

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PELAYANAN PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI MELALUI
E-WAROENG DI KELURAHAN SUNGAI PAGAR KECAMATAN
KAMPAR KIRI HILIR KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Wirdatul Jannah

NPM : 177110593

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU**

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Wirdatul Jannah
NPM : 177110593
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Warong Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi bab dan sub bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam ujian konferehensif.

Pekanbaru, 27 Januari 2022

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

Pembimbing,

Lilis Suriani S.Sos., M.Si

Dr. H. A. Tarmizi Yussa., MA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Wirdatul Jannah
NPM : 177110593
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Warong Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu bidang Ilmu-Ilmu Sosial.

Pekanbaru, 27 Januari 2022

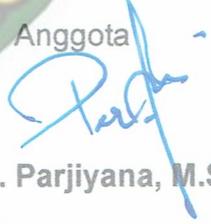
Ketua

Sekretaris


Dr. H. A. Tarmizi Yussa., MA


Kartius, S.Sos., M.Si

Anggota


Drs. Parjiyana, M.Si

Mengetahui,

Wakil Dekan I


Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

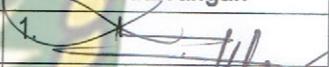
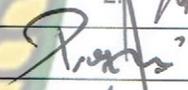
=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1685/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 22 Desember 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 23 Desember 2021 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Wirdatul Jannah
NPM : 177110593
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar kiri Hilir Kabupaten Kampar

Nilai Ujian : Angka : "82.7" ; Huruf : "A-"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA	Ketua	1. 
2.	Kartius, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Parjiyana, M.Si	Anggota	3. 
4.	Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd	Notulen	4. 

Pekanbaru, 23 Desember 2021
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos, M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 1685/UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bida ng Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Wirdatul Jannah
N P M : 177110593
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar kiri Hilir Kabupaten Kampar

Struktur Tim :

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Kartius, S.Sos., M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Drs. Parjiyana, M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd | Sebagai Notulen |

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 22 Desember 2021
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si
NPK. 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wirdatul Jannah
NPM : 177110593
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Wareng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukan Tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 27 Januari 2022

Ketua

Sekretaris


Dr. H. A. Tarmizi Yussa., MA


Kartius, S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Ketua Program Studi Ilmu Admnistrasi

Publik


Indra Safri, S.Sos., M.Si


Lilis Suriani, S.Sos, M.Si

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
SK. TIM PENGUJI DAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
SURAT PERNYATAAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	26
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	26
1. Tujuan Penelitian	26
2. Kegunaan Penelitian	26
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	28
A. Studi Kepustakaan	28
1. Konsep Organisasi	28
2. Konsep Administrasi	33
3. Konsep Manajemen	36
4. Konsep Pelayanan Elektronik	38
B. Kerangka Pikir	41
C. Konsep Operasional	42
D. Operasionalisasi variabel	43
E. Teknik Pengukuran	45
BAB III : METODE PENELITIAN	49
A. Tipe Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian	49

C. Populasi dan Sampel	49
D. Teknik Penarikan Sampel	50
E. Jenis dan Sumber Data	51
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Teknik Analisis Data	53
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	54
A. Profil E-Waroeng dan Sejarah Ringkas Kelurahan Sungai Pagar ..	54
B. Keadaan Demografi Kelurahan Sungai Pagar	56
1. Keadaan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin	56
2. Keadaan Pendidikan	56
3. Keadaan Agama	57
4. Adat Istiadat dan Budaya	58
C. Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Sungai Pagar	60
D. Tugas Pokok dan Fungsi Lurah	61
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Identitas Responden	65
1. Jenis Kelamin	65
2. Tingkat Pendidikan	67
3. Tingkat Usia	69
B. Hasil Penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	70
1. Indikator Tangibility	72
2. Indikator Reliability	75
3. Indikator Responsiveness	78
4. Indikator Assurance	81
5. Indikator Emphaty	85
C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	90
1. Faktor Yang Bersifat Internal	90
2. Faktor Bersifat Eksternal	91
BAB VI : PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	95
DAFTAR KEPUSTAKAAN	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Daftar E-Waroeng dan Jumlah Keluarga Penerima Manfaat BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	17
II.1	Variabel Tentang Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	43
III.1	Populasi dan Sampel Penelitian	50
IV.1	Data Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	56
IV.2	Sarana Pendidikan di Kelurahan Sungai Pagar	56
IV.3	Data Penduduk Berdasarkan Agama	57
IV.4	Sarana Ibadah Di Kelurahan Sungai Pagar	58
IV.5	Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis	58
V.1	Distribusi Identitas Responden Penyalur Bantuan Pangan Non Tunai Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Jenis Kelamin	65
V.2	Distribusi identitas Responden Keluarga Penerima Manfaat BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Jenis Kelamin	66
V.3	Distribusi Identitas Responden Penyalur BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
V.4	Distribusi Identitas Respdnen Keluarga Penerima Manfaat BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
V.5	Distribusi Identitas Responden Penyalur BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan TingkatUsia	69

V.6	Distribusi Identitas Keluarga Penerima Manfaat BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Usia	70
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tangibility Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	72
V.8	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Reliability Terhadap Pelayanan E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	76
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsiveness Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	79
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Assurance Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	82
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Emphaty Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	85
V.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penilaian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	89

DAFTAR GAMBAR

Tabel		Halaman
II.1	Kerangka Pikir Tentang Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	41
IV.1	Struktur Organisasi Aparatur Pemerintah Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	60



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Halaman
1. Daftar Kuisisioner Untuk Responden Penelitian Mengenai pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	99
2. Daftar Wawancara Penelitian Mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	105
3. Rekapitulasi Daftar Telly Masyarakat Kelurahan Sungai Pagar Mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	107
4. Foto Dokumentasi Penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar	111
5. Surat Keterangan Penelitian	114

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru peserta ujian Konferehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wirdatul Jannah
NPM : 177110593
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Konferehensif skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Naskah skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak ada unsur plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacuh pada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Keseluruhan persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar – benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan yang ada pada butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensif yang telah saya ikuti dan serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan dari Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru 27 Januari 2022



Wirdatul Jannah

**PELAYANAN PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI MELALUI
E-WAROENG DI KELURAHAN SUNGAI PAGAR KECAMATAN
KAMPAR KIRI HILIR KABUPATEN KAMPAR**

Oleh:

Wirdatul Jannah

Npm : 177110593

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kuantitatif dengan memberikan kuisisioner kepada Keluarga Penerima Manfaat Bantuan Pangan Non Tunai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Program Bantuan Pangan Non Tunai memiliki indikator 5T yaitu: Tepat Administrasi, Tepat Sasaran, Tepat Kualitas, Tepat Kuantitas dan Tepat Waktu. Berdasarkan hasil survey di lapangan dan hasil pengisian kuisisioner oleh masyarakat masih banyak ditemukan kendala dalam pelayanan dan penyaluran bantuan pangan non tunai melalui E-Waroeng. (2) Tidak tersedianya SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Regulasi dari Dinas Sosial Kabupaten Kampar sehingga proses pelayanan bantuan pangan non tunai kurang efektif dan efisien. (3) Pemenuhan kualitas dan kuantitas kebutuhan pangan keluarga penerima manfaat bantuan pangan non tunai masih belum cukup atau layak. Dan juga masih banyak terdapat Keluarga Penerima Manfaat bantuan pangan non tunai yang tidak tepat sasaran sesuai dengan kriteria penerima bantuan sosial menurut BPS.

Kata kunci : Pelayanan, Program Bantuan Pangan Non Tunai.

**THE SERVICE OF NON-CASH FOOD ASSISTANCE PROGRAM
THROUGH E-WAROENG IN KELURAHAN SUNGAI PAGAR KECAMATAN
KAMPAR KIRI HILIR KABUPATEN KAMPAR**

By:

Wirdatul Jannah

NPM : 177110593

ABSTRACT

This study aim to determine and analyze The Service Of Non-Cash Food Assistance Program Through E-Waroeng In Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. This study uses aqantitative descriptive method by giving questionnaires to the beneficiary family Non-Cash Food Assistance. This research result show : (1)The service of non cash food assistance program have indicators 5T that is proper administration, right on target, right quality, exact quantity and on time. Based on the result of filling out questionnaires by the community, there are still many obstacles in the service and distribution of non-cash food assistance through E-Waroeng. (2) The unavailability of standard operating procedures and regulations from the Kampar distict social service, so that the process of providing non-cash food assistance through E-Waroeng is less effective and efficient. (3) Fullfilment of the quality and quantity of food needs of the community non-cash food assistance is still not sufficient ir feasible. And also, there are still many people who receive according to the criteria for receiving social assistance according to BPS.

Keywords : The service, Non-Cash Food Assistance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki masyarakat yang beranekaragaman suku, kebiasaan, adat, kehidupan, dan agama. Kehidupan masyarakat Indonesia sebagai Negara berkembang rata-rata masih menengah keatas, akan tetapi sebagian masih tergolong masyarakat miskin. Kemiskinan di Indonesia memperlihatkan penurunan dimana penghasilan masyarakat masih di bawah rata-rata.

Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan suatu kebijakan yang memihak kaum miskin (pro-poorpolicy) ini merupakan suatu kebijakan anggaran yang dampaknya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin sehingga hak-hak dasarnya dapat dipenuhi melalui program-program yang dirancang dalam kebijakan anggaran.

Kebijakan publik sebagai ranah dalam penyelesaian masalah publik seringkali menjadi harapan bagi berbagai pihak. Dengan adanya kebijakan publik dapat mengembalikan eksistensi dari sektor publik agar dapat bergerak lebih cepat dari pada sebelumnya. Ini semua tentu tidak hanya sekedar membutuhkan aktor pemerintah ataupun politik namun berbagai lapisan masyarakat yang ada sehingga penyelenggaraan untuk menyelesaikan masalah publik dapat terlaksana secara rasional dan diterima oleh berbagai kelompok kepentingan yang terlibat. Dalam arti luas penyelenggaraan kebijakan harus berdasarkan undang-undang serta menjadi kesepakatan bersama berbagai pemangku kepentingan. Apalagi di masa sulit seperti sekarang ini,

Seperti yang kita ketahui bahwa dunia sedang di landa krisis yang sangat besar, yaitu tersebarnya wabah virus mematikan yakni COVID-19. Semenjak masuknya wabah virus tersebut ke Indonesia banyak sekali hal-hal sulit terjadi terutama berdampak terhadap perekonomian masyarakat.

Situasi Kemiskinan Selama Pandemi

Jumlah kasus harian COVID-19 Indonesia terus meningkat sepanjang 2020 hingga awal 2021 dan diikuti oleh kebijakan pembatasan sosial. Perekonomian Indonesia belum sepenuhnya pulih sebagaimana kondisi sebelum pandemi. Tingkat kemiskinan Indonesia sedikit turun dari 10,19% pada September 2020 menjadi 10,14% pada maret 2021, tetapi angka ini masih terlalu tinggi dari kondisi sebelum pandemi (9,22% pada September 2019). Dua hal menjadi alasan utama dibalik krisis ini. Pertama, semakin banyak populasi yang terinfeksi COVID-19 ini. Kedua, pembatasan sosial yang diterapkan pemerintah membuat perekonomian tidak beroperasi 100% dari kapasitas optimalnya karena sebagian usaha harus ditutup dan sebagian pekerja terpaksa work from home (WFH).

Penurunan tingkat kesejahteraan rumah tangga berdasarkan (pengeluaran per kapita) salah satunya disebabkan oleh turunnya pendapatan rumah tangga. 75% rumah tangga mengalami penurunan selama pandemi. Sebanyak 66% rumah tangga yang memiliki usaha kecil juga mengalami penurunan jumlah pembeli dan omset usaha. Selain itu, peningkatan angka pengangguran sebesar 2,7 juta orang. Pada saat yang sama, rata-rata upah

nominal pekerja atau buruh mengalami penurunan sebesar -5,2% dari upah nominal sebelum pandemi. Salah satu ukuran kesejahteraan adalah tingkat pengeluaran rumah tangga dapat menggambarkan daya beli rumah tangga yang sesungguhnya atau kemampuan rumah tangga untuk memenuhi kehidupan sehari-hari.

Rumah tangga menerapkan *coping mechanism* dalam memenuhi kehidupan sehari-hari, antara lain dengan menjual barang atau mengurangi pengeluaran. Program bantuan sosial merupakan salah satu solusi yang dapat mengurangi beban rumah tangga selama krisis akibat pandemic COVID-19. Selain usaha *coping mechanism* dari rumah tangga sendiri, selama 2020 pemerintah juga menyalurkan sejumlah program perlindungan sosial baik dalam bentuk subsidi maupun uang tunai atau bantuan sosial (bansos) sebagai bagian dari program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN). Dari hasil survey rumah tangga 2020 menunjukkan bahwa 85% rumah tangga menerima setidaknya satu program bantuan dari pemerintah.

Empat program besar berupa bantuan tunai, yakni Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan tunai, yakni Program Penanganan Non Tunai (BPNT), BLT Dana Desa dan Bantuan Sosial Tunai (BST), digunakan untuk memudahkan perhitungan dalam mengukur kecukupan nilai program bantuan. Empat program tersebut mencakup setidaknya 35 Juta atau 50% Rumah Tangga.

Fenomena kemiskinan di Indonesia sudah berlangsung dalam dimensi waktu dan ruang yang lama dan tak terbatas, Implikasi persoalan tersebut telah berpengaruh pada semua aspek kehidupan masyarakat di Indonesia, seperti tingkat kesehatan ibu dan anak yang buruk, kekurangan gizi pada balita, angka pengangguran yang tinggi, kriminalitas yang meningkat, penurunan derajat hidup masyarakat, bahkan kematian yang mengesankan. Hal ini merupakan suatu “lingkaran setan” yang melilit kehidupan masyarakat Indonesia.

Menurut Soetomo (2015:1) masalah sosial merupakan suatu kondisi yang tidak diinginkan oleh sebagian besar masyarakat. Hal ini disebabkan karena gejala tersebut merupakan kondisi yang tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan nilai, norma dan standar sosial yang berlaku. Lebih dari itu, suatu kondisi juga dianggap sebagai masalah sosial karena menimbulkan berbagai penderitaan dan kerugian baik fisik maupun psikis.

Suharto (2010: 142–143) menyatakan bahwa persoalan kemiskinan mempunyai dampak negatif yang bersifat menyebar (multiplier effects) terhadap tatanan masyarakat secara menyeluruh. Banyak studi yang menunjukkan bahwa kemiskinan merupakan muara dari masalah-masalah sosial lainnya seperti; anak jalanan, pekerja anak, kekerasan rumah tangga, kebodohan, pengangguran bahkan kerawanan sosial.

Awal mula pemerintah mengatasi kemiskinan (secara ekonomis) yang hampir merata di setiap wilayah Indonesia pada tahun-tahun pertama setelah kemerdekaan, mengharuskan pemerintah melakukan pendekatan

pembangunan yang bertumpu pada upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Meskipun pada saat itu belum terlalu menonjol karena kondisi politik bangsa masih kacau balau, sehingga persoalan itu yang lebih diutamakan.

Untuk mengimplementasikan pasal 34 ayat 2 UUD 1945 , berbagai upaya sudah banyak dilakukan pemerintah untuk memutus mata rantai kemiskinan dengan mengeluarkan program-program sosial. Peran dari pemerintah sangat diperlukan, mengingat kebijakan dan peraturan yang dibuat menjadi acuan dalam mendorong ke arah pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat.

