

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KANTOR KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN

Erwinda* , Muhammad Riyandi Firdaus
erwindablg@gmail.com; riyandi@stiatabalong.ac.id

Program Studi Administrasi Negara,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung –Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf pencapaian hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, efektivitas merupakan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai yang dapat dilihat dari kualitas yang memadai. Pelayanan Publik yang baik dapat dinilai dari hasil pelayanannya apakah sesuai atau tidak dengan tujuan awal pelayanan itu diberikan. Hal ini merupakan efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik Dan Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan tipe penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan Teknik pengumpulan data yaitu dengan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Sumber data pada penelitian ini yaitu mengambil informasi dari para Pegawai Kantor Kecamatan Halong sebanyak 4 orang. Teknik analisis data yang digunakan model interaktif Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarik Kesimpulan atau Verifikasi Data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik Dan Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan di kategorikan Efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Kesejahteraan Sosial

THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE IMPLEMENTATION AND SOCIAL WELFARE AT THE HALONG SUBDISTRICT OFFICE, BALANGAN REGENCY

ABSTRACT

Effectiveness generally refers to the level of achievement of results and is often associated with the concept of efficiency, although there is a distinction between the two. Effectiveness focuses on the outcomes achieved and reflects how far the targets have been met, which can be evaluated based on adequate quality. Good public service can be assessed by whether or not the results align with the initial goals of the service, which represents the effectiveness of public service. This research aims to examine and analyze the effectiveness of public service implementation and social welfare at the Halong Subdistrict Office, Balangan Regency. The method used in this research is descriptive with a qualitative approach. The data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The data sources in this study are four employees from the Halong Subdistrict Office. The data analysis technique used is the interactive model, which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing or data verification. The results of this study indicate that the effectiveness of public service implementation and social welfare at the Halong Subdistrict Office, Balangan Regency is categorized as effective.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Social Welfare

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara lain dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009). Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. Kesejahteraan Sosial merupakan suatu kondisi yang harus diwujudkan bagi seluruh warga negara di dalam pemenuhan kebutuhan material, spiritual, dan sosial agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Hal ini merupakan salah satu amanat pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 alinea keempat yang menyatakan bahwa negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Namun pada kenyataannya permasalahan yang berkaitan dengan Kesejahteraan Sosial cenderung meningkat baik kualitas maupun kuantitas. Masih banyak warga negara belum dapat memenuhi kebutuhan dasarnya karena kondisinya yang mengalami hambatan fungsi sosial, akibatnya mereka mengalami kesulitan dalam mengakses sistem pelayanan sosial dan tidak dapat menikmati kehidupan yang layak bagi kemanusiaan.

Selain itu Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial juga mengalami permasalahan sebagai akibat dari belum optimalnya dukungan sumber daya manusia, peran masyarakat, dan dukungan pendanaan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan adanya upaya terarah, terpadu, dan berkelanjutan baik yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial yang meliputi Rehabilitasi Sosial, Jaminan Sosial, Pemberdayaan Sosial, dan Perlindungan Sosial, sehingga diharapkan dapat mempercepat terciptanya Kesejahteraan Sosial bagi seluruh masyarakat. Dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, Pemerintah sangat membutuhkan peran masyarakat, namun Pemerintah tetap perlu mengatur tentang peran masyarakat tersebut khususnya mengenai pendaftaran lembaga yang menyelenggarakan Kesejahteraan Sosial dan izin bagi Lembaga Kesejahteraan Sosial Asing. Pendaftaran dan perizinan tersebut dimaksudkan sebagai upaya Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial yang lebih profesional dimasa mendatang.

Kecamatan merupakan cakupan wilayah dari Kabupaten/Kota dan merupakan bagian dari penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (front line) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Proses pelayanan publik yang dilakukan sejauh ini dapat dikatakan belum sepenuhnya sinkron dengan yang diharapkan. Realitanya beberapa pelayanan publik yang diterima masyarakat masih terdapat pelanggaran ataupun bertentangan dengan dasar/landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan serta etika pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain

kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Halong yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Kecamatan Halong merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Balangan yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (Non Perizinan) di Kecamatan Halong meliputi pembuatan Dispensasi nikah, Perekaman E-KTP, Pengantar Surat Permohonan Santunan Kematian, Pemberian Legalisasi Proposal, Rekomendasi Proposal, Legalisasi Izin Keramaian, Legalisasi E-KTP dan Kartu Keluarga, Surat Keterangan atau Pengantar, Kesejahteraan Guru Keliling, dan Kesejahteraan Petugas Kerbersihan Tempat Ibadah (Mesjid, Gereja, Vihara, Pura) . Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Halong yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Sosial Di Kecamatan Halong bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Sosial di bidang administrasi kependudukan dan lain-lain. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi contoh nya dalam kependudukan dan pelayanan lainnya seperti pemberian legalisasi proposal , permasalahan dalam administrasi kependudukan ialah masih banyak-nya masyarakat yang belum paham atau kurang tahunya dalam persyaratan apa saja yang harus dibawa serta kurang nya informasi untuk posisi pejabat yang bersangkutan di kantor kecamatan untuk menanda tangan dokumen atau keperluan lain, seperti terkadang kalo masyarakat membutuhkan tanda tangan diperlukan secepatnya menjadi menunggu karena pejabat yang terkait sedang ada dinas keluar kota, dan karena ada beberapa desa yang mengalami keterbatasan dalam jaringan dan informasi itu juga salah satu kendala untuk masyarakat. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses berjalan nya pengesahan dokumen, melegalisasi E-KTP dan Kartu Keluarga. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan E-KTP maupun Kartu Keluarga ataupun pengesahan dokumen lainnya, dan itu akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, maka pelaksanaan pelayanan publik dan kesejahteraan sosial di kecamatan Halong Kabupaten Balangan diharapkan mampu memberikan dampak peningkatan pelayanan yang cukup signifikan di berbagai aspek yang meliputi dari segi pelayanan sumber daya manusia, fisik, segi proses dan ketersediaan informasi. Berdasarkan pengamatan peneliti diatas, yang tertarik untuk meneliti mengenai “ Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dikutip dari beberapa jurnal mengenai

tentang Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Sosial. (Wahyuni, Rahmi, & Safrul, 2020), dengan hasil Penelitian menunjukan (Hermansyah, Enggok, & Iswati, 2024) dan (Aniyatun, Yaqub, & Afifudin, 2019) dengan hasil Penelitian menunjukan bahwa Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik Dan Kesejahteraan Sosial dikategorikan Efektif. Namun Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah, 2020) dan (Asti, Normajatun, & Sugianor, 2020) yang menunjukkan bahwa Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik Dan Kesejahteraan Sosial belum Efektif.

Kerangka Teori

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas pada dasar nya menunjukan pada taraf pencapaian hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, efektivitas merupakan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai yang dapat dilihat dari kualitas yang memadai. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah dengan baik.

Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya

terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang & Sigiani, 1996) antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak

terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindak-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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.

Berdasarkan (Sinaga & Hidayat, 2016) ada beberapa hal yang menjadi penyebab pelayanan publik belum maksimal yakni salah satunya ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat pemerintahan pada rakyat belum memenuhi syarat pelayanan yang baik yaitu seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), day tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memaparkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

a. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan

mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat.

b. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrative pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang, dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani.

Penyelenggara pelayanan publik dalam pemerintahan menurut (Supriyanto, 2009), bahwa; dalam manajemen pemerintahan, penyelenggara pelayanan masyarakat dapat dibedakan menjadi dua, yaitu;

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi swasta, yaitu semua penyediaan barang atau jasa publik, seperti rumah sakit swasta, sekolah-sekolah swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, perusahaan air minum milik swasta dan masih banyak bentuk-bentuk lainnya.
2. Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, dapat dibedakan menjadi dua, yakni;
 - a. Bersifat primer, yaitu penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara atau pengguna, sehingga mau atau tidak mau harus memanfaatkannya. Contoh; pelayanan dikantor imigrasi dan pelayanan perizinan, pelayanan dalam pembuatan jalan negara dan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi

- (SIM), dan bentuk-bentuknya pelayanan publik lainnya.\
- b. Bersifat sekunder, yaitu segala bentuk dari penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh lembaga birokrasi pemerintah, akan
 - c. tetapi pengguna tidak harus mempergunakannya, karena tersedia beberapa alternatif dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal penyelenggara pelayanan publik, Lebih lanjut dinyatakan oleh (Supriyanto, 2009) bahwa, ” memang dalam prakteknya yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat luas bukan hanya unsur instansi birokrasi pemerintah, melainkan juga bisa dari unsur swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif untuk kepentingan sosial dan politik, dalam arti menjalankan tugas pokok dan mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh unsur swasta bermotif untuk kepentingan ekonomi, yakni mencari keuntungan. Pelayanan umum kepada masyarakat dapat diberikan secara Cuma-Cuma atau disertai dengan pembayaran.

3. Efektivitas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yang baik dapat dinilai dari hasil pelayanannya apakah sesuai atau tidak dengan tujuan awal pelayanan itu diberikan. Hal ini merupakan efektivitas pelayanan publik. (Emerson yang dikutip oleh Soewarno, 1996) bahwa “ Efektivitas Pelayanan Publik merupakan Pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan (Sondang P. Siagian 1997), “ Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

(Abidin, 2010) mengatakan bahwa pelayanan publik berkualitas bukan hanya mengacu pada

pelayanan itu semata, tetapi juga menekankan pada proses penyelenggara atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan

Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Sebagaimana dinyatakan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan umum, merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan yang dimaksud.

4. Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Sosial

Pelayanan publik perlu memperhatikan Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Gasperz dalam Aziz ,2000) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Ketika warga masyarakat datang untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretariat camat dan camat. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah

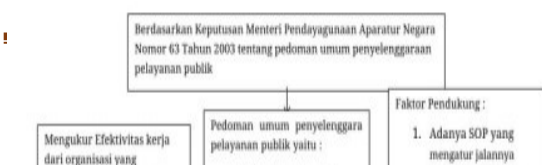
selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tariff yang harus dibayar).

Sedangkan untuk keberadaan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) dalam penyelenggaraan dan Fasilitasi kesejahteraan sosial sama pentingnya dengan Pekerja Sosial Profesional sebagaimana ditetapkan dalam UU. No. 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial bunyi dalam pasal 1 ini yang dimaksudkan dengan Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan sendiri merupakan salah satu pilar partisipasi sosial kemasyarakatan dalam mewujudkan kesejahteraan sosial dan sekaligus sebagai mitra kerja pemerintah dalam pembangunan kesejahteraan sosial. Selain itu Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan juga adalah warga masyarakat desa/kelurahan yang telah memperoleh bimbingan/pelatihan dalam bidang kesejahteraan sosial atas dasar kesadaran dan tanggung jawab sosial secara sukarela melaksanakan tugas pengabdian di bidang kesejahteraan sosial, tetapi biasanya terdapat beberapa kendala, diantaranya ketidaksesuaian program yang dibuat oleh pemerintah dan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, kurang terkoordinirnya bantuan sosial baik yang dilakukan perorangan maupun perusahaan/kelompok peduli dan lain sebagainya, sehingga terjadi tumpang tindih (menumpuknya) bantuan sedangkan di lain pihak masih banyak yang belum mendapatkan bantuan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1: Kerangka Konseptual

2.1 Gambar 1 : Kerangka Konseptual



Sumber: Peneliti (2024)

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dirumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian penjelasan yaitu penelitian yang menganalisa hubungan antara variable-variabel penelitian dan hipotesis yang harus dibuktikan (Kuncoro, 2003)

Metode-metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengkaji hal ihwal tertentu secara mendalam dan rinci. Metode-metode ini menghasilkan sejumlah kecil orang dan kasus. Hal ini meningkatkan pemahaman terhadap kasus-kasus dan situasi itu, namun juga mengurangi kemungkinan generalisasi.

Dalam penelitian kualitatif peneliti adalah instrument. Validitas dan metode-metode kualitatif banyak bergantung pada keterampilan, kemampuan, dan kecermatan yang melakukan kerja lapangan (Suyanto, 2011).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Halong, Alamat: PMQ3+3V6, Baruh Panyambaran, Kec. Halong, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71665. Alasan nya mengapa penulis tertarik untuk menjadikan Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, karena penulis ada membaca disalah satu karya ilmiah peneliti terdahulu yang meneliti Di Kecamatan Halong yaitu kurangnya program penyuluhan melalui kepala Dukuh kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Kecamatan Halong.

Sumber Data

Data Kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk verbal (lisan/kata) bukan dalam bentuk angka. (Noeg, 1996). Suatu data dapat diperoleh berdasarkan sumber, yang dikelompokkan menjadi dua (2) yakni data primer dan data sekunder.

1. Data Primer atau data asli merupakan data yang dikumpulkan dan berasal dari sumber asli atau tangan pertama. Data ini harus dicari melalui narasumber atau responden yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Contoh data primer yakni hasil wawancara.
2. Data Sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah diolah. (Uma, 2011). Contoh data sekunder antara lain catatan atau dokumentasi perusahaan; publikasi pemerintah seperti buku, laporan, berita; analisis oleh media, situs web, jurnal, dan lainnya.

Metode Pengumpulan Data

Di dalam metode penelitian kualitatif, lazimnya data dikumpulkan dengan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu; 1). wawancara, 2). observasi, 3). dokumentasi. Sebelum masing-masing teknik tersebut diuraikan secara rinci, perlu ditegaskan di sini bahwa hal sangat penting yang harus dipahami oleh setiap

peneliti adalah alasan mengapa masing-masing teknik tersebut dipakai, untuk memperoleh informasi apa, dan pada bagian fokus masalah mana yang memerlukan teknik wawancara, mana yang memerlukan teknik observasi, mana yang harus kedua-duanya dilakukan, dst. Pilihan teknik sangat tergantung pada jenis informasi yang diperoleh.

1. Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informan dengan cara Tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.
2. Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.
3. Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut

sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

Sumber Informasi

Sumber informasi penelitian ini adalah mereka dianggap mengetahui dan mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang menjadi latar penelitian yaitu:

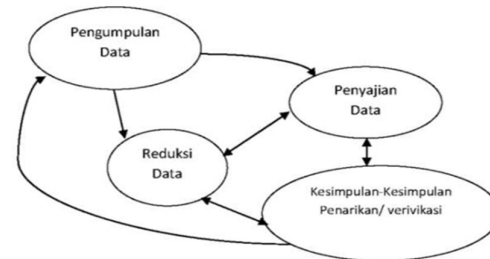
1. Camat Halong : 1
2. Kasi Pelayanan Umum : 1
3. Petugas Informasi : 1
4. Pegawai Honor : 1

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan pengelolaan penyajian interpretasi dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan Mempunyai makna. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif dengan menggunakan analisis data (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Adapun penjelasan dari analisis data model interaktif ini sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*) yaitu data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Kondensasi data atau (*Data Condensation*) yaitu proses memilih menyederhanakan mengabstraksikan dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis.
3. Penyajian data atau (*Data Display*) yaitu menyatukan atau mengumpulkan berbagai informasi yang terorganisir sehingga dapat menggambarkan kesimpulan.
4. Pengambilan kesimpulan atau Verifikasi (*drawing dan printing concilotions*) yaitu menginterpretasikan hal-hal yang yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kausal dan proposisi penelitian. pengambilan kesimpulan juga dapat diverifikasi sebagai tahapan analisis.

Gambar 2: Analisis Data Kualitatif



Sumber: (Miles, Huberman, & Saldana, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Peneliti ini berfokus kepada pelayanan publik dan kesejahteraan sosial di kantor kecamatan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi yang dilaksanakan di tiap desa satu atau dua kali dalam sebulan tergantung dari kondisi dan kesediaan masyarakat dan juga satu bulan sekali akan ada dari pihak kecamatan membagikan kuesioner IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) agar dari kecamatan bisa tahu apa yang masih belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dijelaskan dengan teori menurut (Siagian, 1996) (Wahyuni, 2019) dilihat dari faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gara pemberian pelayanan.

1. Faktor Waktu

Dalam faktor waktu sangat pentingnya diberikan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat agar bisanya mengukur tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan kepada orang yang satu ke orang lain. Terlepas dari faktor waktu dalam pelayanan dapat dikaitkan dengan beberapa pedoman umum penyelenggara pelayanan publik.

Dari hasil penelitian wawancara dan observasi dengan semua informan maka dapat disimpulkan bahwa faktor waktu dalam prosedur pelayanan di kategorikan “Cukup Efektif.”, Persyaratan Pelayan di kategorikan “Efektif”, Kemampuan Petugas Pelayanan di kategorikan “Efektif”, Kecepatan Pelayanan di kategorikan “Efektif”, Keadilan Mendapatkan Pelayanan di kategorikan

”Efektif”, Kepastian Biaya Pelayanan dikategorikan “Sangat Efektif” dan Kepastian Jadwal Pelayanan dikategorikan “Cukup Efektif”

Berdasarkan hasil Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dari Faktor Waktu dapat dikategorikan Efektif.

2. Faktor Kecermatan

Dalam faktor kecermatan juga sangat pentingnya pegawai maupun masyarakat cermat dalam memberi pelayanan ataupun membutuhkan pelayanan, agar bisa mengukur tepat tidaknya pelayanan yang diberikan kepada orang yang satu ke orang lain dengan teliti. Terlepas dari faktor kecermatan dalam pelayanan dapat dikaitkan dengan beberapa pedoman umum penyelenggara pelayanan publik.

Dari hasil penelitian wawancara dan observasi dengan semua informan maka dapat disimpulkan bahwa faktor kecermatan dalam prosedur pelayanan dikategorikan “Sangat Efektif”, Persyaratan Pelayanan dikategorikan “Efektif”, Kemampuan Petugas Pelayanan dikategorikan “Efektif”, Kecepatan Pelayanan dikategorikan “Cukup Efektif”, Keadilan Mendapatkan Pelayanan dikategorikan “Efektif”, Kepastian Biaya Pelayanan dikategorikan “Sangat Efektif” dan Kepastian Jadwal Pelayanan dikategorikan “Efektif”.

Berdasarkan hasil Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dari Faktor Waktu dapat dikategorikan Efektif.

3. Faktor Pemberian Gaya Pelayanan

Dalam faktor gaya pemberian pelayanan juga sangat penting terhadap pegawai maupun masyarakat karena dalam gaya pemberian pelayanan dapat dilihat dari sikap, kemampuan, dan perlakuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terlepas dari faktor kecermatan dalam pelayanan dapat

dikaitkan dengan beberapa pedoman umum penyelenggara pelayanan publik.

Dari hasil penelitian wawancara dan observasi dengan semua informan maka dapat disimpulkan bahwa Faktor Pemberian Gaya Pelayanan dalam Prosedur Pelayanan dikategorikan “Sangat Efektif”, Persyaratan Pelayanan “Efektif”, Kemampuan Petugas Pelayanan dikategorikan “Efektif”, Kecepatan pelayanan dikategorikan “Efektif” Keadilan Mendapatkan Pelayanan dikategorikan “Efektif”, Kepastian Biaya Pelayanan dikategorikan “Sangat Efektif” dan Kepastian Jadwal Pelayanan dikategorikan “Cukup Efektif”

Berdasarkan hasil Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dari Faktor Waktu dapat dikategorikan Efektif.

Pembahasan

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Dwiyanto, 2011). Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas (Sedarmayanti, 2005).

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau masyarakat. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para masyarakat, akan tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan

menimbulkan kekecewaan masyarakat dan dapat memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Siagian, 2019). Sebagaimana efektivitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial Di Kecamatan Halong dilihat dari sudut pandangan Siagian dari faktor waktu, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan telah berjalan dengan baik.

Pada faktor waktu dalam efektivitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial Di Kecamatan Halong terlihat dari pelaksanaan waktu pelayanan yang sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kenyamanan lingkungan yaitu seperti kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan tersebut juga menjadi faktor pendukung dari hadirnya pelayanan publik di Kecamatan Halong. Begitu pula dengan kecepatan pelayanan di kantor Kecamatan Halong yang terbilang sangat cepat dan efisien dalam standar waktu yang ditentukan untuk penyelesaian pelayanan yaitu 15 menit. Temuan lapangan menunjukkan kesesuaian dengan apa yang disebutkan oleh Siagian bahwa faktor waktu adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan untuk menciptakan kondisi efektivitas kinerja sebuah organisasi.

Kemudian pada faktor kecermatan dalam efektivitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial Di Kecamatan Halong terlihat dari kemampuan petugas dalam menjalankan fungsi

dan kewenangannya. Kemampuan petugas pelayanan sebagaimana temuan lapangan menunjukkan adanya proses kerjasama dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing. Kemampuan petugas pelayanan memiliki kapasitas yang mumpuni dalam pelayanan publik dan kesejahteraan sosial mengingat sudah mendapatkan pelatihan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Temuan lapangan menunjukkan kesesuaian dengan apa yang disebutkan oleh Siagian bahwa faktor kecermatan merupakan hal yang penting dimiliki oleh organisasi untuk meningkatkan efektivitas kerja organisasi dalam memberikan pelayanan. Ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat adalah hal utama yang menjadi indikator penilaian.

Pada faktor gaya pemberian pelayanan dalam efektivitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial Di Kecamatan Halong terlihat dari keadilan memberikan pelayanan, kemampuan menyusun prosedur dan persyaratan serta biaya pelayanan. Temuan lapangan Di kantor kecamatan Halong menunjukkan bahwa para petugas tidak pernah membedakan masyarakat berdasarkan ras, suku, agama dan golongan tertentu. Keadilan pelayanan yang baik dan bermutu dapat menciptakan kepuasan yang berdampak akan sebuah kepercayaan dari Masyarakat. Selain itu juga kemampuan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat yang datang secara sopan, ramah serta responsif dalam melayani masyarakat memberi makna bahwa gaya pemberian pelayanan menentukan efektivitas kinerja organisasi. Kejelasan pemberian prosedur, persyaratan serta kepastian biaya pelayanan yang gratis juga merupakan temuan lapangan yang menunjukkan gaya pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Halong. Temuan lapangan menunjukkan kesesuaian dengan apa yang disebutkan oleh Siagian bahwa faktor gaya pemberian pelayanan dari cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat memberikan ukuran dalam efektivitas kinerja organisasi.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan standar prosedur yang ditentukan dengan penilaian dari masyarakat. Sederhananya capaian efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

Efektivitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial Di Kecamatan Halong juga sesuai dengan faktor pendukung pelayanan publik menurut Parasuraman bahwa bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan pelayanan telah berjalan dengan baik. Adanya SOP yang mengatur jalannya pelayanan publik dan kesejahteraan sosial, sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi petugas yang handal, pemberian pelayanan gratis serta keadilan pelayanan merupakan faktor pendukung yang menjadi temuan dalam penelitian ini. .

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial Di Kecamatan Halong sudah baik. Hal ini terlihat dari faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor pemberian gaya pelayanan yang dikaitkan dengan Pedoman umum penyelenggara pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan serta kepastian jadwal pelayanan. Adapun faktor pendukung dalam efektivitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial Di Kecamatan Halong adalah adanya SOP yang mengatur jalannya pelayanan publik dan kesejahteraan sosial, sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi petugas yang handal, pemberian pelayanan gratis serta keadilan pelayanan. Jadi kesimpulannya dikategorikan Efektif.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas adapun saran yang penulis berikan berikut:

1. Pemerintah Kecamatan Halong diharapkan dapat memperkuat kompetensi sumber daya aparatur dengan melakukan pelatihan pemberian pelayanan publik agar lebih berkualitas.
2. Responsivitas Pemerintah Kecamatan Halong dalam proses pemberian pelayanan publik untuk kesejahteraan sosial hendaknya dapat lebih ditingkatkan agar masyarakat lebih cepat dalam mendapatkan informasi.
3. Menyediakan kanal pengaduan agar masyarakat dapat menyampaikan saran dan keluhan melalui kontak saran atau kanal.
4. Pihak kecamatan dapat kiranya mensosialisasikan standar operasional prosedur yang telah dibuat kepada masyarakat untuk mempermudah pengurusan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. (2010). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Nanang Martono.(2016).Metode Penelitian Sosial:Konsep-konsep kunci.Jakarta Rajawali Pers.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinaga, & Hidayat. (2016).
- S. P., & Sigiani. (1996). *Mengukur Efektivitas Kerja dan Organisasi*.
- Siagian, Sondang P. 1997. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung
- A. M., Y. C., & Afifudin. (2019). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Respon Publik*.
- Asti, F. A., Normajatun, & Sugianor. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut. *ePrints UNISKA*.

- Hermansyah, Enggok, M. S., & I. R. (2024). ePrints UNISKA. *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu*.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya. *Ilmiah Ilmu Administasi Negara*.
- Wahyuni, A. S., Rahmi, & S. R. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *JAPB*.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: CV. Pusaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Pasolong. (2016). *Metode Penelitian*.
- S. P., & Sigiani. (1996). *Mengukur Efektivitas Kerja dan Organisasi*.
- S. S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Sugiyono. (2008). *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- T. D. (2022). *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*.
- Z. A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. syakir Media Press.