

**KINERJA BIROKRASI DALAM PENYALURAN  
BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA  
HARAPAN (PKH) PADA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**

**Oleh**

**ALFRIDA ROSALINA SIRAIT  
NPM : 221801011**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/12/24

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  
Access From (repositorv.uma.ac.id)27/12/24

**KINERJA BIROKRASI DALAM PENYALURAN  
BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA  
HARAPAN (PKH) PADA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/12/24

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

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : Kinerja Birokrasi Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (Pkh) Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat

**Nama** : Alfrida Rosalina Sirait

**NPM** : 221801011

**MENYETUJUI**

**Pembimbing I**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Pembimbing II**



**Dr. Maksum Syahril Lubis, S.STP, MAP**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

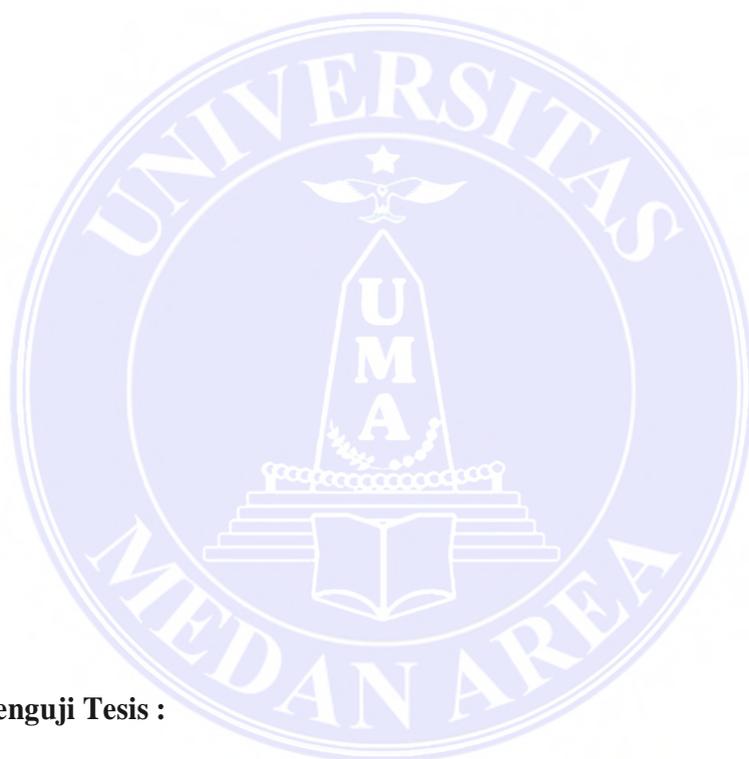
**Telah diuji pada 7 Juni 2024**

---

---

**Nama : Alfrida Rosalina Sirait**

**NPM : 221801011**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**

**Sekretaris : Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Maksum Syahril Lubis, S.STP, MAP**

**Penguji Tamu : Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Stabat, Juni 2024



**Alfrida Rosalina Sirait, ST**

**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 : Alfrida Rosalina Sirait  
NPM : 221801011  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Kinerja Birokrasi Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (Pkh) Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

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 mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan**  
**Pada tanggal :**  
Yang menyatakan



**Alfrida Rosalina Sirait**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa melimpahkan seluruh kasih dan karunia - Nya, yang telah memberi kesehatan dan kesempatan kepada saya untuk dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Kinerja Birokrasi Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengajukan penelitian tesis pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area dan saya berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini dan secara khusus pada kesempatan ini peneliti menyampaikan salam hormat saya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku almarhum Papa dan Mamaku tersayang,
2. Suami tercinta, kedua putriku tersayang dan Bapak Ibu mertuaku, saudara kandungku tersayang kakakku Sitiurmaida Herlinawaty Sirait, S.Pd dan keluarga, adekku Rina Diana Sirait, S.Pd, adekku Edwin TP Sirait, SE dan adikku Kapten Inf. Edward Marthin Sirait, S.T Han, M.H.I dan istri serta keluarga dari Simanjuntak family, Keluarga eda Kezia Purba, keluarga adikku Sean Faith Simanjuntak dan Oki Simanjuntak yang mendukung saya,
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M. Sc, selaku Rektor Unirversitas Medan Area,
4. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Kuswardani, MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area,

5. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area,
6. Bapak Dr. Budi Hartono, M. Si sebagai Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing saya,
7. Bapak Dr. Maksum Syahril Lubis, S.STP, M.AP, sebagai Pembimbing II yang telah sangat banyak memotivasi dan membantu dalam penulisan proposal tesis ini,
8. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya,
9. Team Happy woman tersayang dan adikku Dhita Agustya serta saudara-saudaraku yang selalu mendukungku,
10. Teman-teman kuliah yang saling melengkapi L-Five yaitu Bapak Suriadi, Bapak Dedi Irawadi, Ibu Cici Indah Sari dan Ibu Leli Afrida.

Peneliti menyadari bahwa dalam Tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan akan peneliti terima dengan senang hati. Semoga tesis ini dapat menjadi kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pendidikan.

Medan, Juni 2024



Alfrida Rosalina Sirait, ST

## MOTTO

„Selalu berusaha, bekerja dengan berdo'a, karena segala sesuatunya indah pada waktu yang Tuhan rencanakan .“



## ABSTRAK

Nama : Alfrida Rosalina Sirait, ST  
NPM : 221801011  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si  
Pembimbing II : Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Penelitian dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial bagi keluarga miskin penerima Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Peneliti ingin mengetahui dan menganalisis lebih jauh mengenai beberapa faktor yang mendukung dan menghambat proses kinerja birokrasi dalam penyaluran bantuan sosial kepada penerima manfaat. Teori yang digunakan antara lain teori kinerja, teori birokrasi, dan teori untuk faktor pendukung dan penghambat termasuk kerangka konseptual PKH sebagai program bantuan langsung tunai bersyarat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana informan sebagai sumber data adalah pejabat dan staf Dinas Sosial Langkat (Kepala Dinas Sosial dan Sekretaris), Koordinator Kabupaten PKH, serta masyarakat penerima manfaat bantuan sosial program PKH. Untuk Teknis Analisis Data peneliti melakukan pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Peneliti juga mengutip teori dari Agus Dwiyanto yang terdiri dari (1) Produktivitas yang telah dilakukan berusaha semaksimal mungkin tetapi masih ada penyaluran bansos yang belum tersalurkan, (2) Kualitas Pelayanan dilakukan semaksimal akan tetapi karena adanya keterbatasan staf dari Dinas (3) Responsivitas sudah baik karena sudah memiliki respon yang segera dalam bertindak (4) Responsibilitas yang dilakukan masih belum bisa maksimal dalam pendistribusian, (5) Akuntabilitas diketahui masih ada data yang belum menerima bantuan sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja birokrasi dalam penyaluran bantuan sosial Program PKH hanya bisa dilakukan sampai batas tertentu, secara umum belum maksimal karena keterbatasan staf, akan tetapi tetap berusaha untuk menuju ke level lebih baik dan sempurna lagi dengan melakukan pembenahan sehingga kinerja birokrasi dalam pelaksanaan program tersebut bisa maksimal.

Kata Kunci: kinerja, birokrasi, penyaluran Program Keluarga Harapan (PKH)

## ABSTRACT

Name : Alfrida Rosalina Sirait, ST  
NPM : 221801011  
Study Program : Magister Administration Publik  
Advisor I : Dr. Budi Hartono, M.Si  
Advisor II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

*This research aims to understand and analyze Bureaucratic Performance in distributing social assistance for the poor families as the beneficiaries of Family Hope Program of the so-called Program Keluarga Harapan (PKH) at Kabupaten Langkat, Sumut. The researcher wants to find out and analyze further about several factors that support and hinder the bureaucratic performance process in distributing social assistance to beneficiaries. The theories used include performance theory, bureaucratic theory, and theories for supporting and inhibiting factors, including the conceptual framework of PKH as a conditional direct cash assistance program.*

*The method used in this study is qualitative descriptive where the informants as data sources are officials and staff of the Langkat Social Service (Head of the Social Service and Secretary), Distric Koordinator PKH, and community beneficiaries of the PKH social assistance program. For Technical Data Analysis, the researcher collects data, presents data, reduces data and draws conclusions. The researcher also cited a theory from Agus Dwiyanto which consisted of from (1) Productivity that has been carried out is trying to be as good as possible but there is still a distribution of social assistance that has not been distributed, (2) Service quality is carried out to the maximum but due to the limitation of staff from the Service (3) Responsiveness is good because it already has an immediate response in action (4) Responsibility carried out is still not maximized in distribution, (5) Accountability is known that there is still data that has not received social assistance. This study concludes that the performance of the bureaucracy in distributing social assistance for the PKH Program can only be done to a certain extent, in general it has not been maximized due to the limitations of staff, but still strives to go to a better and more perfect level by making improvements so that the performance of the bureaucracy in the implementation of the program can be maximized.*

*Keywords: performance, bureaucracy, distribution of the Program Keluarga Harapan (PKH)*

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	15
1.3. Tujuan Penelitian .....	15
1.4. Manfaat Penelitian .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1. Kinerja .....	17
2.1.1 Pengertian Kinerja .....	17
2.1.2 Indikator Kinerja .....	21
2.1.3 Konsep Kinerja .....	24
2.2. Birokrasi .....	28
2.2.1 Pengertian Birokrasi .....	28
2.2.2 Indikator Birokrasi .....	31
2.3. Program Keluarga Harapan (PKH) .....	36
2.3.1 Pengertian Program Keluarga Harapan (PKH).....	37
2.3.2 Sumber Dana PKH .....	38
2.3.3 Sasaran PKH .....	38
2.3.4 Komponen Penerima PKH .....	38
2.3.5 Manfaat Bantuan Sosial PKH.....	43
2.3.6 Pendampingan PKH .....	44
2.3.7 Struktur Kelembagaan PKH .....	45
2.3.8 Proses Penyaluran .....	47
2.3.9 Penelitian Terdahulu .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>52</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	52
3.2. Metode Penelitian .....	52
3.3. Fokus Penelitian .....	53
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	54

3.5. Teknik Analisis Data .....	57
3.6. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional.....	58
3.6.1 Defenisi Konsep .....	58
3.6.2 Defenisi Operasional .....	59
3.7. Kerangka Pemikiran .....	62
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1. Profil Dinas Sosial Kabupaten Langkat .....	63
4.2. Kinerja Birokrasi Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat .....	71
4.2.1 Produktivitas .....	71
4.2.2 Kualitas Layanan .....	72
4.2.3 Responsivitas .....	73
4.2.4 Responsibilitas .....	74
4.2.5 Akuntabilitas .....	76
4.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat .....	77
4.3.1 Tujuan Organisasi .....	78
4.3.2 Budaya Organisasi .....	79
4.3.3 Kepemimpinan .....	80
4.3.4 Kualitas Kerja .....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
5.1. Kesimpulan .....	82
5.2. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>vi</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.1 Mekanisme Pelaksanaan PKH .....	56
Gambar 3.5 Teknik Analisis Data Miles dan Huberman .....	80
Gambar 3.7 Kerangka Pemikiran .....	88
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Langkat .....	90
Gambar 4.1.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Langkat .....	91



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Empiris Penyaluran Bantuan Sosial Tahun 2021 s/d 2023.....	31
Tabel 2.3.4 Komponen Penerima PKH .....	62
Tabel 2.3.9 Tabel Penelitian Terdahulu .....	75
Tabel 3.1 Tabel Jadwal Penelitian.....	77
Tabel 3.4.1 Informan Penelitian .....	81



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang masalah**

Organisasi tertinggi dalam suatu wilayah adalah negara, dimana sebuah organisasi negara memiliki tujuan yang dibuat dalam konstitusi negara. Guna merealisasikan apa yang menjadi tujuan negara maka diperlukan pemerintahan yang memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan roda pemerintahan. Dengan adanya roda pemerintahan yang baik maka suatu negara akan memiliki masyarakat yang hidupnya sejahtera.

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari 38 Provinsi yang memiliki masyarakat yang beraneka ragam. Kemiskinan masih menjadi salah satu masalah yang dirasakan oleh semua negara terbelakang dan negara berkembang termasuk Indonesia. Kemiskinan yang multi dimensi dan merupakan masalah yang telah ada sejak lama dan tidak pernah hilang dari kehidupan masyarakat. Kemiskinan yang terjadi di Indonesia memang perlu dilihat sebagai suatu masalah yang sangat serius, karena saat ini kemiskinan membuat banyak masyarakat mengalami kesusahan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Peran Pemerintah dalam proses pembangunan di Indonesia sangatlah penting dan sebagai pelaku dalam penyelenggaraan kesejahteraan bagi masyarakat baik penyaluran dan distribusi setiap bantuan dan sebagai pelaku dalam melayani masyarakat untuk membangun masyarakat sejahtera. Dalam menjalankan roda pemerintahan, aparatur pemerintahan merupakan alat, orang atau pegawai negeri, instansi maupun badan pemerintahan yang mempunyai peran atau tugas untuk

melayani sebagai bentuk abdi kepada negara dan abdi kepada masyarakat. Peran aparatur pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang luas dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pelayanan publik dan pembangunan.

Dalam proses pembangunan bukan saja pemerintah melainkan juga melibatkan pihak swasta, kelembagaan masyarakat yang juga merupakan pilar penting yang harus berperan aktif dalam melakukan proses pembangunan, dimana kinerja pemerintah dibutuhkan dan dalam pelaksanaannya ada juga birokrasi yang merupakan instrument pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, keadilan, transparan dan akuntabel menuju masyarakat yang sejahtera.

Melaksanakan fungsi pemerintah sangat diperlukan kinerja yang profesional, tanggap, aspiratif sehingga pembinaan kepada aparatur Negara harus dapat dilakukan secara terus menerus agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa sehingga mampu melaksanakan tugas-tugas umum pemerintah maupun dapat menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat. Jika dilihat dari sisi kebutuhan masyarakat, kinerja yang optimal sangan penting dari aparatur pemerintahan merupakan harapan setiap masyarakat terutama pada tingkat terendah yaitu di Kelurahan atau Desa, karena kinerja pemerintah menunjukkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja merupakan suatu gambaran kualitas pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan dalam mewujudkan tujuan suatu organisasi yang tertuang dalam

perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja yang ada pada pegawai memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan organisasi. Agar tujuan organisasi dapat tercapai tentu saja tidak terlepas dari sumber daya yang dikerjakan oleh pegawai atau aparatur yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Kinerja yang profesional, memiliki keahlian dan berdedikasi baik sangat dibutuhkan pada suatu organisasi pemerintahan seperti pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Salah satu unsur dalam pencapaian tujuan penyaluran yang maksimal untuk Program Keluarga Harapan (PKH) yang akan disalurkan kepada masyarakat, dengan mencerminkan kesadaran dan etika baik yang di dasarkan kepada peraturan yang berlaku serta pengaruh dari kebijakan Pemimpin di dalam organisasi tersebut.

Kinerja profesional pemerintah yang diharapkan oleh masyarakat dapat dilihat dari segi unsur yang menjadi indikator dalam melakukan kinerja dalam pemerintahan. Unsur yang diperlukan dalam kinerja organisasi adalah terdiri dari : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan akuntabilitas menurut Agus Dwiyanto (2006-50) sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja organisasi adalah hasil kerja yang secara akumulatif dicapai oleh organisasi berdasarkan sasaran yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Dalam kinerja ada beberapa hal yang mempengaruhi baik yang mendukung ataupun yang menghambat dalam kinerja disuatu organisasi, yaitu tujuan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan dan kualitas kerja (Yuwono dalam hessel 2005-180) sehingga dapat melakukan kinerja yang berkualitas dan bagi sebuah organisasi.

Istilah lain yang sering dipakai berkaitan dengan kinerja menurut teori yang lain adalah efisien dan efektivitas. Menurut Frederickson (1948), kinerja haruslah

menambahkan keadilan sosial untuk menilai apakah administrasi Negara telah berhasil mengemban misinya sebagai instrument publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara adil atau tidak terlaksana. Sedangkan menurut Gaspersz (1997) mengatakan bahwa kinerja dibangun dari kualitas dan terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan yang dihasilkan oleh organisasi untuk memuaskan semua unsur yang berkaitan dengan organisasi baik internal maupun eksternal.

Konsep tentang kinerja organisasi sangat luas ruang lingkupnya dilihat dari unsur, indikator melalui teori-teori yang berkembang, bukan hanya kinerja yang dihasilkan untuk lingkungan eksternalnya, tetapi kinerja dapat pula diperuntukan bagi sasaran internal suatu organisasi. Dalam hal ini Penulis membatasi penelitiannya yaitu kinerja birokrasi Dinas Sosial dalam melakukan tugas dalam penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) yang telah tersalurkan dan tidak tersalurkan kepada penerima bantuan sosial PKH.

Dalam melakukan kinerja pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat diperlukan banyak segi hal yang mendukung baik dari segi sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana yang semuanya terkait dengan adanya sistem birokrasi yang berjalan di roda pemerintahan.

Birokrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba agak lama dari segi waktu atau dikenal dengan istilah lamban, serta menurut tata aturan yang banyak liku-likunya dan sebagainya. Birokrasi inilah yang sering terjadi dipemerintahan sehingga terkadang membuat tujuan suatu organisasi menjadi terhambat atau tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Birokrasi organisasi dari aparaturnya Negara merupakan susunan yang terorganisir secara hirarkis dengan struktur hubungan kewenangan yang jelas untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara mengkoordinir secara sistematis pekerjaan dari banyak orang seperti yang dijelaskan menurut Persadi (1984).

Di dalam literatur ilmu administrasi, birokrasi dipergunakan dalam beberapa pengertian yang berbeda dan bahkan bertentangan. Menurut Abdullah (1984) bahwa pembahasan birokrasi dalam kalangan ilmu sosial sering menimbulkan berbagai perbedaan pendapat karena berbagai pengertian yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda pula. Sorotan tajam penggunaan istilah birokrasi pada pengertian yang kurang baik yaitu birokrasi sebagai pengertian dari bagaimana mencerminkan cara kerja aparaturnya pelayanan pemerintah yang memiliki kinerja rendah.

Birokrasi terdapat pada semua organisasi kerjasama manusia, termasuk organisasi birokrasi pemerintah yang berfungsi sebagai instrument pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan peningkatan kesejahteraan masyarakat, kualitas pendidikan, menciptakan kertertiban keamanan dan pelayanan serta pengayom masyarakat atau dengan kata lain mencakup seluruh tugas dan fungsi pemerintah umum. Birokrasi juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan dan segala dampak yang dirasakan oleh masyarakat.

Peran pemerintah sangat besar dan mencakup seluruh dimensi kehidupan masyarakat, meskipun pemerintah sendiri memiliki berbagai sumber daya untuk menunaikan tugas dan kewajibannya, tetap saja tututan masyarakat selalu lebih tinggi apabila dibanding dengan kemampuan pemerintah untuk memenuhinya, baik dari segi finansial maupun dari kemampuan skill organisasinya, karena terletak

dari kesejahteraan pemerintah itu sendiri yang sampai saat ini bisa dibilang belum semua memadai di antara para pemerintah yang ada.

Adanya kesenjangan antara tuntutan dengan kemampuan pemerintah inilah yang pada gilirannya menyebabkan munculnya berbagai gagasan untuk memberi energi baru kepada pemerintah. Pada intinya pandangan baru yang berkembang tentang peran pemerintah adalah bahwa pemerintah harus mampu menciptakan nilai-nilai yang kreatif dan tidak melanggar norma yang ada dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat pemerintah berupaya memberikan pemikiran, ide dan gagasan sesuai dengan Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Fakir Miskin, yaitu pemerintah membantu masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat Indonesia yang merupakan fakir miskin mendapatkan perlindungan oleh negara seperti yang tertulis pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Pasal 3 yaitu Fakir miskin berhak :

- a. memperoleh kecukupan pangan, sandang, dan perumahan;
- b. memperoleh pelayanan kesehatan;
- c. memperoleh pendidikan yang dapat meningkatkan martabatnya;
- d. mendapatkan perlindungan sosial dalam membangun, mengembangkan, dan memberdayakan diri dan keluarganya sesuai dengan karakter budayanya;
- e. mendapatkan pelayanan sosial melalui jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan rehabilitasi sosial dalam membangun, mengembangkan, serta memberdayakan diri dan keluarganya;
- f. memperoleh derajat kehidupan yang layak;

- g. memperoleh lingkungan hidup yang sehat;
- h. meningkatkan kondisi kesejahteraan yang berkesinambungan;
- i. memperoleh pekerjaan dan kesempatan berusaha.

Dan dikatakan bahwa untuk mendapatkan bantuan pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 pasal 9 ayat 1 bahwa Seorang fakir miskin yang belum terdata dapat secara aktif mendaftarkan diri Kepada Lurah atau Kepala Desa atau nama lain yang sejenis di tempat tinggalnya. Apabila masyarakat telah terdaftar maka mereka berhak mendapatkan bantuan pemerintah tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Salah satu bentuk bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat miskin adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan sebuah program bantuan tunai bersyarat kepada keluarga miskin , atau dalam istilah internasional dikenal dengan Conditional Cash Transfers (CCT).

Pelaksanaan PKH di Indonesia dimulai tahun 2007, dimaksudkan sebagai upaya membangun sistem perlindungan sosial kepada keluarga miskin untuk meningkatkan kualitas hidup melalui perubahan perilaku terhadap pendidikan dan kesehatan serta mendukung tercapainya kesejahteraan sosial. PKH juga dimaksudkan untuk membantu mengurangi beban pengeluaran keluarga (dampak konsumsi langsung), sekaligus meningkatkan investasi bagi generasi masa depan melalui peningkatan kualitas kesehatan dan pendidikan anak-anak.

Dalam jangka panjang, PKH diharapkan akan memutus rantai kemiskinan antar generasi. Sebagai sebuah program bantuan bersyarat, PKH membuka akses keluarga miskin terutama ibu hamil dan anak untuk memanfaatkan berbagai fasilitas

layanan kesehatan (faskes) dan fasilitas layanan pendidikan (fasdik) yang tersedia di sekitar mereka.

Manfaat PKH juga mulai didorong untuk mencakup penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan mempertahankan taraf kesejahteraan sosialnya sesuai dengan amanat berdirinya Bangsa Indonesia dan Nawacita Presiden RI dan juga Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Fakir Miskin, dimana tujuan berdirinya Bangsa Indonesia dalam pembukaan Undang Undang Dasar 1945 yaitu “Melindungi segenap bangsa Indoensia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Melalui bantuan sosial program PKH diharapkan penerima manfaat dapat memiliki akses dan memanfaatkan pelayanan sosial dasar kesehatan, pendidikan, pangan dan gizi, perawatan, dan pendampingan, termasuk akses terhadap berbagai program perlindungan sosial lainnya yang merupakan program komplementaritas secara berkelanjutan untuk mejalankan kelangsungan kehidupan mereka sehingga tercapai kesejateraan sosial bagi penerima manfaat bantuan tersebut.

Program bantuan sosial PKH diarahkan untuk penanggulangan kemiskinan yang mensinergikan berbagai program perlindungan dan pemberdayaan sosial nasional. Pelaksanaan PKH yang pertama kali dilaksanakan di tahun 2007 dengan sasaran yang tersebar di 7 Provinsi yaitu DKI Jakarta, Jawa Timur, Jawa Barat, Gorontalo, Sulawesi Utara, Sumatera Barat dan Nusa Tenggara Timur (Kota Kupang).

PKH di Kabupaten Langkat telah ada sejak tahun 2015 dengan jumlah Kecamatan yang mendapat bantuan tersebut adalah 22 Kecamatan untuk usulan pertama dan kemudian menyusul kembali pengajuan satu Kecamatan yaitu Kutambaru.

Dalam Program Keluarga Harapan, sasaran pemberian bantuan adalah untuk penggunaan pada sektor pendidikan dan kesehatan, anak-anak para peserta Program Keluarga Harapan harus melaksanakan komitmen untuk tetap berkunjung secara rutin ke fasilitas kesehatan seperti Posyandu, Polindes maupun Puskesmas, sedangkan untuk komponen pendidikan, setiap anak peserta PKH yang dalam usia sekolah wajib untuk sekolah dengan kehadiran minimal 80 %.

Melihat dari strategi penanggulangan kemiskinan, kemiskinan didefinisikan sebagai kondisi dimana seseorang atau sekelompok orang, laki-laki dan perempuan, tidak terpenuhi hak-hak dasarnya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat. Kemiskinan tidak hanya sebatas ketidakmampuan ekonomi tetapi juga kegagalan dalam memenuhi hak-hak dasar dan perbedaan perlakuan bagi seseorang atau sekelompok orang dalam menjalani kehidupan yang bermartabat. Hak-hak dasar yang diakui secara umum meliputi terpenuhi kebutuhan pangan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, perumahan, air bersih, pertanahan, sumber daya alam, lingkungan hidup, rasa aman, serta hak untuk berpartisipasi dalam kehidupan sosial politik.

Kemiskinan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, antara lain: tingkat pendapatan, kesehatan, pendidikan, akses terhadap barang dan jasa, lokasi, geografis, gender, serta kondisi lingkungan. Melihat kebutuhan dari masyarakat yang kompleks dan Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga

Harapan (PKH) yang harus cepat, tepat dan sesuai dengan sasaran. Program Bantuan Sosial PKH dapat berjalan dengan adanya bantuan kerjasama dan yang berperan dalam menjalankan proses penyaluran sampai ke si penerima diluar dari pihak pemerintah. Salah satunya adalah Pendamping Sosial Program PKH. Pendamping sosial PKH adalah tenaga profesional yang ditetapkan Kementerian Sosial Republik Indonesia untuk mendampingi keluarga miskin atau keluarga kurang sejahtera sebagai penerima manfaat PKH. Pendamping PKH bertugas di daerah-daerah sesuai domisili peserta PKH dengan dampingannya.

Pendamping PKH diperlukan karena dua hal, pertama karena sebagian besar orang miskin tidak memiliki kekuatan dalam arti memperjuangkan untuk mendapatkan bantuan kebutuhan hidup, tidak berani mengeluarkan pendapat dan kemampuan untuk memperjuangkan hak mereka yang sesungguhnya. Mereka membutuhkan pejuang yang menyuarakan mereka, sehingga sangat perlu untuk membantu masyarakat agar mendapatkan hak dan mendampingi dalam menerima bantuan Pedamping Sosial PKH yang menangani Program PKH.

Melihat sangat pentingnya bantuan yang disalurkan kepada masyarakat dibutuhkan juga kerjasama yang baik dalam mencapai tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga perlu melihat bagaimana kinerja birokrasi Dinas Sosial Kabupaten Langkat dalam meningkatkan kualitas kinerja dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Langkat.

Pemberian bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) oleh Pemerintah Pusat melalui setiap rekening penerima bantuan dilakukan secara sistematis dan terorganisir melalui data yang telah diverifikasi dan validasi bertahap mulai dari tingkat Desa/Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten sampai ke Kementerian Sosial

Republik Indonesia dilakukan dengan melibatkan Pendamping Sosial PKH, Bank Penyalur Bantuan Sosial PKH dan Pemerintah setempat, sehingga dibutuhkan adanya kinerja yang berkualitas dan kerjasama yang baik dalam melakukan penyaluran bantuan sosial PKH ini.

Program PKH selalu berproses dalam perubahan inovasinya dan terus dibenahi agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Untuk meningkatkan kemampuan dalam kinerja pendamping sosial dilaksanakan intervensi Family Development Session (FDS) atau disebut juga Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) yang dilakukan pada tahun 2015.

Pendamping PKH sebagai mitra kerja pemerintah, merupakan komponen kunci dalam proses penyaluran bantuan sosial program PKH, karena tidak hanya berperan sebagai petugas yang memonitor kepatuhan KPM tetapi juga berperan sebagai fasilitator, sehingga perlu mempersiapkan pendamping PKH sebagai tenaga fasilitator yang memiliki kemampuan profesional dan berkualitas, memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan komitmen yang tinggi demi mensukseskan program ini.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Pasal 31 Ayat 1 bahwa Pelaksana PKH daerah dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten yang menangani bantuan sosial PKH, perlindungan dan jaminan sosial, dimana sebagai Pelaksana Dinas Sosial Kabupaten Langkat melakukan pengawasan dan pembinaan dalam penyaluran bantuan sosial PKH. Pada Pasal 44 telah disebutkan bahwa penyaluran bantuan sosial PKH dilaksanakan oleh Kementerian Sosial melalui pihak penyalur ke rekening atas nama penerima Bantuan Sosial PKH.

Program Keluarga Harapan ditetapkan untuk mendukung pelaksanaan penyaluran program perlindungan sosial terencana, terarah dan berkelanjutan dalam bentuk Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai bantuan sosial bersyarat yang bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin.

Program ini diharapkan dapat menanggulangi kemiskinan yang menjadi prioritas utama telah dilaksanakan di Kabupaten Langkat. Berbagai strategi, kebijakan, program dan kegiatan penanggulangan kemiskinan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung telah diimplementasikan, namun demikian hasil belum optimal, ditandai dengan masih adanya masyarakat miskin yang layak mendapat program bantuan tersebut namun tidak menerima jenis bantuan apapun dari pihak pemerintah, ada juga ditemukan yang telah menerima bantuan PKH ini namun terdapat kendala seperti dana bantuan yang belum dicairkan tanpa alasan tertentu, dan juga data-data masyarakat penerima bantuan sosial ini yang tidak sesuai alamat penerima, ini ditemukan dilapangan.

Permasalahan yang terjadi dilapangan dalam kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan pengurangan masyarakat miskin juga harus diperhitungkan untuk mendapatkan hal yang lebih baik lagi demi kemakmuran masyarakat.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dalam melihat kinerja birokrasi pemerintah adalah dilihat dari beberapa segi indikator yang dapat mempengaruhi kinerja birokrasi pemerintah yaitu tujuan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan dan kualitas kerja menurut Yuwono daam Hessel (2002-180).

Melihat adanya permasalahan yang timbul akibat dari kinerja birokrasi aparatur pemerintah yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat,

Pemerintah Kabupaten Langkat sangat fokus dalam melakukan evaluasi dan melakukan monitoring untuk penyaluran bantuan sosial apakah berjalan dengan baik atau tidak. Selain dari melakukan evaluasi ke pendamping sosial, pemerintah juga melakukan monitoring ke penerima bantuan sosial Program Keluarga Harapan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial RI sejak Program PKH hadir di Kabupaten Langkat yaitu pada tahun 2015 sampai dengan tahun ini dengan banyaknya perubahan regulasi dari Kementerian Sosial tentang wewenang dan tanggung jawab setiap Kabupaten agar Penyaluran Bantuan Sosial PKH dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Pemerintah kabupaten Langkat melalui Dinas Sosial Kabupaten Langkat berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pekerjaan penuntasan masyarakat miskin dilihat dari penyaluran bantuan sosial yang dilakukan kepada masyarakat penerima bantuan sosial yang ada di Kabupaten Langkat, adapun data-data yang dapat di lihat dari setiap penerimaan bantuan sosial yang telah dilakukan. Adapun Data Empiris Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten berdasarkan data Tahap 4 Penyaluran yang telah disalurkan dan belum disalurkan kepada Penerima Bantuan Sosial PKH pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2023.

Pada penyaluran masih terdapat data bantuan sosial yang belum tersalurkan sehingga menjadi masalah yang harus diselesaikan agar penerima bantuan dapat menerima untuk kebutuhan mereka. Penyaluran Bantuan Sosial yang tidak disalurkan tetap akan didata dan dilaporkan ke Pusat untuk mendapatkan solusi bagaimana sampai bantuan tersebut tidak disalurkan kepada penerima bantuan.

Data Empiris Penyaluran Bantuan Sosial yang telah disalurkan dan yang tidak disalurkan kepada penerima bantuan sosial tahun 2021 sampai dengan tahun 2023.

#### DATA EMPIRIS PENYALURAN BANTUAN SOSIAL PKH TAHUN 2021 S/D 2023

NO	TAHUN PENYALURAN	JUMLAH PENERIMA BANTUAN	BANTUAN YANG DISALURKAN	JUMLAH YANG TIDAK MENERIMA	BANTUAN YANG TIDAK DISALURKAN
1	TAHAP 4 TAHUN 2021	37.327	28.407.450.000	150	92.975.000
2	TAHAP 4 TAHUN 2022	36.120	25.130.425.000	266	163.450.000
3	TAHAP 4 TAHUN 2023	33.433	25.598.502.000	288	182.320.000

Tabel 1.1 Data Empiris Penyaluran Bantuan Sosial Tahun 2021 s/d 2023  
(Sumber Data dari Penyaluran Bantuan Sosial PKH Dinas Sosial Tahun 2021 s/d 2023)

Data penyaluran bantuan sosial yang ada pada data empiris diambil berdasarkan Data Penyaluran Bantuan Sosial PKH Kabupaten Langkat setiap tahun anggaran berjalan.