Program-program mengenai pengentasan kemiskinan, dimulai oleh pemerintah dengan menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010, tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan. Maka dari itu, dalam rangka percepatan penanggulangan kemiskinan sekaligus pengembangan kebijakan di bidang perlindungan sosial. Pemerintah Indonesia sudah mengembangkan beberapa program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat untuk mengentaskan kemiskinan dan menanggulangi masalah kemiskinan di Indonesia. Dengan berbagai cara dilakukan oleh beberapa lembaga dan instansi pemerintah. Seperti memberi bantuan sosial di salurkan, salah satunya bantuan pangan non tunai.

Ditegaskan dalam Perpres ini, penyaluran bantuan pangan non tunai dilaksanakan terhadap bantuan sosial yang diberikan dalam bentuk uang dalam

berdasarkan penetapan pemberi bantuan sosial. Bank Penyalur sebagaimana dimaksud adalah Bank Umum Milik Negara (BUMN).

Dengan pertimbangan bahwa penyaluran sosial kepada masyarakat dilakukan secara efisien agar dapat diterima, tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Selain itu, penyaluran bantuan sosial yang efisien dapat mendukung peningkatan manfaat bagi penerima bantuan serta kontribusi terhadap peningkatan keuangan inklusif, sehingga dipandang perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka pada 12 Juli 2017, Presiden Joko Widodo (Jokowi) telah menandatangani Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai.

Dasar Hukum Tentang Program Bantuan Pangan Non Tunai :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2020.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Nontunai.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementerian Negara/Lembaga.
6. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 228/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementerian Negara/Lembaga.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

Salah satu program yang dibentuk oleh pemerintah untuk mengurangi beban masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pokok adalah Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Program bantuan pangan non tunai (BPNT) adalah bantuan pangan yang disalurkan secara non tunai dari pemerintah kepada keluarga penerima manfaat (KPM) setiap bulan, melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di tempat yang telah bekerjasama dengan bank himpunan bank Negara (Himbara).

Bantuan pangan non tunai (BPNT) merupakan bantuan dari program pemerintah yang diberikan kepada warga miskin di Indonesia yang sudah data masuk ke dalam program keluarga harapan (PKH) atau keluarga penerima manfaat (KPM) setiap bulannya melalui mekanisme kartu elektronik atau akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli kebutuhan pangan masyarakat di E-Warong (elektronik warong) atau pedagang bahan pangan yang terdaftar memenuhi persyaratan dan bekerjasama dengan Bank Negara seperti Bank BRI, BTN, dan lain sebagainya. Setiap Keluarga Penerima Manfaat (KPM), mendapatkan bantuan sosial sebesar Rp 110.000 ribu, yang ditransfer setiap bulannya melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) elektronik. Dengan adanya KKS, peserta keluarga penerima manfaat (KPM) dapat membeli kebutuhan bahan pangan seperti (beras, gula, tepung, minyak goreng dan lain- lain), melalui agen yang tersedia di beberapa lokasi tertentu. Di dalam Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) elektronik terdapat sistem Saving account dan e-Wallet/dompot elektronik, sehingga peserta keluarga penerima manfaat (KPM) dapat membelanjakan dana bantuan sosial untuk membeli bahan kebutuhan pokok. Apabila dana bantuan tersebut masih tersisa dan tidak habis dalam jangka waktu 1 bulan, maka dana tersebut akan secara otomatis tersimpan di tabungan serta dapat digunakan kembali pada bulan berikutnya.

Tujuan program bantuan pangan non tunai (BPNT) salah satunya adalah untuk mengurangi beban pengeluaran kebutuhan pangan masyarakat serta memberikan nutrisi seimbang kepada keluarga penerima manfaat (KPM) secara tepat sasaran dan tepat waktu. Hal ini telah diatur pada PERMENSOS

No.10 Tahun 2017 tentang Program keluarga harapan (PKH) dan PERPRES RI No.63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai, serta PERMENSOS No.25 Tahun 2016 tentang Bantuan Pengembangan Usaha Melalui Eletronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan

Program BPNT diselenggarakan oleh pemerintah, dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, ketepatan sasaran penyaluran bantuan sosial serta mendorong keuangan inklusif. Untuk mendukung pelaksanaan program bantuan pangan non tunai (BPNT), maka Presiden Republik Indonesia telah menetapkan PERPRES RI Nomor 63 Tahun 2017, tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai. Presiden sangat mengapresiasi program BPNT, karena mampu mengurangi beban pengeluaran keluarga penerima manfaat (KPM) melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan memberikan gizi yang seimbang kepada peserta keluarga penerima manfaat (KPM), meningkatkan ketepatan sasaran dan waktu penerimaan bantuan pangan serta mendorong kearah pembangunan yang berkelanjutan.

Adanya progam pemerintah tersebut ditujukan sebagai upaya peningkatan taraf hidup masyarakat khususnya bagi masyarakat yang kurang mampu agar dapat mewujudkan keluarga sejahtera. Sehingga diharapkan pelaksanaan program bantuan pangan non tunai dapat berjalan secara efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Pelayanan program dapat dianalisis melalui indikator seperti salah satunya sasaran program, tujuan program, sosialisasi program dan lain sebagainya.

BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) merupakan suatu upaya pemerintah untuk membantu mengurangi beban pengeluaran penduduk miskin. Melalui program tersebut yang diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata dalam perubahan pola pengeluaran rumah tangga yaitu dengan peningkatan konsumsi pangan maupun non pangan rumah tangga. Program BPNT ini diasumsikan untuk menyalurkan kebutuhan pangan bersubsidi dibagi kelompok masyarakat berpendapatan rendah serta bertujuan mengurangi beban pengeluaran para rumah tangga penerima bantuan pangan dalam memenuhi kebutuhan pangan. Selain itu juga untuk meningkatkan akses masyarakat berpendapatan rendah dalam pemenuhan kebutuhan pangan pokok, sebagai salah satu hak dasarnya. Bantuan Pangan NonTunai (BPNT) ini bertujuan untuk :

1. Mengurangi beban pengeluaran KPM melalui pemenuhan sebagai kebutuhan pangan
2. Memberikan nutrisi yang lebih seimbang kepada KPM
3. Meningkatkan ketepatan sasaran dan waktu penerimaan Bantuan Pangan bagi KPM
4. Memberikan lebih banyak pilihan dan kendali kepada KPM dalam memenuhi kebutuhan pangan dan mendorong pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs).

Penerima Manfaat Bantuan Pangan NonTunai adalah keluarga, yang selanjutnya disebut Keluarga Penerima Manfaat (KPM). KPM adalah penduduk dengan kondisi sosial ekonomi 25% terendah di daerah pelaksanaan, yang

namanya termasuk di dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM) BPNT dan ditetapkan oleh Kementerian Sosial. DPM BPNT bersumber dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang dapat diakses oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota melalui aplikasi SIKS-NG (merupakan sistem pengelolaan data yang dikembangkan oleh pusdatin Kementerian Sosial) menu Bantuan Sosial Pangan (BSP). DPM BPNT yang telah difinalisasi oleh Pemerintah Daerah dan disahkan oleh Bupati/Wali Kota dilaporkan kepada Kementerian Sosial melalui aplikasi SIKS-NG menu BSP. Untuk setiap KPM, SIKS-NG menu BSP memuat informasi sebagai berikut:

1. Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari pengurus KPM
2. Nomor ID Pengurus KPM dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
3. Nomor ID BDT KPM dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
4. Nomor Rekening Bansos, jika ada
5. Nomor KKS, jika ada
6. Nama Pengurus KPM (calon pemilik rekening)
7. Nomor Kartu Keluarga (KK), jika ada
8. Tempat lahir dari pengurus KPM
9. Tanggal lahir dari pengurus KPM
10. Nama gadis ibu kandung dari Pengurus KPM
11. Nomor Peserta PKH, jika ada
12. Status PKH, jika ada
13. Nama Kepala Keluarga
14. Nama Anggota Keluarga lainnya

15. Alamat Tinggal Keluarga

Data Pengurus KPM menjadi acuan Bank Penyalur untuk membukakan Rekening Bantuan Pangan untuk setiap KPM secara kolektif dan mencetak KKS (Kartu Keluarga Sejahtera).

Besaran Bantuan Pangan yang diterima adalah Rp. 110.000,-/KPM/bulan. Bantuan tersebut tidak dapat diambil tunai dan hanya dapat ditukarkan dengan beras atau telur di E-Warung menggunakan kartu kombo. Pemilihan komoditas beras dan telur dalam Program BPNT berdasarkan tujuan untuk menjaga kecukupan gizi KPM. Apabila bantuan tidak dibelanjakan dibulan tersebut, maka nilai bantuan tetap tersimpan dan terakumulasi dalam akun elektronik Bantuan Pangan.

Adapun Kriteria keluarga miskin menurut BPS menggunakan pendekatan basic needs (dasar keinginan), kemiskinan dipandang sebagai ketidakmampuan dari sisi ekonomi untuk memenuhi kebutuhan makanan maupun non makanan yang bersifat mendasar. Dan Kriteria ini yang digunakan sebagai dasar Menteri Sosial Republik Indonesia untuk menentukan Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Batas kecukupan pangan dihitung dari besarnya rupiah yang dikeluarkan untuk makanan yang memenuhi kebutuhan minimum energi 2100 kalori perkapita perhari. Batas kecukupan non makanan yang memenuhi kebutuhan minimum seperti perumahan, sandang, kesehatan, pendidikan, transportasi, dll.

Adapun kriteria menurut BPS, ada 14 kriteria untuk menentukan keluarga atau rumah tangga miskin yaitu :

1. Luas bangunan tempat tinggal kurang dari 8 m² per orang.
2. Jenis lantai tempat tinggal terbuat dari tanah/bambu/kayu murahan.
3. Jenis dinding tempat tinggal dari bambu/rumbia/kayu berkualitas rendah/tembok tanpa diplester.
4. Tidak memiliki fasilitas buang air besar/bersama-sama dengan rumah tangga lain.
5. Sumber penerangan rumah tangga tidak menggunakan listrik.
6. Sumber air minum berasal dari sumur/mata air tidak terlindung/sungai/air hujan.
7. Bahan bakar untuk memasak sehari-hari adalah kayu bakar/arang/minyak tanah.
8. Hanya mengonsumsi daging/susu/ayam satu kali dalam seminggu
9. Hanya membeli satu stel pakaian baru dalam setahun
10. Hanya sanggup makan hanya satu/dua kali dalam sehari.
11. Tidak sanggup membayar biaya pengobatan di puskesmas/poliklinik
12. Sumber penghasilan kepala keluarga adalah petani dengan luas lahan 500 m², buruh tani, nelayan, buruh bangunan, buruh perkebunan, dan atau pekerjaan lainnya dengan pendapatan di bawah Rp. 600.000,- (Enam Ratus Ribu) per bulan.
13. Pendidikan tertinggi kepala keluarga : tidak bersekolah/tidak tamat SD/hanya SD.

14. Tidak memiliki tabungan/barang yang mudah dijual dengan nilai minimal Rp. 500.000,- (Lima Ratus Ribu Rupiah), seperti sepeda motor kredit/nonkredit, emas, ternak, kapal motor, atau barang modal lainnya.

E-warung merupakan sarana pembayaran yang dilaksanakan secara elektronik/nontunai, sehingga mempermudah dalam penerimaan bantuan program BPNT dalam menyalurkan Bantuan Pangan Non Tunai, tertuang dalam peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2018.

Elektronik Warung Gotong Royong, yang selanjutnya disebut e-Warung, adalah agen bank, pedagang dan/atau pihak lain yang telah bekerja sama dengan Bank Penyalur dan ditentukan sebagai tempat pembelian Bahan Pangan oleh KPM, yaitu usaha mikro, kecil, dan koperasi, pasar tradisional, warung, toko kelontong, e-Warung KUBE, Warung Desa, Rumah Pangan Kita (RPK), Agen Laku Pandai, Agen Layanan Keuangan Digital (LKD) yang menjual bahan pangan, atau usaha eceran lainnya.

Penetapan e-Warung sepenuhnya merupakan wewenang Bank Penyalur dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria berikut:

- a. Memiliki kemampuan, reputasi, kredibilitas, dan integritas di wilayah operasionalnya yang dibuktikan dengan lulus proses uji tuntas (due diligence) sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang dimiliki oleh Bank Penyalur.
- b. Memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usaha yang sedang berjalan dengan lokasi usaha tetap dan/atau kegiatan tetap lainnya.

- c. Menjual beras dan telur sesuai harga pasar.
- d. Memiliki pemasok yang memenuhi kriteria sebagai berikut:
- 1) Dapat diandalkan untuk menyediakan produk bahan pangan yang secara konsisten berkualitas dengan harga yang kompetitif kepada e-Warong.
 - 2) Dapat memastikan ketersediaan bahan pangan secara berkelanjutan kepada e-Warong.
 - 3) E-Warong dapat bekerjasama dengan pihak ketiga untuk memastikan harga, kualitas dan jumlah pasokan beras dan telur terjamin serta memenuhi prinsip BPNT.
 - 4) Dapat melayani KPM dan non-KPM dengan menggunakan infrastruktur perbankan.
- e. Memiliki komitmen yang tinggi dalam menyediakan layanan khusus bagi KPM lanjut usia dan KPM penyandang disabilitas.
- f. Setiap perorangan atau badan hukum diperbolehkan menjadi e-Warong yang melayani BPNT, kecuali Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) beserta unit usahanya, Toko Tani Indonesia, ASN, pegawai HIMBARA dan Tenaga Pelaksana BPNT.
- g. Untuk ASN, Tenaga Pelaksana BPNT, baik perorangan maupun berkelompok membentuk badan usaha, tidak diperbolehkan menjadi pemasok maupun penyalur BPNT.

Proses penyaluran bantuan, terdiri dari :

1. Proses penyaluran dana BPNT dilaksanakan oleh Bank Penyalur tanpa pengenaan biaya.
2. Proses penyaluran dilakukan dengan meindahbukukan dana BPNT dari rekening Kementerian Sosial (KPA) di Bank Penyalur ke rekening wallet KPM BPNT.
3. Pemindahbukuan dana BPNT dilakukan paling lama 30 hari kalender sejak dana tersebut ditransfer dari Kas Negara ke rekening Kementerian Sosial (KPA) di Bank Penyalur.
4. Penyaluran dana BPNT ke dalam rekening wallet KPM dilakukan paling lambat tanggal 10 (sepuluh) bulan berjalan.
5. Proses penyaluran BPNT dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Belanja Bansos yang ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang keuangan.

Mekanisme pembelian bahan pangan oleh KPM pada e-warong sebagai berikut :

- a. Pembelian bahan pangan dilakukan pada e-warong menggunakan KKS.
- b. KPM berhak memilih e-warong yang dikehendaki untuk membelanjakan dan BPNT, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.
- c. KPM berhak menentukan jenis dan jumlah beras dan/atau telur yang akan dibeli.

- d. E-warong tidak boleh melakukan pemaketan barang.
- e. KPM dapat mencari e-warong lain yang menjual barang dengan harga murah dan dapat menyampaikan keluhan ke perangkat desa/aparatur kelurahan, tenaga pelaksana BPNT atau saluran pengaduan lain saat ada kenaikan harga yang tidak wajar.

