

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA PENGELOLAAN  
BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN  
METRO PUSAT KOTA METRO**

**Oleh:**

**IKHWAN NUL HAKIM  
NPM. 2003030017**



**AKUNTANSI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
1447 H / 2025 M**

**ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA PENGELOLAAN  
BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN  
METRO PUSAT KOTA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)

Oleh:

**IKHWAN NUL HAKIM**

2003030017

Dosen Pembimbing : Esty Apridasari, M.Si

Program Studi Akuntansi Syari'ah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

**1447 H / 2025 M**

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka skripsi yang disusun oleh :

Nama : Ikhwan Nul Hakim  
NPM : 2003030017  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Akuntansi Syariah  
Judul : Analisis Kualitas dan Transparansi Pada Pengelolaan Bantuan Sosial Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro

Disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diseminarkan. Demikian harapan kami dan penerimaannya, kami ucapkan terimakasih

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Metro, 23 Juni 2025

Dosen Pembimbing



**Esty Apridasari, M.Si**

NIP.19880427 201503 2 005

## **PERSETUJUAN**

Nama : Ikhwan Nul Hakim  
NPM : 2003030017  
Fakultas : Ekonomi dan bisnis islam  
Jurusan : Akuntansi Syari'ah  
Judul : ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA  
PENGELOLAAN BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO  
KECAMATAN METRO PUSAT KOTA METRO

## **MENYETUJUI**

Sudah dapat kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam sidang  
Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri  
Metro.

Metro, 23 Juni 2025  
Dosen Pembimbing,



**Esty Apridasari, M.Si**

NIP.19880427 201503 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: www.metroiniv.ac.id E-mail: iainmetro@metroiniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-1643/In-28.3/D / PP.00.9/08/2025

Skripsi dengan Judul: "ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA PENGELOLAAN BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN METRO PUSAT KOTA METRO" disusun oleh: Ikhwan Nul Hakim, NPM. 2003030017, Program Studi : Akuntansi Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis, 26 Juni 2025

**TIM PENGUJI:**

- Ketua/Moderator : Esty Apridasari, M.Si  
Penguji I : Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy  
Penguji II : David Ahmad Yani, M.M.  
Sekretaris : Dwi Retno Puspita Sari, M.Si

(.....)



(.....)

(.....)

(.....)



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Dri Santoso, M.H  
NIP. 196003161995031001

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA PENGELOLAAN BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN METRO PUSAT KOTA METRO**

**Oleh**

**Ikhwan Nul Hakim**

**2003030017**

Kemiskinan merupakan isu krusial di Indonesia yang mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan program bantuan sosial. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan terkait kualitas dan transparansi, khususnya di Kelurahan Metro, Kecamatan Metro Pusat. Hal tersebut melatarbelakangi penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana kualitas dan transparansi diimplementasikan dalam pengelolaan bantuan sosial di wilayah tersebut, guna memastikan bantuan tersalur secara efektif dan tepat sasaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat penelitian deskriptif melalui studi lapangan. Untuk memperoleh data yang komprehensif, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam dengan pihak penyalur bantuan sosial dan tiga masyarakat penerima manfaat. Selain itu, dilakukan observasi langsung untuk mengamati kualitas produk bantuan dan proses penyalurannya, serta diperkuat dengan analisis dokumentasi terkait pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Metro.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi kualitas, layanan penyaluran menunjukkan empati yang baik namun masih terkendala efisiensi dan konsistensi. Dari sisi transparansi, telah ada upaya verifikasi data di tingkat pelaksana, akan tetapi keterlibatan langsung masyarakat melalui forum musyawarah kelurahan (Muskel) dalam penetapan penerima masih sangat minim, sehingga akses publik terhadap informasi detail terbatas. Disimpulkan bahwa kualitas dan transparansi pengelolaan bantuan sosial saling berkaitan erat; diperlukan peningkatan partisipasi masyarakat serta keterbukaan informasi untuk mewujudkan penyaluran bantuan yang lebih berkualitas, adil, dan tepat sasaran.

**Kata kunci :** *Kualitas, Transparansi, Bantuan Sosial, Kelurahan Metro.*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikhwan Nul Hakim  
NPM : 2003030017  
Prodi : Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 23 Juni 2025  
Yang menyatakan



Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

*"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."*

(QS. An-Nisa: 58)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> QS. an-Nisa (4): 58.

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rabbi ‘alamiin dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi kekuatan, membekali dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW. Segala perjuangan hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, karya tulis ini peneliti persembahkan untuk:

1. Teruntuk kedua orang tua, Bapak Ahmad Sholeh dan Ibu Arna Ningsih yang selalu memberikan dukungan dan senantiasa memberikan semangat dan doa kepada anaknya.
2. Teman-teman semasa kuliah Umar, Ma’ruf, Rian, Anwar, Arlyan ,Welly , Intan ,Darma dan yang tidak disebutkan namanya, terimakasih atas kebersamaannya selama ini, terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan suka duka yang dijalani selama masa perkuliahan.
3. M.Ibnu Sholeh (kakak) sebagai Support System terbaik yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian untuk mendapatkan gelar sarjana.
4. Dan untuk diri sendiri, Ikhwan Nul Hakim terimakasih untuk kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga tetap semangat dan rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.
5. Almamater tercinta IAIN Metro.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik dan inayahNya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul : “ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA PENGELOLAAN BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN METRO PUSAT KOTA METRO ”. Ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ida Umami, M.Pd.,Kons. selaku Rektor IAIN Metro
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro
3. Ibu Atika Lusi Tania, SE.,M.Acc.,Ak.,CA, selaku ketua Jurusan Akuntansi Syariah, FEBI IAIN Metro
4. Ibu Esty Apridasari, M.Si., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini, sehingga Penulis dapat dalam menyelesaikan penulisan skripsi guna mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi.
5. Bapak dan ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Bapak selaku Lurah di Kelurahan Metro yang sudah memberikan akses dan izin untuk melakukan penelitian di Kelurahan Metro.

Akhirnya kritik dan saran yang konstruktif sangat Peneliti harapkan demi penyempurnaan Skripsi ini, dan Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang akan dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, 23 Juni 2025

Peneliti,



**Ikhwan Nul Hakim**  
**NPM. 2003030017**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Penelitian Relevan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori Kualitas .....	14
1. Pengertian Kualitas .....	14
2. Indikator Kualitas pada Bantuan Sosial .....	14
B. Transparansi .....	16
1. Pengertian Transparansi .....	16
2. Transparansi pada Bantuan Sosial .....	18
C. Bantuan Sosial .....	21
1. Pengertian Bantuan Sosial.....	21
2. Jenis Bantuan Sosial yang disalurkan .....	22

3. Pengelolaan Bantuan Sosial .....	23
4. Petugas Penyaluran Bansos .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	28
B. Sumber Data.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	32
E. Teknik Analisa Data .....	33

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kelurahan Metro .....	35
1. Kondisi Geografis .....	35
2. Kondisi Ekonomi dan Sosial .....	36
3. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kelurahan Metro.....	37
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	38
1. Kualitas Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro .....	38
2. Transparansi Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro.....	42
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
1. Kualitas Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro .....	48
2. Transparansi Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro.....	49
3. Sintesis Kualitas dan Transparansi dalam Pengelolaan Bantuan Sosial .....	52

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Penerima Bansos Beras di Kelurahan Metro Tahun 2023.....	7
Tabel 1.2 Jumlah Penerima Bansos PKH di Kelurahan Metro Tahun 2023.....	8

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan (SK Penunjukkan Pembimbingan)
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data (APD)
4. Surat Izin Research
5. Surat Balasan Izin Reseach
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Plagiasi
9. Formulir Konsultasi Bimbingan
10. Foto Dokumentasi
11. Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Secara umum Masalah kemiskinan merupakan masalah sosial yang senantiasa relevan untuk dikaji terus menerus. Hal ini bukan saja karena persoalan kemiskinan telah ada sejak lama dan masih hadir ditengah-tengah kita, namun gejalanya semakin meningkat seiring dengan krisis multidimensional yang masih dihadapi oleh bangsa Indonesia. Kemiskinan merupakan karakteristik yang melekat pada individu, namun bukan berarti bahwa hal tersebut semata-mata menjadi tanggung jawab individu tersebut. Harus menjadi perhatian setiap bagian atau kelompok kepentingan di negara ini untuk mengatasi masalah besar ini.

Kemiskinan Menjadi masalah yang biasa bagi Negara berkembang seperti Indonesia. Masih banyak Masyarakat yang hidup dibawah garis kemiskinan dan hidup dalam keadaan yang tidak layak. Berdasarkan Data yang diperoleh dari badan Pusat Statistik menyebutkan Bahwa pada bulan maret 2018 jumlah penduduk indonesia yang hidup di bawah garis kemiskinan mencapai 25,95 juta orang. Menyikapi permasalahan yang terjadi tersebut Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) sesuai dengan perpres No.9 Tahun 2015, Menko PMK bertanggung jawab menjangkau program kesejahteraan rakyat melalui pemberian bantuan sosial kepada masyarakat, bantuan ini diberikan

untuk memenuhi dan menjain kebutuhan dasar serta meningkatkan taraf hidup penerima bantuan sosial.<sup>1</sup>

Pemerintah telah meluncurkan berbagai program bantuan sosial (bansos) untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin. Namun, efektivitas program ini sangat bergantung pada kualitas dan transparansi dalam pengelolaannya. Bantuan sosial tersebut menjadi salah satu jenis belanja daerah yang menyedot perhatian banyak pihak. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah agar lebih terbuka dan bertanggung jawab dalam proses pengelolaan belanja bantuan sosial ini, mulai dari proses penganggaran sampai evaluasi dan monitoringnya harus dilakukan secara transparan, agar masyarakat mengetahui seperti apa bentuk penggunaan belanja bantuan sosial yang dikelola oleh pemerintah daerah terkait

Dana bantuan sosial yang merupakan salah satu komponen dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) selayaknya dikelola secara tertib, taat terhadap peraturan perundang-undangan, efisien, ekonomis, dan efektif, transparan dan bertanggungjawab dengan selalu memperhatikan asas keadilan, kepatutan, rasionalitas, dan manfaat untuk masyarakat. Hal ini bertujuan untuk dapat meningkatkan serta menciptakan tertib administrasi, akuntabilitas, transparansi, dalam pengelolaan dana bantuan sosial serta ketepatan dalam penggunaan dana bantuan sosial oleh masyarakat yang

---

<sup>1</sup> Pemerintah Pusat, “Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 9 Tahun 2015 tentang Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan” (2015).

menerimanya. Dalam pelaksanaan dana bantuan sosial harus tepat pada sasaran dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>2</sup>

Bantuan sosial bertujuan untuk untuk menunjang pencapaian sasaran program dan kegiatan Pemerintah Daerah dengan memperhatikan asas keadilan, kepatutan, rasionalitas, dan manfaatnya untuk kesejahteraan masyarakat. Pemberian dana bantuan sosial ini bersumber dari keuangan daerah (APBD) yang diperbolehkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang pedoman pengelolaan keuangan daerah yang telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011. Kedua peraturan tersebut tidak mensyaratkan calon penerima bantuan sosial yang tercantum dalam APBD yang telah dibahas sehingga kepala daerah diberi wewenang untuk menetapkan penerima dan besarnya dana bantuan sosial pada tahun berjalan sesuai dengan proposal yang masuk dan sesuai dengan kebijakan kepala daerah.

Di tengah dinamika sosial yang semakin kompleks, dalam pernyataan di halaman websitenya Kemensos terus meningkatkan tata kelola anggaran yang transparan dan akuntabel serta bentuk bantuan sosial yang berkualitas. Kemensos memastikan, pengelolaan anggaran bantuan sosial berjalan efektif dan efisien. Tahun anggaran 2023, kemensos sudah menganggarkan sebesar 78 triliun dimana sebagian besar sebanyak 74 triliun dialokasikan untuk belanja bantuan sosial yang akan langsung diserahkan kepada penerima

---

<sup>2</sup> Ilham Gemiharto dan Evi Rosfiantika, "Tata Kelola Pemerintahan Dalam Penanggulangan Kemiskinan Melalui Dana Hibah Dan Bantuan Sosial Di Indonesia," no. 1 (2017).

manfaat, ujar Tri Rismaharini. Anggaran tersebar yakni dialokasikan untuk (bantuan Pangan Non Tunai/ BPNT) dengan nilai Rp.45,1 triliun yang menjangkau lebih dari 19juta KPM. Selanjutnya Program Keluarga Harapan (PKH) dengan jumlah Rp.28,7 triliun untuk 10 juta KPM.

