

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM
TRANSPARANSI PENGELOLAAN DATA TERPADU
KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) DI KANTOR
DINAS SOSIAL DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh:

RATNA DEWI UTAMI
2003100011

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : **RATNA DEWI UTAMI**

NPM : 2003100011

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada Hari, tanggal : Kamis, 30 Mei 2024

Waktu : 08:15 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP** (.....)


PENGUJI II : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si** (.....)

PENGUJI III : **Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh

Nama : **RATNA DEWI UTAMI**

NPM : 2003100011

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Transparansi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang


Medan, 6 Juni 2024

Pembimbing


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN. 0030017402

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN. 0122118801

Dekan


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, RATNA DEWI UTAMI, NPM 2003100011 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan 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.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 10 Juni 2024

Saya menyatakan



Ratna Dewi Utami

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, yang pertama dan yang paling utama penulis mengucapkan puji syukur terhadap kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Pelayanan Prima Dalam Transparansi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang ini dengan baik. Dan tak lupa pula shalawat berangkaikan salam kepada baginda Rasulullah Muhammad Shallahu'alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu mata kuliah dan syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan.

Ucapan terima kasih terdalam penulis mempersembahkan kepada orang tua penulis, Ibunda Ermas Suryani yang telah membimbing serta doa yang tidak terputus untuk menyelesaikan perkuliahan selama ini. Dan tak lupa juga penulis berterima kasih kepada almarhum ayahanda Bapak Alwi Utama yang telah membesarkan dan membimbing, sebelum ayahanda berpulang ke rahmatullah. Dan terima kasih buat kedua kucing kesayangan Abang dan Cimol, yang selalu menemani penulis mengerjakan skripsi

Kelancaran dan keberhasilan dalam menyusun skripsi ini tidak bisa

dipisahkan dari arahan, serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak hingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr .Agussani,MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh.,S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta serta Dosen Pembimbing yang sudah banyak membantu memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti, yang telah begitu banyak memberikan ilmu masukan, waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya selama membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra.Hj.Yurisna Tanjung,.M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika,S.Sos., MSP dan Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ahmad Sofyan, S.E selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Deli Serdang.

8. Ibu Siti Rahma, S.Sos selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Deli Serdang.
9. Untuk teman seperjuangan Thasya Arsety, Neys Putri, Zahwa Reza, Muhammad Fadli, M. Dwi Rifqy, Fahrul Rozi, dan Delima Eka Putri Sinaga.
10. Demikian sebagai kata pengantar, mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi semua pihak.

Akhirat penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, serta tidak lupa penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan dalam penelitian skripsi ini, semoga akan lebih baik untuk kedepannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, 27 Mei 2024

Ratna Dewi Utami
2003100011

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM TRANSPARANSI
PENGELOLAAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS)
DI KANTOR DINAS SOSIAL DELI SERDANG**

RATNA DEWI UTAMI

2003100011

ABSTRAK

Untuk mewujudkan transparansi pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di kantor Dinas Sosial Deli Serdang dilakukan beberapa strategi pelayanan prima. Strategi pelayanan prima itu menjadi hal penting untuk mewujudkan transparansi pengelolaan data. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai-pegawai di kantor Dinas Sosial Deli Serdang. Teori yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teori strategi pelayanan prima, transparansi pengelolaan DTKS. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh melalui instrumen penelitian dengan narasumber sebanyak 3 orang diantaranya 1 orang Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Deli Serdang, 1 orang Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial, dan 1 orang masyarakat yang terlibat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima di kantor Dinas Sosial Deli Serdang telah berhasil melakukan pelayanan dalam pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan (DTKS) secara transparansi dan akuntabilitas. Namun Dinas Sosial belum memaksimalkan potensi sumberdaya manusia dengan baik, terutama dalam hal minim nya sumberdaya manusia yang mengelola sebagian pedesaan kecil yang sulit dijangkau di Kabupaten Deli Serdang. Meskipun sudah menerapkan kepada setiap desa dengan menggunakan aplikasi SIKS-NG untuk mengukur peningkatan jumlah masyarakat yang bergabung di program DTKS, banyak sebagian pedesaan yang sulit menggunakan fasilitas tersebut. Oleh karena itu, Dinas Sosial Deli Serdang perlu melakukan evaluasi dan peningkatan untuk lebih memaksimalkan aplikasi tersebut dalam pengelolaan DTKS guna untuk mencapai kesejahteraan sosial.

Kata Kunci : *Strategi Pelayanan Prima, Transparansi Pengelolaan DTKS*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.1 Tujuan Penelitian	8
1.2 Manfaat Penelitian	8
1.3 Sistem Penulisan	9
BAB II URAIAN TEORITIS	11
2.1 Strategi	11
2.2 Pelayanan Prima.....	13
2.2.1 Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik	14
2.2.2 Strategi Pelayanan Prima.....	15
2.2.3 Definisi Pelayanan.....	17
2.3 Transparansi	17
2.4 Data Terpadu Kesejahteraan Sosial	18
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Kerangka Konsep.....	24
3.3 Definisi Konsep	24
3.4 Kategorisasi Penelitian	26
3.5 Narasumber.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.8 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan.....	29
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	30
3.9.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Deli Serdang	30
3.9.2 Tupoksi Dinas Sosial Deli Serdang.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.2 Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA DOKUMENTASI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian.....	26
Tabel Data 4.1 Identitas Narasumber.....	60
Tabel Data 4.2 Jenis Kelamin Narasumber.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Otoritas daerah, sebagai organisasi sektor publik, mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sejalan dengan kepentingan masyarakatnya, memastikan bahwa pemerintah tetap tanggap terhadap kondisi lingkungan hidup dan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas untuk melakukannya. Salah satu prinsip utama yang mempengaruhi strategi layanan adalah transparansi dalam pengelolaan data. Transparansi adalah keterbukaan yang serius dan inklusif yang memungkinkan seluruh lapisan masyarakat berpartisipasi aktif dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Transparansi adalah kebebasan mengalirnya informasi. Informasi yang diterima masyarakat harus akurat, benar, dan akurat (dan tidak terdistorsi atau dimanipulasi untuk kepentingan penguasa).

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah penyelenggaraan tugas dan kegiatan yang dapat diakses oleh masyarakat, mulai dari proses politik, perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan/pengendalian, serta mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukan informasi (Keputusan MenPan No. 26/KEP/M.PAN/2/2004). Transparansi muncul berdasarkan bebasnya arus informasi. Seluruh proses, lembaga, dan informasi pemerintahan harus dapat diakses oleh para pemangku kepentingan, dan informasi yang tersedia harus cukup untuk dipahami dan dipantau. Pemerintahan yang baik dan transparan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun daerah.

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin kebebasan setiap orang untuk mengakses atau memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, khususnya tentang penyelenggara pemerintahan, tentang kebijakan, proses perumusan dan pelaksanaannya, serta hasil yang dicapai. Pihak yang berkepentingan dapat mempelajari tentang transparansi dalam kebijakan pemerintah dan organisasi perusahaan. Prinsip transparansi ini mempunyai dua aspek: (1) komunikasi publik yang dilakukan pemerintah, dan (2) hak warga negara untuk mengakses informasi.

Salah satu prinsip utama yang mempengaruhi baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik adalah transparansi pengelolaan data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS) di Dinas Sosial Deli Serdang. Transparansi mengacu pada keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi terkait kegiatan pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang memerlukan informasi tersebut (Mardiasmo, 2002). Dalam menjalankan bisnisnya, pemerintah mempunyai tanggung jawab yang mencakup peningkatan kesejahteraan sosial masyarakatnya.

Transparansi memberikan dampak yang sangat positif terhadap pengelolaan data terpadu kepedulian sosial (DTKS). Transparansi yang dicapai berarti pemerintah secara terbuka memberikan informasi dan layanan terkait pengolahan data terkait kegiatan pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Keterbukaan pemerintah terhadap berbagai aspek pengelolaan data terpadu kepedulian sosial (DTKS) pada akhirnya akan berujung pada akuntabilitas pemerintah kepada seluruh pemangku kepentingan yang berkepentingan dengan proses dan kegiatan sektor publik. Apabila masyarakat

tidak puas dengan hal tersebut maka pelayanan publik akan terkesan buruk di mata masyarakat. Ini berarti lembaga tersebut gagal mencapai tujuannya. Oleh karena itu, penerapan transparansi dalam pengelolaan DTKS akan meningkatkan implementasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan prima. Data penerima bantuan sosial tentu diperlukan untuk menyalurkan bantuan. Data ini diperoleh dari sistem data pusat yang disebut Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang terletak di Dinas Sosial Deli Serdang, dan penginputannya dilakukan secara manual atau melalui sistem jaringan. Oleh karena itu, pengendalian kualitas Data Terpadu Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Deli Serdang menjadi sangat penting dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah dan pembangunan di daerah. Upaya pemerintah berhubungan langsung tidak hanya dengan alokasi dukungan keuangan, namun juga dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat dan penyedia layanan sosial. Artinya, pemenuhan hak-hak masyarakat sangat penting untuk membangun masyarakat yang sejahtera, adil, dan setara. Kesejahteraan sosial bagi seluruh warga negara Indonesia diatur dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945.

Peran pemerintah dalam pengentasan kemiskinan salah satunya adalah dengan memelihara Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sebagai database untuk membantu penetapan sasaran berbagai program perlindungan sosial untuk pengentasan kemiskinan. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 menyebutkan pada Pasal 2 ayat (2) bahwa DTKS meliputi:

- A. Pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang merupakan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga

memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar.

- B. Penerima bantuan dan pemberdayaan sosial yang merupakan perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar.
- C. Potensi dan sumber kesejahteraan sosial yang merupakan perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Kehadiran DTKS berperan penting dalam pelaksanaan berbagai program perlindungan sosial dan program pengentasan kemiskinan lainnya. Ukuran keberhasilan pelaksanaan pemerintahan mandiri daerah adalah tercapainya kondisi kehidupan yang lebih baik, lebih adil dan lebih aman, yang indikator utamanya adalah partisipasi masyarakat lokal dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan serta memberikan wewenang untuk memberikan layanan umum. Keberadaan DTKS memegang peran penting dalam pelaksanaan berbagai program perlindungan sosial maupun program penanggulangan kemiskinan lainnya.

Berikut adalah beberapa program yang berbasis DTKS:

- a. Program Keluarga Harapan (PKH)

Dari sisi kepesertaan, sasaran penerima PKH meningkat sangat signifikan dari tahun ke tahun sehingga dibutuhkan basis data yang valid untuk meningkatkan ketepat

sasaran program.

b. Program Indonesia Pintar (PIP)

Dimana untuk PIP Dikdasmen salah satunya didasarkan pada hasil pemadanan terkini data peserta didik yang tercatat di Dapodik Kemendikbud dengan DTKS Kemensos.

Untuk KIP Kuliah, salahsatu persyaratan penerima adalah mahasiswa dari keluarga yang masuk dalam desil \leq kategori 4 (empat) pada DTKS.

c. Subsidi Listrik

Kebijakan subsidi listrik ke depan diarahkan agar lebih tepat sasaran dimana saat ini dilakukan pemadanan data pelanggan golongan rumah tangga penerima subsidi listrik daya 450 VA dan 900 VA dengan DTKS sehingga diharapkan dapat tepat menysasar golongan masyarakat miskin dan rentan.

d. Program Sembako/BPNT

DTKS sendiri merupakan acuan untuk pemberian Program Sembako/BPNT bagi keluarga penerima manfaat (KPM) dari kelompok masyarakat berpenghasilan rendah/ keluarga miskin.

e. Program Indonesia Sehat (PBI-JKN)

Penetapan peserta PBI-JKN sendiri mengacu pada DTKS terlebih dengan diperluasnya cakupan peserta PBI-JKN yangi mencapai 96,8 juta jiwa pada 2019 namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan permasalahan peserta PBI JKN yang tidak termasuk dalam Basis Data Terpadu/ DTKS sehingga untuk meningkatkan ketepatsasaran program maka perlu didukung basis data yang valid dan akurat.

f. Program BLT Non Penerima PKH dan Sembako.

Menurut Prasetyorini (2003), pelayanan yang baik (*good service/customer care*) secara harafiah berarti pelayanan yang baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik (dukungan pelanggan) merupakan elemen penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Jika suatu perusahaan dapat tumbuh, berkembang dan tetap kompetitif, maka keuntungan dan pendapatannya juga akan meningkat. Sedangkan Barata (2004) berpendapat bahwa pelayanan yang baik adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk memudahkan terpenuhinya kebutuhan pelanggan dan terwujudnya kepuasan, sehingga pelanggan selalu bermurah hati kepada perusahaan. Demikian pula, Dinas Sosial Deli Serdang mempelajari cara-cara memberikan layanan kepada masyarakat yang memenuhi berbagai kebutuhan dengan penambahan data isian untuk pengusulan masuk DTKS, bansos dan PBI dengan melalui aplikasi SIKS- NG yaitu berupa titik koordinat rumah pemanfaat dan penyaluran program sembako.

