

**EVALUASI PROGRAM PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT MENENGAH BAWAH DI
KECAMATAN BEKASI UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Strata Satu

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Disusun Oleh:

IHSAN WIGUNA

41183522160029

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM '45' BEKASI

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan tulus dan jujur, saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri yang orisinal, dan tidak ada unsur plagiat dari karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhannya. Semua kutipan yang saya gunakan dalam skripsi ini telah disertai dengan sumber aslinya sesuai dengan aturan penulisan yang benar.

Saya yang bertanda tangan ddibawah ini:

Nama : Ihsan Wiguna
NPM : 41183522160029
Tanda Tangan :



Pada Tanggal : 24 Juli 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Evaluasi Program Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat
Menengah Bawah Di Kecamatan Bekasi Utara

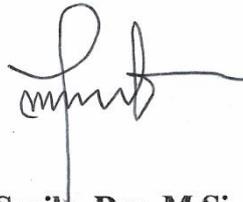
Penyusun : Ihsan Wiguna

NPM : 41183522160029

Bekasi, 24 Juli 2023

Menyetujui :

Pembimbing,



Adi Susila, Drs. M.Si.

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dila Novita, S.Sos., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Evaluasi Program Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Menengah Bawah Di Kecamatan Bekasi Utara

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Ihsan Wiguna

41183522160029

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal 24 Juli 2023

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan:

Di Universitas Islam '45' Bekasi

Pada Tanggal 24 Juli 2023

Dewan Penguji :
Ketua : Dila Novita, S.Sos.,M.Si.
Sekertaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si
Anggota : 1. Adi Susila, Drs., M.Si
2. Abdul Muis, Drs., M.Si

()
()
()
()

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang mendalam, kami ingin mengucapkan Alhamdulillah kepada Allah SWT atas berkat, karunia, dan kehadiran-Nya yang telah memberikan kami kemampuan, kekuatan, dan berkah dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kami sampaikan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi. Judul yang penulis pilih adalah "Evaluasi Program Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Menengah Bawah Di Kecamatan Bekasi Utara".

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi banyak tantangan dan hambatan. Namun, dengan dukungan dari berbagai pihak, kami berhasil mengatasi semua tantangan tersebut. Oleh karena itu, dengan penuh rasa terima kasih, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu kami dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Adi Susila, Drs. M.Si selaku dosen pembimbing dalam skripsi ini.

Terima kasih atas dedikasi, bimbingan, serta dukungannya yang tak terhingga dalam membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan skripsi ini. Semua masukan, kritik, dan saran yang telah diberikan sangat berharga bagi perkembangan dan kesuksesan penelitian ini.

2. Dila Novita, S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam '45' Bekasi yang telah memberikan ilmunya dan membimbing saya sampai tugas akhir ini.
5. Pihak Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi yang telah memberikan izin penelitian di Dinas Sosial Kota Bekasi, Kecamatan Bekasi Utara, dan Kaliabang Tengah.
6. Kepada informan Back Office PUSKESOS Kaliabang Tengah Bapak Reza Magrefi, Pengelola Pengaduan Publik Kecamatan Bekasi Utara Bapak Ismail Marjuki, S.Pd, dan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Bekasi Bapak Ahmad Baihaqi S.Komp. yang telah membantu dalam penelitian ini.
7. Mamah yang telah mendukung secara penuh baik secara moril, semangat, materil, doa yang tidak pernah putus siang serta malam dan menjadi orang terbaik yang tidak pernah meninggalkan penulis dalam keadaan apapun.
8. Kekasih yang terkasih, Annisa Nurul Hikmah yang siap bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta bahu membahu untuk

bersandar saat Lelah dalam menyusun skripsi dan membangkitkan semangat kembali walau sempat tumbang berkali-kali.

9. Organisasi SEMA FISIP yang telah menjadi wadah bagi penulis untuk belajar dan memahami bagaimana realitas sosial yang ada dikehidupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
10. Organisasi HIMAWAN yang telah menjadi wadah untuk belajar berorganisasi diruang lingkup jurusan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan tidaklah ada, dan dalam penulisan Skripsi ini penulis mungkin melakukan kesalahan. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis ingin memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan yang telah terjadi. Penulis berharap bahwa penelitian ilmiah ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi referensi yang bermanfaat untuk pengembangan yang lebih baik. Kebenaran berasal dari Allah, sementara kesalahan berasal dari penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridha-Nya kepada kita semua.