Bukti transaksi bantuan pangan yang dilaksanakan di e-warong sebagai berikut :

- a. E-warong menyiapkan bukti transaksi bantuan pangan yang dapat berupa cetak resi dari mesin EDC.
- b. Bukti transaksi disimpan oleh e-warong dan salinannya diserahkan kepada KPM.
- c. Bukti transaksi memuat informasi nominal transaksi dan sisa jumlah dana yang masih tersedia pada rekening wallet KPM.

Tabel I.1. Daftar Keluarga Penerima Manfaat BPNT Di E-Waroeng Bunda Malika Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

No.	KPM BPNT	No.	KPM BPNT
1.	Animar	103.	Darma Yulita
2.	Asnidar	104.	Jamiah
3.	Asmidar	105.	Ita Nurmala
4.	Asnimar	106.	Nilawati
5.	Chairul Bariah	107.	Elvitra
6.	Dewi Sartika	108.	Asro Yanti
7.	Priana	109.	Dewi Yulia

8.	Julia	110.	Martini
9.	Eri Puswati	111.	Erni
10.	Indriana	112.	Sri Rahayu
11.	Fatma Dewi	113.	Erma Suryani
12.	Wiwin	114.	Darna Leswati
13.	Jusmaniar	115.	Beni Susanti
14.	Fitriani	116.	Hamidah AZ
15.	Karyani Harahap	117.	Rawisah
16.	Nuryanti	118.	Ernavie
17.	Irma	119.	Eti Susanti
18.	Mairiza	120.	Maryam
19.	Nuririana	121.	Hayuna
20.	Nur Asni	122.	Erna
21.	Misriani	123.	Jusniar
22.	Semi	124.	Juriah
23.	Supartik	125.	Nurlia
24.	Maidarlis	126.	Rohmiyati
25.	Welli Erna	127.	Jarimah
26.	Rosneli, M	128.	Syamsinar
27.	Sadinar	129.	Poningsih
28.	Sumaini	130.	Jasminar
29.	Maisaroh	131.	Husniwati
30.	Ana Zuhriana	132.	Miyarni
31.	Sri Winarni	133.	Robahmin BRG
32.	Zeni Selviani G	134.	Silis
33.	Idar Nawati	135.	Yusnidar
34.	Masriah	136.	Ratik
35.	Patmawati	137.	Dahniar BS
36.	Patna Surianti	138.	Werta Eliza
37.	Siti Aisyah	139.	Lismaini

38.	Atminah	140.	Jarimah
39.	Beyni Rosita	141.	Marsita
40.	Desy Linasari	142.	Estika
41.	Darmawati	143.	Rika Kuslani
42.	Eli Warti	144.	Novi Sariyanti
43.	Era Wati	145.	Eni Hartati
44.	Elmi Yati	146.	Surfawati
45.	Erna Wati	147.	Rosna Dewi
46.	Erie Yanti	148.	Juriani
47.	Eti Susanti	149.	Gusti Ayu
48.	Evi Susanti	150.	Asnah
49.	Ida Yusnita	151.	Mariana
50.	Nurpaina	152.	Suprianto
51.	Lasni	153.	Prikusnadi
52.	Musripah	154.	Mariani
53.	Mardiah	155.	Zulbaidah
54.	Mesra Wekkia Alfika	156.	Khairuni
55.	Murni L	157.	Aliya
56.	Jasmawati	158.	Nuraidah
57.	Ramila	159.	Elvi
58.	rosmiati	160.	Juliana Lestari
59.	Rusni Yanti	161.	Jamilah
60.	Sirosna	162.	Syamsinar
61.	Sumarni	163.	Nenen
62.	Sutiah	164.	Junaida
63.	Sri Rahayu	165.	Ribut
64.	Yarnelis	166.	Leni Marlina
65.	Wagini	167..	Wilda Susanti
66.	Wasri	168.	Tania Gunawan
67.	Yenti Elvita	169.	Haswara Ramadani

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

68.	Sarmiati	170.	Menawati
69.	Siti Maimunah	171.	Nuraini
70.	Yulinar	172.	Eni Susanti
71.	Saryem	173.	Lya Juliana
72.	Usni	174.	Tuti Susanti
73.	Yusnita	175.	Yasni
74.	Mairawati	176.	Sorimah
75.	Susilawati	177.	Fitrayati
76.	Suci Rahmadani	178.	Yusnidar
77.	Alius Sabar	179.	Daswita
78.	Farida Anum	180.	Manisa
79.	Sefri Wahyudi	181.	Fitrianih
80.	Anti Libra	182.	Fatria Dewi
81.	Devi Kumala Sari	183.	Izri Susanti
82.	Ernawati	184.	Anismaria
83.	Fatimah Harun	185.	Sri Maryati
84.	Elisah	186.	Hastuti
85.	Marina	187.	Tukinah
86.	Ermiyati	188.	Raswita
87.	Wirda wati	189.	Sri Wanti
88.	Reywana	190.	Sulmiati
89.	Mega Mustika	191.	Sulmiati
90.	Susmilawati	192.	Gina Adriana
91.	Ida Sari	193.	Lesti Pita Lestari
92.	Efiliani	194.	Novi Aprianti
93.	Marina Khairanti	195.	Iftah Hayati
94.	Yemi Indrayati	196.	Samrohani
95.	Ilin Pariana	197.	Zahnia Wati
96.	Ernawaty	198.	Zuraida
97.	Arlis Tuti	199.	Dahlia

98.	Syarifah Baza	200.	Ratih
99.	Nuhayati	201.	Erna Yulis
100.	Ririn Meisari	202.	Erniati
101.	aisyah Susanti	203.	Ripalita
102.	Masnem	-	

Sumber : TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan)

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Hope dan Muhlemann, 1997). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas. Berbagai definisi diberikan para ahli terhadap kualitas pelayanan. Parasuraman et al (1988) mengartikan kualitas sebagai suatu bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual. Namun kualitas pelayanan dan kepuasan dibentuk dari hal yang berbeda.

Selanjutnya disebutkan bahwa pengertian yang paling umum dari perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan adalah bahwa kualitas pelayanan merupakan satu bentuk sikap, penilaian dilakukan dalam waktu lama, sementara kepuasan merupakan ukuran dari transaksi yang spesifik. Perbedaan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mengarah pada cara dikonfirmasi yang dioperasionalkan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang

dibandingkan adalah apa yang seharusnya didapatkan, sementara dalam mengukur kepuasan yang diperbandingkan adalah apa yang pelanggan mungkin dapatkan (Parasuraman, et al., 1998). Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli dalam upaya untuk menemukan definisi penilaian kualitas.

Parasuraman, et al.(1985;1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya mereka menambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (perception-expectation gap) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL. Dari penelitian ini ditemukan bahwa penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Tangibility, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Reliability, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Responsiveness, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Assurance, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dan terakhir Empathy,

mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Parasuraman, Berry, dan Zeithalm (1985), mendefinisikan kualitas pelayanan (*perceived service quality*) sebagai perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Definisi ini telah diterima dan digunakan secara luas dan umum. Menurut Parasuraman et al (1988), ada lima gap yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa.

- 1) Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Gap ini muncul apabila manajemen tidak merasakan atau mengetahui dengan tepat apa yang diinginkan oleh para pelanggannya.
- 2) Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Gap ini bisa terjadi apabila manajemen mungkin mampu merasakan atau mengetahui secara tepat apa yang dibutuhkan pelanggannya, tetapi tidak menyusun standar kerja yang harus dicapai.
- 3) Gap antara spesifikasi kualitas penyampaian jasa. Hal ini bisa terjadi apabila standar-standar yang ditetapkan manajemen saling bertentangan sehingga tidak dapat dicapai. Misalnya karyawan diminta untuk harus meluangkan waktu mendengarkan keluhan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.
- 4) Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Gap ini bisa terjadi apabila apa yang dikomunikasikan (dipromosikan) perusahaan kepada pihak luar berbeda dengan kondisi nyata yang dijumpai pelanggan pada perusahaan tersebut.

- 5) Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan tentang Program Bantuan Pangan Non Tunai di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar, masih banyak kendala dalam pelayanan yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat BPNT. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar” dengan melihat fenomena-fenomena yang terjadi, di antaranya:

1. Dilihat dari indikator tepat sasaran, yang dimana masih ditemukan Exclusion Error dan Inclusion Error yang tinggi. Exclusion error misalnya, masih terdapat rumah tangga yang seharusnya menerima Bantuan Pangan Non Tunai, akan tetapi tidak terdaftar menjadi KPM (Keluarga Penerima Manfaat). Sehingga masyarakat tidak mendapatkan Bantuan Sosial Pangan. Sebaliknya Inclusion Error yaitu terdapat rumah tangga yang tidak berhak mendapatkan Bantuan Pangan Non Tunai, justru menerima bantuan tersebut.
2. Dilihat dari indikator tepat jumlah, masih banyak terdapat Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat BPNT yang hanya menerima 4-6 kg per-bulan dari yang seharusnya 15 kg per-bulan.

3. Untuk indikator tepat waktu, masih sering terjadi keterlambatan dalam pendistribusian bahan pangan, yang dimana pendistribusian tersebut seharusnya dilakukan setiap bulan.
4. Untuk indikator tepat kualitas, masih banyak Rumah Tangga Penerima Bantuan BPNT yang mendapatkan bahan pangan dengan kualitas tidak layak, seperti beras BULOG yang tidak enak dikonsumsi dan sayur-mayur serta buah-buahan yang tidak segar.
5. Untuk indikator tepat administrasi, sistem pelayanan BPNT di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar masih dianggap belum efektif dan efisien. Dikarenakan Aplikasi SIKG-NG (merupakan sistem pengelolaan data yang dikembangkan oleh pusdatin Kementerian Sosial) menu Bantuan Sosial Pangan belum terealisasi. Hal ini membuat masyarakat yang menerima BPNT kesulitan mendapatkan informasi data mereka sendiri. Dan Masyarakat yang mendapatkan BPNT hanya mendapatkan informasi melalui Surat ataupun penyampaian manual yaitu dari mulut ke mulut.
6. E-Waroeng yang terdapat di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar adalah Agen BRI-Link yang bukan pedagang sembako/bahan pangan. Apakah E-Waroeng ini memenuhi syarat atau tidak? Dan darimana kah pendistribusian bahan pangan berasal? Maka perlunya survey untuk meneliti hal tersebut.

7. Kurangnya sosialisasi mengenai Program Bantuan Pangan Non Tunai kepada Keluarga Penerima Manfaat, dan tidak adanya Survey ke Lapangan yang di lakukan oleh Tim Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

Fenomena diatas berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung (observasi). Maka peneliti tertarik meneliti tentang **“Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar, dan apakah Program BPNT ini mampu mengurangi pengeluaran Rumah Tangga Miskin.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kegunaan teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan perkembangan ilmu Administrasi Publik yang dipelajari dalam perkuliahan.
- b. Kegunaan akademis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi atau referensi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang akan meneliti hal yang sama.
- c. Kegunaan Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan atau bahan masukan bagi praktisi pemberdayaan masyarakat khususnya Pemerintah Dinas Sosial Kabupaten Kampar.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Organisasi

Administrasi dan organisasi saling memiliki kaitan antara satu dengan yang lain, dimana administrasi merupakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Dan tentunya untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai tersebut perlu adanya tempat (wadah) yang dinamakan organisasi. Organisasi sebagai wadah sekumpulan manusia yang bekerjasama secara rasional dalam menjalankan kegiatan administrasi dan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya secara bersama-sama, organisasi sebagai wadah bersifat statis sedangkan organisasi sebagai rangkaian interaksi manusia bersifat dinamis yaitu terus bergerak dan berkembang mengarah kearah yang baik.

Menurut G.R Terry Organisasi berasal dari kata (organism), yaitu struktur dengan bagian yang demikian diintegrasikan hingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan keseluruhan hubungan mereka. Jadi sebuah organisasi terdiri dari dua bagian pokok, yaitu bagian-bagian dan hubungan-hubungan yang saling ketergantungan antara satu sama lain (Dalam Zulkifli 2005;14)

Menurut Siagian (1986; 7) organisasi adalah sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terikat dalam

rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana pendapat seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Barnad dalam Fathoni (2006: 26) merupakan suatu sistem, yaitu sistem sosial yang dinamis dari hubungan kerja sama yang bertujuan untuk memuaskan keperluan orang-orang. Sedangkan menurut Gullet dalam Fathoni (2006: 26) organisasi sebagai suatu proses yang tersusun dalam orang-orang behubungan untuk mencapai tujuan.

Selanjutnya menurut Massie, organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama (Dalam Zulkifli dan Moris 2014: 78).

Siagian (dalam Zulkifli, 2009: 71) mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Sedangkan menurut Allen tentang organsasi adalah sebagai berikut :

“Organisasi adalah suatu proses identifikasi dan pembentukan dan pengelompokan kerja, mendefinisikan dan mendelegasikan wewenang maupun tanggung jawab dan menetapkan hubungan-hubungan dengan maksud memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam menuju tujuan yang telah ditetapkan (Dalam Hamim, 2005: 2).

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja

dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksana tugas (Zulkifli, 2009: 71).

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja. Sedangkan organisasi menurut Pradjudi Atmosudiro dalam Hasibuan (2006: 120) adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Aspek–aspek penting dari definisi-definisi di atas, adalah :

- a. Adanya tujuan tertentu yang ingin dicapai
- b. Adanya sistem kerjasama yang terstruktur dari sekelompok orang
- c. Adanya pembagian kerja dan hubungan kerja antara sesama karyawan
- d. Adanya penetapan dan pengelompokan pekerjaan yang terintegrasi
- e. Adanya keterikatan formal dan tata tertib yang harus ditaati
- f. Adanya pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas-tugas
- g. Adanya unsur-unsur dan alat-alat organisasi
- h. Adanya penempatan orang-orang dan alat-alat organisasi.

Menurut Sopiha (2008: 2) menyatakan bahwa sekumpulan orang yang dapat dikatakan sebagai organisasi jika memenuhi empat unsur pokok, yaitu :

- a. Organisasi merupakan suatu sistem

Sistem adalah suatu integrasi elemen-elemen yang semuanya bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Sistem mencakup tiga unsur utama, yaitu input, transformasi dan output. Ada dua sistem, yaitu sistem yang tertutup dan sistem yang terbuka. Sistem tertutup adalah sistem yang dapat mengendalikan operasinya

sendiri, sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang tidak memiliki kemampuan untuk mengendalikan dirinya sendiri.

b. Adanya suatu pola aktivitas

Aktivitas yang dilakukan suatu organisasi mengikuti suatu pola tertentu. Ada urutan-urutan kegiatan yang sistematis dan relatif terus berulang. Aktivitas yang dilakukan secara incidental tidaklah berada dalam koridor suatu organisasi.

c. Adanya sekelompok orang

Dua orang manusia atau lebih yang memiliki tujuan yang sama berkumpul untuk bekerja sama, menggalang kekuatan agar tujuan mereka dapat tercapai seefektif dan seefisien mungkin. Individu-individu tersebut memilih bergabung dengan individu yang lain karena mereka menyadari bahwa diri mereka memiliki sejumlah keterbatasan dan dengan bekerja sama itu maka masing-masing individu akan memiliki kekuatan. Dengan kekuatan tersebut maka tujuan mereka akan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

d. Adanya tujuan

Tujuan yang sama merupakan dasar bagi individu-individu untuk bergabung. Tujuanlah yang menjadi semangat orang-orang untuk bekerja sama. Tujuanlah yang memandu setiap elemen yang ada dalam organisasi untuk bergerak. Tujuanlah yang menjadi arah yang akan dituju oleh segenap elemen itu.

