

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS SOSIAL  
POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Bosowa Makassar**

**Oleh:**

**RAHMAT**

**4519021025**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2023**

### HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Implementasi *Good Governance* Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat

Nama Mahasiswa : **Rahmat**

Nomor Stambuk : **4519021025**

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

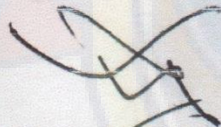
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 29 Agustus 2023

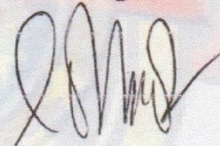
Menyetujui ;

Pembimbing I



**Dr. Syamsuddin Maidun, M.Pd**  
NIDN. 0903044801

Pembimbing II



**Nining Hasiinda Zainal, S.Sos., M.Si**  
NIDN. 0915098603

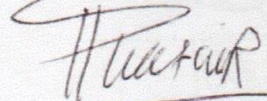
Mengetahui,

Dekan FISIP  
Universitas Bosowa Makassar



**Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si**  
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



**Drs. Natsir Tompo, M.Si**  
NIDN. 0901065910



## HALAMAN PENERIMAAN

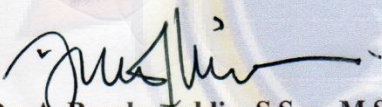
Pada hari Selasa Tanggal Lima Bulan September Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi **Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat**

Nama : Rahmat  
Nomor Stambuk : 4519021025  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Makassar, 5 September 2023

**Pengawas Umum:**

  
Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si  
Ketua

  
Drs. Natsir Tompo, M.Si  
Sekretaris

**Tim Penguji :**

1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd
2. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si
3. Dr. H. Muhammad Ridha Suaib, M.Si
4. Dr. Uddin B.Sore, SH., M.Si

  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat  
Nim : 4519021025  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Perguruan Tinggi : Universitas Bosowa Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul:

**”Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses balik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bosowa** dicabut/dibatalkan.

Makassar, 4 September 2023

Penulis,

  
Rahmat

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah Swt atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **Implementasi *Good Governance* Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat.** Adapun tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh siding Skripsi untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.

Pada proses penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan bebrbagi pihak, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan rahan serta dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Melalui penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih, serta memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah mengarahkan serta mendukung penulis selama pembuatan skripsi ini antara lain, kepada:

1. Sebagai ucapan terimakasih, dalam penulisan skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua tercinta yaitu panutanku Bapak Akbi dan pintu surgaku Ibu Murni beliau sangat berperan penting dalam penulisan skripsi ini, yang selalu menjadi penyemangat penulis, yang tiada hentinya selalu memberi rasa kasih sayang dan doa. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
2. Bapak Prof. DR. Ir. Batara Surya, M. Si selaku Rektor Universitas Bosowa

3. Bapak Dr. Andi Buchanuddin S. Sos.,M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa
4. Bapak Dr. Natsir Tompo S. Sos.,M. Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa
5. Bapak Dr. Syamsuddin Maldun, M. Pd selaku pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi, Ibu Nining Haslinda Zainal S. Sos., M. Si selaku pembimbing II Yang selalu memberikan arahan, masukan dan kritik yang membangun serta semangat dalam penyusunan skripsi
6. Para Staff Tata Usaha Program Studi Ilmu Administras Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa atas segala bantuan informasi dan administrasi
7. Segenap Bapak dan Ibu dosen yang selalu membantu penulis selama penyusunan skripsi.
8. teruntuk teman-teman BBK ( Agonia S.M, Musdalipa S. Hut, Tresya Prasista S.M, Mintresia Astri Cahyani S.Pd dan Wilda Andara S.Tr. Kes) mereka sangat luar biasa yang senantiasa memberikan banyak cerita, pengalaman, selalu memberikan semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini
9. Kepada seluiruh teman d lidan yang selalu memberikan saya dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi

10. Kepada teman seperjuangan skripsi saya yaitu feri febrianti dan yunita putri yana yang selalu membantu saya dalam mengerjakan skripsi
11. Kepada teman KKN saya terkhusus nabigah putri utami dan sarah ayuni yang selalu memberikan support.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta Kerjasama yang baik yang telah diberikan selama penyusuna skripsi, maka peneliti ucapkan terimakasih dan hanya dapat memanjatkan doa semoga kebaikan tersebut dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dan merupakan suatu amalm kebaikan di sisi Allah SWT. Peneliti juga menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata penulis berharap agar upaya ini dapat mencapai maksud yang di inginkan dan dapat menjadi tulisan yang berguna bagi semua pihak

Makassar, Agustus 2023

RAHMAT

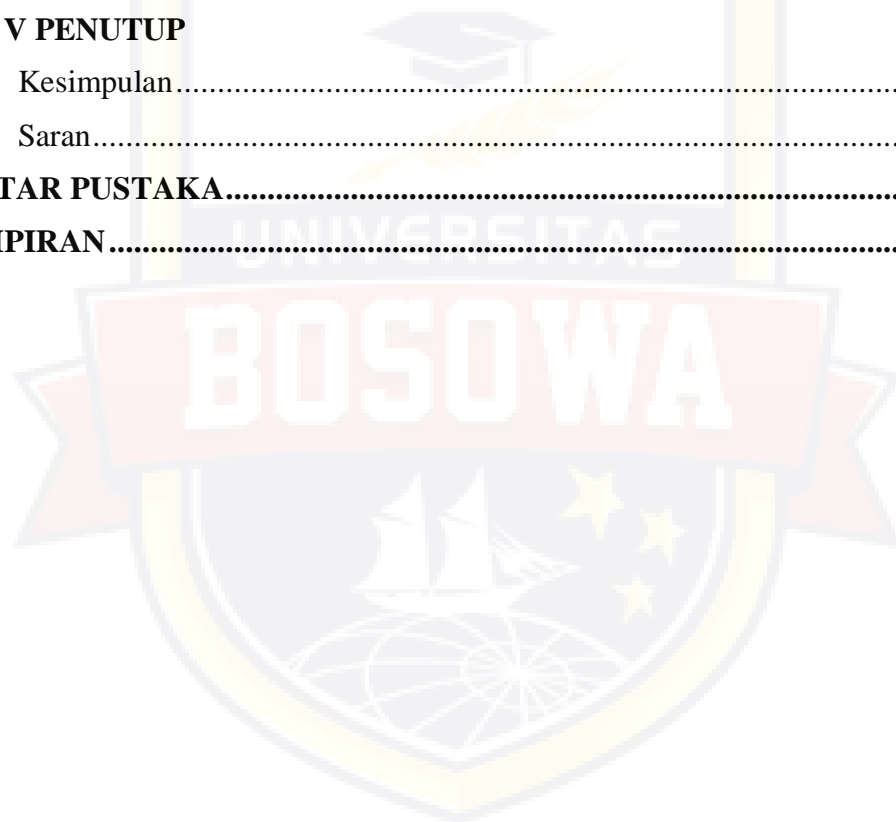
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Teori Implementasi .....	10
B. Teori <i>Good Governance</i> .....	16
C. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	21
D. Prinsip Efektif dan Efisien.....	29
E. Prinsip transparansi .....	31
F. Faktor yang mempengaruhi <i>Good Governance</i> .....	32
F. Teori Pelayanan Publik .....	35
G. Prinsip—prinsip pelayan publik .....	39
H. Dinas Sosial .....	41
I. Penelitian terdahulu.....	43
J. Kerangka Konsep.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan .....	54



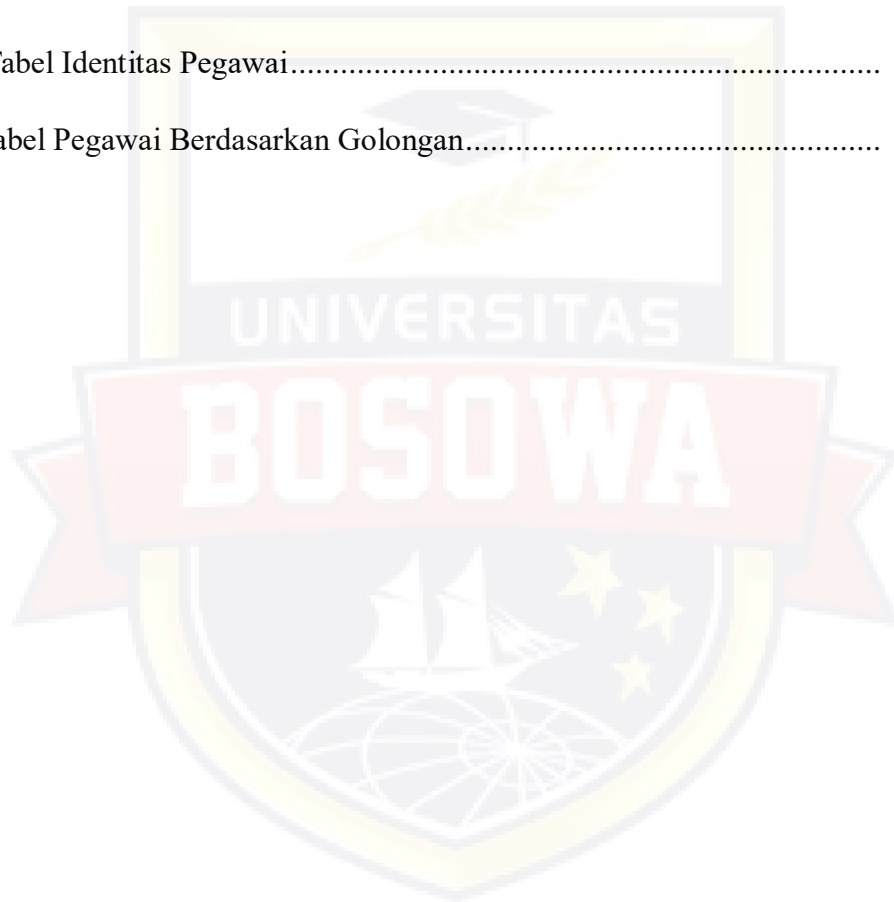
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	55
C. Jenis dan Sumber Data .....	55
1. Data Primer .....	56
2. Data Sekunder .....	56
D. Penentuan Informan/Narasumber .....	56
E. Desain penelitian.....	59
F. Deskripsi Fokus Dan Indikator Penelitian.....	60
G. Teknik Pengumpulan Data .....	61
1. Teknik Wawancara ( <i>interview</i> ) .....	62
2. Teknik Observasi.....	63
3. Dokumentasi .....	64
H. Teknik pengabsahan Data.....	65
1. <i>Credibility</i> (derajat kepercayaan) .....	66
2. Triangulation (trigulasi) .....	66
3. Transferability (keteralihan).....	66
4. <i>Dependability</i> (kebergantungan) .....	67
5. <i>Confimability</i> (kepastian) .....	67
I. Teknik Analisis Data.....	69
1. Pengumpulan Data.....	69
2. Reduksi Data .....	70
3. Penyajian Data.....	70
4. Menarik Kesimpulan .....	70
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	72
1. Gambaran Umum Kabupaten Polewali Mandar .....	72
2. Visi dan Misi Kabupaten Polewali Mandar .....	74
3. Gambaran Umum Instansi Penelitian .....	74
4. Strukur Organisasi Sosial.....	77
5. Kegiatan Umum Instansi Penelitian .....	82
B. Hasil Penelitian .....	90
1. Implementasi Prinsip Efektif Dan Efisien <i>Good Governance</i> Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat .....	91

2. Implementasi Prinsip Transparansi <i>Good Governance</i> Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat .....	101
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	120
1. Implementasi Prinsip Efektif dan Efisien Good Governnace Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat .....	121
2. Implementasi Prinsip Transparansi Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar .....	125
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	135
B. Saran .....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>140</b>