Tak hanya itu salah satunya adalah meningkatkan pelayanan dan menerima pengaduan serta rekomendasi dari masyarakat untuk mengatasi permasalahan sosial yang mencakup kemiskinan dan kesenjangan sosial. Bentuk produk pelayanan dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah sistem yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan serta menghubungkannya dengan melakukan rujukan kepada pengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Deli Serdang. Dari standar pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten

Deli Serdang mencakup :

A. Usulan Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Diperuntukkan khusus bagi masyarakat yang membutuhkan BPJS. PBI dibuat agar seluruh masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan penanganan medis yang baik dan juga pengobatan yang layak.

B. Unregister

Pasien atau penduduk Kabupaten Deli Serdang yang memerlukan pelayanan di rumah sakit dan tidak memiliki jaminan kesehatan.

C. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

Merupakan data induk yang berisi data pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, penerima bantuan dan pemberdayaan sosial, serta potensi dan sumber kesejahteraan sosial.

D. Usulan PKH dan BPNT

Merupakan program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin (KM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH. Sedangkan BPNT berupa sembako atau uang yang berkisar Rp. 200.000 pada masyarakat miskin.

E. Pengusulan Bansos Lainnya

Adalah pengusulan bantuan untuk disabilitas seperti alat bantu dengar, kursi roda, kaki palsu ataupun tongkat.

F. Pemberian Bantuan Korban Bencana

Adalah pemberi bantuan yang dalam bentuk dapur umum dan permakanan bagi korban bencana.

G. Penerbitan Izin LKSA

Penerbitan izin LKSA merupakan izin yang diberikan kepada panti anak. Oleh karna itu berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang strategi pelayanan prima dalam transparansi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana strategi pelayanan prima dalam transparansi pengelolaan data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS) di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang ?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan prima dalam transparansi pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek yaitu teoritis dan praktis dibawah ini :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru tentang keunggulan layanan dalam pengelolaan data pelayanan sosial terpadu (DTKS) untuk mencapai layanan berkualitas tinggi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini akan memberikan masukan kepada otoritas terkait dalam menyusun kebijakan dan tindakan manajemen ke depan dalam pemutakhiran data terpadu pelayanan sosial (DTKS) untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk melihat dan mengkaji penelitian ini secara sistematis, suatu sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten, maka sistematika penulisan yang menghubungkan satu bab dengan bab lainnya yakni:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini menjelaskan teori yang terurai dengan objek masalah yang diteliti. Pada bab ini memungkinkan untuk mengajukan lebih dari satu teori untuk membahas permasalahan pada topik skripsi, sepanjang teori yang dijelaskan dan data yang berkaitan, serta anggapan dasar.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, terdiri dari jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, lokasi penelitian dan deskripsi ringkas objek penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, terdapat hasil penelitian yang menyajikan hasil data dengan menguraikan data penelitian dan pembahasan yang ditampilkan dalam bentuk uraian kalimat dengan data yang diperoleh.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, terdiri dari simpulan dan saran.

BAB II

Uraian Teoritis

2.1 Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategos* yang berarti umum. Oleh karena itu, kata strategi secara harafiah berarti “seni dan umum”. Istilah ini mengacu pada permasalahan manajemen utama di puncak suatu organisasi. Secara spesifik, strategi adalah penentuan posisi misi perusahaan, penetapan tujuan organisasi melalui keterlibatan kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi khusus untuk mencapai tujuan, dan memastikan penerapannya dengan tepat, tujuan, sasaran tercapai, dan organisasi tercapai.

Menurut Griffin (2004) Strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. (*Strategy is a comprehensive plan for accomplishing an organization's goals*). Menurut Hamel dan Prahalad yang dikutip Rangkuti (2002) “Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya” Strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan dari definisi diatas tentang strategi yang telah dikemukakan oleh para teori ahli maka dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan metode perencanaan untuk mencapai suatu tujuan dengan durasi jangka panjang untuk mendapatkan keunggulan dan sumber daya yang terjadi di sebuah perusahaan.

Bagi organisasi, strategi bukan hanya tentang mencapai proses sosial dan manajerial di mana individu dan kelompok beroperasi. Strategi merupakan unsur terpenting dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Strategi adalah upaya keseluruhan untuk mencapai suatu tujuan dan mengarah pada pengembangan rencana pemasaran yang rinci. Strategi tingkat organisasi, perumusan strategi dan pengambilan keputusan pelaksanaannya dilakukan oleh petugas pelayanan atau petugas pelaksana. Keputusan yang diambil lebih berorientasi pada nilai dan bersifat konseptual. Mereka bertanggung jawab untuk meningkatkan citra organisasi, menciptakan dan menunjukkan minat sosial di masyarakat, memanfaatkan keterampilan khusus dalam pelayanan, dan mengembangkan rencana jangka panjang.

- a) Strategi Tingkat Departemen Keputusan dibuat oleh manajer perusahaan di tingkat departemen. Pemimpin harus menjadi jembatan antara pemangku kepentingan di tingkat perusahaan dan departemen. Ia harus menerjemahkan strategi yang diterapkan di tingkat korporasi agar responsif terhadap pelaksana di tingkat fungsional.
- b) Strategi tingkat fungsional pada tingkat fungsional yang terdiri dari manajer keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, pemasaran, atau penelitian dan pengembangan. Mereka perlu mengembangkan rencana tahunan dan strategi jangka pendek untuk bidang mereka. Hal ini termasuk memberi nama produk, meneliti perkembangan pasar, dan memutuskan peralatan produksi apa yang

akan dibeli. Mereka merupakan pelaksana strategi perusahaan yang lebih visioner dan mampu menerjemahkan strategi tersebut ke dalam langkah-langkah operasional.

Dari beberapa pengertian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi pada dasarnya merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan dengan terlebih dahulu memperhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi, dan mempersiapkan segala potensi yang ada. Dengan begitu strategi mempunyai peranan yang sangat penting untuk keberhasilan sebuah organisasi.

2.2 Pelayanan Prima

Suatu layanan harus mampu memenuhi tingkat kepuasan khalayak sarannya, karena tingkat kepuasan khalayak sasaran merupakan salah satu tolok ukur apakah layanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan pelayanan prima dan berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan prima yang diberikan diharapkan semakin meningkat. Pelayanan adalah proses pemenuhan suatu kebutuhan secara langsung, suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan suatu masyarakat dan memuaskan masyarakat. Apalagi jika layanan tersebut memiliki sistem canggih dengan alat teknis yang sesuai. Dengan demikian, waktu pelayanan menjadi efektif dan efisien, serta dilengkapi dengan infrastruktur yang tepat untuk menjalankan layanan kami secara optimal.

Selain itu, Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan

kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”.

Selain itu, Mukarom dan Laksana (2018: 148) mengartikan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “pelayanan prima” yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik dan/atau pelayanan yang terbaik masih dalam Kitab Mukarom dan Lakhsana (2016: 15) A.S. Moenir A berpendapat bahwa proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui kegiatannya disebut pelayanan. Dengan katalain, pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan membantu orang lain mempersiapkan dan mengurus segala kebutuhannya. Pelayanan adalah suatu cara melayani, mempersiapkan, merawat, dan membantu seseorang atau sekelompok orang memecahkan kebutuhannya. Sasaran layanan kami adalah masyarakat (kelompok organisasi) yang terdiri dari individu, kelompok, dan organisasi.

2.2 Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan dan merupakan salah satu faktor pendorong perubahan kualitas pemerintahan daerah. Tidak peduli seberapa kecil suatu negara, negara tersebut membagi pemerintahannya menjadi sistem yang lebih kecil (pemerintahan lokal) untuk memfasilitasi pendelegasian kekuasaan. Pembagian daerah Indonesia menjadi daerah besar dan kecil yang menurubentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang- undang, dengan memperhatikan dasar permusyawaratan sistem pemerintahan negara dan hak istimewa asal usul daerah. Menurut Rahmayanty (2016: 17), pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sangat baik yang melebihi harapan pelanggan.

Oleh karena itu, dalam menjalankan monopoli pelayanan publik sebagai otoritas pengatur, pemerintah daerah mengubah pemikiran dan pola pendekatannya, menyesuaikan dengan tujuan menjamin otonomi daerah, yaitu tujuan menyediakan dan meningkatkan pelayanan untuk kepuasan masyarakat setempat. Selain itu, untuk mencapai tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah harus memastikan bahwa warga negara dan komunitas mempunyai kesempatan inklusif untuk mengakses pelayanan publik, berdasarkan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Selain itu, Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010) pelayanan prima adalah :

- a) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- d) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

2.2.1 Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu kegiatan pelayanan yang perlu dilaksanakan strategi untuk memberikan pelayanan optimal untuk memberikan kepuasan pelanggan. Menurut Barata (2006), strategi pelayanan prima dapat diuraikan dengan penuh konsep s-e-r-v-i-c-e berikut :

- a. S (Self Awareness)

Aspek self awareness dapat dilakukan dengan pemberi dan pelaksanaan

pelayanan untuk dapat memahami posisi nya memberikan pelayanan dengan penuh kesadaran secara benar.

b. E (Enthusiasm)

Enthusiasm dapat dipahami sebagai strategi yang dilakukan dengan penuh gairah dan semangat dalam melaksanakan pelayanan.

c. R (Reform)

Aspek reform dilakukan dengan cara kesediaan untuk terus memperbaiki dan mengevaluasi pelayanan dari waktu ke waktu.

d. V (Value)

Dalam melaksanakan aspek value, pelayanan diberikan dan dilaksanakan dengan memberikan target nilai tambah dengan melampaui standar maksimal.

e. I (Impressive)

Impressive merupakan suatu startegi yang diwujudkan dengan upaya menampilkan tampilan secara menarik untuk membangun representasiyang baik ke pelanggan namun tidak dengan tampilan yang berlebihan.

f. C (Care)

Care adalah aspek penting dalam strategi pelayanan prima untuk menunjukkan kepedulian ketika pelanggan mengalami permasalahan atau membutuhkan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa yang telah disediakan

g. E (Evaluation)

Evaluation berhubungan dalam evaluasi terkait pelayanan prima yang telah dilakukan dalam decade tertentu, untuk dianalisis dan dilaksanakan lebih baik lagi dari periode sebelumnya.

2.2.2 Definisi Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi dengan kemampuan terbaiknya agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Digambarkan sebagai “sangat baik” atau “terbaik” karena memenuhi standar layanan yang berlaku atau dimiliki oleh lembaga penyedia layanan. Apabila suatu organisasi jasa belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanannya dianggap sangat baik atau terbaik, dan baik apabila dapat memuaskan atau dapat memuaskan penerima jasa. Pelayanan yang baik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai pegawai pemerintah mempunyai kewajiban melayani masyarakat secara profesional. Pegawai negeri harus memberikan pelayanan tanpa diskriminasi sebagai pelayanan publik. Oleh karena itu, pegawai negeri mempunyai tugas untuk melayani atau melayani, bukan dilayani.

2.3 Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan pemerintah sebagai wujud akuntabilitas dalam memberikan informasi terkait kegiatan pemerintah dalam mengelola sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut (Mardiasmo, 2005). Transparansi merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena adanya tuntutan masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan yang baik Menurut Hari Sabarno (2007: 38) karya Shahriyatul,

“transparansi merupakan salah satu aspek fundamental dalam mencapai pengelolaan pemerintahan yang baik”.

Transparansi sangat penting bagi misi pemerintah untuk melayani masyarakat. Pemerintah mempunyai kekuasaan untuk mengambil berbagai keputusan penting yang mempengaruhi banyak orang, sehingga harus memberikan informasi yang komprehensif mengenai apa yang dilakukan. Transparansi membuat kebohongan lebih sulit disembunyikan. Oleh karena itu, transparansi merupakan alat penting untuk melindungi dana bantuan pemerintah dari korupsi. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah menyebutkan bahwa transparansi adalah asas keterbukaan yang memungkinkan masyarakat memperoleh dan mengakses seluas- luasnya informasi mengenai keuangan daerah.

Transparansi menjamin kebebasan setiap orang untuk mengakses atau memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, terutama tentang kebijakan, proses perumusan dan pelaksanaannya, serta hasil yang dicapai. Penerapan prinsip transparansi dalam penelitian ini berarti membuka akses informasi tentang proses perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan pelaporan dana bantuan.

