

**KINERJA DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM PEMBERIAN PERMAKANAN BAGI LANJUT USIA
SANGAT MISKIN DAN LANJUT USIA TERLANTAR
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

**E R N A W A T I
NPM. 1541010067**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2019**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia – Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kinerja Dinas Sosial Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan Program Pemberian Permakanan Bagi Lanjut Usia Sangat Miskin Dan Lanjut Usia Terlantar Di Surabaya”**. Tak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah Saw yang telah meletakkan kerangka peradapan *“khoiru ummah”* serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penulis untuk menulis skripsi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk penulis, terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga dengan laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, April 2019

Penulis

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Kinerja Dinas Sosial Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan Program Pemberian Permakanan Bagi Lanjut Usia Sangat Miskin Dan Lanjut Usia Terlantar Di Surabaya.

Nama Mahasiswa : Ernawati

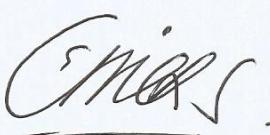
NPM : 1541010067

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi
Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

KINERJA DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM PEMBERIAN PERMAKANAN BAGI LANJUT USIA
SANGAT MISKIN DAN LANJUT USIA TERLANTAR
DI SURABAYA.

Oleh :

E R N A W A T I
NPM.1541010067

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 12 April 2019

PEMBIMBING

Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

2. Sekretaris

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Anggota

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

Judul Penelitian : Kinerja Dinas Sosial Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan Program Pemberian Permakanan Bagi Lanjut Usia Sangat Miskin dan Lanjut Usia Terlantar Di Surabaya.

Nama Mahasiswa : Ernawati

NPM : 1541010067

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

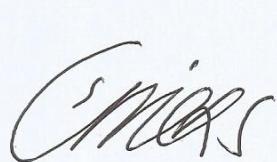
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan Bahwa Skripsi ini Telah Direvisi dan Disahkan

Pada Tanggal 18 APRIL 2019

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Pengaji I



Dr. Ertien Rining., M.Si
NIP. 196801161994032001

Dosen Pengaji II



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Dosen Pengaji III



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

ABSTRAKSI

ERNAWATI, KINERJA DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PEMBERIAN PERMAKANAN BAGI LANJUT USIA SANGAT MISKIN DAN LANJUT USIA TERLANTAR DI SURABAYA

Kinerja organisasi merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dari suatu organisasi. Dinas Sosial Kota Surabaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia sangat miskin dan lanjut usia terlantar di Surabaya yaitu program pemberian permakanan. Dalam pelaksanaannya masih ada lanjut usia yang belum terakomodir dan terdapat temuan dilapangan mengenai pengiriman makanan dan menu makanan dan rasa masakan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana Kinerja Dinas Sosial Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan Program Pemberian Permakanan Bagi Lanjut Usia Sangat Miskin dan Lanjut Usia Terlantar di Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara serta dokumentasi. Analisis data penelitian ini model interaktif (Miles dan Huberman).

Hasil dari penelitian adalah (1) Produktivitas dilihat dari efisensi dan efektivitas telah cukup baik, karena jumlah penyediaan makanan sudah sesuai dengan jumlah penerima manfaat dan sudah efektif dalam tepat sasaran serta memenuhi target. Namun dari data kelurahan masih ada lanjut usia yang belum mendapatkan program pemberian permakanan. (2) Kualitas layanan cukup baik. karena masih terdapat ketidakpuasan pengiriman makanan dan menu makanan serta rasa masakan yang terkadang kurang enak. (3) Responsivitas belum baik karena adanya keluhan dari penerima manfaat dan kurangnya pengawasan. (4) Responsibilitas dinilai baik. Hal ini dilihat dari penetapan dan perubahan penerima manfaat dan prosedur penyediaan makanan kepada penerima manfaat. Tetapi pernah terjadi keterlambatan dalam mentransfer dana anggaran ke Karang Werdha. (5) Akuntabilitas dinilai baik. Tindakan terhadap usulan yang tidak memenuhi persyaratan dengan mengembalikan berkas-berkas persyaratan untuk segera dilengkapi. Maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Sosial Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan Program Pemberian Permakanan Bagi Lanjut Usia Sangat Miskin dan Lanjut Usia Terlantar di Surabaya dinilai cukup baik.