Bekasi, 24 Juli 2023
Penyusun



Ihsan Wiguna

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kary ini saya kepada:

1. Orangtua saya, yaitu Alm. Ayah Sudjono dan Ibu Nuning Suryani, selalu memberikan doa, pendidikan, dan dukungan yang tidak pernah berhenti untuk kebaikan hidup anak-anak mereka.
2. Almamater Universitas Islam '45' Bekasi

MOTTO HIDUP

“Tujuan Pendidikan Itu Untuk Mempertajam Kecerdasan, Memperkukuh Kemauan, Serta Memperhalus Perasaan”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ihsan Wiguna

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 28 Maret 1998

Jenis Kelamin : Laki-laki

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Pondok Pekayon Indah Blok CC 40
No. 07, RT/RW 004/018, Kelurahan
Pekayon Jaya, Kecamatan Bekasi
Selatan, Kota Bekasi

No. Hp : 0882 9709 9837

Nama Orang Tua

- Ayah : Alm. Sudjono
- Ibu : Nuning Suryani

Riwayat Pendidikan

1. SDIT Al-Hambra Bekasi : Lulus Tahun 2010
2. MTS Sahid Bogor : Lulus Tahun 2013
3. SMA Tulus Bakti Jatiasih : Lulus Tahun 2016
4. Diterima Sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi pada Tahun 2016.

RIWAYAT ORGANISASI

1. Anggota Departemen Kaderisasi Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2016-2017

2. Anggota Departemen Humas dan Publikasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2016-2017
3. Koordinator Departemen Kaderisasi Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2017-2018
4. Koordinaor Departemen Pengabdian Masyarakat Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2017-2018
5. Koordinator Departemen Keilmuan Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2018-2019
6. Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2018-2019
7. Ketua Umum FISIP Education And Art Jilid VIII Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2018-2019
8. Koordinator Departemen Keilmuan Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2019-2020
9. Dewan Penasehat Organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2019-2020
10. Moderator Nasional Komite Revolusi Pendidikan Indonesia 2020
11. Sekertaris Jendral Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi Tahun 2021-sekarang

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ihsan Wiguna
NPM : 41183522160029
Program Studi : Ilmu Aadministrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

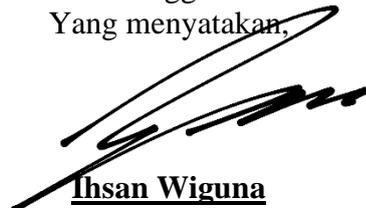
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non - exclusive Royalti - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Evaluasi Program Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Menengah Bawah Di Kecamatan
Bekasi Utara**

Universitas Islam '45' Bekasi memiliki hak bebas royalti noneksklusif untuk menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya bersama dengan perangkat yang ada, jika diperlukan. Namun, dalam melakukan hal tersebut, Universitas akan tetap mencantumkan saya sebagai penulis atau pencipta dan mengakui saya sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bekasi
Pada Tanggal: 24 Juli 2023
Yang menyatakan,


Ihsan Wiguna

**EVALUASI PROGRAM PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
MENENGAH BAWAH DI KECAMATAN BEKASI UTARA**

Ihsan Wiguna
Email. ihsanwigna@gmail.com
Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam '45' Bekasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap program Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat menengah bawah di Kecamatan Bekasi Utara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan mengacu pada teori evaluasi William N. Dunn. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait seperti petugas Puskesmas, masyarakat penerima manfaat, serta pemangku kepentingan terkait. Selain itu, juga dilakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan program Puskesmas serta studi dokumentasi terkait kebijakan dan prosedur yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Puskesmas telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat menengah bawah di Kecamatan Bekasi Utara. Program ini berhasil memberikan bantuan sosial, akses pelayanan kesehatan, pendidikan, serta pelatihan kerja yang bermanfaat bagi masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi program Puskesmas, antara lain terbatasnya anggaran, kurangnya koordinasi antarinstansi, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap program yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas program Puskesmas, antara lain dengan mengoptimalkan alokasi anggaran, meningkatkan koordinasi antar instansi, serta melakukan kampanye dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Pusat Kesejahteraan Sosial, Kualitas Pelayanan, Metode Kualitatif, William N. Dunn.

**EVALUATION OF THE PROGRAMME OF THE CENTER FOR SOCIAL
WELFARE IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES TO
COMPANIES AT LOW RISK IN THE NORTH**

Ihsan Wiguna
E-mail to ihsanwigna@gmail.com
State Administration Science, Islamic University '45' Bekasi

ABSTRACT

The study aims to evaluate the Social Welfare Center (Puskesmas) program in an effort to improve the quality of services to the lower middle community in the Northern Bekasi district. The approach used in this study is a qualitative method with reference to the William N. Evaluation Theory. This research uses a qualitative approach that involves data collection through in-depth interviews with relevant parties such as Puskesmas officials, beneficiary communities, as well as related stakeholders. In addition, direct observations of the implementation of the Puskesmas program and the study of documentation related to existing policies and procedures were also carried out. The results of the research showed that the Puskesmas program has made a significant contribution in improving the quality of services to the lower middle community in the Northern Bekasi district. The program successfully provides social assistance, access to health services, education, and work training that is beneficial to the community. However, the study also identified several challenges faced in the implementation of the Puskesmas program, including budget constraints, lack of interinstitutional coordination, and low public awareness of the existing program. Therefore, the study provides recommendations for improving the effectiveness of the Puskesmas program, among other things by optimizing the allocation of budgets, improving inter-institutional coordination, as well as conducting more intensive campaigns and socialization to the community.