Penerima bantuan sosial pada dasarnya adalah individu atau kelompok yang mengalami permasalahan sosial yang berdampak pada keberlangsungan hidup dan kesejahteraannya. Adapun kriteria permasalahan sosial yang melatarbelakangi pemberian bantuan sosial meliputi berbagai kondisi, seperti kemiskinan, keterlantaran, dan kedisabilitasan. Selain itu, masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil (keterpencilan), mengalami ketunaan sosial atau penyimpangan perilaku, menjadi korban bencana alam maupun non-alam, serta korban dari tindak kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi juga termasuk dalam kelompok yang berhak menerima bantuan sosial. Tidak hanya itu, korban penyalahgunaan narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya juga menjadi bagian dari penerima bantuan, mengingat kompleksitas dampak sosial yang ditimbulkan dari permasalahan tersebut. Oleh karena itu, penyaluran bantuan sosial perlu memperhatikan keakuratan data dan transparansi dalam prosesnya agar bantuan benar-benar tepat sasaran.

Pentingnya pengelolaan bantuan sosial yang efektif dan transparan semakin menjadi sorotan publik, terutama dengan maraknya isu ketidaktepatan sasaran dan penyalahgunaan dana. Isu ini tidak hanya menjadi perhatian nasional, tetapi juga kerap mewarnai pemberitaan media massa lokal. Transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya.<sup>3</sup> Dalam konteks ini, transparansi menjadi sangat penting, terutama dalam bidang pelayanan publik seperti penyaluran bantuan sosial.

Pelaksanaan program bantuan sosial yang transparan tidak hanya mencerminkan akuntabilitas pemerintah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Hal ini sangat relevan bagi Kelurahan Metro, yang tengah mengalami perkembangan pesat sebagai bagian dari wilayah perkotaan di Kecamatan Metro Pusat. Meskipun demikian, dalam proses penyaluran bantuan sosial, Kelurahan Metro masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius, terutama terkait dengan kualitas pelayanan dan transparansi informasi kepada masyarakat

Kelurahan Metro merupakan salah satu Kelurahan di Kota Metro yang mengalami perkembangan pesat. Sebagai wilayah perkotaan Kelurahan Metro, Kecamatan Metro Pusat, penyaluran bantuan sosial masih menghadapi tantangan. Fakta sosial yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah adanya ketidaksesuaian data penerima dengan kriteria yang ditetapkan.

---

<sup>3</sup> Risya Umami dan Idang Nurodin, "Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengelolaan Keuangan Desa" 6 (2017).

Hasil pra-survei menunjukkan adanya masalah seperti data penerima yang tidak cocok dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), data penerima yang telah meninggal dunia atau pindah domisili namun masih tercatat, hingga adanya warga yang seharusnya tidak masuk kriteria namun terdaftar sebagai penerima. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Sdr. Rukmana, penyalur bantuan sosial, yang menjelaskan bahwa masalah ketepatan sasaran masih terjadi meskipun pemutakhiran data telah dilakukan.

Beberapa aspek yang perlu dievaluasi meliputi Akurasi Data Penerima, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang digunakan sebagai acuan penyaluran bansos tidak selalu cocok dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan seringkali tidak diperbaharui sesuai data kependudukan.

Selain itu, muncul fenomena di mana sebagian masyarakat yang secara finansial tidak tergolong miskin mengaku sebagai golongan miskin agar mendapatkan bantuan, yang berdampak pada membengkaknya data pengajuan bantuan sosial. Kurangnya transparansi informasi dari petugas mengenai kebijakan dan kriteria juga menyebabkan pemahaman masyarakat menjadi tidak merata

Hasil Pra Survei Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan penyalur bantuan sosial di Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro Rukmana (penyalur bantuan sosial Kelurahan Metro) Menjelaskan bahwa pada saat melakukan penyaluran bantuan sosial masih banyak penerima bantuan sosial yang tidak memenuhi kriteria administrasi sehingga menjadi masalah dalam ketepatan sasaaran penerima bantuan sosial meskipun telah dilakukan pemukhtahiran data masih ditemukan data yang

tidak valid, seperti penerima yang telah meninggal dunia, pindah domisili, dan penerima yang tidak termasuk dalam kriteria penerima bansos sesuai surat dari Kementerian social. Berikut ini adalah jumlah penerima bantuan sosial Beras dan PKH di Kelurahan metro : <sup>4</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penerima Bansos Beras di Kelurahan Metro Tahun 2023**

No	Periode	Jumlah Penerima Sembako (Beras 10 Kg)
1	Januari	420
2	Februari	433
3	Maret	455
4	April	467
5	Mei	481
6	Juni	490
7	Juli	492
8	Agustus	527
9	September	578
10	Oktober	676
11	November	723
12	Desember	789

Sumber Data: Ketua Penyalur Bansos Kelurahan Metro

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rukmana sebagai Ketua PSM Kelurahan Metro, Senin 13 Februari 2024.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Penerima Bansos PKH di Kelurahan Metro Tahun 2023**

No	Periode	Jumlah Penerima Program Keluarga Harapan (Pkh)
1	Januari	202
2	Februari	202
3	Maret	206
4	April	220
5	Mei	228
6	Juni	230
7	Juli	233
8	Agustus	238
9	September	284
10	Oktober	297
11	November	332
12	Desember	356

Sumber Data: Ketua Penyalur Bansos Kelurahan Metro

Berdasarkan data tabel penerimaan bantuan social baik Beras maupun PKH diatas dari bulan januari sampai bulan desember terus mengalami peningkatan tiap bulannya, hal tersebut terjadi dikarenakan banyaknya Masyarakat yang merasa dirinya kurang mampu padahal secara finansial tidak dalam kategori miskin Hal ini menyebabkan melonjaknya jumlah data perolehan bantuan sosial yang terjadi di Kelurahan Metro. Dampak dari kurangnya transparansi masyarakat kepada aparat desa juga menjadi salah satu penyebab kurang tepatnya sasaran penyaluran bantuan sosial tersebut. Selain dari pihak masyarakat, transparansi terkait informasi dari petugas juga belum merata dan menyeluruh sehingga beberapa masyarakat masih kurang memahami terkait kebijakan bantuan sosial.

Dari hasil wawancara peneliti kepada salah satu Masyarakat Rt 32 Rw 006 yang bernama Sugiyem, ia mengayakan bahwa :

*“Memang betul terdapat beberapa masyarakat yang mengaku sebagai golongan miskin /mengaku termasuk dalam kriteria penerima bantuan sosial tersebut (agar mendapat bantuan sosial dari pemerintah)”* .<sup>5</sup>

Selain itu masyarakat juga menilai pihak aparaturnya desa pada saat penyaluran bantuan sosial tersebut kurang nya kualitas pelayanan pada saat penyaluran yang dilakukan pihak aparaturnya desa sebagai penyalur bantuan sosial seperti, tidak sesuainya data penerima dengan pengambil bantuan sosial di Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro.

Permasalahan serupa juga selaras dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Tri Wulandari mengenai efektivitas pengelolaan dana bantuan sosial, yang menunjukkan bahwa meskipun prosedur telah ditetapkan, pemberian bantuan di lapangan belum sepenuhnya efektif dan masih ditemukan ketidaksesuaian penerima.<sup>6</sup> Studi lain oleh Lini Atmalinda Asmar juga menyoroti pentingnya transparansi dalam penanganan Bantuan Langsung Tunai (BLT) untuk menghindari kesalahpahaman di masyarakat.<sup>7</sup> Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara komprehensif kualitas dan transparansi pengelolaan bantuan sosial di tingkat kelurahan

---

<sup>5</sup> Sugiyem, Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial kelurahan metro, Kelurahan Mero, 15 Februari 2024

<sup>6</sup> Tri Wulandari, “Efektivitas Pengelolaan Dana Bantuan Sosial Dinas Sosial Kota Parepare, IAIN Parepare (2021)

<sup>7</sup> Lini Atmalinda Asmar, “Pentingnya Transparansi dalam penanganan Bantuan Langsung Tunai (BLT) untuk menghindari kesalahpahaman di masyarakat, (2021)

Pentingnya menerapkan pengelolaan bantuan sosial dengan kualitas dan transparansi baik dari petugas maupun masyarakat sangat dibutuhkan, agar permasalahan yang terjadi bisa dievaluasi dan dibenahi untuk kedepannya. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Dan Transparansi Pada Pengelolaan Bantuan Sosial Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro”**

## **B. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana kualitas pada pengelolaan bantuan sosial Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro?
2. Bagaimana transparansi pada pengelolaan bantuan sosial Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis kualitas pada pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro.
- b. Menganalisis transparansi pada pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi pemikiran mengenai penerapan teori kualitas pelayanan (*service quality*) dan prinsip transparansi dalam

konteks manajemen bantuan sosial di tingkat Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi kalangan akademisi, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi kasus yang memberikan contoh nyata penerapan teori kualitas pelayanan dan prinsip transparansi dalam konteks manajemen bantuan sosial, serta mendorong pengembangan penelitian lanjutan dengan fokus pada implementasi kebijakan sosial.
- 2) Bagi masyarakat, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan praktis bagi masyarakat untuk memahami hak dan kewajiban mereka sebagai penerima bantuan, serta mengadvokasi partisipasi aktif dalam mengawasi proses penyaluran bantuan agar lebih tepat sasaran dan adil.
- 3) Bagi pemerintah kelurahan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan mekanisme penyaluran bantuan, peningkatan akurasi data penerima, serta penguatan kualitas layanan dan keterbukaan informasi kepada masyarakat, yang dapat diimplementasikan dalam kebijakan dan prosedur operasional standar (SOP) di tingkat kelurahan.

#### D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian sebelumnya yang sudah pernah dibuat dan dianggap cukup relevan atau mempunyai keterkaitan dengan judul dan topik yang akan diteliti yang berguna untuk menghindari pokok permasalahan yang sama.<sup>8</sup> Penelitian relevan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Relevan**

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Novelty
1	Tri Wulandari, Efektivitas Pengelolaan Dana Bantuan Sosial Dinas Sosial Pemerintah Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan dana bantuan sosial di Dinas Sosial Kota Parepare sudah efektif sesuai prosedur, namun pemberian bantuan di kantor kelurahan belum sepenuhnya efektif karena tidak semua diterima penerima bantuan. Perbaikan terus dilakukan setiap tahun. Mekanisme pengelolaan melibatkan pendataan oleh Kepala Lingkungan, koordinasi dengan Kantor Kelurahan, dan penyaluran hingga	Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik wawancara. Objek penelitian mengenai Pengelolaan Bantuan Sosial.	Secara spesifik menganalisis dua variabel krusial yaitu kualitas dan transparansi secara bersamaan dalam konteks pengelolaan bansos di tingkat kelurahan. Menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) untuk mengevaluasi proses penyaluran.	Fokus pada kualitas dan transparansi secara bersamaan, di tingkat kelurahan, dan menggunakan teori SERVQUAL untuk evaluasi proses penyaluran, memberikan perspektif berbeda dari evaluasi kualitas produk semata.