Kata Kunci : Kinerja, Program Pemberian Permakanan Bagi Lanjut Usia Sangat Miskin dan Lanjut Usia Terlantar.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori.....	23
2.2.1. Konsep Kinerja.....	23
2.2.1.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
2.2.1.2. Manajemen Kinerja Publik	26

2.2.1.3. Tujuan Manajemen Kinerja	29
2.2.1.4. Kinerja Organisasi.....	29
2.2.2. Pengukuran Kinerja	30
2.2.2.1. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	31
2.2.2.2. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	33
2.2.2.3. Indikator Kinerja.....	34
2.2.3. Kesejahteraan Sosial	38
2.2.3.1. Tujuan Kesejahteraan Sosial	40
2.2.3.2. Karakteristik Kesejahteraan Sosial	41
2.2.4. Program Pemberian Permakanan.....	42
2.2.4.1. Pengertian Permakanan	42
2.2.4.2. Tujuan Program Permakanan	42
2.2.4.3. Sasaran Program Permakanan	42
2.2.5. Lanjut Usia	43
2.2.5.1. Golongan Lanjut Usia	43
2.2.5.2. Karakteristik Lanjut Usia	44
2.2.5.3. Hak dan Kewajiban Lanjut Usia	44
2.3. Kerangka Berfikir	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1. Jenis Penelitian.....	47
3.2. Lokasi Penelitian	48
3.3. Fokus Penelitian	50
3.4. Informan dan Teknik Penarikan Informan.....	55

3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6. Teknis Analisis Data.....	59
3.7. Keabsahan Data.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Surabaya	66
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Surabaya	67
4.1.3. Kedudukan Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kota Surabaya	68
4.1.4. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Surabaya	69
4.1.5. Tugas dan Fungsi Jabatan Dinas Sosial Kota Surabaya	71
4.1.6. Komposisi Pegawai Dinas Sosial Kota Surabaya	95
4.2. Hasil Penelitian.....	98
4.2.1. Produktivitas	99
4.2.2. Kualitas Layanan	111
4.2.3. Responsivitas.....	128
4.2.4. Responsibilitas.....	137
4.2.5. Akuntabilitas	143
4.3. Pembahasan.....	154
4.3.1. Produktivitas	155
4.3.2. Kualitas Layanan	158
4.3.3. Responsivitas.....	161
4.3.4. Responsibilitas.....	162
4.3.5. Akuntabilitas	165

BAB V PENUTUP**169**

 5.1. Kesimpulan 169

 5.2. Saran 171

DAFTAR PUSTAKA.....**172**

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Penerima Manfaat Mengambil Permakanan	10
Gambar 2.1 Model Pendekatan Manajemen Kinerja.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	46
Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif	62
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Surabaya	70
Gambar 4.2 Menu Makanan Yang Di Berikan Kepada Penerima Manfaat.....	116
Gambar 4.3 Pengemasan dan penyajian Permakanan.....	128
Gambar 4.4 Pegawai maupun Satuan Tugas Dinas Sosial Kota Surabaya Monitoring Ke Penerima Manfaat.....	130
Gambar 4.5 Pegawai maupun Satuan Tugas Dinas Sosial Kota Surabaya Merespon Keluhan Penerima Manfaat	136

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penduduk Lanjut Usia Kota Surabaya	2
Tabel 1.2 Data Jumlah Penerima Manfaat Lanjut Usia Program Pemberian Permakanan	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Umur	96
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	96
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	97
Tabel 4.5 Jumlah Usulan Penerima Manfaat Program Pemberian Permakanan Lanjut Usia Sangat Miskin dan Lanjut Usia Terlantar Terhitung Bulan Januari hingga Desember	101
Tabel 4.6 Jumlah Penerima Manfaat Program Pemberian Permakanan Lanjut Usia Sangat Miskin dan Lanjut Usia Terlantar Tahun 2016 sampai 2018	103
Tabel 4.7 Jumlah Penyediaan Makanan Sesuai Dengan Jumlah Penerima Manfaat Program Pemberian Permakanan Yang Ditetapkan Dinas Sosial Kota Surabaya Terhitung Bulan Januari Hingga Bulan Desember 2018.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian
Lampiran 3	Daftar Menu Makanan Program Pemberian Permakanan
Lampiran 4	Foto Ketika Wawancara dengan Penerima Manfaat Foto Ketika Wawancara Dengan Karang Werdha Foto Dengan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya

2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Eny Zuliati, S.E, MM, selaku Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Kota Surabaya.
5. Bapak Dr. H. M. Rudiyanto S.Pt., SH, M.Hum. MM, selaku Staf Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Kota Surabaya.
6. Ibu Diah, Selaku Staf Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Kota Surabaya.
7. Bapak Hartanto, selaku Ketua Karang Werdha “MULYA SEJAHTERA” Kelurahan Ngagel Rejo Kecamatan Wonokromo.
8. Ibu Ana, selaku Sekretaris Karang Werdha “TETEP SEGER” Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambak Sari.
9. Kedua Orang Tua Penulis Bapak Robi dan Ibu Sumarliyah serta keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa yang tiada hentinya, dukungan dan dorongan semangat.
10. Sahabat-sahabat penulis, Saadatur Rofiah, Ayu Khalishah Salsabila dan Vironica Adekus Suwandy yang telah memberikan bantuan dan semangat di dalam pembuatan skripsi ini.
11. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.
12. Dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.