

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menghadapi perkembangan zaman yang semakin maju, banyak tantangan yang dihadapi oleh aparatur pemerintah Dinas Sosial Kota Medan, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Kinerja. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya, dikarenakan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan dan beragamnya lapangan pekerjaan membuat pemerintah wajib meningkatkan kinerja dan pelayanan publik.

Berlakunya UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maka pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dala

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya

Kinerja merupakan konsep penting dalam tata pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, analisis kinerja dan pelayanan publik sangat penting untuk menilai akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Sosial kota Medan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Layanan yang diberikan contohnya Pengurusan BPJS gratis, pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH), pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), penyelenggaraan penyediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana alam. Ada beberapa masalah dalam pelayanan publik seperti kinerja pegawai dan indikator pelayanan publik yaitu responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang jika tidak terlaksana dengan baik akan menghambat kinerja pelayanan publik itu sendiri. Hal ini tentu dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai

dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan.

Pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk bisa melayani masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah dengan kinerja yang baik tergambar dalam kualitas pelayanan prima, akuntabel dan transparan karena masyarakat ingin pelayanan publik bermutu dan tepat pada sasaran. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas kurang optimal, prosedur pelayanan yang berbelit-belit yang menyusahkan kita sebagai penerima pelayanan publik, pegawai masih belum sempurna memberikan pelayanan, staf yang menjadi pelayan publik tidak bekerja sesuai bidangnya, beberapa pegawai juga belum kompeten dan cepat tanggap untuk melayani masyarakat, masih ada instansi-instansi pemberi pelayanan yang belum menggunakan sarana dan prasarana yang layak dan sesuai perkembangan zaman. Sehingga mutu pelayanan publik kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan Judul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa itu kinerja pelayanan publik pada dinas sosial bidang perlindungan jaminan sosial kota Medan
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas sosial bidang perlindungan jaminan sosial kota Medan

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas sosial bidang perlindungan jaminan sosial kota Medan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah :

1) Secara Teoritis

Untuk memberikan informasi dan juga menambah ilmu tentang Kinerja dan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan.

2) Secara Praktis

Sebagai bahan masukan bagi semua pihak yang berkepentingan dan yang membutuhkan referensi mengenai Kinerja dan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan.

3) Manfaat Akademik

Diharapkan dari penelitian ini mampu memberikan manfaat bagi para akademisi atau pihak-pihak dalam pencarian informasi atau sebagai bahan referensi mengenai Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Analisis Kinerja**

Analisis adalah suatu kegiatan untuk memeriksa atau menyelidiki suatu peristiwa melalui data untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis biasanya dilakukan dalam konteks penelitian maupun pengolahan data. Hasil analisis diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman serta mendorong pengambilan keputusan.

Menurut Sitanggang (2022) analisis adalah suatu kegiatan untuk memeriksa atau menyelidiki suatu peristiwa melalui data untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis biasanya dilakukan dalam konteks penelitian maupun pengolahan data. Hasil analisis diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman serta mendorong pengambilan keputusan. Menurut Komaruddin dalam Septiani, dkk., (2020:133) Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang atau organisasi dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan tugas atau fungsi tertentu. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Mangkunegara dalam Rayyan & Paryanti (2021:10) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Serta menurut Hasibuan dalam Hendra (2020:3) Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja.

Dari penjelasan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan proses pemecahan suatu masalah, situasi, atau informasi menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk dipahami secara terperinci yang bertujuan untuk memahami hubungan antara bagian-bagian tersebut dan untuk menemukan solusi terbaik untuk masalah yang ada. Kinerja merupakan hasil kemampuan seseorang atau organisasi untuk menjalankan dan menyelesaikan tanggung jawab berupa tugas yang diberikan.

### **2.1.1 Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja adalah proses sistematis yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur hasil kerja individu, tim, atau organisasi dalam mencapai tujuan dan standar yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana kinerja tersebut sesuai dengan harapan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, dan memberikan umpan balik yang berguna untuk pengembangan dan perbaikan. Menurut Mathis dan Jackson dalam Kustiadi (2018:69), penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan standar kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan. Menurut Budihardjo (2015:13) “Penilaian Kinerja karyawan secara umum dapat diartikan sebagai upaya guna mengadakan pengukuran atas kinerja dari setiap karyawan”

Empat dimensi yang menjadi tolak ukur penilaian kinerja pegawai menurut John Miner dalam Purwanto & Uswah (2022:54)

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Penggunaan Waktu Dalam Kerja
4. Kerja Sama