Dalam suatu organisasi prinsip amat diperlukan, terutama dapat dijadikan pedoman sehingga organisasi menjadi tumbuh dan berkembang. Menurut Siswanto (2005: 98) prinsip organisasi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Organisasi dan Tujuan

Prinsip ini menunjukkan terdapatnya hubungan yang erat antara organisasi dan tujuan. Organisasi dirancang untuk mencapai tujuan. Sebaliknya, tujuan hanya mungkin dapat direalisasikan manakala melalui organisasi.

b. Esensi Organisasi

Prinsip yang penting adalah bahwa tanggung jawab pengorganisasian maupun tanggung jawab pelaksanaan selalu bersifat individual. Tanggung jawab didelegasikan dari seseorang kepada orang lain. Individu yang menerima tanggung jawab membentuk suatu kewajiban yang juga bersifat pribadi.

c. Tanggung jawab dan otoritas

Prinsip ini berarti bahwa otoritas harus seimbang dengan tanggung jawab, artinya seseorang yang diberi tanggung jawab harus juga diberi otoritas untuk melaksanakan sesuatu yang diperlukan guna memenuhi tanggung jawab mereka.

d. Spesialisasi untuk Efisiensi

Organisasi yang efektif membagi tanggung jawab dalam bagian sehingga mengadakan spesialisasi dan menambah efisiensi dalam masing-masing tersebut.

e. Rentang Kendali

Rentang kendali adalah tingkat pengendalian atau tingkat delegasi tanggung jawab. Prinsip ini menganggap bahwa terdapat batas tertentu terhadap jumlah bawahan yang dapat dikelola oleh seorang manajer.

Jadi dapat diartikan organisasi merupakan persekutuan dua orang atau lebih yang terikat dalam rangka mencapai tujuan bersama menjalankan serangkaian aktivitas dimana dalam mencapai tujuan tersebut terdapat pembagian kerja dan sumber daya organisasi dalam rangka memuaskan atau memberikan pelayanan (Barang/Jasa) terhadap kebutuhan-kebutuhan manusia.

2. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang mencakup keseluruhan aktivitas kerja sama sejumlah manusia untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai dan telah disepakati bersama-sama sebelumnya. Manusia merupakan makhluk sosial yang artinya tidak bisa hidup dan memenuhi kebutuhannya dengan sendiri namun dalam memenuhi kebutuhannya yang beragam akan membutuhkan orang lain. Berarti akan terjalinya kerjasama dengan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya tersebut, ini juga bisa dikatakan kegiatan administrasi secara sederhana.

Kata administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministro* (latin) yang berarti melayani atau menyelenggarakan. Definisi administrasi yang sederhana ini

adalah suatu proses penyelenggaraan yang dilakukan oleh administrator secara teratur dan diatur melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan akhir yang telah ditetapkan (Fathoni, 2006 : 170).

Dalam arti sempit administrasi adalah tata usaha. Sedangkan pada pengertian luas administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaannya itu pada umumnya dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Syafiie, 2014: 65).

Definisi yang sederhana dari administrasi adalah suatu proses kegiatan penyelenggaraan yang dilakukan oleh seorang administrator secara teratur dan diatur melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan akhir yang ditetapkan.

Sedangkan menurut Pasolong (2017: 3) administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Siagian dalam Fathoni (2006: 15) mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian Heneman dalam Fathoni (2006: 15) memberikan pengertian administrasi sebagai kegiatan dari sekelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama.

Selanjutnya Dwight Waldo (Dalam Zulkifli. 2005; 9) mengemukakan bahwa perbedaan definisi yang dikemukakan oleh para ahli disebabkan karena

perbedaan pendekatan atau perbedaan tinjauan masing-masing ahli itu, atas administrasi dimana peninjauan dari dalam berbeda dengan peninjauan dari luar.

Dalam hal ini administrasi dapat digolongkan beberapa definisi yaitu :

- a. Adanya kelompok manusia yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih;
- b. Adanya kerjasama dari kelompok tersebut;
- c. Adanya kegiatan/proses/usaha;
- d. Adanya tujuan;
- e. Administrasi sebagai seni yaitu proses yang diketahui hanya permulaan saja;
- f. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu;
- g. Administrasi sebagai proses kerjasama yakni sebagai suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk mencapai tujuan;

Dengan demikian administrasi sebagai ilmu pengetahuan yang bermanfaat apabila konsep-konsep, prinsip-prinsip, rumus-rumus dan lokus fokusnya yang dikembangkan secara terus menerus oleh seorang manusia untuk meningkatkan kegiatan dalam organisasi maupun administrasi untuk mencapai tujuan dan memegang administrasi yang diharapkan.

Menurut Atmosudirjo (2003; 21) administrasi sebagai fungsi atau kegiatan (activity) adalah seperangkat kegiatan-kegiatan yang tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan suatu organisasi modern menjadi wahana suatu urusan atau usaha dan sekaligus apa yang berlangsung di dalamnya.

Definisi administrasi yang mengisyaratkan tujuan yang ingin di capai dalam organisasi dapat dilihat dari definisi berikut ini:

Bahwa administrasi dibedakan menjadi dua arti yaitu dalam arti sempit dan dalam arti luas. Dalam arti luas adalah mencakup keseluruhan proses kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Sedangkan dalam arti sempit administrasi merupakan rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretiatan yang terkait dengan surat menyurat (*korepondensi*) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya (Zulkifli. 2005 ; 17).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah proses kerjasama beberapa manusia untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi, jadi jelas sekali bahwa tanpa adanya kerjasama apa yang ingin dicapai oleh suatu organisasi tidak akan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

3. Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari kata kerja (*to manage*) yang berarti menangani, mengendalikan, menguasai, mengurus, menyelesaikan sesuatu. Manajer adalah seseorang yang diserahi tugas memimpin atau mengurus suatu tugas, lembaga, usaha dan sebagainya. Manajemen juga sebagai ilmu dan seni. Kemudian, manajemen sebagai proses khas yang menggerakkan suatu organisasi, karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang akan berhasil cukup lama. Tercapainya tujuan organisasi baik tujuan ekonomi, sosial dan politik, untuk sebagian besar tergantung kepada komponen para manajer organisasi yang bersangkutan. Manajemen memberikan efektifitas pada usaha manusia.

Menurut Johan F. Mee manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal, demikian pula mencapai

kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal baik bagi pimpinan maupun para pekerja serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat (Dalam Zulkifli. 2005; 16)

Dalam definisi ini, manajemen dititik beratkan pada usaha memanfaatkan orang-orang dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut orang-orang didalam organisasi haruslah memiliki wewenang, tanggung jawab, dan tugas pekerjaan (*job description*) yang jelas serta memiliki pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Definisi manajemen yang mengutamakan kerjasama yang ingin dicapai dapat dilihat dari definisi berikut ini :

Manajemen merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen adalah sebagai suatu proses yang memiliki enam fungsi utama yaitu : perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan penyempurnaan (The Liang Gie 1993; 4).

Selanjutnya menurut Ordway Tead (2005; 15) manajemen adalah proses dan pangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan-kegiatan suatu organisasi dan administrasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melaksanakan kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi. Berdasarkan konsep-konsep diatas mengatakan bahwa manajemen merupakan suatu kegiatan menggerakkan atas penggerakan orang-orang untuk

melakukan pekerjaan agar dapat mencapai tujuan secara efektif dalam sebuah organisasi.

4. Konsep Pelayanan Elektronik

E-service quality adalah kemampuan suatu layanan untuk menghadirkan performa fungsional saat shopping (berbelanja), purchasing (membeli), dan delivery (mengirimkan barang) kepada pelanggan melalui media elektronik (Lasyakka, 2015; Demirkan et al, 2011; Parasuraman et al, 2005). Interaksi antara penjual dan pembeli saat ini telah difasilitasi oleh media elektronik berupa situs yang didesain secara khusus untuk melakukan transaksi jual beli. Kemudian pada perkembangannya layanan e-commerce seperti melakukan transaksi ataupun kegiatan pemasaran sudah dapat diakses melalui aplikasi ponsel pengguna.

Kualitas pelayanan adalah pengukuran dari kemampuan suatu produk untuk menghadirkan performa fungsional kepada pelanggan dan bersifat dapat diandalkan, mudah dipelihara dan diperbaiki (Demirkan et al, 2011). e-service quality atau kualitas pelayanan elektronik adalah keseluruhan persepsi dan pengalaman pelanggan dari tiga tingkatan dasar service, customer-oriented services, dan value added services (Khosrowpour, 2006). E-service termasuk pada penyediaan informasi dan dukungan sistem, transportasi bagi pelayanan dan pertukaran informasi (Sheng & Liu, 2010). E-Service quality secara sederhana dapat diartikan sebagai kualitas dari pelayanan media elektronik. (Lasyakka, 2015). Parasuraman et al (2005) menyebutkan e-SQ (electronic

service quality) sebagai The extent to which a Web site facilitates efficient and effective shopping, purchasing, and delivery.

Definisi-definisi maupun penyebutan mengenai kualitas pelayanan elektronik di atas sangatlah beragam karena kualitas pelayanan bersifat sangat kompleks karena tidak bisa dihitung (intangible), mudah berubah (perishable), diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan heterogen (Kandulapati & Bellamkonda, 2014). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa e-service quality adalah kemampuan suatu layanan untuk menghadirkan performa fungsional yang memungkinkan proses shopping (berbelanja), purchasing (membeli), dan delivery (mengirimkan barang) kepada pelanggan melalui media elektronik (Lasyakka, 2015; Demirkan et al, 2011; Parasuraman et al, 2005).

Parasuraman et al (1988) mengembangkan skala pengukuran kualitas pelayanan tradisional sebelum adanya pengukuran terhadap kualitas pelayanan elektronik, yaitu SERVQUAL. Skala pengukuran ini lebih ditujukan untuk pelanggan tradisional (non-elektronik). SERVQUAL banyak digunakan untuk bisnis yang masih mengandalkan manusia sebagai tenaga operatornya. Dimensi dalam SERVQUAL adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan dari pegawai. Reliability berkaitan dengan kemampuan untuk menunjukkan layanan secara tepat dan akurat. Responsiveness adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan mampu menyediakan pelayanan saat itu juga. Assurance adalah pengetahuan dari

pegawai, empathy terkait dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian penuh pada seorang pelanggan.

Berbagai ahli banyak merumuskan berbagai varian skala pengukuran kualitas pelayanan elektronik. Salah satunya adalah skala pengukuran E-SQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (2005). Mereka berpendapat bahwa instrumen skala-skala pengukuran yang sudah ada sebelumnya masih memiliki kekurangan dalam menilai kualitas pelayanan elektronik karena pengukuran belum mencakup seluruh tahapan-tahapan dalam interaksi antara pengguna dengan layanan e-commerce. Oleh karena itu Parasuraman et al mengembangkan dua skala pengukuran E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL. Keempat dimensi E-SQUAL yaitu :

- 1) Efficiency: Pengguna dapat dengan mudah menggunakan layanan dengan mudah tanpa menghabiskan banyak sumber daya.
- 2) Fulfillment: Pemenuhan terhadap janji pelayanan seperti kesesuaian barang yang didapatkan pengguna dengan informasi yang diperolehnya.
- 3) System availability: Layanan mampu menyediakan fungsi-fungsi operasional yang digunakan pengguna untuk mengakses layanan.
- 4) Privacy: Kemampuan penyedia layanan melindungi informasi pribadi dan mengamankan layanan dari kejahatan atau kerusakan.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir diperlukan untuk mengetahui alur pikiran dari penelitian, sehingga diketahui dasar pikiran hingga landasan pikirnya. Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir adalah sebagai berikut :

Gambar II.1. Kerangka Pikir tentang Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.



Sumber: Modifikasi Penulis, 2021.

C. Konsep Operasional

Konsep dalam penelitian ini yang perlu dioperasionalkan adalah sebagai berikut :

1. Organisasi adalah orang yang menjalankan Program Bantuan Pangan Non Tunai diantaranya Pemerintah Kelurahan, TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) dan E-Waroeng.
2. Administrasi adalah kerjasama semua orang yang terlibat dalam Program Bantuan Pangan Non Tunai.
3. Manajemen adalah bagaimana mengelola pelayanan E-Waroeng yang di kendalikan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Kelurahan.
4. Tangibility merupakan proses pelayanan yang di rasakan dengan nyata oleh Keluarga Penerima Manfaat termasuk fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pelayanan E-Waroeng.
5. Reliability merupakan kepuasan Keluarga Penerima Manfaat dalam pelayanan yang di berikan oleh E-Waroeng. Misalnya ketepatan waktu dalam pelayanan.
6. Responsiveness merupakan bagaimana pihak E-Waroeng memberi daya tanggap yang tinggi terhadap Keluarga Penerima Manfaat (KPM) menyikapi keluhan, cepat memperbaiki kelemahan dan cepat memperbaiki sistem yang rusak.
7. Assurance merupakan rasa tanggung jawab atau memberikan jaminan dalam pelayanan. Pihak E-Waroeng mendapatkan kepercayaan tinggi

dari Keluarga Penerima Manfaat. Ketidakyakinan akan kemampuan masyarakat tentang teknologi (Gaptেক) atau tidak memiliki fasilitas atau akses.

8. Emphaty merupakan sifat cepat merasakan apa yang dirasakan oleh Keluarga Penerima Manfaat. Misalnya mengobservasi keluhan masyarakat dan dapat membedakan kehidupan sosial KPM dengan mendahulukan yang lemah.
9. Sosialisasi Program Bantuan Pangan Non Tunai yang dilakukan oleh pemerintah dan pihak E-Waroeng agar masyarakat memahami bagaimana mekanisme dari Program BPNT ini dan bagaimana dampak terhadap masyarakat yang menerima bantuan.

D. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1. Variabel Tentang Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Parasuraman, at al.(1985;1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan	Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng	1. Tangibility	a. Efektifitas penyampaian informasi b. Sarana dan fasilitas pelayanan E-Waroeng	Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif
		2. Reliability	a. Kemampuan dalam Pelayanan b. Kepuasan Masyarakat	Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif

dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan (jasa).	3. Responsiveness	a. Pemerintah tanggap terhadap masyarakat b. Tanggung jawab dalam pelayanan	Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif
	4. Assurance	a. Kepercayaan dalam Pelayanan b. Keterbukaan pegawai	Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif
	5. Emphaty	a. Pemberian perhatian kepada masyarakat b. Kualitas barang yang diterima masyarakat	Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif

Sumber : *Modifikasi Penulis, 2021*

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
dengan keunggulan dari suatu jasa		3. Responsiveness	a. Pemerintah tanggap terhadap masyarakat b. Tanggung jawab dalam pelayanan	Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif
		4. Assurance	a. Kepercayaan dalam pelayanan b. Keterbukaan pegawai	Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif
		5. Emphaty	a. Pemberian perhatian kepada masyarakat b. Kualitas barang yang diterima masyarakat	Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

E. Hipotesis

Adapun Hipotesis yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir berjalan cukup efektif sesuai dengan Pedoman Umum Bantuan Pangan Non Tunai namun masih belum maksimal dikarenakan masih banyak Keluarga Penerima Manfaat yang Gaptex (Gagap Teknologi) dan masih banyak juga Keluarga Penerima Manfaat yang tidak memiliki akses dikarenakan kondisi ekonomi.