Pada tahun 2021 penyaluran bantuan sosial yang diterima oleh 37.327 orang penerima bantuan dengan jumlah dana sebesar Rp 28.407.450.000,- dan jumlah bantuan yang tidak disalurkan untuk 150 keluarga dengan jumlah bantuan Rp 92.975.000,-

Pada tahun 2022 penyaluran bantuan sosial yang diterima oleh 36.120 orang penerima bantuan dengan jumlah dana sebesar Rp 25.130.425.000,- dan jumlah bantuan yang tidak disalurkan untuk 266 keluarga dengan jumlah bantuan Rp 163.450.000,-

Pada tahun 2023 penyaluran bantuan sosial yang diterima oleh 33.433 orang penerima bantuan dengan jumlah dana sebesar Rp 25.598.502.000,- dan jumlah bantuan yang tidak disalurkan untuk 288 keluarga dengan jumlah bantuan Rp 182.230.000,-

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah di atas, maka saya mengambil penelitian dengan judul tesis yang akan disusun dengan judul “**Kinerja**

## **Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan PKH pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.
2. Faktor-faktor apa yang menghambat dan mendukung Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor apa yang menghambat dan mendukung Bagaimana Kinerja Birokrasi Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dalam bidang Ilmu Administrasi Publik tentang Bagaimana Kinerja Birokrasi Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

## 2. Manfaat Praktis

Untuk memberi masukan kepada Dinas Sosial Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kinerja**

##### **2.1.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang dilihat atau kemampuan kerja. Menurut teori dari Agus Dwiyanto (2006-150) bahwa tingkat pencapaian hasil kerja atau tingkat tujuan organisasi, indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan organisasi, dan dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Dalam mencapai tujuan kinerja yang diharapkan suatu organisasi ada beberapa faktor yang mempengaruhi baik dari sisi mendukung kinerja ataupun menghambat kinerja itu sendiri. Menurut Yuwono dalam Hessel (2005-180) bahwa melakukan kinerja untuk mencapai tujuan suatu organisasi perlu memperhatikan beberapa faktor yaitu tujuan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan, dan kualitas kerja sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

Adapun teori-teori yang berkembang yang bisa menjadi indikator dalam melakukan kinerja disuatu organisasi dan bias menjadi tolak ukur yang diharapkan. Kinerja secara formal dapat didefinisikan sebagai nilai dari serangkaian perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif maupun negatif, terhadap pencapaian tujuan organisasi Colquit (2015), dimana kinerja menitikberatkan pada perilaku atau sikap pegawai secara positif maupun negatif dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, di mana hal tersebut akan berdampak pada tujuan organisasinya.

Menurut Uno dan Lamatenggo (2014), kinerja adalah perilaku seseorang yang menghasilkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Menurut Irham Fahmi (2010), kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian suatu kegiatan, program, atau kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategisnya.

Apabila seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan secara positif dengan penuh rasa tanggung jawab, maka akan memberikan dampak yang baik bagi organisasinya akan tetapi apabila seorang pegawai tidak memberikan kontribusi yang baik terhadap pekerjaannya dan tidak bertanggung jawab maka hal akan mempengaruhi tujuan organisasinya.

Perilaku manusia pada hakikatnya berorientasi pada tujuan, dengan kata lain bahwa perilaku tersebut dirangsang oleh keinginan-keinginan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Satuan dasar dari perilaku adalah kegiatan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua perilaku itu adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan.

Wibowo (2011:7) menyatakan bahwa kinerja berasal dari pengertian performance ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengembangkan tugas dan pekerjaannya yang berasal dari organisasi. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh individu melalui proses dari organisasi atau perusahaan yang dapat diukur secara konkrit dan dibandingkan melalui standar yang telah ditentukan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, variabel psikologi dan variabel organisasi. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan baik

fisik maupun mental, latar belakang seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman, demografi menyangkut umur, asal usul dan jenis kelamin. Sedangkan variabel psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.

Untuk mencapai hasil yang baik dalam menjalankan aktivitas tersebut maka diperlukan kepuasan kerja dalam menggerakkannya karena pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sikap mental individu yang menunjukkan adanya rasa kegairahan, semangat dalam melakukan suatu pekerjaan dan mendorong untuk lebih giat dan lebih produktif dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang berkualitas.

(Gibson,1988:179) Kinerja merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Hasil yang diinginkan organisasi dari perilaku orang-orang yang ada di dalamnya disebut sebagai kinerja organisasi. Kinerja organisasi sebagai sebuah konsep mengalami berbagai perkembangan pengukuran dan definisi.

(Barney, 2001) Pemahaman dan definisi tentang kinerja organisasi dalam literatur akademik dan beberapa penelitian manajemen sangat beragam, sehingga tetap menjadi isu dan terus mengalami perkembangan.

Menurut Luthans (2006), kinerja merupakan kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan dalam organisasi. Fahmi (2011) memberikan difinisi kinerja sebagai hasil yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu. Oleh karena itu kinerja organisasi mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Menurut Mulyadi (2007; 337) kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan.

Kinerja (performance) menurut Daft (2010) adalah kemampuan untuk pencapaian tugas organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia, seluruh kekayaan, kapabilitas, proses organisasi, atribut perusahaan, informasi serta pengetahuan yang dikendalikan perusahaan. Kinerja didefinisikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program serta kebijakan dengan menggunakan sejumlah sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sembiring 2012:81).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut mengindikasikan bahwa untuk mencapai hasil kerja organisasi yang maksimal adalah dengan mengelola serta memanfaatkan sumber daya organisasi secara baik. 23 Menurut Chien (2004), terdapat lima faktor utama yang menentukan pencapaian kinerja organisasi yaitu :

- 1) gaya kepemimpinan dan lingkungan organisasi,
- 2) budaya organisasi,
- 3) design pekerjaan,
- 4) model motivasi,
- 5) kebijakan sumber daya manusia.

Pada dasarnya kinerja seseorang akan tampak pada satu sisi atau kondisi ketika seseorang tersebut melakukan suatu pekerjaan, karena kinerja merupakan suatu keberhasilan yang dilakukan seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Dari perspektif strategis, sistem manajemen kinerja dalam suatu organisasi harus dapat merangsang pegawai untuk menghasilkan kinerja yang terbaik serta mencapai keberhasilan tugas pokok yang telah diberikan kepada masing-masing pegawai.

Tugas-tugas yang dilaksanakan biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa

seseorang pegawai masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Pada konsep mencapai tingkatan, dapat dikelompokkan ke dalam tiga tingkatan, yaitu, tingkatan kerja tinggi, tingkatan kerja menengah, dan tingkatan kerja rendah.

### 2.1.2 Indikator Kinerja

Adapun indikator kinerja berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan yang mendukung arti kinerja dalam pelaksanaannya yang dilakukan baik perorangan maupun organisasi sehingga dapat berfungsi dalam melakukan kinerja.

Agus Dwiyanto menerangkan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja atau tingkat pencapaian tujuan organisasi. Indikator kinerja adalah besaran atau variable yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan. Adapun indikator kinerja lainnya menurut adalah:

- a. Produktivitas, merupakan konsep efisiensi (output dan input).
- b. Kualitas layanan.
- c. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
- d. Responsibilitas, yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi.
- e. Akuntabilitas, yaitu kemampuan pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dianggap memiliki keakuratan data yang benar dan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam melakukan kinerja didalam organisasi yang baik ada faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kegiatan organisasi tersebut, adapun faktor-faktornya menurut Yuwono dalam hessel (2005-180) adalah

- a. Tujuan organisasi yaitu suatu kegiatan yang penting sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya.
- b. Budaya Organisasi suatu norma-norma yang mengikat dalam suatu daerah dalam melakukan kinerja dalam suatu organisasi.
- c. Kepemimpinan adalah kekuatan yang dinamis dalam memberikan pandangan kepada orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. Kualitas Kerja adalah wujud perilaku dalam kinerja yang sesuai dengan harapan dan tujuan.

Menurut Mahmudi (2005), indikator kinerja terlihat pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan strategis atau tujuan lainnya. Arti penting pengelolaan kinerja simpanan masyarakat adalah untuk mendapatkan dukungan dan legitimasi publik.

Hasibuan (2001:69), indikator kinerja merupakan kemampuan, teknis teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Menurut Mangkunegara dalam Pasolong (2013:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2009:548), berpendapat bahwa indikator kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk

mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Kinerja menurut Iskandar (2013) adalah kapasitas dan keahlian seseorang untuk memahami tanggung jawab dan fungsinya dalam bekerja. Karena setiap pimpinan bertanggung jawab untuk mengevaluasi dan membantu peningkatan kinerja bawahannya, hal ini tidak lepas dari aspek manajerial yang berdampak padanya.

Indikator kinerja sering dikaitkan dengan efisien, efektivitas. Menurut Frederickson (1948) menambahkan keadilan sosial untuk menilai apakah administrasi Negara telah berhasil mengemban misinya sebagai instrument publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan Gaspersz (1997) mengatakan bahwa kinerja dibangun dari kualitas dan terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan yang dihasilkan oleh organisasi untuk memuaskan semua unsur yang berkaitan dengan organisasi baik internal maupun eksternal. Unsur pembentukan kinerja organisasi adalah terdiri dari : efisien, efektivitas, kualitas dan keadilan, maka dapat di definisikan bahwa kinerja organisasi adalah hasil kerja yang secara akumulatif dicapai oleh organisasi berdasarkan sasaran yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan dan sasaran tersebut, maka indikator yang biasa dipakai adalah efisien, efektivitas dan kualitas. Jadi kinerja organisasi dapat diukur berdasarkan tingkat pencapaian hasil kerja berdasarkan sasaran yang ditetapkan sebelumnya. Demikian pula mengukur hasil kerja organisasi bukan hanya hasil kerja secara output diberikan kepada lingkungan eksternalnya yaitu masyarakat atau pelanggannya tetapi hasil kerja dapat pula diberikan kepada pelanggan

internalnya yaitu pegawai berfungsi untuk mengelola organisasi guna mencapai tujuannya.

### 2.1.3 Konsep Kinerja

Konsep tentang kinerja organisasi sangat luas ruang lingkupnya, bukan hanya kinerja yang dihasilkan untuk lingkungan eksternalnya, tetapi kinerja dapat pula memberikan konsep yang diperuntukan bagi sasaran internal suatu organisasi.

Konsep kinerja merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Menurut Gavrea et al. (2012) tidak ada definisi kinerja organisasi yang dapat diterima secara universal. Terdapat beberapa pemikiran untuk menggambarkan konsep kinerja organisasi yaitu :

- 1) kinerja adalah perangkat keuangan dan non keuangan yang memberikan informasi terhadap tercapainya tujuan dan hasil,
- 2) kinerja adalah dinamis, memerlukan pertimbangan dan intepretasi,
- 3) kinerja diilustrasikan dengan penggunaan model kualitas yang menjelaskan bagaimana tindakan dapat berpengaruh terhadap hasil yang akan datang,

- 4) kinerja dipahami secara berbeda tergantung pada orang yang terlibat dalam penilaian kinerja organisasi,
- 5) konsep kerja memerlukan pengetahuan karakteristik elemen-elemen 22 untuk masing-masing bidang pertanggungjawaban,
- 6) pelaporan tingkat kinerja organisasi memerlukan kemampuan mengkuantitatifkan hasil.

Gibson dalam Kasmir (2015: 182) menyatakan bahwa konsep kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.

Menurut Colquitt dalam Kasmir (2015: 183) kinerja ditentukan oleh 3 konsep, yaitu :

- a. Kinerja tugas (task performance).
- b. Perilaku kesetiaan (citizenship behavior) sebagai perilaku positif.
- c. Perilaku produktif tandingan (counter productive behavior) sebagai perilaku negatif.

Menurut Ivancevich dalam Kasmir (2015: 183) mengatakan bahwa konsep kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan. Beberapa fungsi kerjanya adalah :

- a. Kapasitas untuk melakukan yang berkaitan dengan derajat hubungan proses dalam individu antara tugas dengan keahlian, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman.
- b. Kesempatan melakukan yang berkaitan dengan ketersediaan teknologi.
- c. Kerelaan untuk melakukan yang berhubungan dengan hasrat dan kerelaan untuk menggunakan usaha mencapai kinerja.

Konsep kinerja menurut Scriber menjelaskan kinerja berasal dari to perform dengan beberapa entitas, yaitu :

- a. Melakukan, menjelaskan, dan melaksanakan.
- b. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban.
- c. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab.
- d. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Konsep kinerja menurut Siswanto (2015:11) berasal dari kata job performance yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Rivai and Basri (2005) dalam Harsuko (2001), menyatakan bahwa konsep kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu 3 perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara (2002: 68) terdapat beberapa konsep kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut :

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Dapat mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realitas.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

Dari deskripsi di atas tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan

standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat imbalannya.

Dalam teori kinerja yang telah dikemukakan ada beberapa aspek-aspek yang perlu diperhatikan. Aspek-Aspek Kinerja Menurut Soeprahinto (1996:6) ada beberapa aspek-aspek kinerja adalah:

- a. Kualitas pekerjaan.
- b. Kuantitas pekerjaan.
- c. Kemampuan bekerja sendiri.
- d. Pemahaman dan pengenalan pekerjaan.
- e. Kemampuan memecahkan persoalan.

Aspek-aspek kinerja pegawai menurut Prabu Mangekunegara (2010: 67) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yaitu sebagai berikut :

- a. Hasil kerja bagaimana seseorang mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
- b. Kedisiplinan, adalah ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan.
- c. Tanggung jawab dan kerjasama, adalah bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidak adanya pengawasan.

Dalam suatu organisasi diperlukan kinerja yang baik, bertanggung jawab dan disiplin, merupakan hal yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan kinerja yang diharapkan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau instansi yang bersangkutan

secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika, untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi sebelumnya.

Dari beberapa pengertian menurut teori kinerja di atas, maka kinerja membuat karyawan mengetahui tentang hasil dan produktivitasnya dalam organisasi dengan hal tersebut yang berguna sebagai bahan pertimbangan yang baik dalam menentukan pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan bersama.

## **2.2. Birokrasi**

### **2.2.1. Pengertian Birokrasi**

Birokrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan yang banyak liku-likunya dan sebagainya. Seperti yang terlihat pada organisasi Pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi Pemerintah baik di Pusat maupun di Daerah, seperti ditingkat Provinsi, Kabupaten, Kecamatan, maupun Desa atau Kelurahan, menjalankan sistem birokrasi yang telah ada sejak dulu dan diterapkan pada fungsi serta tugas negara masing-masing dengan cara pandang birokrasi Pemerintahan yang berbeda – beda sebagai abdi masyarakat dan Negara, sehingga birokrasi telah menjadi salah satu sistem yang tidak dapat dipisahkan lagi dari sistem kinerja pemerintah.

Istilah birokrasi berasal dari kata *bureau* (bahasa Perancis) yang berarti “meja tulis” dan *kratos* (bahasa Yunani) yang berarti “pemerintahan”. Dapat dipahami bahwa birokrasi adalah orang-orang yang bekerja di balik meja tulis di kantor-kantor. Selanjutnya pengertian tersebut makin berkembang, bersama teori yang muncul dan menjadi sistem yang berkesinambungan dalam melakukan kinerja dalam suatu organisasi baik pemerintahan maupun swasta demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun definisi lain yang dapat dilihat dari teori-teori yang muncul dan berkembang sampai saat ini berdasarkan sudut pandang peneliti teori yang dihasilkan. Teori yang diungkapkan oleh Rourke (1978) dalam (Mas'ud Said, 2012:2), birokrasi merupakan tata administrasi serta penerapan tugas sehari-hari yang terstruktur, memiliki tata hierarki yang jelas, dilaksanakan sesuai regulasi atau prosedur tertulis (written procedures), dilaksanakan oleh bidang yang telah ditentukan yang berbeda dengan bidang yang lain, dilakukan oleh orang dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing.

Menurut Waluyo (2007), birokrasi pada hakekatnya adalah struktur organisasi yang melingkupi pemerintahan. Ini memiliki cakupan tugas yang sangat luas dan membutuhkan organisasi besar dengan banyak sumber daya. Berkembangnya kecenderungan anggapan masyarakat awam di Indonesia bahwa birokrasi itu berkonotasi buruk, boleh jadi turut ditumbuh-suburkan oleh tradisi penerapan birokrasi itu sendiri selama masa pemerintahan Orde Baru 1966-1998. Ketika itu birokrasi telah mengalami pemekaran fungsi dan peranan, dari sekedar instrumen teknis yang bersifat administrasi, ia berubah menjadi mesin politik yang efektif dalam upaya rekayasa masyarakat. Akibat yang tampak kemudian adalah semakin dominannya peran birokrasi dalam sistem politik orde baru. Agaknya warisan dari praktik itulah yang terus mewarnai kesan masyarakat hingga kini, meski rezim otoriter Orde Baru telah berakhir.

Birokrasi tak jarang diidentikan dengan institusi pemerintah. Max Weber menyumbangkan pemikirannya yang berkaitan dengan birokrasi ini bahwa birokrasi bisa terjadi di mana saja dalam artian di ruang lingkup pemerintah maupun non-pemerintah. Tidak menutup kemungkinan, birokrasi terjadi di sebuah perusahaan.

Birokrasi akan terjadi dalam sebuah organisasi yang dominan (Thoha dalam Delly

Mustafa, 2014:9). Di instansi pemerintahan, birokrasi menjadi proses dan tatanan yang sengaja dibentuk berdasarkan rasionalitas tertentu dengan harapan dapat menjamin proses dan tata pengelolaan kerja yang disiplin, pasti, juga mudah untuk dikendalikan. Di instansi non-pemerintahan (perusahaan/bisnis), birokrasi memiliki peranan dalam mengefisienkan penggunaan sumber daya sesuai capaian target serta keuntungan yang maksimal (Delly Mustafa, 2014:10).

Weber menempatkan demokrasi sebagai mekanisme rasionalisasi dunia modern secara kontekstual. Dalam pandangan Weber, birokrasi dengan rasionalitas yang baik dapat dijadikan sebagai elemen pokok dalam dunia modern yang rasionalis dengan memiliki keketetapan dan kepastian yang dikembangkan melalui prinsip-prinsip kepemimpinan organisasi sosial (Mas'ud Said, 2012:4).