### **2.1.2 Indikator Analisis Kinerja**

Indikator analisis kinerja adalah metrik atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur keberhasilan atau efektivitas suatu organisasi, individu, atau sistem dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Indikator kinerja membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan wawasan tentang area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Menurut Robin dalam Lie dan Siagian (2018: 2) Indikator Kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja: Indikator ini mengukur sejauh mana karyawan dapat mencapai standar kualitas yang ditetapkan dalam pekerjaan mereka. Hal ini melibatkan penilaian terhadap sejauh mana hasil kerja karyawan memenuhi atau melebihi harapan dalam hal keunggulan dan keakuratan.
2. Kuantitas: Indikator ini berkaitan dengan seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu. Kuantitas dapat diukur berdasarkan output, produksi, atau jumlah tugas yang berhasil diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu: Indikator ini mengukur kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas atau proyek sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan. Karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu menunjukkan kedisiplinan dan pengaturan waktu yang baik.
4. Efektivitas: Indikator ini mengukur sejauh mana karyawan mencapai hasil yang diharapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efisien. Karyawan efektif dapat mencapai tujuan mereka dengan cara yang efisien dan efektif.
5. Kemandirian: Indikator ini mengukur sejauh mana karyawan dapat bekerja secara mandiri tanpa terlalu banyak pengawasan atau bantuan eksternal. Karyawan yang mandiri memiliki kemampuan untuk mengambil inisiatif, mengatasi tantangan, dan mengelola tanggung jawab mereka sendiri.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh Pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Adapun tujuan pelayanan publik ialah Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Menurut Hayat (2017:22) Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan

semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik. Sedangkan menurut Sawir (2021:86) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa definisi pelayanan publik adalah suatu kegiatan memberikan pelayanan yang dilakukan secara profesional dan berkualitas yang mampu mencukupi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

### **2.2.1 Prinsip pelayanan publik**

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berikut adalah prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam undang-undang:

1. Kepastian hukum: Pelayanan publik harus dilakukan dengan mengedepankan prinsip hukum yang berlaku, sehingga masyarakat memiliki kepastian mengenai hak, kewajiban, dan prosedur yang terkait dengan pelayanan tersebut.
2. Keterbukaan: Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka dan transparan, dengan memberikan akses informasi yang mudah bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat memahami prosedur, kebijakan, dan keputusan yang terkait dengan pelayanan tersebut.
3. Kepastian, keadilan, dan kesederhanaan: Pelayanan publik harus dilakukan secara adil, merata, dan sederhana, tanpa diskriminasi dan penyalahgunaan wewenang, serta menghindari birokrasi yang berbelit-belit.
4. Kesetaraan dan perlakuan yang baik: Pelayanan publik harus memberikan perlakuan yang sama kepada setiap individu atau kelompok masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia.
5. Responsif dan akuntabel: Pelayanan publik harus mampu merespons kebutuhan dan harapan masyarakat secara cepat, efektif, dan efisien. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik juga harus bertanggung jawab dan akuntabel atas tindakan dan keputusan yang mereka buat.

### 2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Berikut ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan public menurut Hutagalung (2021:110-111)

- a. Sumber Daya Manusia  
Sumber daya Manusia menjadi peranan penting dalam pelayanan publik, yang mencakup skill, pengetahuan, sikap, integritas, kapasitas, kemandirian dan kecakapan lain yang mumpuni.
- b. Perbaikan Sistem  
Perbaikan sistem kearah teknologi kekinian, yang akan mendukung proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, murah, efisiensi dan tercapai.
- c. Perbaikan fasilitas Pelayanan  
Fasilitas pelayanan publik seperti pendingin, bangku, kursi, kebersihan, kenyamanan serta secara estetika ada cermin enak untuk dipandang atau dinikmati.
- d. Adanya Jaminan  
Jaminan terhadap waktu, biaya, dan kerugian lain yang tidak diperlukan.
- e. Pengawasan dari Pimpinan ke bawahan  
Pimpinan dapat membangun komunikasi yang sinergisitas untuk tetap memperhatikan dan mengawasi kinerja bawahan agar memberikan pelayanan yang baik sebagai wujud pemerintahan yang baik.
- f. Ketepatan waktu  
Ketepatan waktu menjadi kebutuhan masyarakat kekinian sehingga mereka menuntut agar setiap penyelenggara publik bisa menepati janji atau merealisasikan sesuatu yang dikerjakannya.
- g. Rasa aman dan bebas dari resiko  
Setiap masyarakat tentu berharap akan mendapatkan rasa aman dan tenang pada saat membutuhkan pelayanan publik sehingga terbebas dari resiko lain yang tidak akan membebaninya.