F. Teknik Pengukuran

Adapun untuk melihat upaya yang dilakukan pada Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir, dilakukan penilaian dengan menggunakan teori Skala Likert. Menurut Sugiyono (2010: 93) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berdasarkan teori tersebut maka dapat diketahui bahwa ditetapkan ukuran : Efektif, Cukup Efektif dan Kurang Eefektif terhadap seluruh indikator yang ada, dengan penilaian sebagai berikut : Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar dikategorikan :

1. **Indikator Tangibility** merupakan proses pelayanan yang dirasakan dengan nyata oleh Keluarga Penerima Manfaat BPNT termasuk fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pelayanan E-Waroeng.

Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator tangibility berada rata-rata 67-100%

Cukup Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator tangibility berada rata-rata 34-66%

Kurang Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator tangibility berada rata-rata 0%-33%

2. **Indikator Reliability** merupakan kepuasan Keluarga Penerima Manfaat dalam pelayanan yang diberikan oleh E-Waroeng. Misalnya, ketepatan waktu dalam pelayanan.

Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator reliability berada rata-rata 67-100%

Cukup Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator reliability berada rata-rata 34-66%

Kurang Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator reliability berada rata-rata 0-33%

3. **Indikator Responsiveness** merupakan bagaimana pihak E-Waroeng memberi daya tanggap yang tinggi terhadap Keluarga Penerima Manfaat menyikapi keluhan, cepat memperbaiki kelemahan dan sistem yang rusak

Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator responsiveness berada rata-rata 67-100%

Cukup Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator responsiveness berada rata-rata 34%-66%

Kurang Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator responsivenss berada rata-rata 0%-33%

4. **Indikator Assurance** merupakan rasa tanggung jawab atau memberikan jaminan dalam pelayanan. Pihak E-Waroeng mendapatkan kepercayaan tinggi dari Keluarga Penerima Manfaat. Ketidakyakinan akan kemampuan masyarakat tentang teknologi (Gaptek) atau tidak memiliki fasilitas atau akses.

Efektif : Apabila penilaian reponden terhadap indikator assurance berada rata-rata 67-100%

Cukup Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator assurance berada rata-rata 34%-66%

Kurang Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator assurance berada rata-rata 0%-33%

5. **Indikator Emphaty** merupakan sifat cepat merasakan apa yang dirasakan oleh Keluarga Penerima Manfaat , Misalnya, mengobservasi keluhan masayrakat dan dapat memberdakan kehidupan sosial KPM dengan mendahulukan yang lemah

Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator emphaty berada rata-rata 67%-100%

Cukup Efektif : Apabila penilaian responden terhadap indikator empathy berada rata-rata 34%-100%

Kurang Efektif : Apabila penilaian reponden terhadap indikator empathy berada rata-rata 0%-33%



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif, dengan analisa kuantitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008 : 14)

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel lain.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar, adapun alasan penulis memilih lokasi ini di lihat dari fenomena yang ada bahwa masih banyaknya kendala dalam pelayanan program bantuan pangan non tunai (BPNT).

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2013 : 115) adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013 : 116).

Melalui pendapat tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat penerima Program Bantuan Pangan Non Tunai dan dan Keluarga Penerima Manfaat di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

Sebagai bentuk kejelasan populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian

No.	Jabatan Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1.	TKSK Kecamatan	1	1	100%
2.	Lurah	1	1	100%
	Bank BRI Unit Sungai Pagar	1	1	
4.	E-Waroeng	2	2	100%
5.	Kelurga Penerima Manfaat	203	66	32%
Jumlah		208	71	-

Sumber : Modifikasi Penulis 2021

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Adapun penarikan sampel dalam Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar ialah menggunakan Teknik

Sensus dan Purposive Sampling. Teknik Sensus itu sendiri adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Sedangkan untuk Keluarga Penerima Manfaat BPNT di kelurahan Sungai Pagar digunakan Teknik Purposive Sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010: 85).

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, diperoleh melalui kegiatan peneliti, turun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap serta berkaitan dengan masalah yang diteliti, dengan cara memberikan angket terhadap responden atau objek penelitian, yakni Keluarga Penerima Manfaat BPNT dan Tenaga Pendamping Bansos Pangan Kelurahan Sungai Pagar.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan perpustakaan dan peneliti tidak secara langsung dengan melalui media perantara. Data sekunder ini diperoleh dari Tenaga Pendamping Bansos Pangan Kelurahan Sungai Pagar baik dari dokumen resmi yang diberikan berupa pedoman umum Program BPNT dan pendukung lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2005: 162). Kuesioner diberikan kepada responden.
2. Wawancara, adalah pertemuan dua orang atau bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2012: 317).
3. Observasi
Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek tersebut.
4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013: 40). Teknik ini digunakan untuk memperoleh data mengenai Pelayanan Bantuan Pangan Non

Tunai di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

G. Teknik Analisis Data

Data yang didapat dari key informan, informan, dan responden akan diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan tulisan, yang mana akan dianalisis menggunakan metode deskriptif atau penjabaran. Data yang di dapatkan berasal dari hasil jawaban wawancara dan jawaban kuesioner atau kuesioner tentang Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.



BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profil E-Waroeng Bunda Malika dan Sejarah Ringkas Kelurahan Sungai Pagar

Agen Bri-Link Bunda Malika ditunjuk sebagai satu-satunya E-Waroeng untuk pendistribusian Bahan Sembako Program Bantuan Pangan Non Tunai Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Pemilik Bri-Link Ini bernama Ibu Sri Mulianiladety, Warga Asli Kelurahan Sungai Pagar. Bank BRI Unit Sungai Pagar Menunjuk Bri-Link Bunda Malika untuk bekerjasama dikarenakan dianggap memenuhi syarat dan sesuai dengan kebutuhan dari Program BPNT. E-Waroeng ini memiliki peran besar dalam penyelenggaraan Program Bantuan Pangan Non Tunai Di Kelurahan Sungai Pagar. Keluarga Penerima Manfaat bisa langdung datang ke Bri-Link Bunda Malika untuk melakukan transaksi pencairan saldo serta dapat mengambil sembako.

Sungai Pagar merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Kelurahan Sungai Pagar dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 12 Tahun 2007 tanggal 12 Maret 2007. Letak Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir 34 KM dari ibu kota Provinsi dan 90 KM dari ibu kota Kabupaten. Kelurahan Sungai Pagar merupakan ibu kota Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

Kelurahan Sungai Pagar memiliki luas wilayah mencapai 1.678,25 Ha. Dengan luas pemukiman warga 375 Ha, luas perkebunan 6.841 Ha, luas TPU (Tempat Pemakaman Umum) 4,5 Ha, luas perkantoran pemerintah 6,25 Ha, luas bangunan sekolah 12 Ha, luas fasilitas pasar termasuk terminal 7,5 Ha, dan Luas Kantor Lurah dengan fasilitas di sekeliling mencapai 4,5 Ha, dan lahan lainnya seperti tanah basah 614 Ha dan tanah terlantar 91 Ha.

Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar terdiri dari tiga dusun 6 Rukun Warga (RW) 15 Rukun Tetangga (RT). Sehingga Kelurahan Sungai Pagar memiliki batasan tertentu dengan desa lainnya. Adapun beberapa desa yang berbatasan dengan Kelurahan Sungai Pagar adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Pantai Raja
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sei Petai
3. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Mentulik
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Sei Simpang Dua

Visi dan Misi Kelurahan Sungai Pagar

Visi :

“Terwujudnya Kelurahan Sungai Pagar yang Tertib, Aman dan Harmonis”.

Misi :

- a. Meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat
- b. Memberdayakan masyarakat dalam kerjasama organisasi dan kelembagaan di lingkungan Kelurahan Sungai Pagar

- c. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang produktif, kreatif, dan inovatif
- d. Terwujudnya lingkungan yang aman, bersih, dan maju.

B. Keadaan Demografi Kelurahan Sungai Pagar

1. Keadaan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Kantor Lurah Sungai Pagar, jumlah penduduk Sungai Pagar sebanyak 5.743 orang dengan jumlah Kepala Keluarga yaitu 1.753 (KK). Sedangkan data penduduk Kelurahan Sungai Pagar berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel IV.1 : Data Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	2.970 Orang
2.	Perempuan	2.773 orang
Jumlah		5.743 orang

Sumber : Data profil Kelurahan Sungai Pagar, 2021.

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kelurahan Sungai Pagar berdasarkan jenis kelamin tidak merata. Dilihat juga bahwa jumlah penduduk lebih banyak berjenis kelamin laki-laki.

2. Keadaan Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat penting yang harus tersedia pada suatu wilayah tertentu. Adapun sarana pendidikan yang berada di Kelurahan Sungai Pagar yaitu sebagai berikut :

Tabel IV.2 : Sarana Pendidikan di Kelurahan Sungai Pagar

No.	Nama Sekolah	Jumlah
1.	Taman Kanak-Kanak (TK)	3
2.	Sekolah Dasar (SD)	3
3.	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	1

4.	Madrasah Tsanawiyah (MTs)	1
5.	Sekolah Menengah Atas (SMA)	1
Jumlah		9

Sumber : Data Profil Kelurahan Sungai Pagar, 2021

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa sarana pendidikan TK berjumlah 3 gedung, SD berjumlah 3 gedung, SMP berjumlah 1 gedung, MTs berjumlah 1 gedung, dan SMA berjumlah 1 gedung.

3. Keadaan Agama

Di kelurahan Sungai Pagar mayoritas penduduk beragama Islam. Masyarakat yang beragama Islam sering melakukan sholat berjama'ah di masjid, melakukan wirid yasin, dan kegiatan keagamaan lainnya. Adapun jumlah penduduk Kelurahan Sungai Pagar berdasarkan agamanya masing-masing, sebagai berikut:

Tabel IV.3: Data Penduduk Berdasarkan Agama

No.	Agama	Jumlah
1.	Islam	2.972 orang
2.	Kristen	115 orang
Jumlah		3.087 orang

Sumber : Data Profil Kelurahan Sungai Pagar, 2021.

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk yang memeluk agama islam sebanyak 2.972 orang dan memeluk agama Kristen 115 orang. Dapat dilihat bahwa penduduk Kelurahan Sungai Pagar lebih dominan beragama islam.

Adapun jumlah sarana ibadah yang ada di Kelurahan Sungai Pagar yaitu sebagai berikut :

Tabel IV.4: Sarana Ibadah di Kelurahan Sungai Pagar

No.	Jenis Sarana Ibadah	Jumlah
1.	Mesjid	2
2.	Mushalla	9
Jumlah		11

Sumber : Data Profil Kelurahan Sungai Pagar, 2021

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa sarana ibadah di Kelurahan Sungai Pagar sudah memadai bagi penduduk melaksanakan ibadahnya.

4. Adat Istiadat dan Budaya

Penduduk Kelurahan Sungai Pagar sangat memegang teguh budaya mereka, dapat dilihat apabila menyelenggarakan suatu acara seperti khitanan, pernikahan, peringatan muharram, dan lain-lain. Dalam bidang kesenian, adat kesenian tradisonal masih dipertahankan, seperti Rebana dapat dilihat yang sering dilakukan masyarakat terutama pada acara pernikahan. Hal ini dalam rangka menjaga tradisi atau budaya pada zaman modern yang berkembang di zaman sekarang.

Adapun jumlah etnis yang terdapat di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir sebagai berikut :

Tabel IV.5: Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis

No.	Etnis	Jumlah
1.	Melayu	3110 orang
2.	Jawa	674 orang
3.	Batak	43 orang
4.	Sunda	9 orang
Jumlah		3.836 orang

Sumber: Data Profil Kelurahan Sungai Pagar, 2021

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat Kelurahan Sungai Pagar yaitu bersuku Melayu dengan jumlah yang paling sedikit yaitu masyarakat yang bersuku sunda.

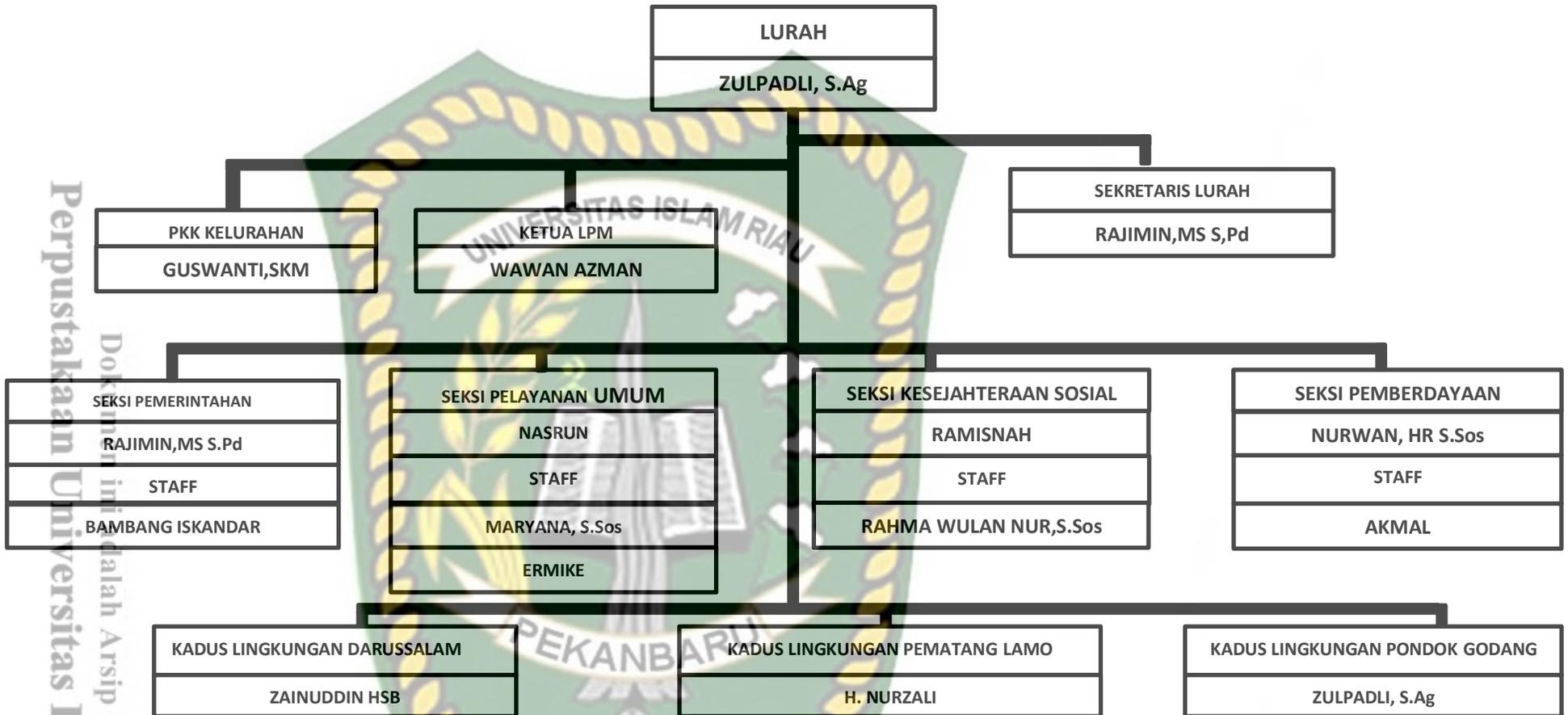


Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

C. Struktur Organisasi Aparatur Pemerintah Kelurahan Sungai Pagar Kec. Kampar Kiri Hilir Kab. Kampar

Gambar IV.1: Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Sungai Pagar



D. Tugas dan Fungsi Organisasi Kelurahan Sungai Pagar

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok membantu camat dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dan kelurahan serta melaksanakan tugas pemerintah lainnya yang tidak termasuk dalam tugas perangkat daerah berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan dan mengenai Kelurahan yang terdapat pasal 25 butir ke-3 yang mana lurah mempunyai tugas dalam melaksanakan tugas tersebut, meliputi

a. Tugas Lurah

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan .
2. Melaksanakan urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati/walikota.
3. Melaksanakan urusan pemerintah sesuai dengan kebutuhan Kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas

b. Fungsi Lurah

1. Melaksanakan kegiatan pemerintah.
2. Pemberdayaan masyarakat.
3. Pelayanan masyarakat.
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