Pengertian birokrasi menurut Sedarmayanti (2010:69) menyatakan bahwa birokrasi merupakan proses upaya yang sistematis, terpadu dan komprehensif yang ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik dengan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan Negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif diantara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Sedangkan menurut Fritz Morstein Marx, Bintoro Tjokroamidjojo dalam Muhammad (2018:12) mengemukakan bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugas yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi yang khususnya oleh aparatur pemerintahan.

Menurut Abdullah (2000) , Birokrasi dalam kalangan ilmu sosial sering menimbulkan berbagai perbedaan pendapat karena berbagai pengertian yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda pula karena birokrasi merupakan bentuk organisasi biasanya pengertian yang kurang baik ini mencerminkan cara kerja aparatur pelayanan Pemerintah yang memiliki kinerja rendah.

Taliziduhu Ndraha (2003) dalam Delly Mustafa (2014:13), menyebutkan setidaknya terdapat empat jenis definisi birokrasi yang masih berkembang hingga saat ini:

- a. Birokrasi diartikan sebagai pemerintahan yang berjalan, digerakkan oleh petugas yang ditetapkan oleh penguasa.
- b. Birokrasi diartikan sebagai karakteristik atau tindakan pemerintahan yang berpenyakit (buruk).
- c. Birokrasi dengan standar ideal organisasi.
- d. Birokrasi (pemerintahan) sebagai sebuah organisasi pemerintahan didalamnya terdapat bagian-bagian struktur yang berhubungan satu sama lain dengan fungsi, peran, serta kewenangan dalam menjalankan roda pemerintahan agar dapat mencapai visi, misi, tujuan, serta program yang sudah ditentukan.

### 2.2.2 Indikator Birokrasi

Dalam melaksanakan sistem birokrasi ada beberapa indikator-indikator yang biasa digunakan dalam menerapkan sistemnya pada kinerja organisasi sebagai tolak ukur. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana sistem birokrasi ini bisa berkembang dalam roda pemerintahan ataupun pihak swasta dalam organisasi yang dibangun dengan tujuan masing-masing yang telah ditetapkan, sehingga perlu untuk melihat teori-teori yang berkembang dalam menentukan lajunya sistem birokrasi yang ada.

Delly Mustafa (2014:16-17), Weber mengartikan birokrasi sebagai sebuah hierarki yang ditentukan secara pasti yang mana pemegang kantor memiliki fungsi spesifik dengan pengaplikasian atau penerapan aturan umum dalam semangat

impersonalitas yang formalistik juga rasionalitas yang tertentu, berikut yang menjadi indikator utama dari struktur birokrasi adalah:

### 1. Spesialisasi

Diartikan sebagai kegiatan reguler yang mensyaratkan cita-cita organisasi didistribusikan melalui cara beserta tugas-tugas kantor secara tetap. Adanya pembagian tugas yang terpisah memiliki probabilitas untuk menempatkan orang-orang yang mahir di sebuah posisi (terspsialisasi) yang akan menjadikan orang tersebut memiliki tanggung jawab kepada kinerja efektif sesuai tugas mereka masing-masing.

### 3. Organisasi yang Hirarkis

Organisasi jabatan di sebuah kantor atau instansi lainnya mengikuti prinsip hirarki sehingga setiap unit bawahan berada di bawah kendali dan pengawasan organisasi atasan. Setiap pegawai/karyawan dalam hierarki tata kelola bertanggung jawab kepada atasannya. Keputusan beserta tindakan perlu mendapat persetujuan atasan. Untuk memberikan tanggung jawab kepada bawahan, atasan mempunyai hak atas bawahannya sehingga berhak memberi perintah yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh bawahan.

### 3. Sistem Aturan (Sistem of Rules)

Kegiatan ini dilakukan menurut sistem aturan yang dihormati secara sistematis. Sistem standar ini dirancang untuk memastikan keseragaman dalam kinerja setiap tugas, terlepas dari jumlah orang yang melakukan dan mengoordinasikan tugas yang berbeda. Aturan yang jelas ini mendefinisikan tanggung jawab setiap anggota organisasi dan hubungan di antara mereka. Hal ini bukan berarti kewajiban birokrasi itu mudah dan rutin dikarenakan tugas birokrasi bervariasi dalam kompleksitas, dari tugas kantor yang telah menjadi rutinitas hingga yang sulit.

#### 4. Impersonality

Standarnya pekerja bekerja memiliki etos kerja yang tinggi tanpa perlu diiringi kebencian terhadap pekerjaannya atau terlalu berambisi. Sebaiknya, operasi pemerintah dilakukan tanpa campur tangan kepentingan pribadi. Hal itu dilakukan untuk menjaga keadilan serta efisiensi impersonal detachment yang menimbulkan tindakan serupa terhadap sesama yang akan mendorong demokrasi ke dalam sistem administrasi.

#### 4. Standar Karier

Tertera sistem promosi berdasarkan senioritas maupun prestasi, atau bahkan keduanya. Karyawan organisasi di sebuah birokrasi mengandalkan kualifikasi teknis dan mendapat perlindungan dari penolakan satu pihak. Kebijakan individu semacam ini mendorong pengembangan loyalitas terhadap organisasi dan esprit de corps (semangat kelompok) di antara anggotanya.

#### 5. Efisiensi Manajemen

Organisasi yang murni berwujud birokrasi dipercaya dapat meraih tingkat efisiensi yang unggul. Birokrasi yang memecahkan permasalahan organisasi dapat ditempuh dengan memaksimalkan efisiensi.

Dalam konteks politik birokrasi diartikan sebagai wujud dari aparat pemerintahan negara dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut melalui serangkaian tahapan atau biro-biro yang masing-masing diberi mandat atau dalam menentukan suatu tahap kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi tentang kasus yang dihadapi (Sawir, 2020:1).

Hegel (Mifta Thoha, 2014:22) menyebutkan bahwasannya administrasi negara (birokrasi) adalah sebuah media untuk mengaitkan relasi di antara pemerintah juga rakyat. Adapun yang dimaksud rakyat disini yaitu rakyat yang berasal dari kelompok

profesional, usahawan, serta kelompok yang lain sebagai perwakilan untuk memenuhi kepentingan kelompok secara khusus. Di antara dua tersebut birokrasi pemerintahan sesuatu yang medium sehingga bisa digunakan sebagai penghubung antar kepentingan khusus dengan kepentingan umum.

Miftah Thoha (2003; 17) menyederhanakan pemikiran Weber dan Albrow mengenai kriteria-kriteria dalam tipe ideal birokrasi yang rasional, yakni:

- 1) Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya apabila sedang menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya.
- 2) Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas kebawah dan kesamping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
- 3) Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lain.
- 4) Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (job description) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.
- 5) Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian kompetitif.
- 6) Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiunan sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap jabatan bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya bisa diakhiri dalam keadaan tertentu.

- 7) Terdapat struktur pengembangan karir yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
- 8) Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan resources instasinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
- 9) Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

Istilah birokrasi sering kali dipahami sebagai prosedur kerja yang berbelit-belit, proses pelayanan yang lamban, mekanisme kerja yang tidak efektif dan efisien, serta sumber penyalahgunaan kedudukan dan wewenang, istilah birokrasi pada dasarnya mempunyai konotasi netral untuk menunjukkan ciri-ciri suatu organisasi besar, namun telah salah dipahami sebagai sesuatu ukuran yang buruk.

Birokrasi berasal dari kata *bureaucracy*, diartikan sebagai suatu organisasi yang memiliki rantai komando dengan bentuk piramida, dimana lebih banyak orang berada ditingkat bawah dari pada tingkat atas, biasanya ditemui pada instansi yang sifatnya administratif. Pada rantai komando ini setiap posisi serta tanggung jawab kerjanya dideskripsikan dengan jelas dalam organisasi. Organisasi ini pun memiliki aturan dan prosedur ketat sehingga cenderung kurang fleksibel. Ciri lainnya adalah biasanya terdapat banyak formulir yang harus dilengkapi dan pendelegasian wewenang harus dilakukan sesuai dengan hirarki kekuasaan.

Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Birokrasi telah memegang peran utama dalam pemberian pelayanan publik dan telah berperan menjadi instrumen politik praktis. Birokrasi banyak dijumpai pada lembaga administratif dan militer. Sistem ini memiliki fungsi dan peran yang penting dalam sebuah lembaga. Adapun beberapa

fungsi birokrasi yaitu Sebagai lembaga administratif yang menjalankan kebijakan sesuai dengan perundang undangan, memberikan masukan kebijakan kepada pemerintah, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sebagai perencana, pelaksana, serta pengawasan kebijakan yang ditetapkan dan suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, yang bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar. Dalam era demokratisasi, dilema dalam hubungan antara penjabaran nilai-nilai demokrasi dan realitas manajemen organisasi birokrasi di masyarakat menjadi hal yang sulit, rumit serta problematik, dimana dalam proses operasionalnya cenderung dianggap kurang fleksibel dan kurang efisien untuk itu birokrasi harus memiliki beberapa karakteristik, yaitu pembagian kerja dan spesialisasi kerja, prinsip hirarki, peraturan-peraturan, impersonaliti, kualifikasi teknis, dokumen-dokumen tertulis, dan kelangsungan kerja dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### **2.3. Program Keluarga Harapan (PKH)**

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan program yang memberikan bantuan tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin jika mereka memnuhi persyaratan yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), yaitu pendidikan dan kesehatan. PKH mulai dilaksanakan di Indonesia pada tahun 2007 dan diharapkan dapat dilaksanakan secara berkesinambungan, setidaknya hingga tahun 2015. (PKH, 2008 : 1) Tahun 2007 merupakan tahap awal pengembangan program atau tahap uji coba. Tujuan uji coba adalah untuk menguji berbagai instrument yang diperlukan dalam pelaksanaan PKH, seperti antara lain metode penentuan sasaran, verifikasi persyaratan, mekanisme pembayaran, dan

pengaduan masyarakat. Pada tahun 2007 dilakukan uji coba di 7 provinsi dengan jumlah sasaran program sebanyak 500.000 RTSM. Ketujuh provinsi tersebut adalah Sumatera Barat, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Nusa Tenggara Timur.

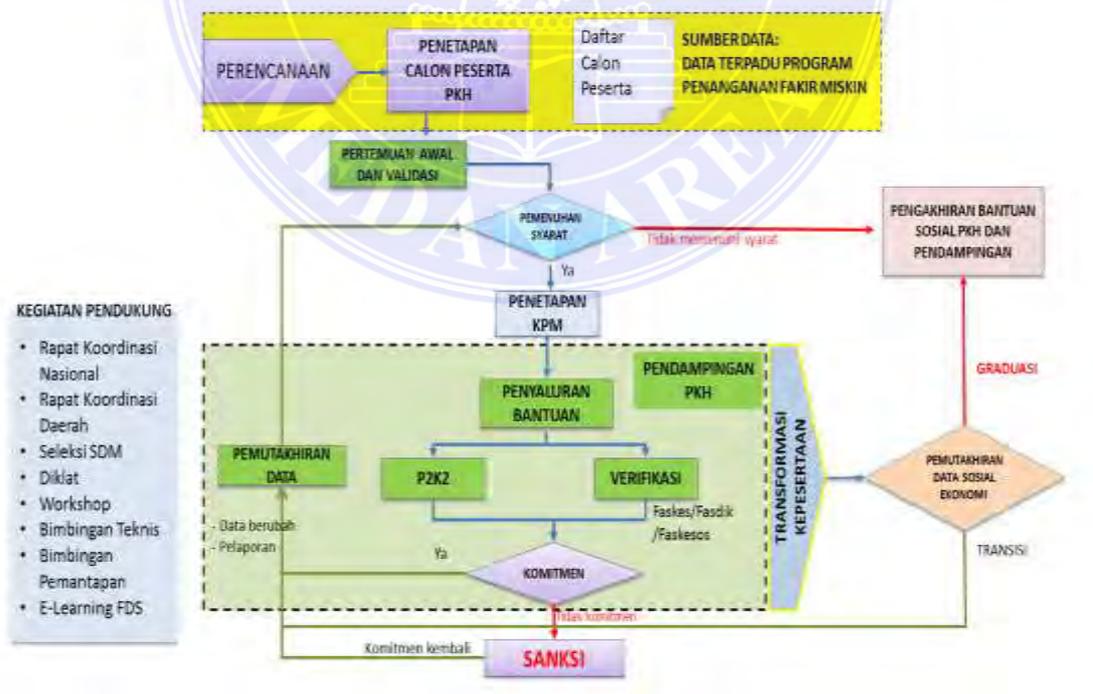
### **2.3.1. Pengertian Program Keluarga Harapan (PKH)**

PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat untuk keluarga atau seseorang miskin dan rentan yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, diolah oleh pusat data dan informasi kesejahteraan sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH. Adapun tujuan PKH adalah :

1. PKH secara umum memiliki tujuan yaitu
  - a. Meningkatkan aksesibilitas terhadap pelayanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial dalam mendukung tercapainya kualitas hidup keluarga miskin.
  - b. PKH diharapkan dapat mengurangi beban pengeluaran keluarga miskin dalam jangka pendek serta memutus rantai kemiskinan dalam jangka panjang.
  - c. Mengurangi Kemiskinan dan ketimpangan.
  - d. Mengembangkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada Keluarga Penerima Manfaat.
2. PKH secara khusus memiliki tujuan antara lain:
  - a. Meningkatkan konsumsi keluarga peserta PKH
  - b. Meningkatkan kualitas kesehatan peserta PKH
  - c. Meningkatkan taraf pendidikan anak-anak peserta PKH
  - d. Mengarahkan perubahan perilaku positif peserta PKH terhadap pentingnya kesehatan, pendidikan, dan pelayanan kesejahteraan sosial.

e. Memastikan terpeliharanya taraf kesejahteraan sosial.

Lembaga Pendukung PKH Dalam pelaksanaan PKH terdapat tim koordinasi yang membantu kelancaran program tingkat provinsi, adalah Lembaga bayar yaitu Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI dan PT.Pos yang bertugas menyampaikan informasi berupa undangan pertemuan, perubahan data, pengaduan dan menyampaikan bantuan ke tangan penerima manfaat langsung. Selain tim ini, juga terdapat lembaga lain yang berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan PKH yaitu lembaga pelayanan kesehatan dan pelayanan pendidikan di tiap kecamatan dimana PKH dilaksanakan. Adapun Proses menjadi penerima bantuan sosial program PKH sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Fakir Miskin dan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan bahwa penerima bantuan Sosial akan menerima bantuan sosial berdasarkan data yang telah ditetapkan oleh Menteri Sosial sehingga bantuan dapat diberikan.



Gambar 2.3.1 Mekanisme pelaksanaan PKH

Sumber Data : Permensos 1 Tahun 2018 dan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DTKS)

Berdasarkan Gambar diatas telah dijelaskan sesuai dengan Permensos 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan pasal 32 bahwa Mekanisme Pelaksanaan PKH bagi calon peserta penerima bantuan sosial PKH adalah melalui tahap sebagai berikut :

- a. penentuan calon peserta PKH;
- b. penetapan calon peserta PKH;
- c. Validasi data calon penerima manfaat PKH;
- d. penetapan Keluarga Penerima Manfaat PKH;
- e. penyaluran Bantuan Sosial PKH;
- f. pendampingan PKH;
- g. Peningkatan Kemampuan Keluarga;
- h. Verifikasi komitmen Keluarga Penerima Manfaat PKH;
- i. Pemutakhiran Data Keluarga Penerima Manfaat PKH;
- j. Transformasi Kepesertaan PKH

Penetapan calon peserta PKH juga dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 pasal 34 yaitu

- (1) Penetapan calon peserta PKH dilakukan untuk menetapkan wilayah kepesertaan dan jumlah calon penerima manfaat PKH menurut daerah provinsi, daerah kabupaten/kota, dan kecamatan.
- (2) Data tingkat kemiskinan dan kesiapan pemerintah daerah menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam penetapan wilayah kepesertaan PKH.
- (3) Penetapan calon peserta PKH ditetapkan oleh direktur yang menangani pelaksanaan PKH

### 2.3.2. Sumber Dana PKH

Sumber dana yang didapatkan dari Program Keluarga Harapan ini bersumber dari APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Dengan adanya dana APBN sebagai sumber untuk pengeluaran pembiayaan Negara digunakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan kenegaraan demi tercapainya peningkatan dan produksi peningkatan kesempatan kerja, dan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi. Salah satunya adalah untuk membiayai bantuan sosial Program Keluarga Harapan. Pada akhirnya semua itu ditujukan untuk tercapainya masyarakat adil dan makmur material maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 tahun 2018 pasal 57 yaitu berasal dari :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran pendapatan dan belanja daerah provinsi;
- c. Anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/kota;
- d. Sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat

Dengan adanya peraturan yang telah ditetapkan dapat memberikan jalannya kinerja birokrasi pemerintah sesuai yang telah ditetapkan.

### 2.3.3. Sasaran PKH

Sasaran PKH ialah keluarga miskin/tidak mampu dan rentan yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang dikelola oleh Pusat Data dan Informasi, Kementerian Sosial RI. Keluarga tersebut harus memiliki komponen kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial untuk ditetapkan sebagai penerima bantuan PKH.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 pasal 33 yaitu

(1) Perencanaan dilakukan untuk menentukan lokasi dan jumlah calon penerima manfaat PKH.