### 2.2.3 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto dalam Solong & Yadi (2021: 187) ada tiga indikator, yakni:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengunalayanan.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai

dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **2.3 Perlindungan Jaminan Sosial**

Perlindungan Sosial adalah upaya pemerintah guna mendukung masyarakat untuk dapat menghadapi berbagai kerentanan / guncangan di sepanjang siklus kehidupan. Dalam masa krisis, pemerintah memberikan perlindungan sosial untuk menjaga daya beli masyarakat yang terdampak, terutama masyarakat miskin dan rentan. Perlindungan jaminan sosial sangatlah penting seperti untuk mendorong pertumbuhan perekonomian, mengurangi ketimpangan sosial, membangun sumber daya manusia dan meningkatkan partisipasi tenaga kerja. Penyaluran yang tepat sasaran adalah salah satu kunci agar program perlindungan jaminan sosial dapat berjalan sesuai tujuannya.

Program Perlindungan sosial diberikan melalui bantuan sosial, jaminan sosial, dan program pemerintah lainnya.

#### **2.3.1 Bantuan Sosial**

Bantuan Sosial adalah program berupa pemberian bantuan yang bersifat non-contributory (tanpa iuran) yang bersumber dari APBN dan/atau APBD. Sasaran program bantuan sosial adalah masyarakat miskin dan rentan. Basis data penerima bantuan sosial adalah Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial. Program bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat antara lain:

- Program Keluarga Harapan (PKH)
- Kartu Sembako
- Program Indonesia Pintar (PIP)
- Kartu Indonesia Pintar (KIP) Kuliah
- Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

### **2.3.2 Jaminan Sosial**

Jaminan Sosial dikenal juga dengan asuransi sosial, adalah program yang bersifat *contributory*, yaitu adanya kontribusi iuran dari peserta, pemberi kerja, dan/atau pemerintah. Sasaran program jaminan sosial adalah seluruh masyarakat Indonesia. Program jaminan sosial meliputi:

- Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang wajib untuk seluruh masyarakat
- Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang wajib untuk seluruh pekerja, seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKm), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Hari Tua (JHT)
- Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

### **2.3.3 Program perlindungan sosial lainnya**

- Bantuan Langsung Tunai (BLT) Desa
- Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)
- Kartu Prakerja

- Subsidi Listrik dan LPG

### 2.3.4 Program Pemerintah

Pada masa Pandemi Covid-19, pemerintah memberikan perlindungan sosial antara lain:

- Diskon Listrik
- Bantuan Beras
- Bantuan Subsidi Upah
- Bantuan Kuota Internet

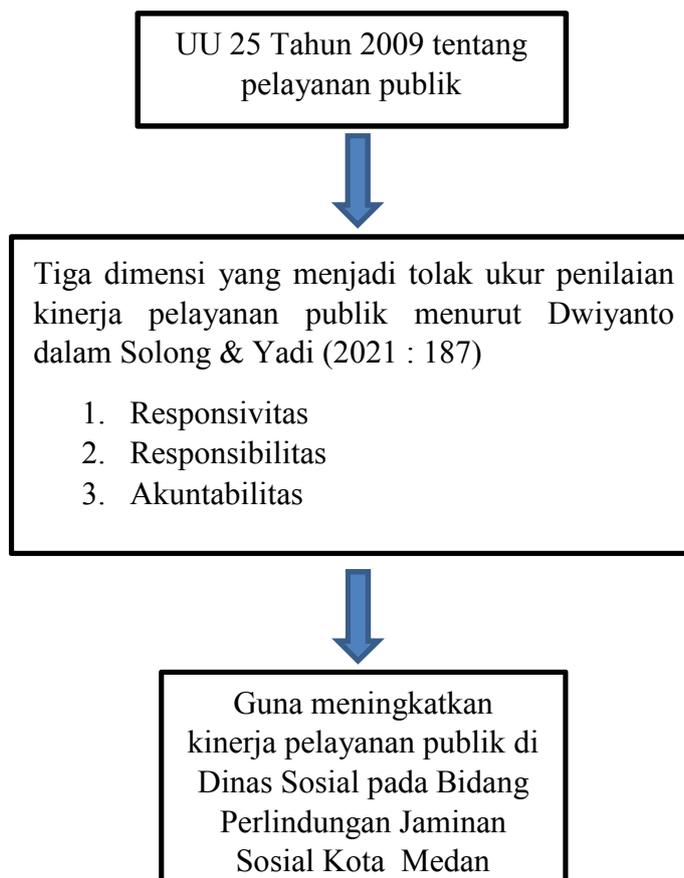
### 2.4 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
1	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso	Yunruth Marande (2017)	Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi maju atau tidaknya suatu organisasi yang khususnya bertugas dalam pelayanan teknis. Oleh sebab itu para pegawai dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, staf/pegawai juga harus cepat tanggap, ramah, memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan dan dapat memahami kebutuhan masyarakat serta ketersediaan sarana berupa kursi untuk ruang	a. Metode penelitian b. Fokus penelitian pada pelayanan publik	a. Lokasi penelitian b. Hasil penelitian

			tunggu perlu ditambahkan sehingga dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat saat menunggu proses pelayanan, dan meningkatkan kedisiplinan melalui pelatihan dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan lebih optimal.		
2	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba Skripsi	Debora Pane (2022)	Kinerja pegawai Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba sudah dapat dikatakan baik karena poin atau indikator berjalan sesuai keinginan masyarakat yakni disiplin kinerjanya dalam mengurus kepentingan masyarakat sudah baik, mengutamakan kepentingan masyarakat, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan santun dan ramah, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat waktu.	a. Metode penelitian b. Fokus penelitian pada kinerja pegawai c. Fokus penelitian pada pelayanan publik	a. Lokasi penelitian b. Hasil penelitian
3	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara	Sefly Mey Natili (2018)	Penelitian ini menyimpulkan bahwa analisis kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sarudu Kabupaten Mamuju Utara belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang baik, khususnya pada aspek Aspek Produktivitas, Aspek Kualitas Layanan, dan Aspek Akuntabilitas.	a. Metode penelitian b. Fokus penelitian pada kinerja pegawai	a. Lokasi penelitian b. Hasil penelitian

## 2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Menurut Anggito & Setiawan (2018:8) penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai Instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

#### **3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Lokasi Penelitian mengenai Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan dilakukan di Kantor Dinas Sosial Medan, Jl. Pinang Baris, Lalang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan, yakni dari bulan Maret 2023 hingga bulan September 2023.

Peta kantor Dinas Sosial Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan, tempat penelitian dan magang



<https://www.google.com/maps/place/Dinas+Sosial+Kota+Medan/@3.5861849,98.6319103,12z/data=!4m6!3m5!1s0x30312f904114fa73:0x8cdf1ab29911fed4!8m2!3d3.5882355!4d98.6078777!16s%2Fg%2F11g1b1bxtz?entry=ttu>

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jenis Kegiatan	Maret 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agustus 2023	September 2023
1. Persiapan Penelitian							
a. Pengajuan Judul							
b. Penyusunan Proposal							
2. Seminar Proposal							
a. Revisi dan Perizinan							
3. Perencanaan Penelitian							
4. Pelaksanaan Penelitian							
5. Penyusunan Laporan							
6. Sidang dan Revisi							

### 3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan data atau keterangan dan informasi. Untuk itu, penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian di lapangan. Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

yaitu dengan teknik wawancara mendalam dan wawancara bertahap. Bungin (2011:108)

mengatakan bahwa wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Sedangkan wawancara bertahap ini adalah dilakukan secara bertahap dan pewawancara tidak harus terlibat dalam kehidupan sosial informan.

## 2. Data Sekunder

Pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut:

### 1. Dokumentasi

Dokumentasi teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumentasi-dokumentasi yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian. Arikunto (2006:231) menyatakan bahwa, metode dokumentasi merupakan proses mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam metode ini yang diamati bukanlah benda hidup melainkan benda mati sehingga untuk menggunakan metode ini peneliti memegang chek-list untuk mencari variabel yang sudah ditentukan. Sedangkan Herdiansyah (2015:245) menyatakan bahwa, dokumentasi pada umumnya digunakan sebagai instrumen tambahan saja yang sifatnya memperkuat atau menambah reliabilitas dari instrumen utama yaitu observasi dan wawancara. Bentuk dokumentasi yang bisa digunakan oleh peneliti yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

### **3.4 Informan Penelitian**

#### **a. Informan Kunci**

Informan kunci adalah informan yang memiliki seutuhnya informasi mengenai masalah yang di angkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat tetapi juga mengetahui tentang informan utama. Informan kunci pada penelitian ini adalah Ibu Risnata Sugiatty Tambunan, S.E selaku Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan

#### **b. Informan Utama**

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan menyeluruh tentang masalah penelitian yang akan dipelajari, informan utama pada penelitian ini adalah Ibu Fani Marlen P.SIP,MPA sebagai Penyuluh Sosial

#### **c. Informan Tambahan**

Informan tambahan merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi sekunder dalam memberikan gambaran pendukung dari data utama terkait masalah penelitian. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah Pegawai Bidang Perlindungan Jaminan Sosial Kota Medan

### **3.5 Analisis Data**

Sugiyono (2019:439-446) mengkaji beberapa langkah mengenai analisis data kualitatif yaitu:

a. Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti akan mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat.

b. Reduksi Data

Pada tahap ini peneliti merangkum data, memilih hal-hal yang pokok atau penting, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti bisa melakukan penyajian dalam bentuk narasi untuk mempermudah melihat gambaran di lapangan secara tertulis.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan akhir yang kredibel. Pada tahap ini penulis berusaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.