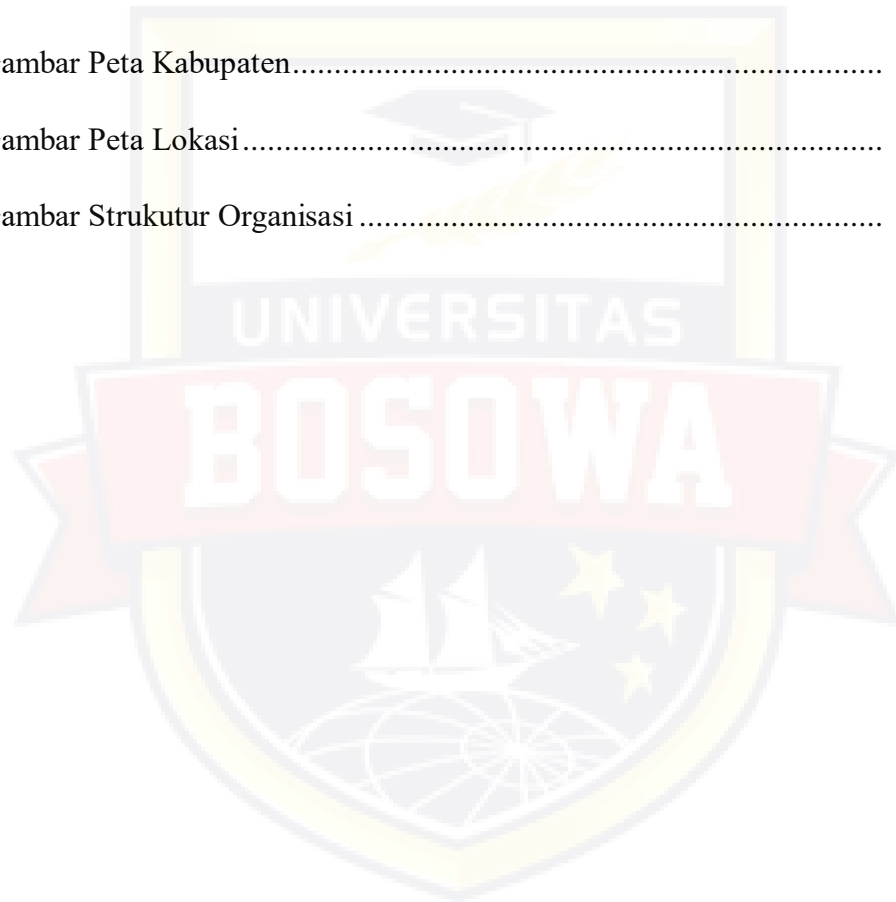
## DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Matriks Penelitian Terdahulu .....	43
3.1 Tabel Informan Pegawai.....	57
3.2 Tabel Informan Masyarakat.....	58
3.3 Tabel Fokus Indikator .....	61
4.1 Tabel Identitas Pegawai.....	80
4.2 Tabel Pegawai Berdasarkan Golongan.....	81



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Konsep Penelitian .....	53
3.1 Gambar Teknik Pengumpulan Data .....	65
3.2 Gambar Uji Keabsahan .....	68
3.3 Gambar Analisis Data .....	71
4.1 Gambar Peta Kabupaten.....	73
4.2 Gambar Peta Lokasi.....	75
4.3 Gambar Struktur Organisasi.....	79





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Pengembangan Instrumen .....	140
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	143
Lampiran 3 Panduan Observasi.....	146
Lampiran 4 Daftar Informan .....	147
Lampiran 5 Surat Keterangan .....	150
Lampiran 6 Dokumen Pendukung.....	153
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara.....	158



## ABSTRAK

**RAHMAT** 4519021025: “Implementasi *Good Governnace* Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat (dibimbing oleh Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd dan Nining Haslinda Zainal, S. Sos., M. Si)

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *Good Governance* dalam mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar. Metode penelitian yang di gunakan adalah pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari penelitian ini menjawab dua pertanyaan yaitu: 1). Prinsip efektif dan efisien dan 2). Prinsip transparansi dalam mewujudkan kualitas pelayan publik di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar? Kantor Dinas Sosial polewali mandar untuk menerapkan prinsip efektif dan efisien serta prinsip trasnparansi berdasarkan dokumen dari *united Nations Development Program (UNDP)* tentang prinsip prinsip *Good Governance* yaitu, partisipasi, trasnparansi, akuntabilitas, keadilan, kepastian hukum, berorientasi pada consensus, efisien dan efektif, dan daya tanggap. Untuk prinsip efsisien dan efektif dalam hal kedisiplinan belum berjalan dengan maksimal namu berbeda dengan ketepatan waktu dalam pelayanan yang sudah berjalan dengan baik. Kemudian prinsip transparansi, penelitian yang di lakukan menjawab 4 (empat) indikator yaitu: (1) ketersediaan akses, (2) kerangka regulasi (3) keterbukaan proses (4) kelengkapan informasi. Dari empat indikator tersebut sudah memenuhi prinsip trasnparansi atau sudah berjalan dengan baik.

**Kata Kunci:** *Good Governance*, Efektif dan efisien, Transparansi, Pelayanan Publik, Kantor Dinas Sosial

## **ABSTRACT**

**Rahmat** 4519021025 : *"Implementation of Good Governance in Realizing Public Service Quality at the Social Service Office of Polewali Mandar, West Sulawesi". (supervised by Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd and Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.si).*

*This study aims to find out how to implement good governance in realizing the quality of public services at the Social Service Office of Polewali Mandar. The research method used is a qualitative approach by conducting observations, interviews and documentation. From this study answered two questions, namely: 1). Effective and efficient principles and 2). The principle of transparency in realizing the quality of public servants at the Polewali Mandar Social Service Office? Polewali Mandar Social Service Office to implement effective and efficient principles and transparency principles based on documents from the United Nations Development Program (UNDP) on the principles of Good Governance namely, participation, transparency, accountability, fairness, legal certainty, consensus-oriented, efficient and effective, and responsiveness. For the principles of efficiency and effectiveness in terms of discipline, it has not run optimally, but it is different from the timeliness in services that are already going well. Then the principle of transparency, the research conducted answered 4 (four) indicators, namely: (1) availability of access, (2) regulatory framework (3) openness of the process (4) completeness of information. Of the four indicators, they have met the principle of transparency or have been running well*

**Keywords:** *Good Governance, effective and efficient, Public Services, Social Services Office*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kepuasan masyarakat adalah salah satu faktor utama agar terciptanya target pelayanan publik yang baik. Berbagai macam program digagas dan diluncurkan suatu instansi terutama yang bergerak di bidang pelayanan publik dalam rangka memberikan rasa kepuasan sendiri kepada masyarakat. Dalam beberapa praktek pelaksanaan pemerintahan diberbagai negara, terdapat beberapa pelaksanaan sistem pelaksanaan administrasi pemerintahan yang baik atau di sebut dengan istilah “*Good Governance*”. (Yuliono and Ngumar n.d.)

Implementasi *Good Governance* agar menciptakan sistem pemerintahan yang baik adalah melalui pelayanan publik yang bertanggung jawab. “Dalam pelayanan publik tugas wajib bagi para pegawai pemerintah adalah sebagai abdi masyarakat”, kutipan tersebut mengandung arti bahwa dalam melakukan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dala manaati peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik menjadi penggerak utama yang di anggap sangat penting bagi semua dari unsur *Good Governance*. Dalam Pelayanan publik dipilih menjadi penggerak utama karena mewujudkan nilai-nilai yang menjadi ciri praktik good



governance dalam pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih jelas dan mudah.

ada tiga faktor yang penting agar menjadikan landasan dalam hal penyempurnaan pelayanan publik dapat menjadi pendorong praktik *Good Governance* yaitu:

1. perbaharuan kinerja pelayanan publik yang dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu *government*, masyarakat, dan sektor usaha.
2. pelayanan publik merupakan penunjuk dari ke-tiga unsur *good governance* melakukan interaksi yang intensif.
3. nilai-nilai yang sekarang ini menjadi sifat praktik *Good Governance* di terjemahkan secara mudah dan lebih jelas melalui pelayanan publik.(Andhika 2017)

sumber dari dokumen *United Nations Development Program* (UNDP), ,mengatakan bahwa tata pemerintahan yang baik adalah Pelaksanaan wewenang ekonomi- politik dan administrasi agar dapat melakukan pengelolaan urusan-urusan negara pada semua level. Tata kelola pemerintahan melingkupi semua mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan juga kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka dan juga bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* yang harus dilakukan pemerintah adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas keadilan, kepastian hukum,

berorientasi pada consensus, efisien dan efektif, dan daya tanggap (Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno 2022).

Berdasarkan uraian di atas terkait implementasi good governance terhadap pelayanan publik maka pemerintah di Indonesia paska Gerakan reformasi nasional, maka prinsip-prinsip pemerintah yang baik tertera dalam Undang-Undang No. 28 tahun 1999 pasal 3 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Adapun peraturan pemerintah No. 1 tahun 2000 terkait pemerintahan yang baik (*good governance*) yakni di mana pemerintah mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum yang di terima oleh warga Indonesia. (Andi Nimah Sulfiani 2021)

Regulasi ini sebagai rujukan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan implementasi standar pelayanan, untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan bagi masyarakat. Sasarannya adalah semua penyelenggara yang mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sesuai dengan *Good Governance*.

Ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang selama ini dianggap sebagai penyelenggara urusan publik merupakan pendorong

terciptanya *good governance*. Bergantung pada kemampuan pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pelayanan, praktik *Good Governance* dapat diimplementasikan secara bertahap. Salah satu keputusan penting untuk melaksanakan pemerintahan besar di Indonesia adalah melalui penyelenggara pelayanan publik.

Tata kelola pemerintahan baik atau *good governance* pada hakikatnya salah satu bentuk perwujudannya adalah pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini di katakan sebagai pelayanan publik. Menurut Thoha, pelayanan publik dapat di katakan sebagai pemberi pelayanan ( melayani) kepada keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai suatu kepentingan pada organisasi itu yang sudah sesuai dengan regulasi pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.(Supriadi, Zulkarnaen, and Rusdiono n.d.)

Pelayanan publik adalah pekerjaan yang dilakukan oleh kumpulan peraturan atau individu untuk memberikan bantuan kepada daerah setempat untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut hasil keputusan Menteri APPN (Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009). Memberikan pengertian bahwa istilah dari “pelayanan publik” yang meliputi semua kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima dan melaksanakan undang-undang. Penyelenggaraan Administrasi Publik adalah unit kerja dalam suatu organisasi administrasi yang secara lugas menawarkan jenis bantuan kepada penerima manfaat administrasi publik.

Administrasi publik harus fokus pada kebutuhan daerah setempat. Jadi jika pelayanan publik bisa membagikan pelayanan yang mampu memenuhi indikator, maka kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Bantuan besar mengingat hipotesis yang dikemukakan oleh Gasperz dalam buku harian subhan sapab mengatakan bahwa kepastian waktu administrasi, ketepatan administrasi, kesopanan dan keramahan, kewajiban, puncak dan kemudahan mendapatkan administrasi. Dengan asumsi bahwa administrasi telah memenuhi aturan tersebut, dapat dikatakan bahwa kebutuhan administrasi publik telah terpenuhi sehingga dapat memberikan pemenuhan kepada masyarakat setempat.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan publik adalah semua segala hal berbentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah baik yang di selenggarakan oleh lembaga pemerintahn itu sendiri maupun lembaga non pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam pelaksanaan ketentuan yang telah di tetpakna dengan segala prosedur pelayanan guna memberikan jasa pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan pada kantor dinas sosial polewali mandar dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik berdasarkan asas, prinsip dan standar dapat mewujudkan kualitas pelayana publik dalam pemerintahan yang baik (good governance)

Namun nyatanya Menurut Peraturan Bupati Polewali Mandar No. 31 Tahun 2014 tentang petunjuk penerapan nilai-nilai dan perilaku utama budaya kerja aparatur di lingkungan pemerintah Kabupaten Polewali



Mandar saat ini masih menemukan berbagai kondisi budaya kerja yang belum sesuai dengan etos kerja seperti belum menaati ketentuan jam kerja. Hasil evaluasi yang dilakukan memperlihatkan kondisi umum kurangnya ketaatan jam kerja pegawai, keataatan jam kerja meliputi ketaatan jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang serta sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Dan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan karna pegawai sering menunda pekerjaan, indikasi ini dapat dilihat dari keterlambatan pegawai dalam pengumpulan dokumen-dokumen. Hal ini seperti laporan pengaduan di ombudsman selaku lembaga negara dengan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 terkait maladministrasi yang paling dominan adalah penundaan yang berlarut, kemudian penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, tidak patut dan berpihak.

Berdasarkan *United Nations Development Program* terkait *Good Governance* terhadap pelayanan publik yakni meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kepastian hukum, berorientasi pada consensus, efisien dan efektif dan daya tanggap yang di mana hal ini menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan pemerintah. Namum dari 8 hal tersebut yang menjadi tolak ukur tertinggi dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah berdasarkan dari hasil observasi sementara yakni pada efisien dan efektif, dan transparansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara di lapangan peneliti mendapatkan Masalah pelayanan publik di kantor dinas sosial polewali mandar yang masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dalam penyelesaian karna belum dapat memenuhi kualitas yang di harapkan masyarakat melihat bahwa masih rendahnya seperti kurang efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kurang disiplinnya aparatur terhadap jam kerja dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan serta rendahnya transparansi atau keterbukaan pelayanan seperti ketersediaan akses, kerangka regulasi, keterbukaan proses dan kelengkapan informasi. Hal inilah yang menjadi pemicu ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan dan juga menjadi tuntutan bagi Masyarakat yang mendapatkan pelayanan oleh pihak Dinas Sosial Polewali Mandar. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengupas lebih dalam terkait efektif dan efisien dan transparansi dari Dinas Sosial Polewali Mandar.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka akan dilakukan pembatasan masalah yang diteliti. Agar penelitian lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada prinsip efisien dan efektif serta akuntabilitas pada pelayanan publik

1. Penulis lebih memfokuskan pada prinsip efisien dan efektif yaitu kedisiplinan jam kerja aparatur dan ketepatan waktu dalam

memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

2. Penulis juga memfokuskan pada prinsip transparansi yaitu ketersediaan akses, kerangka regulasi, keterbukaan proses, dan kelengkapan informasi di kantor Dinas Sosial Polewali Mandar.

### **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang penulis kemukakan dalam hal ini pelayanan publik sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi prinsip efektif dan efisien *Good Governance* dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di kantor dinas polewali mandar?
2. Bagaimana implementasi prinsip transparansi *Good Governance* dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Polewali mandar?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitia ini adalah:

1. Mengetahui implementasi prinsip efektif dan efisiensi *Good Governance* agar mewujudkan kualitas pelayanan publik di kantor dinas sosial polewali mandar.
2. Mengetahui Implementasi prinsip transparansi *Good Governance* agar mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan terlibat langsung di dalamnya. Berikut kelebihan dari penelitian:

### **1. Manfaat Teoritis**

Selain memberikan wawasan kepada peneliti, hasil penelitian ini juga dimaksudkan sebagai referensi dalam kajian *Good Governnace* dan pelayanan publik yang baik, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian serupa dimasa yang akan datang.

### **2. Manfaat praktis**

Selain sebagai sumber informasi dan bahan untuk referensi, penelitian ini juga direncanakan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dalam penyusunan aturan yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik untuk kepentingan seluruh masyarakat.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Implementasi**

Pengertian seputar implementasi bisa di hubungkan dengan peraturan atau kebijakan yang dapat berorientasi dengan kebutuhan pikiran dan masyarakat. Salah satu kebijakan dapat dilihat manfaatnya ketika telah melakukan implementasi kepada kebijakan tersebut. implementasi ini merupakan hal yang sangat penting bagi keseluruhan proses perencanaan peraturan atau kebijakan.

implementasi ini bukan hanya sekedar aktivitas semata, melainkan juga kegiatan terencana yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh berdasarkan petunjuk-petunjuk yang direncanakan dengan sungguh-sungguh. Oleh sebab itu implementasi tidak dapat berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek selanjutnya yaitu terlaksananya suatu program.

Secara etimologi ide eksekusi sesuai dengan referensi kata Webster yang dikutip dari Solichin Wahab adalah ide eksekusi berasal dari bahasa Inggris, khususnya *to execution*, dalam referensi kata Webster yang sangat besar, *to execution (execute)* artinya memberikan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan (memberi sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan sesuatu) dan untuk memberikan dampak yang membumi (untuk memiliki efek/dampak pada sesuatu).

Implementasi berasal dari bahasa Inggris, *to special to carry out* yang berarti Implementasi. implementasi adalah pemasok sarana untuk mencapai sesuatu yang mempengaruhi sesuatu. sesuatu yang dilakukan untuk menimbulkan akibat atau akibat dapat berupa peraturan, hukum tidak resmi, pilihan hukum dan strategi yang dilakukan oleh kantor-kantor pemerintahan dalam keberadaan negara.(Oktaviani.J 2018).

Menurut Wahab (2001:65) mengemukakan bahwa implementasi ialah suatu tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau para aparatur atau pejabat, kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diharapkan agar menciptakan tujuan yang sudah ditentukan dalam keputusan kebijakan.

Dari pendapat tentang implementasi di mana sudah di jabarkan oleh Wahab dapat dikatakan bahwa implementasi adalah suatu tindakan yang dilakukan kepada semua masyarakat yang mempunyai wewenang dan mempunyai kepentingan, baik itu instansi pemerintah ataupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi mempunyai kaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang sudah disusun agar tersampainya suatu pokok yang telah diprogram dan di gagas, sebab karna dasarnya semua rencana sudah ditetapkan mempunyai tujuan atau target yang hendak akan di capai. Pihak aparatur dalam melakukan pekerjaan administrasi yang dapat mempengaruhi penghuninya. namun, secara praktis otoritas pemerintah sering menghadapi tugas di bawah urutan peraturan dan

pedoman, yang membuatnya bingung untuk memilih apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan.

Kemudian Mazmanin dan Sebastier (2001) dalam Wahab (2001:68) telah mendefinisikan Eksekusi adalah pelaksanaan keputusan atas strategi dasarnya, pada intinya sebagai didalam bentuk perundang-undang atau peraturan, tetapi juga bisa muncul sebagai permintaan atau keputusan utama yang penting atau keputusan badan hukum.

terkait dengan pendapat menurut Mazmanian dan Sebastier, implementasi adalah pelaksanaan suatu kebijakan yang mendasar, yang dapat berupa undang-undang tetapi juga bisa berbentuk perintah atau keputusan yang di keluarkan oleh badan peradilan, proses dari implementasi ini terjadi setelah melalui sejumlah tahapan-tahapan tertentu, misalnya tahap pelaksanaan pengukuhan undang-undang, kemudian hasilnya atau outputnya berupa strategi melalui pelaksanaan suatu pilihan, dst sampai dengan penyempurnaan pengaturan terkait. Lebih lanjut, pelaksanaan ini juga dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan atau pelaksanaan suatu tatanan yang telah tertata secara matang dan tertata. Kemudian implementasi ini dilakukan dalam sementara penataan dianggap tepat.

Struktur pelaksanaan kebijakan, sikap dan tanggapan masyarakat, serta sumber daya yang terlibat dalam pelaksanaannya. Potensi manusia yang menempel didalam diri individu dan meliputi aspek fisik maupun non fisik seperti potensi suatu aparatur yang terhimpun baik dari segi pengalaman dasar, keahlian, keterampilan, maupun hubungan individu

merupakan faktor yang berperan penting didalam pelaksanaan suatu birokrasi. Ketersediaan sumber daya yang mampu menjadi pendukung untuk meng-implementasikan kebijakan, khususnya sumber daya manusia, merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi suatu kebijakan. Informasi adalah asset yang sangat penting kedua dalam pelaksanaan pendekatan administratif. Data yang disampaikan akan bekerja dengan pelaksanaan pendekatan atau proyek. Kemampuan untuk mengarahkan orang lain, mengeluarkan arahan, dan membuat keputusan merupakan otoritas. Mentalitas dan tanggung jawab melakukan pendekatan administrasi. Sikap dan dukungan penerima terhadap kebijakan yang telah ditetapkan menjadi landasan kebijakan implementasi kebijakan. Birokrasi yang mengawasi pelaksanaan kebijakan regulasi terhubung dengan struktur birokrasi. Desain peraturan masuk akal dari tindakan elemen pelaksana strategi, menyelesaikan tugas yang diperinci dan menyusun sistem kerja standar (SOP).

Menurut Hanifa Harsono didalam buku-nya yang berjudul Implementasi kebijakan dan Politik (2002) dalam harsono (2002:67) mengatakan pendapatnya tentang implemntasi atau pelaksanaan adalah salah suatu siklus untuk menyelesaikan strategi kebijakan menjadi kegiatan strategi dari masalah legislatif ke organisasi. Dan Menumbuhkan wawasan sejauh menyempurnakan program.

Pengertian implementasi yang dikemukakan oleh hanifa Harsono, dapat kita katakan bahwa implementasi adalah suatu strategi dalam

menentukan atau menyelesaikan keputusan sehingga tujuan besar tercapai meskipun semuanya tetap bergantung pada bagaimana implementasi sudah berjalan dengan baik dalam menyelesaikan siklus perbaikan. Akibatnya implementasi ini di harapkan sehingga setiap program agar menciptakan atau membuat tujuan yang akan normal.(Oktaviani.J 2018).

Kemudian Majone dan Wildavsky (2004) mengatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses evaluasi. Majone dan Wildavsky mengemukakan bahwa impementasi ialah luasan suatu kegaiatn yang saling ketergantungan. kemudian Schubert (2002) mengatkan bahwa semua implementasi adalah suatu sistem dari rekayasa. Implementasi bergabung dalam semua aktivitas, mempunyai reaksi, perlakuan atau mekanisme suatu informasi. Kemudian perkataan tentang mekanisme mempunyai pengertian dalam implementasi tidak hanya sekedar sebagai aktifitas melainkan suatu kegiatan yang disusun dan di lakukan secara bersungguh-sungguh berdasar kepada aturan sehingga dapat mencapai tujuan kegiatan.

Untuk mengkaji implementasi lebih jauh maka perlu diketahui variabel dan faktor-faktor apa saja mepengaruhi, sehingga diperlukan penyusunan kebijakan guna menyenderhanakan pemahaman konsep suatu implementasi namun dalam kutipan ini saya mengangkat model implementasi yang dikemukakan oleh George Edward III dalam survey execution sebagai siklus yang unik, sehingga banyak elemen yang berkolaborasi dan saling mempengaruhi. Yaitu:

1. Faktor komunikasi (*Communication*)

Komunikasi adalah siklus penyampaian suatu komunikator kepada komunikan. Kemudian komunikasi dalam implementasi ada berbagai macam seperti: bertransformasi informasi (transmisi), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*).

2. Sumber Daya (*resources*)

Dalam hal ini sumber daya memiliki peran yang sangat penting dalam implementasi. Semua sumber yang dapat digunakan untuk membantu mengimplementasikan berhasil terkait erat dengan sumber daya ini. Sumber-sumber ini mencakup sumber daya manusia (staf), rencana keuangan, kantor, serta data dan otoritas.

3. Disposisi (*Dispotition*)

sifat atau karakteristik dari pelaksana berperan penting untuk mewujudkan implelementasi yang sesuai dengan tujuan. Pelaksana harus memiliki sifat-sifat penting seperti kejujuran dan komitmen yang kuat. Mentalitas darin pelaksanaan akan sangat berpengaruh dalam implementasi. Jika pelaksana memiliki orang yang baik, dia akan benar-benar ingin melakukan sesuatu dan apa yang dia inginkan, tetapi jika sikapnya tidak stabil maka eksekusi tidak akan dilakukan.



#### 4. Struktur Birokrasi (*Bureuratic Structure*)

Struktur organisasi sangat berperan atau berpengaruh sangat signifikan terhadap implementasi. Aspek mekanisme suatu implementasi biasanya sudah dibuatkan *Standar Operation Procedur* (SOP). *Standar Operation Procedur* ini membuat panduan untuk semua implementatoris dalam melakukan tindakan sehingga dalam pelaksanaan tidak keluar dari tujuan dan sasaran. Kemudian aspek struktur ini sangatlah terfragmentasi akan kecendrungan sehingga membuat lemah dalam pengawasan dan menyebabkan protokol yang rumit dan kompleks dan akan menyebabkan kegiatan pelayanan menjadi tidak flaksibel.

#### B. Teori *Good Governance*

Koiman mendefinisikan pemerintahan sebagai “aktivitas sosial politik” atau “interaksi dengan penguasa dan masyarakat luas” sehubungan dengan bermacam bidang yang terkait dengan kebutuhan penduduk dan “menuntut pemerintah untuk kebutuhan tersebut”.

*Governance*, didalam ranah publik memakai hak dan juga kewajiban serta menjamin, ini merupakan suatu proses yang lembaga pelayanan hak asasi manusia. Penyalanggunaan institusi-institusi realita serta legal mereka. Dikonteks *Good Governance* pada hakikatnya mempunyai kebebasan yang sesuai dengan kepentingan-kepenting mereka, mediasi terhadap pengelola sumber serta hak terhadap perbedaan *Governance* melalui masyarakat di dalam negara, mengartikan mekanisme-mekanisme

kepentingan, korupsi dengan perlakuan HAM yang berjalan pada pemerintah.(Gmbh 2016)

Seperti yang di tujukan oleh Rochman (2009:276) *Governance* administrasi berbasis suara menghasilkan sistem pasar politik, meningkatkan dewan yang kuat dan bertanggung jawab atas perkembangan organisasi negara dan teritori dan non-negara, menghindari misalokasi disiplin moneter dan menyesuaikan diri dengan pekerjaan sosial dan politik termasuk masalah dan peraturan pemerintahan yang mahir, mentransfer cadangan, dan mengalahkan penurunan komponen.(Gmbh 2016)

*Good Governance* menurut *United Nations Depelopment Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governnace for sustainable human development*” bahwa *good governance* adalah sebagai hubungan yang bersinergis dan konstruktif di antara negara, sektor, swasta, dan society. Ada tiga macam bentuk tata pemerintahan yang baik, sebagai berikut:

1. *Political Governance*, yakni berpusat dari suatu proses pengambilan keputusan untuk memformulasikan suatu kebijakan (*policy/strategy formulatiom*).
2. *Economic Governance*, yakni meliputi mekanisme pembuatan keputusan yang membrikan fasilitas kepada *equality* (kekayaan), *proverty* (property), serta *quality of life* (kualitas hidup).
3. *Administrative Governance* yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan. (Mathematics 2016)

Menurut Lembaga Administrasi Negara menyimpulkan bahwa wujud dari Good Governance sebagai penyelenggara pemerintahan negara yang handal, akuntabel, serta efektif dan efisien. Mereka juga memelihara “sinergi” interaksi positif antara sektor publik, negara dan masyarakat yang berlangsung. (Andi Nimah Sulfiani 2021)

*Governance* dapat di katakan yaitu “*the way state power is used in managing economic and social resources for development society*”. *Governance* adalah cara yang bilamana kekuasaan negara di gunakan untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat. Menurut peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 menyatakan bahwa administrasi adalah administrasi yang melingkupi dan melaksanakan standar keterampilan yang mengesankan, tanggung jawab, keterusterangan, bantuan yang luar biasa, sistem berbasis suara, kecakapan, kelangsungan hidup, hukum dan ketertiban dan dapat diakui oleh semua individu.

Secara wajar, administrasi besar memiliki 2 bentuk, khususnya pertama, penghargaan yang memenuhi keinginan dan keinginan daerah setempat dan nilai-nilai yang dapat memperluas kapasitas daerah setempat untuk mengakui tujuan publik, kepercayaan, pergantian peristiwa ekonomi, hak-hak sipil. dan berbagi dengan subur. Kedua, sejauh melakukan kemampuan, itu adalah kemampuan otoritas publik itu sendiri untuk menyelesaikan kewajibannya dengan sukses dan lugas untuk mencapai tujuan suatu negara untuk keuntungan jangka panjang..(Suhendis 2022)

Sejak pertama kali dikenalkan pada tahun 1980, konsep *Good Governance* menjadi salah satu acuan utama yang ditetapkan oleh seluruh negara-negara yang ada di dunia khususnya negara yang berkembang dalam upaya memperbaiki system tata Kelola pemerintahannya. Penerapan *Good Governance* pada dasarnya menjadi salah satu indikator dasar bagi negara-negara maju dan perusahaan yang besar untuk melakukan kerja sama dan juga melakukan investasi kepada negara-negara berkembang dan juga tertinggal. Setidaknya negara yang menerapkan *Good Governance* mendapatkan tingkat kepercayaan lebih atau sebagai jaminan bahwa kerjasama ataupun investasi yang akan dilakukan jauh lebih dari aman dan terkontrol.

Gagasan tata kelola yang baik memang sudah lama dijalankan oleh semua kalangan, khususnya otoritas publik, kawasan rahasia, dan kawasan lokal. Namun, masih banyak yang bingung dengan konsep administrasi. Sederhananya, banyak pihak memahami tata kelola sebagai hal yang sama. Administrasi di sini tidak hanya sebatas susunan dan pengurus suatu organisasi yang disebut ketua, karena penguasa publik (pemerintah) hanyalah salah satu dari tiga penghibur penting yang menyusun suatu lembaga yang disebut administrasi.

Ada dua faktor yang mempengaruhi, khususnya *private sector* (rahasia area) dan *civil society* (masyarakat umum). Oleh karena itu, memahami administrasi adalah memahami bagaimana pekerjaan otoritas

publik (organisasi), wilayah rahasia dan masyarakat umum dikoordinasikan dalam satu keputusan utama yang ditetapkan secara umum.

Lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang menguntungkan harus diciptakan oleh lembaga-lembaga pemerintah. Masyarakat sipil harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai aktivitas ekonomi, sosial, dan politik, termasuk bagaimana melakukan kontrol terhadap jalannya aktivitas tersebut. Sektor swasta berperan aktif dalam mendorong kegiatan ekonomi yang akan memperluas lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan. Mengingat pemahaman tentang gagasan pemerintahan ini, perluasan deskriptor yang baik dalam pemerintahan dapat diartikan sebagai administrasi yang hebat atau positif. Bidang kualitas baik atau positif adalah ketika ada pengaturan aset yang paling ekstrim dari kemampuan setiap penghibur berdasarkan perhatian dan penyelesaian bersama atas visi yang ingin dicapai. Jika governance memiliki indikator atau karakteristik tertentu, maka dikatakan memiliki karakteristik positif. Administrasi yang baik mengoordinasikan pekerjaan pemerintah, wilayah rahasia, dan masyarakat untuk mencapai kesepakatan umum, yang pada akhirnya dapat dianggap bertanggung jawab dan dapat berjalan serta efektif dan efisien.

Dengan menitikberatkan pada kualitas dan teknik kerja Pemerintahan yang Besar, maka hal ini dapat membatasi terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pengaturan karena proyek yang ditetapkan bergantung pada pilihan bersama. Suatu negara yang berperan

dalam memberikan bentuk-bentuk bantuan kepada daerahnya untuk mencapai kemakmuran yang merata dapat berjalan dengan baik apabila kerangka pemerintahannya berpegang pada 3 (tiga) standar pergantian peristiwa yang dapat dipertahankan, yaitu bidang iklim, ekonomi. dan Sumber Daya Manusia (SDM).

### C. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Patokan atau standar untuk situasi ini berasal dari kata guideline (Inggris) atau beginsel (Belanda) yang dicirikan sebagai “aturan kegiatan atau perilaku yang diakui atau dirasakan” atau “peraturan, ucapan, atau ajaran yang penting” atau “informasi mendasar atau masuk akal”. premis Rewansyah (2010:94) memnjelaskan bahwa standar administrasi yang baik adalah pendekatan yang layak untuk menunjukkan norma rambu lalu lintas bekerja dengan hubungan yang sangat penting bagi pemerintah.(Gmbh 2016)

terdapat beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *good governance*, menurut *United Nation Development Programme (UNDP)* dalam mengemukakan bahwa prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

#### a. Partisipasi

Setiap warga masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung

maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

b. Aturan Hukum

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia.

c. Transparansi

Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya.

d. Daya Tanggap

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).

e. Berorientasi consensus

Bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

f. Berkeadilan

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g. Efektivitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.

h. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat memiliki pertanggungjawaban kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders). (Cahyono 2023)

*Good Governance* sudah di terapkan dengan sangat terarah kemudian di kembangkan mempunyai dan bertanggung jawab kemudian jika tercapai apabila dalam memahami pemerintahan penerapan dengan pemahaman yang baik. Menurut Lembaga Administrasi Negara prinsip-prinsip *Good Governance* adalah sebagai berikut:

a. Partisipasi Masyarakat

Kelompok masyarakat telah memberikan suara hak baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang sejati hanya dengan memutuskan.

b. Tegaknya Supremasi Hukum

Mmenjelaskan bahwa struktur yang sah diklaim oleh negara harus adil dan tidak ada yang tertindas, tegas dan terlatih sebagai aturan bagi suatu negara untuk mengarahkan kecenderungan administrasi yang besar.



c. Transaparansi

Di bangun untuk menyediakan informasi tanpa pamrih dan jelas, semua siklus atau proses yang terjadi di pemerintahan harus terbuka secara efektif kepada masyarakat secara umum dan lugas.

d. Peduli pada *stakeholder*

Lembaga-lembaga harus melayani semua para *stakeholder* yang mempunyai kepentingan sesuai dengan standar yang berlaku.

e. Berorientasi pada Konsensu

Menjadi perpanjangan tangan bagi berbagai kepentingan atau bidang untuk membangun masa depan yang layak bagi sebuah perkumpulan, khususnya dalam strategi dan sistem.

f. Kestaraan

Semua individu pantas mendapat kesempatan untuk berkembang dan sukses sendiri.

g. Efektifitas dan Efisiensi

Suatu prosesi dari pemerintah yang harus mengelolah sumber-sumber daya secara menyeluruh untuk kepentingan masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diberlakukan.

h. Akuntabilitas

Dapat terjadi di semua perkumpulan atau suatu organisasi yang dapat membentuk suatu kewajiban yang telah diselesaikan oleh suatu perkumpulan. pertanggung jawab adalah sebagai laporan yang dibuat oleh otoritas publik secara konsisten.

i. Visi strategi

Pedoman ini difokuskan untuk para perintis dan daerah setempat untuk mempertimbangkan sudut pandang yang jauh untuk administrasi yang baik dan keengganan untuk menjalankannya.

Kemudian, Prinsip *Good Governance* menurut Ganie yaitu terdapat empat prinsip utama *Good Governnace*, sebagai berikut:

a. Akuntabilitas

*Akuntability* adalah para pemimpin dalam suatu perkumpulan masyarakat terbuka, swasta serta penduduk madani yang mempunyai pertanggung jawaban (Akuntabilitas) untuk orang-orang sebgaimana yang di tentukan pada pemilik kepentingan.

b. *Value For Money*

*value for money* Menurut Mardiasmo adalah suatu tatanan pengelola yang di dasarkan pada tiga elemen utama, sebagai berikut:

1) Ekonomi

Penginputan dengan standar dan Kontribusi dengan kualitas dan jumlah tertentu dengan mengorbankan ruang keuangan terkait dengan sejauh mana organisasi ruang publik dapat membatasi aset informasi yang digunakan dengan menghindari biaya yang tidak efisien

2) Efisiensi

target suatu output yang maksimal dengan output tertentu atau pengguna input terendah untuk mencapai output tertentu

### 3) Efektivitas

Tingkatan keberhasilan suatu program dalam target yang sudah diterapkan.

#### c. Transparansi

Menurut Mustopadiddjaja (2003:261) transparansi (keterbukaan) adalah kewenangan publik didalam menentukan suatu kebijakan atau peraturan dengan tujuan agar dapat dilakukan oleh masyarakat pada umumnya. Transparansi mendorong produksi akuntabilitas diantara individu dengan otoritas publik. Sementara itu pendapat dari Lalolo (2003:13) transparansi yakni sebagai prinsip atau aturan yang menjamin masuknya kesempatan atas kebebasan bagi semua masyarakat untuk mendapatkan informasi didalam menyelenggaraan pemerintah, khususnya informasi tentang kebijakan, siklus, dan hasil yang dicapai.

#### d. Efektivitas sumberdaya manusia manajemen

Merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan mengendalikan akuisisi, pengembangan, penghargaan, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan setiap masyarakat, organisasi, dan masyarakat adalah bagian dari manajemen sumber daya manusia.

pengertian *Good Governance* dari para Pengembangan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (BPKP) mengentakan bahwa tipe ideal atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahannya yang sudah baik adalah:

a. Partisipasi (*participation*)

Setiap masyarakat harus mempunyai hak istimewa demokrasi yang seimbang dalam struktur dinamis, baik secara langsung maupun melalui lembaga atau kebijakan perwakilan sesuai dengan kecenderungan dan keinginan mereka.

b. Transparansi (*transparency*)

Di bangun didalam struktur kebebasan beraliran data dalam setiap proses, organisasi dan informasi wajib tersedia atau tanpa hambatan secara bebas bagi orang yang dibutuhkannya, dan informasi harus dapat diberikan dengan cara yang memuaskan dan lugas atau dimengerti agar dapat cenderung digunakan sebagai alat pengecekan dan evaluasi.

c. Akuntabilitas (*accountability*)

Para Pemimpin di asosiasi area bantuan dan warga memiliki tanggung jawab kepada orang-orang pada umumnya serta kepada mitra. Akuntabilitas ini bervariasi berdasarkan apakah organisasi membuat keputusan internal atau eksternal.

d. Kemandirian (*independency*)

Dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya, otoritas publik harus memiliki independensi dari segala kemungkinan yang dapat menyebabkan situasi yang tidak dapat didamaikan. Hal ini penting untuk menjamin bahwa navigasi dilakukan secara mandiri, terbebas dari segala tekanan partai manapun.

e. Pertanggungjawaban (*responsibility*)

Asosiasi harus mengikuti peraturan dan pedoman dan mematuhi hukum kewajiban mereka kepada masyarakat dan iklim sehingga mereka dapat menjaga koherensi bisnis dalam jangka panjang, dan setiap individu bertanggung jawab atas setiap aktivitasnya sesuai dengan usaha yang telah dilakukan. diberikan.