(2) Lokasi dan jumlah calon penerima manfaat PKH bersumber dari data terpadu program penanganan fakir miskin (DTKS)

(3) Sumber data calon penerima manfaat PKH sebagaimana dapat dikecualikan bagi:

a. korban bencana alam;

b. korban bencana sosial;

c. komunitas adat terpencil.

Untuk Penetapan Calon Peserta PKH yang telah ditetapkan pada Pasal 34 yaitu

(1) Penetapan calon peserta PKH dilakukan untuk menetapkan wilayah kepesertaan dan jumlah calon penerima manfaat PKH menurut daerah provinsi, daerah kabupaten/kota, dan kecamatan.

(2) Data tingkat kemiskinan dan kesiapan pemerintah daerah menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam penetapan wilayah kepesertaan PKH.

(3) Penetapan calon peserta PKH ditetapkan oleh direktur yang menangani pelaksanaan PKH.

Langkah selanjutnya adalah Validasi Data Calon Penerima Manfaat PKH yang telah diterangkan pada Pasal 35 yaitu

(1) Validasi data calon penerima manfaat PKH merupakan pencocokan data awal calon penerima manfaat PKH dengan bukti dan fakta kondisi terkini sesuai dengan kriteria komponen

(2) Data awal calon penerima manfaat PKH berasal dari penetapan calon peserta PKH

(3) Bukti dan fakta kondisi terkini dapat diperoleh melalui pengumpulan informasi dari calon penerima manfaat PKH dan/atau sumber lain yang dapat dipercaya dengan didukung dokumen yang sah.

(4) Validasi data calon penerima manfaat PKH dilaksanakan oleh pendamping sosial.

(5) Dalam hal pelaksanaan Validasi ditemukan data yang tidak ada dalam data awal calon penerima manfaat PKH, data tersebut tidak dapat menjadi calon Keluarga Penerima Manfaat PKH.

(6) Data yang tidak ada dalam data awal calon penerima manfaat PKH dapat diusulkan oleh pemangku kepentingan tingkat daerah kabupaten/kota kepada Kementerian Sosial dengan menggunakan mekanisme yang akan ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial.

Langkah selanjutnya adalah Penetapan Keluarga Penerima Manfaat PKH tertulis pada Pasal 36 yaitu

(1) Penetapan Keluarga Penerima Manfaat PKH berdasarkan hasil Validasi data calon penerima manfaat PKH dan/atau hasil verifikasi komitmen dan/atau Pemutakhiran Data.

(2) Penetapan Keluarga Penerima Manfaat PKH melalui keputusan direktur yang menangani pelaksanaan PKH

Dengan adanya peraturan tersebut semua sasaran penerima bantuan sosial PKH dapat ditetapkan dan ditentukan sehingga bisa menjadi tepat sasaran pada pemberian bantuan sosial tersebut.

#### **2.3.4. Komponen penerima PKH**

Menurut Aminuddin komponen adalah keseluruhan makna dari suatu kata, terdiri atas sejumlah elemen yang mana antara elemen memiliki ciri yang berbeda-beda. Jadi komponen merupakan bagian atau suatu unsur yang dimiliki dalam suatu system tertentu. Penerima PKH memiliki tiga komponen antara lain:

1. Komponen Kesehatan yaitu
  - a. Ibu hamil/menyusui
  - b. Anak usia 0 (nol) sampai dengan usia 6 (enam) tahun
2. Komponen pendidikan yaitu
  - a. Anak SD/MI atau sederajat 17
  - b. Anak SMP/MTs atau sederajat
  - c. Anak SMA /MA atau sederajat
  - d. Anak usia 21 (dua puluh satu) tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 (dua belas) tahun
3. Komponen kesejahteraan sosial yaitu
  - a. Lanjut usia mulai dari 60 (enam puluh) tahun
  - b. Penyandang disabilitas berat keluarga penerima manfaat PKH berhak mendapatkan :
    1. Bantuan Sosial PKH
    2. Pendamping PKH
    3. Pelayanan difasilitas kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial
    4. Program bantuan komplementer di bidang pendidikan, kesehatan, subsidi energi, ekonomi, pemenuhan kebutuhan dasar lainnya.

Bantuan sosial PKH terbagi menjadi dua jenis yaitu Bantuan Tetap dan Bantuan Komponen yang diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:

A. Bantuan Tetap untuk Setiap Keluarga

1. Reguler : Rp. 550.000,- / keluarga / tahun
2. PKH AKSES : Rp. 1.000.000,- / keluarga / tahun

B. Bantuan Komponen untuk Setiap Jiwa dalam Keluarga PKH

Komponen bantuan dari indeks bantuan (Rp)/Tahun

No	KOMPONEN	BANTUAN (Rp)/Tahun
1	Ibu hamil	3.000.000
2	Anak usia dini	3.000.000
3	SD	900.000
4	SMP	1.500.000
5	SMA	2.000.000
6	Disabilitas berat	2.400.000
7	Lanjut Usia	2.400.000

Tabel 2.3.4. Komponen Penerima PKH

Bantuan PKH diberikan dengan ketentuan sebagai berikut :

- Bantuan tetap diberikan per tahun
- Bantuan tetap diberikan kepada keluarga peserta PKH yang memiliki komponen kesehatan dan/atau pendidikan.

Bantuan tidak akan diberikan apabila peserta PKH tidak memenuhi komitmen dengan ketentuan :

- a. Tidak memenuhi komitmen kehadiran pada fasilitas layanan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial sesuai dengan protokol yang berlaku di setiap fasilitas layanan secara rutin setiap bulannya berupa pengurangan nominal bantuan sebesar 10% pada setiap tahapan penyaluran bantuan.
- b. Jika tiga bulan berturut-turut seluruh anggota keluarga peserta PKH tidak memenuhi komitmen kehadiran pada fasilitas layanan kesehatan dan/ataupendidikan sesuai dengan protokol yang berlaku di setiap fasilitas layanan maka pengurangan nominal bantuan sebesar 100% atau tidak mendapatkan bantuan tetapi masih peserta PKH.
- c. Jika enam bulan berturut-turut seluruh anggota keluarga peserta PKH tidak memenuhi komitmen kehadiran pada fasilitas layanan kesehatan dan pendidikan

sesuai dengan protokol yang berlaku di setiap fasilitas layanan, maka akan dikeluarkan dari kepesertaan PKH secara permanen meskipun masih memenuhi kriteria PKH.

- d. Khusus bagi daerah pengembangan yang infrastruktur pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial belum memadai maka penerapan sanksi.
- e. Jika dalam tiga kali siklus penyaluran bantuan berturut-turut atau selama sembilan bulan peserta PKH tidak mengambil bantuan, maka dikeluarkan dari kepesertaan.
- f. Apabila terbukti tidak memenuhi kriteria sebagai peserta PKH, maka dikeluarkan dari kepesertaan PKH.
- g. Peserta PKH yang telah dikeluarkan kepesertaannya, tidak dapat diajukan kembali sebagai Peserta PKH.

Setiap Keluarga penerima PKH berhak memiliki setiap hak bantuan sosial apabila sesuai dengan persyaratan untuk menerima bantuan tersebut, dan keluarga PKH juga memiliki kewajiban, yaitu :

1. Memeriksa kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan protokol kesehatan yaitu
  - Bagi ibu hamil pemeriksaan kehamilan di faskes sebanyak 4 kali dalam 3kali semester dan pemeriksaan kesehatan 2 kali sebelum bayi usia 1 bulan.
  - Usia 0-11 bulan menerima imunisasi lengkap serta pemeriksaan berat badan setiap bulan
  - Usia 6-11 bulan mendapatkan suplemen vitamin Amenyusui dan anak berusia 0 (nol) sampai dengan 6 (enam) tahun
  - Usia 1-5 tahun mendapatkan imunisasi tambahan dan pemeriksaan berat badab minimal 2 kali dalam setahun.

- Usia 5-6 tahun mendapatkan pemeriksaan berat badan minimal 2 kali dalam setahun dan mendapatkan vit A sebanyak 2 kali
  - Usia 6-7 tahun menimbang badan minimal 2 kali setahun dengan pelayanan cek kesehatan.
2. Mengikuti kegiatan belajar dengan tingkat kehadiran.
    - Terdaftar disekolah/pendidikan kesetaraan
    - Paling sedikit 85% (delapan puluh lima persen) dari hari belajar efektif bagi anak usia sekolah wajib belajar 12 (dua belas) tahun.
  3. Lansia 60 tahun ke atas mendapatkan pelayanan kesehatan minimal satu tahun sekali oleh tenaga kesehatan dan mengikuti kegiatan pelayanan kesejangan sosial bila ada (day care dan home care)
  4. Disabilitas Berat mendapatkan kesehatan minimal satu tahun sekali oleh tenaga kesehatan dan mengikuti pelayanan kesenjangan sosial bila ada (day care dan home care).

Semua anggota keluarga penerima PKH harus memenuhi kewajiban kepesertaan PKH, pemenuhan kewajiban dan keluarga penerima bantuan PKH akan menjadi dasar untuk penyaluran bantuan sosial serta hak kepesertaan lainnya yakni bantuan sosial, pendamping sosial, pelayanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial dan bantuan komplementer yang memenuhi kewajiban akan mendapat hak sesuai dengan ketentuan program sedangkan keluarga penerima bantuan PKH yang tidak memenuhi kewajiban dikenakan penangguhan bantuan sosial PKH ataupun pemberhentian kepesertaan PKH.

### 2.3.5 Manfaat Bantuan Sosial PKH

Berdasarkan dari ketiga komponen penerima manfaat dan kewajibannya maka penerima manfaat juga harus menggunakan dana yang diterima sesuai dengan kebutuhannya , misalnya:

- a. Komponen kesehatan ada ibu hamil/menyusui dan anak balita

Maka uang tersebut digunakan untuk membeli makanan bergizi seperti bagi ibu hamil, membeli obat memeriksa kandungan serta rutin dan membeli kebutuhan yang berkaitan dengan kesehatan baik untuk balita maupun ibu hamilnya sendiri.

- b. Komponen pendidikan yaitu mulai dari SD, SMP, dan SMA dana tersebut digunakan untuk biaya pendidikan misalnya membeli buku, seragam sekolah, membeli tas, membeli sepatu serta alat-alat yang berkaitan dengan pendidikan.

Kementerian Sosial RI merancang program bantuan sosial ini adalah untuk beberapa bidang yang berbeda yaitu :

- a. Perlindungan sosial.

Bertujuan untuk mencegah dan menangani resiko dan guncangan kerentanan sosial seseorang, keluarga, kelompok atau masyarakat agar kelangsungan hidupnya dapat dipenuhi sesuai kebutuhan dasar minimal

- b. Rehabilitas sosial.

Bertujuan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosial secara wajar sehingga dapat menjalankan kehidupan sewajarnya.

- c. Jaminan sosial.

Bertujuan untuk memberikan bantuan sosial Program Keluarga Harapan ini untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak sehingga dapat menjalankan kelangsungan hidup dengan kebutuhannya.

Adanya perbedaan sosial yang merupakan semua upaya yang diarahkan untuk menjadikan warga Negara yang mengalami masalah sosial mempunyai daya, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dasarnya.

Dengan adanya penyaluran bantuan sosial maka permasalahan dalam penanggulangan kemiskinan, yang merupakan kebijakan, program dan kegiatan yang dilakukan terhadap orang, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang tidak mempunyai sumber mata pencaharian atau tidak dapat memenuhi kebutuhan yang layak bagi manusia dapat diatasi, Demikian juga penanggulangan bencana, yang merupakan serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang beresiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat dan rehabilitas.

### **2.3.6. Pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH).**

Pendampingan menurut Direktorat bantuan sosial merupakan suatu proses pendampingan yang memberikan kemudahan kepada klien dalam mengidentifikasi kebutuhan ataupun dalam memecahkan suatu permasalahan dan mendorong tumbuhnya inisiatif dalam proses pengambilan keputusan sehingga kemandirian dapat diwujudkan.

Pendampingan dalam PKH diperlukan untuk mempercepat proses pencapaian salah satu tujuan PKH yaitu menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian dalam mengakses layanan kesehatan, layanan pendidikan, dan layanan kesejahteraan sosial. Pendampingan PKH bertujuan memastikan anggota keluarga penerima manfaat PKH menerima hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan dan persyaratan penerima manfaat PKH.

Adapun tugas dari pendamping Program Keluarga Harapan adalah sebagai berikut:

1. Memastikan bantuan sosial PKH diterima oleh keluarga penerima manfaat PKH tepat jumlah dan tepat sasaran
2. Melaksanakan pertemuan peningkatan kemampuan keluarga bersama keluarga penerima manfaat PKH paling sedikit 1 (satu) kali setiap sebulan.
3. Memfasilitasi keluarga penerima manfaat PKH mendapatkan program bantuan komplementer dibidang kesehatan, pendidikan, subsidi ekonomi, energy, prusahaan dan pemenuhankebutuhan dasar lain.

### **2.3.7. Struktur Kelembagaan PKH**

Struktur kelembagaan di tingkat Pusat terdiri dari Tim Pengendali .Tim pengendali yang dibentuk diketuai oleh Menteri Koordinasi Bidang Kesejahteraan Rakyat; Tim Pengarah Pusat terdiri dari Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), Kementerian Sosial, Kementerian Kesehatan, Kementerian Pendidikan, Kementerian Keuangan, Kementerian Agama, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi; Tim Koordinasi Teknis Pusat yang terdiri dari pejabat eselon II atau aselon III yang ditunjuk Tim Pengarah Pusat; dan Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan (PPKH Pusat) yang merupakan pelaksana program dibawah kendali Direktorat Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial.

Adapun kelembagaan di tingkat daerah terdiri dari Tim Koordinasi PKH Provinsi, Tim Koordinasi PKH Kabupaten/Kota, dan PPKH Kabupaten/Kota. Tim Koordinasi PKH Propinsi terdiri dari Gubernur sebagai pembina, Sekretaris Daerah ketua tim pengarah kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bapeda) Provinsi ketua tim teknis, kepala Dinas Sosial Provinsi sebagai sekretaris, dan

anggota meliputi kepala dinas Pendidikan, Kesehatan, kepala Badan Pusat Statistik (BPS), kepala kantor wilayah Agama, dan kepala instansi lain yang dianggap perlu.

Tim Koordinasi PKH Provinsi memiliki tugas dan tanggungjawab secara umum meliputi koordinasi persiapan Provinsi untuk mendukung pelaksanaan PKH, dan koordinasi rutin terhadap partisipasi Provinsi dan Kabupaten/Kota terkait pelaksanaan PKH. Tim Koordinasi PKH Kabupaten/ Kota meliputi Bupati atau Walikota sebagai Pembina, Sekretaris Daerah sebagai ketua tim pengarah, Bappeda sebagai ketua tim teknis, Kepala Dinas Sosial sebagai sekretaris, dan anggota yang terdiri dari kepala dinas Pendidikan, Kesehatan, BPS, Koordinator PPKH Kabupaten, Camat Lokasi PKH serta instansi lain yang dianggap perlu. Pelaksana PKH (PPKH) Kabupaten terdiri dari unsur Dinas Sosial Kabupaten/Kota, serta tenaga Operator yang direkrut oleh Kementerian Sosial dan ditempatkan di sekretariat PPKH Kabupaten/ Kota, sedangkan PPKH Kecamatan merupakan pelaksana PKH pada tingkatan terbawah pada pelaksana PKH. Keanggotaan PPKH Kecamatan terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Kasi Kesejahteraan Masyarakat, Kepala UPTD Pendidikan, Kepala UPTD Kesehatan, BPS, Pendamping PKH dan Kepala-kepala Desa di Kabupaten.

Pelaksana PKH daerah Kabupaten/Kota sebagaimana yang dimaksud bertanggung jawab untuk membantu dan bekerja sama dengan pihak Kementerian Sosial RI secara berstruktural sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan diantaranya adalah

- a. Memberikan informasi dan sosialisasi PKH di Kecamatan,
- b. Memberikan supervisi, pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan PKH di Kecamatan,

- c. Memastikan pelaksanaan PKH di Kecamatan,
- d. Memastikan pelaksanaan PKH sesuai dengan rencana,
- e. Membantu dalam menyelesaikan permasalahan dalam pelaksanaan PKH,
- f. Membantu membangun jejaring dan kemitraan dengan berbagai pihak yang membantu dalam pelaksanaan PKH.
- g. Melaporkan pelaksanaan PKH daerah Kabupaten/Kota kepada Pelaksana Pusat dengan tembusan kepada pelaksana daerah Provinsi.

Proses mekanisme pelaksanaan PKH memiliki beberapa tahapan, yaitu

- a. Tahapan perencanaan,
- b. Penetapan calon peserta PKH,
- c. Validasi data calon penerima manfaat PKH,
- d. Penetapan Keluarga Penerima Manfaat PKH,
- e. Penyaluran Bantuan Sosial PKH,
- f. Pendampingan PKH,
- g. Peningkatan Kemampuan Keluarga,
- h. Verifikasi komitmen Keluarga Penerima Manfaat PKH,
- i. Pemuktahiran Data Keluarga Penerima Manfaat PKH dan,
- j. Transformasi Kepesertaan PKH.

Setiap mekanisme pelaksanaan PKH ini dilakukan oleh masing-masing pihak sesuai dengan tugas pokok yang diberikan apabila semua saling berkoordinasi dan menjalankan bersama sesuai dengan peraturan yang ditetapkan maka Program PKH yang telah ada dapat berjalan dengan baik dan lancar.

### **2.3.8. Proses Penyaluran**

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan penyaluran bantuan sosial PKH serta mewujudkan prinsip 4T (Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tepat Jumlah, dan Tepat Administrasi) dan mendorong keuangan inklusif/keuangan digital, Presiden Republik Indonesia (RI) memberikan arahan agar bantuan sosial dan subsidi disalurkan dengan baik dan sesuai prosedur peraturan yang telah ditetapkan.

Melalui penyaluran Bantuan Sosial PKH melalui sistem perbankan dan PT. POS diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyaluran bantuan sosial sehingga mudah dipantau dan dievaluasi dalam rangka mengurangi penyalahgunaan kewenangan. Berkaitan dengan hal tersebut diperlukan Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sosial PKH bagi para pihak penyelenggara kegiatan sebagai arahan, acuan, dan tuntunan dalam pelaksanaan penyaluran Bantuan Sosial PKH. Petunjuk teknis ini mencakup pelaksanaan kegiatan persiapan, pembukaan rekening kolektif (burekol), sosialisasi dan edukasi, serta pencairan dan pemanfaatan Bantuan Sosial PKH.

Petunjuk teknis ini dimaksudkan untuk dapat digunakan oleh seluruh elemen pelaksana program terkait, yaitu: Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan Bank Penyalur, sebagai agen penyalur bantuan sosial dan pihak terkait lainnya. Petunjuk teknis ini juga mengacu pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan dan Buku Petunjuk Teknis Keputusan Direktur Perlindungan dan Jaminan Sosial Nomor : 03/LJS/01/2019 tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sosial Non Tunai Program Keluarga Harapan Tahun 2019.

Mekanisme Penyaluran Bantuan Sosial PKH dibantu oleh Pendamping Sosial yang telah ditentukan oleh Kementerian Sosial RI untuk mendampingi proses penyaluran bagi penerima manfaat PKH, antara lain :

- a. Pembukaan rekening penerima Bantuan Sosial PKH,
- b. Sosialisasi dan edukasi,
- c. Distribusi Kartu Keluarga Sejahtera,
- d. Proses penyaluran Bantuan Sosial PKH,
- e. Penarikan data Bantuan Sosial PKH,
- f. Rekonsiliasi hasil penyaluran Bantuan Sosial PKH,
- g. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyaluran Bantuan Sosial PKH.

Untuk pembukaan rekening penerima bantuan sosial PKH, dilakukan oleh Bank Penyalur secara bertahap sesuai data yang diterima sesuai dengan ketentuan perturan perundang-undangan dari pihak bank penyalur. Penyaluran Bantuan Sosial PKH dilakukan dari pihak Bank Penyalur melalui rekening masing-masing penerima bantuan sosial PKH yang akan menerima bantuan, sehingga langsung diterima oleh pemilik rekening. Adapun beberapa kriteria yang telah diatur oleh peraturan berlaku yaitu bagi penerima yang telah meninggal, penerima yang sakit berat, disabilitas ataupun lansia dimana para Pendamping Sosial PKH yang harus memberikan informasi yang jelas kepada pengganti penerima ataupun ahli waris dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku di penyaluran bantuan sosial.

Penarikan dana bantuan sosial PKH dilakukan melalui Bank Penyalur dan / atau agen yang ditunjuk oleh Bank penyalur sesuai dengan tahap yang telah ditentukan dimasing-masing wilayah penyaluran. Informasi penarikan dana bantuan sosial di berikan sesuai tahap penyaluran sehingga dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat.

Periode penyaluran diberikan sesuai dengan ketetapan dari Kementerian Sosial RI yang diberikan secara berjenjang dari tingkat pusat sampai kepada penerima bantuan sosial PKH.

Program Keluarga Harapan ditetapkan untuk mendukung pelaksanaan penyaluran program perlindungan sosial yang terencana, terarah, dan berkelanjutan dalam bentuk Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai bantuan sosial bersyarat yang bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin yang telah terdaftar pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Penyaluran bantuan sosial PKH sebagai salah satu upaya mengurangi kemiskinan dan kesenjangan dengan mendukung perbaikan aksesibilitas terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial guna meningkatkan kualitas hidup keluarga miskin. Bantuan Sosial PKH diberikan dalam bentuk uang kepada seseorang, keluarga, kelompok atau masyarakat miskin, tidak mampu, dan/atau rentan terhadap risiko sosial yang telah ditetapkan sebagai peserta PKH/Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

Peraturan dan tata cara penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan sangat membantu dalam melaksanakan proses penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat penerima. Proses tersebut diharapkan dapat dilakukan dengan secara berstruktur sesuai dengan proses penyaluran.

### 2.3.9. Penelitian Terdahulu

No	Nama , Judul Penelitian, Tahun Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Marthan Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat 2013.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dalam pelayanan publik di era otonomi daerah sudah sesuai dengan deskripsi kerja yang ada .	Persamaan : memiliki penelitian pada kinerja pegawai pelayanan publik Perbedaan : pada pelayanan publik di Dinas sudah sesuai dengan deskripsi Pelayanan
2.	Billah, Kinerja Birokrasi pemerintahan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa	Persamaan: memiliki tujuan

	Dalam Pelayanan Publik Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta).2008.		kinerja birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik khususnya pada kantor pelayanan pajak Jakarta menunjukkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh berbagai karakteristik lingkungan maupun pimpinan	penelitian pada kinerja pelayanan publik di kantor Pajak Perbedaan : Lebih memfokuskan pada kinerja birokrasi dengan integritas pegawai pelayanan.
3.	BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK,(konsep, teori dan aplikasi), Muhammad Sawir, 2020	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa birokrasi pelayanan publik dibedakan berdasarkan konsep, teori dan aplikasi	Persamaan: menggunakan konsep dan teori untuk kualitatif Perbedaan : Aplikasi pelayanan yang digunakan sebagai indikator penilaian yang diharapkan
4.	Administrasi Birokrasi dan Pemerintah Anwar, <a href="http://jurnal.utb.ac.id/index.php/jpap/">http://jurnal.utb.ac.id/index.php/jpap/</a>	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Birokrasi secara umum dapat dibedakan atas tiga bidang, yaitu kelembagaan, prosedur atau tata laksana, dan sumber daya manusia, maka perwujudan reformasi birokrasi juga seharusnya melalui pendekatan dari tiga bidang tersebut	Persamaan: Menggunakan penilaian dari indikator organisasi Perbedaan : memfokuskan pada administrasi penilaian pegawai
5.	Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi . M.Fauzul Rizal, 2011 (Tesis)	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kinerja aparatur pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator efektivitas kualitas layanan yang responsivitas	Persamaan : Menggunakan penilaian dari kinerja pegawai Perbedaan : Menggunakan indikator efektivitas kinerja
6.	Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Lendah Kabupaten Kulon Progo. Raden Nur Ariwibowo, 2016	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kulon Progo cukup baik, hal ini dilihat dari peningkatan kualitas kinerja pegawai kepada masyarakat.	Persamaan : Menggunakan penilaian kualitas kinerja Perbedaan : Kualitas kinerja pegawai berfokus pada disiplin kehadiran

7.	Zainal Arifin,(2023) Kinerja Biorokrasi dalam Pelayanan Publik (studi kasus bidang Humas informasi dan komunikasi publik sulawesi selatan)	Kualitatif	Hasil yang ditemukan masih merajalela, admin operator kurang tanggap dan terkadang operator tidak mengerti bahwa laporan akan diteruskan ke instansi terkait dan waktu pelayanannya juga tidak pasti	Persamaan : Menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam penjelasan kinerja Perbedaan : Menggunakan indikator waktu kinerja pegawai
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabel 2.3.9. Tabel Penelitian terdahulu



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara dan rumah penerima bantuan sosial. Penelitian dilakukan pada tahun 2023 dengan lokasi penelitian Dinas Sosial Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara yang beralamatkan di Jalan Imam Bonjol No. 67 Stabat Kabupaten Langkat Kode Pos 20814, dan lokasi rumah masyarakat penerima bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Langkat.

Waktu penelitian yang dilakukan peneliti mengenai “Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat, dilakukan secara terjadwal, dengan skema perencanaan jadwalnya adalah sebagai berikut :

No	Kegiatan	Tahun 2023					Tahun 2024					
		Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Pengajuan Judul Tesis	V										
2	Bimbingan Bab 1-3		V	V	V							
3	Seminar Proposal					V						
4	Bimbingan Bab 4						V					

5	Penelitian Tesis								V			
6	Bimbingan Bab 5								V			
7	Penelitian Tesis									V		
8	Seminar Hasil										V	
9	Bimbingan Tesis											V
10	Sidang Tesis											V
11	Perbaikan Tesis											V

Tabel 3.1 Tabel Jadwal Penelitian

(Sumber : Pembuatan tabel dari buku Pedoman Penulisan Tesis 2018)

### 3.2. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian Kualitatif dengan tipe penelitian yang dipakai adalah tipe deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Nazir (1996:63) yaitu: “Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, obyek, kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Satori dan Komariah dalam buku metodologi penelitian kualitatif (2011:219) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat secara rinci dalam suatu bentuk narasi. Selain itu, Satori dan Komariah (2011:23) juga memaparkan bahwa: “Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan

yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya dan lain sebagainya”.

Adapun teori-teori yang berkembang yang juga menjelaskan tentang metode penelitian deskriptif kualitatif antara lain, yaitu menurut Sugiyono (2018), metode penelitian merupakan pendekatan ilmiah untuk memperoleh data untuk kegunaan tertentu. Pendekatan kualitatif dan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian naturalistik digunakan untuk mendeskripsikan penelitian kualitatif karena dilakukan dalam setting yang natural dan menggunakan data dan analisis kualitatif (Sugiyono, 2018).

Menurut Sugiyono (2018), deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena berdasarkan fakta di lapangan. Dari Teori diatas penulis mengambil penelitian secara kualitatif dan deskriptif sebagai indikator dalam pembuatan penelitian ini.

### **3.3. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan fokus dalam memahami dan mengetahui mengenai masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Sehingga peneliti memfokuskan penelitian ini pada kinerja birokrasi pada Dinas Sosial dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan guna menanggulangi kemiskinan di Kabupaten Langkat, dimana penyaluran bantuan sosial ini dilakukan diseluruh Bank Penyalur atau Kantor Pos yang telah ditentukan bersama pihak terkait di Kecamatan yang ada di Kabupaten Langkat.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Ketepatan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data berdampak pada kualitas temuan penelitian karena terkait dengan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berikut metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

#### A. Wawancara

Wawancara adalah jenis interaksi unik yang dimulai secara verbal dengan tujuan mencapai tujuan dan berfokus pada objek tertentu, seperti pemilihan materi yang terkait dengan tujuan berkelanjutan (Robert Kahn dan Daniel Katz, 2006). Untuk mempelajari bagaimana hukuman dan penghargaan digunakan untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja, peserta dalam penelitian ini akan diajak bicara. Dalam wawancara ada beberapa hal yang harus diperhatikan salah satu yang paling penting adalah informan. Informan penelitian menurut Sugiyono (2010) adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang memahami subjek penelitian dan mampu memberikan penjelasan tentang topik penelitian yang diangkat. Informan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Informan Kunci yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Sosial Kabupaten Langkat yaitu Taufik Rieza, S.STP, MAP, dan Koordinator Kabupaten PKH yaitu Zaki Amani, SH
- b. Informan Utama merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi primer dalam memberikan gambaran teknis terkait masalah penelitian, yaitu Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Langkat yaitu Hasrul, S.Sos.

c. Informan tambahan merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi primer dalam memberikan gambaran teknis terkait masalah penelitian, yaitu dalam hal ini adalah masyarakat penerima bantuan sosial PKH sebanyak lima orang masyarakat penerima bantuan sosial PKH, yaitu :

1. Asih Titin Handayani
2. Henni
3. Sri Mahyuni
4. Sri Ningsih
5. Suprianti

Kelima informan tambahan ini memberikan masukan yang menjadi bahan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam tesis ini.

No	Informan	Instansi	Nama/Jabatan	Jumlah
1	Kunci	Dinas Sosial Kabupaten Langkat	Bapak Taufik Rieza, S.STP,M.A.P / Kepala Dinas Sosial	1
		Koordinator Kabupaten PKH	Bapak Zaki Amani, SH	1
2	Utama	Dinas Sosial Kabupaten Langkat	1. Bapak Hasrul, S.Sos / Sekretaris Dinas Sosial	1
3	Tambahan	Masyarakat	1. Ibu Asih Titin Handayani 2. Ibu Henni 3. Ibu Sri Mahyuni 4. Ibu Ningsih 5. Ibu Suprianti	5

Tabel 3.4.1 Informan Penelitian

Sumber: Penelitian dilakukan oleh Peneliti pada tahun 2023

## B. Observasi

Menurut Riduwan (2004), observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk menelaah kegiatan yang dilakukan secara lebih mendetail. Observasi partisipatif atau partisipatif adalah metode observasi yang digunakan. Artinya peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari terhadap orang atau hal yang ditelitinya dan digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2019:203). Hal ini dilakukan karena peneliti merupakan pelaksana proses pengumpulan data urutan kepangkatan dan analisis jabatan.

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung, melihat, dan mengumpulkan data-data yang diperlukan di tempat penelitian. Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat menjadi lokasi pendataan. Dalam penelitian ini dilakukan observasi lapangan secara langsung untuk memastikan kondisi yang sebenarnya. Observasi terbuka adalah observasi yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat mengenai penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH). Hal pertama yang akan dilakukan adalah menginformasikan kepada pemangku kepentingan tentang niat untuk melakukan penelitian observasional pada tahap awal. Peneliti terlebih dahulu melakukan observasi untuk mengetahui kondisi dan keadaan lokasi penelitian. Kemudian sambil melakukan catatan lapangan, peneliti merekam kegiatan di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

## C. Dokumentasi

Strategi Pengumpulan Data Berbasis Dokumentasi dan yang dianggap sebagai catatan sejarah menurut Sugiyono (2019). Catatan ini bisa ditulis, digambar, atau karya monumental oleh seseorang. Dengan menyusun data penyaluran bantuan sosial. Rekaman kejadian masa lalu berupa gambar, foto, sketsa, dan bentuk lainnya disebut dokumentasi. Dengan kata lain, pengambilan data melalui dokumen tertulis dan elektronik adalah dokumentasi. digunakan untuk membackup kelengkapan data lainnya. Laptop dan ponsel adalah alat penelitian. Jadwal pembagian tugas, dokumen pembagian tugas tambahan, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat merupakan dokumen-dokumen yang akan dimasukkan dalam penelitian ini.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan pada bentuk kalimat-kalimat sehingga dianggap lebih mampu memahami kondisi yang kompleks yang tidak cukup apabila diukur dengan skala saja (Moleong, 2008). Sehingga dalam analisis data ini peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan dengan kalimat-kalimat mengenai Pemberian Reward and Punishman untuk peningkatan produktifitas kerja. Adapun proses Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, dan Huberman (2014) yaitu:

- a. Pengumpulan Data Tahapan pengumpulan data pada penelitian berdasarkan latar belakang yang menyeluruh dan dapat menyelesaikan data secara induktif.
- b. Reduksi Data

Reduksi data adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara menganalisis secara tajam, menggolongkan, mengarahkan, memilah data-data yang baik,

apabila ditemukan data yang tidak relevan maka harus dibuang kemudian mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

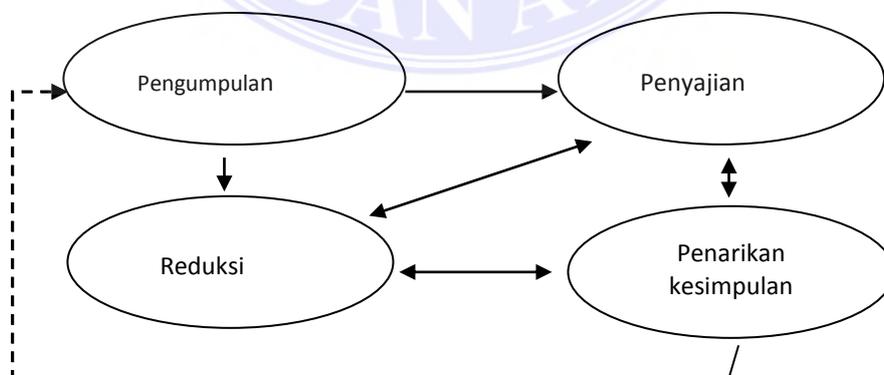
c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan setelah reduksi data dan peneliti mendapatkan informasi lengkap untuk menjawab pertanyaan penelitian. Informasi itu kemudian disusun dengan baik dan sistematis sehingga dapat kemungkinan adanya penarikan kesimpulan bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kalimat atau teks naratif, berbentuk matriks, grafik jaringan maupun bagan yang tetap terdapat deskripsian.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah teknik analisis data terakhir setelah penyajian data. Dan teknik ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengambil suatu tindakan.

