

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI BIDANG SOSIAL**

(Studi Pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**HILARIE NUR AZIZAH**

**125030107111085**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2016**

# MOTTO

Just because you took longer  
than others, doesn't mean you  
failed. Remember that.



# LEMBAR PERSEMBAHAN

**KUPERSEMBAHKAN KARYAKU  
KEPADA AYAHANDA DAN IBUNDA TERCINTA**

**-----*Ir. HARIMURTI PRASETIJA UTAMA & YEYET NURHAYATI*-----**

**KAKAK DAN ADIK-ADIKKU TERSAYANG**

**-----*DIANE HERTZIANE*-----**

**-----*EVELYNE HANS GUTAMA*-----**

**-----*MUHAMMAD HILMAN HAKIM*-----**

**-----*SITI FATIMAHTUZAHRA*-----**

**KELUARGA BESARKU**

**SERTA SEMUA SAHABAT-SAHABATKU**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial (studi pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang)

Disusun oleh : Hilarie Nur Azizah

NIM : 125030107111085

Fakultas : Ilmu Administrasi

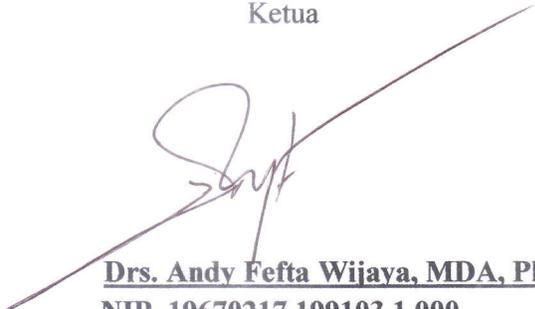
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 5 Agustus 2016

Komisi Pembimbing

Ketua



**Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D**  
**NIP. 19670217 199103 1 000**

Anggota



**Nurjati Widodo, S. AP, M. AP**  
**NIP. 2012018301291001**

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Agustus 2016

Skripsi atas nama : Hilarie Nur Azizah

Judul : Efektivitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial (studi pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang)

Dan dinyatakan LULUS

### MAJELIS PENGUJI

Ketua



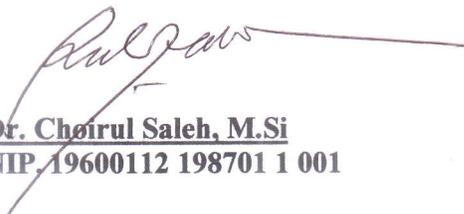
Dr. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D  
NIP. 19670217 199103 1 000

Anggota



Nurjati Widodo, S.AP, M.AP  
NIP. 2012018301291001

Penguji I



Dr. Choirul Saleh, M.Si  
NIP. 19600112 198701 1 001

Penguji II



Ainul Hayat, S.Pd, M.Si  
NIP. 19730713 200604 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan di daftar pustaka.

Apabila ternyata saya di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur yang dijiplak atau mengcopy, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 5 Agustus 2016

Mahasiswa



**Hilaarie Nur Azizah**  
**125030107111085**

## RINGKASAN

Hilarie Nur Azizah, 2016. “**Efektivitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial (studi pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang)**”. Komisi Pembimbing: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D dan Nurjati Widodo, S. AP, M. AP. 126 Halaman+xvi

---

Penelitian ini mengangkat tentang keefektivitasan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang. Permasalahan yang diangkat adalah menyangkut bagaimana keefektivitasan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang sosial, bagaimana peningkatan kualitas pelayanan di bidang sosial dan faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat efektivitas kinerja para pegawai.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta menggunakan teori administrasi publik, teori pelayanan publik, teori kinerja, teori efektivitas dan konsep Pegawai Negeri Sipil. Fokusnya adalah efektivitas kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang, peningkatan kualitas pelayanan di bidang sosial pada kantor Dinas Sosial Kota Malang dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang. Lokasi penelitian adalah Kota Malang dengan situs di Kantor Dinas Sosial Kota Malang. Sumber data berasal dari sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan menggunakan peneliti sebagai instrumen utama. Sedangkan data yang diperoleh dianalisa menggunakan model analisa data Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai negeri sipil pada kantor Dinas Sosial Kota Malang dalam pelayanan sosialnya sudah dikatakan cukup baik dimana melihat pada hasil fokus bahwasanya kualitas kerja pegawai, ketepatan waktu pegawai, inisiatif pegawai, kemampuan pegawai dan komunikasi antar sesama pegawai sudah baik. Dan hasil temuan peneliti bahwa keseluruhan pelayanan di Kantor Dinas Sosial Kota Malang sudah baik dan akan selalu dievaluasi sehingga akan lebih maksimal. Untuk peningkatan kualitas pelayanan di bidang sosial sudah bagus dan selalu ada peningkatan yang signifikan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Dinas Sosial Kota Malang terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat yang datang dari internal dan eksternal kantor.

Kata kunci: *Efektivitas Kinerja Pegawai, kualitas pelayanan*

## SUMMARY

Hilarie Nur Azizah, 2016. **“Effectiveness of the Civil Service Performance in Enhancing the Quality of Service in the Social Sector ( Study on Social Services Office Malang)”**. Promotor: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D dan Nurjati Widodo, S. AP, M. AP. Pages 126+xvi

---

This research raised about the effectiveness of the boarding costs for Civil Servants in the Social Services Office in Malang. The issue raised concerns to how the effectiveness of the performance of the Civil Service at the Social Welfare Office of Malang in improving the quality of services in the social field, how to improve the quality of service in the field of social and what are the factors supporting and inhibiting the effectiveness of the performance of the employees.

This research using descriptive research with qualitative approach, using theory of public administration, public service theory, performance theory, the effectiveness theory and the concept of Civil Servants. Which focuses is the effectiveness of the performance of Civil Servants in Malang City Social Services Office, improving the quality of services in the social sector in the Social Affairs office in Malang and the factors that influence the effectiveness of the performance of employees at the Social Services Office in Malang. The research location is Malang City, with sites in Social Services Office. The source of data which from primary and secondary data. Data collection techniques conducted by interview result, observation and documentation with using researchers as the main instrument. While the data obtained were analysed by Miles and Huberman Model.

The research result showing that the effectiveness of the performance of civil servants at the Social Services office in the city of Malang in social services already be quite good which look at the results of the focus that the quality of work of employees, timeliness employee, employee initiatives, employee capabilities and communications among fellow employees is good. And the findings of the researchers that the overall service in the Social Services Office Malang is good and will always be evaluated so will be maximal. For improving the quality of services in the field of social is good and there is always a significant improvement. So, the factors that influence the effectiveness of the performance of civil servants at the Social Services Office Malang consists of the supporting factors and the factors that come from internal and external office.

*Keyword: Effectiveness of Employee Performance, service quality.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG SOSIAL (Studi pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang).

Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penyusunan skripsi merupakan aktivitas yang memerlukan keseriusan, kerajinan, serta ketelitian agar dapat menghasilkan laporan yang relevan dengan ilmu pengetahuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak sangat berpengaruh bagi terselesainya laporan ini. Untuk itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., PHD. selaku ketua komisi pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Bapak Nurjati Widodo, S. AP, M. AP, selaku anggota komisi pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
6. Dosen-dosen dan karyawan/karyawati jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang tidak pernah lelah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan empat tahun, serta karyawan/karyawati Fakultas Ilmu Administrasi yang sudah membantu kebutuhan mahasiswa selama masa perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Sri Wahyuningtyas, M.si selaku Kepala Dinas Sosial Kota Malang yang telah meluangkan waktu untuk penulis dalam menghimpun data dan melakukan penelitian ini.
8. Ibu Djoewita Wahanani, SE, MM selaku Kasubag Umum Sekretariat Kantor Dinas Sosial Kota Malang yang telah meluangkan waktu untuk penulis dalam menghimpun data dan melakukan penelitian ini.
9. Kedua orang tuaku, Bapak Ir. Harimurti Prasetija Utama dan Ibu Yeyet Nurhayati serta kakak dan adik-adikku Diane Hertziane, Evelyne Hans Gutama, Muhammad Hilman Hakim dan Siti Fatimahtuzahra yang tidak henti memberikan doa, semangat dalam penulisan skripsi ini.

10. Sahabat-Sahabatku Muhamad Reza Fahrizal, Alisa Cahya Permatasari, Selvia Handayani yang telah memberikan motivasi untuk penulisan skripsi ini.
  11. Ibu kos dan teman-teman kos Bunga Cengkeh 56 yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk penulisan skripsi ini.
  12. Seluruh informan yang bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini yang tidak bias penulis sebutkan satu per satu.
  13. Seluruh rekan-rekan dan pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan atas terselesainya skripsi ini.
- Semoga skripsi ini bias bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Malang, Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>TANDA PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	9
E. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Publik .....	12
1. Pengertian Administrasi Publik .....	12
2. Peran Administrasi Publik .....	13
B. Pelayanan Publik .....	14
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2. Indikator Pelayanan Publik .....	17
3. Kualitas Pelayanan Publik .....	18
C. Kinerja .....	26
1. Pengertian Kinerja .....	26
2. Penilaian Kinerja .....	28
3. Manfaat Penilaian Kinerja .....	29
4. Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja.....	30
5. Indikator Kinerja.....	31
D. Efektivitas .....	34
1. Definisi Efektivitas .....	34
2. Indikator Efektivitas .....	38
E. Konsep Pegawai Negeri Sipil .....	41
1. Pengertian Pegawai Negeri Sipil.....	41
2. Tugas dan Fungsi Pegawai Negeri Sipil .....	42

3. Kedudukan Pegawai Negeri Sipil .....	44
---	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	45
B. Fokus Penelitian .....	46
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	47
D. Sumber dan Jenis Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Instrument Penelitian .....	49
G. Analisis Data .....	50

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	54
1. Gambaran Umum Kota Malang .....	54
a. Sejarah Kota .....	55
b. Demografi dan Kondisi Geografis .....	57
2. Gambaran Umum Dinas .....	60
a. Gambaran Umum Kantor Dinas Sosial Kota Malang .....	60
b. Tugas Pokok dan Fungsi .....	61
c. Struktur Organisasi Dinas Sosial .....	64
B. Penyajian Data Fokus .....	96
1. Efektivitas Kinerja Pegawai .....	96
a. Kualitas Kerja ( <i>quality of work</i> ) .....	96
b. Ketepatan Waktu ( <i>promptness</i> ) .....	97
c. Inisiatif ( <i>initiative</i> ) .....	99
d. Kemampuan ( <i>capability</i> ) .....	99
e. Komunikasi ( <i>communication</i> ) .....	101
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial .....	102
a. <i>Responsiveness</i> .....	102
b. <i>Responsibility</i> .....	104
c. <i>Accountability</i> .....	105
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pegawai .....	106
a. Faktor Pendukung .....	107
b. Faktor Penghambat .....	109
C. Analisis dan Interpretasi Data .....	111
1. Efektivitas Kinerja Pegawai .....	111
a. Kualitas Kerja ( <i>quality of work</i> ) .....	112
b. Ketepatan Waktu ( <i>promptness</i> ) .....	113
c. Inisiatif ( <i>initiative</i> ) .....	114
d. Kemampuan ( <i>capability</i> ) .....	115
e. Komunikasi ( <i>communication</i> ) .....	116
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial .....	118
a. <i>Responsiveness</i> .....	118

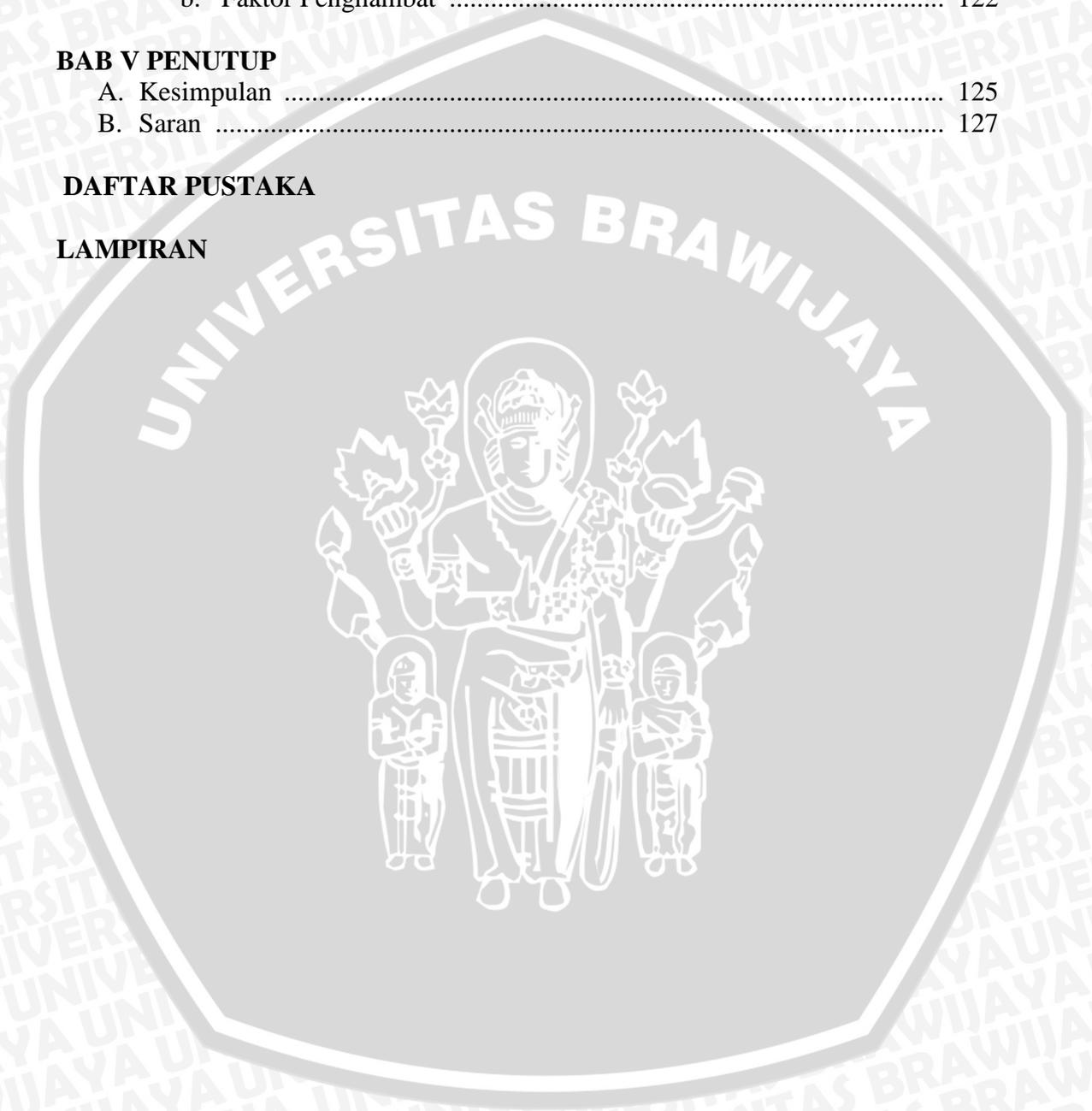
b. <i>Responsibility</i> .....	119
c. <i>Accountability</i> .....	120
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	120
a. Faktor Pendukung .....	121
b. Faktor Penghambat .....	122

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	125
B. Saran .....	127

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



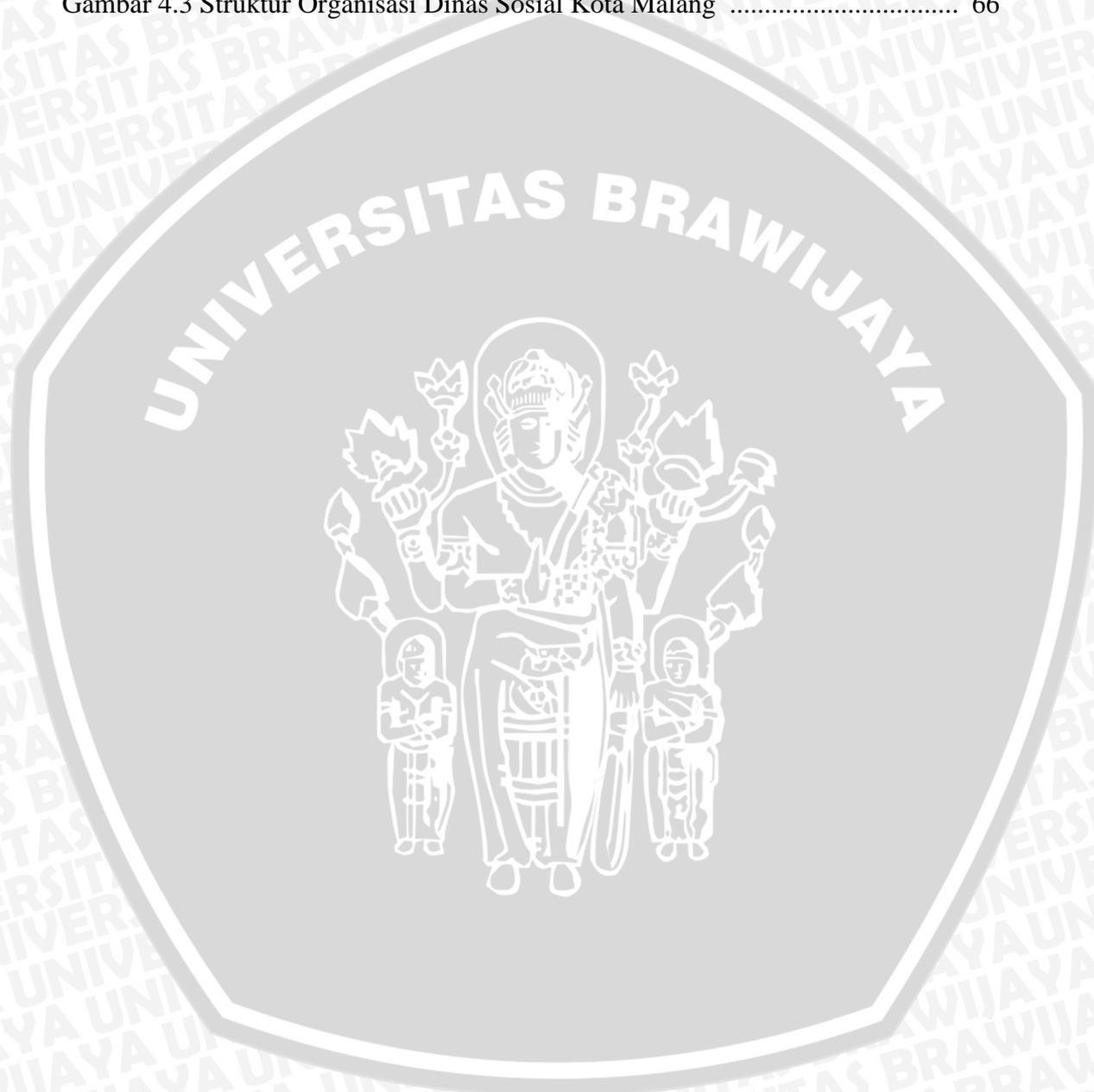
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Dinas Sosial Kota Malang ..... 100



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif .....	51
Gambar 4.1 Logo Kota Malang .....	56
Gambar 4.2 Kantor Dinas Sosial Kota Malang .....	60
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Malang .....	66



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Organisasi atau instansi adalah suatu alat kesatuan sosial yang di dalamnya terdapat sumber daya manusia yang dialokasikan secara penuh untuk tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing dalam memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah. Dalam organisasi pemerintah terdapat aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, mereka dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena hal tersebut merupakan salah satu fungsi pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan seluruh proses pelaksanaan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan di segala tingkatan baik mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah. Tercapainya tujuan suatu organisasi sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifitan para pegawai dalam menjalankan tugasnya, untuk dapat menghasilkan pegawai-pegawai yang demikian pemerintah telah membuat Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara, yaitu UU Republik Indonesia No. 5 tahun 2014. Undang-undang inilah yang selanjutnya merupakan pegangan bagi aparatur sipil negara di Indonesia.

Secara umum tugas aparatur sipil negara tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan
3. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan aset yang sangat berharga dalam menjalankan roda lembaga pemerintahan dan merupakan salah satu kesatuan yang kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber-sumber daya yang ada secara rasional demi mencapai suatu tujuan, semakin besar pencapaian tujuan lembaga pemerintahan, maka lembaga tersebut semakin efektif, sehingga efektivitas dianggap sebagai tujuan akhir oleh sebagian besar lembaga pemerintah. Kinerja menurut Hasibuan (2007) merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Organisasi atau instansi perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan para pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai pada setiap instansi atau organisasi harus dioptimalkan demi tercapainya suatu tujuan instansi. Karena keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya, yaitu manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi. Sedangkan efektivitas adalah ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kinerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa

efektivitas kerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik.

Salah satu fungsi pemerintah pada umumnya adalah untuk melaksanakan pelayanan publik sebagai suatu wujud dari tugas umum pemerintahan yaitu untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kinerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Dewasa ini perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat, hal ini dipandang penting guna meningkatkan kinerja para pegawai. Uraian tentang kemajuan efektivitas kinerja pegawai dalam memajukan organisasi dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terciptanya efektivitas kinerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan profesionalitas kerja dalam organisasi. Tujuan utama dari perkembangan pelayanan administrasi melalui efektivitas kinerja pegawai adalah bagaimana upaya suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat guna bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih handal, professional, efektif dan efisien serta tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta bagaimana menyikapi dinamika proses perubahan lingkungan

yang strategis yang bermutu dan mempunyai nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala

aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid, 1997:11) mengemukakan bahwa: Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Dinas Sosial Kota Malang sebagai birokrasi pemerintah merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Dinas Sosial Kota Malang

merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota Malang melalui Sekretaris Daerah. Dinas Sosial Kota Malang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial. Untuk melaksanakan tugasnya, Dinas Sosial Kota Malang mempunyai fungsi antara lain: a. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang sosial; b. penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang sosial; c. pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi dan kerja sama di bidang sosial; d. pelaksanaan pemberdayaan fakir miskin dan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) lainnya; e. pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi kesejahteraan sosial; f. pelaksanaan pembinaan anak terlantar, para penyandang cacat, panti asuhan/panti jompo, eks penyandang penyakit sosial, eks narapidana, pekerja seks komersial (PSK), narkoba dan penyakit sosial lainnya; g. pelaksanaan pembinaan, pemberdayaan bagi gelandangan, pengemis, pemulung, anak jalanan, psikotik; h. pelaksanaan pemberdayaan kelembagaan kesejahteraan sosial; i. pelaksanaan pembinaan dan pemberdayaan karang taruna, karang werda, pekerja sosial masyarakat (PSM), tenaga kerja sosial kecamatan (TKSK), wahana kesejahteraan sosial berbasis masyarakat (WKSBM), wanita pemimpin kesejahteraan sosial (WPKS), organisasi sosial (Orsos), lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga (LK3), dunia usaha yang melakukan usaha kesejahteraan sosial, keluarga pioneer dan taruna siaga bencana (TAGANA); j. pelaksanaan pemeliharaan dan pemanfaatan loka bina karya (LBK) Pandanwangi, Barak Sukun, Taman Makam Pahlawan, Makam Pahlawan Trip dan Lingkungan Pondok Sosial (LIPONSOS); k. pemberian

rekomendasi klien ke panti sosial bina remaja (PSBR), panti rehabilitasi sosial (PRS), panti sosial (PS), panti sosial asuhan anak (PSAA), panti jompo dan panti balita; 1. pelaksanaan kegiatan penanganan pengungsi akibat korban bencana; dan lain sebagainya.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public service* (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Berdasarkan dari TUPOKSI atau Tugas Pokok dan Fungsi di atas dapat dilihat bahwa Dinas Sosial Kota Malang memiliki lima tugas pokok penting yaitu perencanaan, pelaksanaan, pembina, pengelola dan usulan di bidang sosial. Dengan TUPOKSI tersebut tentunya Dinas Sosial dituntut untuk menghasilkan *outcome* atau hasil yang nyata, dikarenakan tanggung jawab instansi ini secara langsung kepada Walikota sebagai pemilik wewenang tertinggi di Kota Malang. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik

untuk mengambil judul tentang **“EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG SOSIAL (Studi pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, perumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang sosial pada kantor Dinas Sosial Kota Malang?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan di bidang sosial pada kantor Dinas Sosial Kota Malang?
3. Faktor-faktor apakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai tersebut?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berangkat dari latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang sosial pada kantor Dinas Sosial Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan di bidang sosial pada kantor Dinas Sosial Kota Malang.

3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat efektivita kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang sosial pada kantor Dinas Sosial Kota Malang.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut:

1. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberika suatu masukan berbagai pihak khususnya pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pegawainya.

2. Akademis

- a. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, untuk memperdalam penelitian mengenai efektivitas kinerja pegawai negeri sipil.
- b. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu administrasi khususnya kinerja pegawai negeri sipil.
- c. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang penulisan ini agar dapat diketahui dan dimengerti secara jelas dari masing-masing bab. Secara garis besar penulisan ini dibagi dalam lima bab, dan disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diawali dengan memuat uraian tentang latar belakang penelitian serta permasalahan yang disajikan secara umum.

Kemudian perumusan masalah, yaitu menentukan rumusan masalah yang akan diteliti. Kemudian tujuan penelitian, yaitu menentukan tujuan atau sasaran yang akan diteliti. Kontribusi penelitian yaitu mencakup dari beberapa antara lain kontribusi teoritis dan kontribusi praktis. Dan sebagai penutupnya yaitu menguraikan tentang sistematis penulisan ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat uraian tentang berbagai macam teori-teori yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung dalam pelaksanaan penelitian serta dalam proses menganalisa.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini memuat uraian tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka dalam bab ini diuraikan fokus penelitian, lokasi penelitian,

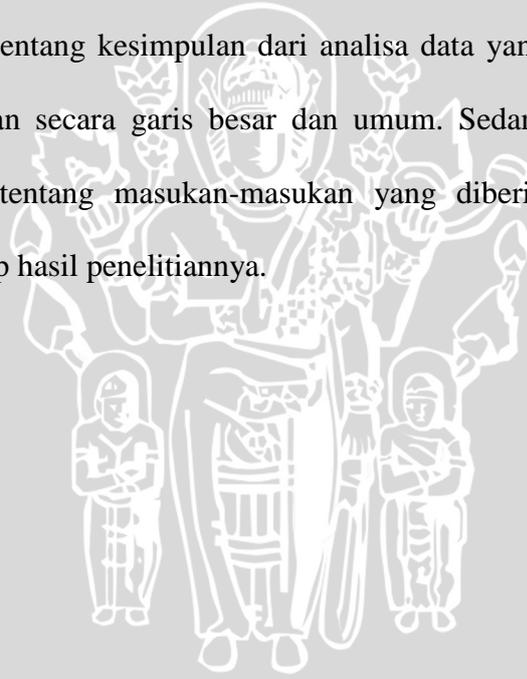
sumber dan jenis data penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa yang digunakan.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat uraian tentang data hasil penelitian, analisa data dan interpretasi data yang diperoleh oleh peneliti sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini adalah bagian terakhir dari penulisan skripsi memuat uraian tentang kesimpulan dari analisa data yang telah dilakukan, diuraikan secara garis besar dan umum. Sedangkan saran berisi uraian tentang masukan-masukan yang diberikan oleh peneliti terhadap hasil penelitiannya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chander dan Plano dalam Pasolong (2007: 7) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditunjukkan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Ada beberapa makna penting yang harus diingat berkenaan dengan hakekat administrasi publik, yaitu:

- a. Bidang tersebut berkaitan dengan dunia eksekutif, meskipun juga berkaitan dengan dunia yudikatif dan legislatif.
- b. Bidang tersebut berkaitan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik.
- c. Bidang tersebut juga berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerjasama untuk mengemban tugas-tugas pemerintah.

- d. Meskipun bidang tersebut berbeda dengan administrasi swasta tetapi *ia overlapping* dengan administrasi swasta.
- e. Bidang tersebut diarahkan untuk menghasilkan *public*
- f. *goods* dan *service*
- g. Bidang ini memiliki dimensi teoritis dan praktis.

Berdasarkan dari beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kombinasi antara suatu teori dan praktek yang mengelola tata pemerintahan dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan sehingga bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik.

## 2. Peran Administrasi Publik

Frederick A. Cleeland dalam Pasolong (2007: 18) menunjukkan peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Katanya, administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas dan lebih menguntungkan lagi manakala pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut, sehingga berbentuk apa yang disebut *organized democracy*.

Gray (1989: 15-16) dalam Pasolong (2007: 18) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

- a. Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.

- b. Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
- c. Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Administrasi publik merupakan medan dimana para aparat pemerintah atau pegawai negeri melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sector publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara. Lalu kesimpulannya adalah bahwa peran administrasi untuk memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin kepada masyarakat berupa keamanan, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pada dasarnya pelayanan publik tidak lepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul dari timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu beberapa pengertian pelayanan publik dari beberapa pendapat para ahli. Pengertian dari pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak ahli. Salah satunya adalah yang dikemukakan oleh H.A.S. Moenir (2002: 7) yang menyatakan “pelayanan

umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut Savas (1987) dalam Zauhar (2001: 4), pada sektor publik. Terminologi pelayanan pemerintah adalah “*the delivery of a services by a government agency using its own employees*”. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh agen-agen pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan menjadi semakin penting. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara yang menganut ideologi negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006: 5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu, menurut Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yan ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Ratminto & Winarsih (2013) mendefinisikan:

“Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan utama pada individu maupun organisasi yang bergerak di bidang jasa, baik itu yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaan pelayanan terdapat perbedaan antara pelaksanaan pelayanan yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelaksanaan pelayanan yang oleh non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum)

yang sifatnya tidak mencari keuntungan melainkan beorientasikan kepada pengabdian.

Berdasarkan dengan beberapa definisi yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang wajib dilakukan oleh suatu instansi atau lembaga negara dalam menjalankan tugasnya untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat baik itu berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik, dilaksanakan untuk mencapai kepuasan masyarakat, sehingga dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas.

## 2. Indikator Pelayanan Publik

Lenvine dalam Dwiyanto (2008: 143) menjelaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi tiga indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness*, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan penggunaan layanan.
- b. *Responsibility*, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability*, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan Lovelock dalam Ismail (2010: 6) menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability*, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness*, adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance*, adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petuugas para penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy*, adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Berdasarkan dengan beberapa definisi yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mengenai dimensi kriteria atau indikator pelayanan publik adalah meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya ras, suku, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*);

- b. Keandalan (*reliability*);
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy to use*);
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas dalam segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*). Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Samparan Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berdasarkan kualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terinci Master dalam Dadang Julianta (Julianta, 2005) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen;
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangan pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;

- c. Ketidakmampuan aparaturnya mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
- d. Ketidakmampuan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
- e. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan dan belum dioptimalkan;
- f. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by individuals* dalam organisasi;
- g. Ketidaksihinggaan antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
- h. Ketidaksihinggaan sumber daya dan dana;
- i. Ketidaksihinggaan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
- j. Ketidaksihinggaan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
- k. Ketidaksihinggaan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
- l. Ketidaksihinggaan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector publik SESPANASLAN.

Variable yang dimaksud adalah:

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;

- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”.

Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan (Patricia Patton: 1998). Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer

dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati. Layanan sepenuh hati juga bias memantau kiat menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patricia Patton pada kesungguhan empat sikap “P”, yaitu:

- a. *Passionate* (gairah). Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi pelayanan kepada para konsumen. Mereka mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
- b. *Progressive* (progresif). Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
- c. *Proactive* (proaktif). Agar aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menaati disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

d. *Positive* (positif). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hamper semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya. Apabila mau melampangkan perasaan dan pikiran menjadi orang yang lebih positif dan senantiasa mendapat penjelasan. Anda dapat melihat dunia dan orang-orang yang ada didalamnya dengan prespektif yang berbeda. Ini merupakan modal yang sangat berguna dalam membangun hubungan antar pribadi.

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dipahami oleh aparatur pemerintahan. Paradigm tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bagaimana memandang diri sendiri

Sebelum kita dapat menghargai orang lain, dalam hal ini adalah pelanggan, kita perlu memberikan perhatian dan penghargaan pada diri sendiri: pada kemampuan kita, pada pengetahuan kita, pada keterampilan kita, dan pada penampilan kita. Jika kita sudah bisa menghargai diri sendiri, sebagai pribadi yang istimewa, maka kita akan membangun motivasi dan rasa percaya diri yang tinggi untuk menghasilkan yang terbaik bagi orang-orang di sekitar kita, termasuk pelanggan yang kita layani.

Antusiasme kita yang tinggi akan memancarkan kepribadian yang positif sehingga banyak orang suka bekerja sama dengan kita. Harga diri tidak diukur dari apa yang kita miliki dan apa pekerjaan kita. Apa pun bisnis kita, apa pun pekerjaan kita, jika kita menghargai keberadaan kita sebagai bagian penting dalam bisnis tersebut, maka otomatis kita akan berusaha maksimal untuk selalu tampil prima, termasuk juga dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.

b. Bagaimana memandang orang lain

Kita perlu melakukan hubungan yang emosional secara positif dengan orang-orang yang berhubungan dengan bisnis kita dan dengan apa pun yang kita kerjakan. Kita tidak boleh meremehkan ataupun menganggap mereka rendah. Sebaliknya, kita perlu menghargai keberadaan mereka. Kita perlu menyadari bahwa dalam hidup, kita harus saling membantu dan saling menolong sehingga kita menganggap orang lain itu juga penting.

Untuk orang-orang yang kita anggap penting, pasti kita akan berusaha untuk melakukan sesuatu yang terbaik untuk mereka. Sehingga orang-orang akan merasa apa yang kita kerjakan istimewa karena memberi manfaat bagi mereka. Sebaliknya, mereka pun akan menghargai usaha kita, dan percaya bahwa apa yang kita lakukan pasti untuk tujuan kebaikan, bukan sebaliknya.

c. Bagaimana memandang pekerjaan

Selain menghargai diri sendiri, dan orang lain, kita juga perlu menghargai pekerjaan ataupun bisnis yang kita lakukan. Jadi, kita perlu memilih bisnis

ataupun pekerjaan yang kita anggap penting dan khusus. Dengan cara pandang seperti ini kita dapat menambah nilai pekerjaan kita dengan melakukan pekerjaan tersebut dengan sepenuh hati dan penuh perhatian. Kita tidak ragu menganggap pekerjaan dan bisnis kita sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kita. Orang yang menganggap pekerjaannya penting dan bermanfaat akan memiliki motivasi yang tinggi dan antusiasme yang luar biasa untuk mempersembahkan yang terbaik dari pekerjaan dan bisnis yang ditekuni, termasuk memberikan pelayanan prima yang diberikan dengan sepenuh hati.

## C. Kinerja

### 1. Pengertian Kinerja

B. Uno dan Lamatenggo (2014) menjelaskan istilah kinerja yang merupakan terjemahan dari *performance* yang juga sama dengan performansi. Selanjutnya, Simamora menyatakan, kinerja adalah keadaan atau tingkat perilaku seseorang yang harus dicapai dengan prasyarat tertentu. Sementara itu, dengan kalimat yang senada, Bernandin dan Russel seperti yang dikutip oleh Gomes, menyatakan istilah kinerja dengan performansi adalah sejumlah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Selanjutnya, Suprihanto menyatakan kinerja adalah istilah prestasi kerja, yaitu hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati secara bersama.

Kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan suatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja. Dengan demikian kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan beberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dilakukan dalam pencapaian tujuan (Pamungkas, 2000). Pendapat lainnya adalah Hasibuan (2007) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi.

Menurut Mangkunegara (2005) kinerja instansi pemerintah adalah:

“Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan pencapaian pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan”.

Menurut LAN (2003) kinerja instansi pemerintah adalah:

“Kinerja gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan”.

Kemudian dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu gambaran dari tingkat capaian keberhasilan dan kegagalan individu dalam pelaksanaan kegiatan atau program yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan tercapainya tujuan organisasi yang telah disepakati bersama.

## 2. Penilaian Kinerja

Penilaian pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005: 10) merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu barang. menurut Mahmudi (2005) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang atau jasa, kualitas barang atau jasa, perbandingan hasil kerja dengan target dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Pengertian penilaian kinerja pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil. Penilaian prestasi kerja PNS adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011, penilaian prestasi kerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. Objektif;
- b. Terukur;
- c. Akuntabel;
- d. Partisipatif; dan
- e. Transparan.

### 3. Manfaat Penilaian Kinerja

Pentingnya penilaian unjuk kerja atau penilaian kinerja menurut Hariandja (2007) adalah:

- a. Penilaian unjuk kerja memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi.
- b. Penyesuaian gaji, yaitu penilaian kinerja dapat dipakai sebagai informasi dalam menentukan kompensasi secara layak sehingga dapat memotivasi pegawai.
- c. Keputusan untuk penempatan, yaitu dapat dilakukannya penempatan sesuai dengan keahliannya.
- d. Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelamahan-kelemahan dari pegawai sehingga dapat ditentukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- e. Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai dan menyelaraskannya dengan kepentingan organisasi.
- f. Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam proses penempatan, yaitu unjuk kerja yang tidak baik menunjukkan adanya kelemahan dalam penempatan sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.
- g. Mengidentifikasi adanya kekurangan dalam desain pekerjaan, yaitu kekurangan kinerja akan menunjukkan adanya kekurangan dalam perancangan pekerjaan.

- h. Meningkatkan adanya perlakuan yang sama terhadap semua pegawai, yaitu dengan dilakukannya penilaian yang obyektif.
- i. Membantu pegawai mengatasi masalah eksternal, yaitu dengan penilaian unjuk kerja, atasan akan mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya unjuk kerja yang jelek, sehingga atasan dapat membantu mengatasinya.
- j. Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu dengan diketahuinya unjuk kerja pegawai secara keseluruhan dapat menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan baik atau buruk.

#### **4. Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja**

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Murti dalam Prabu Mangkunegara (2005: 16-17) adalah faktor internal dan faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut:

##### **a. Faktor Individu**

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

##### **b. Faktor Lingkungan Organisasi**

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

### 5. Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Sudarmanto (2009: 11) merupakan aspek-aspek yang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat bagi banyak pihak. Kemudian Miner (Sudarmanto, 2009: 11-12) mengemukakan empat dimensi atau indikator sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

- a. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan
- b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan
- c. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan waktu kerja efektif atau jam kerja hilang
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Selanjutnya menurut Robbins (2006:260) terdapat enam indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, antara lain:

- a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan.

- b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari suatu koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektifitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerja komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan.

Pendapat berbeda lainnya disampaikan oleh Sedarmayanti (2009: 319) mengemukakan instrument pengukuran kinerja adalah alat yang dipakai untuk mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi:

- a. Kualitas Kerja (*Quality of work*)

Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi padagilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan sertaperkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan danketerampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan danteknologi yang semakin berkembang pesat.

- b. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*)

Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

c. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

d. Kemampuan (*Capability*)

Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

e. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Dari beberapa uraian indikator kinerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja seseorang secara umum dapat diukur berdasarkan prestasi, keahlian, perilaku dan cara memimpin dari setiap individu yang dinilai berdasarkan setiap periode tertentu, berdasarkan sikap responsibilitas, akuntabilitas dan responsivitas dari setiap aparatur Negara dalam melaksanakan kinerja maupun pelayanan publik di dalam masyarakat.

#### **D. Efektivitas**

##### **1. Definisi Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata efektif yaitu efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output* (Siagian, 2001: 24). Lalu dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana suatu rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya mendefinisikan efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005: 92). Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan. Pendapat yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S Moenir dalam bukunya yang mendefinisikan efektivitas sebagai berikut “*Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done.*” (Moenir, 2006: 166).

Selain berdasarkan pengertian menurut salah satu ahli di atas berikut ini adalah pengertian dan definisi menurut para ahli antara lain sebagai berikut:

- a. Roulette (1991: 1) efektivitas adalah dengan melakukan hal yang benar pada saat yang tepat untuk jangka waktu yang panjang, baik pada organisasi tersebut dan pelanggan.
- b. Hodge (1984: 299) efektivitas sebagai ukuran suksesnya organisasi didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Ini berarti bahwa organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya untuk mencapai tujuan.
- c. Abdurahmat (2003: 92) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan

sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan yang tepat pada waktunya.

- d. Hidayat (1986) efektivitas adalah pencapaian target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar prosentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.
- e. Schemerhon (1986: 35) efektivitas adalah pencapaian target output yang diukur dengan cara membandingkan output anggaran atau seharusnya (OA) dengan output realisasi atau sesungguhnya (OS), jika  $(OA) > (OS)$  maka disebut efektif.
- f. Saksono (1984) efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input.
- g. Gibson (2002) efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama.

Kemudian efektivitas adalah kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang berharga secara sependai mungkin dalam mengejar tujuan operasional (Steers, 1980: 5). Dari pendapat ini menunjukkan bahwa dalam suatu organisasi dapat dikatakan efektif atau tidak dipandang dari seberapa jauh tujuan operasional dapat tercapai. Tujuan operasional ini menunjukkan pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi sebagai prosedur yang telah ditentukan, dan hanya melalui pelaksanaan kegiatan itu tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan pengertian efektivitas organisasi adalah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan secara

efisien dengan sumber daya yang tersedia. Dari sudut pandang perilaku keorganisasian dapat didefinisikan menjadi tiga tingkatan analisis, yaitu:

a. Efektivitas Individu

Menekankan pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab individu pekerja atau anggota dan suatu organisasi. Tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan adalah merupakan bagian dan tugas atau pekerjaan sesuai dengan peran individu dalam suatu organisasi yang bersangkutan.

b. Efektivitas Kelompok

Merupakan jumlah sumbangan dari keseluruhan anggota kelompok. Jadi, masing-masing individu dalam kelompok yang mempunyai tingkat efektivitas yang berbeda-beda akan menghasilkan efektivitas kelompok.

c. Efektivitas Organisasi

Dalam organisasi, organisasi merupakan kumpulan dari individu dan kelompok sehingga efektivitas organisasi pada dasarnya adalah merupakan fungsi dari efektivitas individu dan kelompok.

Hubungan antara ketiganya adalah bahwa efektivitas kelompok tergantung pada efektivitas individu dan efektivitas organisasi tergantung pada efektivitas kelompok. Sehingga efektivitas itu sendiri dapat disimpulkan bahwa suatu pencapaian sasaran dalam suatu target dari suatu program kinerja dengan melihat dari beberapa tingkatan analisis didalamnya seperti efektivitas individu, kelompok dan organisasi yang ketiganya memiliki hubungan dan keterikatan antara satu dengan yang lainnya.

## 2. Indikator Efektivitas

Indikator atau tolak ukur dari efektivitas standar pelayanan penanganan suratpermohonan dan penyampaian aspirasi adalah tolak ukur dari efektivitas pelayanan publik itu sendiri. Efektivitas pelayanan publik dengan berbagai indikator atau tolak ukur sebagaimana yang diungkapkan (Steers, 1980):

“Selain berkaitan dengan aspek intern organisasi juga berhubungan yaitu kemampuan untuk menyesuaikan dari tuntutan perubahan keadaan sekeliling. Selanjutnya baik aspek intern dalam perubahan tersebut haruslah berkaitan dengan hubungan antara personel suatu sistem secara keseluruhan”.

Dari pendapat Steers di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor penting dalam mengukur efektivitas pelayanan publik yaitu antara lain faktor internal dan faktor eksternal organisasi publik. Dalam faktor internal erat kaitannya dengan efektivitas dalam organisasi penyelenggara pelayanan itu sendiri, sedangkan dalam faktor eksternal adalah faktor-faktor di luar organisasi akan tetapi dapat mempengaruhi pelaksanaan dan efektivitas kegiatan pelayanan publik misalnya adalah faktor lingkungan, situasi dan kondisi sekitar organisasi, yang didalamnya terdapat masyarakat dimana sebagai pihak penerima dalam pelaksanaan proses kegiatan pelayanan.

Dalam mengukur efektivitas, kiranya dapat menggambarkan beberapa unsur yang biasa terdapat dalam kehidupan organisasi. Seperti yang diungkap oleh Sondang P. Siagian (2001), bahwa efektivitas dapat diukur melalui:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai;
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan;
- c. Proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantab;

- d. Perencanaan yang matang;
- e. Penyusunan program yang tepat;
- f. Persediaan sarana dan prasarana kerja;
- g. Pelaksanaan efektif dan efisien;
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Maka dapat disimpulkan dari penjelasan S.P Siagian diantara indikator atau tolak ukur efektivitas adalah apakah suatu organisasi mampu menjalankan misi dan tugasnya dengan baik serta mampu mencapai kepada pencapaiannya atau tujuannya.

Berkaitan dengan indikator atau tolak ukur efektivitas kegiatan suatu organisasi terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan yaitu pendekatan pencapaian tujuan dan pendekatan cara pencapaian tujuan. Pendekatan pencapaian tujuan memandang organisasi yang efektif apabila telah ditetapkan sedangkan pencapaian tujuan mengatakan bahwa organisasi dikatakan efektif apabila mempunyai kejelasan cara untuk mencapai tujuan (Tangkilisan, 2005). Dalam mengukur tingkat efektivitas sendiri tiap-tiap organisasi mempunyai suatu tolak ukur yang berbeda-beda karena kondisi setiap organisasi yang berbeda-beda pula sehingga belum tentu ukuran yang cocok untuk satu organisasi relevan untuk diterapkan di organisasi lain. Beberapa ahli menyatakan beberapa criteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas. Indikator pengukuran efektivitas menurut Steers sebagaimana dikutip oleh Makmur (2008: 125) adalah:

- a. Kemampuan menyesuaikan diri
- b. Produktivitas

- c. Kepuasan kerja
- d. Kemampuan berlabar
- e. Pencarian sumber daya

Berbeda dengan pendapat di atas, Sharma yang dikutip dalam Tangkilisan (2005) menyatakan ukuran efektivitas organisasi yaitu:

- a. Produktivitas organisasi atau *output*
- b. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
- c. Tidak ada ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi.

Indikator yang dikemukakan di atas menggunakan pendekatan pencapaian tujuan dimana efektivitas organisasi berorientasi pada *output* yang dihasilkan dan organisasi dinyatakan efektif apabila telah mencapai tujuan. Ukuran yang berbeda dalam menilai efektivitas organisasi dinyatakan oleh Gibson dalam Siagian dalam Tangkilisan (2005) yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Indikator tersebut menggunakan pendekatan cara mencapai tujuan yang mengukur efektivitas dari bagaimana organisasi dapat mencapai tujuan yang ditentukan. Indikator ini lebih universal dan dapat digunakan di semua jenis organisasi.

## **E. Konsep Pegawai Negeri Sipil**

### **1. Pengertian Pegawai Negeri Sipil**

A.W. Widjaja (2006: 113) berpendapat bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya A.W. Widjaja mengatakan bahwa pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.

Selanjutnya ada dua penertian pegawai negeri menurut Undang-Undang Pokok Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan UU No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, yaitu: a. pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan; b. pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas

negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Tugas dan Fungsi Pegawai Negeri Sipil

Pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat dan ketentuan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diberikan beban tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas negara lainnya. Pada Pasal 4 Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian setiap pegawai negeri wajib setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintahan. Pada umumnya yang dimaksud dengan kesetiaan dan ketaatan adalah suatu tekad dan kesanggupan dari seorang pegawai negeri untuk melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab. Sejalan dengan itu, pegawai negeri sipil berkewajiban memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan, pada umumnya pegawai negeri diberikan tugas kedinasan untuk dilaksanakan dengan baik. Pemberian tugas kedinasan itu adalah merupakan kepercayaan dari atasan yang berwenang dengan harapan bahwa tugas itu nantinya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kedinasan lain sebagai seorang pegawai negeri sipil wajib menyimpan rahasia jabatan dan seorang pegawai negeri sipil dapat mengemukakan rahasia jabatan atas perintah pejabat yang berwajib atas kuasa Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 Pasal 6 (yang tidak dicabut oleh UU No. 43

Tahun 1999). Yang dimaksud dengan rahasia adalah berupa rencana, kegiatan yang akan, sedang atau telah dilakukan yang dapat mengakibatkan kerugian yang besar atau dapat menimbulkan bahaya apabila diberitahukan atau diketahui oleh orang yang tidak memiliki hak atasnya. Rahasia jabatan adalah rahasia mengenai atau ada hubungannya dengan jabatan. Rahasia jabatan dapat berupa dokumen tertulis seperti surat, notulen rapat, peta dan dapat juga berupa keputusan lisan dari seorang atasan. Dilihat dari sudut pentingnya suatu rahasia jabatan, maka rahasia jabatan ditentukan menjadi beberapa tingkatan klasifikasi, seperti: sangat rahasia; rahasia; konfidensi/terbatas dan jika ditinjau dari sifatnya maka akan dijumpai rahasia jabatan yang sifat kerahasiaannya terbatas pada waktu tertentu dan ada pula rahasia jabatan yang sifat kerahasiaannya terus menerus. Bocornya suatu rahasia jabatan dapat menimbulkan kerugian atau bahaya terhadap negara. Pada umumnya kebocoran rahasia jabatan disebabkan oleh dua hal, yakni sengaja dibocorkan kepada orang lain atau karena kelalaian atau kurang hati-hatinya pejabat yang bersangkutan, keduanya memberikan akibat yang sama buruknya terhadap negara.

Di samping kewajiban-kewajiban seperti yang telah diuraikan di atas, dalam Undang-undang No. 43 Tahun 1999 juga disebutkan hak-hak pegawai negeri, seperti dalam Pasal 7 UU No. 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian, bahwa setiap pegawai negeri berhak memperoleh gaji yang layak sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawabnya. Gaji adalah sebagai balas jasa atau penghargaan atau hasil karya seseorang dalam menunaikan tugas sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Selanjutnya system penggajian

terhadap pegawai negeri sipil diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 1985 tentang pengaturan gaji pegawai negeri sipil. System penggajian yang dapat mendorong kegairahan bekerja untuk mencapai prestasi kerja yang optimal adalah system skala ganda, yaitu pemberian gaji kepada seorang pegawai negeri bukan saja berdasarkan pada pangkat, tapi juga didasarkan pada besarnya tanggung jawab yang dipikul dan prestasi kerja yang dicapai.

### 3. Kedudukan Pegawai Negeri Sipil

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri dan dalam rangka mencapai tujuannya yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilindasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945. Berdasarkan Pasal 3 Ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-undang No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian dijelaskan pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan guna mendapatkan sesuatu yang dilakukan atau diteliti secara sistematis, terencana dan mengikuti konsep ilmiah yang ada. Metode penelitian yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian sangat diperlukan dalam suatu penelitian, fungsinya adalah agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berupaya untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran dan menguraikan keadaan dengan sebenarnya yang terjadi berdasarkan dengan fakta-fakta yang ada.

Tujuan penelitian kualitatif dalam Moleong (2007: 7) antara lain digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang subjek penelitian, untuk lebih dapat memahami setiap fenomena yang belum banyak diketahui, dimanfaatkan oleh peneliti yang berminat untuk menambah sesuatu latar belakang dan lain-lain. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yang mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau kejadian atau fenomena dan menganalisa hubungan-hubungan yang terjadi antara fenomena tersebut. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif ini karena pada proses dan jenis penelitian kualitatif dipandang lebih

mendukung dan memberi arti dalam menyerap masalah yang berkaitan dengan fokus penelitian.

## B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2007) fokus penelitian adalah penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian pada suatu penelitian. Fokus penelitian sangat penting dalam penelitian yang bersifat kualitatif. Dengan penetapan fokus yang jelas, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang tidak diperlukan atau mana yang akan dibuang. Fokus yang diamati dan diambil dari penelitian ini adalah:

1. Efektivitas kinerja pegawai negeri sipil pada kantor Dinas Sosial Kota Malang berdasarkan pendapat dari Sedarmayanti (2009: 319), antara lain sebagai berikut:
  - a. Kualitas Kerja (*quality of work*)
  - b. Ketepatan Waktu (*promptness*)
  - c. Inisiatif (*initiative*)
  - d. Kemampuan (*capability*)
  - e. Komunikasi (*communication*)
2. Peningkatan kualitas pelayanan di bidang sosial pada kantor Dinas Sosial Kota Malang.
  - a. *Responsiveness*
  - b. *Responsibility*
  - c. *Accountability*

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai pada kantor Dinas Sosial Kota Malang, yang terdiri dari:
  - a. Faktor-faktor pendukung
  - b. Faktor-faktor penghambat

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian ini berkaitan dengan tempat yang dipilih sebagai objek penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat dimana sebenarnya peneliti menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Pada penelitian ini, lokasi yang telah ditentukan oleh penulis adalah Kota Malang Provinsi Jawa Timur.

Sedangkan situs penelitian adalah objek yang akan di lakukan penelitian. Situs penelitian merupakan tempat atau peristiwa yang didalamnya peneliti dapat mengamati keadaan sebenarnya dari obyek penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut yang menjadi situs penelitian adalah Dinas Sosial Kota Malang karena peneliti tertarik dan memiliki rasa penasaran yang tinggi terhadap efektivitas kinerja pegawai negeri sipil di kantor Dinas Sosial Kota Malang. Selain itu, kesejahteraan masyarakat adalah hak bagi setiap warga negara oleh karena itu dalam meningkatkan taraf kesejahteraan sosial masyarakat perlunya dukungan dari masyarakat dan pemerintah.

#### **D. Sumber dan Jenis Data**

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam rangka menyusun skripsi ini adalah data sebagaimana yang diuraikan di bawah ini:

##### **1. Data primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan mengadakan penelitian secara langsung dengan sumber data pada Kepala Dinas Sosial Kota Malang, Kepala Seksi dan staf-staf melalui proses wawancara secara langsung.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari karyawan, arsip atau catatan serta literature yang ada pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang maupun yang diperoleh penulis sendiri. Secara spesifik dapat dilihat dari sejarah berdirinya Dinas Sosial, struktur organisasi, visi dan misi pada Dinas Sosial Kota Malang. Sumber data yang penulis peroleh adalah dari dokumen Dinas Sosial Kota Malang, media elektronik (internet), dan buku-buku penunjang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2010) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti adalah:

### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan melakukan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

### 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik mendapatkan data atau informasi melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang dianggap berkompoten guna diminta keterangan sehingga didapatkan informasi yang faktual tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi dan situs penelitian yang dianggap relevan atau sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam teknik pengumpulan data ini dapat berupa arsip, laporan, gambar-gambar, foto-foto, peraturan, kebijakan dan data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu dalam proses penelitian karena digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data. Dalam hal mendukung

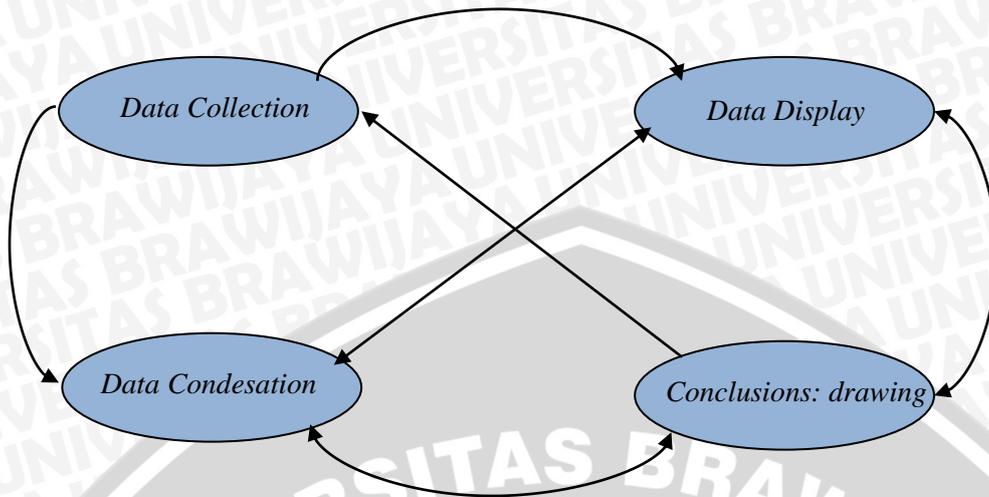
proses pengumpulan data dan memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan instrumen berupa:

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan cara melihat dan mengamati secara langsung peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan objek penelitian.
2. Pedoman wawancara atau *interview guide*, digunakan sebagai kerangka dasar dalam melakukan wawancara agar wawancara yang dilakukan peneliti tetap terarah dan tetap menjaga relevansi terhadap masalah dalam penelitian.

Perangkat penunjang, meliputi buku catatan, alat tulis menulis, dan alat bantu lain untuk merekam serta mencatat data-data yang diperlukan dalam penelitian.

### **G. Analisis Data**

Analisis data adalah penyederhanaan ke dalam suatu pola atau bentuk yang lebih mudah untuk diinterpretasikan. Dilihat dari jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan peneliti dalam penelitian maka analisa data harus diinterpretasikan dengan cara melukin hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Sehingga analisis data pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bukan dalam bentuk suatu angka. Sesuai dengan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:



Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif  
 Sumber: Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014: 33)

1. *Data Collection*/ Pengumpulan data

Tahap pengumpulan data peneliti menggunakan teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengumpulan data dengan cara observasi dan dokumentasi bertujuan sebagai bahan penunjang yang memperkuat data-data wawancara yang dibutuhkan untuk penelitian. Peneliti dalam tahap ini melakukannya secara berulang-ulang sehingga data yang dikumpulkan lengkap dan relevan dengan penelitian.

2. *Display data*/ Penyajian Data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, kita tidak akan dapat memahami apa yang akan terjadi dan apa yang harus kita lakukan, lebih jauh menganalisis atau akan mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Hal ini dilakukan agar memudahkan bagi peneliti untuk bisa melihat gambaran secara keseluruhan

atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan.

### 3. *Data Condensation/ Kondensasi Data*

Proses pemilihan, pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kondensasi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian diklasifikasikan oleh peneliti dan selanjutnya dipilih mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Kondensasi data berlangsung terus menerus selama kegiatan penelitian kualitatif berlangsung, sehingga diharapkan nantinya akan diklasifikasikan dan diperoleh suatu verifikasi yang jelas dan terarah.

### 4. *Concluison Drawing/ Verifying/ Penarikan kesimpulan*

Verifikasi data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh disajikan sedemikian rupa, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut. Dari hasil data yang dikumpulkan dan dianalisa itu dapat ditarik kesimpulan. Kemudian kesimpulan yang telah ditarik, diverifikasikan, baik berdasarkan kerangka pikir penelitian maupun berdasarkan catatan-catatan yang ada, agar mempunyai validitas dan mencapai konsensus pada tingkat optimal antara peneliti dengan sumber informan. Kesimpulannya adalah dalam penelitian ini, semua data yang diperoleh

akan direduksi, yaitu memilih data-data yang relevan dengan topik penelitian. Setelah itu data dianalisis kemudian dilakukan penyajian data dengan membuat kesimpulan sementara. Hipotesa awal bersifat umum dan menyeluruh sesuai dengan fokus penelitian. Hasil kecenderugam yang ada nantinya akan diajukan berdasarkan kesimpulan hasil dari penelitian ini.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang merupakan sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 90 km sebelah selatan Surabaya dan merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, serta merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia menurut jumlah penduduk. Kota Malang berada di dataran tinggi yang cukup sejuk, dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Malang. Luas wilayah kota Malang adalah 252,10 km<sup>2</sup>. Malang dikenal sebagai salah satu kota tujuan pendidikan terkemuka di Indonesia karena banyak universitas dan politeknik negeri maupun swasta yang terkenal hingga seluruh Indonesia dan menjadi salah satu tujuan pendidikan berada di kota ini, beberapa di antaranya yang paling terkenal adalah Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, dan Universitas Muhammadiyah Malang.

Sebutan lain kota ini adalah kota bunga, dikarenakan pada zaman dahulu Malang dinilai sangat indah dan cantik dengan banyak pohon-pohon dan bunga yang berkembang dan tumbuh dengan indah dan asri. Malang juga dijuluki Parijs van Oost-Java, karena keindahan kotanya bagaikan kota "Paris" di timur Pulau Jawa. Selain itu, Malang juga mendapat julukan Zwitserland van Java karena keindahan kotanya yang dikelilingi pegunungan serta tata kotanya yang rapi,

menyamai negara Swiss di Eropa. Malang juga berangsur-angsur dikenal sebagai kota belanja, karena banyaknya mall dan factory outlet yang bertebaran di kota ini. Hal inilah yang menjadikan kota Malang dikenal luas memiliki keunikan, yakni karena kemiripannya dengan Kota Bandung di Provinsi Jawa Barat, di antaranya dari segi geografis, julukan, dan perkembangan kotanya.

#### a. Sejarah Kota Malang

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya, hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. Sejalan perkembangan tersebut, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan

masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya. Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan.



Gambar 4.1 Logo Kota Malang (Pemerintah Kota Malang)  
Sumber : <http://malangkota.go.id/>

DPRDGR mengukuhkan lambang Kotamadya Malang dengan Perda No. 4/1970. Bunyi semboyan pada lambang adalah "MALANG KUÇEÇWARA".

Motto "MALANG KUÇEÇWARA" berarti Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar. Arti Warna :

- Merah Putih, adalah lambang bendera nasional Indonesia
- Kuning, berarti keluhuran dan kebesaran
- Hijau adalah kesuburan
- Biru Muda berarti kesetiaan pada Tuhan, negara dan bangsa
- Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Semboyan tersebut dipakai sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya Kotapraja Malang pada 1964, sebelum itu yang digunakan adalah "MALANG NAMAKU, MAJU TUJUANKU", yang merupakan terjemahan dari bahasa Latin "MALANG NOMINOR, SURSUM MOVEOR" yang disahkan dengan "Gouvernement besluit dd. 25 April 1938 N. 027". Semboyan baru itu diusulkan oleh Prof. DR. R.Ng.Poerbatjaraka dan erat hubungannya dengan asal mula Kota Malang pada zaman Ken Arok.

#### **b. Demografi dan Kondisi Geografis**

Kota Malang memiliki jumlah penduduk 857.891 jiwa (2014), dengan tingkat pertumbuhan 3,9% per tahun. Dengan luas Kota Malang yang mencapai 110,06 km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk Kota Malang mencapai 7800 jiwa/km<sup>2</sup>. Sebagian besar penduduk Kota Malang berasal dari suku Jawa. Namun, suku Jawa di Malang dibanding dengan masyarakat Jawa pada umumnya memiliki temperamen yang sedikit lebih keras dan egaliter. Salah satu penyebabnya adalah

tipologi arek Malang terinspirasi oleh Ken Arok yang diceritakan sebagai raja yang tegas dan lugas meskipun lebih megarah keras. Terdapat pula sejumlah suku-suku minoritas seperti Madura, Arab, Tionghoa, dan lain-lain. Sebagai kota pendidikan, Malang juga menjadi tempat tinggal mahasiswa dari berbagai daerah dari seluruh Indonesia, bahkan di antara mereka juga membentuk wadah komunitas tersendiri. Agama mayoritas adalah Islam, diikuti dengan Kristen Protestan, Katolik, Hindu, Buddha, dan Kong Hu Cu. Bangunan tempat ibadah banyak yang telah berdiri semenjak zaman kolonial antara lain Masjid Jami (Masjid Agung), Gereja Hati Kudus Yesus, Gereja Cathedral Ijen (Santa Perawan Maria dari Gunung Karmel), Klenteng Eng An Kiong di Kotalama serta Candi Badut di Kecamatan Sukun dan Pura di puncak Buring. Bahasa Indonesia merupakan bahasa resmi nasional di Kota Malang. Namun, Bahasa Jawa dengan dialek Jawa Timuran merupakan bahasa sehari-hari masyarakat Malang. Kalangan minoritas Suku Madura menuturkan Bahasa Madura. Malang dikenal memiliki dialek khas yang disebut Boso Walikan (Osob Kiwalan), yaitu cara pengucapan kata secara terbalik, misalnya Malang menjadi Ngalam, bakso menjadi oskab burung menjadi ngurub, dan contoh lain seperti saya bangga arema menang menjadi ayas bangga arema nganem . Gaya bahasa masyarakat Malang terkenal egaliter dan blak-blakan, yang menunjukkan sikap masyarakatnya yang tegas, lugas dan tidak mengenal basa-basi.

Kota Malang yang terletak di dataran tinggi yaitu pada ketinggian antara 440 - 667 meter di atas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan pariwisata karena keindahan alamnya yang dikelilingi pegunungan. Letak kota

Malang berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Malang dan secara astronomis terletak  $112,06^{\circ}$  -  $112,07^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,06^{\circ}$  -  $8,02^{\circ}$  Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang
- Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang
- Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang
- Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau, Kabupaten Malang

Kota Malang juga dikelilingi beberapa pegunungan besar, di antaranya adalah pegunungan Bromo-Tengger (berkisar 2.700 m dpl); Gunung Semeru (3.676 m dpl); Gunung Arjuno (3.339 m dpl); Gunung Butak (2.868 m dpl); Gunung Kawi (2.551 m dpl); Gunung Anjasmoro (2.277 m dpl); serta Gunung Panderman (2.045 m dpl). Gunung Semeru merupakan gunung tertinggi di Pulau Jawa. Selain itu, kota Malang juga dilalui salah satu sungai terpanjang di Indonesia serta terpanjang kedua di Pulau Jawa setelah Bengawan Solo, yaitu Sungai Brantas yang mata airnya terletak di lereng Gunung Arjuno di sebelah barat laut kota.

## 2. Gambaran Umum Dinas

### a. Gambaran Umum Kantor Dinas Sosial Kota Malang

Dinas Sosial Kota Malang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang dibentuk melalui Peraturan Daerah no. 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. Kantor Dinas berlokasi di Jln. Raya Sulfat No. 12, Bunulrejo, Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur.



Gambar 4.2 Kantor Dinas Sosial Kota Malang  
Sumber: [www.dinsos.malangkota.go.id](http://www.dinsos.malangkota.go.id)

Pada setiap instansi dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, secara umum dapat dikatakan bahwa visi dan misi adalah suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan yang sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan. Visi merupakan cara pandang jauh suatu organisasi atau instansi untuk

mencapai tujuannya dalam kurun waktu tertentu. Adapun visi Dinas Sosial Kota Malang adalah:

**“Terwujudnya Masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang sejahtera dan bermartabat”**

Dalam operasionalnya suatu instansi atau organisasi berpedoman pada pernyataan misi yang merupakan sesuatu yang nyata untu dituju serta dapat pula memberikan petunjuk garis besar cara pencapaian visi. Adapun misi Dinas Sosial Kota Malang adalah:

1. Meningkatkan taraf kesejahteraan sosial masyarakat malalui penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
2. Mendorong peningkatan dan perluasan pelaksanaan pembangunan kesejahteraan sosial oleh pemerintah dan masyarakat;
3. Meningkatkan sistem informasi dan pelaporan bidang sosial;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan di bidang sosial.

**b. Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas sosial melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Dinas Sosial mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang sosial;
2. Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang sosial;

3. Pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi dan kerja sama di bidang sosial;
4. Pelaksanaan pemberdayaan fakir miskin dan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) lainnya;
5. Pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi kesejahteraan sosial;
6. Pelaksanaan pembinaan anak terlantar, para penyandang cacat, panti asuhan/panti jompo, eks penyandang penyakit sosial, eks narapidana, pekerja seks komersial (PSK), narkoba dan penyakit sosial lainnya;
7. Pelaksanaan pembinaan, pemberdayaan bagi gelandangan, pengemis, pemulung, anak jalanan, psikotik;
8. Pelaksanaan pemberdayaan kelembagaan kesejahteraan sosial;
9. Pelaksanaan pembinaan dan pemberdayaan karang taruna, karang werda, pekerja sosial masyarakat (PSM), tenaga kerja sosial kecamatan (TKSK), wahana kesejahteraan sosial berbasis masyarakat (WKSBM), wanita pemimpin kesejahteraan sosial (WPKS), organisasi sosial (Orsos), lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga (LK3), dunia usaha yang melakukan usaha kesejahteraan sosial, keluarga pioneer dan taruna siaga bencana (TAGANA);
10. Pelaksanaan pemeliharaan dan pemanfaatan loka bina karya (LBK) Pandanwangi, Barak Sukun, Taman Makam Pahlawan, Makam Pahlawan Trip dan Lingkungan Pondok Sosial (LIPONSOS);

11. Pemberian rekomendasi klien ke panti sosial bina remaja (PSBR), panti rehabilitasi sosial (PRS), panti sosial (PS), panti sosial asuhan anak (PSAA), panti jompo dan panti balita;
12. Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Undian Gratis Berhadiah (UGB) dan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB);
13. Pelaksanaan kegiatan penanganan pengungsi akibat korban bencana;
14. Pemberian pertimbangan teknis perizinan di bidang sosial;
15. Pemberian dan pencabutan perizinan di bidang sosial yang menjadi kewenangannya;
16. Pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran di bidang sosial sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
17. Pelaksanaan pembelian/ pengadaan atau pembangunan asset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
18. Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
19. Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
20. Pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak;
21. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
22. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

23. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
24. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
25. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang sosial;
26. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
27. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
28. Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
29. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
30. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

**c. Struktur Organisasi Dinas Sosial**

Struktur Organisasi Dinas Sosial sesuai dengan Peraturan Daerah Kota

Malang No 6 Tahun 2012 terdiri dari:

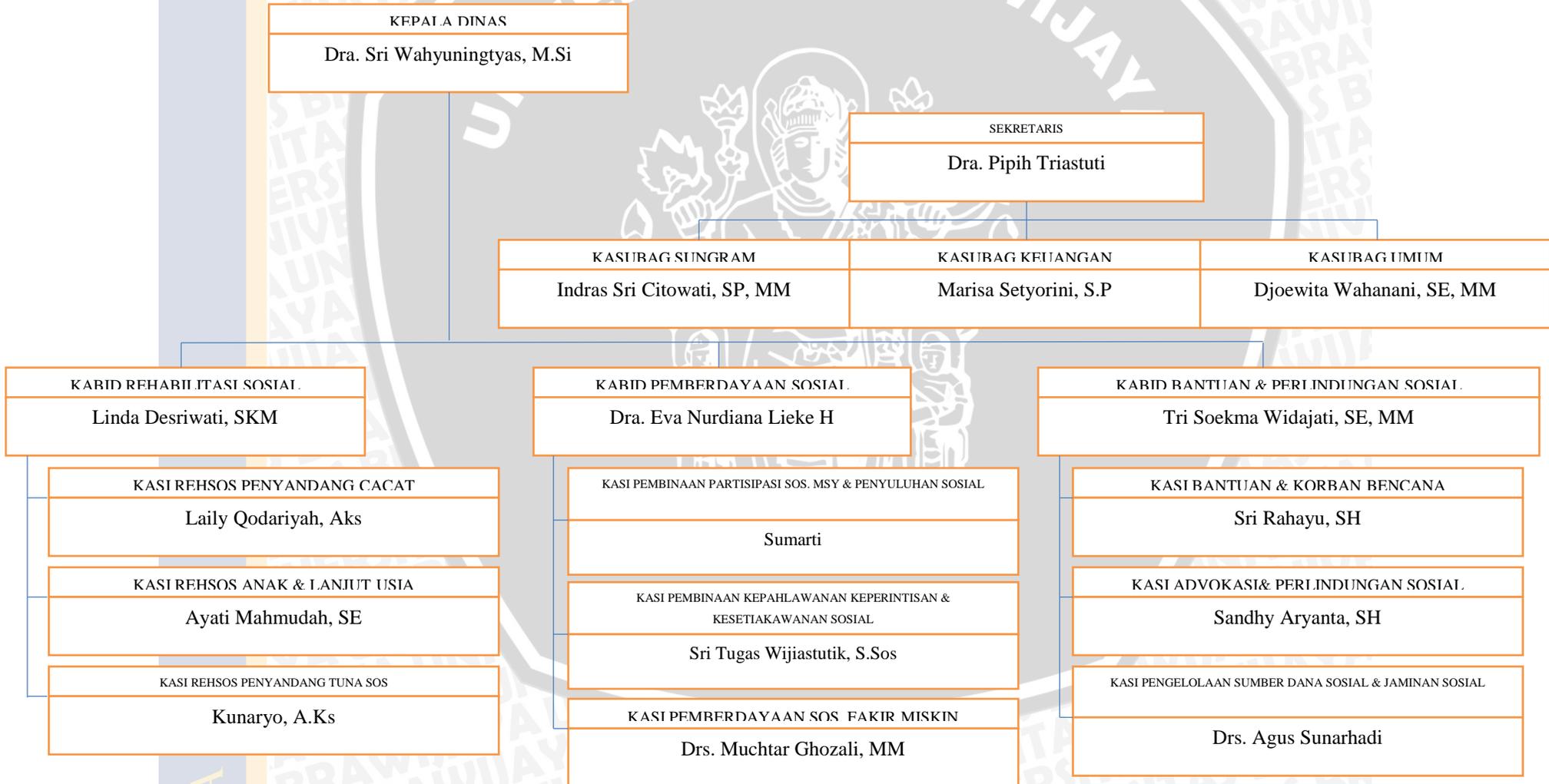
1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri dari:
  - a) Subbagian Penyusunan Program;
  - b) Subbagian Keuangan;
  - c) Subbagian Umum.
3. Bidang Rehabilitasi Sosial, terdiri dari:
  - a) Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Tuna Sosial;

- b) Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat;
  - c) Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia.
4. Bidang Pemberdayaan Sosial, terdiri dari:
    - a) Seksi Pembinaan Partisipasi Sosial Masyarakat dan Penyuluhan Sosial;
    - b) Seksi Pembinaan Kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial;
    - c) Seksi Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin.
  5. Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial, terdiri dari:
    - a) Seksi Bantuan Sosial dan Bencana;
    - b) Seksi Bantuan Advokasi dan Perlindungan Sosial;
    - c) Seksi Pengelolaan Sumber Dana Sosial dan Jaminan Sosial.
  6. UPT
  7. Kelompok Jabatan Fungsional.

Pada masing-masing Kepala Seksi membawahi staf atau pelaksana.

Gambar struktur organisasi Kantor Dinas Sosial Kota Malang secara lengkap dapat dilihat sebagaimana gambar berikut:

## STRUKTUR ORGANISASI DINAS SOSIAL KOTA MALANG



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Malang  
Sumber: Peraturan Daerah Kota Malang No 6 Tahun 2012

#### **Kepala Dinas mempunyai tugas:**

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi, mengkoordinasikan dan melakukan pengendalian internal terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

#### **Sekretariat**

Sekretariat melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat mempunyai fungsi :

- a) penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
- b) penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
- c) penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- d) penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
- e) pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
- f) pengelolaan urusan kehumasan, protokol dan kepustakaan;
- g) pelaksanaan urusan rumah tangga;

- h) pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;
- i) pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- j) pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- k) pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah;
- l) pengelolaan anggaran;
- m) pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
- n) pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
- o) pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- p) pengkoordinasian penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan;
- q) penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- r) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- s) pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- t) penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah;
- u) pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang sosial;
- v) penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;

- w) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;  
dan
- x) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

### **Subbagian Penyusunan Program**

Subbagian Penyusunan Program melaksanakan tugas pokok penyusunan program, evaluasi dan pelaporan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Penyusunan Program mempunyai fungsi :

- a) penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
- b) penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
- c) penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- d) penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
- e) penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan;
- f) penyusunan laporan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- g) penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- h) penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan;
- i) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

- j) pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- k) penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah;
- l) penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;
- m) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- n) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas pokoknya.

#### **Subbagian Keuangan**

Subbagian Keuangan melaksanakan tugas pokok pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- b) pelaksanaan penatausahaan keuangan;
- c) pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
- d) penyusunan dan penyampaian laporan penggunaan anggaran;
- e) penyusunan dan penyampaian laporan keuangan semesteran dan akhir tahun;

- f) penyusunan administrasi dan pelaksanaan pembayaran gaji pegawai;
- g) penerimaan, pengadministrasian dan penyetoran penerimaan bukan pajak daerah;
- h) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- i) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- j) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas pokoknya.

#### **Subbagian Umum**

Subbagian Umum melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Umum mempunyai fungsi :

- a) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- b) pelaksanaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
- c) pelaksanaan administrasi kepegawaian;
- d) pelaksanaan kehumasan, keprotokolan dan kepustakaan;
- e) pelaksanaan urusan rumah tangga;

- f) pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
  - g) pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
  - h) pelaksanaan dan penatausahaan barang milik daerah;
  - i) pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang sosial;
  - j) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
  - k) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- dan
- l) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas pokoknya.

#### **Bidang Rehabilitasi Sosial**

Bidang Rehabilitasi Sosial melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan rehabilitasi sosial bagi penyandang tuna sosial, cacat, anak dan lanjut usia. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Rehabilitasi Sosial mempunyai fungsi :

- a) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Rehabilitasi Sosial;
- b) pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis penyelenggaraan rehabilitasi sosial bagi penyandang tuna sosial, cacat, anak dan lanjut usia;

- c) penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang penyelenggaraan rehabilitasi sosial bagi penyandang tuna sosial, cacat, anak dan lanjut usia;
- d) pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang rehabilitasi sosial;
- e) pelaksanaan pemberdayaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
- f) pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi kesejahteraan sosial;
- g) pelaksanaan pembinaan anak terlantar, para penyandang cacat, panti asuhan/panti jompo, eks penyandang penyakit sosial, eks narapidana, Pekerja Seks Komersial (PSK), narkoba dan penyakit sosial lainnya;
- h) pelaksanaan pembinaan, pemberdayaan bagi gelandangan, pengemis, pemulung, Anak Jalanan, psikotik;
- i) pemberian rekomendasi klien ke Panti Sosial Bina Remaja (PSBR), Panti Rehabilitasi Sosial (PRS), Panti Sosial (PS), Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA), Panti jompo dan Panti Balita;
- j) pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang rehabilitasi sosial;
- k) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- l) penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan;

- m) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- n) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- o) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- p) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;  
dan
- q) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

#### **Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Tuna Sosial**

Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Tuna Sosial melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan Rehabilitasi Sosial bagi penyandang tuna sosial. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Tuna Sosial mempunyai fungsi :

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang Rehabilitasi Sosial bagi penyandang tuna sosial;
- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang Rehabilitasi Sosial bagi penyandang tuna sosial;
- c) penyiapan bahan pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang rehabilitasi sosial bagi penyandang tuna sosial;
- d) pelaksanaan pemberdayaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) bagi penyandang tuna sosial;

- e) pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi kesejahteraan sosial bagi penyandang tuna sosial;
- f) pelaksanaan pembinaan eks penyandang penyakit sosial, eks narapidana, Pekerja Seks Komersial (PSK), narkoba dan penyakit sosial lainnya;
- g) pelaksanaan pembinaan, pemberdayaan bagi gelandangan, pengemis, pemulung, psikotik;
- h) pemberian rekomendasi klien ke Panti Rehabilitasi Sosial (PRS) dan Panti Sosial (PS);
- i) penyiapan bahan pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang rehabilitasi sosial bagi penyandang tuna sosial dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
- j) pembinaan dan rehabilitasi sosial tuna sosial (tuna susila, gelandangan, pengemis, psikotik, bekas narapidana, pengidap HIV/AIDS);
- k) pembinaan dan rehabilitasi sosial daerah kumuh;
- l) penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan kegiatan rehabilitasi sosial bagi tuna sosial, Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dan daerah kumuh;
- m) penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penyelenggaraan sistem informasi potensi, profesi dan swadaya

- sosial bagi penyandang tuna sosial dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
- n) penyiapan bahan bimbingan dan penyuluhan di bidang sosial bagi penyandang tuna sosial dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
  - o) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
  - p) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - q) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
  - r) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
  - s) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
  - t) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

#### **Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat**

Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan Rehabilitasi Sosial bagi penyandang cacat. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat mempunyai fungsi :

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang Rehabilitasi Sosial bagi penyandang cacat;

- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang Rehabilitasi Sosial bagi penyandang cacat;
- c) penyiapan bahan pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang rehabilitasi sosial bagi penyandang cacat;
- d) pelaksanaan pemberdayaan kesejahteraan sosial bagi penyandang cacat;
- e) pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi kesejahteraan sosial bagi penyandang cacat;
- f) pelaksanaan pembinaan dan pemberdayaan bagi penyandang cacat;
- g) pemberian rekomendasi klien ke Panti Asuhan Anak Cacat;
- h) penyiapan bahan pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang rehabilitasi sosial bagi penyandang cacat;
- i) penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan kegiatan rehabilitasi sosial bagi penyandang cacat;
- j) penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penyelenggaraan sistem informasi potensi, profesi dan swadaya sosial bagi penyandang cacat;
- k) penyiapan bahan bimbingan dan penyuluhan di bidang sosial bagi penyandang cacat;
- l) pembinaan dan rehabilitasi sosial penyandang cacat (cacat tubuh, tuna netra, tuna rungu, tuna wicara, cacat mental dan bekas penderita penyakit kronis);

- m) pelaksanaan rehabilitasi dan bimbingan sosial kepada penyandang cacat;
- n) penyiapan bahan penyusunan rencana dan program pelayanan dalam dan luar panti dan rehabilitasi sosial penyandang cacat melalui Loka Binakarya;
- o) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- p) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- q) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- r) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- s) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- t) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

#### **Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia**

Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan Rehabilitasi Sosial bagi Anak dan Lanjut Usia. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia mempunyai fungsi :

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang Rehabilitasi Sosial bagi Anak dan Lanjut Usia;

- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang Rehabilitasi Sosial bagi Anak dan Lanjut Usia;
- c) penyiapan bahan pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang rehabilitasi sosial bagi anak dan lanjut usia;
- d) pelaksanaan pemberdayaan kesejahteraan sosial bagi anak dan lanjut usia;
- e) pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi kesejahteraan sosial bagi anak dan lanjut usia;
- f) pelaksanaan pembinaan anak terlantar;
- g) pelaksanaan pembinaan panti asuhan dan panti jompo;
- h) pemberian rekomendasi klien ke Panti Sosial Bina Remaja (PSBR), Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA), Panti jompo dan Panti Balita;
- i) penyiapan bahan pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang rehabilitasi sosial bagi anak dan lanjut usia;
- j) penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan kegiatan rehabilitasi sosial bagi anak dan lanjut usia;
- k) penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penyelenggaraan sistem informasi potensi, profesi dan swadaya sosial bagi anak dan lanjut usia;

- l) penyiapan bahan bimbingan dan penyuluhan di bidang sosial bagi anak dan lanjut usia;
- m) pembinaan dan rehabilitasi sosial anak dan remaja bermasalah (anak jalanan, anak nakal, korban penyalahgunaan napza) serta lanjut usia;
- n) pelaksanaan rehabilitasi dan bimbingan sosial kepada anak dan remaja bermasalah serta lanjut usia;
- o) penyiapan bahan penyusunan rencana dan program pemberdayaan yayasan sosial dan panti asuhan;
- p) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- q) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- r) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- s) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- t) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- u) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

### **Bidang Pemberdayaan Sosial**

Bidang Pemberdayaan Sosial melaksanakan tugas pokok pembinaan dan pemberdayaan kesejahteraan sosial. Untuk melaksanakan

tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Bidang Pemberdayaan

Sosial mempunyai fungsi:

- a) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Pemberdayaan Sosial;
- b) pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis pembinaan dan pemberdayaan kesejahteraan sosial;
- c) penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pembinaan dan pemberdayaan kesejahteraan sosial;
- d) pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang pemberdayaan sosial;
- e) pelaksanaan pemberdayaan Fakir Miskin;
- f) pelaksanaan penanganan Fakir Miskin;
- g) pelaksanaan pemberdayaan kelembagaan kesejahteraan sosial;
- h) pelaksanaan pembinaan dan pemberdayaan Karang Taruna, Karang Werda, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), Tenaga Kerja Sosial Kecamatan (TKSK), Wahana Kesejahteraan Sosial Berbasis Masyarakat (WKSBM), Wanita Pemimpin Kesejahteraan Sosial (WPKS), Organisasi Sosial (Orsos), Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3), Dunia Usaha yang melakukan Usaha Kesejahteraan Sosial, Keluarga Pioner dan Taruna Siaga Bencana (TAGANA);
- i) pelaksanaan pemeliharaan dan pemanfaatan Loka Bina Karya (LBK) Pandanwangi, Barak Sukun, Taman Makam Pahlawan,

Makam Pahlawan Trip dan Lingkungan Pondok Sosial (LIPONSOS);

- j) penyusunan bahan kebijakan rehabilitasi penataan dan pemeliharaan Taman Makam Pahlawan dan Makam Pahlawan Trip;
- k) pelaksanaan koordinasi teknis pemakaman di Taman Makam Pahlawan dan Makam Pahlawan Trip;
- l) pemrosesan rekomendasi pemberian tanda kehormatan/ tunjangan pahlawan/perintis kemerdekaan;
- m) penggalian, perumusan, pengembangan nilai-nilai keperintisan, kepahlawanan dan kejuangan serta nilai-nilai kesetiakawanan sosial dalam masyarakat;
- n) pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang bimbingan sosial;
- o) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- p) penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan;
- q) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- r) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- s) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

- t) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;  
dan
- u) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

### **Seksi Pembinaan Partisipasi Sosial Masyarakat dan Penyuluhan Sosial**

Seksi Pembinaan Partisipasi Sosial Masyarakat dan Penyuluhan Sosial melaksanakan tugas pokok penyuluhan, pembinaan dan pemberdayaan partisipasi sosial masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pembinaan Partisipasi Sosial Masyarakat dan Penyuluhan Sosial mempunyai fungsi:

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang penyuluhan, pembinaan dan pemberdayaan partisipasi sosial masyarakat;
- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang penyuluhan, pembinaan dan pemberdayaan partisipasi sosial masyarakat;
- c) pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang pemberdayaan sosial;
- d) pelaksanaan pemberdayaan kelembagaan kesejahteraan sosial;
- e) pelaksanaan pembinaan dan pemberdayaan Karang Taruna, Karang Werda, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), Tenaga Kerja Sosial Kecamatan (TKSK), Wahana Kesejahteraan Sosial Berbasis

Masyarakat (WKSBM), Wanita Pemimpin Kesejahteraan Sosial (WPKS), Organisasi Sosial (Orsos), Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3), Dunia Usaha yang melakukan Usaha Kesejahteraan Sosial, Keluarga Pioner dan Taruna Siaga Bencana (TAGANA);

- f) pelaksanaan pemeliharaan dan pemanfaatan Loka Bina Karya (LBK) Pandanwangi, Barak Sukun dan Lingkungan Pondok Sosial (LIPONSOS);
- g) pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang bimbingan sosial;
- h) pelaksanaan penyuluhan di bidang kesejahteraan sosial;
- i) fasilitasi pemberdayaan sosial dalam rangka partisipasi sosial masyarakat;
- j) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- k) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- l) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- m) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- n) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;  
dan
- o) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

## **Seksi Pembinaan Kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial**

Seksi Pembinaan Kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial melaksanakan tugas pokok pembinaan nilai-nilai kepahlawanan, keperintisan dan kesetiakawanan sosial. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pembinaan Kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial mempunyai fungsi:

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pembinaan nilai-nilai kepahlawanan, keperintisan dan kesetiakawanan sosial;
- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pembinaan nilai-nilai kepahlawanan, keperintisan dan kesetiakawanan sosial;
- c) penyusunan bahan kebijakan rehabilitasi penataan dan pemeliharaan Taman Makam Pahlawan dan Makam Pahlawan Trip;
- d) penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi teknis pemakaman di Taman Makam Pahlawan dan Makam Pahlawan Trip;
- e) pembinaan, usaha dan koordinasi dalam rangka kesejahteraan pahlawan/perintis kemerdekaan dan keluarga/ahli warisnya serta pembinaan nilai kepahlawanan;

- f) pemrosesan rekomendasi pemberian tanda kehormatan/ tunjangan pahlawan/perintis kemerdekaan;
- g) penggalian, perumusan, pengembangan nilai-nilai keperintisan, kepahlawanan dan kejuangan serta nilai-nilai kesetiakawanan sosial dalam masyarakat;
- h) pelaksanaan sosialisasi nilai-nilai keperintisan, kepahlawanan dan kejuangan serta nilai-nilai kesetiakawanan sosial;
- i) pelaksanaan motivasi dan bimbingan penerapan nilai-nilai keperintisan, kepahlawanan dan kejuangan serta nilai-nilai kesetiakawanan sosial;
- j) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- k) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- l) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- m) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- n) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- o) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

### **Seksi Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin**

Seksi Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin melaksanakan tugas pokok penanganan dan pemberdayaan Fakir Miskin. Untuk melaksanakan

tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin mempunyai fungsi:

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang penanganan dan pemberdayaan Fakir Miskin;
- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program penanganan dan pemberdayaan Fakir Miskin;
- c) pelaksanaan pemberdayaan Fakir Miskin;
- d) fasilitasi dan dukungan pemberian kecukupan pangan, sandang, dan perumahan bagi fakir miskin;
- e) fasilitasi akses pelayanan kesehatan bagi fakir miskin;
- f) fasilitasi akses pelayanan pendidikan yang dapat meningkatkan martabat fakir miskin;
- g) pelaksanaan perlindungan sosial bagi fakir miskin dalam membangun, mengembangkan, dan memberdayakan diri dan keluarganya sesuai dengan karakter budayanya;
- h) fasilitasi akses pelayanan sosial melalui jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan rehabilitasi sosial dalam membangun, mengembangkan, serta memberdayakan diri dan keluarga bagi fakir miskin;
- i) fasilitasi dan dukungan peningkatan derajat kehidupan yang layak bagi fakir miskin;
- j) fasilitasi akses untuk memperoleh lingkungan hidup yang sehat bagi fakir miskin;

- k) pelaksanaan peningkatan kondisi kesejahteraan yang berkesinambungan bagi fakir miskin;
- l) fasilitasi penyediaan akses memperoleh pekerjaan dan kesempatan berusaha bagi fakir miskin;
- m) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- n) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- o) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- p) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- q) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- r) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

#### **Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial**

Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan bantuan dan perlindungan sosial. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial mempunyai fungsi:

- a) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial;
- b) pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis penyelenggaraan bantuan dan perlindungan sosial;

- c) penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang penyelenggaraan bantuan dan perlindungan sosial;
- d) pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang bantuan dan perlindungan sosial;
- e) pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Undian Gratis Berhadiah (UGB) dan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB);
- f) pelaksanaan kegiatan penanganan pengungsi akibat korban bencana;
- g) penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi korban bencana;
- h) pemrosesan pemberian pertimbangan teknis perizinan di bidang sosial;
- i) pemrosesan pemberian dan pencabutan perizinan di bidang sosial yang menjadi kewenangannya;
- j) pencegahan dan penanganan risiko dari guncangan dan kerentanan sosial;
- k) pemberian fasilitasi advokasi sosial untuk melindungi dan membela seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dilanggar haknya;
- l) pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang usaha sosial dan bantuan sosial;
- m) pelaksanaan penyaluran bantuan kepada masyarakat dan Badan-badan Sosial serta Organisasi Sosial Masyarakat lainnya;

- n) pelaksanaan bantuan sosial kepada anak yang meliputi anak terlantar, anak nakal, eks korban napza, anak jalanan dan balita terlantar;
- o) pelaksanaan kegiatan bantuan sosial kepada penyandang cacat tubuh, cacat netra, tuna rungu wicara, gelandangan, pengemis, wanita tuna sosial dan bekas penyakit kronis;
- p) penyelenggaraan pengawasan bantuan sosial;
- q) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- r) penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan;
- s) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- t) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- u) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- v) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- w) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

### **Seksi Bantuan Sosial dan Bencana**

Seksi Bantuan Sosial dan Bencana melaksanakan tugas pokok pemberian dan pengendalian bantuan sosial serta penanganan pengungsi

korban bencana. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Bantuan Sosial dan Bencana mempunyai fungsi:

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pemberian dan pengendalian bantuan sosial serta penanganan pengungsi korban bencana;
- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pemberian dan pengendalian bantuan sosial serta penanganan pengungsi korban bencana;
- c) penyiapan bahan pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di penanganan pengungsi korban bencana;
- d) pelaksanaan kegiatan penanganan pengungsi akibat korban bencana;
- e) pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang bantuan sosial;
- f) penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi korban bencana;
- g) pelaksanaan penyaluran bantuan kepada masyarakat dan Badan-badan Sosial serta Organisasi Sosial Masyarakat lainnya;
- h) pelaksanaan bantuan sosial kepada anak yang meliputi anak terlantar, anak nakal, eks korban napza, anak jalanan dan balita terlantar;
- i) pelaksanaan kegiatan bantuan sosial kepada penyandang cacat tubuh, cacat netra, tuna rungu wicara, gelandangan, pengemis, wanita tuna sosial dan bekas penyakit kronis;

- j) penyelenggaraan pengawasan bantuan sosial;
- k) penyiapan bahan penyusunan rencana dan program pemberian bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) yayasan sosial dan panti asuhan;
- l) penyiapan bahan penyusunan rencana dan program pemberian bantuan sosial keluarga tidak mampu (miskin);
- m) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- n) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- o) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- p) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- q) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- r) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

#### **Seksi Bantuan Advokasi dan Perlindungan Sosial**

Seksi Bantuan Advokasi dan Perlindungan Sosial melaksanakan tugas pokok fasilitasi bantuan advokasi dan perlindungan sosial. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Bantuan Advokasi dan Perlindungan Sosial mempunyai fungsi:

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang fasilitasi bantuan advokasi dan perlindungan sosial;

- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang fasilitasi bantuan advokasi dan perlindungan sosial;
- c) penyiapan bahan pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang fasilitasi bantuan advokasi dan perlindungan sosial;
- d) pencegahan dan penanganan risiko dari guncangan dan kerentanan sosial;
- e) pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang usaha sosial;
- f) pelaksanaan Perlindungan Sosial bagi seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang berada dalam keadaan tidak stabil yang terjadi secara tiba-tiba sebagai akibat dari situasi krisis sosial, ekonomi, politik, bencana, dan fenomena alam;
- g) penyelenggaraan pengawasan pelaksanaan perlindungan sosial;
- h) pemberian fasilitasi advokasi sosial untuk melindungi dan membela seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dilanggar haknya;
- i) pelaksanaan penyuluhan, pemberian informasi dan diseminasi dalam rangka penyadaran hak dan kewajiban sosial;
- j) pelaksanaan pendampingan dan bimbingan dalam rangka advokasi sosial;

- k) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- l) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- m) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- n) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- o) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- p) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

#### **Seksi Pengelolaan Sumber Dana Sosial dan Jaminan Sosial**

Seksi Pengelolaan Sumber Dana Sosial dan Jaminan Sosial melaksanakan tugas pokok pengawasan pengelolaan sumber dana sosial dan pengawasan pelaksanaan jaminan sosial. Untuk melakukan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pengelolaan Sumber Dana Sosial dan Jaminan Sosial mempunyai fungsi:

- a) penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengawasan pengelolaan sumber dana sosial dan pengawasan pelaksanaan jaminan sosial;
- b) penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengawasan pengelolaan sumber dana sosial dan pengawasan pelaksanaan jaminan sosial;

- c) pelaksanaan komunikasi, konsultasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang pengawasan pengelolaan sumber dana sosial dan pengawasan pelaksanaan jaminan sosial;
- d) penyiapan bahan pemberian ijin pengumpulan uang atau barang undian berhadiah oleh organisasi sosial, yayasan atau kelompok masyarakat;
- e) penyiapan bahan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Undian Gratis Berhadiah (UGB) dan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB);
- f) penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis kegiatan penertiban terhadap usaha-usaha pengumpulan sumbangan dan undian berhadiah (UGB–Undian Gratis Berhadiah) oleh organisasi sosial, yayasan atau kelompok masyarakat;
- g) pelaksanaan pengendalian pengumpulan uang atau barang undian berhadiah oleh organisasi sosial, yayasan atau kelompok masyarakat;
- h) penyiapan bahan pemrosesan pemberian pertimbangan teknis perizinan di bidang sosial;
- i) penyiapan bahan pemrosesan pemberian dan pencabutan perizinan di bidang sosial yang menjadi kewenangannya;
- j) pengawasan pelaksanaan jaminan sosial;
- k) pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

- l) pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- m) pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- n) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- o) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;  
dan
- p) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

## **B. Penyajian Data Fokus**

### **1. Efektifitas Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan suatu gambaran dari tingkat capaian keberhasilan dan kegagalan individu dalam pelaksanaan kegiatan atau program yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan tercapainya tujuan organisasi yang telah disepakati oleh bersama. Pencapaian kinerja sendiri dalam pencapaiannya membutuhkan suatu pengukuran yang diukur oleh beberapa hal yang diantaranya sebagai berikut:

#### **a. Kualitas Kerja (*quality of work*)**

Kualitas kerja dalam hal ini adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik itu secara kualitas maupun secara kuantitas. Hasil dari prestasi kinerja berhubungan langsung dengan tanggung jawab pegawai kepada atasannya. Dalam hal ini kepala bagian, kesekretariatan dan kepala dinas tersebut adalah pegawai negeri sipil di lingkungan Dinas Sosial Kota Malang. Untuk pencapaian prestasi kinerja dalam hasil kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya baik itu secara

kualitas maupun kuantitas sehingga dilakukan wawancara pada tanggal 30 Mei 2016 kepada kepala dinas dan kesekretariatan dimana pertanggung jawaban kinerja para pegawainya yaitu adalah ibu Sri Wahyuningtyas dan ibu Djoewita Wahanani.

“Dalam pencapaian kinerja pegawai berdasarkan kualitas dan kuantitas itu relatif, karena dalam suatu organisasi terdapat budaya kerja yang mana merupakan kebiasaan para pegawai untuk menaati prosedur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati, sehingga setiap tahunnya pasti terpenuhi lalu hal yang paling diupayakan adalah peningkatan untuk tahun berikutnya”.

Hal yang serupa pada wawancara pada tanggal 23 Mei 2016 yang disampaikan oleh ibu Djoewita Wahanani adalah:

“Dalam pencapaian kinerja pegawai berdasarkan kualitas dan kuantitas disini kami selalu mengadakan rapat evaluasi maupun apel yang selalu dilaksanakan sesuai dengan *schedule* yang sudah ditetapkan. Apabila secara kualitas dan kuantitas terdapat beberapa hasil yang kurang puas maka akan diperbaiki dan apabila sudah cukup memuaskan maka akan terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Dalam hal kualitas maupun kuantitas umumnya sudah terpenuhi, akan tetapi kami selalu melakukan peningkatan berdasarkan target dinas di setiap tahunnya.”

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas kerja dalam hal pencapaian kinerja berdasarkan kuantitas dan kualitasnya sudah terpenuhi berdasarkan data yang didapat dan dalam pencapaiannya selalu ada peningkatan dan target pencapaian yang baru di setiap tahunnya.

#### **b. Ketepatan Waktu (*pomptnees*)**

Perilaku dalam hal ini adalah sikap para pegawai dalam menjalankan tugasnya sehari-hari yaitu mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin. Setiap tugas yang dibebankan kepada para pegawai memiliki tenggang waktu atau

*deadline*. Dalam wawancara pada tanggal 23 Mei 2016 oleh ibu Djoewita Wahanani adalah sebagai berikut:

“Dalam hal tanggung jawab para pegawai untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang diberikan itu relatif, terkadang tupoksi jelas tapi tugas lain yang diberikan dari pimpinan itu yang tidak terukur, itu yang menyebabkan pekerjaan pokok terbengkalai. Sebagai contoh pimpinan menghendaki kegiatan yang lainnya, sehingga kegiatan yang pokok harus ditinggal.”

Selanjutnya hal yang sama mengenai perilaku disiplin melalui wawancara

23 Mei 2016 yang disampaikan oleh ibu Djoewita Wahanani adalah sebagai berikut:

“Jam kerja menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam seminggu jam efektifnya adalah 32.5 jam, akan tetapi realisasi di kantor Dinas Sosial Kota Malang untuk masuk kerja selama lima hari Senin hingga Kamis sekitar pukul 08.00-16.00 dan Jum’at sekitar pukul 07.30-15.00 dengan menggunakan satuan OJH (Orang Perjam Perhari) yaitu selama 45 menit.”

Selanjutnya apabila para pegawai yang tidak disiplin dengan jam kerja maka terdapat sanksi yang akan diberikan sesuai dengan yang disampaikan pada wawancara 23 Mei 2016, adalah sebagai berikut:

“Peraturan Walikota No 48 Tahun 2013 Tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Berdasarkan Beban Kerja Kepada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Malang yang kemudian berubah menjadi Peraturan Walikota Malang No 6 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Malang No 48 Tahun 2013 dimana terdapat isian tentang sanksi para pegawai yang tidak disiplin dalam pemberian tunjangan penghasilan (tumpeng), baik itu sanksi bagi pegawai yang terlambat masuk kantor, pegawai yang pulang sebelum saatnya dan pegawai yang izin sakit.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam pola perilaku yang ditetapkan oleh dinas telah sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah ada, seperti contoh dalam Peraturan Walikota. Dengan adanya hal tersebut peneliti dapat melihat untuk masalah perilaku yaitu kejujuran, disiplin dan tanggung jawab sudah

dilaksanakan dengan baik oleh dinas, karena sangat jelas pula sanksi yang diberikan kepada para pegawai yang lalai.

**c. Inisiatif (*initiative*)**

Perilaku dalam hal ini yang dimaksud adalah kesadaran pegawai untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya tanpa harus selalu bergantung kepada atasannya. Dalam wawancara pada tanggal 23 Mei 2016 disampaikan oleh ibu Djoewita Wahanani adalah sebagai berikut:

“sumber daya manusia internal yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan program salah satunya mungkin pegawai yang kurang inisiatif atau kurangnya kesadarannya untuk melakukan suatu tugas yang diberikan dari atasan, dalam hal ini pegawai pamrih dimana segala sesuatunya diukur dengan uang.”

Selanjutnya wawancara yang sama pada tanggal 23 Mei 2016, ibu Djoewita Wahanani menambahkan sebagai berikut:

“selain itu terdapat pula beberapa personil yang tidak mau belajar tentang sesuatu guna mendukung kelancaran pelaksanaan program seperti tidak mau belajar IT, seperti yang kita tahu bahwa salah satu manfaat IT adalah untuk mempermudah dan memperlancar tugas.”

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya kesadaran atau inisiatif para pegawai Dinas Sosial untuk belajar dan untuk mengerjakan tugas yang diberikan dari atasan kepada mereka, hal ini dilihat dari hasil wawancara bahwa suatu pekerjaan yang dikerjakan selalu mengharapkan adanya upah yang diberikan.

**d. Kemampuan (*capability*)**

Dinas Sosial di dalam pelaksanaan kinerja tentunya dalam setiap pegawai perlu adanya penyesuaian diri dari setiap orang didalamnya. Sebagai suatu

instansi yang kegiatannya memerlukan sumber daya manusia harus mencukupi dalam setiap program dinas yang akan dilaksanakan, oleh karena itu Dinas Sosial memiliki berbagai macam latar belakang pendidikan setiap pegawai. Latar belakang pendidikan yang berbeda tentunya menjadi kendala dalam setiap pelaksanaan program kinerja. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Djoewita Wahanani sebagai berikut:

“salah satu yang menjadi faktor untuk melihat kemampuan para pegawai dalam menjalankan pekerjaannya adalah latar belakang dari setiap individu/pegawai, dengan latar belakang pendidikan yang kurang dan kurangnya inisiatif pegawai untuk belajar itu dapat menyebabkan kelambanan dalam bertugas”.

Berikut ini merupakan data para pegawai Dinas Sosial Kota Malang beserta latar belakang pendidikan setiap personal di dalam instansi tersebut.

No	Pendidikan/tingkat	Jumlah
1	Doktoral (S3)	1
2	Magister (S2)	5
3	Sarjana (S1)	14
4	Diploma III	2
5	SLTA/ SMA	9

6	SMP	1
7	SD	2

Tabel 4.1 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Dinas Sosial Kota Malang

*Sumber: Dinas Sosial Kota Malang*

Berdasarkan atas hasil data di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai Dinas Sosial Kota Malang sudah cukup baik dilihat dari berbagai latar belakang dan masa kerja para pegawai dimana rata-rata di atas sepuluh tahun. Dengan masa kerja yang lama seperti itu maka peneliti menilai bahwa para pegawai Dinas Sosial Kota Malang memiliki kemampuan dalam penyesuaian diri maupun pelaksanaan program.

**e. Komunikasi (*communication*)**

Komunikasi merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan. Hal ini sangat diperlukan dalam pelaksanaan program kinerja agar tidak adanya *miss* komunikasi dengan rekan pegawai. Dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 30 Mei 2016 adalah oleh ibu Sri Wahyuningtyas, sebagai berikut:

“Dalam hal ini yang pertama dilakukan oleh kami adalah melaksanakan apa yang ada di dalam tupoksi yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam

pelaksanaan organisasi ini, lalu kerjasama antar pegawai adalah berdasarkan atas hal tersebut.”

Selanjutnya wawancara pada tanggal 23 Mei 2016 menurut ibu Djoewita

Wahanani adalah sebagai berikut:

“Segala sesuatunya harus dikoordinasikan dengan baik, dikomunikasikan. Semua itu tidak terlepas dari ilmunya manajemen dimana ilmu manajemen ada 4 antara lain saat berkoodinasi kita akan merencakana (*planning*) baik itu secara human maupun secara administrasi, lalu dirapatkan atau dibicarakan atau dibahas (*organize*) yang akan menghasilkan suatu keputusan, selanjutnya setelah rapat adalah pelaksanaannya (*actuating*) dan yang terakhir adalah kontrol (*controlling*) dalam bentuk misalnya evaluasi dan monitoring.”

Dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam keahlian untuk penilaian kinerja tidak terlepas dari ilmu manajemen yaitu *planning*, *organize*, *actuating* dan *controlling*, selain menggunakan prosedur-prosedur yang sudah ada seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan budaya kerja.

## **2. Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial**

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Agar kepuasan masyarakat yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa yang mereka layani. Kepuasan masyarakatlah yang dapat menjadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini aparatur tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

### **a. Responsiveness**

Daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu memberikan layanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat sebagai penerima

layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan kemampuan petugas untuk tanggap dalam pemberian layanan secara efisien. Dalam sebuah artikel yang diunggah di website dinas sosial kota malang yang merupakan sebuah dokumentasi dinas sosial:

“Malang, 18 Oktober 2015 bertempat di Kantor Kecamatan Kedungkandang telah dilaksanakan pencairan dana Program Keluarga Harapan Tahap III. PKH adalah program perlindungan sosial yang memberikan bantuan tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) dan bagi anggota keluarga RTS diwajibkan melaksanakan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Program ini, dalam jangka pendek bertujuan mengurangi beban RTSM dan dalam jangka panjang diharapkan dapat memutus mata rantai kemiskinan antar generasi, sehingga generasi berikutnya dapat keluar dari perangkap kemiskinan. Menteri Sosial RI Dra. Hj. Khofifah Indar Parawangsa menuturkan bahwa bantuan yang telah diberikan melalui Program Keluarga Harapan agar digunakan sesuai tujuannya.”

Selain pelayanan berupa program-program yang diluncurkan oleh Dinas Sosial Kota Malang, pelayanan langsung di kantor oleh para pegawainya juga mendapat perhatian dari peneliti sehingga peneliti mencari responden untuk diwawancarai. Berikut hasil tanggapan ibu Sari pada tanggal 17 Agustus 2016:

“dalam pemberian pelayanan disini cukup baik, saya tidak perlu menunggu antrian terlalu lama karena pelayanannya cepat dan sesuai dengan apa yang saya inginkan. Jadi pertama masuk kantor kita langsung ditanyai keperluan kita dan langsung dilayani, memang harus dipertahankan ya.”

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Jihan merupakan salah satu warga yang pernah menerima pelayanan di kantor Dinas Sosial Kota Malang bahwa:

“saya pernah mengalami kebingungan dalam masalah pemberdayaan disabilitas, lalu saya pergi ke kantor dinas sosial kota malang menanyakan mengenai itu, langsung dilayani walau harus menunggu antrean ko. Tapi pelayanannya ramah mba, saya dijelaskan sedetail-detailnya disana.”

Para pegawai di Kantor Dinas Sosial Kota Malang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada setiap masyarakat. Salah satunya

dengan memberikan proses pelayanan yang tidak memakan waktu yang lama dan pemberian informasi yang jelas.

b. *Responsibility*

*Responsibility* merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam sebuah artikel yang diunggah di website dinas sosial kota malang yang merupakan sebuah dokumentasi dinas sosial:

“Malang, 4 agustus 2016. Dalam menangani Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Malang, Dinas Sosial pada tanggal 25 Juli 2016 mendapatkan laporan dari RSI UNISMA malang terdapat Bayi terlantar berjenis Kelamin laki-laki, dan Di Rumah Sakit Puri Bunda berjenis kelamin perempuan. Dalam Penanganan Bayi Terlantar ini Dinas Sosial Kota Malang bekerja sama dengan UPT PSAB Dinas Sosial Sidoarjo Provinsi Jawa Timur untuk merehabilitasi sementara bayi dan menyeleksi calon orang tua asuh, sehingga bayi tersebut akan mendapatkan orang tua asuh yang layak untuk masa depan bayi.”

Selain pelayanan berupa program-program yang diluncurkan oleh Dinas Sosial Kota Malang, pelayanan langsung di kantor oleh para pegawainya juga mendapat perhatian dari peneliti sehingga peneliti mencari responden untuk diwawancarai. Berikut hasil tanggapan ibu Sari pada tanggal 17 Agustus 2016:

“saat adanya program seperti pembinaan di dinas sosial, saya datang untuk bertanya mengenai kegiatan, selama saya datang saya tidak ditelantarkan, mereka langsung menghampiri dan bertanya lalu memberikan arahan untuk besoknya. Bagus sih ya mba.”

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Jihan merupakan salah satu warga yang pernah menerima pelayanan di kantor Dinas Sosial Kota Malang bahwa:

“pelayanan di kantor dinas sosial engga berbelit-belit sih ya, awal dateng langsung ditanya keperluan kita atau ingin bertemu dengan siapa. Terus mereka langsung nyari orang yang saya maksud, lalu apabila orang yang

saya tuju sedang sibuk saya langsung dikabarin dan disuruh menunggu sebentar.”

Para pegawai kantor Dinas Sosial Kota Malang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada setiap masyarakat, pelayanan yang diberikan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

c. *Accountability*

*Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Dalam sebuah artikel yang diunggah di website dinas sosial kota malang yang merupakan sebuah dokumentasi dinas sosial:

“Malang, 27 Juli 2016 Persiapan Peresmian Layanan E-Warung KUBE – PKH Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS) adalah salah satu program Kementerian sosial RI Dirjen Penanganan Fakir dan pelaksanaan ini dihadiri oleh Direktur Penanganan Fakir Miskin Perkotaan, Kepala Dinas Sosial Kota Malang yang diwakili ibu sekretaris dinas sosial kota malang dan kepala bidang pemberdayaan sosial kota malang. Serta seluruh operator dan pendamping PKH Kota malang. Hasil Rapat Persiapan Peresmian Layanan E-Warung KUBE PKH disepakati bahwa Pelaksanaan Peresmian Layanan E-Warung KUBE –PKH Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS) yang akan diresmikan di Kel. Polehan , Kel. Bareng, Kel. Madyopuro dan Kel. Sukun.”

Dokumentasi selanjutnya adalah berupa kelanjutan dari hasil rapat peresmian program yang diluncurkan oleh Dinas Sosial Kota Malang dalam sebuah artikel yang diunggah di website dinas sosial Kota Malang adalah sebagai berikut:

“Malang, 28 Juli 2016 Pelaksanaan Peresmian Layanan E-Warung KUBE –PKH Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS) diresmikan oleh Dirjen Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial RI beserta Jajaran

Direktorat Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial RI dan didampingi Bapak Wakil Walikota Malang, Kepala Dinas Sosial Kota Malang, BNI dan BULOG. Terlaksananya Peresmian Layanan E-Warung KUBE –PKH Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS) di kel. Polehan, Kel. Bareng, Kel. Masyopuro dan Kel. Sukun sekaligus bapak Dirjen Penanganan Fakir Miskin Kemensos RI akan melakukan wawancara dan praktek transaksi dengan Penerima Manfaat dari Kelompok PKH.”

Selain pelayanan berupa program-program yang diluncurkan oleh Dinas Sosial Kota Malang, pelayanan langsung di kantor oleh para pegawainya juga mendapat perhatian dari peneliti sehingga peneliti mencari responden untuk diwawancarai. Berikut hasil tanggapan ibu Sari pada tanggal 17 Agustus 2016:

“menurut saya bagus ya, dinas sosial sudah mau menyediakan program-program yang saya rasa masyarakat memang masih banyak yang memerlukan itu, program-program yang diberikan sangat bagus.”

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Jihan merupakan salah satu warga yang pernah menerima pelayanan di kantor Dinas Sosial Kota Malang bahwa:

“pemberian pelayanan di kantor dinas sosial saya rasa cukup baik ya, karena agar tidak terjadi kesalahpahaman kita, mereka memberikan pemahan yang sangat mendetail, lalu apabila memang kita dihadapkan dengan pegawai yang kurang dalam informasi yang kita butuhkan mereka akan mencari rekannya atau mencari atasannya itu sampai kita dapat informasi yg kita pengen dengan jelas.”

Para pegawai kantor Dinas Sosial Kota Malang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada setiap masyarakat, pelayanan yang diberikan dilakukan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pegawai**

Dalam setiap pelaksanaan program pada Dinas Sosial Kota Malang selalu muncul faktor yang menjadi penghambat dan pendukung kegiatan. Faktor-faktor

tersebut dapat muncul baik itu dari dalam organisasi (internal) maupun dari luar organisasi (eksternal). Faktor-faktor tersebut diantaranya sebagai berikut:

#### a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah hal-hal yang muncul baik itu dari luar (*ekstern*) maupun dari dalam (*intern*) organisasi sehingga dapat mendukung berjalannya kegiatan organisasi. Seperti yang disampaikan oleh ibu Djoewita Wahanani adalah sebagai berikut:

“banyak faktor-faktor pendukung yang ada dalam Dinas Sosial ini, antara lain yaitu tersedianya program, dukungan dana, kualitas pegawai atau sumber daya manusia, bantuan kementerian social, dukungan LSM”

Berikut adalah faktor-faktor pendukung yang ada dalam Kantor Dinas Sosial Kota Malang:

##### 1. Tersedianya Program

Program kinerja merupakan aspek penting dalam sebuah organisasi. Tersedianya program sangat membantu dalam hal perencanaan, pelaksanaan juga evaluasi dari visi dan misi serta tupoksi yang telah ditetapkan Dinas Sosial Kota Malang. Dengan adanya program maka dapat mempermudah untuk menyalurkan dana yang diberikan oleh pusat. Dana yang diberikan akan disalurkan sesuai dengan pelaksanaannya.

##### 2. Dukungan Dana

Dukungan dana yang diberikan langsung dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sangatlah mendukung pelaksanaan program-program Dinas Sosial Kota Malang. Dana yang cepat disalurkan dapat melancarkan penyelesaian program dan juga kinerja Dinas Sosial Kota Malang sesuai

dengan target tupoksi, visi dan misi yang telah ditentukan. Apabila dana tersalurkan dengan baik maka akan memperlancar program sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

### 3. Kualitas Pegawai atau Sumber Daya Manusia

Pengertian Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya Hasibuan (2003). SDM terdiri dari daya fikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan tolok ukurnya Intelegence Quotient (IQ) dan Emotion Quality (EQ).

Kualitas pegawai atau sumber daya manusia yang merupakan salah satu aspek pendukung lainnya dari suatu organisasi. Kualitas pegawai yang baik sangat menentukan pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Apabila kualitas pegawai buruk maka tentunya dalam pelaksanaan program kerja tidak akan berjalan dengan maksimal.

### 4. Bantuan Kementerian Sosial

Faktor pendukung eksternal guna mendukung atau membantu Dinas Sosial Kota Malang untuk melaksanakan fungsi dan pekerjaan sosialnya adalah bantuan dari Kementerian Sosial berupa program-program yang diluncurkan ke Kota Malang. Contoh program-program tersebut adalah Program Rutilahu (Rumah Tidak Layak Huni), bantuan sarling (Sarana Lingkungan).

#### 5. Dukungan LSM

Dukungan LSM juga termasuk faktor pendukung dalam pelaksanaan program. Lembaga Swadaya Masyarakat yang turut membantu atau bekerja sama dengan Dinas Sosial Kota Malang adalah Jaringan Komunitas Jatim (JKJT) dan LSM Ketimbang Ngemis.

#### b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah hal-hal yang muncul baik itu dari luar (*ekstern*) maupun dari dalam (*intern*) organisasi sehingga dapat menghambat berjalannya kegiatan organisasi. Seperti yang disampaikan oleh ibu Djoewita Wahanani adalah sebagai berikut:

“untuk yang menjadi faktor-faktor penghambat yang ada dalam Dinas Sosial ini, antara lain yaitu minimnya fasilitas yang tersedia seperti fasilitas kantor seperti mobil operasi yang dimiliki, ada pula kurangnya kualitas sumber daya manusia, karena sumber daya manusia itu bisa menjadi faktor pendukung bisa pula menjadi faktor penghambat.”

Berikut adalah faktor-faktor penghambat yang ada dalam Kantor Dinas Sosial Kota Malang:

#### 1. Minimnya Fasilitas

Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam: 2012). Fasilitas sarana dan prasarana adalah salah satu media dalam melaksanakan sebuah program kinerja suatu instansi. Dengan minimnya peralatan dalam pelaksanaannya maka akan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan kinerja.

Seperti yang disampaikan oleh ibu Djoewita Wahanani selaku Kasubbag

Umum Sekretariat seperti berikut ini:

“faktor penghambat yang kami alami saat ini adalah kurangnya fasilitas kantor yaitu jumlah mobil dinas yang tersedia, mobil dinas yang terparkir di kantor Dinas Sosial Kota Malang hanya berjumlah satu buah sehingga apabila ada suatu keperluan mendadak”.

Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa segala sesuatu yang dapat memperlancar pekerjaan atau usaha untuk mencapai tujuan dapat disebut sebagai fasilitas. Fasilitas kantor sangat diperlukan karena fasilitas kantor mempunyai manfaat di masa depan dan umur atau masa manfaatnya relative permanen.

## 2. Kurangnya Kualitas Sumber Daya Manusia

Pengertian Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya Hasibuan (2003). SDM terdiri dari daya fikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan.

Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan tolok ukurnya Intelligence Quotient (IQ) dan Emotion Quality (EQ).

Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah pegawai di Kantor Dinas Sosial Kota Malang yang selain menjadi faktor pendukung juga bisa menjadi faktor penghambat organisasi. Beberapa pegawai yang terkadang melakukan kesalahan juga tidak mau belajar lalu menyebabkan terganggunya pelaksanaan program sehingga menghambat suatu organisasi atau instansi dalam mencapai target kinerja. Selain itu, kurangnya koordinasi dan tim yang kurang solid juga dapat mempengaruhi pelaksanaan program.

### **C. Analisis & Interpretasi Data**

#### **1. Efektivitas Kinerja Pegawai**

Setiap organisasi selalu menjalankan kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan tersebut perlu adanya pengukuran atau indikator terhadap hasil kinerja yang telah terlaksana. Menurut Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa keberhasilan kinerja dari setiap individu harus berdasarkan atas beberapa aspek yaitu kualitas kerja (*quality of work*); kehadiran

dan ketepatan waktu (*promptness*); inisiatif (*initiative*); kemampuan (*capability*); dan komunikasi (*communication*).

Berdasarkan atas indikator tersebut yang menyebutkan bahwa setiap program yang dilaksanakan akan terlaksana dengan optimal dan dalam pencapaiannya akan sesuai dengan tujuan organisasi. Berikut ini analisis yang peneliti lakukan terhadap hasil kinerja pegawai yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Malang.

**a. Kualitas Kerja (*quality of work*)**

Kualitas kerja (*quality of work*) menurut Sedarmayanti adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan ketertampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat. Dalam pencapaiannya tersebut tentunya para pegawai harus melakukan berdasarkan pada setiap TUPOKSI yang telah ditetapkan.

Dari hasil riset yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu melalui wawancara, peneliti melihat dari pendapat yang telah diberikan bahwa hasil dari setiap program kinerja yang dilaksanakan telah tercapai dengan baik, baik itu secara kuantitas maupun kualitasnya. Wawancara langsung yang dilakukan dengan Kepala Dinas dan Sekretariat Umum Dinas yang dimana pada umumnya keduanya merupakan pegawai serta orang yang bertanggung jawab langsung terhadap TUPOKSI dinas yang telah tercantum di dalam Peraturan Walikota Malang. Dalam pelaksanaan program kinerja dilakukan dengan pengawasan

langsung oleh kepala dinas guna tercapai peningkatan kualitas kerja pegawai. Berdasarkan atas teori indikator kinerja Sedarmayanti dan data hasil wawancara dengan kepala dinas dan sekretariat umum tentunya dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan program kinerja demi terciptanya kualitas kerja yang maksimal telah tercapai dan telah terpenuhi di setiap tahunnya, baik itu dari aspek kualitas maupun aspek kuantitas.

**b. Ketepatan Waktu (*promptness*)**

Menurut Sedarmayanti salah satu indikator kinerja lainnya adalah ketepatan waktu (*promptness*). Ketepatan waktu merupakan sesuatu yang berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Dalam setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lainnya. Ketepatan waktu sendiri merupakan salah satu aspek penting dalam setiap pegawai dimana dalam pelaksanaan program kinerja juga membutuhkan aspek ini.

Peneliti melihat dari pendapat dan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa penyelesaian pekerjaan sudah sesuai dengan target waktu yang direncanakan. Akan tetapi terkadang tugas lain yang diberikan oleh atas secara mendadak dan tidak terukur yang menyebabkan penyelesaian tugas pokok terganggu atau terbengkalai. Selanjutnya aspek lain ketepatan waktu adalah disiplin pegawai dalam hal jam kerja. Peneliti melihat bahwa dari aspek kedisiplinan jam kerja pegawai Dinas Sosial sudah tercapai dengan baik. Karena bisa dilihat dari realisasi pada kantor dinas bahwa untuk jam kerja pegawai dalam

sehari adalah sekitar 270 menit. Selanjutnya dalam pelaksanaannya apabila ada pegawai yang tidak disiplin dengan jam kerja maka akan mendapatkan sanksi sesuai dengan Peraturan Walikota Malang No. 6 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Walikota Malang No 48 Tahun 2013 dimana isi dari peraturan tersebut adalah mengenai sanksi para pegawai yang tidak disiplin dalam pemberian tunjangan penghasilan (tumpang), baik itu sanksi bagi pegawai yang terlambat masuk kantor maupun pegawai yang pulang sebelum saatnya dan juga berlaku bagi pegawai yang izin sakit.

Berdasarkan atas hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala dinas dan sekretariat umum sebelumnya dan atas teori indikator kinerja Sedarmayanti maka dapat diambil kesimpulan bahwa dalam hal ketepatan waktu untuk menyelesaikan tugas pokok pegawai telah tercapai dengan baik, begitu pula dengan ketepatan waktu dalam hal jam kerja, dapat disimpulkan dengan keluarnya Peraturan Walikota Malang No 6 Tahun 2014 dapat memicu semangat kerja para pegawai, karena pegawai yang terlambat masuk kantor akan diberikan sanksi berupa potongan tunjangan penghasilan.

### c. Inisiatif (*initiative*)

Menurut Sedarmayanti, inisiatif pegawai dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja pegawai. Inisiatif (*initiatif*) merupakan kesadaran diri yang dimiliki oleh setiap pegawai untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasannya. Inisiatif merupakan improvisasi yang dibutuhkan individu ketika suatu organisasi

mengalami kendala dalam pelaksanaan program kinerja. inisiatif sangat diperlukan oleh individu karena inisiatif merupakan faktor dasar dalam diri manusia ketika terjadi masalah serta hambatan yang mendesak dan membutuhkan suatu penyelesaian yang cepat dan tepat dalam waktu yang singkat.

Peneliti melihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa inisiatif atau kesadaran diri pegawai Dinas Sosial sudah baik, hanya saja terdapat beberapa personil yang tidak memiliki inisiatif, seperti misalnya kesadaran diri untuk belajar tentang sesuatu yaitu IT atau teknologi informasi guna mendukung kelancaran pelaksanaan program. Di zaman modern saat ini teknologi informasi sangat membantu dalam memperlancar dan mempermudah penyelesaian suatu pekerjaan. Kesadaran lainnya adalah dalam menerima tugas yang diberikan dari atasannya, dimana beberapa pegawai masih pamrih yaitu selalu mengukur suatu pekerjaan berdasarkan uang. Lalu berdasarkan atas hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala dinas dan sekretariat umum sebelumnya dan atas teori indikator kinerja Sedarmayanti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perlu adanya kesadaran diri dari para pegawai dalam mendukung kelancaran pelaksanaan program.

**d. Kemampuan (*capability*)**

Kemampuan (*capability*) menurut Sedarmayanti yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan. Kemampuan disini adalah bentuk keahlian seorang pegawai untuk

menyesuaikan dirinya dalam organisasi juga kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya.

Peneliti melihat dari hasil wawancara dan pengambilan data yang telah dilakukan sebelumnya bahwa dalam hal kemampuan para pegawai dinas sudah cukup baik. Dinas Sosial di dalam pelaksanaan kinerja tentunya dalam setiap pegawai perlu adanya penyesuaian diri dari setiap orang didalamnya. Sebagai suatu instansi yang kegiatannya memerlukan sumber daya manusia harus mencukupi dalam setiap program dinas yang akan dilaksanakan, oleh karena itu Dinas Sosial memiliki berbagai macam latar belakang pendidikan setiap pegawai. Latar belakang pendidikan yang berbeda tentunya menjadi kendala dalam setiap pelaksanaan program kinerja.

Berdasarkan atas data hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kepala dinas dan sekretariat umum dan atas teori indikator kinerja Sedarmayanti dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan para pegawai Dinas Sosial sudah baik. Dari berbagai latar belakang pendidikan, para pegawai sudah ditempatkan dengan posisi jabatan yang sesuai juga masa jabatan yang lama dapat disimpulkan bahwa kemampuan para pegawai dalam instansi sudah baik.

**e. Komunikasi (*communication*)**

Komunikasi (*communication*) menurut Sedarmayanti merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga

dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan. Hal ini sangat diperlukan dalam pelaksanaan program kinerja agar tidak adanya *miss* komunikasi dengan rekan sesama pegawai.

Peneliti melihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya bahwa komunikasi di lingkungan Dinas Sosial Kota Malang sudah bagus. Dalam hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kerjasama antar sesama pegawai adalah berdasarkan atas tupoksi yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam pelaksanaan organisasi. Selanjutnya segala sesuatunya akan dikoordinasikan dengan baik atau dikomunikasikan. Semua itu tidak terlepas dari ilmunya manajemen dimana ilmu manajemen ada 4 antara lain saat berkoodinasi kita akan merencakana (*planning*) baik itu secara human maupun secara administrasi, lalu dirapatkan atau dibicarakan atau dibahas (*organize*) yang akan menghasilkan suatu keputusan, selanjutnya setelah rapat adalah pelaksanaannya (*actuating*) dan yang terakhir adalah kontrol (*controlling*) dalam bentuk misalnya evaluasi dan monitoring.

Berdasarkan atas hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dengan kepala dinas dan sekretariat umum dan atas teori indikator kinerja Sedarmayanti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi antar setiap pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadinya *miss* komunikasi dalam pelaksanaan program. Dalam pelaksanaannya juga tidak terlepas dari ilmu manajemen yaitu *planning*, *organize*, *actuating* dan *controlling*, selain menggunakan prosedur-prosedur yang sudah ada seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan budaya kerja.

## 2. Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial Kantor Dinas Sosial Kota Malang

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Agar kepuasan masyarakat yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa yang mereka layani. Kepuasan masyarakatlah yang dapat menjadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini aparatur tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan (Patricia Patton: 1998). Oleh karena itu, aparatur pelayanan diuntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Berikut adalah pembahasan tolak ukur pelayanan, yaitu:

### a. *Responsiveness*

*Responsiveness* menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2008) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang

dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Dalam hal ini peneliti sudah melakukan riset di lapangan dengan berupa wawancara kepada beberapa responden mengenai daya tanggap pegawai negeri sipil di kantor Dinas Sosial Kota Malang. Hasil dari wawancara yang diperoleh adalah bahwasanya para responden merasa puas dengan pelayanan para pegawai di kantor Dinas Sosial Kota Malang. Harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik di kantor Dinas Sosial Kota Malang sangat sesuai dengan kenyataan yang diberikan.

#### **b. *Responsibility***

*Responsibility* menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2008) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam hal ini peneliti sudah melakukan riset di lapangan dengan berupa wawancara kepada beberapa responden mengenai pemberian pelayanan publik oleh pegawai negeri sipil di kantor Dinas Sosial Kota Malang yang sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan yang telah ditetapkan. Dalam hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap beberapa responden, bahwasanya responden merasa puas dengan pelayanan para pegawai

negeri sipil di kantor Dinas Sosial Kota Malang. Pelayanan pun sudah diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

### c. *Accountability*

*Accountability* menurut Levine dalam Dwiyanto (2008) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Berdasarkan pada pengertian yang demikian itu, maka semua Instansi Pemerintah, Badan dan Lembaga Negara di Pusat dan Daerah sesuai dengan tugas pokok masing-masing harus memahami lingkup akuntabilitasnya masing-masing, karena akuntabilitas yang diminta meliputi keberhasilan dan juga kegagalan pelaksanaan misi Instansi yang bersangkutan.

Dalam hal ini peneliti sudah melakukan riset di lapangan dengan berupa wawancara kepada beberapa responden mengenai pemberian pelayanan publik oleh pegawai negeri sipil di kantor Dinas Sosial Kota Malang yang sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### 3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Dalam setiap pelaksanaan program pada Dinas Sosial Kota Malang selalu muncul faktor yang menjadi penghambat dan juga pendukung kegiatan. Faktor-

faktor tersebut dapat muncul baik itu dari dalam organisasi (internal) maupun dari luar organisasi (eksternal). Faktor-faktor tersebut diantaranya sebagai berikut:

**a. Faktor Pendukung**

1. Tersedianya Program

Program kinerja merupakan aspek penting dalam sebuah organisasi. Tersedianya program sangat membantu dalam hal perencanaan, pelaksanaan juga evaluasi dari visi dan misi serta tupoksi yang telah ditetapkan Dinas Sosial Kota Malang. Dengan adanya program maka dapat mempermudah untuk menyalurkan dana yang diberikan dari pusat. Dana yang diberikan akan disalurkan sesuai dengan pelaksanaannya.

2. Dukungan Dana

Dukungan dana yang diberikan langsung dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sangatlah mendukung pelaksanaan program-program Dinas Sosial Kota Malang. Dana yang cepat disalurkan dapat melancarkan penyelesaian program dan juga kinerja Dinas Sosial Kota Malang sesuai dengan target tupoksi, visi dan misi yang telah ditentukan. Apabila dana tersalurkan dengan baik maka akan memperlancar program sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

3. Kualitas Pegawai atau Sumber Daya Manusia

Kualitas pegawai atau sumber daya manusia yang merupakan salah satu aspek pendukung lainnya dari suatu organisasi. Kualitas pegawai yang baik sangat menentukan pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik

dan maksimal. Apabila kualitas pegawai buruk maka tentunya dalam pelaksanaan program kerja tidak akan berjalan dengan maksimal.

#### 4. Bantuan Kementerian Sosial

Faktor pendukung eksternal guna mendukung atau membantu Dinas Sosial Kota Malang untuk melaksanakan fungsi dan pekerjaan sosialnya adalah bantuan dari Kementerian Sosial berupa program-program yang diluncurkan ke Kota Malang. Contoh program-program tersebut adalah Program Rutilahu (Rumah Tidak Layak Huni), bantuan sarling (Sarana Lingkungan).

#### 5. Dukungan LSM

Dukungan LSM juga termasuk faktor pendukung dalam pelaksanaan program. Lembaga Swadaya Masyarakat yang turut membantu atau bekerja sama dengan Dinas Sosial Kota Malang adalah Jaringan Komunitas Jatim (JKJT) dan LSM Ketimbang Ngemis.

### b. Faktor Penghambat

#### 1. Minimnya Fasilitas

Definisi fasilitas menurut Sam (2012) adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Fasilitas sarana dan prasarana adalah salah satu media dalam melaksanakan sebuah program kinerja suatu instansi. Dengan minimnya peralatan dalam pelaksanaannya maka akan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan kinerja.

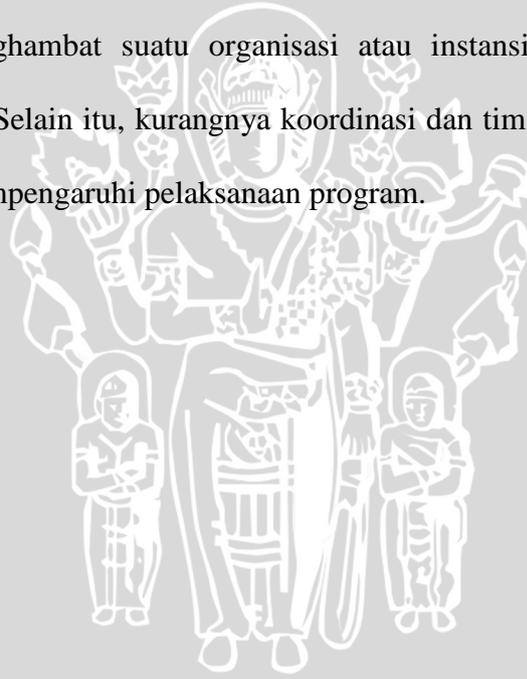
Peneliti melihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dengan kepala dinas dan sekretariat umum bahwa fasilitas yang dirasakan kurang pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang adalah jumlah mobil dinas yang ada, karena mobil dinas sangat diperlukan dalam menjalankan operasi lapangan. Lalu berdasarkan atas teori fasilitas Sam dan hasil wawancara sebelumnya dengan kepala dinas dan sekretariat umum maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penghambat kinerja pegawai dalam Kantor Dinas Sosial Kota Malang adalah kurangnya jumlah fasilitas yang ada yaitu seperti mobil dinas, mobil dinas adalah mobil yang digunakan saat operasi lapangan guna menyapu jalan-jalan Kota Malang dari pengamen, pengemis dan penyandang sosial lainnya.

## 2. Kurangnya Kualitas Sumber Daya Manusia

Pengertian Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya Hasibuan (2003). SDM terdiri dari daya fikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan).

Kecerdasan tolok ukurnya Intelligence Quotient (IQ) dan Emotion Quality (EQ).

Peneliti melihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dengan kepala dinas dan sekretariat umum bahwa Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah pegawai di Kantor Dinas Sosial Kota Malang yang selain menjadi faktor pendukung juga bisa menjadi faktor penghambat organisasi. Beberapa pegawai yang terkadang melakukan kesalahan juga tidak mau belajar lalu menyebabkan terganggunya pelaksanaan program sehingga menghambat suatu organisasi atau instansi dalam mencapai target kinerja. Selain itu, kurangnya koordinasi dan tim yang kurang solid juga dapat mempengaruhi pelaksanaan program.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan atas hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat dikemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Efektivitas kinerja pegawai negeri sipil pada kantor Dinas Sosial Kota Malang dalam pelayanan sosialnya sudah dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil fokus bahwasanya kualitas kerja pegawai, ketepatan waktu pegawai, inisiatif pegawai, kemampuan pegawai dan komunikasi antar sesama pegawai sudah baik. Hal tersebut berdasarkan atas data hasil daripada indikator-indikator yang menjadi tolak ukur dari keefektivitasan pegawai.
  - a. Dalam melaksanakan pelayanan di bidang sosial, dalam hal kualitas kerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Malang para pegawai dinas selalu menaati standar operasional prosedur (SOP) dan selalu melakukan evaluasi di setiap minggunya, sehingga setiap tahunnya terdapat peningkatan kinerja pegawai yang signifikan.
  - b. Dalam hal ketepatan waktu, keluarnya Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2013 dimana terdapat isian tentang sanksi para pegawai yang tidak disiplin dalam pemberian tunjangan sanksi para pegawai yang tidak

disiplin menjadikan perubahan kepada para pegawai untuk lebih memperhatikan tanggung jawabnya dengan waktu.

- c. Dalam hal inisiatif, ditemukan bahwa para pegawai kurang dalam hal ini baik itu inisiatif dalam melaksanakan tugas yang diberikan dari atasan karena masih mengharapkan pamrih, lalu inisiatif untuk belajar sesuatu hal guna mendukung kelancaran kinerja.
  - d. Dalam hal kemampuan, dapat dilihat dari berbagai latar belakang pendidikan para pegawai dan masa kerja pegawai dimana rata-rata di atas sepuluh tahun. Dengan latar belakang pendidikan pegawai yang kurang dapat menyebabkan kelambanan dalam bertugas, akan tetapi masa kerja yang cukup lama dapat menjadi poin plus karena pengalaman kerja.
  - e. Dalam hal komunikasi, selain menggunakan prosedur-prosedur yang sudah ada seperti standar operasional prosedur (SOP) dan budaya kerja, segala sesuatunya dikoordinasikan dengan baik dan dikomunikasikan terlebih dahulu seperti *planning, organize, actuating* dan *controlling*.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, accountability*) terhadap pelayanan di bidang sosial yang dilakukan di kantor Dinas Sosial Kota Malang sudah bagus, pemberian pelayanan sudah sesuai dengan nilai tolak ukur pelayanan, yaitu *responsiveness, responsibility, dan accountability*.
  3. Pada hasil temuan penelitian, di keseluruhan pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang sudah baik dan selalu dievaluasi sehingga bisa lebih

maksimal. Selanjutnya ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Dinas Sosial Kota Malang, antara lain terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat yang datang dari internal dan eksternal kantor. Faktor-faktor pendukung tersebut adalah tersedianya program, dukungan dana, kualitas pegawai atau sumber daya manusia, bantuan Kementerian Sosial dan dukungan LSM. Adapun yang menjadi faktor penghambat adalah minimnya fasilitas dan kurangnya kualitas sumber daya manusia.

### **B. Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan perlu adanya perbaikan serta penambahan fasilitas, sarana dan prasarana seperti kurangnya jumlah mobil dinas pada kantor yang dapat berguna untuk mempermudah pengoperasian jalanan saat bertugas. Selain itu juga peningkatan fasilitas dapat menunjang terlaksananya kinerja organisasi di dalam organisasi tersebut.
2. Disarankan untuk lebih meningkatkan komitmen para pegawai agar terciptanya loyalitas para pegawai dalam kerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hariandja, Marihot T.E. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai)*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- LAN dan BPKP. 2003. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: LAN RI.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Malayu H, S.P. Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Miles, Mathew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Pamungkas. 2000. *Teori Kepemimpinan dalam Manajemen*. Yogyakarta: Arrmurita.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Patricia Patton. 1998. *EQ-pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Malang.

Peraturan Walikota Malang Nomor 55 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial.

Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampoe.

Ratminto, Winarsih Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Richard, M. Steers. 1980. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Radar Jaya Offset.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Uno, Hamzah B dan Nina Lamatenggo. 2014. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widjaja A.W. 2006. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.

Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik Sebuah Perbincangan Awal*. Jurnal Administrasi Negara Vol. 2, No. 2.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: [fia@ub.ac.id](mailto:fia@ub.ac.id)

Nomor : 7139/UN.10.3/PB/2016

Lampiran : -

Perihal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemkot Malang  
Jl. A. Yani 98  
Kota Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan studi riset untuk matakuliah skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Hilarie Nur Azizah  
Alamat : Jln. Bunga Cengkeh No. 56, Malang  
NIM : 125030107111085  
Jurusan : Administrasi Publik  
Tema : Kinerja Pegawai Kantor Dinas Sosial Kota Malang (studi pada Bidang Pemberdayaan Sosial)  
Lokasi : Dinas Sosial Kota Malang  
Jalan Raya Sulfat No. 12, Blimbing, Kota Malang  
Lamanya : 1 (satu) Bulan (3 Mei s/d 3 Juni)  
Peserta : 1 (satu) Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 2 Mei 2016

an Dekan

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Dr. Lely Indah Mindarti, M. Si  
NIP. 19690524 200212 2 002



PEMERINTAH KOTA MALANG  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. A. Yani No. 98 Telp. ( 0341 ) 491180 Fax. 474254  
M A L A N G

Kode Pos 65125

**REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN**  
**NOMOR : 072/125.05.P/35.73.405/2016**

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang, Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa, dan Politik Kota Malang, serta menunjuk surat Ketua Prodi Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang No. 7139/UN.10.3/PG/2016 tanggal 2 Mei 2016. Perihal : Riset, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini:

- a. Nama : HILARIE NUR AZIZAH.
- b. NIM : 125030107111085.
- c. Judul : Efektivitas Kinerja PNS (Studi pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang).

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mengajukan permohonan informasi dan data tugas skripsi yang berlokasi di :

- Dinas Sosial Pemerintah Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal **ditetapkan s/d 17 Juni 2016**.

Malang, 16 Mei 2016

KEPALA BAKESBANGPOL  
KOTA MALANG



Tembusan :

Yth. Sdr.  Ketua Prodi Adm. Publik FIA Univ.  
Brawijaya Malang;

**CURRICULUM VITAE**

Nama : Hilarie Nur Azizah  
Nomor Induk Mahasiswa : 125030107111085  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status : Belum Menikah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Maret 1994  
Alamat : Perum. Bojong Depok Baru blok CC no. 22  
rt.10/rw.08, Kabupaten Bogor.  
Agama : Islam  
Pendidikan :

No	Pendidikan	Tahun Tamat
1	SDN 05 Bogor	2005
2	MTS. Ummul Quro Al-Islami	2008
3	SMAN 2 Bogor	2011
4	S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang	2016