2. Sekretaris Lurah

Sekretaris Lurah mempunyai tugas melaksanakan tugas di bidang kepegawaian perencanaan dan keuangan serta melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh

satuan organisasi pemerintah Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Sekretaris Kelurahan, yaitu:

a. Tugas Sekretaris Lurah

1. Merumuskan dan melaksanakan pembinaan administrasi pemerintah kelurahan.
2. Merumuskan dan melaksanakan pemberian pelayanan staf kepada kelurahan.
3. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan data dalam rangka penyusunan pelaporan penyelenggaraan pemerintah kelurahan.
4. Merumuskan dan melaksanakan tugas dan fungsi kepala kelurahan apabila kepala kelurahan berhalangan melaksanakan tugas.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala kelurahan
6. Pengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi lurah.
7. Penyelenggaraan koordinasi dan pengendalian atas pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh lurah.
8. Pelaksanaan pengurusan administrasi kepegawaian
9. Pengelolaan administrasi keuangan.
10. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan kerumahtanggaan kelurahan.
11. Pelaksanaan koordinasi urusan perencanaan, evaluasi dan pelaporan tugas-tugas seksi dan kelompok jabatan fungsional.
12. Penyelenggara rapat-rapat dinas, upacara, penerima tamu dan acara kedinasan lainnya diluar kegiatan yang telah tercukup dalam kegiatan seksi lain.
13. Pelaksanaan pengurusan surat menyurat dan kearsipan.

3. Seksi Pemerintah

Seksi pemerintah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala kelurahan di bidang pemerintahan, seksi pemerintahan berfungsi sebagai berikut:

b. Tugas seksi Pemerintah

1. Merumuskan dan melaksanakan serta mempersiapkan ketentuan tentang pengangkatan pemberhentian kelurahan.
2. Merumuskan dan melaksanakan serta menyelenggarakan pendaftaran atau pencatatan penduduk atau orang asing.

3. Merumuskan dan melaksanakan serta mengikuti, mengumpulkan dan mempersiapkan laporan tentang kependudukan termasuk orang asing.
4. Merumuskan dan melaksanakan serta mengumpulkan dan mempersiapkan data pengembangan dan kegiatan kelurahan.
5. Merumuskan dan melaksanakan serta menyelenggarakan kerjasama antar lurah.
6. Merumuskan dan melaksanakan serta mengumpulkan data laporan tentang kegiatan-kegiatan dan pelaksanaan pemilihan umum.
7. Pelaksanaan evaluasi dan pengendalian penyelenggaraan pemerintah kelurahan.
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala kelurahan dibidang pemberdayaan, seksi pemberdayaan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja seksi pemberdayan masyarakat berdasarkan rencana strategis dan rencana kerja kelurahan
2. Memberi petunjuk, arahan dan mendistribusikan tugas kepada bawahan.
3. Mempelajari, menelaah peraturan perundang-undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan, dan petunjuk teknis program kegiatan kelurahan sesuai bidang dan tugas.
4. Menerapkan standar pelayanan minimal sesuai bidang dan tugas.
5. Melakukan penyiapan bahan rumusan kebijakan teknis dibidang pemberdayaan masyarakat.
6. Melakukan pembinaan dan penyuluhan pemberdayaan masyarakat.
7. Melakukan penyuluhan serta memfasilitasi tentang kesehatan dan kebersihan di kelurahan.
8. Melaporkan hasil tugas kepada atasan sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
9. Melakukan tugas lainnya yang diberikan atasan.

5. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas merencanakan melaksanakan program kerja Seksi Kesejahteraan berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

1. Pengekoordinasikan dan pelaksanaan pelayanan urusan Kesejahteraan Sosial.
2. Perumusan dan Pelaksanaan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olahraga, dan tenaga kerja.
3. Pelaksanaan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
4. Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan di bidang kesejahteraan sosial.
5. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang kesejahteraan sosial.
6. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial.
7. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
8. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
9. Pelaporan pelaksanaan tugas dan urusan Kesejahteraan Sosial kepada Bupati melalui Camat serta secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
10. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden penelitian adalah pihak yang di jadikan sampel penelitian atau pihak yang memberikan informasi dan yang diberikan pertanyaan mengenai penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Adapun responden dalam penelitian berjumlah 70 orang, yaitu Bapak Lurah, 1 orang TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan), 2 orang E-Waroeng dan 66 orang Keluarga Penerima Manfaat BPNT. Identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan usia responden.

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden mempengaruhi emosional responden dalam melaksanakan tugasnya dan dalam pengisian kuisisioner penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel V.1. Distribusi Identitas Responden Penyalur BPNT Kelurahan Sungai Pagar Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	2 orang	50%
2.	Perempuan	2 orang	50%
Jumlah		4 orang	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui jumlah responden penyalur Bantuan Pangan Non Tunai berdasarkan jenis kelamin yaitu yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 2 orang dengan persentase 50% sedangkan yang berjenis kelamin perempuan juga berjumlah 2 orang dengan persentase 50%. Dengan demikian keseluruhan jumlah Penyalur BPNT Kelurahan Sungai Pagar yang menjadi responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berjumlah 4 orang dengan persentase 100%.

Tabel V.2. Distribusi Identitas Responden Keluarga Penerima Manfaat BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	11 orang	17%
2.	Perempuan	55 orang	83%
	Jumlah	66 orang	100%

Sumber: Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jumlah Keluarga Penerima Manfaat Kelurahan Sungai Pagar yang menjadi responden berdasarkan jenis kelaminnya yaitu yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 11 orang dengan persentase 11% sedangkan responden Keluarga Penerima Manfaat yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 55 orang dengan persentase 84%. Dengan demikian keseluruhan jumlah Keluarga Penerima Manfaat Kelurahan Sungai Pagar yang menjadi responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng

di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berjumlah 66 orang dengan persentase 100%.

2. Tingkat Pendidikan

Pada identitas responden penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar, terdiri dari tingkat SD, SMP, SLTA, Diploma dan Sarjana.

Tingkat pendidikan juga mempengaruhi tingkat kemampuan dan pola pikir responden. Setelah peneliti menyebar kuisioner didapatkan tingkat pendidikan responden penelitian sebagai berikut:

Tabel V.3. Distribusi Identitas Responden Penyalur BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1.	SLTA/ sederajat	1 orang	25%
2.	D3	1 orang	25%
3.	S1	2 orang	50%
Jumlah		4 orang	100%

Sumber: Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah Penyalur Bantuan Pangan Non Tunai Kelurahan Sungai Pagar yang menjadi responden berdasarkan tingkat pendidikannya dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat berjumlah 1 orang dengan persentase 25%.

Tingkat pendidikan D3 berjumlah 1 orang dengan persentase 25% , tingkat pendidikan S1 berjumlah 2 orang dengan persentase 50%. Dengan demikian keseluruhan jumlah Penyalur Bantuan Pangan Non Tunai Kelurahan

Sungai Pagar yang menjadi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berjumlah 4 orang dengan persentase 100%

Tabel V.4. Distribusi Identitas Reponden Keluarga Penerima Manfaat BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah Reponden	Persentase
1.	SD/ sederajat	3 orang	5%
2.	SMP/ sederajat	15 orang	22%
3.	SMA/ sederajat	45 orang	68%
4.	Sarjana	3 orang	5%
Jumlah		66 orang	100%

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah Keluarga Penerima Manfaat Kelurahan Sungai Pagar yang menjadi reponden berdasarkan tingkat pendidikan SD berjumlah 3 orang dengan persentase 6%, Tingkat pendidikan SMP/ sederajat berjumlah 15 orang dengan persentase 24%, tingkat pendidikan SMA/ sederajat berjumlah 42 orang dengan persentase 64%, tingkat pendidikan Sarjana (S1) 3orang dengan persentase 6%. Dengan demikian jumlah keseluruhan Keluarga Penerima Manfaat Kelurahan Sungai Pagar yang menjadi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berjumlah 66 orang dengan persentase 100%.

2. Tingkat Usia

Tingkat usia responden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam bertindak dan berpikir dalam mengambil keputusan.

Usia juga merupakan faktor yang mempengaruhi dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Selain itu, usia juga berpengaruh pada produktivitas kerja. Berdasarkan hasil kuisioner tentang Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar yang telah disebar maka diketahui bahwa usia responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.5. Distribusi Identitas Reponden Penyalur BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Usia

No.	Tingkat Usia	Jumlah Responden	Persentase
1.	35-40 tahun	2 orang	50%
2.	41-45 tahun	1 orang	25%
3.	46-50 tahun	1 orang	25%
Jumlah		4 orang	100%

Sumber: Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah Penyalur Bantuan Pangan Non Tunai Kelurahan Sungai Pagar yang menjadi responden penelitian dengan tingkat usia 35-40 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 50%, tingkat usia 41-45 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 25% dan dengan tingkat usia 46-50 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 25%. Dengan demikian keseluruhan jumlah Penyalur Bantuan Pangan Non Tunai yang menjadi responden berdasarkan tingkat usia pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai

Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berjumlah 4 orang dengan persentase 100%.

Tabel V.6. Distribusi Identitas Keluarga Penerima Manfaat BPNT Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Usia

No.	Tingkat Usia	Jumlah Reponden	Persentase
1.	21-30 tahun	8 orang	13%
2.	31-40 tahun	24 orang	36%
3.	41-50 tahun	28 orang	42%
4.	>51 tahun	6 orang	9%
Jumlah		66 orang	100%

Sumber: Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah Keluarga Penerima Manfaat BPNT yang menjadi responden penelitian dengan tingkat usia 21-30 tahun berjumlah 8 orang dengan persentase 6%, tingkat usia 31-40 tahun berjumlah 24 orang dengan persentase 16%, tingkat usia 41-50 tahun berjumlah 28 orang dengan persentase 40% dan tingkat usia >51 tahun berjumlah 6 orang dengan persentase 4%. Dengan demikian keseluruhan jumlah Keluarga Penerima Manfaat BPNT Kelurahan Sungai Pagar yang menjadi responden berdasarkan tingkat usia pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hllir Kabupaten Kampar berjumlah 66 orang dengan persentase 100%.

B. Hasil Penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan organisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu poin terpenting dalam pencapaian tujuan. Yang

paling utama dan paling penting dalam tata kelola pemerintahan saat ini adalah dukungan dari seluruh sumber daya manusianya (SDM) yang dimilikinya. Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan motor penggerak seluruh aktivitas organisasi. Jumlah yang dimiliki harus proporsional dengan beban pekerjaan yang ada, sehingga jangan sampai terjadi kekurangan atau kelebihan SDM. Demikian pula dengan kualitas sumber daya manusia haruslah memenuhi kualifikasi yang sesuai dengan yang telah dipersyaratkan. Sehingga seluruh tanggung jawab yang dikelola oleh SDM yang berkualitas mampu menghasilkan tingkat kesejahteraan yang diharapkan. Mengelola SDM harus dilakukan secara benar sesuai dengan kaidah-kaidah kemanusiaan dan kodratnya.

Pengelolaan sumber daya manusia harus memperlakukan pegawai sesuai dengan norma-norma yang berlaku akan memberikan rasa keadilan kepada manusia yang terlibat. Pengelolaan manusia ini perlu dilakukan dengan manajemen yang professional. Artinya harus dilakukan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang ada. dengan pengelolaan SDM yang benar maka aktivitas organisasi berjalan sebagaimana mestinya sehingga mampu menghasilkan hasil yang telah ditargetkan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuisisioner kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) BPNT Kelurahan Sungai Pagar dan wawancara terhadap TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) dan Lurah Sungai Pagar diperoleh data tentang Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan

Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Pada penelitian ini dapat di nilai dari lima indikator yaitu Tangibility, Realibity, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Untuk memperoleh penjelasan yang lebih lengkap dapat dilihat pada sub bab dibawah ini.

1. Indikator Tangibility

Indikator Tangibility merupakan proses pelayanan yang dirasakan dengan nyata oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) BPNT termasuk fasilitas-failitas yang digunakan dalam pelayanan E-Waroeng.

Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu sarana dan fasilitas pelayanan E-Waroeng dan efektifitas penyampaian informasi kepada Keluarga Penerima Manfaat. Berikut tanggapan dari 66 orang responden yang telah mengisi angket atau kuisisioner mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.7. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tangibility Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif	
1.	Efektifitas penyampaian informasi kepada KPM	6 (9%)	60 (91%)	- (0%)	66
2.	Sarana dan Fasilitas pelayanan E-Waroeng	66 (100%)	- (0%)	- (0%)	66
	Jumlah	72	60	-	132
	Rata-rata	36	30	-	66
	Persentase	55%	45%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel V.7 diatas, dapat dilihat bahwa responden berjumlah 66 orang. Untuk item penilaian pertama, mengenai indikator Tangibility yaitu, efektifitas penyampaian informasi kepada Keluarga Penerima Manfaat BPNT sebanyak 6 orang (9%) menjawab Efektif, 60 orang (91%) menjawab Cukup Efektif, dan untuk kategori Kurang Efektif tidak ada satupun dengan persentase 0%. Untuk item penilaian kedua, mengenai indikator Tangibility yaitu Sarana dan Fasilitas E-Waroeng, sebanyak 66 orang dengan persentase (100%) menjawab Efektif, Untuk kategori Cukup Efektif tidak ada satupun dengan persentase (0%) dan untuk kategori Kurang Efektif juga tidak ada satupun dengan persentase (0%).

Berdasarkan hasil kuisioner/angket yang disebarakan peneliti kepada responden pada indikator Tangibility terdapat dua item penilaian dengan kategori penilaian Efektif berjumlah 72 dengan rata-rata 36 persentase 55%. Kategori penilaian Cukup Efektif berjumlah 60 dengan rata-rata 30 persentase 45%. Maka, dari tabel diatas, dapat disimpulkan dari indikator Tangibility berdasarkan dua item penilaian mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Efektif.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Efrizon, ST selaku TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) mengenai indikator Tangibility berdasarkan item penilaian yaitu Efektifitas Penyampaian Informasi Kepada Keluarga Penerima Manfaat BPNT

“Untuk segala informasi mengenai Program Bantuan Pangan Non Tunai disampaikan hanya melalui media sosial seperti via WA ataupun

dikarenakan para penerima BPNT banyak yang tidak bisa menggunakan teknologi android sebisa mungkin disampaikan secara langsung”
(Wawancara: Selasa 12 Oktober 2021)

Kemudian, dari hasil wawancara dengan Bapak Zulpadli, S.Ag selaku Lurah Sungai Pagar mengenai indikator Tangibility berdasarkan item penilaian yaitu Efektifitas Penyampaian Informasi Kepada Keluarga Penerima Manfaat BPNT.