2.4 Data Terpadu Kesejahteraan Sosial

Pemerintah menggunakan Data Terpadu Bantuan Sosial (DTKS) sebagai database untuk menasar berbagai program perlindungan sosial guna mengentaskan kemiskinan. Pada tahun 2019, berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Bantuan Sosial Terpadu, nomenklatur PBDT diubah menjadi Data Bantuan Sosial Terpadu (DTKS) yang tidak hanya mencakup data bantuan sosial saja, namun juga data bantuan sosial lainnya kini disertakan. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 menyebutkan pada Pasal 2 Ayat 2 bahwa DTKS meliputi:

- a. Masyarakat yang membutuhkan layanan bantuan sosial adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang: Seseorang yang tidak mampu menjalankan fungsi sosial karena cacat, kesulitan, atau cacat dan memerlukan pelayanan. Kebutuhan sosial yang memenuhi kebutuhan fisik, mental, dan sosial secara memadai dan merata.
- b. Penerima bantuan sosial dan pemberdayaan sosial. Perorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang tidak mampu melaksanakan tugas sosial karena cacat, kesusahan atau cacat, sehingga pelayanan sosial harus memenuhi kebutuhan sehari-hari baik jasmani maupun rohani dan mental. Bersikaplah pantas dan masuk akal secara sosial.
- c. Potensi dan sumber kesejahteraan sosial, yaitu perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta dalam memelihara, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Keputusan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 (selanjutnya diubah dengan Keputusan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2019) menyatakan bahwa pengelolaan data adalah suatu kegiatan sistematis dalam pengorganisasian, penyimpanan, dan pemeliharaan data. Ini termasuk pengumpulan data, validasi, dan audit. Hal ini mencakup validasi data dan keputusan yang diperlukan untuk memastikan aksesibilitas, keandalan, ketepatan waktu, dan akuntabilitas data saat digunakan. Oleh karena itu, Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 mengatur bahwa pengelolaan DTKS dilakukan dalam empat tahap, yaitu:
 1. Pengumpulan data

2. Verifikasi dan Validasi
3. Tentukan
4. Gunakan dengan keterangan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pemutakhiran data baik berupa angka, teks, gambar, audio dan/atau video, yang dilakukan dengan metode diskusi, wawancara, dan observasi langsung. Pendataan untuk data kesejahteraan sosial yang komprehensif dilakukan oleh pemerintah daerah prefektur dan kota baik secara mandiri maupun bersama-sama dengan instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kegiatan statistik. Pemerintah daerah kabupaten/kota akan mengkaji dan memverifikasi data kesejahteraan terpadu. Pengumpulan data dilakukan secara berkala (minimal setahun sekali). Hasil pendataan yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota disampaikan kepada pemerintah provinsi untuk diteruskan kepada Menteri. Hasil pendataan tersebut akan disampaikan oleh Gubernur kepada Menteri.

1. Verifikasi dan Validasi

Validasi data adalah proses verifikasi bahwa pengumpulan data telah dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan bahwa data yang dikumpulkan atau dimutakhirkan sesuai dengan fakta di kolom pencocokan pengumpulan data. Validasi data adalah proses memvalidasi data dengan memastikan dan mengoreksi data agar valid atau sesuai dengan aturan validasi. Mekanisme validasi dan

validasinya adalah: Sekretaris melakukan verifikasi dan verifikasi terhadap hasil pendataan yang disampaikan Gubernur.

1. Verifikasi dan validasi oleh Menteri dilakukan melalui Kelurahan, Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) Kelurahan/Desa>Nama Lain. Data hasil verifikasi dan verifikasi disampaikan kepada bupati/walikota. Bupati/Walikota menyampaikan data hasil verifikasi dan verifikasi kepada Gubernur dan meneruskannya kepada Menteri. Hasil pendataan dapat ditinjau dan diverifikasi oleh pemerintah negara bagian sebelum hasil verifikasi dan validasi dikirimkan kepada Menteri. Apabila data yang diperoleh dari hasil verifikasi dan verifikasi ternyata tidak sesuai, maka pemerintah negara bagian wajib melakukan koreksi data bersama-sama dengan pemerintah daerah prefektur/kota. Data yang diperoleh dari hasil verifikasi dan validasi disampaikan oleh Gubernur kepada Menteri. Verifikasi dan validasi akan dilakukan secara berkala (minimal setahun sekali).
2. Penetapan hasil pendataan, verifikasi dan verifikasi disampaikan kepada Menteri untuk ditetapkan sebagai data terpadu kesejahteraan sosial. Penetapan data bantuan sosial terpadu berdasarkan kriteria yang ditetapkan Menteri. Data konsolidasi bantuan sosial meliputi :
 - a). Hasil keputusan sebelumnya mengenai data bantuan sosial terpadu dan,
 - b). Hasil pengumpulan data, validasi, dan validasi. Data pelayanan sosial terpadu dikumpulkan setidaknya setiap enam bulan. Data bantuan sosial terpadu yang telah ditetapkan menjadi dasar bagi kementerian/lembaga

dan pemerintah daerah dalam melaksanakan bantuan sosial. Data kepedulian sosial yang terintegrasi dapat diakses oleh seluruh masyarakat sesuai dengan persyaratan hukum. Menteri dapat mengubah atau melengkapi data, baik yang berasal dari pendataan, verifikasi dan verifikasi, maupun pra-identifikasi data bantuan sosial terpadu.

3. Pemanfaatan data pelayanan sosial terpadu sebagai sumber data utama dalam penyelenggaraan pelayanan sosial agar dapat tepat sasaran, terpadu dan berkelanjutan oleh departemen/lembaga, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Data terpadu kepedulian sosial dapat digunakan oleh kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan masyarakat. Integrasi data kepedulian sosial untuk digunakan oleh kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan masyarakat dilaksanakan dengan mengajukan permohonan tertulis kepada Menteri. Menteri dapat menolak permintaan penggunaan data bantuan sosial terpadu yang diajukan oleh departemen, pemerintah daerah, atau masyarakat. Data bantuan sosial terkonsolidasi hanya akan tersedia sampai data bantuan sosial terkonsolidasi yang baru diperkenalkan. Pengguna data kesejahteraan terpadu wajib:
 - a. Harap mematuhi peraturan yang tercantum dalam protokol serahterima.
 - b. Jangan mengungkapkan atau mentransfer data kepada pihak ketiga, dan
 - c. Menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan data dan
 - d. Menghindari penggunaan data tanpa izin.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan masalah dan fokus penelitian. Metode kualitatif ini merupakan langkah penelitian untuk memperoleh data deskriptif baik berupa kata-kata maupun gambar. Proses ini memungkinkan penggunaan prinsip eksplorasi untuk menggambarkan fakta dan realitas yang terjadi di lapangan. Artinya eksplorasi merupakan suatu proses pembelajaran mendalam terhadap suatu peristiwa, sehingga dapat menghasilkan data yang jelas dan akurat.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Lexy J. Pak Moleong (2008) mengatakan data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif berbentuk kata-kata dan gambar, bukan angka. Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan yang didasarkan pada bukti kualitatif dan bukan berdasarkan hasil statistik dasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan masalah dan fokus penelitian. Metode kualitatif merupakan prosedur ilmu sosial yang memperoleh data deskriptif berupa kata-kata dan gambar.

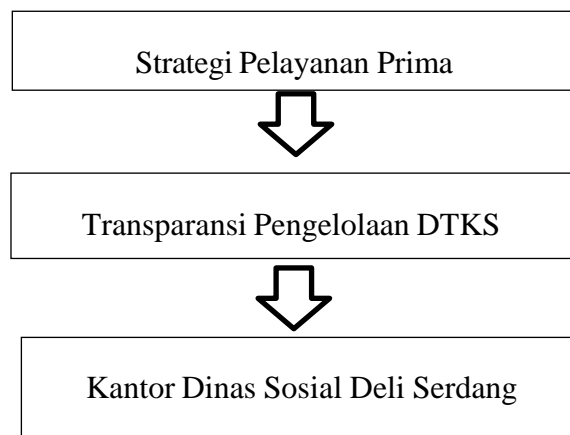
Mengingat judul penelitian yang penulis lakukan yaitu Strategi Pelayanan Prima dalam Transparansi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang, maka rumusan pokok permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian dapat diketahui yaitu jenis penelitiannya deskriptif kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif.

Menurut Hadari Nawawi (2007) metode deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian merupakan penjelasan secara terstruktur mengenai konsep penelitian yang akan dilakukan. Kerangka konsep terdiri dari beberapa variabel yang telah dipilih menjadi fokus penelitian. Berdasarkan judul penelitian, maka kerangka konsep yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual, sebagai berikut:

- a. Strategi adalah aktivitas penyusunan langkah-langkah organisasi di masa

mendatang dengan membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan jangka panjang organisasi, dan disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana tujuan tersebut dapat dicapai, berarti strategi direncanakan untuk mengetahui gagal atau berhasilnya suatu pemerintah agar dapat terealisasi.

- b. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan. Artinya keberhasilan pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab pelaksanaannya.
- c. Transparansi merupakan bentuk keterbukaan dalam memberikan informasi oleh pemerintah. Transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan. Artinya proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.
- d. Pengelolaan merupakan suatu proses penanganan untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Proses pengelolaan mencakup: penyusunan data, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan serta penilaian. Artinya pengelolaan menghasilkan suatu penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan-pengelolaan lainnya.

- e. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) adalah program yang tujuan utamanya mengidentifikasi keluarga dan individu yang membutuhkan bantuan sosial melalui Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk mencapai tujuan. Artinya DTKS berpusat pada pengolahan data bantuan sosial, pemerlu layanan kesejahteraan sosial serta penerima bantuan dan pemberdayaan sosial.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi ini terdiri berdasarkan fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah-langkah kategorisasi. Kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas dasar pemikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu. (Basrowi dan Suwandi, 2008: 196). Kategori itu sendiri adalah sekumpulan topik yang disusun berdasarkan ide, intuisi, opini, atau kriteria tertentu. Mengenai tahapan kategorisasi, yang ditemukan tabel kategorisasi penelitian yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1.	Strategi Pelayanan Prima	1. Organisasi 2. Responsif 3. Akuntabilitas 4. Kepuasan
2.	Transparansi Pengelolaan DTKS	1. Sistem Kerja 2. Tata Kelola

Sumber : Hasil olahan data, 2024

3.5 Narasumber

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu orang-orang yang mengetahui dengan baik dan banyak tentang informasi yang terkait dengan masalah penelitian ini adapun narasumber sebanyak 3 orang yaitu:

1. Nama : Ahmad Sofyan S.E
 Jabatan/Status : Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin
 Usia : 45 Tahun
2. Nama : Siti Rahma S.Sos
 Jabatan/Status : Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
 Usia : 53 Tahun
3. Nama : Dedi
 Jabatan/Status : Buruh Harian Lepas
 Usia : 52 Tahun

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengumpulkan suatu data penelitian kualitatif Saroso (2017:47). Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan para partisipan agar Peneliti dapat menyajikan pertanyaan secara detail dan akurat. Selain itu metode wawancara ini memungkinkan para partisipan dapat memberikan informasi secara langsung, yang memungkinkan Peneliti mendapat jawaban lebih rinci dari pertanyaan-pertanyaan

yang diajukan kepada mereka.

2. Observasi

Menurut Fuad & Sapto (2013: 11), teknik dasar untuk penelitian kualitatif adalah observasi. Dalam awal penelitian kualitatif, observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung seperti benda, kondisi, situasi, proses, atau, perilaku. Memilih teknik observasi secara partisipatif untuk pengumpulan data dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang terjadi sekaligus melibatkan diri secara langsung dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3. Dokumentasi

Seperti yang dijelaskan oleh Fuad & Sapto (2013: 61), dokumentasi merupakan bagian penting dari pengumpulan data sekunder dalam sebuah penelitian. Studi dokumentasi dibuat dikarenakan permintaan peneliti. Peneliti memilih teknik dokumentasi untuk pengumpulan data karena data yang diperlukan akan lebih mudah di peroleh dari lokasi penelitian dan informasi yang di peroleh dari wawancara akan didokumentasikan dengan lebih baik.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penggalian data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen dengan cara mengelompokkannya ke dalam kategori-kategori menguraikannya dalam satuan-satuan, mengorganisasikannya ke dalam pola-pola, memilih apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari, serta memudahkan dalam

menarik kesimpulan. Pada dasarnya teknik analisis data diawali dengan penelaahan terhadap keseluruhan data yang tersedia dari berbagai sumber, seperti observasi, wawancara, dan catatan lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data (Data Collection): Data yang dikumpulkan kemudian disusun dalam bentuk narasi sehingga membentuk kumpulan informasi yang bertujuan sesuai dengan masalah penelitian.
- b. Penyajian data (Data Display): Peneliti mencoba menyajikan data yang berkaitan dengan temuan penelitian melalui wawancara dengan sumber penelitian. Penyajian data juga dapat diartikan sebagai proses pembuatan laporan tentang hasil data dan informasi yang telah ditemukan oleh peneliti.
- c. Penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing/verification): Penarikan kesimpulan berdasarkan struktur narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian. Selama penelitian berlangsung, temuan juga diverifikasi. Pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang dari catatan lapangan, mungkin menjadi sarana verifikasi.