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018).

		masyarakat terdata.			
2	Lini Atmalinda Asmar, Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Pada Masa Covid-19 (Studi Kasus Desa Mattampawalie Kabupaten Bone)	Penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi pemerintah desa terkait BLT Covid-19 adalah dengan memaparkan perubahan anggaran atau peralihan dana kepada masyarakat desa untuk menghindari kesalahpahaman.	Menggunakan variabel transparansi.	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan wawancara.	Fokus pada kualitas dan transparansi secara bersamaan, di tingkat kelurahan, dan menggunakan teori SERVQUAL untuk evaluasi proses penyaluran, memberikan perspektif berbeda dari evaluasi kualitas produk semata.
3	Indah Choirunnisa, Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Di Kelurahan Beji Depok	Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PKH terhadap kepuasan penerima bantuan di Kelurahan Beji, Depok, mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, dan berwujud secara terpisah terhadap kepuasan.	Menganalisis kualitas dan transparansi dalam pengelolaan bansos.	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan kualitatif.	Fokus pada kualitas dan transparansi secara bersamaan, di tingkat kelurahan, dan menggunakan teori SERVQUAL untuk evaluasi proses penyaluran, memberikan perspektif berbeda dari evaluasi kualitas produk semata.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Teori Kualitas**

##### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas sering diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau mutu. Dalam konteks layanan, kualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir (produk), tetapi juga dari keseluruhan proses pengalaman yang dirasakan oleh penerima layanan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, "pelanggan" adalah masyarakat penerima bantuan sosial.<sup>1</sup>

##### **2. Indikator Kualitas pada Bantuan Sosial**

Indikator dalam mengukur kualitas pelayanan, digunakan lima dimensi utama yang dikenal dengan *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang juga banyak diulas oleh Fandy Tjiptono. Indikator ini lebih relevan untuk mengukur pengelolaan bansos dibandingkan indikator kualitas produk.<sup>2</sup>

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*), Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi. Dalam konteks bansos, ini bisa berupa kondisi kantor kelurahan tempat

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono & Chandra, Gregorius. (2017). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.

<sup>2</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

penyaluran, kejelasan media informasi (papan pengumuman), dan penampilan petugas yang melayani.

- b. Keandalan (*Reliability*), Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Ini mencakup ketepatan jadwal penyaluran, akurasi data penerima sehingga bantuan sampai kepada yang berhak, dan konsistensi jumlah bantuan yang diterima.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kemauan untuk membantu pelanggan (masyarakat) dan memberikan layanan dengan cepat. Indikator ini mengukur kecepatan petugas dalam merespons keluhan, pertanyaan, serta efisiensi proses penyaluran untuk menghindari antrean panjang.
- d. Jaminan (*Assurance*), Pengetahuan dan kesopanan karyawan (petugas) serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Ini termasuk keramahan petugas, kemampuan mereka menjelaskan prosedur dengan jelas, dan jaminan bahwa produk bantuan (misalnya beras) yang diberikan berkualitas baik dan layak.
- e. Empati (*Empathy*), Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Ini berarti petugas menunjukkan kepedulian dan memahami kondisi spesifik masyarakat penerima, serta memberikan kemudahan akses bagi mereka yang mungkin memiliki keterbatasan (lansia, disabilitas).

Kualitas bantuan sosial tidak hanya tentang produk atau barang yang diberikan tetapi juga tentang pelayanan dan penyaluran bantuan sosial yang perlu di perhatikan. Sebelum bantuan sosial disalurkan kepada masyarakat khususnya bantuan non tunai dalam bentuk sembako, petugas wajib melakukan pengecekan, memastikan kualitas yang akan disalurkan berkualitas baik, dan layak untuk dikonsumsi serta dalam kuantitas yang ditetapkan oleh Kemensos.

Kualitas pelayanan yang masih belum maksimal, kurangnya sosialisasi peraturan terkait penyaluran bantuan sosial yang dilakukan melalui Lembaga Keuangan Digital, keterbukaan informasi yang belum maksimal, serta sarana dan prasarana yang belum memadai mengakibatkan tingkat keamanan dan kenyamanan menjadi rendah. Namun, jika dibandingkan dengan sebelumnya kualitas pelayanannya sudah lebih baik dan lebih teratur. Yang perlu ditingkatkan lagi adalah aspek profesionalisme dan integritas dari aparaturnya, Sistem Pengendalian Intern (SPI) dan kinerja penyaluran bantuan sosial yang harus ditingkatkan serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai di seluruh pelosok Indonesia sehingga masyarakat Indonesia dapat menikmati bantuan sosial dengan cepat tanpa kesulitan dan memberi manfaat untuk peningkatan kesejahteraan.<sup>3</sup>

## **B. Transparansi**

### **1. Pengertian Transparansi**

---

<sup>3</sup> Agnes Sediana Milasari, "Program Bantuan Sosial dan Akuntabilitasnya," Mei 2020,

Transparansi sendiri memiliki arti keterbukaan dalam proses perencanaan, penyusunan, pelaksanaan anggaran. Konsep transparansi adalah terbentuknya akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai perencanaan, pelaksanaan, pengawasan. Menurut Mardiasmo menyebutkan transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelola sumberdaya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat.<sup>4</sup>

Pasal 4 ayat 7 Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2006, tentang pedoman pengelolaan keuangan daerah, dikatakan transparansi adalah prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya tentang keuangan daerah.<sup>5</sup> Dengan adanya transparansi menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Permendagri 113 Tahun 2014 transparansi yaitu prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk dapat mengetahui dan memiliki akses informasi seluas-luasnya tentang keuangan pemerintah.<sup>6</sup> Transparansi menjadi sangat penting bagi pelaksanaan fungsi fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas dari rakyat. Mengingat pemerintah memiliki kewenangan dalam mengambil berbagai keputusan penting yang

---

<sup>4</sup> Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah* (Yogyakarta: Andi, 2020).

<sup>5</sup> Kementerian Dalam Negeri, "Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah" (2006).

<sup>6</sup> Kementerian Dalam Negeri, "Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 113 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Desa" (2014).

berdampak bagi orang banyak, pemerintah harus menyediakan informasi yang lengkap mengenai apa yang dikerjakannya dengan transparansi kebohongan sulit untuk disembunyikan.

Transparansi dalam bantuan sosial untuk membantu menangani masyarakat yang terkena dampak, bantuan juga harus tepat dan benar baik dari segi kuantitas maupun aspek penganggaran, penyaluran serta kuantitas dan kualitas bantuan yang diterima masyarakat perlu dipantau. Dengan demikian, transparansi kesejahteraan merupakan upaya untuk membuka diri agar semua pemangku kepentingan (termasuk warga negara) dapat ikut memantau dan mengontrol kebijakan pemerintah terhadap para penerima manfaat.<sup>7</sup>

## **2. Transparansi pada Bantuan Sosial**

Transparansi Bantuan Sosial bertujuan untuk membantu menangani warga yang terdampak, bantuan pun harus tepat guna dan tepat jumlah karena aspek penganggaran, distribusi maupun kuantitas dan kualitas bantuan yang diterima masyarakat harus diawasi. Jadi dengan kata lain Transparansi Bantuan Sosial sebagai upaya keterbukaan sehingga semua stakeholder (termasuk rakyat) bisa ikut mengawasi dan mengawal kebijakan Pemerintah tepat sasaran.<sup>8</sup>

Transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan Pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan

---

<sup>7</sup> Nuryanti Mustari, "Transparansi Bantuan Sosial dalam Pemutusan Penyebaran Virus Covid-19 di Kabupaten Soppeng," *Kybernology: Journal of Government Studies* 1, no. 2 (30 Oktober 2021): 104–77

<sup>8</sup> Mustari.

bagi masyarakat untuk memperoleh informasi. Karena itu pemerintahan yang baik tidak lepas dari adanya prinsip keterbukaan yang dalam hal ini terbuka dalam pemberian Bantuan Sosial.

Pemerintah melalui Kementerian Sosial menghimbau agar selalu menerapkan transparansi pada pengusulan data penerima bantuan sosial dengan mendorong pemerintah desa/kelurahan melakukan musyawarah desa (Musdes) atau musyawarah kelurahan (muskel) sekurang-kurangnya sekali dalam tiga bulan. Penetapan penerima bansos sebenarnya sudah diamanatkan dalam UU 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin, namun pada praktiknya pengusulan bansos kerap diputuskan oleh satu orang tanpa melalui musyawarah.<sup>9</sup>

Peningkatan juga dilakukan dari sisi verifikasi dan validasi data. Jika sebelumnya verifikasi dilakukan oleh pengisi data, kini, hal ini dilakukan oleh orang yang berbeda. Sementara itu, pemerintah kabupaten/kota bertanggung jawab mengatur distribusi bansos dan BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) dengan membuat estimasi jumlah penduduk miskin per desa/kelurahan. Selanjutnya pemerintah desa/kelurahan membuat prioritas warga yang mendapatkan bansos dan BPJS PBI berdasarkan alokasi dari pemerintah kabupaten/kota. Sedangkan untuk pembinaan dilakukan oleh pemerintah kecamatan dan pemerintah provinsi. Kecamatan akan memantau dan membina proses pengusulan ditingkat desa/kelurahan, dan provinsi untuk tingkat kabupaten/kota. Selain musyawarah di tingkat desa/kelurahan, mekanisme sebelumnya masih

---

<sup>9</sup> Rizka Surya, "Tingkatkan Transparansi Penerima Bansos, Kemensos Dorong Desa Lakukan Musyawarah Tiga Bulan Sekali" (Jakarta: Menteri Sosial Republik Indonesia, 2024).

tetap dilakukan. Misalnya usulan penerima bansos tetap disahkan oleh bupati/walikota dengan periodisasi satu bulan sekali. Kemensos juga tetap melakukan pemadanan data dengan dukcapil, termasuk pemadanan data ASN, guru tersertifikasi, direksi dan komisaris perusahaan, dan pekerja penerima upah dengan gaji di atas UMP.

Dalam praktiknya, transparansi memiliki beberapa indikator utama. Berdasarkan pendapat UNDP (United Nations Development Programme)<sup>10</sup> dan diperkuat oleh para ahli seperti Nuraini, indikator transparansi dapat diidentifikasi melalui beberapa aspek berikut:<sup>11</sup>

a. Keterbukaan Informasi Publik.

Pemerintah menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat terkait kebijakan dan program yang dijalankan.

b. Kemudahan Akses Informasi

Masyarakat dapat mengakses informasi tanpa hambatan administratif maupun teknis, baik melalui media digital, cetak, maupun pengumuman langsung.

c. Penyediaan Data yang Relevan dan Tepat Waktu

Data yang diberikan bersifat aktual, relevan dengan kebutuhan masyarakat, dan disampaikan secara berkala sesuai dengan dinamika kegiatan pemerintahan.

---

<sup>10</sup> United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*.

<sup>11</sup> Nuraini, L. (2022). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 55–63.

- d. Partisipasi Masyarakat Transparansi erat kaitannya dengan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan, karena keterbukaan informasi mendorong keterlibatan warga.
- e. Akuntabilitas Kinerja Informasi yang terbuka memungkinkan publik untuk menilai sejauh mana kinerja dan penggunaan anggaran dapat dipertanggungjawabkan oleh pemerintah.

## **C. Bantuan Sosial**

### **1. Pengertian Bantuan Sosial**

Menurut Kementerian Sosial, bantuan sosial adalah bantuan yang sifatnya sementara yang diberikan kepada masyarakat miskin, dengan maksud agar mereka dapat meningkatkan kehidupannya secara wajar. Program bantuan sosial merupakan salah satu komponen program jaminan sosial yang menjadi bentuk realisasi tanggung jawab pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang sangat peduli terhadap kondisi masyarakat miskin dan terlantar di tingkat bawah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, bantuan sosial merupakan pemberian bantuan yang sifatnya tidak secara terus menerus dan selektif dalam bentuk uang/barang kepada masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Pemerintah Pusat, "Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah," 58 (2005).

Program ini merupakan implementasi Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 1 yang menyatakan bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara. Selain itu pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.<sup>13</sup>

## **2. Jenis Bantuan Sosial yang disalurkan**

Pemerintah Indonesia secara terus menerus memperjuangkan penyebaran bantuan sosial (bansos) bagi masyarakat yang memerlukan. Beberapa jenis bantuan sosial yang disediakan termasuk Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Langsung Tunai (BLT) Mitigasi Risiko Pangan, dan Bantuan Sosial Beras (BSB).

- a. BPNT adalah bantuan berupa pangan senilai Rp 200.000 per bulan yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). Bantuan ini dapat digunakan untuk membeli beras, telur, dan/atau susu di e-warung atau agen BRILink terdekat.
- b. PKH adalah bantuan uang tunai yang diberikan kepada keluarga miskin dengan anggota rentan seperti ibu hamil, balita, anak sekolah, penyandang disabilitas, dan lansia. Tujuan utama PKH adalah untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia terutama dalam

---

<sup>13</sup> “Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 1” (t.t.).