“Dalam Penyampaian Informasi Kepada KPM BPNT tentunya bisa dikatakan sangat kurang efektif bila harus disampaikan via WA atau disampaikan secara langsung. Hal ini juga yang menyebabkan Aplikasi SIKG-NG (sistem pengelolaan data yang dikembangkan oleh pusdatin Kementerian Sosial) belum terealisasi di Kelurahan Sungai Pagar. Mengingat bahwa masih banyak para keluarga yang Gaptex terhadap kemajuan teknologi. Apalagi tidak semua yang memiliki Smartphone Android. Maka dari itu, untuk saat ini yang bisa dilakukan dalam penyampaian informasi mengenai BPNT kepada KPM bisa dilakukan Via WA bagi yang bisa, dan disampaikan secara langsung bagi yang tidak memiliki Smartphone Android yang terpenting bagi kami adalah Keluarga Penerima Manfaat menerima informasi yang jelas dan tepat”
(Wawancara, Rabu 13 Oktober 2021)

Pada item penilaian kedua mengenai Sarana dan Fasilitas E-Waroeng pada indikator Tangibility, didapatkan hasil wawancara terhadap pihak E-Waroeng Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

“Untuk sarana dan fasilitas E-Waroeng bisa dikatakan Efektif karena teknologi yang tersedia. Keluarga Penerima Manfaat Hanya perlu membawa KKS (Kartu Kesejahteraan Sosial) yang berbentuk seperti ATM.

Kartu tersebut akan otomatis terisi saldo setiap bulannya. Akan tetapi saldo yang ada didalam kartu tersebut hanya bisa dicairkan dengan sembako yang ada di E-Waroeng tidak bisa dicairkan dalam bentuk tunai. Prosesnya pun sangat mudah, kami hanya perlu menggesek kartu dengan mesin EDC. maka dari itu, untuk masalah sarana dan fasilitas bisa dikatakan sangat efektif dan efisien”

(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Dengan demikian, berdasarkan hasil tanggapan responden melalui angket atau kuisisioner, hasil wawancara dengan TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan), Lurah Sungai Pagar, Pihak E-Waroeng dan juga hasil observasi peneliti di lapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator Tangibility pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Efektif.

2. Indikator Realibity

Indikator Realibity merupakan kepuasan Keluarga Penerima Manfaat dalam pelayanan yang diberikan oleh E-Waroeng, juga meliputi ketepatan waktu dalam pelayanan. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu kemampuan dalam pelayanan dan kepuasan Keluarga Penerima Manfaat BPNT.

Berikut tanggapan dari 66 orang responden yang telah mengisi angket atau kuisisioner mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hllir Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.8. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Realibility Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif	
1.	Kemampuan dalam pelayanan E-Waroeng	21 (32%)	45 (68%)	- (0%)	66
2.	Kepuasan KPM BPNT Terhadap pelayanan E-Waroeng	8 (12%)	58 (88%)	- (0%)	66
	Jumlah	29	103	-	132
	Rata-rata	14	52	-	66
	Persentase	21%	79%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari tabel V.8 diatas, dapat dilihat bahwa responden berjumlah 66 orang. Untuk item penilaian pertama, mengenai indikator Realibility yaitu, Kemampuan dalam pelayanan E-Waroeng sebanyak 21 orang (32%) menjawab Efektif, 45 orang (68%) menjawab Cukup Efektif dan untuk kategori Kurang efektif tidak ada satupun dengan persentase 0%.

Untuk item penilaian kedua, mengenai indikator Realibility yaitu, Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Bantuan Pangan Non Tunai terhadap E-Waroeng. Sebanyak 8 orang (12%) menjawab Efektif 58 orang (88%) menjawab Cukup Efektif dan untuk kategori Kurang Efektif tidak ada satupun dengan persentase 0%.

Berdasarkan hasil kuisioner/angket yang disebar peneliti kepada responden pada indikator Realibility terdapat dua item penilaian dengan kategori penilaian Efektif berjumlah 29 dengan rata-rata 14 persentase 21%. Kategori penilaian Cukup Efektif berjumlah 103 dengan rata-rata 52 persentase

79%. Maka, dari tabel diatas dapat disimpulkan dari indikator Realibility berdasarkan dua item penilaian mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Cukup Efektif.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Efrizon,ST selaku TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) mengenai indikator Realibility berdasarkan item penilaian kemampuan dalam pelayanan E-Waroeng dan Kepuasan KPM BPNT

“Untuk pelayanan E-Waroeng sudah sesuai dengan Pedoman Umum Bantuan Pangan Non Tunai. Tentunya prioritas dalam pelayan ini agar Keluarga Penerima Manfaat BPNT merasa puas dan tidak merasa disulitkan dalam proses pencairan saldo untuk mendapatkan bahan pangan/sembako”

(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Kemudian,dari hasil wawancara dengan Staff Bank BRI unit Sungai Pagar mengenai indikator Realibility berdasarkan item penilaian kemampuan dalam pelayanan E-Waroeng dan Kepuasan KPM BPNT.

“Penunjukan E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar telah melalui proses dan pertimbangan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, tentunya para Agen BRI-Link ini dianggap dapat memudah kan proses pelayanan kepada KPM BPNT”

(Wawancara, Rabu 13 Oktober 2021)

Dan untuk wawancara dengan pihak E-Waroeng mengenai indikator Realibility berdasarkan item penilaian kemampuan dalam pelayanan E-Waroeng dan Kepuasan KPM BPNT

“kami telah memberikan pelayanan yang baik untuk para Keluarga Penerima Manfaat yang ingin mencairkan saldo untuk mendapatkan sembako. Akan tetapi terkadang pastinya akan mengalami beberapa kendala seperti, tanggal pencairan BPNT yang berubah-ubah setiap bulannya. Banyak KPM yang terkadang sudah terlanjur datang, akan tetapi saldo belum masuk ke KKS KPM. Atau pendistribusian bahan pangan yang delay”

(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Dengan demikian, berdasarkan hasil tanggapan responden melalui angket atau kuisisioner, hasil wawancara dengan TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan), Lurah Sungai Pagar, Pihak E-Waroeng dan juga hasil observasi peneliti di lapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator Realibility pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Cukup Efektif.

3. Indikator Responsiveness

Indikator Responsiveness merupakan bagaimana Pihak E-Waroeng memberi daya tanggap yang tinggi terhadap Keluarga Penerima Manfaat BPNT, menyikapi keluhan, cepat memperbaiki kelemahan dan cepat memperbaiki sistem yang rusak. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu cepat tanggap terhadap Keluarga Penerima Manfaat dan tanggung jawab dalam pelayanan.

Berikut tanggapan dari 66 orang responden yang telah mengisi angket atau kuisisioner mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai

Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.9. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsiveness Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif	
1.	Cepat tanggap terhadap KPM	40 (61%)	26 (39%)	- (0%)	66
2.	Tanggung Jawab dalam pelayanan	60 (91%)	6 (9%)	- (0%)	66
	Jumlah	100	32	-	132
	Rata-rata	50	16	-	66
	Persentase	76%	24%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan table V.9 diatas, dapat dilihat bahwa responden berjumlah 66 orang. Untuk item penilaian pertama, mengenai indikator Responsiveness yaitu, cepat tanggap terhadap Keluarga Penerima Manfaat Bantuan Pangan Non Tunai. Sebanyak 40 orang (61%) menjawab Efektif, 26 orang (39%) menjawab Cukup Efektif, dan untuk kategori Kurang Efektif tidak ada satupun dengan persentase (0%).

Untuk item penilaian kedua, mengenai indikator Responsiveness yaitu, Tanggung jawab dalam pelayanan. Sebanyak 60 orang (91%) menjawab Efektif, 6 orang (9%) menjawab Cukup Efektif, dan untuk kategori Kurang Efektif tidak ada satupun dengan persentase (0%).

Berdasarkan hasil kuisisioner/angket yang disebarakan peneliti kepada responden pada indikator Responsiveness, terdapat dua item penilaian

dengan kategori penilaian Efektif berjumlah 100 dengan rata-rata 50 persentase 76%. Kategori penilaian Cukup Efektif berjumlah 32 dengan rata-rata 16 persentase 24%. Maka, dari tabel diatas dapat disimpulkan dari indikator Responsiveness berdasarkan dua item penilaian mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Efektif.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Efrizon, ST selaku TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) mengenai indikator Responsiveness berdasarkan dua item penilaian yaitu, cepat tanggap terhadap Keluarga Penerima Manfaat dan Tanggung jawab dalam pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai.

“Tentunya kami selaku pihak yang terkait dengan Program Bantuan Pangan Non Tunai harus memenuhi item tersebut agar mencapai tujuan yang diinginkan. Tetapi apapun bentuk pengaduan dari Keluarga Penerima Manfaat BPNT tentunya harus melalui beberapa pihak dulu baru bisa sampai ke tingkat atas, nanti akan kami terima dalam bentuk laporan”

(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Zulpadli, S,AG selaku Lurah Sungai Pagar mengenai indikator Responsiveness, berdasarkan dua item penilaian yaitu, cepat tanggap terhadap Keluarga Penerima Manfaat dan Tanggung Jawab dalam pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai.

“Apapun bentuk pengaduan dari Keluarga Penerima Manfaat Bantuan Pangan Non Tunai pasti akan kami respon dengan baik, misalkan KPM BPNT mengalami masalah terhadap data yang belum

tercantum di pusat. Maka akan kami proses, atau NIK yang bermasalah akan kami perbaiki, seluruh pendataan akan di proses di kantor lurah karena pentingnya data yang terverifikasi di pusat agar bantuan pangan bisa dicairkan”

(Wawancara, Rabu 13 Oktober 2021)

Dan untuk wawancara dengan pihak E-Waroeng mengenai indikator Responsiveness, berdasarkan dua item penilaian yaitu, cepat tanggap terhadap Keluarga Penerima Manfaat dan Tanggung jawab dalam Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai.

“Kami sebagai penyalur Bantuan Pangan Non Tunai tentunya sangat bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada Keluarga Penerima Manfaat, kami juga cepat tanggap terhadap permasalahan yang di alami KPM. Misalnya kendala saldo nol pada kartu KKS. Kami memang tidak bisa mengatasi masalah tersebut karena itu diatasi oleh TKSK. Akan tetapi kami langsung mengajukan pengaduan agar bisa langsung di proses permasalahan yang dialami oleh KPM”

(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Dengan demikian, berdasarkan hasil tanggapan responden melalui angket atau kuisisioner, hasil wawancara dengan TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan), Lurah Sungai Pagar, Pihak E-Waroeng dan juga hasil observasi peneliti di lapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator Responsiveness pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Efektif.

4. Indikator Assurance

Indikator assurance merupakan rasa tanggung jawab atau memberikan jaminan dalam pelayanan. Pihak E-Waroeng mendapatkan kepercayaan tinggi

dari Keluarga Penerima Manfaat. Ketidakyakinan akan kemampuan masyarakat tentang teknologi atau dikatakan gaptek. Atau KPM yang tidak memiliki fasilitas atau akses.

Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Kepercayaan dalam pelayanan dan Keterbukaan Pegawai. Berikut tanggapan dari 66 responden yang telah mengisi angket atau kuisioner mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.10: Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Assurance Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif	
1.	Kepercayaan dalam Pelayanan	46 (70%)	20 (30%)	- (0%)	66
2.	Keterbukaan Pegawai	32 (48%)	34 (52%)	- (0%)	66
	Jumlah	78	54	-	132
	Rata-rata	39	27	-	66
	Persentase	59%	41%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel V.10 diatas, dapat dilihat bahwa responden berjumlah 66 orang. Untuk item penilaian pertama, mengenai indikator Assurance yaitu, Kepercayaan dalam pelayanan. Sebanyak 46 orang (70%) menjawab Efektif, 20 orang (30%) menjawab Cukup Efektif dan untuk kategori penilaian Kurang Efektif tidak ada satupun adengan persentase (0%).

Untuk item penilaian kedua, mengenai indikator Assurance yaitu, Keterbukaan pegawai. Sebanyak 32 orang (48%) menjawab Efektif, 34 orang (52%) menjawab Cukup Efektif, dan untuk kategori penilaian Kurang Efektif tidak ada satupun dengan persentase (0%).

Berdasarkan hasil kuisioner/angket yang disebarakan peneliti kepada responden pada indikator Assurance terdapat dua item penilaian dengan kategori penilaian Efektif berjumlah 78 dengan rata-rata 39 persentase 59%. Kategori penilaian Cukup Efektif berjumlah 54 dengan rata-rata 27 persentase 41%. Maka, dari tabel diatas dapat disimpulkan dari indikator Assurance berdasarkan dua item penilaian mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Efektif.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Efrizon, ST selaku TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) mengenai indikator Assurance berdasarkan item penilaian yaitu kepercayaan dalam pelayanan dan ketebukaan pegawai.

“kepercayaan dalam pelayanan dan keterbukaan pegawai merupakan sesuatu yang harus dijaga dengan baik. Dibuktikan melalui perbuatan dengan menjelaskan secara rinci mengenai Program Bantuan Pangan Non Tunai tersebut. Sehingga Keluarga Penerima Manfaat paham dan merasa puas”

(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Kemudian, dari hasil wawancara dengan Bapak Zulpadli, S, AG selaku Lurah Sungai Pagar mengenai indikator Assurance berdasarkan item penilaian

yaitu kepercayaan dalam pelayanan dan keterbukaan pegawai.

“sebagai penyelenggara pemerintahan di Kelurahan Sungai Pagar, sangat penting bagi kami meyakinkan masyarakat, agar mereka merasa kami sangat bertanggung jawab, bisa dipercayai dan selalu transparan dengan apapun yang menyangkut dana negara. Kami akan terus melakukan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang tidak melenceng dengan aturan.

(Wawancara, Rabu 13 Oktober 2021)

Selanjutnya untuk wawancara dengan pihak E-Waroeng mengenai indikator Assurance berdasarkan item penilaian yaitu kepercayaan dalam pelayanan dan keterbukaan pegawai.

“sebagai penyalur Bantuan Pangan Non Tunai kami sangat terbuka kepada Keluarga Penerima Manfaat, dengan mencantumkan bukti berupa struk yang nantinya berisi jабaran bantuan pangan yang diterima, sesuai dengan harga pasaran tentunya. Tidak ada hal yang ditutupi kami menjelaskan dengan rinci seluruh pembiayaan sehingga BPNT sampai ke tangan KPM sesuai dengan saldo yang ditetapkan perbulan”

(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Dengan demikian, berdasarkan hasil tanggapan responden melalui angket atau kuisisioner, hasil wawancara dengan TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan), Lurah Sungai Pagar, Pihak E-Waroeng dan juga hasil observasi peneliti di lapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator Assurance pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Efektif.