3.8 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang yang terletak di jalan Medan – Tebing Tinggi, Tanjung Garbus Satu, Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20551, Indonesia. Masa waktu penelitian berlangsung mulai Maret sampai Mei 2024 mendatang.

Gambar 3.2 Lokasi Penelitian



3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima dalam transparansi pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang dilakukan para pegawai di kantor Dinas Sosial Deli Serdang.

3.9.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Deli Serdang

Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan dibidang sosial yang menjadi kewenangan daerah, di pimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Deli Serdang melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Deli Serdang. Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang mempunyai tugas membantu Bupati Deli Serdang melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten deli serdang.

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Deli Serdang



3.9.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Deli Serdang

DINAS SOSIAL KABUPATEN DELI SERDANG

Nama Jabatan Eselon II.b	Kepala Dinas
Unit Kerja Eselon II.b	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang Sosial yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.
Fungsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perumusan kebijakan di bidang Sosial; 2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan bidang Sosial; 3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan bidang Sosial; 4. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan bidang Sosial; 5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan program kegiatan Dinas Sosial; 2. Mengoordinasikan penyusunan tugas-tugas teknis terkait kesekretariatan, perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin; 3. Membina dan merencanakan pelaksanaan tugas terkait kesekretariatan, perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin; 4. Melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum pada Dinas Sosial; 5. Melaksanakan pengelolaan administrasi pada Dinas Sosial terkait kesekretariatan, perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin; 6. Merencanakan fasilitasi penyelenggaraan program perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin;
--------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Mengoordinasikan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan terkait kesekretariatan, perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin; 8. Mengoordinasikan Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang kesekretariatan, perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin; 9. Mengoordinasikan pengelolaan unit pelaksana teknis di bidang sosial; 10. Menetapkan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang kesekretariatan, perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin; 11. Mengoordinasikan pelaksanaan Pembinaan teknis dan supervisi
--	---

	<p>dibidang kesekretariatan, perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin;</p> <p>12. Menetapkan Rencana Strategis (RENSTRA), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Perjanjian Kinerja (PK), Rencana Kerja (Renja) serta analisis jabatan (Anjab) Dinas Sosial;</p> <p>13. Merumuskan Kebijakan dan Implementasi Agenda Reformasi Birokrasi Dinas Sosial;</p> <p>14. Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standard Pelayanan (SP), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);</p> <p>15. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;</p> <p>16. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;</p> <p>17. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan</p> <p>18. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.</p>
Nama Jabatan Eselon III.a	Sekretaris
Unit Kerja Eselon II.b	Dinas Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Dinas Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Sekretariat.
Fungsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan rencana program dan anggaran dinas; 2. Pelaksanaan tugas sekretariat dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, keuangan dan program; 3. Pembinaan monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan sekretariat; 4. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kesekretariatan di lingkungan Dinas Sosial;
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merumuskan program kegiatan pada Sekretariat; 2. Merumuskan bahan kebijakan, pedoman, pelayanan administrasi umum, kepegawaian, program dan keuangan; 3. Mengoordinasikan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian,

	<p>program dan keuangan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas pada Bidang; 5. Merumuskan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, program dan keuangan; 6. Mengoordinasikan penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Perjanjian Kinerja(PK), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja (Renja), RKA dan DPA APBD, Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan (SP), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Analisis Jabatan (Anjab), Analisa Beban Kerja (ABK), serta Forum Konsultasi Publik (FKP); 7. Mengoordinasikan Penyusunan dan Implementasi Agenda Reformasi Birokrasi Dinas Sosial; 8. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sekretariat; 9. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 10. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan pengambilan kebijakan; 11. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 12. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
--	---

Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Sub Bagian Umum
Unit Kerja Eselon III.a	Sekretariat
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Sekretaris dalam melaksanakan tugas pada lingkup Sub Bagian Umum.
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Sub Bagian Umum; 2. Melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian; 3. Menyusun rencana kebutuhan sarana dan prasarana rumah tangga Dinas; 4. Menyusun pedoman dan petunjuk teknis bidang ketatausahaan,

	<p>kepegawaian, kerumahtanggaan, kerja sama dan kehumasan, arsip dan dokumen pada Dinas;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Melaksanakan pelayanan administrasi umum, surat menyurat, ketatalaksanaan dan kepegawaian; 6. Menyusun rencana dan agenda Reformasi Birokrasi Dinas Sosial; 7. Menyusun Standar Pelayanan (SP), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Forum Konsultasi Publik, dan Daftar Urut Kepangkatan (DUK) pada Dinas; 8. Memfasilitasi penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas, serta penyusunan Analisa Jabatan (Anjab), dan Analisa Beban Kerja (ABK) Aparatur Sipil Negara pada Dinas; 9. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bagian Umum; 10. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 11. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 12. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 13. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
--	---

Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Sub Bagian Keuangan
Unit Kerja Eselon III.a	Sekretariat
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Sekretaris dalam melaksanakan tugas pada lingkup Sub Bagian Keuangan.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Sub bagian Keuangan; 2. Melaksanakan pengelolaan, pengadministrasian dan pembukuan keuangan Dinas; 3. Menyusun laporan keuangan periode bulanan, triwulan, semester dan tahunan secara berkala; 4. Menyusun laporan pertanggungjawaban dan pengelolaan dokumen keuangan; 5. Melakukan pengendalian penggunaan anggaran; 6. Menyusun data perhitungan anggaran dan belanja Dinas; 7. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bagian Keuangan; 8. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 9. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 10. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 11. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Sub Bagian Program
Unit Kerja Eselon III.a	Sekretariat
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Sekretaris dalam melaksanakan tugas pada lingkup Sub Bagian Program.
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Sub Bagian Program; 2. Menyusun Renja dan Evaluasi Renja Dinas serta perubahannya; 3. Menyusun Renstra dan Evaluasi Renstra Dinas serta perubahannya; 4. Menyusun Perjanjian Kinerja dan Laporan Kinerja Dinas; 5. Menyusun Laporan Keterangan Pertanggungjawaban dinas;

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Menyusun Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah pada Dinas Sosial; 7. Menyusun RKA dan DPA APBD Dinas serta Perubahannya; 8. Menyusun rencana umum pengadaan barang dan jasa Dinas berbasis sistem; 9. Melaporkan evaluasi realisasi anggaran Dinas berbasis sistem; 10. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bagian Program; 11. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 12. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 13. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 14. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
Nama Jabatan Eselon III.b	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
Unit Kerja Eselon II.b	Dinas Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Dinas Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial.
Fungsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dalam bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 2. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program dalam bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merumuskan program kegiatan pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 2. Merumuskan bahan kebijakan teknis pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 3. Memantau pembinaan masyarakat di daerah rawan bencana dan korban bencana; 4. Memantau, melaksanakan dan memberikan bantuan korban bencana alam dan bencana sosial; 5. Melaksanakan psikososial di daerah bencana;
--------------	--

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Melaksanakan koordinasi pemetaan daerah rawan bencana dan pembinaan masyarakat di daerah bencana; 7. Memantau pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 8. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dan lintas sektoral pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 9. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 10. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 11. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 12. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 13. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam; 2. Melaksanakan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kesiapsiagaan bencana alam; 3. Melaksanakan pemberian bimbingan psikososial bencana alam dan penguatan sosial; 4. Melaksanakan kemitraan, pengelolaan logistik, penyediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana alam; 5. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi terkait dan lintas sektoral pada Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam;
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Menyusun bahan petunjuk teknis pelaksanaan bimbingan, pembinaan dan pengendalian serta pemberian bantuan korban bencana alam; 7. Melaksanakan kegiatan penyuluhan pencegahan kejadian bencana; 8. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam; 9. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 10. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 11. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 12. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial

Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial.
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial; 2. Melaksanakan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kesiapsiagaan bencana sosial; 3. Melaksanakan pemberian bimbingan psikososial bencana sosial, dan penguatan sosial; 4. Melaksanakan kemitraan, pengelolaan logistik, penyediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana sosial; 5. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi terkait dan lintas sektoral pada Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial; 6. Menyusun bahan petunjuk teknis pelaksanaan bimbingan, pembinaan dan pengendalian serta pemberian bantuan korban bencana sosial; 7. Melaksanakan kegiatan penyuluhan pencegahan kejadian bencana baik penyuluhan secara lisan maupun tertulis; 8. Menyusun data korban bencana sosial; 9. Melakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas tenaga pelopor perdamaian; 10. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial; 11. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 12. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 13. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 14. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial

Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Jaminan Sosial Keluarga.
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Seksi Jaminan Sosial Keluarga; 2. Melaksanakan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program jaminan sosial keluarga; 3. Melaksanakan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kemitraan dan pendampingan jaminan sosial keluarga; 4. Menyusun petunjuk teknis pelaksanaan bimbingan, pembinaan dan pengendalian program jaminan sosial keluarga; 5. Melaksanakan kegiatan penyuluhan program jaminan sosial keluarga; 6. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi terkait dan lintas sektoral dalam rangka program jaminan sosial keluarga; 7. Melakukan Monitoring dan evaluasi program jaminan sosial keluarga; 8. Melaksanakan sosialisasi program jaminan sosial keluarga; 9. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Jaminan Sosial Keluarga; 10. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 11. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 12. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 13. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

Nama Jabatan Eselon III.b	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
Unit Kerja Eselon II.b	Dinas Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial

Tugas Pokok	Membantu Kepala Dinas Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Bidang Rehabilitasi Sosial.
Fungsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dalam Bidang Rehabilitasi Sosial; 2. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program dalam Bidang Rehabilitasi Sosial; 3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada Bidang Rehabilitasi Sosial;
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merumuskan program kegiatan pada Bidang Rehabilitasi Sosial; 2. Merumuskan bahan kebijakan teknis pada bidang Rehabilitasi Sosial anak dan lansia, Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang. 3. Merumuskan sasaran norma, standar, prosedur, dan kriteria pada Bidang Rehabilitasi Sosial. 4. Melaksanakan Pembinaan pada Bidang Rehabilitasi Sosial. 5. Melaksanakan pembinaan terhadap anak dan lansia, Penyandang Disabilitas, Penyandang Tuna Sosial dan Korban Perdagangan orang. 6. Melaksanakan pembinaan terhadap panti sosial (di dalam Panti dan di luar panti). 7. Melaksanakan monitoring dan evaluasi Bidang Rehabilitasi Sosial. 8. Melakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas tenaga pelopor perdamaian; 9. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Rehabilitasi Sosial; 10. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 11. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 12. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 13. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Rehabilitasi Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia.
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia; 2. Menyusun bahan perumusan kebijakan rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia; 3. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia; 4. Menyusun bahan laporan Standar Pelayanan Minimal anak terlantar dan lanjut usia terlantar; 5. Melaksanakan fasilitasi kegiatan dan pembinaan terhadap anak dan lanjut usia; 6. Memfasilitasi kegiatan dan pembinaan terhadap Panti Sosial anak dan lanjut usia (di dalam Panti dan di luar Panti); 7. Menyusun kegiatan pembinaan anak dan lanjut usia; 8. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia; 9. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 10. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 11. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 12. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Rehabilitasi Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas.
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun kegiatan Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas; 2. Menyusun bahan perumusan kebijakan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas; 3. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Rehabilitasi Sosial dan Penyandang Disabilitas; 4. Menyusun bahan laporan Standar Pelayanan Minimal Penyandang Disabilitas; 5. Melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan bagi Penyandang Disabilitas; 6. Memfasilitasi kegiatan dan pembinaan terhadap Panti Sosial Disabilitas; 7. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas; 8. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 9. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 10. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 11. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial, Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Rehabilitasi Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial

Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Rehabilitasi Sosial, Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang.
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang; 2. Menyusun bahan perumusan kebijakan Rehabilitasi Sosial, Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang serta korban penyalahgunaan napza;

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang; 4. Menyusun sasaran, norma, standar, prosedur, dan kriteria rehabilitasi sosial, tuna sosial, dan korban perdagangan orang; 5. Melaksanakan fasilitasi kegiatan dan pembinaan terhadap penyandang tuna sosial dan korban perdagangan orang; 6. Memfasilitasi kegiatan dan pembinaan terhadap Panti Tuna Sosial (Panti Rehabilitasi), di dalam Panti dan di luar Panti; 7. Menyusun kegiatan pembinaan Tuna Sosial dan korban Perdagangan orang; 8. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang; 9. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 10. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 11. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 12. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
Nama Jabatan Eselon III.b	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
Unit Kerja Eselon II.b	Dinas Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial

Tugas Pokok	Membantu Kepala Dinas Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Bidang Pemberdayaan Sosial.
Fungsi	<ol style="list-style-type: none">1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dalam Bidang Pemberdayaan Sosial;2. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program dalam Bidang Pemberdayaan Sosial;3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada Bidang Pemberdayaan Sosial.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merumuskan program kegiatan Bidang Pemberdayaan Sosial; 2. Melaksanakan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di Bidang Pemberdayaan Sosial; 3. Melaksanakan kegiatan Pembinaan teknis dan supervisi pada Bidang Pemberdayaan Sosial; 4. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pada Bidang Pemberdayaan Sosial; 5. Melaksanakan penggalan, pengembangan, pendayagunaan potensi dan sumber kesejahteraan sosial masyarakat; 6. Melaksanakan koordinasi dan pembinaan pemberdayaan potensi sumber kesejahteraan sosial (PSKS); 7. Melaksanakan Koordinasi dan pembinaan Kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial; 8. Merekomendasikan usulan pendaftaran organisasi sosial baru dan pendaftaran ulang organisasi sosial; 9. Melaksanakan pengajuan usulan pemberian sertifikasi bagi Pekerja Sosial Profesional dan Tenaga Kesejahteraan Sosial; 10. Melakukan verifikasi dan validasi data usulan masyarakat yang tidak mampu untuk mendapatkan program penerima manfaat melalui sistem layanan dan rujukan terpadu (SLRT); 11. Memvalidasi izin operasional organisasi sosial yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial sesuai ketentuan yang berlaku; 12. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Pemberdayaan Sosial; 13. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 14. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 15. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 16. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan
--------------	---

	perintah atasan.
Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Pemberdayaan Perorangan, Keluarga dan Komunitas Adat Terpencil
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Pemberdayaan Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga, dan Komunitas Adat Terpencil.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none">1. Menyusun kegiatan Seksi Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Komunitas Adat Terpencil;2. Menyusun bahan bimbingan dan pembinaan Pemberdayaan sosial perorangan, Keluarga dan Komunitas Adat Terpencil;3. Memverifikasi berkas pendataan dan pendaftaran registrasi dan identifikasi organisasi sosial perorangan, keluarga, tenaga kesejahteraan sosial kecamatan (TKSK) dan komunitas adat terpencil;4. Menyusun kegiatan pembinaan motivasi dan bimbingan usaha kesejahteraan sosial terhadap perorangan, keluarga dan komunitas adat terpencil;5. Menyusun bahan pembinaan dan pelatihan terhadap Tenaga kesejahteraan sosial kecamatan, pekerja sosial, pekerja sosial masyarakat dan relawan sosial lainnya;6. Menyusun bahan norma, standar, prosedur dan kriteria dibidang tenaga kesejahteraan sosial kecamatan (TKSK), lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga dan pekerja sosial lainnya;7. Melaksanakan pemberian bantuan kepada Bilal Jenazah dan Penggali Kubur;8. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Komunitas Adat Terpencil;9. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;10. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
--------------	---

	<p>11. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan</p> <p>12. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.</p>
Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Kelembagaan Masyarakat dan Penerbitan Izin Pengumpulan Sumbangan
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Pemberdayaan Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Pemberdayaan Sosial Kelembagaan Masyarakat dan Penerbitan Izin Pengumpulan Sumbangan.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none">1. Menyusun kegiatan Seksi Pemberdayaan Sosial Kelembagaan Masyarakat dan penerbitan izin pengumpulan sumbangan;2. Menyusun bahan kegiatan Forum <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dalam pengelolaan sumber dana bantuan sosial;3. Menyusun bahan dan petunjuk teknis kegiatan forum <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) serta penerbitan izin pengumpulan sumbangan;4. Mempersiapkan bahan pembinaan motivasi dan bimbingan dunia usaha;5. Menyusun bahan temu karya Karang Taruna dan bulan bhakti sosial karang taruna, dan organisasi sosial;6. Menyusun bahan perumusan kebijakan yang berkaitan dengan forum <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) dalam pengelolaan sumber dana bantuan sosial;7. Menyusun bahan norma, standar, prosedur, dan kriteria dibidang forum <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan pengelolaan sumber dana bantuan sosial;
--------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Memverifikasi dan evaluasi pelaksanaan kebijakan forum <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan dalam pengelolaan sumber dana bantuan sosial; 9. Menyusun bahan perumusan kebijakan di bidang karang taruna, lembaga kesejahteraan sosial dan wahana kesejahteraan sosial berbasis masyarakat, serta potensi dunia usaha; 10. Melaksanakan tugas di bidang karang taruna, lembaga kesejahteraan sosial dan wahana kesejahteraan sosial berbasis masyarakat, serta potensi dunia usaha; 11. Melaksanakan kebijakan di bidang karang taruna, lembaga kesejahteraan sosial dan wahana kesejahteraan sosial berbasis masyarakat, serta penerbitan izin pengumpulan sumbangan; 12. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pemberdayaan Sosial Kelembagaan Masyarakat dan Penerbitan Izin Pengumpulan Sumbangan; 13. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 14. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 15. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 16. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Kepahlawanan dan Restorasi Sosial
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Pemberdayaan Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup seksi Kepahlawanan dan Restorasi Sosial.
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Seksi Kepahlawanan dan Restorasi Sosial; 2. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan

kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan dan restorasi sosial;

3. Menyusun bahan dan petunjuk teknis kegiatan bimbingan dan pembinaan kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan dan restorasi sosial;
4. Menyusun kegiatan pendataan dan pendaftaran registrasi dan identifikasi kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan dan restorasi sosial;
5. Menyusun bahan pembinaan motivasi dan bimbingan usaha kesejahteraan sosial terhadap kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan dan restorasi sosial;
6. Menyusun bahan kebijakan dibidang penghargaan dan tunjangan kesejahteraan keluarga pahlawan dan perintis kemerdekaan, pelestarian nilai-nilai kepahlawanan dan keperintisan, kesetiakawanan dan restorasi sosial, serta pengelolaan taman makam pahlawan dan tugu pahlawan;
7. Memverifikasi dan evaluasi pelaksanaan kebijakan dibidang penghargaan dan tunjangan kesejahteraan keluarga pahlawan dan perintis kemerdekaan, pelestarian nilai-nilai kepahlawanan dan keperintisan, kesetiakawanan dan restorasi sosial, serta pengelolaan taman makam pahlawan dan tugu pahlawan;
8. Menyusun bahan perencanaan program kegiatan di bidang kepahlawanan, keperintisan dan kesetiakawanan sosial dan restorasi sosial;
9. Menyusun bahan pedoman dan standarisasi bidang kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan sosial dan restorasi sosial;
10. Memfasilitasi operasional legium Veteran RI Kabupaten Deli Serdang ;
11. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Kepahlawanan dan Restorasi Sosial;
12. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
13. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;

	<p>14. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan</p> <p>15. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.</p>
Nama Jabatan Eselon III.b	Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin
Unit Kerja Eselon II.b	Dinas Sosial
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Dinas Sosial dalam melaksanakan tugas pada lingkup Bidang Penanganan Fakir Miskin.
Fungsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dalam Bidang Penanganan Fakir Miskin; 2. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program dalam Bidang Penanganan Fakir Miskin; 3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada Bidang Penanganan Fakir Miskin.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none">1. Merumuskan program kegiatan pada Bidang Penanganan Fakir Miskin;2. Melaksanakan pengoordinasian, pengendalian dan peningkatan identifikasi dan penguatan kapasitas, pendampingan dan pemberdayaan, bantuan stimulan dan penataan lingkungan;3. Merumuskan rencana kerja Bidang Penanganan Fakir Miskin;4. Merumuskan norma, standar prosedur, dan kriteria pada Bidang Penanganan Fakir Miskin;5. Merumuskan bahan pembinaan teknis dan pengawasan pada Bidang Penanganan Fakir Miskin;6. Mengoordinasikan dan melaksanakan kebijakan pada Bidang Penanganan Fakir Miskin;7. Melakukan pengelolaan data fakir miskin cakupan daerah Kabupaten Deli Serdang;8. Melakukan pendampingan dan pemberdayaan, bantuan stimulan dan penataan lingkungan;
--------------	--

	<p>9. Menyelenggarakan penyaluran bantuan kepada fakir miskin secara komprehensif dan terkoordinasi;</p> <p>10. Melaksanakan pengembangan, pemeliharaan dan penataan lingkungan fakir miskin;</p> <p>11. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap kebijakan, strategi, serta program dalam penanganan fakir miskin;</p> <p>12. Melaksanakan koordinasi dengan instansi atau lembaga terkait pada Bidang Penanganan Fakir Miskin;</p> <p>13. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Penanganan Fakir Miskin;</p> <p>14. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;</p> <p>15. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;</p> <p>16. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan</p> <p>17. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.</p>
Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Identifikasi dan Penguatan Kapasitas
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Penanganan Fakir Miskin
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Identifikasi dan Penguatan Kapasitas.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program kegiatan pada Seksi Identifikasi dan Penguatan Kapasitas; 2. Melakukan pemberian bimbingan teknis dan supervisi pelaksanaan identifikasi dan penguatan kapasitas; 3. Menyusun bahan perumusan kebijakan dan teknis dalam identifikasi dan penguatan kapasitas; 4. Menyusun bahan kebijakan dan teknis program identifikasi dan penguatan kapasitas untuk mengembangkan kemampuan dasar dan kemampuan berusaha fakir miskin; 5. Mengoordinasikan dan melaksanakan program pada Seksi Identifikasi dan Penguatan Kapasitas; 6. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi atau lembaga terkait pada Seksi Identifikasi dan Penguatan Kapasitas; 7. Melakukan identifikasi dan validasi, pengelolaan data fakir miskin cakupan daerah Kabupaten Deli Serdang; 8. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Identifikasi dan Penguatan Kapasitas; 9. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 10. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 11. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
--------------	--

Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Pendampingan dan Pemberdayaan
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Penanganan Fakir Miskin
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Pendampingan dan Pemberdayaan.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun kegiatan Seksi Pendampingan dan Pemberdayaan; 2. Melaksanakan pemberian bimbingan teknis dan supervisi pelaksanaan Pendampingan dan Pemberdayaan; 3. Menyusun bahan perumusan kebijakan dan teknis dalam Pendampingan dan Pemberdayaan; 4. Melaksanakan peningkatan, kemampuan dan kapasitas sumber daya manusia; 5. Melaksanakan bimbingan teknis peran pendamping sebagai fasilitator, penghubung, motivator dan pembimbing sekaligus mengarahkan para penerima program bantuan; 6. Meningkatkan kualitas dan kompetensi para pendamping bantuan sosial; 7. Melakukan pendampingan dalam penyaluran bantuan agar tepat sasaran, tepat jumlah dan tepat waktu; 8. Melakukan upaya pemberdayaan fakir miskin; 9. Melakukan peningkatan kemampuan dan kapasitas sumber daya manusia fakir miskin; 10. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pendampingan dan Pemberdayaan; 11. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan; 12. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan; 13. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan 8. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
--------------	--

Nama Jabatan Eselon IV.a	Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyaluran Bantuan Stimulan
Unit Kerja Eselon III.b	Bidang Penanganan Fakir Miskin
Unit Kerja	Dinas Sosial
Tugas Pokok	Membantu Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Pengelolaan dan Penyaluran Bantuan Stimulan.

Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none">1. Menyusun kegiatan Seksi Pengelolaan dan Penyaluran Bantuan Stimulan;2. Melakukan pemberian bimbingan teknis dan supervisi pelaksanaan Pengelolaan dan Penyaluran Bantuan Stimulan;3. Menyusun bahan perumusan kebijakan dan teknis dalam Pengelolaan dan Penyaluran Bantuan Stimulan;4. Mengoordinasikan dan melaksanakan kebijakan pada Seksi Pengelolaan dan Penyaluran Bantuan Stimulan;5. Menyusun bahan koordinasi dan kerjasama teknis dengan instansi dan/atau lembaga terkait tentang Pengolaandan Penyaluran Bantuan Stimulan;6. Melaksanakan kegiatan pemberian bantuan pangan bagi fakir miskin;7. Melaksanakan koordinasi dalam pemeliharaan dan pengembangan penataan lingkungan hidup yang sehat bagi fakir miskin;8. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pengelolaan dan Penyaluran Bantuan Stimulan;9. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;10. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;11. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan12. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
--------------	--

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menganalisis sebuah data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan. Narasumber yang terlibat dalam penelitian ini yaitu, Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin, Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Masyarakat. Selanjutnya penulis ingin mengklasifikasikan terlebih dahulu narasumber berdasarkan umur, jabatan/status, dan jenis kelamin.

Tabel Data 4.1 Identitas Narasumber

No	Nama	Jabatan
1	Ahmad Sofyan	Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin
2	Siti Rahma	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
3	Dedi	Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Pada tabel 4.1 dapat dilihat nama dan jabatan ketiga narasumber yang menjadi objek pada penelitian.

Tabel Data 4.2 Jenis Kelamin Narasumber

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	2	67%
2	Perempuan	1	33%
Total		3	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Pada Tabel 4.2 dapat dilihat data dari jenis kelamin Terdapat 2 orang narasumber berjenis kelamin Laki-Laki dan 1 orang narasumber berjenis kelamin Perempuan.

4.1.1. Strategi Pelayanan Prima dalam Program DTKS

Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) memiliki serangkaian proses terhadap usulan data yang dilakukan melalui masyarakat yang benar-benar layak untuk menerima bantuan sosial, peraturan ini sudah ditetapkan oleh kemensos sehingga diperoleh hasil yang objektif berdasarkan keputusan Kementerian Sosial, hasil tersebut lalu dilaporkan ke Dinas Sosial Kabupaten/Kota berupa PERMENSOS No 3 Tahun Tahun 2021.

Dalam penyaluran bantuan ini tentunya dapat dilihat dari standar dan prosedur yang di tetapkan dalam program DTKS dengan mengutip hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Sofyan selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin beliau menyampaikan:

“Dinas sosial ini membuka layanan SLRT, lalu masyarakat datang ke ruangan pemsos dan mengajukan berkas-berkas yang dibawa untuk dimasukkan ke DTKS. Selanjutnya kita memproses dengan cara memverifikasi terlebih dahulu, lalu kita kunjungi tempat tinggal nya, jika memang layak dan sesuai dengan aturan yang ada.”

Menurut Ibu Siti Rahma (selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial) menambahkan:

“Dinas Sosial ini memiliki aplikasi dan melihat apakah masyarakat tersebut setelah itu mendapatkan bansos. Aplikasi tersebut dinamakan SIKS-NG. Aplikasi ini bisa mengecek keberadaan masyarakat itu telah mendapatkan program dari Kementerian Sosial seperti warga tersebut sudah masuk kedalam DTKS”

Program DTKS di Dinas Sosial Deli Serdang sudah berjalan sesuai dengan SOP yang memverifikasi masyarakat dan diusulkan dengan penyesuaian tertentu. Lalu pelaksanaan koordinasi yang dilakukan sejauh ini dalam program DTKS, terkordinir karena penggabungan beberapa bidang di Dinas Sosial Deli Serdang yaitu Fakir Miskin, Pemberdayaan Sosial, Rehabilitas Sosial dan Jaminan Sosial yang direkap dan disampaikan ke Kepala Dinas. Dapat dikatakan penggabungan ini juga ikut serta dalam kerjasama pihak desa atau kecamatan.

Jadi dapat dikatakan koordinasi dalam pengelolaan DTKS sudah berjalan dengan baik. Dalam proses pembagian tugas dan kewenangan dari berbagai bidang seperti Pemberdayaan Sosial memiliki tugas untuk melayani masyarakat dalam mendaftar DTKS, bidang Rehabilitas Sosial memiliki peran untuk mendata warga yang miskin dan PMKS. Lalu bidang Jaminan Sosial yang mendata korban bencana dan dikumpulkan untuk disatukan kedalam DTKS.

Bapak Ahmad Sofyan menambahkan:

“Tugas saya sebagai kepala bidang tentunya saya memeriksa terlebih dahulu mana saja yang dapat digolongkan kepada program DTKS”

Di dalam pengelolaan DTKS ini memiliki proses penentuan tanggung jawab dalam sistem kerja pada setiap pegawai, dimana tanggung jawab ini saling mengoreksi dan mengawasi agar tidak terjadi usulan-usulan yang tidak terinput.

Dalam proses pengelolaan DTKS, prosedur pengadaan sarana dan prasarana dalam program DTKS saat ini menyiapkan salah satu aplikasi, untuk memudahkan warga tersebut dikatakan miskin atau tidak sehingga dalam verifikasi mudah dijalankan.

Untuk prasarana, fasilitas sudah memadai dengan berbagai media elektronik lainnya.

Dari standar atau nilai yang dicapai di dalam program DTKS di Dinas Sosial Deli

Serdang mengharapkan kepada warga miskin yang ada di Kabupaten Deli Serdang dapat masuk dalam program DTKS dan mendapatkan bantuan berupa sembako, PKH, KIP dan lain sebagainya. Dalam bentuk sistem kerja yang diterapkan pada pegawai di Dinas Sosial Deli Serdang dalam pengelolaan DTKS sudah sangat bagus dengan mempertimbangkan masyarakat agar dapat menilai terlebih dahulu bagaimana nilai dari pengelolaan DTKS pada pegawai Dinas Sosial Deli Serdang.

Akan tetapi ada kelemahan yang terdapat faktor dari sistem kerja atau tugas pada masyarakat itu sendiri dengan berbagai keterbatasan responsif seperti letak lokasi atau permukiman warga yang sangat jauh dari sekitaran Kantor Dinas sosial Deli Serdang yang membuat terverifikasi terlambat yaitu wilayah yang jauh dan SDM yang kurang. Hal itu yang memicu keterbatasan para pegawai Dinas Sosial Deli Serdang sulit memverifikasi warga yang hadir di Dinas Sosial.

Jadi dapat dikatakan pelaksanaan program DTKS di Dinas Sosial Deli Serdang memiliki strategi/rencana yang berjalan, dengan bekerja sama di berbagai desa yang ada di Deli Serdang untuk dapat aktif bersosialisasi dengan warga disekitar dengan mengaktifkan SIKS-NG agar masyarakat hanya datang ke desa untuk proses pengelolaan DTKS.

4.1.2 Strategi Pelayanan

Dalam pemberdayaan sosial, pelayanan prima terdapat di bidang Pemberdayaan Sosial Kantor Dinas Sosial Deli Serdang yang bernama Pelayanan Terpadu Delima atau Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT). Berdasarkan pelayanan SLRT ini masyarakat ataupun Kepala Desa atau perangkat desa, mengirimkan data ke bidang Pemberdayaan Sosial guna untuk pengecekan seperti yang dijabarkan oleh Ibu Siti Rahma, beliau menyampaikan:

“Masyarakat bisa datang ke kantor Kepala Desa dan mengambil data dari masyarakat yang memang layak untuk dimasukkan kedalam DTKS dengan sesuai dan ada kriteria penilaian di pelayanan. Jadi disana kita bisa mengecek NIK valid atau tidak lalu kita lihat penerima atau tidak, jika tidak kita akan membuat PBI nya lalu kita masukkan kedalam DTKS dan sekaligus program yang sesuai dengan Kartu Keluarga tersebut.”

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pegawai Dinas Sosial pada pengelolaan DTKS sebagai penerima layanan dan pembuka layanan untuk masyarakat di Kabupaten Deli Serdang. Pegawai yang ada di Dinas Sosial Deli Serdang ini harus mengetahui bahwa tugas-tugas setiap pegawai adalah melakukan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mampu dan membutuhkan bantuan-bantuan seperti responsif pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan dan akuntabilitas pegawai untuk segera turun ke lapangan guna mengecek situasi dan kondisi masyarakat yang ada di wilayah tertentu.

Dalam pelaksanaan program DTKS dan kegiatan pekerjaan diselesaikan dengan sistem kerja yang berlaku dengan penyesuain SOP untuk mendapatkan program bantuan tersebut diperlukan paling cepat 15 hari dan paling lama 75 hari dikarenakan setiap per tanggal 15 telah mengirimkan data dapat diverifikasi secara langsung dan aktif dibulan kedepannya. Dilain urgency dapat dimandirikan terlebih dahulu dikarenakan darurat. Didalam program DTKS memasukkan data ke aplikasi SIKS-NG setiap tanggal 25 dan penentuan memutuskan kembali pada Kementerian, sedangkan berdasarkan SOP akan dikirimkan data untuk di tanggal 25 lalu di cek verval dengan mengunjungi tempat tinggal warga yang membutuhkan, lalu dilihat dari cluster menengah seperti adanya golongan anak sekolah, orang tua agar mendapatkan PKH dan BPNT.

Untuk melihat tanggung jawab pegawai Dinas Sosial Deli Serdang dalam melakukan pelayanan prima yaitu dilihat penyesuaian dengan tupoksi nya seperti membuka pelayanan untuk memasukkan DTKS, maka pegawai bertanggung jawab penuh untuk melakukan penginputan melalui pengecekan NIK dan pendaftaran masuk. Jika belum tersedia akan dimasukkan atau didaftarkan jika sudah terverifikasi akan disampaikan kepada masyarakat, berikut Ibu Siti Rahma menyampaikan :

“Kita menyampaikan kepada masyarakat yang sudah masuk kedalam DTKS tetapi belum ditentukan program nya seperti apa, oleh karena itu kita menyiapkan kartu kecil dimana kegunaan kartu ini bisa dilihat dari tanggal masuk berkas ke loket pendaftaran dan dilihat sejauh mana berkas mengalami on proses, jadi bisa kita lihat dan kita bertanggung jawab sesuai SOP”

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan kerjasama dan kordinasi kerja setiap bidang yaitu Pemberdayaan Sosial, Fakir Miskin, Rehabilitas Sosial, dan Jaminan sosial saling bekerjasama dalam satu layanan yang saling mengarahkan dan berkesinambungan. Sistem kerja dari keempat bidang tersebut juga dibutuhkan komunikasi dan komitmen yang baik dalam melayani masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Siti Rahma beliau menyampaikan:

“Kita bekerja dan perlu membutuhkan komunikasi yang baik bukan hanya di lintas bidang tetapi sampai ke lintas sektoral seperti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Pihak Rumah Sakit dibawah naungan pemerintahan, sedangkan untuk swasta kita bekerjasama contohnya dengan Baznaz.”

Terkait pelayanan prima yang dapat memuaskan masyarakat diperlukan beberapa hal, seperti yang dijelaskan Ibu Siti Rahma beliau menyampaikan:

“Masyarakat dapat mengadu terkait kendala dari proses DTKS ini kepada pegawai Dinas Sosial Deli Serdang dengan menghubungi pegawai Dinas Sosial Deli Serdang”

Strategi khusus yang dilakukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dilihat dari kondisi permasalahan, strategi pelayanan prima ini dilihat terlebih dahulu yang mengalami situasi dan kondisi dalam keadaan darurat jadi harus dilakukan jalur tempuh yang khusus dan strategi pelayanan prima ini dinilai sangat serius sehingga Kepala Dinas juga ikut turut serta dan pemutusnya dapat bekerjasama melalui lintas OPD yang dibutuhkan.

Pelayanan yang diberikan dalam pengelolaan DTKS, diberikan evaluasi setiap sebulan sekali dengan melampirkan laporan yang diawalin dari pegawai pelayanan lalu diberikan ke Kepala Bidang dan diserahkan ke Kepala Dinas Sosial Deli Serdang.

4.1.3 Pelayanan DTKS

Pelayanan DTKS saat ini memastikan pada tugas utamanya yakni masyarakat miskin dan rentan dipastikan mendapatkan akses perlindungan dan pelayanan sosial yang terintegrasi dengan pemenuhan kebutuhan pangan sandang, perumahan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan atau pelayanan sosial maupun masalah sosial. DTKS di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang memberikan bantuan sosial kepada para penyandang masalah kesejahteraan sosial (lanjut usia terlantar, penyandang disabilitas, bantuan rumah layak huni, bantuan pemakaman, dan bantuan penanganan anak. Mengutip hasil wawancara dari Bapak Dedi, beliau menyampaikan :

“Saat ini pelayanan DTKS di Dinas Sosial Deli Serdang sudah sangat memuaskan dan membantu kebutuhan masyarakat dalam penanggulangan kemiskinan, pegawai-pegawai Dinas Sosial Deli Serdang juga memberikan responsif yang baik ke masyarakat. Sistem kerja yang dilakukan mereka juga sudah cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat.”

Sampai sejauh ini masyarakat yang mendaftar secara langsung maupun tidak langsung belum mengalami kendala dari pelayanan prima yang di berikan kepada

pegawai Dinas Sosial Deli Serdang. Pegawai Dinas Sosial Deli Serdang sudah melakukan tugasnya dengan SOP dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat yang mendaftar tidak mengalami antrian panjang dikarenakan SOP yang diterapkan oleh Kantor Dinas Sosial Deli Serdang yang mengarahkan ketentuan jumlah masyarakat yang datang ke kantor Dinas Sosial Deli Serdang. Akan tetapi terdapat pernyataan yang menjelaskan bahwa tidak semua masyarakat yang mendaftar di layanan rujukan terpadu masuk kepada program DTKS hal ini dijelaskan oleh Bapak Ahmad Sofyan, beliau menjelaskan :

“Kita disini hanya sifatnya mengusulkan, Kementerian Sosial yang menentukan masyarakat tersebut layak atau tidaknya masuk di DTKS.”

Hal ini memicu suatu keluhan oleh masyarakat yang sebagian masyarakat tidak mendapatkan bantuan sosial dari program DTKS ini, dilansir dari hasil wawancara oleh Bapak Dedi, beliau menjelaskan :

“Dari tahun 2019 saya mendaftarkan anak saya, sampai sekarang belum ada keluar, saya sudah mengurus akan tetapi dari pusat tidak ada nama tersebut dicantumkan. Saya belum memberikan keluhan tetapi saya coba menunggu dari desa tetapi tetap tidak ada tercantum namanya. Saya berharap Dinas Sosial Deli Serdang dapat membantu dan dapat mengatasi untuk memperingankan kebutuhan masyarakat disini.”

Hal tersebut menjadi evaluasi sebagai langkah pemerintah berkomitmen untuk terus memperbaiki program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang menyebar di setiap wilayah.

4.2 Pembahasan

DTKS memegang peran penting dalam pelaksanaan program perlindungan sosial. Berikut beberapa program yang berbasis DTKS yaitu Program Keluarga Harapan (PKH), Program Indonesia Pintar (PIP), Subsidi Listrik, Program Sembako/BPNT, Program Indonesia Sehat (PBI-JKN), dan Program BLT Non

Penerima PKH dan Sembako. Program DTKS ini melakukan berbagai program bantuan sosial kepada masyarakat yang dalam hal ini sangat memerlukan bantuan.

Saat ini Dinas Sosial Deli Serdang melakukan serangkaian kegiatan dalam meningkatkan program DTKS, mulai dari penyebaran program DTKS kesetiap desa dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat melakukan proses pendaftaran program DTKS di masing-masing wilayah. Jadi tidak hanya disekitar kantor Dinas Sosial saja yang turut berkembang tetapi juga pihak desa juga terlibat dalam proses DTKS.

Maka dari itu setiap pelaksanaan program DTKS di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang dilakukan penyebaran aplikasi SIKS-NG ke Kepala Desa yang diciptakan dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) sebagai bentuk informasi terkait penerima bantuan sosial, dan status kemiskinan guna meningkatkan transparansi dan integrasi data dalam pengelolaan di Dinas Sosial Deli Serdang.

Aplikasi SIKS-NG memiliki peran penting dalam program DTKS, karena aplikasi ini bertujuan untuk mengecek keberadaan masyarakat yang telah mendapatkan program dari Kementerian Sosial baik proses yang berjalan, keberhasilan yang telah dicapai, dan jumlah dampak yang telah terverifikasi dengan Kementerian Sosial. Ini adalah salah satu bentuk pelayanan prima yang dilakukan pada pegawai Dinas Sosial Deli Serdang untuk melihat penyebaran program tersebut.

Tujuan dari bentuk aplikasi SIKS-NG sebagai strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial Deli Serdang untuk mencapai tujuan komunikasi secara responsif kepada masyarakat dengan menyebarkan informasi, membangun hubungan dan memudahkan tujuan masyarakat. Sementara itu dalam hal pengelolaan DTKS terdapat beberapa hambatan monitoring di berbagai Dinas Sosial seperti terdapatnya orang/keluarga yang sudah layak tapi masih masuk dalam DTKS sebagai penerima bantuan (memiliki lahan yang besar dan ada yang memiliki

alat transportasi). Lalu ada juga keluarga yang tergolong tidak mampu namun tidak termasuk dalam DTKS atau penerima program bantuan. sedangkan yang terjadi di Dinas Sosial Deli Serdang memiliki kurangnya maksimal sumberdaya manusia untuk menanggungjawab tugas dalam penyebaran aplikasi SIKS-NG ke setiap desa, Dinas Sosial juga memberikan reward kepada setiap desa yang menjalankan program DTKS dengan penyebaran aplikasi SIKS-NG, akan tetapi masih banyak sebagian desa yang belum bisa menerapkan aplikasi tersebut untuk digunakan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Sosial Deli Serdang sudah menggunakan program DTKS dengan baik.
Hal itu dapat dilihat dari kerjasama dan koordinasi setiap bidang dalam pelayanan prima yang dilakukan. Dalam proses pembagian tugas dan kewenangan dari berbagai bidang seperti Pemberdayaan Sosial yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat dalam mendaftar DTKS, lalu bidang Rehabilitas Sosial memiliki peran untuk mendata warga yang miskin dan PMKS. Dan bidang Jaminan Sosial yang mendata korban bencana dan dikumpulkan untuk disatukan kedalam DTKS. Hal ini yang menjadikan bidang yang ada di kantor Dinas Sosial Deli Serdang saling berkontribusi.
2. Dinas Sosial Deli Serdang belum memaksimalkan penyebaran aplikasi ke setiap desa guna memudahkan masyarakat dalam mendaftar program DTKS hal ini dikarenakan kurangnya sumberdaya manusia yang kurang bertanggung jawab dalam menangani pengelolaan DTKS.
3. Dinas Sosial Deli Serdang sudah melakukan beberapa kontribusi terhadap pengelolaan DTKS kepada setiap masyarakat yang terlibat, hanya saja dari seluruh masyarakat yang mendaftar hanya sebagian nama yang masuk kedalam program DTKS.

5.2 Saran

Setelah melakukan pembahasan dan menarik kesimpulan, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Dinas Sosial Deli Serdang untuk tetap meningkatkan program yang dijalankan di setiap pedesaan yang sulit dijangkau terkait penerapan aplikasi guna memudahkan program DTKS.
2. Diharapkan untuk lebih memaksimalkan pelayanan prima kepada masyarakat yang terkendala dalam program DTKS.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan atau mengembangkan penelitian ini guna mendapat kemampuan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Triono, T., & Sangaji, R. C. (2023). Faktor Mempengaruhi Tingkat Kemiskinan di Indonesia: Studi Literatur Laporan Data Kemiskinan BPS Tahun 2022. *Journal of Society Bridge*, 1(1), 59–67. <https://doi.org/10.59012/jsb.v1i1.5>
- Ahmad, F. (2014). Efektivitas Kerja Pegawai dinas sosial prov.sul-sel. *Universitas Hasanuddin*, 1–113.
- Aisyah, A., Susmiyati, H. R., & Al-Hidayah, R. (2020). Implementasi Asas Sederhana Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam Menjamin Hak Keperdataan. *Petium*, 8(2), 131–142. <https://doi.org/10.36090/jh.v8i2.813>
- Aliyah, nur siti. (2008). *Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji*. 26.
- Alita, S. Priyanta, and N. R. 2019. (2014). Studi Analisis Pemikiran Ulama Mui Jawa Tengah Tentang Royalti, Zakat. *Journal of Chemical Information*, 53(9), 1689–1699.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta. Jakarta
- Cahyani, N. Y. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Panceng. *Universitas Muhammadiyah Gresik*, 34. <http://eprints.umg.ac.id/942/>
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiarto, R. (2023). Inovasi Penyaluran Jaminan Sosial Tepat Sasaran Melalui Kebijakan Pengelolaan Anggaran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dan Pemanfaatan Aplikasi " Cek Bansos ". *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 204– 215.
- Elvina, R., & Rahmah, E. (2013). Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(September), 607– 614. download.portalgaruda.org/article.php?article=101448&val=1516
- Febry Puspitasari, F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1), 30–36.

- Griffin. (2004). *Manajemen Bisnis*, terjemahan Pandji Anoraga. (Jakarta: Rineka Cipta, 2009) hal:339
- Hadjam, M. N. R. (2016). Efektivitas pelayanan prima di rumah sakit. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105–115. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>
- Helmizar, Zakiah, K., Dwikirana, A. Y. P. S. A., Lestari, V. P., Putra, H. D., & Lestari, A. S. (2021). Akuntabilitas Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara Badan Keahlian Sekretariat Jenderal DPR RI, 1–65.
- Ir. A. Jabbar M. Rambe, ME (2006). Mengendalikan_Kelelahan_Pekerja_Terhadap. 7(52)
- Khadafi, R., & Mutiarin, D. (2017). Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(2). <https://doi.org/10.18196/jgpp.4280>
- Lasari, D., & Ali, H. (2024). *Strategi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Dtk) Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kabupaten Agam*. 9(1), 12–22.
- Lexy J Moleong. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rineka Cipta. Maani
- Dt, K. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi*, no 1(VIII), 48.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Transparasi*. 1–23
- Marmujiono, SP. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kemiskinan Dan Strategi Pengentasan Kemiskinan Di Kab. Brebes Tahun 2009-2011. *Journal Unnes Economics Development Analysis Journal(EDAJ)*, 3(1), 25–38 EDAJ 3 (1) (2014). <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj/article/view/3221>
- Mukarom ,Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mukarom. Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Pubik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Nawawi. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Prahalad,H. 2016. Definisi Strategi Dalam Buku Manajemen. E-journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2016
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sabarno, H. 2007. Mamandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa. Jakarta: Sinar Grafika
- Sekretaris Jenderal Pusat Data Dan Informasi Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial RI. (2019). *Buku Saku-Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dasar hukum*. 1–32.
- Siregar, R. A. (2020). Penanganan Pembiayaan Bermasalah Mikro 75ib Di Bank BRI Syariah Kcp Rantau Prapat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sutrisno, S. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Studi di Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 1 No. 1(1), 1–15.
- Tirani, O. (2017). Implementasi Program Keluarga Harapan di Dinas Sosial Kabupaten Poso. *Jurnal Katalogis*, 5(6), 1–9.
- Wati, S. (2022). *Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Banda Aceh*. 1– 129.
- Yulinsa, A. (2014). *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI syariah kantor cabang pembantu cipuli*.

I. DOKUMENTASI PENELITIAN



penelitian kepada Tim Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik



Sumber: Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Sofyan, SE



Sumber: Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahma, S.Sos Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial

II. SK- 1 PERMOHONAN PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

III. SK-2 SURAT



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menerima surat ini agar ditunjukkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fslp.umsu.ac.id> ✉ fslp@umsu.ac.id 📱 [umsu](https://www.instagram.com/umsu) 🌐 [umsu](https://www.facebook.com/umsu) 📺 [umsu](https://www.youtube.com/umsu) 📺 [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 175/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 17 Januari 2024, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **RATNA DEWI UTAMI**
N P M : 2003100011
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM TRANSPARANSI PENGELOLAAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) DI KANTOR DINAS SOSIAL DELI SERDANG**
Pembimbing : **Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 037.20.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 17 Januari 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 08 Rajab 1445 H
20 Januari 2024 M

Dekan,
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN: 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



KETERANGAN PENETAPAN JUDUL SKRIPSI DAN PEMBIMBING

IV. SK-3 PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UTSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAH-PT/12.XP/PT/12/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Muhtar das'1 No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622403 - 66224547 Fax. (061) 6625474 - 6631993
 Website: <http://www.umhu.ac.id> *Rasp@umhu.ac.id *umhu@umhu.ac.id *umhu@umhu.ac.id *umhu@umhu.ac.id *umhu@umhu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 23 Februari 2021

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Rama Dasi Utami
 N P M : 20030008
 Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor.../SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2021... tanggal.../.../2021... dengan judul sebagai berikut :

Strategi Pelayanan Prima Dalam Transparansi Pengelolaan Dana Terhadap Masyarakat Sosial (DTPS) di Kantor Dinas Sosial Dan Sebang

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(Dr. ARIWAN SENEH, S. Sos, MP)
 NIDN: 0030017102.

Pemohon.

(Rama Dasi Utami)



V. SK-4
 UNDANGAN
 SEMINAR
 PROPOSAL

1/3 20/3/2024

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

8K-4



UNDANGAN PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 431/JUND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

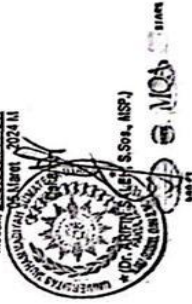
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 07 Maret 2024
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Laboratorium FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.S.P.



UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	FAHRIZA HAVIS	2003100019	Dr. JEHAI RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	FUNGSI PENGAWASAN REPRESIF DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PECEGAHAN PECEMARAN LINGKAR BERBAHAYA DI KABUPATEN DELI SERDANG
2	DWI RACHMAYANI	2003100028	ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.S.P.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 8 TAHUN 2003 TENTANG LARANGAN GELANDANGAN DAN PENGEJUS SERTA PRAKTEK SUSUA DI KOTA MEDAN
3	HABILA SALSABILA	2003100010	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.S.P.	ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.S.P.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG PEJANTAN DAN PEMBERDAYAAN PEDAGANG KAKI LUMA DI PASAR ATAS KOTA BUKITTINGGI
4	RATINA DEWUTAMI	2003100011	Dr. JEHAI RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.S.P.	STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM TRANSPARANSI PENGELOLAAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) DI KANTOR DINAS SOSIAL DELI SERDANG
5	PUTRI PERMATASARI	2003100034	AFFAH AL-GHODDUS, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.S.P.	FUNGSI DIRECTING CAHAT DALAM PELAKSANAAN PROGRAM POS SAGA STURTING (POSTING) DI KECAMATAN MEDAN AMPULAS KOTA MEDAN

Medan, 24 Februari 2024
Ananda Maharoka, S.Sos., M.S.P.



VI. PEDOMAN WAWANCARA

KB 28/3/2024
 Ratna Dewi Utami
 Af.

DRAFT WAWANCARA

Judul Penelitian : "STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM TRANSPARANSI PENGELOLAAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) DI KANTOR DINAS SOSIAL DELI SERDANG"

Nama Peneliti : Ratna Dewi Utami

NPM : 2003100011

Mahasiswa : Ilmu Administrasi Publik (FISIP UMSU)

Hari/Tanggal :

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Agama :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Jabatan/Status :
7. Hari/Tanggal :

B. Daftar Pertanyaan

B1. Pertanyaan untuk Kassubag Umum

1. Menurut saudara adakah standar dan prosedur yang ditetapkan dalam program DTKS ?
2. Menurut anda apakah program DTKS ini sudah berjalan sesuai dengan SOP ?
3. Bagaimana pelaksanaan koordinasi yang dilakukan sejauh ini dalam program DTKS ?

4. Bagaimana proses pembagian tugas dan kewenangan pada pegawai DTKS ?
5. Apakah ada proses penentuan tanggung jawab dalam sistem kerja pada pegawai DTKS ?
6. Apakah ada standar pelayanan yang dilakukan dalam pelaksanaan program DTKS ?
7. Apakah ada proses pengadaan sarana dan prasarana dalam program DTKS ?
8. Apakah ada standar atau nilai yang ingin dicapai di dalam program DTKS ?
9. Menurut anda apakah bentuk sistem kerja yang diterapkan pada pegawai DTKS memiliki unsur responsif dalam bentuk pelayanan prima di program DTKS ?
10. Menurut anda apakah ada strategi/rencana yang saat ini akan berjalan dalam pelaksanaan program DTKS ?

B2. Pertanyaan untuk Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial

1. Sejauh ini apa kontribusi anda terhadap tugas dan jabatan di dalam pengelolaan DTKS ?
2. Menurut anda hal apa saja yang dilakukan pada pegawai DTKS dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ?
3. Apakah pelaksanaan program dan kegiatan pekerjaan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat ?
4. Bagaimana tanggung jawab pegawai DTKS dalam melaksanakan pekerjaannya ?
5. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apakah dibutuhkan kerjasama dan kordinasi kerja setiap unit ?

6. Menurut anda apakah sistem kerja yang ditentukan membutuhkan komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat ?
7. Bagaimana sistem kerja yang dilakukan dalam mengembangkan pelayanan prima bagi masyarakat ?
8. Hal apa saja yang dibuat agar pelayanan prima dapat memuaskan masyarakat ?
9. Apakah ada strategi khusus yang dilakukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ?
10. Apakah ada evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan dalam pengelolaan DTKS ?

B3. Pertanyaan untuk masyarakat

1. Apakah pegawai DTKS membantu kebutuhan masyarakat dalam penanggulangan kemiskinan ?
2. Apakah yang dilakukan oleh pegawai DTKS Dinas Sosial Deli Serdang sudah sangat maksimal atau memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Sejauh ini apakah pegawai DTKS memberikan responsif yang baik kepada masyarakat ?
4. Apakah sistem kerja pegawai DTKS sudah cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat ?
5. Apakah ada kendala dalam pelayanan prima yang diberikan pada pegawai DTKS ?
6. Apakah sampai saat ini masyarakat masih mengalami antrian panjang ?

7. Apakah sejauh ini pegawai DTKS melakukan tugasnya dengan sesuai SOP ?
8. Apakah pegawai DTKS bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya?
9. Berapa lama masyarakat menunggu proses yang dilakukan pada pegawai DTKS terselesaikan ?
10. Apa harapan masyarakat kepada pegawai DTKS terhadap pelayanan prima ?

VII. SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 554/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024
 Lampiran : -.-
 Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 16 Ramadhan 1445 H
 26 Maret 2024 M

Kepada Yth, Kepala Kesbangpol Kabupaten Deli Serdang
 di-
 Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **RATNA DEWI UTAMI**
 N P M : 2003100011
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2023/2024
 Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM TRANSPARANSI PENGELOLAAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) DI KANTOR DINAS SOSIAL DELI SERDANG**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kesediaannya memberikan izin penelitian diucapkan terimakasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dr. **ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**
 NIDN. 0030017402



Cc : File.







PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
 PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jl. Karya Dharma No. 2 Lubuk Pakam 20514 Kabupaten Deli Serdang
 Telepon/Faksimile (061) – 7951422

Pos-el: bappedalitbang@deliserdangkab.go.id Laman https://bappedalitbang.deliserdangkab.go.id

Lubuk Pakam, 27 Maret 2024

Nomor : 000.9/ 2039 /BAPPEDALITBANG/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang
 di -

Tempat

Menindaklanjuti Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang Nomor: 070/304 tanggal 27 Maret 2024 dan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 554/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 tanggal 26 Maret 2024 perihal permohonan Izin Rekomendasi Penelitian, yang akan dilaksanakan oleh:

- a. Nama : Ratna Dewi Utami
- b. Alamat : Jl. P. Siantar Dusun VII Desa Pagar Jati Kec. Lubuk Pakam
- c. NIP / NIM / KTP : 1207235407020002
- d. Pekerjaan : Mahasiswa
- e. Prodi / Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
- f. Judul / Tema : Strategi Pelayanan Prima dalam Transparansi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang
- g. Daerah / Lokasi : Dinas Sosial Kab. Deli Serdang
- h. Lama : 2 (dua) Bulan
- i. Peserta : Sendiri
- j. Penanggung Jawab : Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP

Bersama ini disampaikan bahwa yang bersangkutan akan melaksanakan penelitian pada Perangkat Daerah yang Saudara Pimpin dan yang bersangkutan dalam pelaksanaan kegiatan dimaksud wajib untuk mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An. KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
 DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
 KABUPATEN DELI SERDANG
 SEKRETARIS



SIGIT PRAMULIA, ST, M.Ec.Dev

PEMBINA

NIP 19810301 200604 1 017

Tembusan Yth:

1. Bapak Bupati Deli Serdang di Lubuk Pakam
2. Kepala Bappedalitbang Kabupaten Deli Serdang
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU
5. Peninggal



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Karya Dharma No. 4 Lubuk Pakam Kode Pos 20514
Telepon. 061-7952964
e-mail : bakesbangpol@deliserdangkab.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 070 / 304

1. Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 554/KET/II.3.AU/JMSU-03/F/2024 Tanggal 26 Maret 2024 perihal permohonan izin Rekomendasi Penelitian oleh :
 - a. N a m a : **Ratna Dewi Utami**
 - b. Alamat : Jl. P. Siantar Dusun VII Desa Pagar Jati Kec. Lubuk Pakam
 - c. Pekerjaan : Mahasiswa
 - d. NIP/NIM/KTP : 1207285407020002
 - e. Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 - f. Judul : Strategi Pelayanan Prima Dalam Transparasi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang
 - g. Daerah/lokasi : Dinas Sosial Kab. Deli Serdang
 - h. Lama : 2 (dua) Bulan
 - i. Peserta : Sendiri
 - j. Penanggung Jawab : Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP
2. Pihak kami tidak menaruh keberatan atas pelaksanaan kegiatan dimaksud diatas dengan kewajiban agar yang bersangkutan mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku serta menjaga ketertiban umum di daerah setempat.
3. Dalam rangka pengawasan, supaya tembusan surat izin yang dikeluarkan dan laporan hasil pelaksanaannya agar disampaikan kepada kami.
4. Demikian untuk dimaklumi.

Lubuk Pakam, 27 Maret 2024

An: **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN DELI SERDANG**
Kapro Ideologi, Wawasan Kebangsaan dan
Karakter Bangsa



SUPIAH, S.Sos
Pembina
NIP. 19740108 199402 2 003

Tembusan :

1. Yth. Bupati Deli Serdang (sebagai laporan).
2. Yth. Ka. BAPPEDA LITBANG Kab. Deli Serdang.
3. Yth. Ka. Dinas Sosial Kab. Deli Serdang.
4. Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis UMSU.
5. Peringgal..

VIII. SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
DINAS SOSIAL

Jalan Mawar Nomor 18 Lubuk Pakam Kode Pos 20514

Telepon (061) 7956111 – (061) 7956222

Pos-el : dinassosialdeliserdang@gmail.com - dinsosialds@gmail.com

Lubuk Pakam, 16 April 2024

Nomor : 000.9/484/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan

Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di-
M e d a n

Sehubungan dengan Surat Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Deli Serdang Nomor: 000.9/2039/BAPPEDALITBANG/2024 tanggal 27 Maret 2024 perihal Izin Penelitian, yang dilaksanakan oleh:

- | | |
|---------------------|--|
| a. Nama | : Ratna Dewi Utami |
| b. Alamat | : Jl. P.Siantar Dusun VII Desa Pagar Jati Kec. Lubuk Pakam |
| c. NIM/NIP/KTP | : 1207285407020002 |
| d. Pekerjaan | : Mahasiswi |
| e. Prodi / Jurusan | : Ilmu Administrasi Publik |
| f. Judul | : Strategi Pelayanan Prima dan Transparansi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang |
| g. Daerah / Lokasi | : Dinas Sosial Kab. Deli Serdang |
| h. Lama | : 2 (dua) Bulan |
| i. Peserta | : Sendiri |
| j. Penanggung Jawab | : Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP |

Benar nama tersebut diatas telah selesai melaksanakan penelitian dengan baik di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Tembusan Yth:

1. Bapak Bupati Deli Serdang (sebagai laporan);
2. Peringgal.

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 pasal 5 ayat 1
* Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah *
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE)



IX. SK-5 BERITA BIMBINGAN SKRIPSI



MALIN PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Tingkat B oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 011954/BAH/PT/AN/KP/12/2012
 Pusat Adm. & Inf. Jalan Sekeloa Baru No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 622408 - 622409 Fax. (061) 622474 - 623100
 Email: info@umsu.ac.id help@umsu.ac.id umsumedan@umsu.ac.id umsumedan@umsu.ac.id umsumedan@umsu.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

SK-5

Nama lengkap : Rana Dori Utami
 N P M : 200100011
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Strategi Petyanan Pemas Dengan Transparansi Pengelolaan Data Terhadap Kesejahteraan Sosial (OTIS) di Kantor Dinas Sosial Desa Sebel

No.	Tanggal	Kegiatan Advia/ Bimbingan	Pada Pembimbing
1.	11/01/2019	Persetujuan judul	
2.	30/01/2019	Bimbingan Proposal	
3.	01/02/2019	Petawanan Kategorisasi Penelitian	
4.	06/02/2019	Petawanan Kerangka Konsep	
5.	16/02/2019	Petawanan Kesimpulan Penelitian dan Daftar Pustaka	
6.	21/02/2019	Acc Semester proposal	
7.	06/03/2019	Bimbingan Draft Wawancara	
8.	08/04/2019	Acc Draft Wawancara	
8.	20/05/2019	Bimbingan Bab IV dan Bab V	
10.	28/05/2019	Petawanan Bab IV dan Matriks	
11.	25/07/2019	Bimbingan Sampul & Etna	
12.	27/07/2019	Acc Citra dan ppc	

Medan, 27 Mei 2019.

Ketua,

 (Dr. Anis Saleh, S.Sos., MSP.)
 NIDN:

Ketua Program Studi,

 Anisa Mardiana, S.Sos., Msp.
 NIDN: 012110801

Pembimbing,

 Dr. Anisa Saleh, S.Sos., Msp.
 NIDN: 0030017902



X. SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP/PT IX.2018
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
 NPP. 1271202D1000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> ✉ perpustakaan@umsu.ac.id [perpustakaan_umsu](https://www.facebook.com/perpustakaan_umsu)

SURAT KETERANGAN

Nomor: 01049/KET/II.5-AU/UMSU-P/M/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Ratna Dewi Utami
NPM : 2003100011
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 12 Zulqaidah 1445 H
 20 Mei 2024 M

Kepala Perpustakaan,



Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

XI. SURAT LOA KESKAP



Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Ratna Dewi Utami
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Strategi Pelayanan Prima Dalam Transparansi Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kantor Dinas Sosial Deli Serdang
Jumlah Halaman : 13 Halaman
Penulis : Ratna Dewi Utami

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 25 Mei 2024

Redaktur Jurnal KESKAP



Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Data Pribadi**

Nama : Ratna Dewi Utami
Tempat/Tgl Lahir : Lubuk Pakam / 14 Juli 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jln. P. Siantar Dusun VII, Kec Lubuk Pakam, Kab Deli Serdang
Anak Ke : 1 (Pertama)

Nama Orang Tua

Ayah : Alm. Alwi Utama
Ibu : Ermas Suryani
Alamat : Jln. P. Siantar Dusun VI, Kec Lubuk pakam, Kab Deli Serdang

Pendidikan Formal

1. 2009-2014 : SD Nusantara Lubuk Pakam
2. 2014-2017 : MTS Yayasan Pendidikan Nurul Ittihadiyah Lubuk Pakam
3. 2017-2020 : SMA Negeri 1 Lubuk Pakam
4. 2020-2024 : Strata-I Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU

Medan, 10 Juni 2024



Ratna Dewi Utami