Kesehatan, Pendidikan dan Kesejahteraan Sosial pada kelompok Keluarga Penerima Manfaat (KPM)

- c. BLT Mitigasi Risiko Pangan adalah bantuan uang tunai sebesar Rp 600.000 yang diberikan kepada 18,8 juta KPM yang terdampak bencana alam dan pandemi Covid-19. Bantuan Langsung Tunai (BLT)- Dana Desa merupakan bantuan yang diperuntukan untuk keluarga yang kehilangan mata pencaharian atau pekerjaan, belum terdatamenerima program keluarga harapan (PKH), bantuan pangan non tunai (BPNT), dan kartu pra kerja, serta yang mempunyai anggota keluarga yang rentan menahun/kronis.
- d. BSB adalah bantuan berupa beras seberat 10 kg yang diberikan kepada KPM yang terdaftar dalam DTKS Kemensos. Bantuan Pangan Beras adalah program pemerintah berupa penyaluran beras yang bersumber dari stok Cadangan Beras Pemerintah (CBP) yang dikelola Bulog. Program ini merupakan salah satu pemanfaatan CBP sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 125 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Cadangan Pangan Pemerintah.

### **3. Pengelolaan Bantuan Sosial**

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2019 tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial di Lingkungan Kementerian Sosial dalam Pasal 1 menyebutkan :

- a. Bantuan Sosial adalah bantuan berupa uang, barang, atau jasa kepada seseorang, keluarga, kelompok atau masyarakat miskin, tidak mampu, dan/atau rentan terhadap risiko sosial.

- b. Belanja Bantuan Sosial adalah pengeluaran berupa transfer uang, barang, atau jasa yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat miskin atau tidak mampu guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi dan/atau kesejahteraan masyarakat.
- c. Penerima Bantuan Sosial adalah seseorang, keluarga, kelompok atau masyarakat miskin, tidak mampu, dan/atau penyandang masalah kesejahteraan sosial.
- d. Penyaluran Bantuan Sosial non tunai adalah penyaluran Bantuan Sosial yang dilaksanakan oleh pemberi Bantuan Sosial melalui bank penyalur ke rekening atas nama Penerima Bantuan Sosial.
- e. Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu yang selanjutnya disingkat DT PFM dan OTM adalah basis data berisi nama dan alamat serta informasi sosial, ekonomi, dan demografi dari rumah tangga dengan status kesejahteraan terendah di Indonesia dan data penyandang masalah kesejahteraan sosial lainnya yang telah diverifikasi dan divalidasi oleh Kementerian Sosial yang berkoordinasi dengan pemerintah daerah.

Pemberian Bantuan Sosial merupakan semua upaya yang diarahkan untuk meringankan penderitaan, melindungi, dan memulihkan kondisi kehidupan fisik, mental, dan sosial termasuk kondisi psikososial dan ekonomi serta memberdayakan potensi yang dimiliki agar seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang mengalami guncangan dan kerentanan sosial dapat tetap hidup secara wajar.

Sebagaimana yang tercantum dalam Bab III, Pasal 10, 11, dan 12 tentang Pelaksanaan Bantuan Sosial, Penerima Bantuan Sosial, dan kriteria Penerima Bantuan Sosial sebagai berikut :

Pelaksanaan Bantuan Sosial meliputi:

- a. pemberdayaan sosial;
- b. rehabilitasi sosial;
- c. perlindungan dan jaminan sosial; dan
- d. penanganan fakir miskin.

Penerima Bantuan Sosial meliputi:

- a. perorangan;
- b. keluarga;
- c. kelompok; dan/atau
- d. masyarakat.

Penerima Bantuan Sosial memiliki kriteria masalah sosial yang meliputi:

- a. kemiskinan;
- b. keterlantaran;
- c. kedisabilitas;
- d. keterpencilan;
- e. ketunaan sosial atau penyimpangan perilaku;
- f. korban bencana; dan/atau
- g. korban tindak kekerasan, eksploitasi, diskriminasi, korban penyalahgunaan narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Kementerian Sosial, "Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial di Lingkungan Kementerian Sosial" (t.t.).

#### **4. Petugas Penyaluran Bansos**

Dasar hukum penyaluran atau pemberian bantuan sosial terdapat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang menyatakan bahwa Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pelaporan dan Pertanggungjawaban serta monitoring dan evaluasi. Pemberian hibah dan bantuan sosial mulai tahun anggaran 2012 harus berpedoman kepada Peraturan Menteri ini.

Peraturan ini disusun dan dikeluarkan oleh pihak yang berkompoten.mengeluarkannya tentu dengan maksud untuk menjadikan objek yang diatur dalam aturan itu menjadi lebih baik. Begitupun dengan Permendagri Nomor 32 Tahun 2011. kelahirannya dimaksudkan untuk memberikan pembinaan terhadap pengelolaan hibah dan bantuan sosial agar tereipta tertib administrasi, akuntabilitas dan transparansi pengelolaan. Di dalam Permendagri Nomor 32 Tahun 2011 yang sebagian diubah dengan Permendargni Nomor 30 Tahun 2011 terdapat beberapa ketentuan berkenaan dengan tindak lanjut dari kedua Permendagri tersebut yaitu perlunya. Pembentukan Peraturan Kepala Daerah/Perkada (Peraturan Gubernur/Peraturan Bupati Peraturan Wali Kota) dan Keputusan Kepala Daerah/Kekada (Keputusan Gubernur/Keputusan Bupati/Keputusan Wali Kota). Pembentukan Perkada dan Kekada merupakan persyaratan mutlak bagi Pemerintah Daerah untuk menganggarkan hibah dan bantuan sosial. Ketentuan yang menjadi

persyaratan tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 42 Permendagri Nomor 39 Tahun 2012:

- a. Tata cara penganggaran, pelaksanaan dan penatausahaan, pertanggungjawaban dan pelaporan serta monitoring dan evaluasi hibah dan bantuan sosial diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah
- b. Pemerintah Daerah dapat menggalang dana hibah dan bantuan sosial apabila telah terjadi menetapkan Peraturan Kepala Daerah.
- c. Peraturan Kepala Daerah harus menyesuaikan Peraturan Menteri ini, paling lambat sebelum ditetapkan persetujuan bersama antara Pemerintah Daerah dengan DPRD terhadap Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD
- d. Dalam hal ini pengelolaan hibah dan aiau bantuan sosial tertentu diatur lain dengan peraturan perundangan-undangan. maka peraturan pengelolaan dimaksud diperkirakan dari Peranan Menteri ini.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan objek penelitian serta permasalahan yang dikaji, jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan. <sup>1</sup>

Penelitian ini dilakukan secara langsung di Kelurahan Metro, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas dan transparansi dalam pengelolaan bantuan sosial. Melalui interaksi langsung dengan aparatur kelurahan selaku penyalur bantuan dan masyarakat selaku penerima, peneliti mengumpulkan data faktual mengenai proses penyaluran, kendala yang dihadapi, serta sejauh mana keterbukaan informasi diterapkan dalam pelaksanaan program bantuan sosial tersebut. Pendekatan lapangan ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi riil yang terjadi di lokasi penelitian.

##### **2. Sifat Penelitian**

Merujuk pada masalahnya penelitian ini bersifat penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berupaya mendiskripsikan, mencatat,

---

<sup>1</sup> Mardalis, *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

menganalisis dan menginterpretasikan fakta-fakta yang ditemukan melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.<sup>2</sup>

Penelitian ini akan menganalisis kualitas dan transparansi pada bantuan sosial yang ada di kelurahan Metro, Kecamatan Metro Pusat melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dijabarkan dalam bentuk deskriptif.

## **B. Sumber Data**

Sumber data ialah subyek darimana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian antara lain:

1. Sumber Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden atau objek yang diteliti.<sup>3</sup> Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan para pihak yang terlibat dalam program bantuan sosial, yakni petugas penyalur bantuan dan masyarakat penerima. Narasumber terdiri dari Ketua penyalur bansos atas nama Rukmana, Tenaga Pemutakhiran Data Bansos bernama Budi, serta tiga orang warga penerima bantuan sosial yang berdomisili di RT 32, RW 006, Kelurahan Metro. Jumlah responden dari kalangan masyarakat terbatas karena hanya tiga orang yang bersedia memberikan keterangan. Warga lainnya memilih untuk tidak diwawancarai dengan alasan kehati-hatian dalam menyampaikan informasi, karena khawatir

---

<sup>2</sup> Mardalis, *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

<sup>3</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014).

pernyataan yang diberikan dapat menimbulkan kesalahpahaman atau dianggap keliru.

2. Sumber Data Sekunder merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh peneliti dari data yang sumbernya dari pihak lain.<sup>4</sup> Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku, laporan, jurnal, hasil konferensi pers, peraturan perundang undangan, serta peraturan menteri yang berkaitan dengan bantuan sosial.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu mengumpulkan data langsung di lokasi penelitian, yakni di daerah Kelurahan Metro. Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan berbagai metode atau teknik:

#### **1. Wawancara**

Wawancara juga dapat diartikan sebagai proses pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada dasarnya wawancara merupakan teknik yang sering digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dan/atau informasi dalam suatu penelitian. Dalam hal penelitian ini, penulis melakukan wawancara terhadap ketua penyaluran bantuan sosial dan beberapa masyarakat penerima bantuan sosial.

Wawancara penelitian ini dilakukan kepada Ketua penyalur bansos bernama Rukmana dan Tenaga pemuktahiran bansos bernama Budi serta

---

<sup>4</sup> Prastowo.

masyarakat yang menjadi penerima bansos yang terdiri dari tiga masyarakat diambil berdasarkan keanggotaan didalam Rt. 32, Rw. 006.

## **2. Obsevasi**

Observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kejadian-kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Pemilihan teknik observasi dikarenakan peneliti ingin mendapatkan data/informasi yang akurat perihal objek kajian yang ingin diteliti secara langsung mengenai bagaimana kualitas produk bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat serta transparansi pada saat proses penyaluran bantuan sosial di Kelurahan Metro.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahanyang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, brosur, surat permohonan, laporan, dan foto.<sup>5</sup>

Penelitian ini menggunakan dokumentasi sebagai bukti pelengkap untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi. Salah satu bentuk dokumentasi yang dikumpulkan adalah foto kegiatan wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait, baik dari pihak aparaturn Kelurahan maupun penerima bantuan sosial. Foto-foto tersebut menunjukkan proses pengumpulan data secara langsung di lapangan, sekaligus menjadi bukti

---

<sup>5</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prenatamedia Group, 2015).

otentik bahwa proses penelitian dilakukan secara aktual dan bertanggung jawab.

#### **D. Teknik Penjamin Keabsahan Data**

Teknik penjamin keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif, yang mengatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik penjamin keabsahan data ini merupakan sebagai tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan pada penelitian kualitatif. Teknik keabsahan data pada penelitian ini menggunakan Teknik Triangulasi Sumber.

Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari lapangan melalui beberapa sumber. Pengecekan dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>6</sup>

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data yang dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan penyalur bantuan sosial (Sdr. Rukmana, Sdr. Budi) dan masyarakat penerima manfaat (Ibu Susi, Ibu Sugiyem, Bapak Tarrno) dengan data dokumentasi resmi Kelurahan Metro dan hasil observasi di lapangan.

---

<sup>6</sup> Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (10 September 2020): 145–51,

## **E. Teknik Analisa Data**

Adapun dalam penelitian kualitatif, analisis data harus seiring dengan pengumpulan fakta-fakta di lapangan.<sup>7</sup> Dengan demikian analisis data dapat dilakukan sepanjang proses penelitian dan menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pola serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

Tahapan reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan meringkas transkrip wawancara kunci dari informan (penyalur dan penerima bansos) serta catatan observasi terkait kualitas dan transparansi penyaluran bantuan. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang terstruktur, diikuti dengan penarikan kesimpulan mengenai temuan penelitian

### **2. Penyajian Data**

Hal yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*

telah terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

### **3. Verifikasi Data dan Kesimpulan**

Kegiatan ini dilakukan dengan cara komparasi dan pengelompokan. Data yang tersaji kemudian dirumuskan menjadi kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa akan terus berkembang sejalan dengan pengumpulan data baru dan pemahaman baru dari sumber data lainnya, sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan yang benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Sugiyono.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Kelurahan Metro**

##### **1. Kondisi Geografis**

Penelitian ini dilakukan di salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Metro Pusat yakni Kelurahan Metro. Kelurahan Metro merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro, Provinsi Lampung. Kelurahan ini memiliki posisi strategis di pusat kota yang menjadikannya sebagai salah satu kawasan yang berkembang pesat di wilayah tersebut. Secara administratif, Kelurahan Metro memiliki luas wilayah sekitar 1,95 Km<sup>2</sup> dan dihuni oleh lebih kurang 14.415 jiwa dengan berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya.<sup>1</sup>

Kelurahan Metro terletak di pusat Kota Metro yang merupakan kota terbesar di Provinsi Lampung setelah Bandar Lampung. Kelurahan ini berbatasan langsung dengan beberapa kelurahan lain di Kecamatan Metro Pusat, serta dekat dengan berbagai fasilitas umum seperti pasar, sekolah, dan kantor pemerintahan. Letak geografis yang strategis menjadikan Kelurahan Metro sebagai kawasan yang padat penduduk dan memiliki aksesibilitas yang tinggi bagi kegiatan sosial, ekonomi, dan pelayanan publik.

---

<sup>1</sup> Pemerintah Kelurahan Metro, “Website resmi Kelurahan Metro” dalam <https://metro.metrokota.go.id/> diakses pada 15 September 2024

## 2. Kondisi Ekonomi dan Sosial

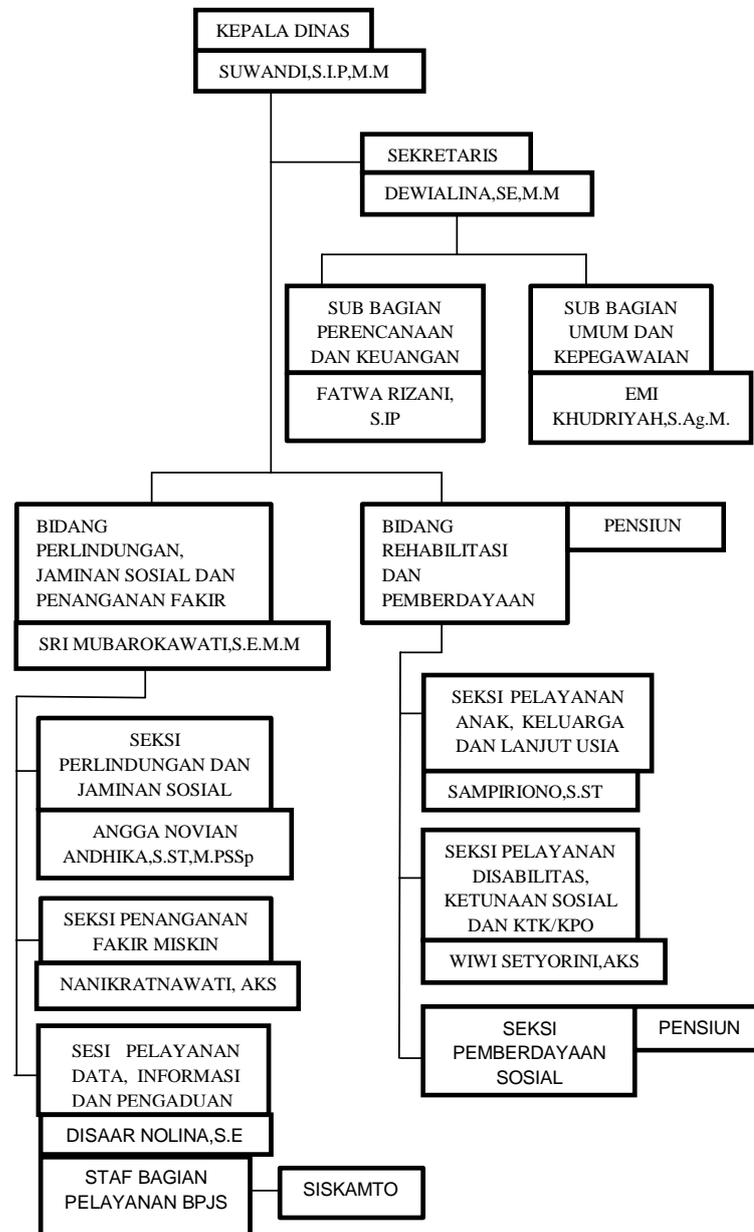
Kehidupan ekonomi masyarakat umumnya stabil, meskipun terdapat perbedaan tingkat pendapatan yang cukup signifikan antar individu. Kelurahan ini juga menjadi tempat tinggal bagi sejumlah keluarga dengan tingkat pendapatan menengah ke bawah, yang seringkali membutuhkan bantuan sosial sebagai penunjang kehidupan mereka.

Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, Kelurahan Metro juga menjadi salah satu kelurahan yang menerima bantuan sosial dari pemerintah. Bantuan sosial ini mencakup bantuan tunai, bantuan pangan, serta bantuan lainnya yang ditujukan untuk mendukung kehidupan masyarakat, terutama bagi keluarga yang kurang mampu. Dalam hal ini, pemerintah kelurahan bekerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan distribusi bantuan sampai ke tangan yang membutuhkan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Pemerintah Kelurahan Metro, “Kondisi social Kelurahan Metro” dalam <https://metrokota.go.id/selayang-pandang/> diakses pada 15 September 2024

### 3. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kelurahan Metro



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial, (Sumber : Dinas Sosial Kota Metro)

## **B. Deskripsi Hasil Penelitian**

Pada bagian ini, akan dipaparkan hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Ketua Penyalur Bantuan Sosial Kelurahan Metro (Bapak Rukmana), Tenaga Pemuktahiran Data Bantuan Sosial Kelurahan Metro (Bapak Budi), dan tiga orang masyarakat penerima bantuan sosial di RT. 32, RW. 006, Kelurahan Metro. Data yang disajikan akan dikelompokkan berdasarkan dua fokus utama penelitian, yaitu kualitas pengelolaan bantuan sosial dan transparansi pengelolaan bantuan sosial

### **1. Kualitas Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro**

Berdasarkan wawancara, alur pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Metro dijalankan melalui prosedur yang telah ditetapkan. Pihak penyalur, yang diwakili oleh Bapak Rukmana dan Bapak Budi, menjelaskan bahwa proses dimulai dengan penggunaan data dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sebagai acuan utama. Data ini kemudian diverifikasi di tingkat RT/RW untuk memvalidasi kelayakan penerima dan mengurangi risiko salah sasaran, seperti data ganda atau penerima yang telah meninggal dan pindah domisili. Kriteria penerima secara formal mengacu pada standar dari Kementerian Sosial

.Menurut pengamatan dan wawancara, proses penyaluran dilakukan di aula kelurahan. Informasi jadwal biasanya ditempel di papan pengumuman kelurahan dan diinformasikan melalui Ketua RT. Mengenai kepastian jadwal penyaluran selalu tepat waktu dan bantuan yang diterima

masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan (baik jumlah maupun jenisnya) Bapak Rukmana menjelaskan *“Kami selalu berupaya keras agar penyaluran bantuan tepat pada jadwal yang telah kami sosialisasikan. Untuk memastikan jumlah dan jenisnya sesuai, kami melakukan pengecekan berlapis sebelum disalurkan”*<sup>3</sup>

Sejalan dengan itu Bapak Budi menambahkan *“Setiap penyaluran selalu kami koordinasikan jauh-jauh hari dengan pihak terkait agar tidak ada keterlambatan. Kami juga memastikan daftar penerima dan jenis bantuan yang dibawa sesuai dengan data yang telah diverifikasi”*.<sup>4</sup>

Sementara itu, dari sisi masyarakat penerima bantuan, secara umum mereka menilai bahwa fasilitas tempat penyaluran sudah cukup baik, bersih, tidak terlalu ramai, dan cukup nyaman. Namun demikian, beberapa catatan penting muncul terkait aspek penyampaian informasi. Ibu Susi menuturkan, *“Tempat penyalurannya lumayan nyaman dan bersih, tidak terlalu ramai. Tapi, kadang informasi di papan pengumuman itu tulisannya kecil dan kurang lengkap, jadi kami sering bertanya lagi ke petugas”*.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Rukmana, *Wawancara ketua penyalur bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 20 September 2024)

<sup>4</sup> Budi, *Wawancara tenaga pmutakhiran data* (Kelurahan Metro, 21 September 2024)

<sup>5</sup> Susi, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

Ibu Sugiyem menambahkan, *"Ya, tempatnya cukup baik. Tapi pengumuman jadwalnya kadang mendadak atau kurang jelas, jadi kami harus sering cari tahu dari tetangga"*.<sup>6</sup>

Bapak Tarrno juga berpendapat, *"Papan pengumuman ada, tapi isinya tidak terlalu detail. Kadang saya bingung harus tanya siapa kalau ada yang tidak jelas"*.<sup>7</sup>

Koordinasi dan pelaksanaan penyaluran bantuan sosial sudah berjalan dengan baik dari sisi teknis dan logistik. Namun, masih terdapat ruang untuk pengembangan terutama dalam aspek transparansi dan penyampaian informasi kepada masyarakat, agar akses terhadap informasi bantuan menjadi lebih mudah, jelas, dan merata.

Selain aspek ketepatan waktu dan kejelasan informasi, salah satu indikator penting dalam keberhasilan penyaluran bantuan sosial adalah kecepatan dan ketanggapan tim pelaksana dalam merespons keluhan dari masyarakat. Keluhan yang muncul umumnya berkaitan dengan kualitas barang bantuan yang diterima, kesalahan data penerima, atau kendala teknis lainnya. Dalam hal ini, pihak penyalur menunjukkan komitmen untuk menanggapi setiap aduan secara cepat dan tepat sasaran.

Bapak Rukmana memaparkan bahwa, *"Kami memiliki prosedur baku untuk menanggapi keluhan. Setiap keluhan yang masuk, baik secara langsung maupun melalui telepon, akan kami catat dan berupaya*

---

<sup>6</sup> Sugiyem, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

<sup>7</sup> Tarrno, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

*ditindaklanjuti dalam waktu singkat, biasanya tidak lebih dari dua hari kerja."*<sup>8</sup>

Sementara itu, dari sisi teknis dan pendataan, Bapak Budi juga menjelaskan bahwa, *"Jika ada keluhan terkait data, seperti nama yang salah atau tidak terdaftar, saya akan langsung mengecek basis data dan berkoordinasi dengan tim verifikasi. Kami mengutamakan kecepatan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama."*<sup>9</sup>

Selain kecepatan respons dari pihak pelaksana, pengalaman para penerima bantuan sosial juga mencerminkan bagaimana sistem penyaluran berjalan di lapangan. Beberapa warga mengutarakan pendapat mereka mengenai ketepatan waktu distribusi, kesesuaian jumlah bantuan, serta konsistensi kualitas barang yang diterima. Ibu Susi, salah satu penerima bantuan, menyatakan, *"Sejauh ini, bantuan yang saya terima selalu tepat waktu, tidak pernah molor. Jumlahnya juga sama terus, dan kualitasnya juga tidak jauh beda setiap kali menerima."*<sup>10</sup> Pernyataan ini menunjukkan adanya keandalan dalam mekanisme distribusi yang dirasakannya secara langsung.

Hal yang sedikit berbeda disampaikan oleh Ibu Sugiyem, yang berujar, *"Biasanya tepat waktu, paling telat cuma sehari dua hari. Tapi untuk jenis barangnya, kadang beda dari yang sebelumnya, tapi*

---

<sup>8</sup> Rukmana, *Wawancara ketua penyalur bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 20 September 2024)

<sup>9</sup> Budi, *Wawancara tenaga pemutakhiran data* (Kelurahan Metro, 21 September 2024)

<sup>10</sup> Susi, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

*jumlahnya tetap sama."*<sup>11</sup> Pengalamannya menggambarkan adanya sedikit variasi dalam kualitas atau jenis barang, namun tanpa mengganggu kuantitas yang diterima. Sementara itu, Bapak Tarno juga menuturkan, *"Jadwalnya sering berubah-ubah sedikit, tapi tidak terlalu lama. Jumlah dan kualitasnya juga lumayan konsisten, jadi tidak ada masalah besar."*<sup>12</sup>

Dari ketiga pandangan tersebut dapat diketahui bahwa meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam waktu pengiriman dan variasi barang, penerima bantuan umumnya merasakan bahwa bantuan sosial disalurkan secara cukup teratur, dengan kualitas dan jumlah yang memadai, serta tidak menimbulkan keluhan serius yang menghambat penerimaan bantuan. Hal ini semakin menegaskan pentingnya responsivitas dan keandalan distribusi sebagai elemen kunci keberhasilan program bantuan sosial.

## **2. Transparansi Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro**

Transparansi menjadi elemen penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap proses penyaluran bantuan sosial. Di Kelurahan Metro, upaya untuk mewujudkan keterbukaan informasi dilakukan sejak tahap awal, mulai dari proses pengusulan hingga penetapan dan penyaluran bantuan. Salah satu bentuk nyata dari transparansi ini adalah pelibatan aktif masyarakat dalam musyawarah desa atau kelurahan sebagai sarana diskusi dan evaluasi bersama.

---

<sup>11</sup> Sugiyem, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

<sup>12</sup> Tarno, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

Bapak Rukmana menyatakan, *"Transparansi adalah kunci. Kami selalu mengundang perwakilan masyarakat dan tokoh masyarakat dalam setiap musyawarah desa/kelurahan untuk membahas data calon penerima. Semua keputusan penting kami sampaikan secara terbuka."*<sup>13</sup> Hal senada juga ditegaskan oleh Bapak Budi, *"Data calon penerima bantuan selalu kami tempelkan di papan pengumuman umum agar semua warga bisa melihat dan memberikan masukan. Ini adalah bentuk transparansi kami agar tidak ada yang ditutup-tutupi."*<sup>14</sup>

Pernyataan kedua narasumber tersebut menegaskan bahwa keterlibatan masyarakat dan akses terbuka terhadap informasi menjadi prioritas utama dalam menjaga akuntabilitas program bantuan sosial di Kelurahan Metro. Selain pelibatan masyarakat dalam musyawarah dan keterbukaan data, akses terhadap informasi mengenai siapa saja yang berhak menerima bantuan sosial juga menjadi bagian penting dari transparansi yang dijaga oleh pihak kelurahan.

Masyarakat memperoleh informasi ini melalui berbagai saluran, baik formal maupun informal. Ibu Susi menjelaskan, *"Saya tahu dari pengumuman di kantor kelurahan atau info dari ketua RT. Kadang juga dari grup WA."*<sup>15</sup> Sementara itu, Ibu Sugiyem menambahkan, *"Kebanyakan dari tetangga atau pengurus RT yang kasih tahu. Belum*

---

<sup>13</sup> Rukmana, *Wawancara ketua penyalur bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 20 September 2024)

<sup>14</sup> Budi, *Wawancara tenaga pemutakhiran data* (Kelurahan Metro, 21 September 2024)

<sup>15</sup> Susi, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

*semua orang bisa akses informasinya secara mandiri.*"<sup>16</sup> Hal ini menunjukkan bahwa masih ada keterbatasan dalam pemerataan akses informasi, terutama bagi warga yang kurang familiar dengan media digital atau tidak aktif dalam pertemuan warga.

Bapak Tarno juga mengungkapkan, "*Informasi paling jelas ada di papan pengumuman kelurahan, tapi tidak semua warga punya waktu untuk mengecek langsung.*"<sup>17</sup> Ketiga pernyataan tersebut mencerminkan bahwa meskipun informasi tersedia, efektivitas penyampaiannya masih perlu ditingkatkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memahami informasi terkait bantuan sosial secara merata

Validasi data penerima bantuan sosial merupakan fondasi penting dalam menjamin ketepatan sasaran program. Pemerintah desa atau kelurahan memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa warga yang terdaftar memang layak menerima bantuan. Bapak Rukmana menjelaskan, "*Kami melakukan verifikasi berjenjang, mulai dari RT/RW, kemudian dilanjutkan dengan survei lapangan oleh tim kelurahan. Peran kami sebagai penyalur adalah memastikan data yang kami terima dari pusat sudah sesuai dengan data hasil verifikasi lapangan ini.*"<sup>18</sup>

Proses ini menunjukkan keterlibatan aktif di tingkat lokal untuk menyesuaikan data pusat dengan kondisi riil di lapangan. Dari sisi teknis

---

<sup>16</sup> Sugiyem, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

<sup>17</sup> Tarno, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

<sup>18</sup> Rukmana, *Wawancara ketua penyalur bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 20 September 2024)

pemutakhiran, Bapak Budi menambahkan, "*Sebagai tenaga pemutakhiran data, saya bertanggung jawab untuk membersihkan data ganda atau data yang tidak valid, misalnya yang sudah meninggal atau pindah. Kami juga secara rutin melakukan sinkronisasi data dengan basis data kependudukan.*" Pernyataan kedua narasumber tersebut mempertegas bahwa akurasi data dijaga melalui mekanisme yang berlapis dan pembaruan rutin, sehingga bantuan sosial dapat tersalurkan secara adil dan tepat kepada yang membutuhkan.

Sistem verifikasi dan validasi data penerima bantuan sosial mendapat tanggapan beragam dari masyarakat, meskipun secara umum diapresiasi karena adanya upaya pengecekan langsung. Ibu Susi berpendapat, "*Sistem verifikasinya sudah lumayan bagus karena ada kunjungan ke rumah. Tapi masih ada beberapa orang yang saya rasa tidak terlalu butuh tapi dapat bantuan.*"<sup>19</sup> Pandangannya menunjukkan bahwa meski mekanisme berjalan, masih terdapat celah dalam ketepatan sasaran.

Ibu Sugiyem menyatakan, "*Saya rasa prosesnya cukup baik, ada petugas yang datang untuk mengecek. Tapi, masih ada sedikit kekhawatiran tentang data yang tidak akurat.*"<sup>20</sup> Hal ini menandakan bahwa kehadiran petugas di lapangan memberikan rasa kepercayaan, namun belum sepenuhnya menghilangkan keraguan terhadap validitas

---

<sup>19</sup> Susi, Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

<sup>20</sup> Sugiyem, Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

data. Bapak Tarno menambahkan, *"Verifikasinya lumayan ketat, tapi kadang masih ada yang namanya tidak terdaftar padahal kondisi ekonominya sangat membutuhkan."*<sup>21</sup> Ketiga pendapat tersebut mencerminkan bahwa meskipun sistem verifikasi sudah berjalan dengan prosedur yang relatif baik, penyempurnaan tetap dibutuhkan agar tidak ada warga yang berhak justru terlewat dari daftar penerima bantuan.

Proses verifikasi dan validasi data penerima bantuan sosial dirancang secara berlapis untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan ketepatan sasaran. Bapak Rukmana menjelaskan, *"Proses verifikasi awal dilakukan oleh RT/RW, lalu diverifikasi ulang oleh kelurahan melalui kunjungan rumah. Kemudian, data ini dimusyawarahkan lagi dengan melibatkan berbagai pihak untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan yang berhak menerima."* Pendekatan ini mencerminkan adanya sinergi antara tingkat masyarakat dan aparat kelurahan dalam menjaga akurasi data.<sup>22</sup>

Senada dengan itu, Bapak Budi menguraikan bahwa, *"Validasi data melibatkan pencocokan NIK, alamat, dan kondisi ekonomi. Kami menggunakan sistem untuk membandingkan data lama dengan data baru, dan jika ada anomali, kami lakukan verifikasi ulang. Ini krusial untuk mencegah salah sasaran."*<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Tarno, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

<sup>22</sup> Rukmana, *Wawancara ketua penyalur bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 20 September 2024)

<sup>23</sup> Budi, *Wawancara tenaga pemutakhiran data* (Kelurahan Metro, 21 September 2024)

Pernyataan kedua narasumber tersebut menegaskan bahwa proses validasi tidak hanya dilakukan secara manual di lapangan, tetapi juga didukung dengan pemanfaatan data digital dan teknologi guna mendeteksi ketidaksesuaian data secara lebih efektif. Hal ini menjadi bukti bahwa upaya sistematis telah dilakukan untuk menjaga integritas program bantuan sosial.

Keterlibatan aktif pemerintah desa/kelurahan dan kecamatan menjadi faktor penting dalam memastikan bantuan sosial benar-benar sampai kepada warga yang membutuhkan. Ibu Susi berkomentar, "*Pemerintah kelurahan cukup aktif dalam memantau dan membantu jika ada kesulitan. Mereka sering turun langsung ke lapangan.*" Pandangan ini menunjukkan adanya kedekatan dan perhatian langsung dari pihak kelurahan terhadap warga.<sup>24</sup>

Ibu Sugiyem menuturkan, "*Keterlibatan kelurahan sudah baik, tapi untuk tingkat kecamatan, saya kurang begitu tahu apa peran mereka secara langsung di lapangan.*"<sup>25</sup> Hal ini mencerminkan bahwa peran kelurahan lebih terlihat oleh masyarakat, sementara peran kecamatan belum sepenuhnya dirasakan. Bapak Tarno juga mengutarakan, "*Pemerintah kelurahan sudah berusaha maksimal, tapi mungkin perlu koordinasi yang lebih erat lagi dengan pihak kecamatan agar bantuan*

---

<sup>24</sup> Susi, Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

<sup>25</sup> Sugiyem, Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

*bisa lebih merata.*"<sup>26</sup> Pernyataan ini menekankan pentingnya sinergi antar tingkatan pemerintahan agar distribusi bantuan lebih optimal dan adil.

Secara keseluruhan menunjukkan bahwa transparansi dalam penyaluran bantuan sosial di Kelurahan Metro telah dijalankan melalui berbagai mekanisme partisipatif dan terbuka. Keterlibatan masyarakat dalam musyawarah, akses terhadap informasi daftar penerima, serta verifikasi dan validasi data yang dilakukan secara berlapis menunjukkan adanya komitmen kuat dari pihak kelurahan untuk menjaga akuntabilitas program. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam pemerataan akses informasi dan perlunya koordinasi yang lebih solid antara kelurahan dan kecamatan agar pelaksanaan bantuan sosial tidak hanya tepat sasaran, tetapi juga dirasakan adil dan transparan oleh seluruh lapisan masyarakat.

## **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Kualitas Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro**

Hasil wawancara dengan pihak pelaksana dan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Metro sudah cukup baik dari sisi empati dan ketepatan waktu penyaluran. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al., yang dijelaskan dalam landasan teori sebagai pendekatan pengukuran kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

---

<sup>26</sup> Tarno, *Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial* (Kelurahan Metro, 22 September 2024)

Aspek *reliability* tercermin dari pernyataan Bapak Rukmana dan Bapak Budi yang menyatakan bahwa jadwal penyaluran bantuan selalu diusahakan tepat waktu dan jenis bantuan telah diperiksa ulang untuk memastikan kesesuaiannya dengan daftar. Ini sesuai dengan konsep keandalan dalam pelayanan, yakni kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten.

Sementara itu, dimensi *responsiveness* atau daya tanggap terlihat dari komitmen mereka dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat dalam waktu maksimal dua hari kerja. Hal ini menunjukkan kecepatan dan kesediaan petugas untuk membantu masyarakat, sebagaimana ditekankan dalam teori kualitas pelayanan.

Namun demikian, wawancara juga mengungkap adanya hambatan dalam aspek *tangibles*, khususnya terkait media informasi. Keluhan dari masyarakat seperti Ibu Susi, Ibu Sugiyem, dan Bapak Tarrno menunjukkan bahwa informasi yang disediakan tidak selalu jelas atau mudah diakses. Ini menunjukkan perlunya peningkatan pada sarana komunikasi dan keterbacaan informasi yang termasuk dalam indikator bukti fisik (*tangibles*) dalam teori kualitas.

## **2. Transparansi Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro**

Transparansi dalam pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Metro menunjukkan adanya upaya-upaya positif, namun partisipasi masyarakat dan keterbukaan informasi secara menyeluruh masih menjadi tantangan.

Transparansi dalam pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Metro tercermin dari adanya proses verifikasi berjenjang dan musyawarah yang melibatkan berbagai pihak, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Rukmana dan Bapak Budi. Langkah-langkah tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menjaga keterbukaan dalam proses penyaluran. Namun, di sisi lain, pendapat dari masyarakat seperti Ibu Sugiyem dan Bapak Tarno menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya merata. Banyak warga masih bergantung pada informasi dari tetangga atau pengurus RT, bukan dari sumber resmi yang mudah diakses oleh semua.

Hal ini menandakan bahwa implementasi transparansi masih perlu diperkuat dalam aspek *akses informasi publik*, sebagaimana ditegaskan dalam Permendagri Nomor 113 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa transparansi adalah prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya

Situasi ini menggambarkan bahwa prinsip transparansi sebagaimana diuraikan oleh Mardiasmo dalam landasan teori belum sepenuhnya terwujud, khususnya dalam hal keterbukaan akses informasi publik.<sup>27</sup> Idealnya, masyarakat memiliki akses yang setara terhadap informasi mengenai proses dan data penerima bantuan, agar tidak terjadi ketimpangan informasi dan potensi kesalahpahaman.

Dari sisi teknis, upaya verifikasi dan validasi data yang dilakukan oleh petugas, seperti dijelaskan oleh Bapak Budi, telah melibatkan

---

<sup>27</sup> Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah* (Yogyakarta: Andi, 2020).

pencocokan identitas melalui NIK, alamat, dan kondisi ekonomi. Proses ini mencerminkan pelaksanaan prinsip akuntabilitas data sebagaimana dijelaskan dalam teori Mardiasmo, di mana keakuratan data menjadi bagian penting dari transparansi agar bantuan tersalurkan secara tepat sasaran.

Masyarakat juga menilai bahwa verifikasi lapangan sudah dilakukan, namun masih ditemukan penerima yang tidak tepat sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan belum sepenuhnya tercermin dalam pelibatan masyarakat dalam proses musyawarah dan pengambilan keputusan penerima bansos. Padahal, teori transparansi menekankan pentingnya musyawarah desa atau kelurahan secara berkala sebagai bentuk partisipasi publik dan keterbukaan dalam penetapan penerima.

Akses masyarakat terhadap informasi mengenai kriteria kelayakan dan detail alokasi bantuan juga masih terbatas. Sebagian besar hanya mengetahui informasi praktis saat akan ada pembagian. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip transparansi yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya tentang pengelolaan sumber daya publik belum sepenuhnya terwujud.

Upaya pemuktahiran data oleh Bapak Budi dan koordinasi dengan berbagai pihak adalah kunci untuk transparansi berbasis data. Namun, persepsi sebagian masyarakat yang masih melihat adanya potensi salah sasaran ("ada yang lebih susah tapi tidak dapat") mengindikasikan bahwa proses verifikasi dan validasi, meskipun sudah dijalankan, mungkin belum

sepenuhnya mampu menangkap dinamika kondisi sosial ekonomi masyarakat secara akurat atau belum sepenuhnya dirasakan transparan oleh publik.

Mengenai pengawasan, informasi dari Bapak Rukmana menunjukkan adanya mekanisme pengawasan internal dari kecamatan. Namun, bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengawasan atau kemana harus melapor jika menemukan ketidakberesan belum terkomunikasikan dengan baik kepada para penerima manfaat.

### **3. Sintesis Kualitas dan Transparansi dalam Pengelolaan Bantuan Sosial**

Kualitas dan transparansi dalam pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Metro saling terkait. Keterbatasan dalam transparansi, seperti kurangnya keterlibatan masyarakat dalam verifikasi data melalui Muskel dan minimnya informasi detail mengenai kriteria, dapat berdampak pada kualitas pengelolaan, terutama dalam hal ketepatan sasaran. Jika data penerima tidak sepenuhnya akurat dan prosesnya tidak dirasakan transparan oleh masyarakat, maka bantuan berisiko tidak sampai kepada yang paling berhak, yang pada gilirannya akan mempengaruhi persepsi kualitas program secara keseluruhan.

Upaya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh penyalur akan lebih optimal jika didukung oleh sistem pendataan dan pengambilan keputusan yang transparan dan partisipatif. Sebaliknya, proses yang transparan akan membangun kepercayaan masyarakat dan memungkinkan adanya kontrol sosial yang dapat mendorong peningkatan

kualitas layanan secara berkelanjutan. Permasalahan seperti yang diungkapkan di latar belakang masalah, yaitu masyarakat yang mengaku miskin untuk mendapat bantuan, serta ketidaksesuaian data penerima, adalah isu-isu yang berada di persimpangan antara kualitas (ketepatan sasaran) dan transparansi (proses pendataan dan verifikasi).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro. Secara umum, Kualitas Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro menunjukkan adanya aspek positif pada dimensi empati dan keandalan jadwal, namun masih menghadapi tantangan signifikan terkait efisiensi layanan yang ditandai dengan antrean panjang serta konsistensi kualitas pada beberapa item bantuan. Kualitas layanan ini sangat dipengaruhi oleh akurasi data penerima yang menjadi fondasi utama efektivitas penyaluran
2. Transparansi Pengelolaan Bantuan Sosial di Kelurahan Metro. Pihak kelurahan telah berupaya menjalankan proses verifikasi data dan pengumuman daftar penerima secara terbatas melalui RT/RW. Namun, keterlibatan langsung masyarakat dalam musyawarah desa/kelurahan (Muskel) terkait penentuan penerima bantuan sosial masih sangat minim. Akses masyarakat terhadap informasi detail mengenai kriteria kelayakan, proses pengusulan, dan alokasi total bantuan untuk kelurahan juga masih terbatas, di mana sebagian besar hanya menerima informasi praktis menjelang pembagian.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

1. Bagi Pemerintah Kelurahan Metro dan Instansi Terkait (Dinas Sosial)
  - a. Meningkatkan media komunikasi yang lebih aksesibel bagi seluruh warga untuk menyebarkan informasi tidak hanya terkait jadwal.
  - b. Mengevaluasi dan memperbaiki manajemen alur distribusi saat pembagian bantuan sosial.
  - c. Mengoptimalkan dan merevitalisasi peran Musyawarah Kelurahan (Muskel) atau forum serupa di tingkat RT/RW dalam proses pendataan, verifikasi, dan validasi calon penerima bantuan sosial.
2. Bagi Masyarakat Penerima Bantuan Sosial
  - a. Lebih proaktif dalam memperbarui data kependudukan dan melaporkan perubahan kondisi sosial ekonomi kepada aparat RT/RW.
  - b. Berani dan aktif dalam memberikan masukan, kritik, atau laporan yang konstruktif kepada pihak kelurahan.
  - c. Mencari informasi secara aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan musyawarah di tingkat RT/RW atau kelurahan.
3. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas pelaksanaan Musyawarah Desa atau Kelurahan
  - b. Dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara statistik tingkat kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi, 2020.
- Atmalinda Asmar, Lini. “Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Pada Masa Covid-19 (Studi Kasus Desa Mattampawalie Kabupaten Bone).” Universitas Bosowa, 2021.
- Budi. Wawancara Tenaga Pemutakhiran data penyalur bantuan sosial kelurahan metro, Kelurahan Metro, 21 September 2024
- Choirunnisa, Indah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Di Kelurahan Beji Depok.” UIN Syarif Hidayatullah, 2019.
- Dalam Negeri, Kementrian. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (2006).
- Dinas Sosial Kota Metro. “Data Jumlah Penerima Bantuan Sosial Kelurahan Metro,” 2023.
- Gemiharto, Ilham, dan Evi Rosfiantika. “Tata Kelola Pemerintahan Dalam Penanggulangan Kemiskinan Melalui Dana Hibah Dan Bantuan Sosial Di Indonesia,” no. 1 (2017).
- Jumianti. “Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) SMA Muhammadiyah Di Kabupaten Sidenreng Rappang.” Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018.
- Kotler dan Keller. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta ; Erlangga, 2013
- Mardalis. *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Mardiasmo. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi, 2020.
- Mekarisce, Arnild Augina. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (10 September 2020): 145–51.
- Mustari, Nuryanti. “Transparansi Bantuan Sosial dalam Pemutusan Penyebaran Virus Covid-19 di Kabupaten Soppeng.” *Kybernology : Journal of Government Studies* 1, no. 2 (30 Oktober 2021): 104–77.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenatamedia Group, 2015.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Pusat, Pemerintah. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, 58 (2005).
- Pemerintah Kelurahan Metro, Kondisi sosial Kelurahan Metro, dalam <https://metrokota.go.id/selayang-pandang/> diakses pada 15 September 2024
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 9 Tahun 2015 tentang Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (2015).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pemberian Hibah Dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah, 39 (2012).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 113 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Desa (2014).
- Rukmana. Wawancara Ketua penyalur bantuan sosial kelurahan metro, Kelurahan Mero, 20 September 2024
- Sarto. Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial kelurahan metro, Kelurahan Metro, 15 Februari 2024.
- Sediana Milasari, Agnes. “Program Bantuan Sosial dan Akuntabilitasnya.” *KPPN Ketapang* (blog), Mei 2020.
- Sugiyem. Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial kelurahan metro, Kelurahan Metro, 22 September 2024
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018.
- Sunyoto, Danang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Tarno. Wawancara masyarakat penerima bantuan sosial kelurahan metro, Kelurahan Metro, 15 Februari 2024
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2017). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umami, Risya, dan Idang Nurodin. “Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengelolaan Keuangan Desa” 6 (2017).
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 1.

# **LAMPIRAN**

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA PENGELOLAAN BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN METRO PUSAT KOTA METRO

#### A. Identitas Responden

Nama : Ikhwan Nul Hakim  
JenisKelamin : Laki – Laki  
Umur : 23 Tahun  
Pekerjaan : Mahasiswa

#### B. Petunjuk Pengisian

1. Wawancara tak berstruktur
2. Selama melakukan penelitian berlangsung, peneliti mencatat dan mendeskripsikan hasil wawancara
3. Waktu pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu masih dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi lapangan

#### C. Pertanyaan untuk Penyalur Bantuan Sosial

1. Indikator Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)
  - a. Bagaimana Anda memastikan jadwal penyaluran selalu tepat waktu dan bantuan yang diterima masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan (baik jumlah maupun jenisnya)?
  - b. Seberapa cepat tim Anda merespons jika ada keluhan dari masyarakat, misalnya terkait kualitas barang atau kesalahan data? Apa prosedur penanganannya?
2. Indikator Transparansi Penyaluran Bantuan Sosial
  - a. Bagaimana Anda memastikan bahwa seluruh proses pengusulan dan penyaluran bantuan sosial dilakukan dengan transparan, terutama dalam hal keterlibatan masyarakat dalam musyawarah desa atau kelurahan?
  - b. Apa langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah desa/kelurahan untuk memastikan bahwa data penerima bantuan sosial yang diajukan

benar-benar valid dan akurat, serta apa peran Anda dalam hal ini?

- c. Dapatkah Anda menjelaskan bagaimana proses verifikasi dan validasi data dilakukan, dan bagaimana memastikan tidak ada kesalahan dalam pemilihan penerima bantuan?

#### D. Pertanyaan untuk Penerima Bantuan Sosial

##### 1. Indikator Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

- a. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi tempat penyaluran bantuan dan kejelasan informasi (papan pengumuman) yang disediakan?
- b. Apakah bantuan yang Anda terima selalu tepat waktu sesuai jadwal yang diinformasikan? Apakah jumlah dan kualitasnya konsisten setiap kali menerima?

##### 2. Indikator Transparansi

- a. Bagaimana Anda mengetahui informasi mengenai siapa saja yang berhak menerima bantuan sosial di desa/kelurahan Anda?
- b. Apa pendapat Anda tentang sistem verifikasi dan validasi data penerima bantuan sosial?
- c. Bagaimana Anda menilai keterlibatan pemerintah desa/kelurahan dan kecamatan dalam memastikan bantuan sosial sampai kepada warga yang berhak?

Metro, 6 Januari 2025

Pembimbing Skripsi

Peneliti



Ikhwan Nul Hakim

**Esty Apridasari, M.Si**

NIP.19880427 201503 2 005

***OUT LINE***

**ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA PENGELOLAAN  
BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN  
METRO PUSAT KOTA METRO**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Teori Kualitas
  - 1. Pengertian Kualitas
  - 2. Kualitas pada Bantuan Sosial
- B. Transparansi
  - 1. Pengertian Transparansi
  - 2. Transparansi pada Bantuan Sosial

C. Bantuan Sosial

1. Pengertian Bantuan Sosial
2. Jenis Bantuan Sosial yang disalurkan
3. Pengelolaan Bantuan Sosial
4. Petugas Penyalur Bantuan Sosial

**BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- E. Teknik Analisa Data

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Hasil Penelitian
  1. Deskripsi Lokasi Penelitian
  2. Deskripsi Hasil Penelitian
- B. Pembahasan

**BAB V PENUTUP**

- A. Simpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

Pembimbing,



Esty Apridasari, M.Si  
NIP. 19880427 201503 2 005

Metro, 6 Januari 2025

Peneliti,



Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0780/In.28/D.1/TL.00/01/2025  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
KEPALA DESA KELURAHAN  
di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0780/In.28/D.1/TL.01/01/2025, tanggal 20 Januari 2025 atas nama saudara:

Nama : **IKHWAN NUL HAKIM**  
NPM : 2003030017  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Akuntansi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA DESA KELURAHAN bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KELURAHAN, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA PENGELOLAANN BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN METRO PUSAT KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 Januari 2025  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Zumaroh S.E.I, M.E.Sy**  
NIP 19790422 200604 2 002



**PEMERINTAH KOTA METRO  
KECAMATAN METRO PUSAT  
KELURAHAN METRO**

Alamat : Jl. Alamsyah Ratu Prawira Negara No.7

Metro, Januari 2025

Nomor : 100/97/C.1.1/2025  
Lampiran : -  
Perihal : **Balasan Permohonan Izin Rearch**

Kepada Yth :  
Kepala Institut Agama Islam Negeri Metro  
Di-  
METRO

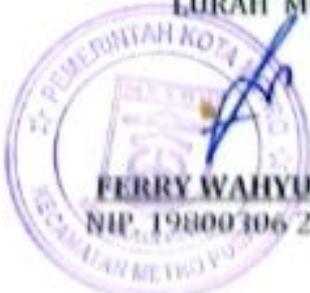
Menindaklanjuti Surat dari Institut Agama Islam Negeri Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor : B-0780/In.28/D.1/TL.00/05/2025 Tanggal 20 Januari 2025 atas Nama Saudara :

Nama : IKHWAN NUL HAKIM  
NPM : 2003030017  
Semester : 10 ( Sepuluh )  
Jurusan : Akutansi Syariah

Perihal Permohonan Izin research/survey di Kelurahan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul " ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARASI PADA PENGELOLAAN BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO KECAMATAN METRO PUSAT KOTA METRO " Kami sampaikan beberapa hal :

1. Pada dasarnya kami tidak keberatan, maka kami dapat mengizinkan pelaksanaan research/ Survey di tempat kami.
2. Izin melakukan research/ Survey di berikan untuk keperluan Akademik.
3. Waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja.

Demikian Surat Balasan dari kami, atas perhatian kami ucapkan terimakasih.

KELURAHAN METRO,  
  
**FERRY WAHYUDLS.IP.MM**  
NIP. 19800306 200801 1008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1809/In.28/J/TL.01/06/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
Lurah Metro Kec. Metro Pusat  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **IKHWAN NUL HAKIM**  
NPM : 2003030017  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Akuntansi Syariah  
Judul : **ANALISIS KUALITAS DAN TRANSPARANSI PADA  
PENGELOLAAN BANTUAN SOSIAL KELURAHAN METRO  
KECAMATAN METRO PUSAT KOTA METRO**

untuk melakukan prasurvey di Metro Kec. Metro Pusat, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 11 Juni 2024

Ketua Jurusan,



**Lella Anita, M.S.Ak M.S.Ak**  
NIP 19881128 201903 2 008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [perpustakaan@metrouniv.ac.id](mailto:perpustakaan@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
Nomor : P-613/In.28/S/U.1/OT.01/06/2025

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : IKHWAN NUL HAKIM  
NPM : 2003030017  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2003030017.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 23 Juni 2025  
Kepala Perpustakaan,

Ahri Sutroni, S.I.Pust.  
NIP.19920428 201903 1 009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kl. Haji Dewantzen Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : [febi.iain@metromulyo.ac.id](mailto:febi.iain@metromulyo.ac.id) Website : [www.febl.metromulyo.ac.id](http://www.febl.metromulyo.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Fakultas/Jurusan : FEBI/ Akuntansi Syari'ah

NPM : 2003030017

Semester : X / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum'at 13 Juni 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gambaran umum, langsung spesifik pada keuraahan yang diteliti saya.</li><li>- Pada Bab 4, belum ada fototanya, baik yang berasal dari hasil wawancara atau maupun dokumentasi</li><li>- Pastikan semua jawaban dari pertanyaan dari APD sudah tertera dari hasil penelitian.</li><li>- hasil penelitian berisi hasil wawancara sedangkan pembahasan mengaitkan dg teori yang ada.</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs.

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringsuyu Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.iaimetro.ac.id E-mail: iainmetro@iaimetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Jurusan/Fakultas : AKS/ FEBI

NPM : 2003030017

Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis/ 23-11-2023	<ul style="list-style-type: none"><li>- permasalahan belum ada, tambahkan hasil pra survey terkait masalah yg terjadi di lapangan.</li><li>- Apa masalah yg terjadi terkait pengelolaan bansos di Kelurahan metro?</li><li>- hapus identifikasi masalah</li><li>- Penelitian relevan, ditambah lagi satu penelitian terdahulu.</li></ul>	

Dosen Pembimbing

Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs,

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan El. Hajar Deraswara Kampus 156, Irigandoyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.iainmetro.ac.id E-mail: iainmetro@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Jurusan/Fakultas : AKS/ FEBI

NPM : 2003030017

Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa, 5-12-2023	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hasil prasurevey kurang.</li><li>- tambah hasil pra surveynya,</li><li>- tambah data jumlah penerima bansos</li><li>- Bisa tambah hasil wawancara dg penerima bansos yg ada fokus kwang transparan.</li><li>- Perbaiki narasi pd peneliti relevan.</li></ul>	

Dosen Pembimbing

Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs,

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296; Website: WWW.metrouni.ac.id E-mail: iainmetro@metrouni.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Jurusan/Fakultas : AKS/ FEBI

NPM : 2003030017

Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-Hal Yang Dibiarkan	Tanda Tangan
	Senin/ 15-1-2024	- Perbaiki penulisan di bab 1. - Lanjutkan bab 2 dan 3.	

Dosen Pembimbing

Estv Anridasari, M.Si

NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs,

Ikhwan Nul Hakim

NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrounik.ac.id](http://www.metrounik.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrounik.ac.id](mailto:iaimetro@metrounik.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Jurusan/Fakultas : AKS/ FEBI

NPM : 2003030017

Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-Hal Yang Dibiarkan	Tanda Tangan
	Rabu 15-5-2024	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cari feon ttg pengelakan Bansos.</li><li>- Adakah peraturan yg mengatur ttg hal tsb? jika ada bisa ditampikan / jadikan sumber referensi</li><li>- footnote w/ setiap BAB, mulai dari awal lasi</li><li>- Sumber data primer harus jelas berapa orang</li><li>- Sumber data Sekunder dilengkapi</li><li>- Teknik pengumpulan data diperbaiki, juga T. Pengambilan Keabsahan data</li></ul>	

Dosen Pembimbing

Esty Anridasari, M.Si

NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs,

Ikhwan Nul Hakim

NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

alan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Faksimil (0725) 47296; Website: [WWW.metrouniv.ac.id](http://WWW.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Jurusan/Fakultas : AKS/ FEBI

NPM : 2003030017

Semester / T A : VII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-Hal Yang Dibiarkan	Tanda Tangan
	Selasa / 28-5-2024	Acc proposal untuk diseminarkan	

Dosen Pembimbing



Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs,



Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimil (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [lainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:lainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ikhwan Nul Hakim  
NPM : 2003030017

Fakultas/Prodi : FEBI/AKS  
Semester/TA : X/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin / 06-01-2025	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pertanyaan App disesuaikan dengan teori yang ada dan indikatornya masing - masing .</li><li>- kurangi pertanyaan dengan kata tanya yang menghasilkan jawaban ya /tidak Agar dapat mengenasi informasi dengan jelas</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

Esty Apridasari, M.Si  
NIP. 19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs,

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ikhwan Nul Hakim  
NPM : 2003030017

Fakultas/Prodi : FEBI/AKS  
Semester/TA : X/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis/ 09-01-2025	- ACC APD outline - lakukan riset dan penelitian	

Dosen Pembimbing,

Esty Apridasari, M.Si  
NIP. 19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs,

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kl. Hajar Dewantam Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febi.iaim@metrouniv.ac.id Website : www.febl.metro.univ.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Fakultas/Jurusan : FEBI/ Akuntansi Syari'ah

NPM : 2003030017

Semester : X / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat / 12 Juni 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>- kemampuan disesuaikan dg pertanyaan penelitian kesimpulan masih terlalu panjang</li><li>- saran singkat padat dan jelas-jangan terlalu banyak poin &amp; saran terlalu banyak</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs.

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Fakultas/Jurusan : FEBI/ Akuntansi Syari'ah

NPM : 2003030017

Semester : X / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumiat 13 Juni 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gambaran umum, langsung spesifik pada keurahan yang diteliti saya.</li><li>- Pada Bab 4, belum ada fototanya, baik yang berasal dari hasil wawan can maupun dokumentasi</li><li>- Pastikan semua jawaban dari pertanyaan dari APD sudah tertera dari hasil penelitian.</li><li>- hasil penelitian berisi hasil wawancara satu orang pembahasan mengaitkan da teori yang ada.</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs.

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Fakultas/Jurusan : FEBI/ Akuntansi Syari'ah

NPM : 2003030017

Semester : X / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 18 Juni 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>- BAB 4 bagian gambaran umum belum ada fotografinya</li><li>- untuk hasil wawancara bagian kualitas aja pakai seperti standar kualitas produk, proses penyelesaian Sumbako dll.</li><li>- cek penulisan kutipan langsung</li><li>- lampiran Ad.</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs.

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : [fcbi.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:fcbi.iaim@metrouniv.ac.id) Website : [www.fcbi.metrouniv.ac.id](http://www.fcbi.metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Fakultas/Jurusan : FEBI/ Akuntansi Syari'ah

NPM : 2003030017

Semester : X / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis 19 Juni 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>- hasil wawancara penyalur dijadikan satu saja.</li><li>- masukan semua hasil wawancara</li><li>- Sesuaikan pertanyaan penyalur dan penerima.</li><li>- lengkapi strips: dari awal sampai akhir termasuk Abstrak dan kesimpulan</li><li>- kata pengantar masih proposal.</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs.

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : febl.iaim@metroainiv.ac.id Website : www.febl.metroainiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Ikhwan Nul Hakim

Fakultas/Jurusan : FEBI/ Akuntansi Syari'ah

NPM : 2003030017

Semester : X / 2025

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 23 Juni 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>- Abstrak dibuat menjadi 3 paragraf : 1. latar belakang dan tujuan, 2. metodologi, 3. hasil dan kesimpulan.</li><li>- Acc skripsi + siap di selangin.</li></ul>	

Dosen Pembimbing,

Esty Apridasari, M.Si  
NIP.19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs.

Ikhwan Nul Hakim  
NPM. 2003030017

## **DOKUMENTASI**



**Konsultasi Bantuan Sosial**



**Wawancara dengan pihak penyalur**



**Dokumentasi Penyaluran**



**Musyawarah Kelurahan (MUSKEL) Penetapan Penerima Bantuan Sosial**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ikhwan Nul Hakim, lahir di Metro 07 Maret 2002, merupakan mahasiswa Program Studi Akuntansi Syariah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam di Intitut Agama Islam Negeri Metro. Ia memiliki minat dalam Bidang Pengembangan Teknologi Digital Dan Akuntansi, khususnya Pembukuan dan Perpajakan. Skripsi yang ditulisnya berjudul “Analisis Kualitas Dan Transparansi Pada Pengelolaan Bantuan Sosial Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro”, sebagai kontribusi terhadap pengembangan Terhadap Pembaharuan Penelitian Relevan. Selain aktif Di Dunia Digital , ia juga terlibat dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan dan Organisasi Kepemudaan