Berikut ini model analisis interaktif menurut teknik analisis data Miles dan Huberman (2014) seperti pada Gambar dibawah ini:



Gambar 3.5. Teknik analisis data Miles dan Huberman

### **3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional**

#### **3.6.1. Definisi Konsep**

Istilah ini dapat digunakan untuk menggambarkan suatu peristiwa, kelompok, atau individu yang berkepentingan dalam ilmu sosial secara abstrak. Menurut Singarimbun dan Effendi (1989), penggunaan konsep diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya karena menggunakan istilah tunggal untuk menjelaskan banyak peristiwa terhubung satu sama lain. Berikut ini adalah definisi konseptual variabel:

- a. Yang dimaksud dengan “kinerja birokrasi” adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan strategis atau tujuan lainnya. Arti penting pengelolaan kinerja simpanan masyarakat adalah untuk mendapatkan dukungan dan legitimasi publik. Masyarakat akan menilai keberhasilan penyaluran Bantuan Sosial berdasarkan kapasitas mereka untuk memberikan penyaluran Bantuan Sosial berkualitas tinggi dengan biaya yang masuk akal. Menurut Mahmudi (2005), siklus kinerja terdiri dari prosedur, langkah, dan tahapan dalam manajemen kinerja sektor publik.
- b. Konsep penyaluran mengacu pada suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi sebagai hasil interaksi antara anggota masyarakat dengan pegawai atau barang lain yang disediakan oleh penyaluran bantuan sosial dengan maksud untuk menyelesaikan masalah yang menimpa masyarakat.

#### **3.6.2 Definisi Operasional**

Indikasi bagaimana suatu variabel diamati atau diukur disediakan oleh definisi operasional. Informasi ilmiah yang dirujuk dalam definisi ini sangat bermanfaat bagi

peneliti lain yang mencoba menemukan variabel yang sama. Metode pengukuran variabel dapat dilihat dari data ini. Menurut usulan Agus Dwiyanto (2006-50) untuk indikator kinerja, definisi operasional variabel penelitian dapat diringkas sebagai berikut:

### 1. Produktivitas

Gagasan produktivitas tidak hanya mengukur seberapa efisien layanan itu, tetapi juga seberapa efektif layanan tersebut. Secara umum, produktivitas didefinisikan sebagai rasio input terhadap output sebagai salah satu indikator kinerja yang penting seberapa besar hasil pelayanan publik yang diharapkan karena dirasa konsep produktivitas terlalu sempit.

### 2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat yang menikmati dan merasakan pelayanannya. Agus Dwiyanto (2002). Ketika datang untuk menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, perhatian mengenai kualitas layanan biasanya mengambil peran yang semakin signifikan. Ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik merupakan sumber dari banyak opini negatif yang dipegang tentang mereka.

### 3. Responsivitas

Kemampuan suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta membuat program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi tersebut disebut dengan daya tanggap. Keselarasan program dan kegiatan pengabdian dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat disebut sebagai daya tanggap dalam konteks ini. Karena

ketanggapan secara langsung menggambarkan kapasitas organisasi publik untuk menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka ketanggapan dimasukkan sebagai indikator kinerja. Layanan dan kebutuhan masyarakat menunjukkan rendahnya daya tanggap. Hal ini jelas menunjukkan ketidakmampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan misi organisasi publik. Kinerja yang buruk adalah konsekuensi alami dari organisasi yang responsif.

#### 4. Responsibilitas

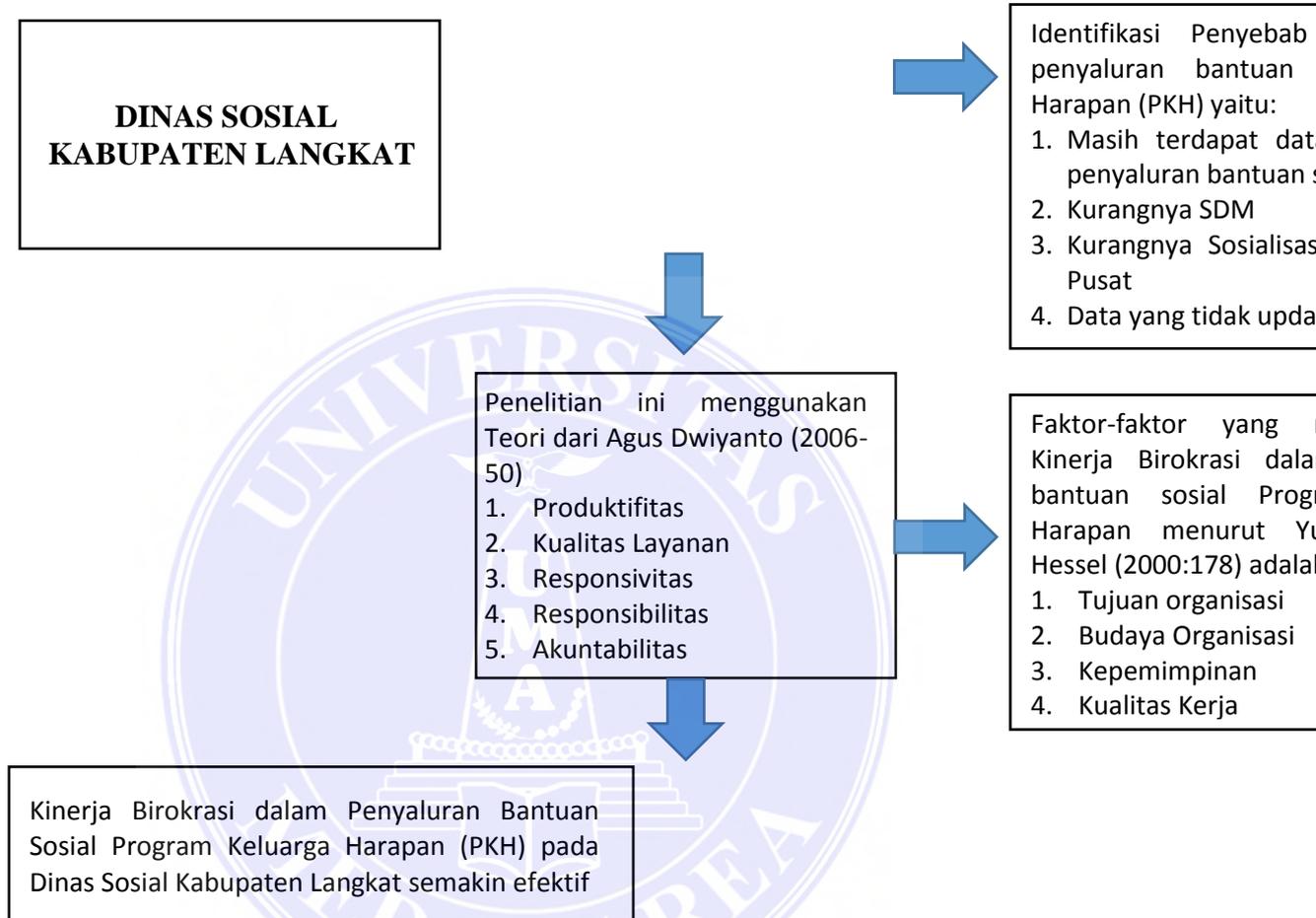
Tanggung jawab, Tanggung jawab menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implisit, atau dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik.

#### 5. Akuntabilitas

Sejauh mana tindakan dan kebijakan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada pejabat publik terpilih disebut sebagai akuntabilitas publik. Karena mereka dipilih oleh rakyat, para pejabat politik ini dianggap akan selalu mewakili kepentingan rakyat. Dalam situasi khusus ini, gagasan penting tentang tanggung jawab publik dapat digunakan untuk melihat seberapa banyak strategi dan pelaksanaan asosiasi publik dapat diprediksi dengan keinginan masyarakat secara keseluruhan. Ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, bukan satu-satunya sumber informasi mengenai kinerja organisasi publik. Faktor eksternal, seperti norma dan nilai sosial, harus digunakan untuk mengevaluasi kinerja. Jika suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat, maka tingkat akuntabilitasnya tinggi.

### 3.7. Kerangka Pemikiran

Adapun Kerangka Pemikiran yang peneliti gunakan sebagai acuan dalam penelitian ini seperti gambar dibawah ini :



Gambar 3.7 Kerangka Pemikiran

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan teori Agus Dwiyanto hasil analisis penelitian dari berbagai indikator dan dimensi yang dibahas pada bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa

1. Kinerja Birokrasi Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006-50) dimana unsur-unsur yang dipergunakan adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responibilitas dan akuntabilitas. Dari unsur-unsur tersebut menyimpulkan bahwa Kinerja Birokrasi Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Dinas Sosial masih belum baik karena masih perlu dievaluasi dan diperbaiki kembali dimana masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya staf dan terdapat perbedaan data pada saat melakukan pengawasan penyaluran bantuan sosial.
2. Berdasarkan teori Yuwono dalam Hessel (2005-180) penulis menggunakan unsur-unsur didalamnya yaitu tujuan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan, dan kualitas kerja. Dari hasil pembahasan dari bab sebelumnya penulis menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat sangat penting, dilihat dari hasil wawancara kepada informan yang ada bahwa Dinas Sosial perlu meningkatkan kinerja dalam penyaluran bantuan sosial karena masih ada beberapa tempat penyaluran yang belum dihadiri akibat dari kurangnya staf dari Dinas Sosial.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka penulis menyimpulkan, yaitu:

1. Kepada Dinas Sosial Kabupaten Langkat untuk memberikan waktu untuk melakukan edukasi dan sosialisasi kembali kepada seluruh pihak terkait dalam keakuratan data sehingga update dan bisa sesuai dengan data penyaluran bantuan sosial.
2. Dinas Sosial perlu bersama-sama dalam melakukan pengawasan penyaluran agar bisa hadir dalam kegiatan ini sehingga data bisa sesuai dengan penyaluran, ini dikarenakan kurang pegawai sehingga tidak dapat hadir pada saat penyaluran, dan Dinas Sosial Kabupaten Langkat secara umum dapat dikatakan belum baik dan karena masih harus lebih membenahi dan meningkatkan kinerja sehingga bisa lebih maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA- Press.
- Achmad S. Ruky, 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Hardani, dkk (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* .Yogyakarta : CV.Pustaka Ilmu Grup
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Muhammad. (2018). *BIROKRASI, (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono.(2017).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Creswell, J.W. (2016). *Research Design (Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Yuwono, Teguh. 2008. *Menggagas Kinerja Birokrasi Publik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS.

### PERATURAN UNDANG-UNDANG

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan

Undang-undang Republik Indonesia nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin.

## LAMPIRAN

### Lembaran Quisioner Informan Kunci

**LEMBAR JAWABAN**

Nama Lengkap: **TAJUTRI RIZKA, S.STP, MPAP**  
NIP: **198410011980031214003**  
Unit Kerja: **KABUPATEN LANGKAT**  
Jenis Tugasan: **KOSMOS**

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Produktivitas.  
Bagaimana Produktivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial telah melakukan pengalokasian pada pengalokasian bantuan sosial PKH secara optimal mengenai kriteria persyaratan serta jumlah dan siapa yang berhak menerima seperti keluarga yang menduduki 10 rumah tangga miskin, keluarga yang kurang mampu, Dinas Sosial sehingga dapat dapat bantu semua di dalam penyaluran.

b. Kualitas Pelayanan.  
Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial berusaha memberikan kemudahan pelayanan ke masyarakat yang memerlukan bantuan dengan prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Pengalokasian pengalokasian ini akan apabila dapat pengalokasian bisa dapat membantu semua masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial agar dapat berkeadilan.

c. Responsivitas.  
Bagaimana Responsivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial sebagai sebagai instansi sebagai instansi yang dapat dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam pengalokasian dan pengalokasian di tingkat terendah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

d. Akuntabilitas.  
Bagaimana Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial berusaha memberikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengalokasian bantuan sosial, pengalokasian bantuan sosial PKH dengan mekanisme akuntabilitas, bertanggung jawab, baik dan pelayanan yang baik, sehingga dapat dapat membantu semua masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial.

6. Akuntabilitas  
Biginisme Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Saya berusaha semaksimal mungkin dalam pengawasan melakukan pengesakan data penerima bantuan sosial yg bertatib dan tidak kecurangan apakah sesuai atau tidak dipangani dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam penyaluran agar setiap data bisa diperkangjajawab dan dan akuntabilitas
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.
- a. Tujuan Organisasi  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tujuan Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Saya berusaha bekerja dengan baik sesuai dengan tugas saya dan melihat yang ada dan saya melihat masih adanya masyarakat yang yang masih belum mampu sehingga mengupayakan yang terbaik dalam menerima data masyarakat sesuai dengan undang-undang Nomor 1 tahun 2011 tentang Rancangan fakir miskin dan Buruh Organisasi 1 tahun 2011
- b. Budaya Organisasi  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Saya dan seluruh pegawai Dinas Sosial yang bertugas penyaluran berusaha sebisa mungkin dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan saling menghargai dan menghormati sebagai sesama manusia yang saling membutuhkan
- c. Kepemimpinan  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepemimpinan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Saya sebagai Kepala Dinas Sosial berusaha semaksimal mungkin untuk menerapkan peraturan dan perintah yang baik kepada seluruh pegawai agar dalam bekerja para pegawai melakukan pekerjaan dengan maksimal dan tepat untuk selalu bekerja ditunsi kepada pihak yang berkaitan dalam penyaluran
- d. Kualitas Kerja  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Saya berusaha untuk memberikan perintah kepada seluruh pegawai Dinas Sosial sesuai dengan peraturan yang diberikan diberikan dan juga saya turut bekerja memberikan pelayanan baik kepada penyaluran di Kecamatan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik

## Wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kabuapten Langkat



### Lembaran Quisioner Informan Kunci Koordinator Kabupaten PKH Bapak Zaki Amani, SH

LEMBAR JAWABAN

Nama Lengkap: Isaki Amalia, SH  
NIP: -  
Unit Kerja: Dinas Sosial (Kecamatan Kabupaten Pkt)  
Jumlah Tugasan: 1

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat

a. Produktivitas  
Bagaimana Produktivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
Tidak saat penyaluran sangat lambat Dinas Sosial menunggu hingga selesai bekerja dengan pendatang dilampirkan akan tetapi dilampirkan yang sangat kurang sehingga belum maksimal

b. Kualitas Pelayanan  
Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
Pelayanan yang dibutuhkan Dinas Sosial sudah baik tetapi dalam penyaluran dibutuhkan kelengkapan dari Dinas Sosial dalam hal pengambalan kebijakan sehingga sangat butuh yang mendukung dalam pengaliran sarana sosial lain

c. Responsivitas  
Bagaimana Responsivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
Dinas sosial sangat cepat dalam merespon akan tetapi dalam merespon sehingga dapat segera ditindak lanjut

d. Responsibilitas  
Bagaimana Responsibilitas terhadap Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
Dalam pelaksanaan saja melalui Dinas Sosial harus ada keterbatasan peran dalam menjalankan tugas yang diberikan akan tetapi dalam pelaksanaan dilampirkan harus ada data yang tidak terlengkap

e. Akuntabilitas  
Bagaimana Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
Pelayanan yang dibutuhkan ditanggapi dalam dengan data yang sudah dikumpulkan oleh sistem tetapi masih ada di kemudian dilampirkan akan tetapi dalam dituliskan sehingga masih belum tepat dalam akuntabilitasnya

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat

a. Tujuan Organisasi  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tujuan Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
Sangat melalui tujuan dari kinerja dengan proses prosedur yang ada sesuai dengan tujuan dalam regulasi yang telah ditentukan

b. Budaya Organisasi  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
Dalam pelayanan dengan pelayanan bantuan sosial Program PKH, Dinas Sosial memiliki syarat budaya yang baik dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di setiap Kecamatan di Kabupaten Langkat

c. Kepemimpinan  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepemimpinan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
Dari kepemimpinan Dinas Sosial saat ini sangat lambat sangat baik dan memiliki proses kepemimpinan yang baik dan sesuai

- d. Kualitas Kerja.  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

*Dalam penyaluran di lapangan Dinas Sosial memang berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat di katakan kualitas kerja mereka baik, hanya keterbatasan staf Dinas sehingga membuat belum maksimal dalam penyaluran dari segi pengurusan sebagai aplikasi Dmas*

### Wawancara dengan Koordinator Kabupaten PKH Kabupaten Langkat



## Lembaran Quisioner Informan Utama

**LEMBAR JAWABAN**

Nama Lengkap : Hagrul C. Sas  
 NIP : 1950232 201708 2 001  
 Unit Kerja : Dinas Sosial Kabupaten Langkat  
 Tanda Tangan : [Signature]

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Produktivitas.  
 Bagaimana Produktivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas sosial sudah melakukan secara maksimal produktivitas untuk penyaluran Bantuan Sosial PKH di Kabupaten Langkat baik melalui monitoring pengawasan dan evaluasi pada data yang dilakukan dan juga ikut hadir dalam melakukan penyaluran Bantuan sosial sesuai dengan pedoman penyaluran sesuai mungkin, apabila tidak berhati-hati hadir

b. Kualitas Pelayanan.  
 Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Kualitas Pelayanan kerja Dinas Sosial sudah maksimal dalam penyaluran Bantuan Sosial PKH pada penerima melalui koordinasi antara Bate penyalur, PT POS dan Desa/Kelurahan sedangkan untuk KPM telah dilakukan pertemuan kelompok P2K2 setiap bulannya.

c. Responsivitas.  
 Bagaimana Responsivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Menyikapi responsivitas kinerja Dinas Sosial juga sudah dilakukan & maksimal mungkin dalam menerima informasi penyaluran bantuan sosial dan memastikan segera mungkin menyelesaikan permasalahan atau kendala dalam penyaluran

d. Responsibilitas.  
 Bagaimana Responsibilitas terhadap Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Tanggung jawab dan tujuan kinerja Dinas Sosial telah dilakukan sebaik mungkin dengan melakukan koordinasi dengan pihak terkait dan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.

e. Akuntabilitas.  
 Bagaimana Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial sudah berusaha maksimal dalam melakukan koordinasi dengan Desa/Kelurahan melalui operator basis data Bate penyalur juga PT POS untuk memastikan penyaluran bantuan sehingga data-data sesuai dan secara akuntabilitas bisa dipertanggung jawabkan

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Tujuan Organisasi.  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tujuan Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Masyarakat Langkat masih ada yang secara ekonomi masih belum mencukupi sehingga perlu adanya bantuan sosial dan dalam penyaluran yang sangat penting itu adalah kurangnya SDM Dinas Sosial sehingga tidak dapat hadir bersama-sama dalam penyaluran

b. Budaya Organisasi.  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Pada saat penyaluran bantuan sosial masih ada bentuk masyarakat yang tidak mau antri dalam pengambilan bantuan, sehingga Dinas Sosial terkadang ikut untuk menertibkan dengan sikap yang sopan dan menjelaskan dengan baik

c. Kepemimpinan.  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepemimpinan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Pemimpin Dinas Sosial sudah berusaha maksimal dalam penyaluran tetapi dalam hal-hal tertentu misalnya permasalahan ketidakaliran bantuan pemimpin segera mengambil tindakan agar segera permasalahan selesai demi masyarakat

d. Kualitas Kerja.

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Dinas Sosial bekerja dengan maksimal tetapi akibat kurangnya staf Dinas Sosial sehingga penyaluran bantuan sosial dikecamatan tidak dapat dihadiri secara bersamaan, dan kurangnya waktu dalam menyelesaikan data dan masalah yang ada.

### Wawancara dengan Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Langkat



### Lembaran Informan Tambahan

**LEMBAR JAWABAN**

Nama Lengkap: Asih Tutin Haryani  
 NIP: Lingih 87 Ribum Kel Perdaruman  
 Unit Kerja: Asih  
 Jarak Tempuh: \_\_\_\_\_

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat

a. Produktivitas  
 Bagaimana Produktivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial aktif dalam ke penyaluran di PT ADS dan melihat jalannya penyaluran

b. Kualitas Pelayanan  
 Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial memiliki kelenturan pelayanan ya bagus karena penyaluran lancar

c. Responsivitas  
 Bagaimana Responsivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial memiliki respon yang baik karena pada saat pendataan mereka datang melihat

d. Responsibilitas  
 Bagaimana Responsibilitas terhadap Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial datang pada saat penyaluran sesuai dengan aturan dan tugas mereka sebagai pemerintah untuk mengecek penyaluran

2. Akuntabilitas  
 Bagaimana Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial yaitu datang mereka mencatat bila terdapat di kantor PKH dan memfakturkan serta bila masalah apabila ada yg tidak sesuai mereka lapor

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat

a. Tujuan Organisasi  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tujuan Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Karena banyak org tidak mampu seperti saya jadinya Dinas Sosial membantu bantuan sosial tujuan Dinas Sosial sangat baik untuk hidup saya

b. Budaya Organisasi  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Orang dinas sosial baik dan ramah pada waktu datang ke penyaluran. akan benar sopan - sopan itu itu

c. Kepentingan  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepentingan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Apabila ada bantuan yang kurang saya tidak dapat ambil menerima bantuan dengan tugas Dinas Sosial melaporkan dan menyelesaikan masalah

d. Kualitas Kerja.

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Kualitas kerja Dinas Sosial belum bagus karena saya selalu mendapat bantuan dengan baik, tetapi masih ada saya lihat yg miskin tidak dapat bantuan

### Wawancara dengan Ibu Asih Titin Hanyani



### Lembaran Quisioner Informan Tambahan

**LEMBAR JAWABAN**

Nama Lengkap: RENWI  
 Unit Kerja: Direksi IP Lingkungan VI Bantuan Kel Refamanan  
 Tawar Tawaran: \_\_\_\_\_

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Produktivitas  
 Bagaimana Produktivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Pa da saat penyusunan hanya beberapa kali satu orang dinas sosial datang jadi tidak katiq penyusunan mereka datang

b. Kualitas Pelayanan  
 Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Kualitas pelayanan mereka cukup karena kadang lama sekali mendapat jawaban bagi yang telah mendapatkan bantuan yang telah dilaporkan

c. Responsivitas  
 Bagaimana Responsivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Rupa rupa sosial cukup karena mereka kadang datang di penyusunan

d. Responsibilitas  
 Bagaimana Responsibilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Tujuan kerja dinas sosial sudah lunas karena sesuai dengan aturan mereka

e. Akuntabilitas  
 Bagaimana Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
lambat data masih banyak yang belum dapat bantuan pernah mereka pantas dan data penyaluran ada yg masih belum sesuai sehingga tidak tersalurkan

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Tujuan Organisasi  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tujuan Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Karena masih banyak orang kurang mampu sehingga sangat baik tujuan Dinas Sosial membuat saya mendapat bantuan uang sehingga membantu saya

b. Budaya Organisasi  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas sosial dengan pegawai yang datang ramah dan sopan

c. Kepemimpinan  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepemimpinan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyusunan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Bantuan sosial yang belum tersalurkan bisa dilaporkan oleh pimpinan Dinas Sosial ke pusat untuk dicairkan

d. Kualitas Kerja.

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Kualitas Kerja Dinas Sosial belum maksimal karena masih banyak yg kurang mampu dapat bantuan dan yang mampu masih mendapat bantuan.

### Wawancara dengan Ibu Heni



### Lembaran Quisioner Informan Tambahan

**LEMBAR JAWABAN**

Nama Lengkap : Sri Widyuni  
 NIP : \_\_\_\_\_  
 Unit Kerja : Dinas VI Desa Stabat  
 Tanda Tangan : [Signature]

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Produktivitas.  
 Bagaimana Produktivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial aktif untuk datang pada saat penyaluran dan ke dinas sosial yang datang oleh pegawai dinas sosial

b. Kualitas Pelayanan.  
 Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas sosial datang pada saat penyaluran dan setelah mengecek data dan bantuan yang akan diterima dan foto dengan menaruh buku pelayanan mereka bagus cuma data ga sama

c. Responsivitas.  
 Bagaimana Responsivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Apabila ada penyaluran Dinas Sosial datang mereka memberikan respon yang baik, tapi kadang mereka tidak datang juga

d. Responsibilitas.  
 Bagaimana Responsibilitas terhadap Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial datang dengan tujuan yang baik sehingga kami dapat bantuan sosial yang PKH

e. Akuntabilitas.  
 Bagaimana Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas Sosial yang datang mereka mencatat jika pelaksanaan di kantor PKH dan mengesahkan sama dan mereka apabila ada yg tidak sesuai mereka lapor

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Tujuan Organisasi.  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tujuan Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Karena banyak org tidak menaruh seperti saya jadinya Dinas Sosial kesulitan menbersihkan bantuan sosial tujuan Dinas Sosial sangat baik untuk hidup saya

b. Budaya Organisasi.  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Orang dinas sosial baik dan ramah pada waktu datang ke penyaluran - kalau bicara sopan - sopan itu itu

c. Kepemimpinan.  
 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepemimpinan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Apabila ada variasi yang kami saya tidak dapat aktif menerima bantuan dengan tugas Dinas Sosial melaporkan dan menyelesaikan masalah

d. Kualitas Kerja.

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Uraian Sosial - Kabupaten Langkat

Kualitas kerja dan moral kerja saya bagus karena sampai sekarang saya sudah lancar mengambil bantuan sosial uang PKH saya.

### Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni



## Lembaran Quisioner Informan Tambahan

**LEMBAR JAWABAN**

Nama Lengkap : Sri Mingsih (waning sambako / te-enteng)  
NIP :  
Unit Kerja : Program bantuan sosial PKH  
Tanda Tangan : *[Signature]*

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Produktivitas.  
Bagaimana Produktivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Mereka aktif dalam waktu penyaluran dan mengecek data di kantor Ibu waktu saya mengambil bantuan dan Ibu Dinas sosial mau mengecek yang yang saya terima sesuai atau tidak

b. Kualitas Pelayanan.  
Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Pegawai dinas sosial mau datang melihat dan mau menanyakan bagaimana ngambil bantuan yang PKH ini mereka baik mau lihat trus foto-foto jadi kami merasa diperhatikan

c. Responsivitas.  
Bagaimana Responsivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Orang dinas sosial mau dan cepet respon waktu penyaluran mereka datang dan memenuhi kebutuhan kami kalau ada yang bermasalah mereka bantu kami

d. Responsibilitas.  
Bagaimana Responsibilitas terhadap Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Orang Dinas Sosial melakukan sesuai peraturan mereka datang lihat data yang di foto itu trus menanyakan kami dan lihat buku tabungan dan yang dan mereka foto-foto dengan kami untuk berkas mereka

e. Akuntabilitas.  
Bagaimana Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Mereka yang Dinas Sosial membatasi data ke saya yang dibatasi dan jumlah pengalihan untuk biaya tabungan data mereka supaya benar dan memang sesuai kalau tidak ada yang menanya mereka akan lapor

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Tujuan Organisasi.  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tujuan Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Orang dinas sosial mau membantu kami melalui bantuan sosial PKH tujuan mereka sangat baik buat kami

b. Budaya Organisasi.  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas sosial memuliki sepan sambutan dan baik dalam mengecek bantuan kami mereka ramah - ramah

c. Kepemimpinan.  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepemimpinan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Pimpinan Dinas sosial baik karena tegas apabila ada bantuan yg salah atau tidak diterima mereka mau melaporkan ke Kementerian Sosial

d. Kualitas Kerja.

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Dinas Sosial bekerja dengan baik karena saya bisa mengambil bantuan sosial PKH yang selama ini belum pernah tidak meherminanya, semua lancar, tapi kalau boleh merata karena masih banyak teman yg miskin belum dapat

**Wawancara dengan Ibu Sri Ningsih**



### Lembaran Quisioner Informan Tambahan

**LEMBAR JAWABAN**

Nama Lengkap : Suprianti Lwaring incop stia hapi  
NIP :  
Unit Kerja : Din Sosial Kabupaten Langkat II Setra  
Tanda Tangan : [Signature]

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Produktivitas.  
Bagaimana Produktivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Setiap orang yang mengurus mereka datang ke dinas sosial mereka yang kami terima dinas sosial mereka dengan baik

b. Kualitas Pelayanan.  
Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas sosial datang dan mereka mengurus data dan mereka membantu kami ada masalah atau tidak mereka memberikan pelayanan yang baik

c. Responsivitas.  
Bagaimana Responsivitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Kalau ada penyaluran Dinas Sosial datang melihat dan mengurus bantuan sosial kami

d. Akuntabilitas.  
Bagaimana Akuntabilitas terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Dinas sosial mencatat dan yg di Kantor Pas sesuai dan tidak salah yg menerima bantuan

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

a. Tujuan Organisasi.  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tujuan Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Melihat orang tidak mau seperti kami sehingga dinas sosial membantu bantuan sosial mereka karena ini tugas mereka kami

b. Budaya Organisasi.  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Gaya menerima bantuan sosial melalui melihat orang Dinas sosial kami dan kami mau membantu dengan baik

c. Kepemimpinan.  
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepemimpinan terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.  
Setiap ada yang tidak menerima bantuan mereka orang Dinas Sosial akan datang membantu dan menyelesaikan masalah itu

d. Kualitas Kerja.

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja terhadap Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Daya Sosial bekerja dengan baik  
karena saya bisa mengikuti uang  
saya setiap penyaluran.

### Wawancara dengan Ibu Suprianti





## UNIVERSITAS MEDAN AREA PASCASARJANA

Program Magister Ilmu Administrasi Publik - Agronomi - Ilmu Hukum - Psikologi -  
Manajemen - Program Doktor Ilmu Pertanian

Jl. Sella Rudi No. 76 B Tj. Raja Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20111 Indonesia  
Telp. (061) 8261984 Fax. (061) 8116111

Nomor: 140/PPS-UMA/WIH/01/XI/2023  
Lampiran: -  
Hal: Surat Ijin Penelitian MAP

28 September 2023

Yth. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Langkat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon keediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya di bawah ini:

Nama	Alfrida Rosalina Sirait
NPM	221801011
Program Studi	Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis	Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat

Untuk melaksanakan pengambilan data di Dinas Sosial Kabupaten Langkat sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Direktur Pascasarjana  
Prof. Yezamin Muta Akademik

Dr. Heby Masitoh Hutubara, S.Sos, M.AP

CC: File



PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT  
**DINAS SOSIAL**  
Jalan Imam Bonjol No. 67 Telepon : (051)-8912418 Kode Pos 20814  
S T A B A T

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR 400 S - 4264/DINSOS/XII/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini

- a. Nama : TAUFIK RIEZA, S.STP, M.A.P  
b. NIP : 19840511 200312 1 001  
c. Pangkat/Gol : Pembina TK.I  
d. Jabatan : KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LANGKAT

dengan ini menerangkan bahwa

- a. Nama : ALFRIDA ROSALINA SIRAIT, ST  
b. NPM : 221801011  
c. Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area

Telah selesai melaksanakan pengambilan data dan wawancara di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat sebagai bahan untuk melengkapai tugas dalam penulisan Tesis yang berjudul "KINERJA BIROKRASI DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LANGKAT".

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagai mestinya.

Stabat, 29 Desember 2023

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LANGKAT  
DINAS  
SOSIAL  
TAUFIK RIEZA, S.STP, M.A.P  
PEMBINA TK I  
NIP. 19840511 200312 1 001



## LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)

No. 09.03/FCG-FJSS/II/2024

This is to certify that,

Name : **Alfrida Rosalina Sirait, Budi Hartono, Maksum Syahril Lubis**

Manuscript Title : **Bureaucratic Performance in the Distribution of Social Aid for the Family Hope Program (PKH) at the Social Services of Langkat District**

Have successfully accepted for publication Vol.3, No.1 March 2024. The manuscript has passed the editor screening and peer review process. The article will be available online in March 2024. If you require more information regarding the publication, please feel free to send me an email at [jcnpenghuang25@gmail.com](mailto:jcnpenghuang25@gmail.com). Thank you very much.

Faithfully yours,  
Medan, 27 February 2024



Prof. Jen-peng Huang, Ph.D  
Editor in Chief  
**Formosa Journal of Social Sciences (FJSS)**  
Office: Jl. Ir. H. Juanda No 56B, Lantai 2, Medan, Indonesia  
Whatsapp: +62 877 1338 1007



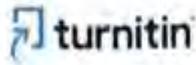
Scan this QR Code to check the originality of this LOA

Formosa Journal of Social Sciences (FJSS) has been widely indexed by:



Other Libraries





Similarity Report ID: oia:29477:52847232

PAPER NAME

TESIS ALFRIDA ROSALINA SIRAIT, ST (N  
PM 221801011.docx

WORD COUNT

16578 Words

CHARACTER COUNT

114582 Characters

PAGE COUNT

81 Pages

FILE SIZE

593.1KB

SUBMISSION DATE

Feb 23, 2024 10:54 PM GMT+7

REPORT DATE

Feb 23, 2024 10:55 PM GMT+7

24% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 20% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 19% Submitted Works database

PERATURAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2018  
TENTANG  
PROGRAM KELUARGA HARAPAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas hidup keluarga miskin dan rentan melalui peningkatan aksesibilitas terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial, perlu program perlindungan sosial yang terencana, terarah, dan berkelanjutan;
- b. bahwa Peraturan Menteri Sosial Nomor 10 Tahun 2017 tentang Program Keluarga Harapan belum mengakomodasi kebutuhan Program Keluarga Harapan, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Sosial tentang Program Keluarga Harapan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);



**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 13 TAHUN 2011  
TENTANG  
PENANGANAN FAKIR MISKIN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara mempunyai tanggung jawab untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa;**
  - b. bahwa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara bertanggung jawab untuk memelihara fakir miskin guna memenuhi kebutuhan dasar yang layak bagi kemanusiaan;**
  - c. bahwa untuk melaksanakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada huruf b, diperlukan kebijakan pembangunan nasional yang berpihak pada fakir miskin secara terencana, terarah, dan berkelanjutan;**
  - d. bahwa pengaturan mengenai pemenuhan kebutuhan dasar bagi fakir miskin masih tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan, sehingga diperlukan pengaturan penanganan fakir miskin yang terintegrasi dan terkoordinasi;**