5. Indikator Emphaty

Indikator Emphaty merupakan sifat cepat merasakan apa yang dirasakan oleh Keluarga Penerima Manfaat. Misalnya, mengobservasi keluhan masyarakat dan dapat membedakan kehidupan sosial Keluarga Penerima Manfaat dengan mendahulukan yang lemah.

Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu pemberian perhatian kepada Keluarga Penerima Manfaat dan Kelayakan sembako yang diterima Keluarga Penerima Manfaat Bantuan Pangan Non Tunai.

Berikut tanggapan dari 66 orang responden yang telah mengisi angket atau kuisisioner mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel V.11. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Emphaty Terhadap Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif	
1.	Pemberian perhatian kepada KPM	8 (12%)	32 (48%)	26 (40%)	66
2.	Kelayakan barang yang diterima KPM BPNT	4 (6%)	24 (36%)	38 (58%)	66
	Jumlah	12	56	64	132
	Rata-rata	6	28	32	66
	Persentase	10%	42%	48%	100%

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel V.11 diatas, dapat dilihat bahwa responden berjumlah 66 orang. Untuk item penilaian pertama, mengenai indikator Emphaty yaitu,

Pemberian perhatian kepada Keluarga Penerima Manfaat. Sebanyak 8 orang (12%) menjawab Efektif, 32 orang (48%) menjawab Cukup Efektif, dan 26 orang (40%) menjawab Kurang Efektif.

Untuk item penilaian kedua, mengenai indikator Emphaty yaitu, Kelayakan barang yang diterima Keluarga Penerima Manfaat Bantuan Pangan Non Tunai. Sebanyak 4 orang (6%) menjawab Efektif, 24 orang (36%) menjawab Cukup Efektif, dan 38 orang (58%) menjawab Kurang Efektif.

Berdasarkan hasil kuisioner/angket yang disebarakan peneliti kepada responden pada indikator Emphaty terdapat dua item penilaian dengan kategori penilaian Efektif berjumlah 12 dengan rata-rata 6 persentase 10%. Kategori penilaian Cukup Efektif berjumlah 56 dengan rata-rata 28 persentase 42%. Dan untuk Kategori penilaian Kurang Efektif berjumlah 64 dengan rata-rata 32 persentase 48%. Maka, dari tabel diatas dapat disimpulkan dari indikator Emphaty berdasarkan dua item penilaian mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Kurang Efektif.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Efrizon,ST selaku TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) mengenai indikator Emphaty berdasarkan dua item penilaian yaitu Pemberian perhatian kepada Keluarga Penerima Manfaat dan Kelayakan barang yang diterima KPM Bantuan Pangan Non Tunai.

“Pemberian perhatian kepada Keluarga Penerima Manfaat yaitu dengan mengurus kendala-kendala yang dialami seperti data yang

belum teverifikasi dipusat, tentunya akan sangat membingungkan bagi para orang tua yang mungkin kurang paham dengan segala prosedur, dan untuk kelayakan barang yang diterima tentunya kami menyesuaikan dengan jumlah saldo perbulan. Mungkin hanya akan mendapat sedikit barang jika digunakan barang yang berkualitas, maka dari itu jenis bantuan pangan yang diterima bisa dikatakan dengan harga yang sangat ramah kantong, untuk kualitas seperti beras kami menggunakan beras BULOG”

(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Kemudian, dari hasil wawancara dengan Bapak Zulpadli, S.Ag selaku Lurah Sungai Pagar mengenai indikator Emphaty berdasarkan item penilaian yaitu Pemberian perhatian kepada Keluarga Penerima Manfaat dan Kelayakan barang yang diterima KPM BPNT.

“Pemberian perhatian kepada masyarakat adalah hal yang sangat penting, apalagi untuk jenis bantuan sembako ini mengarah kepada KK yang tergolong miskin, kami sebagai pemerintah selalu meninjau bagaimana kehidupan masyarakat yang memenuhi syarat untuk mendapatkan Bantuan Pangan Non Tunai tersebut. Untuk kelayakan barang yang diterima, tentunya harus bahan pangan yang bisa dikonsumsi dan memenuhi syarat seperti 4sehat 5sempurna”

(Wawancara, Rabu 13 Oktober 2021)

Kemudian untuk wawancara dengan pihak E-Waroeng mengenai indikator Emphaty berdasarkan item penilaian Pemberian perhatian kepada Keluarga Penerima Manfaat dan Kelayakan barang yang diterima KPM BPNT.

“Dengan membantu Keluarga Penerima Manfaat yang ingin mudah mendapatkan Bantuan Pangan tanpa harus berulang kali mengecek saldo, jadi para KPM menitipkan KKS nya di tinggalkan di E-

Waroeng. Jadi jika saldo masuk tinggal kami cairkan dan langsung menghubungi KPM agar tinggal menjemput saja tanpa harus menunggu dan mengantri. KPM mendapatkan jenis bantuan pangan diantaranya seperti: beras, gula, tepung, telur, buah-buahan dan sayur-sayuran. Mungkin yang menjadi permasalahan terletak di jenis beras yang digunakan yaitu beras BULOG. Untuk rasa beras BULOG tentunya tidak se enak beras yang mahal. Dan untuk sayuran dan buah-buahan, dikarenakan harus memenuhi syarat 4 sehat dan 5 sempurna. Akan tetapi terkadang banyak KPM yang tidak langsung menjemput sembakonya, alhasil waktu pengambilan sembako ini keadaan sayur dan buah sudah tidak layak lagi”
(Wawancara, Selasa 12 Oktober 2021)

Dengan demikian, berdasarkan hasil tanggapan responden melalui angket atau kuisisioner, hasil wawancara dengan TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan), Lurah Sungai Pagar, Pihak E-Waroeng dan juga hasil observasi peneliti dilapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator Emphaty pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Kurang Efektif.

Berdasarkan hasil kuisisioner diatas, didapatkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.12. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

No.	Indikator Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif	
1.	Tangibility	36 (55%)	30 (45%)	-	66
2.	Reliability	14 (21%)	52 (79%)	-	66
3.	Responsiveness	50 (76%)	16 (24%)	-	66
4.	Assurance	39 (59%)	27 (41%)	-	66
5.	Emphaty	6 (10%)	28 (42%)	32 (48%)	66
	Jumlah	145	153	32	330
	Rata-rata	29	31	6	66
	Persentase	44%	47%	9%	100%

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel V.12 diatas, rekapitulasi tanggapan responden terhadap lima indikator pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar diketahui bahwa rata-rata dari jumlah 66 orang responden yaitu 29 orang dengan persentase 44% memberikan penilaian Efektif, Kemudian 31 orang dengan persentase 47% memberikan penilaian Cukup Efektif, dan 6 orang dengan persentase 9% memberikan penilaian Kurang Efektif.

Dari analisis diatas mencermati hasil kuisisioner/angket yang telah disebarkan kepada responden, wawancara dan observasi peneliti dilapangan

dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori “**KURANG EFEKTIF**”. Artinya, dari beberapa indikator yang digunakan sebagai penilaian pelayanan tersebut belum efektif, karena Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai masih melalui proses yang manual dan tidak memiliki SOP yang jelas di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng Di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diketahui faktor-faktor yang dapat menghambat Program Bantuan Pangan Non Tunai dalam pendistribusiannya pada penelitian Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar, yaitu sebagai berikut:

1. Hambatan Yang Besifat Internal

Hambatan yang bersifat internal adalah faktor penghambat yang berasal atau dapat dilihat dari internal pelaksana Program Bantuan Pangan Non Tunai. Berikut adalah faktor penghambat internal yang berpengaruh pada Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Yaitu, pemenuhan kuantitas kebutuhan pokok kurang terpenuhi jumlahnya. Yang seharusnya KPM bisa memenuhi kebutuhan pokoknya selama satu bulan, akan tetapi KPM hanya menghabiskannya hanya dalam jangka waktu beberapa minggu atau

mungkin beberapa hari. Dan juga, tidak tersedianya SOP tentang Bantuan Pangan Non Tunai Di Kelurahan Sungai Pagar, sehingga pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien.

2. Hambatan Bersifat Eksternal

Hambatan eksternal adalah hambatan yang dipengaruhi oleh pihak diluar organisasi. Faktor penghambat eksternal dalam Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Misalnya, masyarakat lain diperbolehkan untuk mencoba memasukkan data agar bisa mendapatkan Bantuan Pangan Non Tunai. Akan tetapi, kebanyakan yang terjadi di masyarakat adalah kurang sadarnya masyarakat akan lingkungan sekitar yang masih membutuhkan. Ini akan menjadi budaya yang tidak baik dikarenakan kehidupan sosial memadai tetapi merasa paling membutuhkan. Akibatnya banyak Bantuan Pangan Non Tunai yang tidak tepat sasaran. Pemerintah juga perlu membangun kesadaran kepada masyarakat luas tentang kriteria yang termasuk KK miskin. Agar tidak membiarkan budaya buruk dengan mengandalkan BPNT padahal mereka sudah mampu dan perekonomiannya meningkat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar terdapat lima indikator penilaian terkait penelitian, maka peneliti telah menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada indikator Tangibility berada pada kategori Efektif berdasarkan tanggapan responden dan hasil observasi peneliti. Hal ini dikarenakan sarana dan fasilitas E-Waroeng sudah memadai. Dan penyampaian informasi mengenai Program Bantuan Pangan Non Tunai sampai kepada Keluarga Penerima Manfaat secara tepat.
2. Pada indikator Reliability berada pada kategori Cukup Efektif berdasarkan tanggapan responden dan hasil observasi peneliti. Hal ini dikarenakan masyarakat masih merasa kurangnya tentang pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai dikarenakan karna tidak adanya SOP maka pelayanan tidak terstruktur dan tentunya akan berdampak pada kurangnya kepuasan Keluarga Penerima Manfaat dalam pelayanannya.
3. Pada indikator Responsiveness berada pada kategori Efektif berdasarkan tanggapan responden dan hasil observasi peneliti. Hal ini dikarenakan Keluarga Penerima Manfaat menganggap orang-orang yang terkait dalam Program Bantuan Pangan Non Tunai ini bertanggung jawab dalam

pelayanan dan cepat tanggap terhadap KPM. Dengan permasalahan yang ada seperti, kesalahan saldo nol atau data yang tidak terverifikasi di pusat maka pihak seperti E-Waroeng, Kelurahan dan TKSK langsung memproses permasalahan tersebut.

4. Pada indikator Assurance berada pada kategori Efektif berdasarkan tanggapan responden dan hasil observasi peneliti. Hal ini dikarenakan Keluarga Penerima Manfaat sangat percaya kepada pihak E-Waroeng selaku penyalur Bantuan Pangan Non Tunai tanpa mencurigai akan dilakukan penyelewengan. Dan Keluarga Penerima Manfaat juga menganggap E-Waroeng sudah transparan atau terbuka mengenai harga sembako dan nominal saldo bantuan yang ada di KKS. Bahkan KPM meninggalkan KKSnya di E-Waroeng agar lebih mudah di proses dan KPM tinggal mengambil bahan pangan setelah dihubungi oleh pihak E-Waroeng.
5. Pada indikator Emphaty berada pada kategori Kurang Efektif berdasarkan tanggapan responden dan hasil observasi peneliti. Hal ini dikarenakan Keluarga Penerima Manfaat merasa kurang dengan jenis bahan pangan yang diterima. Seperti beras, beras merupakan bahan pangan yang dianggap sangat penting. Akan tetapi jenis beras yang diterima adalah beras BULOG. Menurut KPM beras bulog kurang memadai untuk dikonsumsi. Dan juga seperti sayuran dan buah-buahan, KPM sering menerima dalam keadaan kurang segar. Tentunya pihak E-Waroeng juga memiliki alasan dalam hal ini yaitu, dikarenakan jumlah saldo perbulan

yang tidak banyak maka E-Waroeng harus bisa memanfaatkan dengan memenuhi kebutuhan yang lengkap dengan mengikuti aturan seperti 4 sehat dan 5 sempurna. Maka dari itu jenis bahan pangan yang diberikan adalah bahan-bahan yang murah agar bisa mendapatkan banyak jenis bahan pangan yang sesuai dengan Pedoman Umum Bantuan Pangan Non Tunai.

6. Berdasarkan hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berada pada kategori Cukup Efektif. Hal ini dilihat dari rata-rata jawaban responden pada angket/kuisisioner dan hasil observasi peneliti sendiri.
7. Faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar adalah yang pertama, dalam faktor penghambat internal yaitu jumlah saldo yang diterima Keluarga Penerima Manfaat dianggap tidak memenuhi kuantitas kebutuhan pokok. Seharusnya jumlah bahan pangan yang diterima dapat memenuhi kebutuhan pangan keluarga selama sebulan, akan tetapi hanya dapat memenuhi hitungan minggu ataupun beberapa hari. Dikarenakan jumlah yang sedikit karena terbatas oleh saldo. Dan yang kedua, faktor penghambat eksternal yaitu, kurangnya kesadaran masyarakat akan status sosialnya. Banyak masyarakat yang berusaha memasukkan data melalui kelurahan untuk diverifikasi agar terdata di pusat untuk

mendapatkan BPNT padahal mereka bisa dikatakan memiliki hidup yang berkecukupan. Inilah salah satu penyebab banyaknya Bantuan Pangan Non Tunai yang tidak tepat sasaran.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti sampaikan mengenai Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada penyelenggara Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Waroeng di Kelurahan Sungai Pagar agar sering melakukan sosialisasi kepada Keluarga Penerima Manfaat, menjelaskan bagaimana cara kerja pelayanannya, bagaimana proses penyaluran bahan pangan, apa saja persyaratan jika nama terverifikasi di pusat. Sehingga tidak ada lagi KPM yang merasa bingung dengan proses Program Bantuan Pangan Non Tunai ini.
2. Diharapkan agar memberi perhatian lebih kepada Keluarga Penerima Manfaat yang Gaptek, yang sulit mencerna informasi terutama yang umurnya sudah setengah abad, yang kehidupannya susah untuk dibantu pendataannya.
3. Diharapkan untuk lebih mempertimbangkan jenis bahan pangan yang layak dikonsumsi. Terutama untuk beras, tujuannya adalah membantu keluarga miskin agar juga dapat menikmati serta merasakan manfaat untuk kesehatan maka dari itu, mungkin bisa lebih meningkatkan dari jenis beras bulog.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Maksudi, Beddy Irawan. 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana
- Andry, Hendry. 2015. *Perilaku Dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Zulkifli dan Moris A. Yogya. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Agustino, Leo. 2020. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Nanang, Martono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET
- Kasmir. 2017. *Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers
- Supomo dan Nurhayati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya
- Zukifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press

- Zulkifli. 2009. Fungsi-Fungsi Manajemen. Pekanbaru: UIR
- Zulkifli. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi Dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: UIR Press
- Burhanuddin, Yusuf. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Zilkifli, 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: UIR Press
- Prof. Dr. Ir.Totok Mardikanto, M.S, *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Yuniarsih, Tjuju, dkk. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Alfabeta
- Achmad Gani, 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor*. Jakarta: Pustaka Jaya
- Miftah, Thoha. 2013. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Terry, George R. 2013. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nasution, S. 2000. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* Jakarta: Bumi Aksara
- Penyusun, T.(2013). *Buku Pedoman Penulisan Penelitian*. Pekanbaru; UIR Badan Penerbit Fisipol

Dokumen

1. Pedoman Umum Bantuan Pangan Non Tunai
2. Jurnal Bantuan Pangan Non Tunai



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau