

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBINAAN PROGRAM  
RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL DI DINAS  
SOSIAL KOTA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**DEVI ANNISA TOGATOROP**

**2203100038**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Pembangunan**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama lengkap : DEVI ANNISA TOGATOROP  
NPM : 2203100038  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026  
Waktu : Pukul 08.15 WIB s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Ida Martinelly, S.H., MM (.....)

PENGUJI II : Khaidir Ali., S.Sos., M.PA (.....)

PENGUJI III : Dr. Dedi Amrizal., S.Sos., M.Si (.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua



Sekretaris

Assoc.Prof.Dr., Arifin Saleh, S.Sos. MSP Assoc.Prof.Dr., Abrar Adhani, S.Sos. M.I. Kom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk di pertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama lengkap : DEVI ANNISA TOGATOROP  
NPM : 2203100038  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBINAAN PROGRAM RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

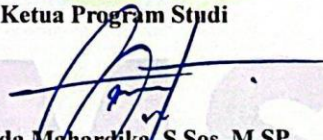
Medan, 11 April 2026

Pembimbing



Dr. Dedi Anzal, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0110097201

Disetujui oleh  
Ketua Program Studi



Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP  
NIDN: 0127118801

Dekan



Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP  
NIDN: 0030017402

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Devi Annisa Togatorop, NPM 2203100038, 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 suatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undangundang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir 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 di acu 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. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 24 April 2026



menyatakan

Devi Annisa Togatorop

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBINAAN PROGRAM RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL DI KOTA MEDAN**

**Oleh:**

**Devi Annisa Togatorop**

**2203100038**

Pelayanan pembinaan pada Program Rumah Perlindungan Sosial merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial kepada masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan yang mengalami keterlantaran dan permasalahan sosial lainnya. Program ini memberikan perlindungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, pendampingan sosial, konseling, serta pembinaan bagi penerima manfaat agar mampu meningkatkan keberfungsian sosial dan kemandirian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial di Dinas Sosial Kota Medan. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan jadwal pembinaan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, kurangnya keterbukaan informasi layanan, serta belum tersedianya sarana pengaduan yang jelas. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada lima key informan yang terdiri dari satu Staf Rumah Perlindungan Sosial, satu Staf Dinas Social Kota Medan dan tiga penerima manfaat. Hasil Penelitian ini telah menunjukkan bahwa pelayanan pembinaan program rumah perlindungan sosial di kota medan telah berjalan efektif namun belum optimal dalam meningkatkan pelayanan pembinaan rumah perlindungan sosial, yang di analisis menggunakan teori Dwiyanto. Hal tersebut dapat dilihat dari 4 aspek. Hal ini dapat dibuktikan dalam kategorisasi efektif, tujuan layanan telah tercapai yaitu memberikan perlindungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, rasa aman, konseling, dan rehabilitasi sosial bagi penerima manfaat. Akan tetapi pada kategorisasi efisien, transparan, dan akuntabel masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan kegiatan pembinaan, media informasi yang belum lengkap, penjelasan prosedur yang masih terbatas secara lisan, serta sistem pengaduan dan dokumentasi pelayanan yang belum sepenuhnya jelas.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Pembinaan, Rumah Perlindungan Sosial,  
Pelayanan Publik**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirobbil‘alamin, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta‘ala yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Selanjutnya shalawat beserta salam senantiasa kita sampaikan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa mengharap syafaatnya di akhirat kelak. Dan tidak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada yang tercinta dan terkasih orang tua penulis Ayah saya Langkat Togatorop dan Ibu saya Serli Astuti. Untuk ayah penulis, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Terima kasih karena telah mendukung penulis, terima kasih selalu mau menuruti apa keinginan penulis, terima kasih penulis ucapkan karena penulis bisa kuliah dengan nyaman dan mendapat gelar S.AP. Dan untuk ibu penulis juga mengucapkan ratusan terima kasih karena selalu memberikan dukungan dan rasa sayang kepada penulis, selalu mendengar ocehan penulis, selalu masak makananan kesukaan penulis, terima kasih karena selalu memberikan yang terbaik untuk penulis, terima kasih karena selalu membanggakan penulis di seluruh media sosialnya, terima kasih atas dukungan dan cinta nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik.

Adapun judul skripsi ini adalah **“Efektivitas Pelayanan Pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial Di Sosial Kota Medan”** apakah sudah memperoleh hasil yang efektif, sekaligus untuk memenuhi syarat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penulisan skripsi ini, tak terlepas dari beberapa dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Maka penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc Prof. Abrar Adhani, S.Sos.,M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc Prof. Dr. 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 selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Dr. Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan tugas akhir yang banyak memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan tugas akhir ini.
8. Terima kasih kepada seluruh Dosen dan Staff pengajar Program studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan inspirasi penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Terima kasih kepada seluruh pegawai Dinas Sosial Kota Medan yang telah menerima penelitian penulis dengan baik.
10. Terima kasih kepada seluruh staff Rumah Perlindungan Sosial yang telah menerima penulis dengan baik.
11. Terima kasih kepada abang penulis M. Jaya Javaris T dan Adik Penulis M. Vrodo T, karena telah memberikan dukungan kepada penulis yang selalu mau menjemput penulis dan selalu mau di repotkan sama banyak kemauan penulis.
12. Terima kasih saya ucapkan kepada sahabat-sahabat perkuliahan saya Novia, Uni, Erliz, Fanya dan Tyasni, Terima kasih atas momen Bahagia, sedih, kesal, marah yang selama ini sudah menemani penulis selama 3 tahun, terima kasih penulis ucapkan karena telah mewarnai hidup perkuliahan penulis dengan banyak warna, masa perkuliahan kita telah selesai saatnya kita mengejar mimpi kita masing-masing, penulis doakan kita semua menjadi orang yang sukses, dan setelah ini tidak ada lagi makan bersama di warung manga, tidak ada lagi perihal menanyakan tugas, tidak ada lagi nopi dan erliz yang sering bertengkar, tidak ada lagi uni yang selalu mengajak bikin tiktok, tidak ada lagi panya yang sering

bingung mau makan apa dan tidak ada lagi tyasni yang selalu mengajak makan penulis, mungkin ada saatnya kita seperti ini lagi tapi tidak setiap hari, kita akan susah meluangkan jadwal untuk bertemu, sampai jumpa di tangga berikutnya, senang mengenal kalian.

13. Terima kasih penulis ucapkan kepada Sahabat SMP penulis Nizma, Fania, Anggy, terima kasih telah menemani penulis dari bangku SMP hingga saat ini sedang stress skripsian, tidak terasa kita sudah berteman selama 1 dekade. Begitu banyak masa yang telah kita lalui bersama, banyak fase-fase yang sudah kita lewati, begitu banyak kebobohan yang kita lalui bersama hingga sampai saat ini, terima kasih sudah bertahan sampai kini, terimakasih telah mendengar semua cerita dan keluhan penulis, begitu banyak terima kasih yang ingin penulis sampaikan, halaman penulis sudah banyak huhu.
14. Terima Kasih kepada Najwa Nur Salma Sahabat PMM penulis, walaupun kita baru kenal 2 tahun, tapi rasa ikatan itu sudah seperti sejak lama, terima kasih penulis ucapkan karena telah banyak bahagia di hidup penulis, terima kasih sudah selalu paham kepada penulis, terima kasih sudah menjadi kawan kos, kawan sekelompok modul, kawan geng, kawan kelas yang 24/7 kita tidak terpisahkan di Surabaya. Terima kasih telah datang di hidup penulis.
15. Terima Kasih Kepada Dapani dan Intan yang selalu menemani dan mendukung penulis, terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada dapani yang selalu ada aja tinggah nya membuat penulis Tarik napas, terima kasih telah mendengar semua cerita penulis mulai dari A sampai ke A lagi alias gada habisnya. Terima kasih dap sudah menyemangati dan mendukung penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini, terima kasih untuk mau di ajak kemana aja, selalu mendengar kebodohan dan kesedihan penulis, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih dan senang banget nget ketemu orang yang bodohnya itu sama.

16. Terima kasih penulis ucapkan kepada pojan jelek yang selalu mau di repotin sama penulis, selalu mau di ajak hunting caffe, selalu menuruti ke bm an penulis, selalu mau menemani penulis mencari barang, selalu mendengar celotehan gajelas penulis yang tidak ada habis-habisnya, terima kasih selalu sabar sama penulis, terima kasih selalu mendukung dan memberikan nasehat kepada penulis walaupun masuk kanan keluar kiri, terima kasih telah kebersamai penulis selama masa skripsian, penelitian dan lain-lain. Terima kasih sudah mau tetap bersama penulis.

17. Dan terakhir penulis ucapkan kepada diri sendiri, terima kasih telah berjuang telah bertahan dan tetap semangat dalam menyelesaikan semua tangga kehidupan, terima kasih karena selalu kuat walau asli nya nangis se ember, terima kasih telah bertahan sejauh ini walau banyak di terjang badai kehidupan tetap semangat 45 (tanda seru) harus kuat kuadrat, apalagi ya. Selalu merayakan hal-hal kecil yang terjadi, jangan lupa bahagiain diri sendiri dulu baru orang lain, terus yaa selamat bertempur di kehidupan sesungguhnya. Life can be heavy, but isokey it will pass deppppp.

Medan, 5 April 2026

Devi Annisa Togatorop  
2203100038

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	6
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep Efektivitas .....	8
2.1.1 Pengertian Efektivitas .....	8
2.1.2 Jenis-jenis Efektivitas .....	9
2.1.3 Manfaat Efektivitas .....	9
2.1.4 Aspek Efektivitas .....	10
2.1.5 Pendekatan Efektivitas .....	10
2.2 Pelayanan Publik .....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	11
2.2.2. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Manfaat Pelayanan Publik .....	14
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	14

2.2.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	15
2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik .....	16
2.2.7 Tujuan Pelayanan Publik .....	16
2.3 Pelayanan Pembinaan .....	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan Pembinaan .....	18
2.4 Efektivitas Pelayanan Publik .....	19
2.4.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Kerangka Konsep.....	21
3.3 Definisi Konsep .....	22
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	23
3.5 Key Informan.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.8 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN .....	26
3.9 DESKRIPSI RINGKAS OBJEK PENELITIAN .....	26
3.9.1. Informasi Umum Dinas Sosial Kota Medan .....	26
3.9.2. Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan.....	28
3.9.3. Tugas Pokok, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Medan .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	31
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi .....	32

4.2.1 Efektif, adanya pelaksanaan program Perlindungan Rumah Sosial yang efektif.....	32
4.2.2 Efisien, Adanya pelaksanaan program rumah perlindungan social yang efisien.....	34
4.2.3 Transparan, Adanya pelaksanaan program rumah perlindungan sosial yang transparan.....	37
4.2.4 Akuntabel, Adanya Pelaksanaan program rumah perlindungan sosial secara akuntabel.....	39
4.3 Pembahasan.....	42
4.3.1 Efektif, adanya pelaksanaan program rumah perlindungan sosial yang efektif.....	42
4.3.2 Efisien, Adanya pelaksanaan program rumah perlindungan social yang efisien.....	43
4.3.3 Transparan, Adanya pelaksanaan program rumah perlindungan sosial yang transparan.....	45
4.3.4 Akuntabel, Adanya Pelaksanaan program rumah perlindungan sosial secara akuntabel.....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
5.1 Simpulan .....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Konsep .....	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....	30

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Medan sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia memiliki peran strategis sebagai pusat perekonomian, perdagangan, pendidikan, dan jasa di wilayah Sumatera Utara. Perkembangan tersebut menjadikan Kota Medan sebagai daerah tujuan utama urbanisasi yang mendorong tingginya mobilitas penduduk dari berbagai daerah dengan harapan memperoleh pekerjaan dan kehidupan yang lebih layak (Badan Pusat Statistik Kota Medan, 2023). Namun demikian, pesatnya pertumbuhan kota tidak selalu diiringi dengan pemerataan kesejahteraan dan ketersediaan lapangan kerja, sehingga memunculkan berbagai permasalahan sosial yang semakin kompleks.

Salah satu permasalahan sosial yang menonjol adalah meningkatnya jumlah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Berdasarkan Kementerian Sosial Republik Indonesia, PPKS terdiri atas 26 jenis kategori, di antaranya anak jalanan, gelandangan, lanjut usia terlantar, balita terlantar, penyandang disabilitas, pengemis, pengamen, dan tunawisma (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2021). Keberadaan PPKS di Kota Medan dapat dengan mudah dijumpai di berbagai ruang publik dan titik strategis, seperti kawasan Lapangan Merdeka, Jalan Gatot Subroto, Simpang Pos, pusat perbelanjaan, serta persimpangan jalan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelompok PPKS hidup dalam situasi rentan dengan keterbatasan akses terhadap layanan dasar, seperti pendidikan dan kesehatan.

Dalam rangka menangani permasalahan tersebut, Dinas Sosial Kota Medan sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi di bidang kesejahteraan sosial menyelenggarakan berbagai program intervensi, salah satunya melalui Program Rumah Perlindungan Sosial (RPS). Program ini dirancang sebagai bentuk pelayanan sosial yang memberikan perlindungan sementara, pelayanan dasar, serta pembinaan sosial bagi PPKS sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Rumah Perlindungan Sosial diharapkan mampu menjadi tempat yang aman bagi penerima manfaat untuk memperoleh pendampingan psikologis, bimbingan mental dan spiritual, serta pelatihan keterampilan sebagai bekal menuju kemandirian sosial.

Meskipun demikian, pelaksanaan Program Rumah Perlindungan Sosial di Kota Medan masih menghadapi berbagai kendala, khususnya terkait dengan keberlanjutan pembinaan dan hasil rehabilitasi sosial. Pelayanan yang diberikan masih cenderung berfokus pada pemenuhan kebutuhan jangka pendek, seperti penyediaan tempat tinggal sementara, makanan, dan penanganan administratif. Padahal, pembinaan sosial yang efektif seharusnya berorientasi pada perubahan perilaku, pemberdayaan, dan peningkatan kemandirian penerima manfaat (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2022). Akibatnya, rehabilitasi sosial belum sepenuhnya mampu membekali penerima manfaat dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai untuk hidup mandiri setelah keluar dari RPS.

Indikasi belum optimalnya pembinaan dan rehabilitasi sosial dapat dilihat dari masih ditemukannya penerima manfaat yang kembali ke jalan setelah

menyelesaikan masa tinggal di Rumah Perlindungan Sosial. Fenomena ini menunjukkan bahwa pembinaan yang dilakukan belum berkelanjutan serta belum mampu memutus mata rantai keterlantaran sosial. Minimnya pendampingan lanjutan serta monitoring pasca pembinaan menyebabkan penerima manfaat rentan kembali pada kondisi sebelumnya, sehingga tujuan program untuk mewujudkan kemandirian sosial belum tercapai (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2021).

Selain itu, pelaksanaan pembinaan sosial di Rumah Perlindungan Sosial juga menghadapi berbagai keterbatasan, seperti sarana dan prasarana yang belum memadai, jumlah tenaga pendamping sosial yang terbatas, serta belum optimalnya program pelatihan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Kondisi tersebut berdampak pada kurang intensif dan tidak berkesinambungnya proses pembinaan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa ketidakterpaduan antara pelayanan sosial dan pembinaan dapat menghambat efektivitas program rehabilitasi sosial dan pemberdayaan masyarakat rentan.

Permasalahan ini menjadi semakin relevan apabila dikaitkan dengan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa lembaga kesejahteraan sosial, termasuk rumah perlindungan sosial, wajib menyelenggarakan pelayanan dan pembinaan sosial secara terstruktur, berkelanjutan, serta dilengkapi dengan sistem pemantauan dan evaluasi. Hal ini bertujuan agar layanan yang diberikan mampu menghasilkan dampak yang nyata,

khususnya dalam meningkatkan kemandirian dan keberfungsian sosial penerima manfaat.

Namun demikian, implementasi ketentuan tersebut di tingkat daerah, khususnya pada Program Rumah Perlindungan Sosial di Dinas Sosial Kota Medan, masih menghadapi berbagai tantangan. Pembinaan yang dilakukan belum sepenuhnya selaras dengan prinsip keberlanjutan dan pemberdayaan sebagaimana diamanatkan dalam regulasi. Hal ini tercermin dari masih ditemukannya penerima manfaat yang kembali ke jalan setelah keluar dari rumah perlindungan sosial, yang menunjukkan bahwa proses pembinaan belum efektif dalam membentuk perubahan perilaku dan kemandirian sosial.

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021–2026 menegaskan bahwa Dinas Sosial Kota Medan memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, serta pembinaan bagi kelompok masyarakat rentan. Dalam dokumen tersebut juga ditekankan pentingnya penyusunan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan program agar berjalan secara efektif dan terukur.

Rumah Perlindungan Sosial Kota Medan yang berlokasi di Jalan Bunga Turi merupakan salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut, khususnya dalam pelayanan pembinaan sosial kepada penerima manfaat. Namun, berdasarkan kondisi empiris di lapangan, kurang tersedianya pedoman teknis yang secara khusus mengatur tahapan pelayanan pembinaan di RPS, mulai dari penerimaan,

asesmen, pelaksanaan pembinaan, evaluasi, hingga pemulangan penerima manfaat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan, perbedaan pola pembinaan antarpetugas, serta belum optimalnya pencapaian tujuan rehabilitasi sosial.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara arah kebijakan strategis yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah dengan implementasi teknis di Rumah Perlindungan Sosial. Permasalahan ini menjadi penting untuk diteliti, khususnya dalam mengkaji efektivitas pelayanan pembinaan sosial yang diberikan kepada penerima manfaat, serta merumuskan upaya perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan dan keberhasilan rehabilitasi sosial secara berkelanjutan.

Berdasarkan realitas tersebut, penting untuk dilakukan penelitian yang mendalam mengenai Fungsi Pelayanan Pembinaan pada Program Perlindungan Rumah Sosial di Dinas Sosial Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana fungsi tersebut berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan sosial yang ideal, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas program rumah perlindungan sosial dalam menangani permasalahan sosial di Kota Medan, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan dan pembinaan sosial ke depan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Efektivitas Pelayanan Pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial Di Dinas Sosial Kota Medan**“

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yakni, bagaimana efektivitas pelayanan pembinaan program rumah perlindungan sosial di dinas sosial kota medan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembinaan program rumah perlindungan sosial di dinas sosial kota medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi kepala Dinas Sosial Kota Medan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pembinaan program rumah perlindungan sosial di dinas sosial kota medan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi kepala pimpinan Rumah Perlindungan Sosial untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pembinaan program rumah perlindungan sosial dan menciptakan pembinaan yang berkelanjutan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji tema serupa khususnya mengenai pelayanan pembinaan Rumah Perlindungan Sosial.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam Penelitian Ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Pada Bab ini yang akan di uraikan adalah Efektivitas Pelayanan Pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial Di Dinas Sosial Kota Medan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada Bab ini yang akan diuraikan adalah Jenis Penelitian, Key Informan, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Lokasi Penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh peneliti dari lapangan deskripsi narasumber dan hasil wawancara.

### **BAB V : PENUTUP**

Dalam Bab ini yang akan diuraikan adalah memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Konsep Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Secara etimologis, istilah efektivitas berasal dari kata *effectiveness* yang berakar dari bahasa Latin *effectivus*, yang berarti kemampuan untuk menghasilkan atau menimbulkan suatu akibat. Oleh karena itu, efektivitas dapat dimaknai sebagai tingkat keberhasilan suatu tindakan, program, atau kegiatan dalam menghasilkan efek atau hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Punu dkk., (2021 ) Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak.

Menurut Amrizal (2020) efektivitas adalah penyelenggaraan program publik tidak cukup diukur dari terlaksananya kegiatan sesuai rencana, tetapi harus dilihat dari sejauh mana program tersebut mampu menghasilkan perubahan nyata bagi kelompok sasaran.

Berdasarkan pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran tingkat keberhasilan suatu kegiatan, program, atau

organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu berkaitan dengan seberapa besar *output* yang dihasilkan dan sejauh mana output tersebut memberikan pengaruh atau dampak terhadap sasaran yang ingin dicapai.

### **2.1.2 Jenis-jenis Efektivitas**

Menurut Dany & Habibah (2021) Efektivitas itu sendiri memiliki tiga tingkatan yang berbeda, dikelompokkan pada tingkat individu, kelompok, dan organisasi antara lain:

1. Efektivitas Individu Efektivitas individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.
2. Efektivitas kelompok Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.
3. Efektivitas organisasi Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil karya tiap –tiap bagiannya.

### **2.1.3 Manfaat Efektivitas**

Wardana & Prabawati (2024) Efektivitas memiliki manfaat penting dalam menilai tingkat keberhasilan suatu organisasi atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas bermanfaat untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar tepat sasaran, sesuai kebutuhan masyarakat, dan mampu menghasilkan output yang optimal.

Organisasi yang efektif akan lebih mudah mencapai target kerja serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.1.4 Aspek Efektivitas**

Menurut Osborne (2021) menekankan bahwa efektivitas dalam pelayanan publik *modern* harus dilihat dari kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Proses pelayanan yang baik akan menghasilkan dampak yang lebih berkelanjutan dibandingkan sekadar pencapaian target administratif.

Menurut Pollitt dkk (2021) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik harus dilihat dari perspektif pengguna layanan. Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana program memberikan manfaat nyata dan relevan bagi sasaran yang dilayani.

#### **2.1.5 Pendekatan Efektivitas**

Pendekatan pencapaian tujuan menilai efektivitas berdasarkan sejauh mana tujuan organisasi atau program berhasil dicapai Menurut Robbins dkk, (2021) suatu program dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. Pendekatan ini menempatkan tujuan sebagai tolok ukur utama keberhasilan dan menilai efektivitas melalui capaian *output* dan *outcome* program.

Pendapat lain dikemukakan oleh Menurut OECD (2023), efektivitas sektor publik tidak hanya berkaitan dengan pencapaian tujuan, tetapi juga dengan penciptaan nilai publik melalui penggunaan sumber daya yang efisien dan bertanggung jawab. Pendekatan nilai dan produktivitas menekankan bahwa program yang efektif adalah program yang mampu menghasilkan dampak sosial

yang tinggi dengan biaya dan sumber daya yang proporsional. Dengan demikian, efektivitas diukur melalui keseimbangan antara manfaat yang dihasilkan dan pengorbanan yang dikeluarkan.

Sementara itu menurut Daft (2020) menyatakan bahwa pencapaian tujuan merupakan inti dari efektivitas organisasi, karena tujuan menjadi dasar perencanaan dan pelaksanaan seluruh aktivitas organisasi. Tanpa ketercapaian tujuan, suatu program tidak dapat dinilai efektif meskipun proses pelaksanaannya berjalan dengan baik. Campbell menawarkan pendekatan kepuasan pemangku kepentingan (*constituency satisfaction approach*). Dalam pandangannya, efektivitas organisasi ditentukan oleh sejauh mana kebutuhan, tuntutan, dan kepentingan para pemangku kepentingan dapat dipenuhi. Setiap kelompok memiliki ekspektasi yang berbeda-beda, sehingga organisasi dianggap efektif apabila mampu menyeimbangkan dan memenuhi tuntutan berbagai pihak yang terkait dengan pelaksanaan program.

## **2.2 Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Secara etimologis, istilah pelayanan publik berasal dari kata “pelayanan” yang bermakna perbuatan melayani atau usaha untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, serta kata “publik” yang berasal dari bahasa Latin *publicus* yang berarti umum atau milik bersama. Dengan demikian, pelayanan publik secara etimologis dapat dimaknai sebagai segala bentuk kegiatan atau tindakan melayani yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara umum.

Menurut Hardiyansyah (2020), pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui mekanisme tertentu yang diselenggarakan oleh

aparatur negara dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan kinerja pemerintah karena secara langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pendapat tersebut sejalan dengan Dwiyanto (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi pelayanan secara : 1. Efektif 2. Efisien, 3. Transparan 4. Akuntabel. Oleh karena itu, pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dan bukan semata-mata kepentingan birokrasi.

Menurut Fadli dan Sari (2022), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara untuk menyediakan barang, jasa, atau layanan administratif kepada masyarakat, dengan tujuan memenuhi kebutuhan publik secara adil, cepat, transparan, dan akuntabel. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga harus memperhatikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga mencerminkan kualitas birokrasi dan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara untuk menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara secara adil, transparan, efisien, dan akuntabel.

### **2.2.2. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik**

Afrizal (2019) dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa prinsip-prinsip yaitu: 1) kepentingan umum, pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan umum dan mampu mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif dan demokratis; 2) kepastian hukum, negara menetapkan aturan tertulis tentang pelaksanaan pelayanan publik baik bagi penyelenggara atau penerima layanan; 3) kesamaan hak, semua masyarakat mendapatkan kesamaan hak dalam pelayanan publik; 4) keseimbangan hak dan kewajiban, tujuan layanan yang diberikan oleh aparatur publik adalah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga memuaskan masyarakat; 5) profesionalisme, dalam melakukan pelayanan pengembangan sumber daya manusia perlu diberikan guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai untuk memberikan pelayanan publik; 6) partisipatif, dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang diberikan; 7) pelaksanaan perlakuan atau tidak diskriminatif; 8) keterbukaan, masyarakat bisa memperoleh semua informasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik terkait tata cara pelayanan, persyarat biaya, waktu kepengurusan, prosedur maupun penyelesaian; 9) akuntabilitas, penyedia layanan publik bukan hanya mengutamakan kepentingan dasar, namun harus mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai politik, standar profesional, nilai masyarakat dan kepentingan warga negara. Penyedia layanan publik harus mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) ketepatan waktu, pelayanan kepada publik harus

dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu sesuai ketentuan agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen; 12) kecepatan dan kemudahan, pelayanan publik yang diberikan haruslah cepat dan tidak mengulur waktu.

### **2.2.3 Manfaat Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang berkualitas memberikan manfaat strategis bagi masyarakat dan pemerintah. Menurut Ratminto dan Winarsih (2021), pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan tersebut penting dalam menciptakan stabilitas sosial dan mendukung keberhasilan pembangunan nasional. Selain itu, pelayanan publik yang efektif mampu mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bertanggung jawab.

Lebih lanjut, Hardiyansyah (2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik juga berfungsi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat secara adil dan merata. Dengan pelayanan yang berkualitas, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh akses pelayanan tanpa diskriminasi, termasuk kelompok masyarakat rentan.

### **2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Dwiyanto (2021) menyebutkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam pelayanan publik, karena aparatur yang profesional, kompeten, dan berintegritas akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, faktor

sistem dan prosedur pelayanan yang jelas serta sederhana sangat menentukan efektivitas pelayanan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2021), faktor sarana dan prasarana, termasuk pemanfaatan teknologi informasi, turut memengaruhi kualitas pelayanan publik. Penerapan sistem pelayanan berbasis digital dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan mengurangi praktik mal administrasi. Faktor kepemimpinan dan budaya organisasi juga berperan penting dalam membentuk orientasi aparatur terhadap pelayanan masyarakat.

### **2.2.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu agar tujuan pelayanan tercapai secara optimal. Hardiyansyah (2020) menyatakan bahwa prinsip pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, profesionalitas, kepastian hukum, dan keadilan. Prinsip transparansi menuntut keterbukaan informasi pelayanan, sedangkan akuntabilitas menekankan pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan mengutamakan kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang responsif, adil, dan berkualitas sesuai dengan tuntutan masyarakat *modern*.

### **2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai;
2. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara andal dan akurat;
3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat;
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan;
5. *Empathy*, yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

### **2.2.7 Tujuan Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diselenggarakan sebagai wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan layanan yang berkualitas, adil, dan merata kepada masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan umum serta kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Selain itu, Sinambela (2022) pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip negara kesejahteraan (welfare state), di mana pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat, termasuk pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial. Dalam hal ini, pelayanan publik menjadi instrumen strategis dalam mengurangi kesenjangan sosial serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan.

Lebih lanjut, Hardiyansyah (2022) Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan tersebut tercermin dari terpenuhinya hak-hak masyarakat secara adil, cepat, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan mampu menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta meningkatkan legitimasi institusi publik. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki dimensi sosial dan politik yang penting dalam tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan publik mencakup pemenuhan hak masyarakat, peningkatan kualitas dan kepuasan pelayanan, terwujudnya pemerintahan yang baik, serta peningkatan kinerja aparatur negara dalam melayani kepentingan publik.

## **2.3 Pelayanan Pembinaan**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Pembinaan**

Pelayanan pembinaan merupakan bagian dari upaya pelayanan sosial maupun pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kemampuan, perilaku, serta keberfungsian sosial individu atau kelompok melalui proses pendampingan, bimbingan, dan pemberdayaan. Secara teoritis, pelayanan pembinaan menggabungkan dua konsep utama, yaitu pelayanan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pembinaan sebagai proses perubahan perilaku serta peningkatan kapasitas individu.

Menurut OECD (2023) menekankan bahwa pelayanan pembinaan dalam sektor publik harus bersifat inklusif, adaptif, dan berorientasi pada pemberdayaan. Pelayanan pembinaan harus mampu menyesuaikan metode dan pendekatan dengan karakteristik kelompok sasaran serta dinamika permasalahan sosial yang dihadapi. Dengan pendekatan ini, pelayanan pembinaan tidak hanya menyelesaikan masalah jangka pendek, tetapi juga memperkuat kapasitas individu untuk menghadapi tantangan di masa depan.

Menurut Hasenfeld (2020) menyatakan bahwa pembinaan merupakan inti dari pelayanan sosial yang bertujuan mengubah kondisi, perilaku, dan kapasitas individu agar mampu berfungsi secara sosial. Pelayanan pembinaan harus

dilakukan secara sistematis melalui bimbingan, pendampingan, dan penguatan kapasitas agar individu dapat meningkatkan kemandirian dan mengurangi ketergantungan pada bantuan sosial.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembinaan merupakan bagian dari pelayanan publik yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan kapasitas, perubahan perilaku, dan penguatan fungsi sosial serta kepuasan serta kepercayaan publik.

## **2.4 Efektivitas Pelayanan Publik**

### **2.4.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik**

Secara etimologis, efektivitas pelayanan publik merupakan gabungan dari istilah efektivitas dan pelayanan publik. Efektivitas berasal dari kata *effectiveness* yang berakar dari bahasa Latin *effectivus*, yang berarti kemampuan untuk menghasilkan atau menimbulkan suatu akibat, sedangkan pelayanan publik berasal dari kata “pelayanan” yang bermakna perbuatan melayani dan kata “publik” yang berasal dari bahasa Latin *publicus* yang berarti umum. Dengan demikian, secara etimologis efektivitas pelayanan publik dapat dimaknai sebagai kemampuan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum dalam menghasilkan hasil atau dampak yang sesuai dengan tujuan dan kepentingan publik yang telah ditetapkan.

Menurut Dwiyanto (2021), efektivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari tercapainya target administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat. Efektivitas

menekankan pada orientasi hasil (*outcome oriented*), yaitu dampak pelayanan terhadap peningkatan kesejahteraan dan kepuasan publik.

Selanjutnya, Hardiansyah (2020) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik tercermin dari kemampuan organisasi publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang sederhana, cepat, pasti, dan transparan. Pelayanan yang efektif harus mampu mengurangi prosedur yang berbelit serta memberikan kepastian waktu dan biaya kepada masyarakat.

Pendapat tersebut sejalan dengan Dwiyanto (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi pelayanan secara : 1. Efektif 2. Efisien, 3. Transparan 4. Akuntabel. Oleh karena itu, pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dan bukan semata-mata kepentingan birokrasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik adalah kemampuan pemerintah atau aparatur negara dalam menyelenggarakan layanan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, dimana, permasalahan prosedur diselesaikan dengan cara mendeskripsikannya dan kondisi yang ada disekitarnya tergantung pada subjek penelitian saat ini dan informasi yang tersedia.

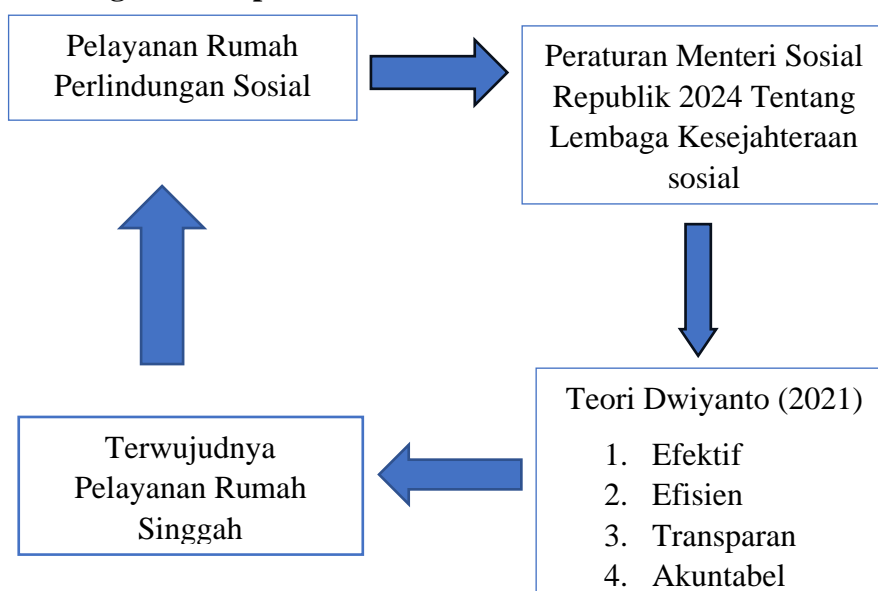
Penelitian kualitatif merupakan salah satu cara dalam penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif dalam bentuk kata-kata, catatan yang berkaitan dengan makna, nilai, dan pemahaman.

Menurut Amrizal (2019) metode deskriptif digunakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keteranganketerangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau pun suatu daerah

Sugiyono (2018) Metode kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif tentang individu atau perilaku yang dapat diamati dalam bentuk kata-kata lisan atau tertulis. Sugiyono (2018). Untuk memecahkan masalah dan memberikan informasi terkini yang berguna bagi kemajuan dalam pengetahuan dan lebih dapat diterapkan pada berbagai masalah, maka penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang terlebih dahulu menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian sebelum dianalisis, dan dibandingkan berdasarkan realitas yang sedang dimainkan Selain itu,

Sugiyono, (2018) & Creswell (2014) metode kualitatif lebih efektif dan mudah disesuaikan ketika berhadapan dengan realitas ganda. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan tetap memperhatikan potensi data lapangan yang dikumpulkan berupa fakta-fakta yang harus ada untuk dianalisis secara mendalam. Ketika terjun ke lapangan, teknik kualitatif akan lebih mendorong untuk memperoleh data yang lebih mendalam. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan informasi yang dapat langsung dikaitkan dengan alat atau objek kajian.

### 3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

### 3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak, kejadian atau keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial atau abstrak dari sejumlah karakteristik jumlah kejadian, keadaan kelompok individu.

Terkait hal tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah ukuran tingkat keberhasilan suatu kegiatan, program, atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu berkaitan dengan seberapa besar *output* yang dihasilkan dan sejauh mana *output* tersebut memberikan pengaruh atau dampak terhadap sasaran yang ingin dicapai.

2. Pelayanan publik adalah seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara untuk menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara secara adil, transparan, efisien, dan akuntabel.

3. Efektivitas pelayanan publik adalah kemampuan pemerintah atau aparatur negara dalam menyelenggarakan layanan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik.

4. Pelayanan pembinaan adalah bagian dari pelayanan publik yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan kapasitas, perubahan perilaku, dan penguatan fungsi sosial serta kepuasan serta kepercayaan publik.

### **3.4 Kategorisasi Penelitian**

Menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dari penelitian ini adalah Teori Dwiyanto :

1. Efektif, pelayanan efektif dikatakan jika mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.
2. Efisien, pelayanan dikatakan efisien jika sumber daya (waktu, biaya, tenaga, dan fasilitas) digunakan secara hemat dan optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan.
3. Transparan, pelayanan dikatakan transparan jika proses, prosedur, dan informasi terkait pelayanan dapat diakses oleh publik sehingga tidak ada kecurangan atau penyalahgunaan kekuasaan.
4. Akuntabel, institusi penyelenggara dapat dipertanggungjawabkan atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam proses pelayanan.

### **3.5 Key Informan**

*Key informan* adalah orang yang terlibat langsung pada fokus penelitian. Untuk melengkapi data yang akan dianalisis secara kualitatif maka dalam penelitian ini penulis mengambil *key informan* untuk memberikan pandangan terhadap efektivitas pelayanan pembinaan program rumah singgah di Dinas Sosial Kota Medan. Adapun yang menjadi *key informan* adalah :

#### 1. Key informan 1

Staff Rumah Perlindungan Sosial

Nama : Lamo Tobing

Jabatan : Staff Rumah Perlindungan Sosial

#### 2. Key Informan 2

Nama : Dewi

Jabatan : Staff Dinas Sosial Kota Medan

### 3. Key Informan 3

Nama : Naufal

Keterangan : Penerima manfaat

### 4. Key Informan 4

Nama : Putra

Keterangan : Penerima Manfaat

### 5. Key Informan 5

Nama : Malik

Keterangan : Penerima Manfaat

## **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara. Menurut Sugiyono (2020) wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal berupa percakapan antara peneliti (pewawancara) dan responden dengan tujuan utama memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode wawancara yang diterapkan adalah wawancara semi terstruktur. Proses wawancara semi terstruktur dijalankan dengan memanfaatkan panduan wawancara untuk para *key informan* yang telah ditentukan. Dengan cara ini, diharapkan data yang dikumpulkan lewat wawancara dapat memberikan perspektif yang lebih luas untuk dianalisis lebih lanjut.

## **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang di peroleh melalui pengumpulan data kemudian diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Setelah itu data yang didapatkan dari hasil wawancara akan dijelaskan secara deskriptif dengan analisis kualitatif.

Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa kategorisasi merupakan salah satu tahapan dalam analisis data yang dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu berdasarkan kesamaan makna, tema, maupun karakteristik. Dalam penelitian ini, proses analisis data diawali dengan pengumpulan data yang kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori yang telah ditetapkan. Selanjutnya, setiap kategori dianalisis untuk memperoleh kesimpulan, dan seluruh hasil kesimpulan tersebut kemudian dirangkum kembali guna menghasilkan kesimpulan penelitian secara menyeluruh.

### **3.8 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

Dinas Sosial Kota Medan yang terletak di Jl. Pinang Baris No.114, Lalang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20127, Indonesia. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember 2025 sampai dengan Maret 2026.

### **3.9 DESKRIPSI RINGKAS OBJEK PENELITIAN**

#### **3.9.1. Informasi Umum Dinas Sosial Kota Medan**

Dinas Sosial Kota Medan merupakan salah satu perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Medan yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial. Dinas Sosial berperan penting dalam

penyelenggaraan pelayanan sosial, perlindungan sosial, pemberdayaan sosial, serta penanganan masalah kesejahteraan sosial di wilayah Kota Medan.

Dinas Sosial Kota Medan melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kebijakan pemerintah daerah. Dalam menjalankan perannya, Dinas Sosial bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang sosial, memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan program-program kesejahteraan sosial.

Program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Medan meliputi penanganan fakir miskin, penyandang disabilitas, lanjut usia, anak terlantar, korban bencana sosial, serta kelompok rentan lainnya. Salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan adalah Rumah Perlindungan Sosial, yang bertujuan memberikan perlindungan sementara, pendampingan, serta pembinaan bagi masyarakat yang membutuhkan penanganan sosial secara khusus.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Sosial Kota Medan didukung oleh struktur organisasi yang terdiri dari kepala dinas, sekretariat, dan beberapa bidang teknis sesuai dengan fungsi pelayanan sosial. Dinas Sosial juga menjalin kerja sama dengan instansi terkait, lembaga sosial, serta masyarakat dalam rangka meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan sosial di Kota Medan. Dengan adanya Dinas Sosial Kota Medan, diharapkan penyelenggaraan pelayanan sosial dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel guna mewujudkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat Kota Medan.

### **3.9.2. Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan**

#### **a) Visi Dinas Sosial Kota Medan**

“Kota medan menuju kota sejahtera yang berkeadilan sosial bagi seluruh masyarakat”

#### **b) Misi Dinas Sosial Kota Medan**

Adapun misi dari Dinas Sosial Kota Medan, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan perlindungan dan jaminan social
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan pekerja sosial
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pemberdayaan masyarakat untuk pengentasan kemiskinan
4. Mengembangkan system informasi penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial berbasis it
5. Pembangunan kompetensi sdm bagi potensi sumber kesejahteraan sosial (psks)

### **3.9.3. Tugas Pokok, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Medan**

#### **a). Tugas Pokok Dinas Sosial Kota Medan**

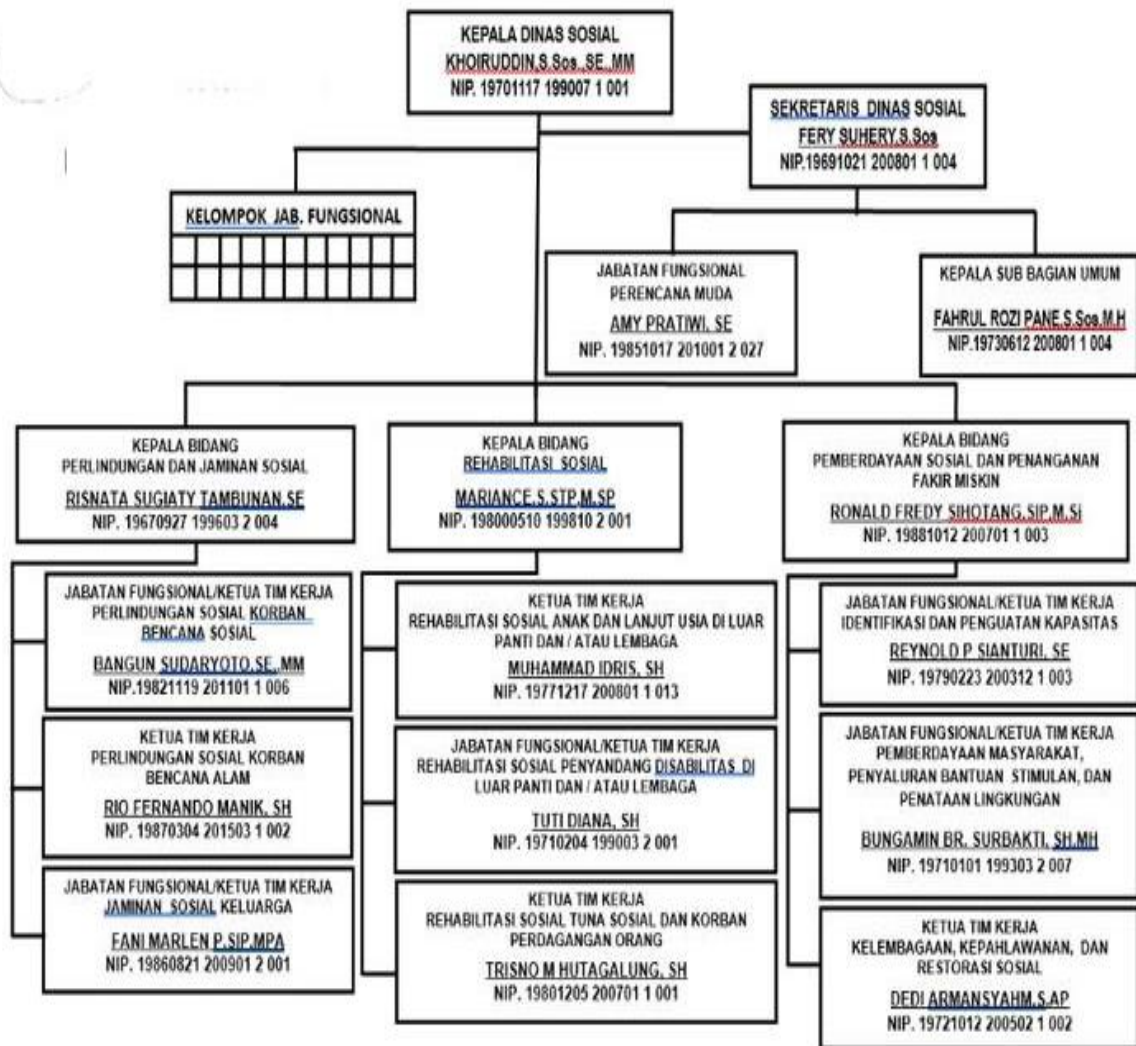
Dinas Sosial Kota Medan mempunyai tugas pokok membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Dinas Sosial menyelenggarakan fungsi.

1. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang sosial;
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang sosial;

3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang sosial;
4. Pelaksanaan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
5. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**b). Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Medan**

Bagan struktur organisasi Dinas Sosial Kota Medan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Medan

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil yang telah diperoleh dari penelitian di lapangan. Metode penelitian yang digunakan selama proses pengumpulan data adalah dengan bentuk wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dengan cara menggambarkan objek penelitian yang sedang berlangsung berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Data yang diperoleh melalui penelitian ini diambil untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang Efektivitas Pelayanan Pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial Kota Medan, yang kemudian akan dianalisis untuk menarik kesimpulan yang sebagaimana adanya.

Penelitian ini dilaksanakan pada 10 Maret 2026 sampai 3 April 2026 di Rumah Perlindungan Sosial. Wawancara dilakukan mendapatkan tanggapan dari pertanyaan yang ditanyakan dan menerima data lain yang didukung oleh penelitian ini. Sumber data dari penelitian ini sebanyak 6 orang yang terdiri dari 2 pengelola Rumah Perlindungan Sosial 1 Staff Dinas Sosial Kota Medan dan 3 Penerima Manfaat.

## 4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

### 4.2.1 Efektif, adanya pelaksanaan program Perlindungan Rumah Sosial yang efektif

Hasil wawancara yang dilakukan pada Bapak Lamo Tobing selaku staff Rumah Perlindungan Sosial pada hari Senin 16 Maret 2026 Pukul 09.50 WIB, beliau mengatakan :

*“program Rumah Perlindungan Sosial sangat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi individu yang mengalami keterlantaran, kekerasan, maupun masalah sosial lainnya. Bentuk layanan yang diberikan berupa tempat tinggal sementara kurun waktu selama 7 hari, pemenuhan kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, konseling, tempat tinggal, bimbingan rohani, bersih-bersih serta pendampingan sosial. Program ini mampu mengurangi permasalahan sosial yang terjadi karena masyarakat yang rentan mendapatkan perlindungan dan pembinaan yang layak”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada ibu Dewi selaku Staff Dinas Sosial Kota Medan, pada hari Selasa 17 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB, beliau mengatakan:

*“program ini berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberian perlindungan sementara dan rehabilitasi sosial. Bentuk layanan yang diberikan meliputi asesmen kebutuhan, konseling psikososial, bimbingan sosial, serta rujukan kepada instansi terkait apabila diperlukan. Menurut beliau, keberadaan program ini cukup efektif dalam mengurangi angka permasalahan sosial seperti gelandangan, lansia, disabilitas, korban kekerasan, dan masyarakat terlantar karena mendapatkan penanganan yang lebih terarah. ”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada abang Naufal selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 11.14 WIB, beliau mengatakan :

*“Rumah Perlindungan Sosial sangat membantu meningkatkan kesejahteraan dirinya karena selama berada di sana beliau mendapatkan tempat tinggal yang aman, makanan, bimbingan rohani, serta perhatian dari petugas. Bentuk layanan yang dirasakan berupa tempat istirahat, bantuan kebutuhan sehari-hari, dan pendampingan. Program ini membantu mengurangi masalah sosial yang dialaminya karena dirinya tidak lagi terlantar dan merasa lebih aman.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada Abang Putra selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 13.10 WIB, beliau mengatakan :

*“Program Rumah Perlindungan Sosial membantu meningkatkan kesejahteraan melalui pemenuhan kebutuhan dasar serta pemberian rasa aman. Bentuk layanan yang diterima berupa tempat tinggal sementara, makanan, pemeriksaan kesehatan, dan pendampingan dari petugas sosial. Program ini cukup membantu mengurangi masalah sosial karena masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki tempat tinggal dapat memperoleh perlindungan sementara.”*

Hasil wawancara yang dilakukan Abang Malik selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 14.17 WIB, beliau mengatakan :

*“program ini membantu meningkatkan kesejahteraan dengan memberikan tempat tinggal yang layak serta dukungan sosial selama masa perlindungan mereka. Bentuk layanan yang diberikan Rumah Perlindungan Sosial berupa konseling, kebutuhan sandang dan pangan, dan arahan dari petugas untuk membantu pemulihan kondisi sosial. Program Rumah Perlindungan Sosial mampu mengurangi permasalahan sosial karena masyarakat yang sedang mengalami kesulitan dapat memperoleh bantuan secara langsung dan terarah.”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa program Rumah Perlindungan Sosial telah berjalan efektif dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini terlihat dari kemampuan program dalam memberikan perlindungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, konseling, pendampingan sosial, pemeriksaan kesehatan, serta rehabilitasi sosial bagi masyarakat yang mengalami keterlantaran, kekerasan, maupun permasalahan sosial lainnya.

Selain itu, program ini juga dinilai mampu mengurangi permasalahan sosial yang terjadi di masyarakat, seperti keterlantaran, gelandangan, korban kekerasan, dan individu yang tidak memiliki tempat tinggal. Para penerima manfaat merasakan

adanya peningkatan rasa aman, terpenuhinya kebutuhan dasar, serta dukungan sosial yang membantu pemulihan kondisi mereka.

#### **4.2.2 Efisien, Adanya pelaksanaan program rumah perlindungan social yang efisien**

Hasil wawancara yang dilakukan pada Bapak Lamo Tobing selaku staff Rumah Perlindungan Sosial pada hari Senin 16 Maret 2026 Pukul 09.50 WIB, beliau mengatakan :

*“penggunaan biaya dalam program Rumah Perlindungan Sosial telah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan. Anggaran difokuskan pada kebutuhan utama seperti sandang dan pangan, tempat tinggal sementara, pemeriksaan kesehatan, kebutuhan administrasi, serta pendampingan sosial bagi penerima manfaat. Menurut beliau, pengelolaan anggaran dilakukan berdasarkan rencana kerja yang telah disusun sebelumnya dan mengikuti ketentuan dari Dinas Sosial agar penggunaan dana tetap efisien. Terkait alur pelayanan, bahwa proses dimulai dari pendaftaran atau penjangkauan oleh petugas Dinas Sosial Kota Medan, dilanjutkan dengan asesmen kondisi sosial, verifikasi data, penentuan jenis layanan, hingga penerima manfaat memperoleh layanan sesuai kebutuhannya. Dengan alur yang jelas, pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan tepat sasaran.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada ibu Dewi selaku Staff Dinas Sosial Kota Medan, pada hari Selasa 17 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB, beliau mengatakan :

*“penggunaan biaya sudah disesuaikan dengan kebutuhan program. Pengelolaan anggaran dilakukan secara terstruktur melalui perencanaan kebutuhan bulanan, penggunaan dana sesuai pos anggaran, serta pelaporan secara rutin kepada pimpinan sebagai bentuk pengawasan. Untuk alur pelayanan, bahwa penerima manfaat yang datang akan didata terlebih dahulu, kemudian dilakukan asesmen oleh petugas sosial untuk mengetahui kondisi dan kebutuhan yang diperlukan. Setelah itu, petugas menentukan bentuk layanan yang sesuai seperti tempat tinggal sementara, bantuan kebutuhan dasar, konseling, atau rujukan lanjutan dari Dinas Sosial yang sudah bekerja sama dengan camat. Setelah seluruh proses administrasi dan asesmen selesai, penerima manfaat langsung memperoleh layanan yang dibutuhkan.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada abang Naufal selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 11.14 WIB, beliau mengatakan :

*“sikap petugas dalam pelayanan pembinaan pada umumnya sudah sesuai dengan SOP, seperti memberikan arahan, motivasi, dan pendampingan dengan baik. Namun, pelaksanaan kegiatan pembinaan terkadang belum berjalan tepat waktu sesuai jadwal yang telah disampaikan, karena petugas masih harus menyesuaikan dengan kegiatan lain dan jumlah penerima manfaat yang cukup banyak. Selain itu, beliau menyampaikan bahwa media pembelajaran belum lengkap, sehingga kegiatan pembinaan terkadang kurang maksimal.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada Abang Putra selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 13.10 WIB, beliau mengatakan :

*“petugas sudah melayani proses pembinaan dengan sikap yang ramah dan mengikuti prosedur yang ada. Akan tetapi, jadwal pembinaan sering mengalami perubahan atau keterlambatan, sehingga peserta harus menunggu lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. dan alat pendukung pelatihan yang jumlahnya terbatas, sehingga proses pembinaan belum sepenuhnya berjalan secara efisien.”*

Hasil wawancara yang dilakukan Abang Malik selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 14.17 WIB, beliau mengatakan :

*“secara umum petugas sudah memberikan pembinaan sesuai dengan aturan mereka bersikap ramah dan sering senyum, terutama dalam memberikan bimbingan sosial dan arahan. Namun, sarana dan prasarana untuk kegiatan pembinaan seperti ruang belajar, alat tulis, dan media praktik masih perlu ditambah, agar kegiatan pembinaan dapat berjalan lebih efektif dan menunjang pengembangan kemampuan penerima manfaat.”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa program Rumah Perlindungan Sosial dalam Pengelolaan anggaran Rumah Perlindungan Sosial pada umumnya sudah berjalan dengan baik dan terstruktur. Penggunaan biaya disesuaikan dengan kebutuhan utama pelayanan, seperti pemenuhan kebutuhan dasar, tempat tinggal sementara, layanan kesehatan, administrasi, serta pendampingan sosial. Selain itu, pengelolaan anggaran dilakukan berdasarkan perencanaan yang matang, mengikuti ketentuan dari Dinas Sosial, serta dilengkapi dengan pelaporan rutin sebagai bentuk pengawasan agar tetap efisien dan tepat sasaran.

Dari segi alur pelayanan, proses yang diterapkan sudah jelas dan sistematis, dimulai dari pendaftaran atau penjangkauan, asesmen kondisi sosial, verifikasi data, hingga penentuan dan pemberian layanan sesuai kebutuhan penerima manfaat. Alur ini dinilai mampu membantu pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat.

Namun, dalam pelaksanaan pembinaan masih terdapat beberapa kendala. Meskipun sikap petugas dinilai ramah, sesuai SOP, serta memberikan pendampingan yang baik, terdapat permasalahan pada ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan yang sering mengalami keterlambatan atau perubahan jadwal. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti media pembelajaran, alat pelatihan, dan ruang pendukung, juga menjadi hambatan sehingga kegiatan pembinaan belum berjalan secara maksimal dan efisien.

Secara keseluruhan, program sudah berjalan cukup baik dari sisi perencanaan dan pelayanan, namun masih perlu perbaikan pada aspek pelaksanaan pembinaan, khususnya dalam hal kedisiplinan waktu dan kelengkapan fasilitas pendukung.

#### **4.2.3 Transparan, Adanya pelaksanaan program rumah perlindungan sosial yang transparan**

Hasil wawancara yang dilakukan pada Bapak Lamo Tobing selaku staff Rumah Perlindungan Sosial pada hari Senin 16 Maret 2026 Pukul 09.50 WIB, beliau mengatakan :

*“informasi mengenai prosedur Program Rumah Perlindungan Sosial tidak dapat diakses oleh masyarakat sendiri, dan rumah perlindungan sosial tidak memiliki website jadi melalui media informasi yang disediakan oleh Dinas Sosial Kota Medan, serta media sosial seperti instagram, dan sosialisasi pun tidak ada, serta penyampaian langsung melalui petugas lapangan. Terkait cara penyampaian informasi layanan kepada masyarakat, bahwa pihak Rumah Perlindungan Sosial menyampaikan informasi melalui sosialisasi langsung, koordinasi dengan pihak kelurahan dan kecamatan, serta melalui petugas Dinas Sosial yang melakukan penjangkauan di lapangan. Untuk sarana pengaduan, bahwa masyarakat dapat melakukan konsultasi maupun menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas, melalui nomor kontak layanan, serta melalui pengaduan yang diteruskan ke Dinas Sosial untuk ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada ibu Dewi selaku Staff Dinas Sosial Kota Medan, pada hari Selasa 17 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB, beliau mengatakan :

*“Rumah Perlindungan Sosial tidak memiliki website hanya Instagram saja. Untuk penyampaian informasi layanan, hanya disampaikan kepada pemerintah daerah seperti lurah dan kecamatan saja, serta Dinas Sosial yang berkoordinasi dengan camat agar informasi menjangkau masyarakat yang membutuhkan.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada abang Naufal selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 11.14 WIB, beliau mengatakan :

*“informasi mengenai jenis layanan yang tersedia belum disampaikan secara jelas dan menyeluruh kepada penerima manfaat. Petugas hanya menjelaskan layanan yang akan diterima saat itu saja, sementara informasi mengenai layanan lain seperti konseling, pembinaan lanjutan, maupun rujukan sosial tidak dijelaskan secara terbuka sejak awal. Selain itu ketika mengalami kendala, belum tersedia tempat pengaduan atau konsultasi yang jelas di Rumah Perlindungan Sosial, sehingga penerima manfaat biasanya hanya bertanya langsung kepada petugas yang sedang berjaga. Prosedur pelayanan juga terkadang dijelaskan secara singkat, sehingga masih ada beberapa tahapan yang kurang dipahami oleh masyarakat.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada Abang Putra selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 13.10 WIB, beliau mengatakan :

*“informasi tentang jenis layanan di Rumah Perlindungan Sosial masih kurang transparan, karena tidak semua penerima manfaat memperoleh penjelasan yang sama terkait hak dan layanan yang bisa diakses. Akan tetapi, petugas tetap memberikan arahan ketika masyarakat bertanya secara langsung. Terkait sarana pengaduan.*

Hasil wawancara yang dilakukan pada Abang Malik selaku penerima manfaat, beliau mengatakan :

*“Rumah Perlindungan Sosial belum sepenuhnya terbuka dalam menjelaskan setiap prosedur layanan kepada masyarakat. Menurut beliau, penjelasan dari petugas sering kali hanya disampaikan secara lisan tanpa adanya media informasi tertulis yang dapat dibaca ulang oleh penerima manfaat. Selain itu, beliau juga menyampaikan bahwa ketika ingin menyampaikan keluhan atau meminta konsultasi, belum ada tempat pengaduan yang khusus sehingga masyarakat terkadang merasa bingung harus menyampaikan kepada siapa. Menurut beliau, kurangnya keterbukaan informasi tersebut membuat sebagian penerima manfaat masih belum memahami secara rinci tahapan pelayanan yang mereka jalani.”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa program Rumah Perlindungan Sosial Penyampaian informasi di Rumah Perlindungan Sosial masih terbatas dan belum optimal. Media informasi yang digunakan hanya melalui Instagram dan koordinasi dengan pemerintah daerah seperti lurah, kecamatan, serta Dinas Sosial, sehingga penyebaran informasi kepada masyarakat luas belum merata dan belum memanfaatkan media yang lebih lengkap seperti website atau sarana informasi tertulis lainnya.

Transparansi informasi mengenai layanan dinilai masih kurang. Informasi yang diberikan oleh petugas umumnya hanya terbatas pada layanan yang sedang diterima saat itu, sementara informasi mengenai layanan lain, hak penerima manfaat, serta tahapan prosedur pelayanan belum disampaikan secara menyeluruh dan konsisten. Selain itu, penjelasan yang diberikan seringkali hanya secara lisan

dan singkat, tanpa didukung media tertulis yang dapat membantu pemahaman penerima manfaat.

Selain itu, belum tersedianya sarana pengaduan atau konsultasi yang jelas menjadi kendala tersendiri. Penerima manfaat yang mengalami masalah atau ingin menyampaikan keluhan biasanya hanya bertanya langsung kepada petugas yang berjaga, sehingga belum ada sistem pengaduan yang terstruktur dan mudah diakses.

Secara keseluruhan, aspek keterbukaan dan penyampaian informasi di Rumah Perlindungan Sosial masih perlu ditingkatkan, baik melalui penyediaan media informasi yang lebih lengkap, peningkatan transparansi layanan, maupun penyediaan sarana pengaduan yang jelas dan terorganisir.

#### **4.2.4 Akuntabel, Adanya Pelaksanaan program rumah perlindungan sosial secara akuntabel**

Hasil wawancara yang dilakukan pada Bapak Lamo Tobing selaku staff Rumah Perlindungan Sosial pada hari Senin 16 Maret 2026 Pukul 09.50 WIB, beliau mengatakan :

*“untuk memastikan setiap layanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, petugas selalu berpedoman pada SOP, petunjuk teknis dari Dinas Sosial, serta aturan administrasi pelayanan sosial yang telah ditetapkan. Setiap tahapan pelayanan mulai dari penerimaan penerima manfaat, asesmen, pemberian tempat tinggal sementara, hingga pendampingan sosial dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah disusun agar pelayanan tetap tertib dan tepat sasaran. Terkait upaya penanganan apabila terjadi kesalahan pelayanan, petugas akan segera melakukan evaluasi internal, klarifikasi kepada pihak yang terlibat, serta perbaikan layanan secara langsung agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali. Selain itu, setiap kendala atau kekeliruan dalam pelayanan juga dilaporkan kepada pimpinan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan bahan perbaikan kualitas pelayanan ke depan.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada ibu Dewi selaku Staff Dinas Sosial Kota Medan, pada hari Selasa 17 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB, beliau mengatakan :

*“setiap layanan dipastikan berjalan sesuai ketentuan melalui pengawasan rutin, pencatatan administrasi, serta koordinasi antarpetugas dalam setiap proses pelayanan. Seluruh bentuk pelayanan yang diberikan kepada penerima manfaat telah mengikuti aturan yang berlaku, terutama terkait proses asesmen, penempatan sementara, pembinaan, dan rujukan lanjutan kepada instansi terkait. Untuk penanganan terhadap kesalahan pelayanan, pihak Rumah Perlindungan Sosial melakukan tindak lanjut secara cepat melalui pengecekan ulang data, evaluasi prosedur, dan pembinaan kepada petugas yang terlibat apabila ditemukan kekeliruan. Menurut beliau, langkah tersebut penting agar pelayanan tetap akuntabel, dapat dipertanggungjawabkan, dan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Perlindungan Sosial tetap terjaga.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada abang Naufal selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 11.14 WIB, beliau mengatakan :

*“dirinya belum sepenuhnya mengetahui siapa petugas yang secara khusus bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan, karena petugas yang menangani sering bergantian. Menurut beliau, ketika menyampaikan keluhan, petugas tetap memberikan tanggapan dengan baik dan berusaha mendengarkan permasalahan yang disampaikan. Namun, beliau menilai bahwa tindak lanjut dari keluhan tersebut terkadang belum dilakukan secara cepat, sehingga penerima manfaat masih harus menunggu beberapa waktu sampai masalahnya benar-benar diselesaikan.”*

Hasil wawancara yang dilakukan pada Abang Putra selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 13.10 WIB, beliau mengatakan :

*“dirinya hanya mengetahui petugas yang sering berinteraksi secara langsung, tetapi kurang mengetahui siapa penanggung jawab utama pelayanan apabila terjadi kendala. Menurut beliau, petugas cukup responsif ketika menerima keluhan dan biasanya langsung memberikan penjelasan atau solusi sementara. Akan tetapi, untuk beberapa permasalahan tertentu seperti kebutuhan tambahan atau perubahan jadwal pembinaan, tindak lanjut dari petugas terkadang membutuhkan waktu lebih lama karena harus menunggu persetujuan dari pihak lain.”*

Hasil wawancara yang dilakukan Abang Malik selaku penerima manfaat, pada hari senin 16 Maret 2026 Pukul 14.17 WIB, beliau mengatakan :

*“petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan belum diinformasikan secara jelas kepada seluruh penerima manfaat, sehingga masyarakat biasanya hanya menyampaikan keluhan kepada petugas yang sedang berjaga. Menurut beliau, tanggapan petugas terhadap keluhan sudah cukup baik karena mereka mendengarkan dan mencatat permasalahan yang disampaikan. Namun, beliau menilai bahwa tindak lanjut setelah penyampaian keluhan masih belum konsisten, karena ada beberapa keluhan yang langsung ditangani tetapi ada juga yang harus ditunggu hingga beberapa hari kemudian.”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa program Rumah Perlindungan Sosial Penyampaian informasi di Rumah Perlindungan Sosial masih belum optimal dan kurang transparan. Informasi layanan hanya disampaikan secara terbatas melalui Instagram dan koordinasi dengan pemerintah setempat, sehingga belum menjangkau masyarakat secara luas. Selain itu, penerima manfaat belum mendapatkan penjelasan yang lengkap mengenai jenis layanan, hak, dan prosedur pelayanan, karena informasi sering disampaikan secara lisan dan tidak menyeluruh.

Di sisi lain, belum tersedia sarana pengaduan atau konsultasi yang jelas, sehingga penerima manfaat mengalami kesulitan ketika ingin menyampaikan keluhan atau mencari informasi lebih lanjut. Secara keseluruhan, perlu adanya peningkatan dalam keterbukaan informasi, penyediaan media informasi yang lebih lengkap, serta sistem pengaduan yang terstruktur agar pelayanan lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat.

### **4.3 Pembahasan**

Penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto (2021) untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial di Dinas

Sosial Kota Medan. Teori ini menjelaskan bahwa suatu sistem dapat berjalan secara efektif apabila mampu memenuhi empat indikator utama yaitu efektif, Efisien, Trnasparan dan Akuntabel. Keempat indikator tersebut saling berkaitan digunakan untuk melihat sejauh mana suatu organisasi pelayanan yang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan serta kebutuhan masyarakat.

#### **4.3.1 Efektif, adanya pelaksanaan program rumah perlindungan sosial yang efektif**

Dalam teori Dwiyanto (2021) efektif merujuk pada sejauh mana suatu kebijakan atau program pemerintah mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga keberhasilan suatu program tidak hanya diukur dari terlaksananya kegiatan, tetapi dari dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah dituntut untuk merancang kebijakan yang tepat sasaran agar hasil yang dicapai benar-benar memberikan manfaat. Pelayanan dikatakan efektif apabila seluruh proses tersebut mampu memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tujuan program yang telah ditetapkan. efektivitas adalah penyelenggaraan program publik tidak cukup diukur dari terlaksananya kegiatan sesuai rencana, tetapi harus dilihat dari sejauh mana program tersebut mampu menghasilkan perubahan nyata bagi kelompok sasaran. (Amrizal, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, dapat disimpulkan bahwa Rumah Perlindungan Sosial pada umumnya telah mampu menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat.

Hal ini terlihat dari kemudahan akses layanan, kejelasan alur pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pendampingan kepada penerima manfaat sesuai dengan kebutuhan mereka.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan pembinaan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta kurangnya keterbukaan informasi mengenai jenis layanan dan prosedur yang ada. Selain itu, belum tersedianya media informasi tertulis dan sarana pengaduan yang jelas juga menjadi hambatan bagi penerima manfaat dalam memahami dan mengakses layanan secara maksimal.

Selain itu, peran petugas sangat penting dalam menunjang keberhasilan pelayanan, terutama dalam memberikan arahan, pendampingan, dan penjelasan kepada penerima manfaat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial tidak hanya bergantung pada sistem dan program yang ada, tetapi juga pada dukungan fasilitas serta kualitas sumber daya manusia yang terlibat.

#### **4.3.2 Efisien, Adanya pelaksanaan program rumah perlindungan social yang efisien**

Teori Dwiyanto (2021) pada aspek efisiensi menekankan adanya penggunaan waktu, tenaga, biaya, dan prosedur yang hemat namun tetap menghasilkan pelayanan yang optimal. Dalam konteks Rumah Perlindungan Sosial, efisiensi dapat dilihat dari kecepatan proses asesmen, kemudahan prosedur administrasi, serta ketepatan petugas dalam memberikan layanan tanpa membuat

penerima manfaat menunggu terlalu lama. Efisiensi dalam administrasi publik berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya melalui pemanfaatan sistem kinerja dan manajemen strategik yang tepat (Lembong et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek efisiensi di Rumah Perlindungan Sosial sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari proses asesmen dan administrasi yang relatif cepat, serta petugas yang berupaya memberikan layanan sesuai kebutuhan penerima manfaat tanpa membuat mereka menunggu terlalu lama. Dengan alur pelayanan yang jelas, penggunaan waktu, tenaga, dan prosedur dapat lebih terkontrol sehingga pelayanan tetap berjalan optimal.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa kendala yang memengaruhi efisiensi pelayanan. Keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan pembinaan, jumlah penerima manfaat yang banyak, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung menjadi faktor yang membuat proses pelayanan belum sepenuhnya efisien.

Meskipun demikian, peran petugas tetap penting dalam menunjang efisiensi, terutama dalam mengatur alur pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memberikan layanan secara tepat sasaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial bergantung pada kombinasi sistem yang baik, dukungan fasilitas, dan kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya.

### **4.3.3 Transparan, Adanya pelaksanaan program rumah perlindungan sosial yang transparan**

Teori Dwiyanto (2021) Pada aspek transparansi, pelayanan harus memberikan keterbukaan informasi mengenai jenis layanan, prosedur, persyaratan, serta petugas yang bertanggung jawab. Transparansi menunjukkan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah terhadap seluruh informasi pelayanan sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau ketidakjelasan dalam proses penerimaan layanan. Transparansi dalam administrasi publik merupakan upaya pemerintah dalam membuka akses informasi kepada masyarakat guna meningkatkan kepercayaan dan pengawasan publik (Cucciniello et al., 2021)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek transparansi di Rumah Perlindungan Sosial masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari kurang terbukanya informasi mengenai jenis layanan, hak penerima manfaat, serta prosedur pelayanan yang disampaikan secara terbatas dan tidak merata kepada seluruh penerima manfaat. Penjelasan yang diberikan petugas umumnya hanya secara lisan dan belum didukung media tertulis atau sarana pengaduan yang jelas, sehingga sebagian penerima manfaat mengalami kesulitan dalam memahami tahapan layanan yang mereka jalani.

Meskipun demikian, peran petugas tetap sangat penting dalam menunjang transparansi, terutama melalui arahan dan penjelasan langsung kepada penerima manfaat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi di Rumah Perlindungan Sosial tidak hanya bergantung pada penyampaian secara

lisan, tetapi juga memerlukan dukungan sarana dan prosedur yang jelas agar penerima manfaat dapat mengakses layanan secara optimal.

#### **4.3.4 Akuntabel, Adanya Pelaksanaan program rumah perlindungan sosial secara akuntabel**

Teori Dwiyanto (2021) pada aspek akuntabilitas, pelayanan Rumah Perlindungan Sosial harus dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi tindakan petugas maupun hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akuntabilitas terlihat dari adanya kejelasan tugas petugas, mekanisme penanganan keluhan, tindak lanjut terhadap masalah, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Akuntabilitas merupakan kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap penggunaan sumber daya publik melalui mekanisme pelaporan, pengawasan, dan evaluasi kinerja yang transparan (Mardiasmo et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek akuntabilitas di Rumah Perlindungan Sosial secara umum sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari kejelasan tugas petugas, mekanisme penanganan keluhan, tindak lanjut terhadap masalah, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Dengan adanya mekanisme tersebut, tindakan petugas dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan prinsip akuntabilitas yang menekankan tanggung jawab aparat terhadap kebijakan dan proses pelayanan yang dijalankan.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa kendala, seperti keterbatasan dokumentasi tertulis dan sarana pengaduan yang jelas, sehingga sebagian penerima manfaat belum sepenuhnya memahami mekanisme

pertanggungjawaban yang ada. Meskipun demikian, peran petugas tetap sangat penting dalam menunjang akuntabilitas, terutama melalui pencatatan, pelaporan, serta tindak lanjut terhadap keluhan penerima manfaat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial tidak hanya bergantung pada prosedur yang ada, tetapi juga pada kesungguhan petugas dalam menjalankan tugas secara bertanggung jawab dan transparan.

Berdasarkan pembahasan di atas, pelayanan Rumah Perlindungan Sosial telah berjalan cukup efektif, meskipun belum sepenuhnya optimal. Pada kategorisasi efektivitas, program telah mampu memberikan perlindungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, konseling, pendampingan sosial, pemeriksaan kesehatan, serta rehabilitasi sosial bagi masyarakat yang mengalami keterlantaran, kekerasan, maupun permasalahan sosial lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama layanan dalam meningkatkan kesejahteraan dan rasa aman penerima manfaat telah tercapai, meskipun terdapat kendala seperti keterbatasan sarana pendukung dan jadwal kegiatan pembinaan yang belum sepenuhnya tepat waktu.

Pada kategorisasi efisiensi, alur pelayanan yang jelas dan prosedur administrasi yang relatif cepat memungkinkan penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya menjadi lebih terkontrol. Petugas mampu memberikan layanan sesuai kebutuhan tanpa membuat penerima manfaat menunggu terlalu lama. Namun demikian, keterbatasan fasilitas dan jumlah penerima manfaat yang banyak masih mempengaruhi kelancaran proses pelayanan secara keseluruhan.

Pada kategorisasi transparansi, penyampaian informasi mengenai jenis layanan, hak penerima manfaat, dan prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan. Informasi yang diberikan petugas seringkali hanya disampaikan secara lisan, tidak merata, dan belum didukung media tertulis atau sarana pengaduan yang jelas, sehingga sebagian penerima manfaat mengalami kesulitan dalam memahami tahapan layanan yang dijalani.

Sementara itu, pada kategorisasi akuntabilitas, pengelolaan anggaran dan pelaksanaan layanan telah dilakukan secara terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan, terlihat dari kejelasan tugas petugas, mekanisme penanganan keluhan, tindak lanjut terhadap masalah, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Meskipun demikian, keterbatasan dokumentasi tertulis dan sarana pengaduan membuat sebagian penerima manfaat belum sepenuhnya memahami mekanisme pertanggungjawaban yang ada.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Rumah Perlindungan Sosial telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial bagi masyarakat, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek sarana pendukung, keterbukaan informasi, serta optimalisasi prosedur dan pengawasan agar efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan dapat lebih maksimal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil Penelitian ini telah menunjukkan bahwa pelayanan pembinaan program rumah perlindungan sosial di kota medan telah berjalan efektif namun belum optimal dalam meningkatkan pelayanan pembinaan rumah perlindungan sosial, yang di analisis menggunakan teori Dwiyanto. Hal tersebut dapat dilihat dari 4 aspek yaitu:

1. Pelayanan Rumah Perlindungan Sosial telah berjalan cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan penerima manfaat. Program ini mampu memberikan perlindungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, konseling, pendampingan sosial, pemeriksaan kesehatan, serta rehabilitasi sosial bagi masyarakat yang mengalami keterlantaran, kekerasan, maupun permasalahan sosial lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama pelayanan, yaitu meningkatkan kesejahteraan, rasa aman, dan dukungan sosial bagi penerima manfaat, telah tercapai. Namun, efektivitas masih perlu ditingkatkan karena terdapat kendala seperti keterlambatan pelaksanaan kegiatan pembinaan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta alat pembelajaran yang belum lengkap.
2. Dari aspek efisiensi, alur pelayanan yang jelas dan prosedur administrasi yang relatif cepat memungkinkan penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya menjadi lebih terkontrol. Petugas mampu memberikan layanan sesuai kebutuhan tanpa membuat penerima manfaat menunggu terlalu lama.

Namun, keterbatasan sarana dan jumlah penerima manfaat yang banyak masih menjadi kendala dalam optimalisasi efisiensi.

3. Pada aspek transparansi, penyampaian informasi mengenai jenis layanan, hak penerima manfaat, dan prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan. Informasi yang disampaikan seringkali hanya secara lisan, tidak merata, dan belum didukung media tertulis maupun sarana pengaduan yang jelas. Hal ini membuat sebagian penerima manfaat mengalami kesulitan dalam memahami tahapan layanan.
4. pada aspek akuntabilitas, pengelolaan anggaran dan pelaksanaan layanan telah dilakukan secara terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan, terlihat dari kejelasan tugas petugas, mekanisme penanganan keluhan, tindak lanjut terhadap masalah, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Meski demikian, keterbatasan dokumentasi tertulis dan sarana pengaduan membuat sebagian penerima manfaat belum sepenuhnya memahami mekanisme pertanggungjawaban yang ada.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembinaan rumah perlindungan sosial, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Sosial Kota Medan

Diharapkan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Medan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan pembinaan dalam Program Rumah Perlindungan Sosial. Evaluasi tersebut perlu difokuskan

pada peningkatan kualitas pembinaan yang berorientasi pada kemandirian penerima manfaat, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi pasca pembinaan agar hasil rehabilitasi sosial dapat lebih berkelanjutan.

## 2. Bagi Pengelola Rumah Perlindungan Sosial

Diharapkan kepada pimpinan dan pengelola Rumah Perlindungan Sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembinaan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan program pembinaan yang lebih berkelanjutan dan berbasis kebutuhan penerima manfaat, termasuk peningkatan pelatihan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan yang lebih komprehensif, seperti mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pembinaan atau menggunakan metode penelitian yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih mendalam dan beragam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 1-8.
- Amrizal, D. (2019). *Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Amrizal, D., Nasution, D. F., & Amran, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Program Kartu Indonesia Pintar (KIP) dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pendidikan di SMA Negeri 1 Tanjung Balai. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 1(1), 09-15.
- Badan Pusat Statistik Kota Medan. (2023). Kota Medan dalam angka 2023. Medan: Badan Pusat Statistik Kota Medan.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cucciniello, M., Porumbescu, G. A., & Grimmelikhuijsen, S. (2021). 25 years of transparency research: Evidence and future directions. *Public Administration Review*, 81(3), 550–563.
- Daft, R. L. (2020). *Organization theory and design* (13th ed.). Cengage Learning.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2021). *Pedoman penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia.
- Lembong, R. C., Lukman, S., & Madjid, U. (2021). Efektivitas penerapan e-kinerja dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2).
- Maryam. (2022). Pelayanan publik: Konsep dan implementasi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ulil Albab*, 2(2).

- Mardiasmo, M., & Mimba, N. P. S. H. (2021). Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 25(2), 110–122.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, (2024). Public service quality dan customer satisfaction: Mengeksplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2).
- OECD. (2023). *Public service leadership and capability*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9a6a8e7f-en>
- Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429322973>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2021). *Public management reform: A comparative analysis (5th ed.)*. Oxford University Press.
- Pratama, M. R., Wulandari, N. P. F., & Maharani, A. (2024). Public service logic: A systematic literature review and future research agenda. *Jurnal Mediasosian*, 8(2).
- Putra, A., & Lestari, R. (2023). Pelayanan publik berdasarkan UU pelayanan publik. Dalam *Pelayanan publik*. Karyailmiah.id.
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.
- Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021–2026
- Rahman, A., & Putra, D. (2021). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 45–58.
- Suharto, E. (2014). *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat: Kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2022). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sari, A. P., & Kartini, D. S. (2022). Optimizing Bandung City Government public services during the Covid-19 pandemic. *PERSPEKTIF*, 11(4), 1309–1317.
- Sugiono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2020). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. revisi). Bandung: Alfabeta.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2015). *Economic development* (12th ed.). Boston: Pearson Education.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- Yusriati, Y., & Amrizal, D. (2020). Efektivitas Model Pendidikan Politik Dalam Pelaksanaan Sosialisasi Pemilu di Kabupaten Deli Serdang. *Warta Dharmawangsa*, 14(3), 500-507.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*(7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

# LAMPIRAN

**Dokumentasi dengan Key Informan**



**Dokumentasi Bersama Bapak Lamo Staff Rumah Perlindungan Sosial**



**Dokumentasi Bersama Dewi Sraff Dinas Sosial Kota Medan**



**Dokumentasi Bersama Bang Naufal Putra dan Malik**

## Draft Wawancara

### Pertanyaan untuk pengelola rumah perlindungan sosial

**Nama** : Lamo Tobing

**Alamat** : -

**Umur** : 39 Tahun

**Jabatan** : Staff Rumah Perlindungan Sosial

1. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efektif

A. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana program rumah perlindungan sosial ini membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat?

Jawab : iya meningkat dengan adanya rumah perlindungan sosial dapat mensejahterakan masyarakat

B. Menurut Bapak/Ibu bagaimana bentuk layanan yang diberikan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat ?

Jawab : bentuk layanannya setiap hari itu mereka berkegiatan seperti berolahraga, free time, bimbingan rohani dan juga untuk kesediaan bahan pangan juga sudah dapat.

C. Apakah program rumah perlindungan sosial ini mampu mengurangi permasalahan sosial yang terjadi?

Jawab :menurut saya mampu ya karena dengan adanya rumah perlindungan sosial ini dapat menjadi wadah bagi mereka yang terlantar

2. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efisien

A. Menurut Bapak/Ibu apakah penggunaan biaya sudah disesuaikan dengan kebutuhan program rumah perlindungan sosial?

Jawab : sudah sesuai dan tepat sasaran

B. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pengelolaan anggaran dalam pelaksanaan program rumah perlindungan sosial?

Jawab : pengelolaan baik dan dialokasikan dengan tepat

C. Bagaimana alur pelayanan di rumah perlindungan sosial dari pendaftaran sampai penerima manfaat memperoleh layanan?

Jawab : alur pelayanannya itu pertama dari pemerintah daerah yang kecil dulu yang melapor seperti kepling melapor ke lurah, dan lurah ke camat, dan camat yang memberikan data kepada dinas sosial kota medan

3. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang transparan

A. Apakah ada situs web yang mudah diakses oleh publik yang menjelaskan prosedur Program Rumah Perlindungan Sosial?

Jawab : untuk web sekarang belum ada yang resmi jadi masih berkoordinasi sama web dinas sosial kotaa medan

B. Bagaimana cara rumah perlindungan sosial menyampaikan informasi layanan kepada masyarakat?

Jawab :melalui ig dan melalui pemerintah daerah yang seperti saya bilang tadi

C. Apakah tersedia sarana pengaduan bagi masyarakat untuk konsultasi terkait pelayanan rumah perlindungan sosial?

Jawab : untuk sarana pengaduan mungkin kepada tugas penjaga saja

4. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang Akuntabel

A. Bagaimana cara memastikan setiap layanan di rumah perlindungan sosial berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

Jawab : cara nya kita mengikutinaturan dan jadwal yang sudah dibuat

B. Apakah pelayanan rumah perlindungan sosial didasarkan pada aturan yang berlaku?

Jawab :iyaa ikut pada aturan yang berlaku

C. Bagaimana upaya penanganan terhadap kesalahan pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial apabila terjadi?

Jawab : kita akan mengevaluasi apa saja kesalahan yang telah di perbuat.

**Key Informan 2****Pertanyaan untuk pengelola rumah perlindungan sosial**

**Nama** : Dewi  
**Alamat** : -  
**Umur** : 32 Tahun  
**Jabatan** : Staff Dinas Sosial

1. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efektif

A. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana program rumah perlindungan sosial ini membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat?

Jawab : Program Rumah Perlindungan Sosial membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan perlindungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, konseling, pendampingan sosial, pemeriksaan kesehatan, serta rehabilitasi sosial bagi masyarakat yang mengalami keterlantaran, kekerasan, maupun permasalahan sosial lainnya.

B. Menurut Bapak/Ibu bagaimana bentuk layanan yang diberikan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat ?

Jawab : bentuk layanan meliputi tempat tinggal sementara, bantuan kebutuhan pokok (sandang dan pangan), bimbingan sosial, konseling, pendampingan administrasi, dan rujukan lanjutan jika diperlukan. Layanan ini disesuaikan dengan kebutuhan individu penerima manfaat sehingga lebih tepat sasaran.

- C. Apakah program rumah perlindungan sosial ini mampu mengurangi permasalahan sosial yang terjadi?

Jawab : program ini mampu mengurangi permasalahan sosial seperti keterlantaran, gelandangan, korban kekerasan, dan individu yang tidak memiliki tempat tinggal. Penerima manfaat merasa lebih aman dan terpenuhi kebutuhan dasarnya.

2. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efisien

- A. Menurut Bapak/Ibu apakah penggunaan biaya sudah disesuaikan dengan kebutuhan program rumah perlindungan sosial?

Jawab : Ya, penggunaan biaya telah disesuaikan dengan kebutuhan utama program, seperti sandang, pangan, tempat tinggal sementara, pemeriksaan kesehatan, dan pendampingan sosial. Anggaran difokuskan agar pelayanan tetap optimal.

- B. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pengelolaan anggaran dalam pelaksanaan program rumah perlindungan sosial?

Jawab : Pengelolaan anggaran dilakukan secara terstruktur melalui perencanaan kebutuhan bulanan, penggunaan dana sesuai pos anggaran, serta pelaporan rutin kepada pimpinan sebagai bentuk pengawasan.

- C. Bagaimana alur pelayanan di rumah perlindungan sosial dari pendaftaran sampai penerima manfaat memperoleh layanan?

Jawab : Alur pelayanan dimulai dari pendaftaran atau penjangkauan oleh petugas Dinas Sosial, dilanjutkan asesmen kondisi sosial, verifikasi data, penentuan jenis layanan, hingga penerima manfaat memperoleh layanan sesuai kebutuhan, termasuk konseling dan rujukan lanjutan bila diperlukan.

3. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang transparan
  - A. Apakah ada situs web yang mudah diakses oleh publik yang menjelaskan prosedur Program Rumah Perlindungan Sosial?

Jawab : untuk web sendiri kita tidak ada untuk saat ini

- B. Bagaimana cara rumah perlindungan sosial menyampaikan informasi layanan kepada masyarakat?

Jawab : Informasi layanan disampaikan melalui koordinasi dengan Dinas Sosial dan pemerintah kecamatan. Petugas menjelaskan layanan langsung kepada masyarakat saat mereka datang, namun informasi mengenai layanan lain belum selalu dijelaskan secara menyeluruh.

- C. Apakah tersedia sarana pengaduan bagi masyarakat untuk konsultasi terkait pelayanan rumah perlindungan sosial?

Jawab : belum ada sarana pengaduan khusus. Penerima manfaat biasanya langsung bertanya kepada petugas yang sedang bertugas jika mengalami kendala atau ingin konsultasi.

4. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang Akuntabel

A. Bagaimana cara memastikan setiap layanan di rumah perlindungan sosial berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

Jawab : Layanan dijalankan sesuai SOP dan ketentuan Dinas Sosial, dengan pengawasan rutin dari pimpinan dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan program. Petugas memiliki tugas yang jelas dan terstruktur.

B. Apakah pelayanan rumah perlindungan sosial didasarkan pada aturan yang berlaku?

Jawab : Ya, seluruh layanan mengikuti aturan dan prosedur yang ditetapkan Dinas Sosial, termasuk dalam pemberian bantuan, pendampingan, dan konseling

C. Bagaimana upaya penanganan terhadap kesalahan pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial apabila terjadi?

Jawab : Kesalahan pelayanan ditindaklanjuti melalui evaluasi internal dan pembinaan petugas. Petugas bertanggung jawab untuk memperbaiki kekurangan, memberikan penjelasan kepada penerima manfaat, dan memastikan layanan tetap sesuai prosedur.

**Key Informan 3****Nama : Naufal****Umur :25 Rahun**

## 1. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efektif

- A. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana program Rumah Perlindungan Sosial ini membantu meningkatkan kesejahteraan?

Jawab : Program Rumah Perlindungan Sosial telah membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan perlindungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, konseling, pendampingan sosial, pemeriksaan kesehatan, dan rehabilitasi sosial. Hal ini memberikan rasa aman, memenuhi kebutuhan pokok, serta membantu pemulihan kondisi sosial penerima manfaat.

- B. Apakah bentuk layanan yang diberikan di Rumah Perlindungan Sosial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat?

Jawab ; Bentuk layanan mencakup tempat tinggal sementara, bantuan kebutuhan pokok (sandang dan pangan), bimbingan sosial, konseling, pendampingan administrasi, rujukan lanjutan, dan pelatihan keterampilan sesuai kebutuhan penerima manfaat. Layanan diberikan secara individual sehingga lebih tepat sasaran.

C. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kondisi fasilitas yang tersedia di rumah perlindungan social dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat?

Jawab : untuk fasilitasnya sangat baik

2. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efisien

A. Menurut Bapak/Ibu apakah sikap petugas sudah sesuai SOP dalam melayani masyarakat?

Jawab : sudah sesuai

B. Apakah pelayanan di rumah perlindungan sosial diberikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang disampaikan?

Jawab : Pelaksanaan kegiatan pembinaan terkadang mengalami keterlambatan karena petugas harus menyesuaikan dengan jadwal lain dan jumlah penerima manfaat yang banyak, sehingga tidak selalu tepat waktu.

C. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia cukup menunjang kegiatan Bapak/Ibu?

Jawab : Sarana dan prasarana masih terbatas, seperti jumlah alat pendukung pembinaan dan ruang belajar, sehingga kegiatan pembinaan belum sepenuhnya berjalan optimal.

3. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang transparan

A. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan informasi jelas tentang jenis layanan yang tersedia?

Jawab : Informasi mengenai layanan belum disampaikan secara menyeluruh. Penerima manfaat hanya dijelaskan layanan yang akan diterima saat itu, sementara layanan lain seperti konseling lanjutan atau rujukan sosial tidak dijelaskan sejak awal.

B. Jika Bapak/Ibu mengalami masalah, apakah ada tempat untuk mengadukan keluhan mendapatkan konsultasi di rumah perlindungan sosial?

Jawab : Belum ada sarana pengaduan khusus, sehingga masyarakat biasanya langsung bertanya kepada petugas yang sedang bertugas.

C. Menurut Bapak/Ibu, apakah Rumah Perlindungan Sosial secara terbuka menjelaskan setiap prosedur layanan yang diberikan kepada masyarakat?

Jawab : Penjelasan prosedur layanan masih dilakukan secara lisan dan belum ada media informasi tertulis, sehingga sebagian penerima manfaat belum sepenuhnya memahami tahapan pelayanan yang harus dijalani.

4. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang akuntabel

A. Apakah Bapak/Ibu mengetahui siapa petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan?

Jawab : Ya, penerima manfaat mengetahui petugas yang bertanggung jawab, dan petugas memiliki tugas yang jelas dalam pelaksanaan layanan.

B. Bagaimana tanggapan petugas terhadap keluhan yang Bapak/Ibu sampaikan?

Jawab : Petugas memberikan arahan dan penjelasan secara langsung serta berusaha menindaklanjuti keluhan, meskipun belum ada prosedur pengaduan formal yang tertulis.

C. Apakah ada tindak lanjut dari petugas setelah Bapak/Ibu menyampaikan keluhan ?

Jawab : Tindak lanjut dilakukan melalui evaluasi internal dan penyesuaian layanan sesuai keluhan, namun sistem pengaduan formal dan dokumentasi tindak lanjut masih perlu diperkuat.

#### **Key Informan 4**

**Nama : Putra**

**Umur : 24 Tahun**

1. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efektif
  - a. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana program Rumah Perlindungan Sosial ini membantu meningkatkan kesejahteraan?

Jawab : Program Rumah Perlindungan Sosial telah membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan perlindungan sementara, pemenuhan kebutuhan dasar, konseling, pendampingan sosial, pemeriksaan kesehatan, dan rehabilitasi sosial.

- b. Apakah bentuk layanan yang diberikan di Rumah Perlindungan Sosial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat?

Jawab : Bentuk layanannya mencakup konseling, bimbingan sosial, tempat tinggal dan lain-lain.

- c. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kondisi fasilitas yang tersedia di rumah perlindungan social dalam meningkatkkan kesejahteraan masyarakat?

Jawab : untuk fasilitasnya cukup akan tetapi kurang optimal

2. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efisien

- A. Menurut Bapak/Ibu apakah sikap petugas sudah sesuai SOP dalam melayani masyarakat?

Jawab : sudah sesuai, sangat membantu kita yang berada disini

- B. Apakah pelayanan di rumah perlindungan sosial diberikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang disampaikan?

Jawab : Pelaksanaan kegiatan pembinaan terkadang mengalami keterlambatan karena petugas harus menyesuaikan dengan jadwal lain dan jumlah penerima manfaat yang banyak, sehingga tidak selalu tepat waktu.

- C. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia cukup menunjang kegiatan Bapak/Ibu?

Jawab : sarana dan prasarana masih terbatas

3. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang transparan

A. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan informasi jelas tentang jenis layanan yang tersedia?

Jawab : tidak cukup jelas

B. Jika Bapak/Ibu mengalami masalah, apakah ada tempat untuk mengadukan keluhan mendapatkan konsultasi di rumah perlindungan sosial?

Jawab : paling cuman penjaga yang sedang bertugas saja

C. Menurut Bapak/Ibu, apakah Rumah Perlindungan Sosial secara terbuka menjelaskan setiap prosedur layanan yang diberikan kepada masyarakat?

Jawab : Penjelasan prosedur layanan masih dilakukan secara lisan dan belum ada media informasi tertulis, sehingga sebagian penerima manfaat belum sepenuhnya memahami tahapan pelayanan yang harus dijalani.

4. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang akuntabel

A. Apakah Bapak/Ibu mengetahui siapa petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan?

Jawab : ada jadwal yang diletak di papan

B. Bagaimana tanggapan petugas terhadap keluhan yang Bapak/Ibu sampaikan?

Jawab : tanggapannya baik, cukup responsive juga, terus ramah.

C. Apakah ada tindak lanjut dari petugas setelah Bapak/Ibu menyampaikan keluhan ?

Jawab ; Tindak lanjut dilakukan melalui evaluasi internal dan penyesuaian layanan sesuai keluhan, namun sistem pengaduan formal dan dokumentasi tindak lanjut masih perlu diperkuat.

### **Key Informan 5**

**Nama : Malik**

**Umur : 24 Tahun**

1. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efektif

A. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana program Rumah Perlindungan Sosial ini membantu meningkatkan kesejahteraan?

Jawab : Program Rumah Perlindungan Sosial cukup membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena memberikan perlindungan sementara, kebutuhan dasar, serta pendampingan sosial bagi masyarakat yang membutuhkan.

B. Apakah bentuk layanan yang diberikan di Rumah Perlindungan Sosial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat?

Jawab : Layanan yang diberikan meliputi tempat tinggal sementara, bantuan kebutuhan pokok, konseling, pendampingan sosial, pemeriksaan kesehatan, serta rujukan ke layanan lanjutan sesuai kebutuhan penerima manfaat.

C. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kondisi fasilitas yang tersedia di rumah perlindungan social dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat?

Jawab : Fasilitas yang tersedia sudah cukup mendukung, namun masih ada beberapa keterbatasan seperti ruang pembinaan dan alat pendukung pelatihan yang perlu ditambah agar pelayanan lebih optimal.

2. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang efisien

A. Menurut Bapak/Ibu apakah sikap petugas sudah sesuai SOP dalam melayani masyarakat?

Jawab : Secara umum petugas sudah bekerja sesuai SOP dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, serta memberikan arahan kepada penerima manfaat.

B. Apakah pelayanan di rumah perlindungan sosial diberikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang disampaikan?

Jawab :

C. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia cukup menunjang kegiatan Bapak/Ibu?

Jawab : Sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan karena beberapa fasilitas pendukung pembinaan masih terbatas.

3. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang transparan

A. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan informasi jelas tentang jenis layanan yang tersedia?

Jawab : Informasi layanan sudah disampaikan, tetapi belum sepenuhnya merata dan masih ada penerima manfaat yang belum memahami seluruh jenis layanan yang tersedia.

B. Jika Bapak/Ibu mengalami masalah, apakah ada tempat untuk mengadukan keluhan mendapatkan konsultasi di rumah perlindungan sosial?

Jawab : Belum ada tempat pengaduan khusus, sehingga masyarakat biasanya langsung menyampaikan keluhan kepada petugas yang bertugas.

C. Menurut Bapak/Ibu, apakah Rumah Perlindungan Sosial secara terbuka menjelaskan setiap prosedur layanan yang diberikan kepada masyarakat?

Jawab : Prosedur layanan dijelaskan secara langsung oleh petugas, namun belum didukung media informasi tertulis yang lengkap.

4. Adanya pelaksanaan program Rumah Perlindungan Sosial yang akuntabel

A. Apakah Bapak/Ibu mengetahui siapa petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan?

Jawab : Ya, setiap layanan memiliki petugas yang bertanggung jawab sesuai tugas masing-masing.

B. Bagaimana tanggapan petugas terhadap keluhan yang Bapak/Ibu sampaikan?

Jawab ; Petugas menanggapi keluhan dengan baik dan memberikan penjelasan serta solusi sesuai kemampuan dan kewenangan.

C. Apakah ada tindak lanjut dari petugas setelah Bapak/Ibu menyampaikan keluhan ?

Jawab ; Ada tindak lanjut secara internal melalui evaluasi, meskipun masih perlu penguatan sistem pengaduan yang lebih terstruktur.

**Surat Penelitian**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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/IAK/P/TK/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://fisp.umsu.ac.id> [fisp@umsu.ac.id](mailto:fisp@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 350/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Medan, 25 Sya'ban 1447 H

Lampiran : -

13 Februari 2026 M

Hal : *Mohon Diberikan Izin  
Penelitian Mahasiswa*

Kepada Yth : Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr. Wh

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

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Dinas Sosial Kota Medan, atas nama :

Nama mahasiswa	: DEVI ANNISA TOGATOROP
N P M	: 2203100038
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: EFEKTIVITAS PELAYAN PEMBINAAN PROGRAM RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

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





**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143

Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314

Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el [brida@medan.go.id](mailto:brida@medan.go.id)

**SURAT KETERANGAN RISET**

Nomor : 000.9.2/1296

DASAR	: 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan. 2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.
MENIMBANG	: Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 350/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 Tanggal 13 Februari 2026 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa .
NAMA	: <b>Devi Annisa Togatorop</b>
NIM	: 2203100038
PROGRAM STUDI	: Ilmu Administrasi Publik
JUDUL	: <b>"Efektivitas Pelayanan Pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial di Dinas Sosial Kota Medan"</b>
LOKASI	: Dinas Sosial Kota Medan
LAMANYA	: 1 (satu) bulan
PENANGGUNG JAWAB	: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan  
Pada Tanggal : 02 April 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
Plh. Kepala Badan Riset dan  
Inovasi Daerah,

Paska Purnama Sari, S.Pi  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP 197803262006042008

**Tembusan :**

1. Wali Kota Medan.
2. Kepala Dinas Sosial Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan BBSSE  
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti hukum yang sah."



PEMERINTAH KOTA MEDAN  
**DINAS SOSIAL**  
**UPT RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL**  
Jalan Bunga Turi II Kelurahan Sidomulyo Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan  
Sumatera Utara 20137  
Laman : [dinsos.medan.go.id](http://dinsos.medan.go.id), Pos-el : [dinsos@medan.go.id](mailto:dinsos@medan.go.id)

Medan, 15 April 2026

Nomor : 049/Rps/2026  
Lampiran : Biasa  
Perihal : Penyampain Pelaksanaan Riset

Kepada Yth,  
Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan

di-

Tempat

Sehubungan dengan surat Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor.000.9.2/1296 tanggal 02 April 2026 tentang Surat Rekomendasi Riset an Devi Anissa Togatorop yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Medan.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, dengan ini disampaikan bahwa :

Nama : Devi Anissa Togatorop  
NIM : 2203100038  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Judul : "Efektivitas Pelayanan Pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial di Dinas Sosial Kota Medan"

Telah selesai melakukan riset pada tanggal 09 April 2026 di Dinas Sosial Kota Medan

Demikian disampaikan untuk urusan selanjutnya.

Ka. UPT Rumah Perlindungan Sosial  
Dinas Sosial Kota Medan



Herry Saputra, S.E., M.I.Kom.  
Penata Tk I (III/d)  
NIP.198401262010011013



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

UMSU Terakreditasi Unggul Berjaringan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PTIAK.KP/PT/KU/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhter 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

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN**  
**JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.  
 Bapak/Ibu  
 Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
 FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, 15 November 2025.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : DEVI ANNISA T.  
 NPM : 2202100038  
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
 Tabungan sks : 125 sks, IP Kumulatif 3.83

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Diperetujui
1	EFEKTIVITAS PELAYANAN <del>Publik</del> PEMBINAAN PADA PROGRAM RUMAH SINGGAH di DINAS SOSIAL KOTA MEDAN	Acc 15/11/2025 ✓
2	EFEKTIVITAS ORGANIZING PROGRAM PENGELOLAAN SUMBER DAMA AIR di BAWA WILAYAH SUNGAI SUMATERA II MEDAN	
3	EFEKTIVITAS ORGANIZING PROGRAM KAMPUNG IKUM OLEH DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA MEDAN di KELURAHAN HELVETIA TENGAH	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:  
 Diteruskan kepada Dekan untuk  
 Penetapan Judul dan Pembimbing.  
 Medan, tgl. ....20....

(ANANDA MAHARDIKA S.Sos) MSP  
 NIDN: 042 PB : Dr. Dedi Amrezal Msi

Pemohon,

(Dewi Annisa T.)  
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
 Program Studi: .....

(Dr. Dedi Amrezal S.Sos, M.Si)

NIDN:





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://fislp.umsu.ac.id> [fislp@umsu.ac.id](mailto:fislp@umsu.ac.id) [f umsumedan](#) [u umsumedan](#) [u umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
**Nomor : 2100/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 15 November 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **DEVI ANNISA TOGATOROP**  
 N P M : 2203100038  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **EFEKTIVITAS PELAYAN PEMBINAAN PROGRAM RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN**  
 Pembimbing : **Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 042.22.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 15 Mei 2026.**

Ditetapkan di Medan,  
 Pada Tanggal, 01 Djumadil Akhir 1447 H  
 24 November 2025 M



**Assoc. Prof. Dr. AKIFIN SALEH., MSP.**  
 NIDN/0030017402



**Tembusan :**

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





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/XI/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Rasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.  
 Bapak Dekan FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, 27 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : Devi Annisa T  
 NPM : 2203100033  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2100./SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2025. tanggal 15 November 2025 dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Pembinaan Pada Program Rumah Singgah  
 di Dinas Sosial Kota Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

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

Diketahui oleh Ketua  
 Program Studi

(Ananda Mahardika, S.Sos., NPM)

NIDN:

Mengetahui  
 Pembimbing

(Dr. Devi Annisa, S.Sos., NPM)

NIDN:

Pemohon,

(Devi Annisa)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU  
The Great Central Institution

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR**

[SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH]

Nomor : 27/UND/11.3.AU/UMSU-03/F/2026

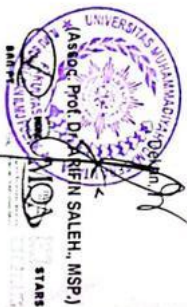
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Rabu, 07 Januari 2026  
Waktu : 13.30 WIB s.d. Selesai  
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2  
Penyempit Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	DEVI ANNISA TOGATOROP	22031000038	Dr. NALLI KHARIRAH, S.I.P., M.Pd.	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBIYAHAN PADA PROGRAM RUMAH SINGGAH DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN
7	TILANI NAYLA FAUZANA	22031000036	Dr. NALLI KHARIRAH, S.I.P., M.Pd.	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL ESAMSAT DI GERAI UPT BP2RD MARELAN MEDAN UTARA
8	ERINA SYAFITRI SWASTI	22031000018	RAFEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG TUGAS POKOK DAN FUNGSI BIDANG KELUARGA BERENCANA DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BATU BARA
9	PUTRI ANDARI	22031000008	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.	KHADRIL ALI, S.Sos., MPA.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG LARANGAN AKTIVITAS USAHA PADA RUANG PUBLIK DI KOTA MEDAN
10	FAHRANI WILDANI RANGKUTI	22031000007	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.	IMPLEMENTASI GANJUN NOMOR 1 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PERSAMPAHAN DI KAMPUNG LEMAH BURBANA KECAMATAN BEBESAN KABUPATEN ACEH TENGAH

Medan, 17 Raab 1447 H  
06 Januari 2026 M



Dipindai dengan CamScanner



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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/XX/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400, 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisp.um.su.ac.id> [fisp@umsu.ac.id](mailto:fisp@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Sk-5

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Devi Annisa T  
N P M : 2203100030  
Program Studi : Ilmu Administrasi Politik  
Judul Skripsi : Frekuensi Pelayanan Pembinaan Program Rumah  
Pertumbuhan Sosial di Dinas Sosial Kota Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advisi/Bimbingan	Pasal Pembimbing
1.	17-11-2025	konsultasi terkait judul proposal	<i>[Signature]</i>
2.	21-11-2025	Bimbingan Bab 1-3	<i>[Signature]</i>
3.	27-11-2025	Revisi Bab 1-2	<i>[Signature]</i>
4.	10-12-2025	Revisi Bab 3	<i>[Signature]</i>
5.	18-12-2025	Acc sempro	<i>[Signature]</i>
6.	10-02-2026	Bimbingan draft wawancara	<i>[Signature]</i>
7.	11-02-2026	Acc Draft wawancara	<i>[Signature]</i>
8.	9-04-2026	Bimbingan Bab 4-5	<i>[Signature]</i>
9.	10-04-2026	Revisi Bab 4-5	<i>[Signature]</i>
10.	11-04-2026	Acc skripsi	<i>[Signature]</i>

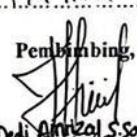
Medan, Senin, 14 April 2026.

  
Ketua Program Studi,  
(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)  
NIDN: *[Signature]*

Ketua Program Studi,

  
(Ananda Mahardika, S.Sos., M.P.)  
NIDN: *[Signature]*

Pembimbing,

  
(Dr. Dedi Anzal, S.Sos., M.Si.)  
NIDN: *[Signature]*





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGSELAN UJIAN TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 897/UND/II.3.AU/UMSU-039/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Pembukaan : 08.15 WIB



Sk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
26	FAHRANI WILDANI RANGKUT	2203100007	IDA MARTINELLY, SH, MM	RAFIEQAH NALAR RIZKY S.Sos., MA	WINDA S MELILA S.Sos., MSP.	IMPLEMENTASI GANJIN NOMOR 1 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PERSAMPAHAN DI KAMPUNG BLANG KOLAK II KECAMATAN BEBESAN KABUPATEN ACEH TENGAH
27	RISHANDA TRI OKTINA WULANDARI	2203100019	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	RAFIEQAH NALAR RIZKY S.Sos., MA	ANANDA WAHARDIKA S.Sos., MSP	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO. 9 TAHUN 2019 TENTANG PEMBATASAN TEBULAN SAJAPAH DI KABUPATEN LANGKAT
28	KHAIRA SALSABILA	2203100025	IDA MARTINELLY, SH, MM	RAFIEQAH NALAR RIZKY S.Sos., MA	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA	IMPLEMENTASI PERATURAN WALKOTA NOMOR 18 TAHUN 2020 TENTANG KOVERGENSEN Pencegahan Stunting di Kota Medan
29	DEVI ANNISA TUGATORCP	2203100038	IDA MARTINELLY, SH, MM	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS PELAYAN PEMBIANAN PROGRAM RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN
30	HUSZAN AMRU HARAHAP	2203100063	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA	SYAFRUDIN, S.Sos., MH	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2022 TENTANG RENCANA TATA RUANG WILAYAH DI KOTA MEDAN

Notulis Sidang:

1.

Ditandatangani oleh:

an. Rektor  
Wakil Rektor I

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.

Ketua

Assoc. Prof. Dr. ARFIN SALEH, MSP.

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.Kom



Medan, 28 Syawal 1447 H

16 Maret 2026 M



**JAPK**  
Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan

**JAPK**  
(JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN)

ISSN 2807-6729



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

**LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION**

**Dear Ms. Devi Annisa**

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Efektivitas Pelayanan Pembinaan Program Rumah Perlindungan Sosial di Dinas Sosial Kota Medan*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 2 December (2026). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

**Medan, April 14, 2026**  
Editor In Chief



**(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)**  
**NIDN. 0104089401**

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>  
Contact: 082160559891



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

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 000591/AP/PT/IX/2018  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567  
 NIP. 127120201000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id) [perpustakaan.umsu.ac.id](http://perpustakaan.umsu.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 02317/KET/II.4-AU/UMSU-P/M/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ


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

Nama : DEVI ANNISA T  
 NPM : 2203100038  
 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, 23 Syawal 1447 H  
 11 April 2026 M

Perpustakaan,  
  
 Muhammad Arifin, M.Pd.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Devi Annisa Togatorop  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 21 Februari 2005  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jln Flamboyan VI  
Anak Ke : 2 Dari 3 Bersaudara

### **NAMA ORANG TUA**

Ayah : Langkat M. Yasin Togatorop  
Ibu : Serli Astuti

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

- Tamat dari TK Sakinnah Mawaddah Warohma, Tahun 2010, Berijazah
- Tamat dari SD Negeri 060945, Tahun 2016, Berijazah
- Tamat dari SMP Swasta Panca Budi, Tahun 2019, Berijazah
- Tamat dari SMA Negeri 3 Medan, Tahun 2022, Berijazah
- Kuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi, Tahun 2022-Sekarang