Keywords: Program Assessment, Center for Social Welfare, Quality of Service, Qualitative Methods, William N. by Dunn.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12

1.5 Signifikan Penelitian	13
1.5.1 Signifikan Akademik	13
1.5.2 Signifikan Praktis.....	17
1.5.3 Manfaat Praktis.....	18
1.5.4 Manfaat Teoritis.....	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II KERANGKA TEORI.....	21
2.1 Teori Evaluasi.....	21
2.1.1 Fungsi Evaluasi.....	25
2.1.2 Pendekatan Evaluasi	25
2.2 Kualitas Pelayanan dalam Masyarakat.....	27
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.2 Pengertian Masyarakat.....	29
2.2.3 Kualitas Pelayanan dalam Masyarakat	30
2.3 Pengelolaan Program Pusat Kesejahteraan Sosial.....	31
2.3.1 Tujuan dan Manfaat Program Pusat Kesejahteraan Sosial	32
2.3.2 Kelembagaan	33
2.3.3 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	35
2.4 Masyarakat Menengah Bawah Dalam Pelayanan Publik Pemerintahan Lokal	37

2.4.1 Masyarakat Menengah Bawah.....	37
2.4.2 Pelayanan Publik Pemerintahan Lokal	38
2.5 Kerangka Penelitian.....	40
2.6 Asumsi Penelitian/Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Paradigma Penelitian.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Desain Penelitian.....	45
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data	46
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	47
3.4.2 Teknik Perekrutan Informasi	50
3.5 Goodness dan Quality Criteria Penelitian (Uji Keabsahan Data)	50
3.5.1 Trustworthiness.....	50
3.5.2 Otentisitas	53
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
3.7 Keterbatasan Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bekasi.....	56
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian Kecamatan Bekasi Utara	57

4.1.3 Profil Kecamatan Bekasi Utara.....	58
4.1.4 Keadaan Demografi (Kependudukan)	59
4.1.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia.....	61
4.1.6 Data Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	62
4.1.7 Data Perkembangan Kesejahteraan Keluarga.....	64
4.1.8 Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
4.2 Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Program Kesejahteraan Sosial Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Bawah Di Kecamatan Bekasi Utara	66
4.2.1 Faktor Sumber Daya Manusia/Tenaga Kerja.....	67
4.2.2 Faktor Organisasi.....	68
4.2.3 Faktor Lingkungan.....	69
4.2.4 Sarana dan Prasarana	70
4.3 Hasil Penelitian.....	72
4.3.1 Evaluasi Program Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Menengah Bawah Di Kecamatan Bekasi Utara.....	72
4.3.2 Hambatan Yang Dialami Dalam Pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Program Pusat Kesejahteraan Sosial Berdasarkan Tugas, Fungsi, Dan Sasarannya Di Kecamatan Bekasi Utara	76

4.3.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh Unit Pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kecamatan Bekasi Utara.....	82
4.4 Pembahasan.....	89
4.4.1 Persamaan Hasil Penelitian.....	89
4.4.2 Perbedaan Hasil Penelitian.....	90
BAB V KESIMPULAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Rekomendasi.....	94
5.2.1 Rekomendasi Akademik.....	95
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Analisa Pencapaian Kinerja Pusat Data Kesejahteraan Sosial Kementrian Sosial Republik Indonesia.....	6
Gambar 1. 2 Sebaran Jumlah DTKS Periode Oktober 2020 Wilayah Kota Bekasi	7
Gambar 1. 3 Sebaran Jumlah DTKS Periode Oktober 2020 Wilayah Kecamatan Bekasi Utara.....	8
Gambar 2. 1 Diagram Kelembagaan SLRT dan Puskesmas	34
Gambar 2. 2 Alur Mekanisme Penanganan Keluhan Melalui Fasilitator.....	36
Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian.....	40
Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data	47
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kecamatan Bekasi Utara	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Evaluasi Kebijakan	23
Tabel 2. 2 Pendekatan Evaluasi Menurut William N. Dunn	26
Tabel 3. 1 Tabel Informan	50
Tabel 3. 2 Keterangan Waktu Penelitian	54
Tabel 4. 1 Data Potensi Jumlah Penduduk di Kecamatan Bekasi Utara	60
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 3 Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4. 4 Data Perkembangan Kesejahteraan Keluarga	64
Tabel 4. 5 Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
Tabel 4. 6 Implementasi PUSKESOS Kota Bekasi.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Coding	106
1. Open Coding Dinas Sosial.....	106
2. Open Coding Kecamatan Bekasi Utara.....	130
3. Open Coding Puskesmas Kaliabang Tengah	146
Lampiran Pertanyaan	168
1. Daftar Pertanyaan Dinas Sosial	168
2. Pertanyaan Kecamatan Bekasi Utara.....	172
3. Pertanyaan Puskesmas Kaliabang Tengah	176
Lampiran Dokumentasi	180
Lampiran Dokumen Penelitian	183
Lampiran Plagiarisme.....	187