Kemudian dalam UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berkeadilan dari KKN yang di kutip oleh Suwari Akhmaddhin (2018:33) mengatakan ada tujuh asas dalam menyelenggarakan pemerintah yang baik, yaitu:

- a. Asas kepastian hukum yang sah adalah aturan tentang kualitas peraturan yang tiada tara yang menitikberatkan pada pengaturan dan pedoman, keadilan dan pemerataan dalam setiap pendekatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara.
- b. Asas Tertib yaitu asas yang melandasi sistem ketertiban, keserasian, dan keseimbangan penyelenggaraan negara
- c. Asas kepentingan umum yaitu asas memusatkan bantuan pemerintah secara menyeluruh secara optimis, akomodatif, dan partikular
- d. Asas keterbukaan yaitu standar tersedia untuk publik lebih benar daripada salah untuk mendapatkan data yang benar, adil dan tidak bias tentang penyelenggaraan negara dengan terus berfokus pada keamanan individu, berkumpul dan kebebasan umum rahasia negara

- e. Asas proporsionalitas yaitu gagasan yang menekankan pada keseimbangan antara hak dan tanggung jawab penyelenggara negara
- f. Asas profesionalitas yaitu standar untuk berfokus pada keterampilan dengan mempertimbangkan serangkaian prinsip yang menyeluruh dan pengaturan peraturan dan pedoman yang relevan.
- g. Asas Akuntabilitas yaitu Sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip tersebut mengatur bahwa setiap kegiatan dan hasil kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik atau rakyat.. (Akhmaddhian 2018)

#### **D. Prinsip Efektif dan Efisien**

Kata efektif dari Bahasa Inggris memberi kita kata "efektif," yang berarti sesuatu yang bekerja dengan baik atau berhasil. yang disebut layak jika tujuan atau sasaran sudah sepenuhnya ditetapkan.

dari S. Wojowisoto, mengatakan bahwa kata efektif berarti peristiwa suatu dampak atau akibat yang ini melahirkan suatu kegiatan. Kata efektif berarti berbuah, tepat dan berguna..

Efektivitas, menurut Handoko, adalah kapasitas untuk memilih tujuan atau asset yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, Liang Gie menegaskan bahwa efektifitas ialah dalam keadaan yang meliputi pengertian terdapat suatu akibat atau dampak yang diinginkan. Suatu tindakan dianggap efektif jika menghasilkan hasil yang diinginkan atau mencapai tujuan yang diinginkan.

Dalam produksi, efisiensi adalah upaya untuk menghilangkan semua pemborosan bahan, tenaga kerja dan efek negatif. Selain itu, pemikiran tentang produktivitas terus berkembang hingga mencakup hampir semua bidang ilmu. Bekerja secara efektif membutuhkan jumlah gerakan, tenaga, waktu, dan kemungkinan kelelahan yang paling sedikit. Pendekatan mahir dalam bekerja hal ini bisa di implementasikan oleh setiap pekerja untuk semua posisi, baik skala minimum maupun skala yang maksimum.

Menurut Drucker dalam Amirullah, efisiensi berarti kemahiran dalam mengerjakan sesuatu dengan benar. Dalam istilah yang lebih sederhana, efisiensi itu menunjukkan kapasitas suatu organisasi untuk penggunaan sumber daya dengan efektif dan penghapusan pemborosan.

Stoner mendefinisikan efisiensi sebagai kapasitas untuk mencapai tujuan organisasi dengan sumber daya sesedikit mungkin. Seorang individu yang bertindak secara efektif dapat membatasi biaya aset yang diharapkan. Produktivitas kerja adalah pelaksanaan cara tertentu tanpa mengurangi tujuan adalah metode yang paling tidak menuntut untuk menyelesaikannya, paling murah dalam biaya, paling terbatas dalam waktu, paling ringan dalam beban dan jarak yang paling pendek.

Efisiensi kerja adalah cara lain untuk melakukan suatu perbandingan antara pekerjaan dengan hasilnya. Metode yang paling hemat biaya, hemat dalam waktu, paling ringan, dan jarak terpendek untuk

menyelesaikan tugas dan ini apa yang kita maksud ketika kita berbicara tentang efisiensi di suatu tempat kerja.

#### **E. Prinsip transparansi**

Istilah dalam keterbukaan atau transparansi menunjuk pada suatu kebebasan dalam memperoleh informasi, kemudian menurut Mardiasmo, dalam jurnal Siti Humaeroh (2022:82). Senada dengan substansi sebelumnya bahwa transparansi adalah regulasi yang memberikan jaminan dalam mengakses atau kesempatan bagi semua orang agar mendapatkan informasi tentang organisasi pemerintah, sebagai informasi tentang strategi, mulai dari definisi kursus, pembuatan dan pelaksanaan, serta hasil yang dicapai.

Hal senada diungkapkan Lalolo (2003:13) menjelaskan bahwa keterbukaan adalah aturan yang memastikan bahwa setiap orang berhak mendapatkan data informasi tentang administrasi (seperti kebijakan, proses perumusan dan pembuatan, pelaksanaannya, dan hasil yang dicapai). Didjaja Mustopa (2003: 261) Keterusterangan adalah adanya otoritas publik dalam menyebarkan berita tentang strategi agar dapat diketahui oleh masyarakat luas. Pada akhirnya, akuntabilitas antara masyarakat dan pemerintah akan dihasilkan dari transparansi. Sementara itu, menurut Kristianten (2006:31), keterusterangan jelas akan mempengaruhi administrasi. Agar dapat melaksanakan kontrol publik secara efektif terhadap mereka yang bertanggung jawab membuat kebijakan, transparansi



akan meningkatkan tingkat akuntabilitas kepada mereka yang membuat suatu kebijakan.

Berkaitan dengan hal di atas, transparansi mencakup tiga perspektif kritis, misalnya terkait dalam ketersediaan informasi (*availability of information*), peran dan tanggung jawab yang jelas antar lembaga yang merupakan bagian dari proses yang memerlukan transparansi, sistem dan kapasitas dalam menghasilkan produk. informasi sistemik, dan

Untuk mengetahui suatu kriteria keterbukaan yang diuraikan oleh Kristianten (2006:73) mengatakan dalam ranah transparansi dapat diukur menggunakan beberapa indikator, seperti:

1. kesediaan dan aksesibilitas dokumen,
2. kejelasan dan kelengkapan informasi,
3. Keterbukaan proses,
4. kerangka regulasi yang menjamin transparansi

#### **F. Faktor yang mempengaruhi *Good Governance***

Dalam hal faktor yang mempengaruhi good governance dalam mewujudkan sistem tata kelolah pemerintahan yang baik dengan menerapkan suatu tatanan pelayanan publik yang bermanfaat. pelayanan sekarang dinilai mempunyai banyak sekali kekurangan, seperti yang telah diungkapkan yaitu mahsyar (2022:58) Seperti kurangnya merespon, kurang informasi, kurangnya aksesibilitas, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran, dan perkataan masyarakat, dan kurangnya in-efisien.

dalam hal ini yang menjadi faktor yang dapat mendukung proses dalam good governance adalah:

#### 1. Keadilan sosial

Unsur pertama dan penentu kapan pemerintahan yang layak dapat dibentuk atau tidak adalah hak-hak sipil. Keadilan yang dirasakan oleh semua orang dan tidak hanya tertuju pada satu pihak saja.

Anda tidak harus menjadi yang paling baik, Anda tidak harus dari keluarga aristokrat, dan Anda tidak harus terlihat baik untuk mendapatkan keadilan. Setiap orang memiliki pilihan untuk mendapatkannya, sehingga orang yang salah dapat dianggap dapat diandalkan sesuai dengan pedoman dan standar yang berlaku.

Ke depan tentu diyakini tidak akan ada lagi praktek-praktek yang tidak benar, apapun kegiatan dan bidangnya. Karena Pancasila berkeyakinan bahwa seluruh rakyat Indonesia, bukan hanya pihak tertentu, berhak mendapatkan keadilan.

#### 2. Modernisasi birokrasi

birokrasi di Indonesia atau mungkin di berbagai negara lain di dunia, harus dimodernisasikan. Ada kerangka kemajuan yang sebelumnya manual ke web, untuk memberikan kenyamanan, kewajaran, dan akses terbuka ke data dan administrasi.

Jelas, dalam kerangka kerja berbasis web yang terkini dan hebat dibuat. Jadi bukan hanya deklarasi bahwa framework sudah dibuat di

web. Bagaimanapun, tidak mudah untuk memahami mana yang menjadi kemudian membuka pintu bagi "agen" untuk bertindak.

Agar layanan pemerintah menjadi efektif dan efisien, modernisasi sangat penting. Hanya saja Anda tidak membuat kerangka kerja berbasis web, Anda ingin memastikannya bekerja atau berfungsi dengan baik. Jangan biarkan sistem yang ada menjadi lebih sulit dijangkau, yang tentunya membuat jalan keluar bagi mereka yang ingin mendapatkan keuntungan di tengah kesempatan.

### 3. Pemerintahan yang kuat

Pemerintahan yang kuat adalah faktor ketiga yang sangat penting bagi keberhasilan pemerintahan yang baik. Memiliki strategi yang pasti intens dan membantu semua kalangan, terutama warga biasa.

Pemerintah harus memiliki tujuan yang pasti dan mampu menjalankan berbagai kebijakan seefisien mungkin tanpa menimbulkan ketimpangan. Kebijakan yang menguntungkan rakyat harus dilaksanakan tanpa eksploitasi sumber daya untuk kepentingan pihak luar.

### 4. Pemerintahan yang akuntabel

Berikutnya adalah pemerintahan yang akuntabel atau pemerintahan yang bertanggung jawab, khususnya pemerintahan yang terpercaya dan dapat diandalkan. Pemerintah menciptakan sistem di mana semua lembaga dan perlindungan yang diawasinya dimintai suatu pertanggungjawaban.

Artinya, mereka mampu menerima tanggung jawab penuh atas tugas yang telah dibebankan kepadanya. Misalnya, kewajiban untuk melayani publik perlu dimaksimalkan sekaligus membuatnya lebih efektif, efisien, dan transparan.

Pemerintah bisa menjadi lebih sehat ketika budaya ini diberantas. Lebih mudah untuk membangun pemerintahan yang efektif. Sejalan dengan itu, penting untuk membidik dalam membangun pemerintahan yang bertanggung jawab sehingga administrasi yang hebat dapat dipahami.

#### **F. Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan terhadap publik pada hakekatnya mampu dicirikan sebagai pergerakan individu, berkumpul dan berserikat baik secara langsung maupun secara implikasi untuk mengatasi masalah. Administrasi mengandung pengertian melayani suatu pertolongan yang diperlukan oleh daerah setempat dalam segala bidang. Penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan salah satu kewajiban dan unsur penyelenggara negara.

Berdasarkan regulasi peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwasannya pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan yang ditujukan agar mampu memberikan kebutuhan masyarakat seperti barang maupun jasa yang disediakan dari penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk. Menurut perUndang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tujuan pelayanan publik adalah untuk menetapkan batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab,

dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik Segala sesuatu yang disediakan dalam bentuk jasa, termasuk barang dan jasa publik, dapat disebut sebagai pelayanan atau jasa publik. Pelayanan tersebut pada umumnya menjadi salah satu tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat dan maupun daerah serta dapat dilaksanakan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan regulasi atau peraturan perundang-undangan

Menurut (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai tiga implikasi, ialah:

1. dalam hal atau cara melayani,
2. selain itu, upaya untuk melayani kebutuhan orang lain dengan mendapatkan hadiah atau uang tunai,
3. kemudahan yang diberikan terkait dengan kesepakatan dan perolehan tenaga kerja dan produk.(Muna Warah, 150802079, FISIP, IAN, 082167452133 n.d.)

Pendapat Boediono dalam (Eka,2018), menyatakan bahwa pelayanan adalah kursus membantu orang lain dalam beberapa cara yang membutuhkan daya tanggap dan koneksi relasional untuk membuat pemenuhan dan pencapaian. (Student et al. 2021)

Menurut Batinggi (2021:15), pelayanan publik, khususnya sebagai tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau masyarakat umum. Akibatnya, hak semua

masyarakat negara atas pelayanan publik menjadi tanggung jawab atas pemerintah. (IZLIN 2021)

Yang dimaksud dengan bantuan umum menurut Kepmen Skilllet Nomor 25 Tahun 2004 adalah semua aktifitas bantuan yang dibuat oleh koperasi spesialis terbuka sebagai pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat administrasi, serta dalam sistem pelaksanaan pengaturan hukum. Sementara itu, Keputusan Menteri Nomor 58 Tahun 2002 mencirikan tiga administrasi dari organisasi. Karakteristik dan sifat kegiatan serta produk jasa yang dihasilkan menentukan klasifikasi jenis jasa tersebut, yaitu:

1. Pelayanan administratif

Berbagai administrasi atau pelayanan yang telah diberikan oleh unit bantuan ini meliputi mutulasi, penelitian, navigasi, pekerjaan dan kegiatan pengaturan lainnya yang pada umumnya menghasilkan suatu item yang berbeda sebagai arsip. Misalnya jenis administrasi tanah wasiat, administrasi, administrasi organisasi kependudukan.(KTP,NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

2. Jenis pelayanan barang

jenis layanan yang ditawarkan oleh unit pendukung melalui pemberian dan pengawasan bahan-bahan aktual termasuk sirkulasi dan pengangkutan dan pelanggan langsung (sebagai satuan atau orang) dalam suatu kerangka kerja. Secara keseluruhan, aktivitas

tersebut memberikan objek fisik atau objek yang dianggap sebagai objek yang secara langsung memberikan nilai lebih bagi penggunaannya. Contohnya adalah berbagai macam layanan telepon, layanan air bersih, dan layanan listrik.

### 3. Jenis pelayanan jasa

Administrasi semacam ini di berikan oleh unit administrasi sebagai kantor dan kerangka serta pendukungnya. Aktivasnya tergantung pada kerangka kerja tertentu dan berbeda. Kemudian, hasilnya adalah bantuan yang membantu penerima secara langsung dan dibelanjakan dalam jangka waktu tertentu. Misalnya administrasi transportasi darat, laut dan udara, administrasi kesehatan, administrasi perbankan, administrasi pos, dan administrasi pemadam kebakaran. (Saputra 2021)

Dalam peraturan perundang-undangan Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menetapkan bahwa pelayanan publik di Indonesia meliputi perlindungan segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darahnya, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, keabadian, dan keadilan sosial. Pentingnya memajukan bantuan pemerintah umum dan hak-hak sipil yang harus ditanamkan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan untuk mendorong bantuan pemerintah secara keseluruhan dari semua lapisan budaya Indonesia untuk membuat hak-hak sipil bagi setiap individu Indonesia.

Dalam menentukan hakikat administrasi publik, tentu tidak ada pengecualian, tolok ukur yang diperlukan adalah telah siap untuk melihat dan menilai hakikat administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan administrasi publik. Karena pada hakekatnya luasnya administrasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan semua orang, dimanapun kita berada, pasti kita akan menemukan kantor dan administrasi yayasan, atau administrasi dalam perluasan kecil dan besar, apakah kita masih di dalam perut atau sampai kita hidup. mata publik. Saat kita masih dalam kandungan, pelayanan kesehatan dimana orang tua memeriksakan kesehatan calon anaknya adalah salah satu contoh pelayanan publik.

Dalam jaminan atau yang biasa orang sebut mutu yakni suatu keadaan yang dinamis dalam memberikan penilaian untung atau rugi terhadap suatu tingkat tenaga kerja dan produk, siklus, individu, dan faktor-faktor lain serta memberikan penilaian terakhir apakah barang tersebut memenuhi syarat atau tidak. di bawah kebutuhan yang sebenarnya..

Dalam hal ini, sebuah organisasi dapat dikatakan berhasil dalam memenuhi layanan berkualitas, dengan asumsi ia memberikan dukungan yang luar biasa, sehingga individu dapat mengevaluasi dan mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada mereka.

#### **G. Prinsip—prinsip pelayan publik**

Dalam hal ini, manajemen pelayanan publik mengacu pada proses perencanaan juga pelaksanaan rencana serta memberikan arahan atau



mengkoordinasi semua penyelesaian kegiatan pelayanan publik untuk mencapai tujuan mengatur administrasi terbuka. Ini dapat diartikan sebagai kursus penerapan ilmu dan pengerjaan untuk merancang, melaksanakan, mengoordinasikan, dan menyelesaikan latihan pelayanan guna mencapai yang ditujukan dalam pelayanan.

Hal ini diungkapkan dalam Pedoman no. 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara, memberikan pengertian administrasi publik sebagai berikut: Setiap penduduk dan penghuni mendapatkan produk, administrasi, atau berpotensi administrasi manajerial dari koperasi spesialis publik sesuai dengan peraturan dan pedoman. Bantuan publik adalah tindakan atau serangkaian latihan.

Roth (1926:1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Administrasi publik dicirikan sebagai administrasi yang dapat diakses oleh masyarakat umum, baik secara keseluruhan (seperti di galeri) atau secara eksplisit (seperti di kafe makanan).

1. Kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif, unit atau petugas penyelenggara pelayanan, dan rincian biaya pelayanan Akurasi dengan pengertian produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan juga sah.
2. Kepastian waktu dan kejelasan mengenai kerangka waktu penyelesaian administrasi publik.
3. Akurasi dalam pengetahuan bahwa produk jasa diterima secara sah, tepat, dan benar.

4. Keamanan, layanan, dan produk dapat memberi Anda rasa aman dan kepastian hukum.
  5. Kewajiban suatu pemimpin atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan bantuan dan mengurus hal-hal yang timbul dalam pelaksanaan bantuan.
  6. Kelengkapan dalam hal kearngka bantuan yaitu tersedianya sarana prasarana pelayanan yang memuaskan dalam administrasi
  7. Kemudahan aksesibilitas terhadap fasilitas dan layanan publik, serta kemampuan dalam menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi
  8. Dalam hal kesopanan seperti mengharagai,hormat, sopan santun dan ramah dengan pengertian bahwa pemberi pelayanan tulus, disiplin, santun dan ramah.
  9. Kenyamanan lingkungan pelayanan yang bersih, teratur, asri, dan dilengkapi dengan segala fasilitas penunjang yang diperlukan
- Kesederhanaan dengan pemahaman bahwa sistem bantuan tidak membingungkan, lugas dan mudah dijalankan

#### **H. Dinas Sosial**

Dinas sosial adalah organisasi pemerintah yang berperan dalam menggarap sifat sosial pemerintahan bantuan orang, perkumpulan dan jaringan di bawah kekuasaan Dinas Perhimpunan Republik Indonesia yang merupakan kepentingan yang melayani kepuasan persyaratan sosial dan mengelola masalah sosial yang ada di mata publik. Bantuan Sosial

merupakan perangkat yang melengkapi pemikiran kritis bidang sosial di lingkup pemerintah provinsi dan digerakkan oleh Kepala Tata Usaha yang kedudukan dan kewajibannya langsung kepada Wakil Pimpinan melalui Sekretaris Daerah. (Websate Dinas Sosial, 2019).

Dalam hal ini dinas sosial berfungsi sebagai bentuk menyelenggarakan dari fungsi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, serta penanganan masalah fakir miskin di masyarakat (*Kementrian Sosial, 2019*). Dinas Sosial memainkan peran yang sangat penting dalam lingkup masyarakat, terutama dalam hal menangani masalah-masalah sosial di kalangan Masyarakat.

Untuk melakukan pelaksanaan tugas tersebut Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar mempunyai fungsi yakni:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang ketenagakerjaan sama seperti dengan kebijakan yang sudah di tetapkan berdasarkan peraturan perundang-undang.
2. menyelenggarakan urusan pemerintahan dan administrasi publik di bidang usaha
3. Rencana pendekatan fungsional, pengarahan, pedoman dan bantuan peningkatan nilai dan posisi buruh dan pencari kerja
4. Perumusan Didinas Sosial memainkan peran penting dalam masyarakat, terutama dalam menangani masalah sosial.
5. kemajuan dan pelaksanaan hubungan modern dan tinjauan kerja, serta definisi strategi fungsional, arah dan pedoman.

6. pembinaan, pengaturan, dan fasilitasi penyiapan pemukiman kembali dan penempatan transmigrasi merupakan komponen perumusan kebijakan teknis operasional.
7. Merencanakan dan menyusun pengaturan khusus, arahan, pedoman dan pendampingan penguatan wilayah lokal di wilayah keimigrasian.
8. Mencari tahu dan menyusun pengaturan khusus dalam sistem mendorong, mengawasi dan mengendalikan unit pelaksana khusus.
9. Merencanakan dan menyusun pengaturan khusus untuk administrasi latihan kesekretariatan
10. Melakukan penugasan yang berbeda yang diberikan oleh Pejabat sesuai dengan bidang kewajiban dan kewajiban.

#### I. Penelitian terdahulu

Dalam rangka memenuhi validitas dan reliabilitas penelitian ini, maka peneliti memaparkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain:

**Tabel 2.1**

**Matriks Penelitian terdahulu**

NO	Penulis, Judul Kajian	Metode Peneletian	Hasil Temuan
1.	Diag Woro Ayuningtyas (2021)	Teknik deskriptif analitis,	Dalam memberikan tenaga dan produk kepada masyarakat, Ditjen Pergerakan dibantu oleh

	<p>Penerapan <i>Good Governance</i></p> <p>Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian</p>	<p>penelitian Kualitatif</p>	<p>Satuan Pelaksana Khusus yang tersebar di seluruh Indonesia. UPT dapat berupa Kantor Daerah (Kanwil) dan Kantor Migrasi (Kanim) yang berusaha menawarkan jenis bantuan item besar dan administrasi kepada masyarakat. Penawaran surat perjalanan kepada masyarakat berupa pembuatan paspor atau Surat Perjalanan Serupa Paspor (SPLP) merupakan salah satu barang dan jasa publik yang dapat diperoleh masyarakat.</p>
2	<p>Muhammad Amirul Haq Muis (2014), Implementasi <i>Good Governace</i> dalam Pelayanan</p>	<p>Mixed method (kuantitatif dan kualitatif)</p>	<p>Pelaksanaan Administrasi yang Baik Administrasi Terbuka di Wilayah Panakkukang Kota Makassar telah terlaksana dengan baik dengan memeriksa hal-hal yang menyertai: a) Tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan berbagai</p>

	<p>Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar</p>	<p>program pemerintah kota, serta tidak adanya keluhan atau aduan dari pemerintah kota. masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sangat baik, begitu juga dengan peran pemerintah kecamatan Panakkukang dalam menggerakkan partisipasi masyarakat untuk kegiatan program pemerintah. b) Di Kecamatan Panakukkang secara keseluruhan, akuntabilitas pemerintah terhadap pelayanan publik dapat disebut sebagai akuntabilitas atau pertanggungjawaban. Semua faktor tanggung jawab yang dimaksud menunjukkan tanggapan yang positif, yaitu: prosedur sederhana, persyaratan pelayanan publik yang sangat jelas, akuntabilitas,</p>
--	--	--

			<p>waktu pelayanan yang cepat, kesopanan, keramahan, dan kemudahan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan;</p> <p>c) Keterusterangan otoritas publik dalam penyelenggaraan siang hari bolong di Wilayah Panakkukang secara keseluruhan bersifat lugas kepada masyarakat luas, terutama melalui media TV, surat kabar dan web yang sangat sukses. Hal ini didukung oleh tingginya minat komponen non-pemerintah seperti LSM dan pers</p>
3	<p>Susetyo Arief</p> <p>Hidayat</p> <p>(2022)</p> <p>Studi</p> <p>Implementasi</p> <p>Prinsip-Prinsip</p> <p><i>Good</i></p>	Kualitatif	<p>Pelaksanaan Administrasi yang Baik Administrasi Terbuka di Wilayah Panakkukang Kota Makassar telah terlaksana dengan baik dengan memeriksa hal-hal yang menyertai: a) Tingkat partisipasi masyarakat</p>

	<p><i>Governance</i></p> <p>Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)</p>	<p>dalam pelaksanaan berbagai program pemerintah kota, serta tidak adanya keluhan atau aduan dari pemerintah kota. masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sangat baik, begitu juga dengan peran pemerintah kecamatan Panakkukang dalam menggerakkan partisipasi masyarakat untuk kegiatan program pemerintah. b) Di Kecamatan Panakukang secara keseluruhan, akuntabilitas pemerintah terhadap pelayanan publik dapat disebut sebagai akuntabilitas atau pertanggungjawaban. Semua faktor tanggung jawab yang dimaksud menunjukkan tanggapan yang positif, yaitu: prosedur sederhana, persyaratan pelayanan publik</p>
--	---	--



			<p>yang sangat jelas, akuntabilitas, waktu pelayanan yang cepat, kesopanan, keramahan, dan kemudahan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan;</p> <p>c) Keterusterangan otoritas publik dalam penyelenggaraan siang hari bolong di Wilayah Panakkukang secara keseluruhan bersifat lugas kepada masyarakat luas, terutama melalui media TV, surat kabar dan web yang sangat sukses. Hal ini didukung oleh tingginya minat komponen non-pemerintah seperti LSM dan pers</p>
4	<p>Hijrah (2022)</p> <p>Implementasi <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Penyerahan kewenangan pemerintahan yang besar di Kantor Wilayah Lariang pada dasarnya membutuhkan kebersamaan, segala sesuatunya setara, baik di</p>

	<p>Publik di Kantor Kecamatan Laring Kabupaten Pasangkayu</p>		<p>dalam Kantor Wilayah Laring maupun di lingkungan masyarakat itu sendiri, dekat dengan masyarakat umum dan memberikan berbagai bantuan sesuai kebutuhan.</p> <p>Partisipasi publik sangat penting untuk pemerintahan yang efektif, tetapi temuan penelitian menunjukkan bahwa, meskipun ada kemajuan dalam akuntabilitas, undang-undang tentang aturan dan transparansi masih memerlukan perbaikan untuk melayani publik dengan lebih baik.</p>
5	<p>Ruli Fitriansyah (2022) Implementasi <i>Good Governance</i> Terhadap</p>	Kualitatif	<p>Indikator partisipasi untuk partisipasi pemerintah kecamatan menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik telah dilaksanakan, dan upaya telah</p>

	<p>Kepuasan Pelayan Publik di kantor Kcematan Sambutan</p>	<p>dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan dengan mengoptimalkan penggunaan waktu dan bekerja sama dengan instansi lain.</p> <p>Pemanfaatan standar tata kelola pemerintahan yang baik hingga tanda keterusterangan Tata Tertib Pemerintah secara umum dinilai sangat baik, pemanfaatan kerangka administrasi daerah, tidak memungut biaya administrasi, tidak mengumpulkan uang, dan penerimaan data melalui upaya sub -region, situsnya, dan hiburan online. Transparansi Pemerintah Kabupaten yang disambut baik dan kerja petugas yang memberikan pelayanan telah memenuhi persyaratan. Pemanfaatan standar administrasi yang baik</p>
--	--	--

			<p>terhadap kelangsungan hidup dan produktivitas Pemerintah Daerah Samburan, khususnya penataan perkantoran dan administrasi, dinilai sangat baik. Untuk mempercepat penyelesaian layanan, mereka dapat menawarkan kemudahan dan kecepatan layanan.</p> <p>Indikator akuntabilitas menggabungkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dan bertanggung jawab atas tindakan mereka sebagai bagian dari penerapannya. Kewajiban Tata Tertib harus dapat dilihat dari cara menjalankan misi pemerintahannya yang meliputi pelaksanaan berbagai tatanan untuk mewujudkan, berkreasi dan bekerja dengan kualitas dan</p>
--	--	--	---

			keterampilan administrasi yang luar biasa.
--	--	--	--

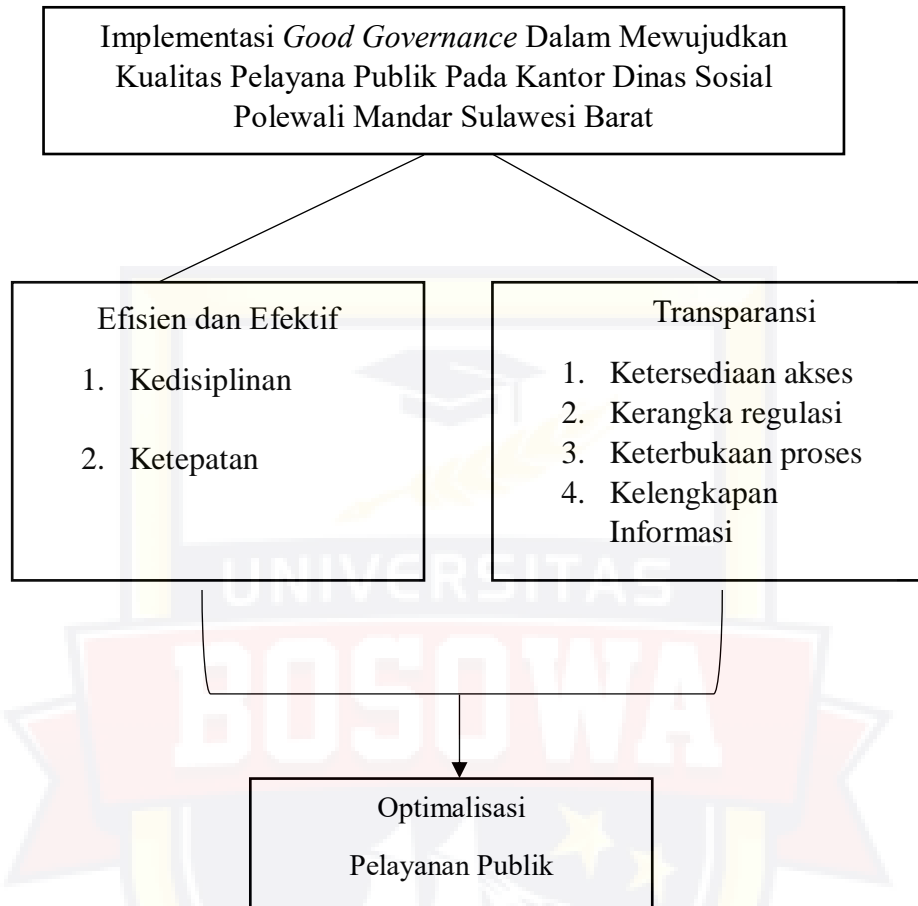
## J. Kerangka Konsep

Menurut Sugiyono (2012: 89), kerangka konsep<sup>4</sup> merupakan penggabungan dari berbagai gagasan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *Good Governance* di Indonesia.

Ada beberapa alasan mengapa mengembangkan tata kelola yang baik di lembaga publik merupakan langkah strategis. Seluruh pemangku kepentingan dalam tata kelola yang efektif menyadari pentingnya pelayanan publik sebagai motor penggerak (Darmanerus Duarmas, dkk: 2016).

Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kepastian hukum, berorientasi pada consensus, efektif dan efisien, dan daya tanggap.

Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Menjadi lokasi penelitian ini untuk mengetahui dampak penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam menghadapi persoalan birokrasi yang berbelat-larut, yang menimbulkan kurang puas masyarakat terhadap pelayanan dan juga aparatur yang kurang disiplin waktu.

**Gambar 2.1****Kerangka konsep peneliti**

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah cara yang logis agar memperoleh informasi dengan tujuan dan kegunaan yang eksplisit. Ini bermaksud bahwa untuk memperoleh informasi substansial dalam penelitian itu harus didasarkan pada informasi yang normal, observasional dan disengaja. Untuk mendapatkan semua itu, bagian ini akan menjelaskan teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi eksplorasi yang sah.

##### **A. Jenis Penelitian dan Pendekatan**

Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2013: 2), pemeriksaan yang jelas dengan strategi subyektif adalah semacam eksplorasi di mana eksplorasi ini adalah instrumen utama, prosedur pemilahan informasi diselesaikan dengan penyelidikan informasi induktif, dan konsekuensi dari eksplorasi subyektif menggarisbawahi makna yang bertentangan dengan spekulasi. . Pemeriksaan ekspresif dengan strategi subyektif adalah jenis eksplorasi di mana spesialis adalah instrumen utama, prosedur pengumpulan informasi dilakukan dengan penyelidikan informasi induktif, dan konsekuensi dari pemeriksaan subyektif menggarisbawahi makna, bukan spekulasi.

Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007: 4) mencirikan pemeriksaan subjektif sebagai strategi eksplorasi yang menghasilkan informasi yang memukau sebagai kata-kata yang disusun atau diungkapkan

dari individu dan cara berperilaku yang menyerupai kekhasan yang terjadi. Moleong (2007:11) lebih lanjut mengusulkan bahwa pemeriksaan ekspresif menggarisbawahi informasi sebagai kata-kata, gambar, dan bukan angka yang dihasilkan oleh pemanfaatan teknik subjektif. Demikian pula, semua yang dikumpulkan mungkin akan menjadi jalan menuju apa yang dicurigai.

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Sosial Polewali Mandar. Alasan pemilihan tempat ini adalah nyaman bagi peneliti untuk mengakses, serta efektif dan efisien dari segi waktu, uang, dan tenaga. Sangat mudah bagi peneliti untuk mendapatkan informasi dan data yang peneliti inginkan. Peneliti juga sangat mengenal daerah penelitian karena peneliti tinggal di Kabupaten tempat penelitian dilakukan.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Moleong dan Khotimah (2016: 20), terdiri dari subjek kata yang terdapat tindakan, khususnya informasi bisa diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lainnya, serta data tambahan yang diperoleh dari sumber tertulis seperti dokumen resmi, sumber arsip, majalah ilmiah, dan dokumen tertulis resmi, dan terdiri dari studi kepustakaan. Oleh karena itu, bentuk informasi berikut dipergunakan oleh peneliti dalam hal ini:



## 1. Data Primer

Data primer adalah informasi dikumpulkan melalui wawancara dengan responden atau informan, Data primer diperoleh dari informasi yang dikumpulkan dari seseorang yang merupakan konsumen yang dituju dari layanan publik, ini juga disebut sebagai responden, melalui penggunaan antara lain dokumentasi, wawancara, dan teknik observasi partisipan,

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah Data tidak langsung dikumpulkan dari suatu sumber, tetapi dari unit analisis, memanfaatkan metode pengumpulan data yang mengandalkan kepustakaan dan dokumentasi.

### **D. Penentuan Informan/Narasumber**

Informan adalah Orang yang memahami subjek yang diselidiki, serta aktor yang terlibat langsung dengan situasi yang diselidiki Informan yang dipilih adalah mereka yang dianggap kompeten dalam memberikan informasi tentang pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar, dan yang telah secara sukarela berpartisipasi dalam penelitian ini

Untuk menentukan informan maka penulis menggunakan metode “purposive testing”, yaitu proses menentukan tes dengan pertimbangan

tertentu. (Sugiyono 2009:85). Menurut penulis informan dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.1**  
**Informan Pegawai Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar**

No.	Nama Pegawai	Jabatan
1.	H.Azwar Jasin, S.Sos., M.Si	Kepala Dinas
2.	Hj. A. Sukmawati Hatta, S.S., M.Adm.KP	Sekretaris
3.	Hj. Kasmawati, SE	Kasub. Umum & Kepegawaian
4.	Habriady Asiaya, S.PdI	Plt. Kasub. Keuangan, Perencanaan dan Pelaporan
5.	Naima, SE	Penyusunan Program Anggaran dan Pelaporan
6.	Jamaluddin, S.IP	Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah
7.	Dasliani. D, S.Pd	Bendahara
8.	Syarifuddin Amin, S.IP, MM	Kabid. Pemberdayaan Sosial & Penanganan Fakir Miskin
9.	Ilham Baharuddin, SE., M. Si	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
10.	Syamsuddin, S. Ip	Pengelola Bantuan Organisasi Masyarakat Sosial
11.	Erna, S.Kom	Pengelola Data Bantuan Sosial
12.	H. Ilham, S.Sos	Ketua Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial
13.	Syarifuddin, SE	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
14.	Mulyadi, S.Sos	Ketua Bidang Rehabilitasi Sosial
15.	Paisal, SH. M.Si	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
16.	Andi Sumarni, S.Sos., MM	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda

17.	Syamsuddin Nur, S.Sos	Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial
18.	Ayyub Damran, S.Sos	Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial
19.	Maryam Azis	Pengadminsitrasian Anak Terlantar
20.	Hj. Maemuna, S.Pd	Ketua. UPTD Loka Bina Karya (LBK)
21.	Mustamin, S.Sos. M.Si	Kepala Sub bagian Tata Usaha UPTD Bina Loka Karya

Tabel 3.2

### Informan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan

No	Nama	Umur	Pekerjaan
1.	Bapak Aswar	37 Tahun	Petani
2.	Bapak Kasnadia	32 Tahun	Wiraswasta
3.	Ibu Tri	27 Tahun	PNS
4.	Bapak Andi Bahri	42 Tahun	Wiraswasta
5.	Ibu Sukmawati	37 Tahun	Wiraswasta
6.	Ibu Hasna	29 Tahun	Guru
7.	Ibu Haerawati	33 Tahun	Pegawai
8.	Bapak Muchtar	45 Tahun	Wiraswasta
9.	Ibu Wati	27 Tahun	Wiraswasta
10.	Bapak Yusti	49 Tahun	Petani
11.	Ibu Muti	32 Tahun	Pegawai
12.	Bapak Herman	30 Tahun	Pegawai
13.	Bapak Sumardi	47 Tahun	Petani

14.	Ibu Mega	31 Tahun	Wiraswasta
-----	----------	----------	------------

### **E. Desain penelitian**

desain penelitian atau konfigurasi penelitian adalah desain yang digunakan untuk pemeriksaan lanjutan (Malhotra, 2007). Sebuah metode untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk membuat atau memecahkan masalah penelitian adalah inspeksi konfigurasi. Konfigurasi penelitian adalah alasan untuk memimpin eksplorasi.

Karenanya konfigurasi ujian yang layak akan menciptakan eksplorasi yang sukses dan efektif. Karakterisasi konfigurasi pemeriksaan dipisahkan menjadi dua, yaitu eksploratif dan definitif. Konfigurasi pemeriksaan definitif dipisahkan menjadi dua macam, yaitu elusidasi dan kausal.

Dalam Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pemeriksaan subyektif adalah salah satu strategi eksplorasi yang digunakan untuk berkonsentrasi pada objek dalam keadaan nyata, di mana analisis adalah instrumen utama, pemeriksaan bersifat induktif dan konsekuensi pusat eksplorasi subyektif lebih menonjolkan makna daripada spekulasi. (Sugiyono, 2014).

Didalam penelitian ini menggunakan juga Teknik deskriptif dimana Pemeriksaan ini menggunakan rencana fenomena-fenomena, di mana peneliti mencoba memahami dengan mendalam sehubungan dengan konsekuensi persepsi dan pemeriksaan dari atas ke bawah atau mendalam

dari informasi yang dikumpulkan. Setelah itu, materi hasil observasi dan penelusuran mendalam digunakan untuk mempelajari dan mendeskripsikan penelitian.

#### **F. Deskripsi Fokus Dan Indikator Penelitian**

Menurut Moleong (2007:93), dalam penelitian kualitatif hal-hal yang harus diperhatikan adalah isu-isu dan titik fokus pemeriksaan. Pusat memberikan hambatan dalam review dan kendala dalam berbagai informasi, sehingga dengan pembatasan ini spesialis akan memiliki nol dalam memahami masalah yang menjadi tujuan eksplorasi. Pusat eksplorasi dibatasi untuk membatasi pemeriksaan kualitatif, serta membatasi eksplorasi untuk memilih informasi yang berlaku dan informasi yang tidak penting. Untuk dapat melihat lebih luas dan mendalam, penting untuk memilih focus penelitian.

Fokus dalam masalah adalah *Good Governance* untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dalam Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar, dengan melihat aspek-aspek yang dapat di jadikan indikator pada indikator penelitian yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.3

## Fokus dan Indikator Penelitian

No	Indikator	Sub Indikator
1.	Efektif dan Efisien	1. Kedisiplinan 2. ketepatan
2.	Transparansi	1. Ketersediaan Akses 2. Kerangka regulasi 3. Keterbukaan akses 4. Kelengkapan informasi

## G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen atau alat, bukan subjek penelitian. Peneliti sebagai instrumen dengan demikian harus dievaluasi untuk melihat sejauh mana peneliti melakukan penelitian sebelum menerapkannya di tingkat lapangan. Keahlian peneliti dalam metodologi pada penelitian kualitatif, harus menguasai wawasan terhadap topik yang diteliti, dan kesiapan memasuki objek penelitian, baik secara akademis maupun logistik, merupakan faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam validasi peneliti sebagai instrumen. Peneliti sendiri melakukan proses validasi dengan mengevaluasi sendiri pemahamannya terhadap metode kualitatif, penguasaan teori, wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesimpulan dan rencananya memasuki lapangan. Proses validasi diselesaikan oleh peneliti sendiri (Sugiyono, 2013:13).

Strategi pengumpulan data penelitian, menurut Sugiyono, harus dianggap sebagai fase paling penting dalam setiap proyek penelitian sebab dalam tujuan terdapan suatu penelitian adalah untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2013:224). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai pendekatan pengumpulan data, antara lain wawancara (*interviews*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*dokumentation*)

#### 1. Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah wacana yang dilakukan dengan lawan bicara dengan maksud untuk mencapai hasil tertentu Dalam dialog ini, 2 (dua) orang terlibat: para wawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai yang memberikan dalam tanggapan (Bagong Suyanto dan Fatimah, 2005:69). Wawancara digunakan sebagai prosedur pemilahan informasi ketika seorang spesialis perlu mengarahkan laporan mendasar untuk mengenali masalah yang harus ditangani, tetapi juga digunakan ketika seorang ilmuwan perlu memajukan informasi tambahan tentang suatu subjek dari saksi yang lebih dalam dan luar. (Sugiyono, 2013:231).

Karena tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu fenomena, wawancara semi-terstruktur disesuaikan dengan keadaan informan serta latar tempat wawancara berlangsung. Beberapa kualitas wawancara semi terstruktur adalah sebagai berikut:

- a. Di dalam mengajukan pertanyaan harus terbuka, tetapi harus punya batasan dalam judul dan alur dalam membicarakan.
- b. Kecepatan saat melakukan wawancara di prediksi
- c. Bersifat lebih fleksibel, tetap harus terkontrol (dalam hal bertanya dan memberi jawaban)
- d. Harus memiliki panduan wawancara yang bisa menjadi patokan dalam alur, urutan, dan penggunaan data.

Ketika bertentangan dengan wawancara terorganisir, ini memungkinkan lebih banyak fleksibilitas dalam praktik. Tujuan dari wawancara semacam ini adalah untuk mengidentifikasi masalah secara lebih terbuka, dan pihak-pihak yang diundang untuk wawancara dimintai pandangan dan gagasan mereka tentang masalah tersebut. Saat melakukan wawancara, peneliti harus memperhatikan dengan seksama apa yang dikatakan informan dan mencatat secara rinci (Sugiyono, 2013:234).

## 2. Teknik Observasi

Observasi adalah proses melakukan pengamatan secara langsung terhadap sasaran studi guna mengamati secara seksama kegiatan yang sedang dilakukan. Jika subjek penelitiannya adalah perilaku dan perilaku manusia, peristiwa alam, proses kerja, atau penggunaan small responders, maka penelitian akan berhasil (Riduwan, 2010:57). Nasution adalah singkatan dari Nasution

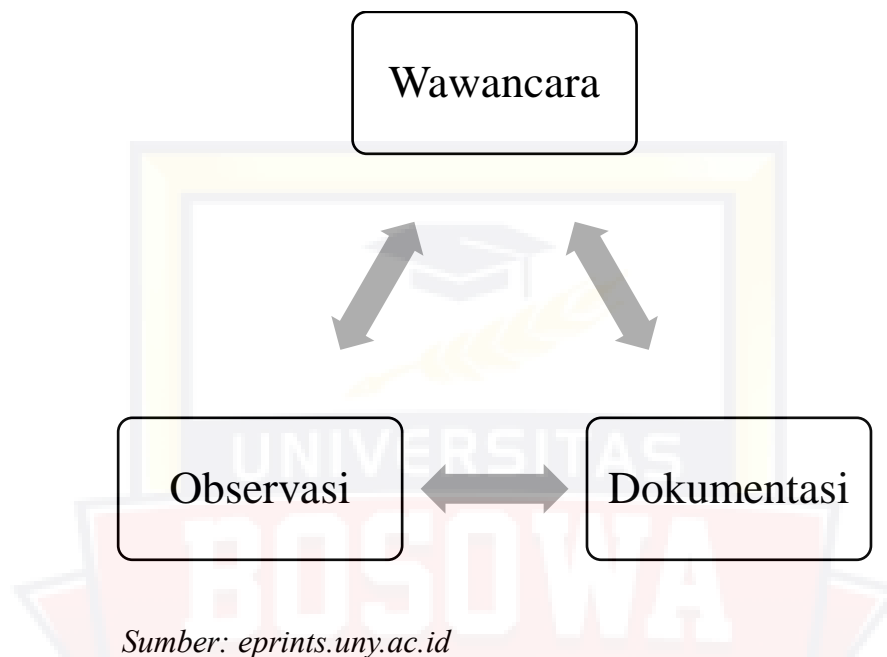


(Sugiyono, 2013). Pengamatan adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan, menurut pernyataan ini. Ilmuwan hanya dapat beroperasi dengan data, yaitu informasi tentang dunia nyata yang telah dikumpulkan melalui observasi. Data dikumpulkan untuk memungkinkan pengamatan partikel yang sangat kecil (proton dan elektron) dan objek yang sangat jauh (objek luar angkasa).

### 3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:23), dokumentasi adalah sarana untuk mencari informasi tentang barang-barang seperti catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, risalah rapat, agenda, dan beberapa jenis informasi lainnya. Apabila menggunakan teknik dokumentasi ini untuk mengumpulkan data, maka peneliti akan mengumpulkan data pendukung sebanyak mungkin untuk penelitian ini, sehingga memudahkan penulis untuk menjelaskan dan mendeskripsikan berbagai hal yang terkait, sehingga memungkinkan validitas dan kemurnian penelitian ini secara ilmiah. dibenarkan.

**Gambar 3.1**  
**Teknik Pengumpulan Data**



#### **H. Teknik pengabsahan Data**

pengecekan keabsahan data secara fundamental penting dalam penelitian kualitatif karena selain digunakan untuk menyangkal klaim bahwa data tersebut tidak ilmiah, juga merupakan komponen yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320).

Ketika menguji validitas data, hal itu dilakukan untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar ilmiah dan menempatkan data yang diperoleh melalui pengujian yang ketat di bawah pengawasan. Dalam

penelitian kualitatif, uji validitas data antara lain meliputi uji Kredibilitas, Transferabilitas, Defendabilitas, dan Konfirmabilitas

1. *Credibility* (derajat kepercayaan)

Menguji kredibilitas (*credibility*) atau dapat dipercayanya data penelitian yang diberikan oleh peneliti guna memastikan bahwa hasil penelitian yang dilakukan tidak dipertanyakan sebagai tugas ilmiah yang diselesaikan.

2. Triangulation (trigulasi)

Menurut *Wiersma (2016)*, trigulasi dalam pengujian kredibilitas didefinisikan sebagai proses verifikasi data dari berbagai sumber pada periode yang berbeda. Akibatnya, trigulasi sumber dilarang

3. Transferability (keteralihan)

*Transferability* Dalam penelitian kualitatif, validitas eksternal itu penting. Indikasi sejauh mana temuan studi akurat atau dapat diterapkan pada komunitas dari mana sampel diambil disebut "validitas eksternal" (*Sugiyono, 2007:276*).

Pertanyaan dinilai saat tranfer masih dapat diterapkan dan digunakan dalam skenario lain meskipun tidak terkait dengan nilai transfer hingga saat ini. Menurut peneliti, nilai transfer sangat bermanfaat bagi pengguna, yang memungkinkan validitas nilai

transfer dibenarkan bahkan ketika penelitian dilakukan dalam berbagai pengaturan dan dalam keadaan sosial yang beragam.

#### 4. *Dependability* (kebergantungan)

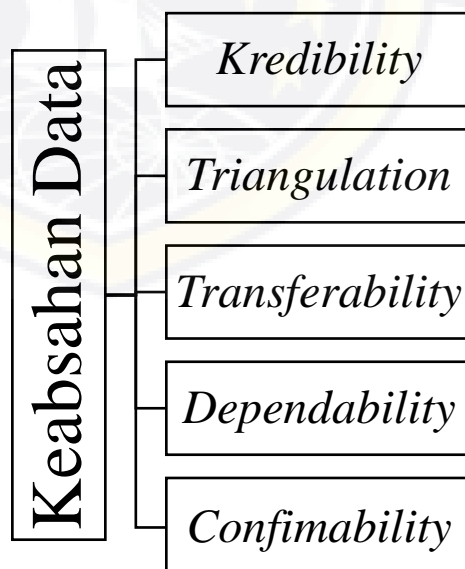
Dalam istilah lain, reliabilitas atau penelitian yang dapat diandalkan adalah ketika beberapa percobaan dilakukan dan hasilnya selalu sama. Studi tentang ketergantungan atau reliabilitas adalah penelitian yang menentukan apakah penelitian ini dilakukan oleh orang-orang yang digunakan dalam prosedur penelitian agar sama bisa memberikan hasil yang sama atau tidak. Prosedur audit proses penelitian agar lengkap digunakan untuk menentukan ketergantungan hasil. Dengan menggunakan auditor independen atau supervisor independen untuk mengaudit semua tindakan yang dilakukan oleh peneliti saat melakukan penelitian, dimungkinkan untuk memastikan integritas penelitian. Dalam kasus-kasus tertentu, mungkin dimulai segera setelah peneliti mulai mengidentifikasi masalah, kemudian melanjutkan dengan kerja lapangan, memilih sumber data, menerapkan sumber data, menguji kebenaran data, dan menyusun pengamatan dan laporannya.

#### 5. *Confirmability* (kepastian)

Uji konfirmabilitas penelitian, yang mengukur objektivitas dalam menguji kualitatif, disebut juga sebagai tes konfirmabilitas penelitian. Ketika temuan penelitian diterima dengan suara bulat

oleh sejumlah besar individu, penelitian dapat dianggap objektif. Discretionary Examination Meneliti temuan-temuan penelitian yang berkaitan dengan suatu siklus yang sudah dilakukan dikenal sebagai penelitian kualitatif; dalam hal hasil pemeriksaan merupakan bagian dari siklus eksplorasi yang telah dilakukan, maka pemeriksaan tersebut telah memenuhi standar kewajaran. Keabsahan, juga disebut kualitas yang teguh, adalah informasi yang tidak bertentangan antara informasi yang dikumpulkan oleh para ahli dan informasi yang benar-benar terjadi pada tujuan pemeriksaan, sehingga dapat dipikirkan keabsahan informasi yang telah diberikan.

**Gambar 3.2**  
**Uji Keabsahan Data**



*Sumber: UPI Repository*

## I. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (2009:16), pemeriksaan informasi subyektif sebenarnya bergantung pada kata-kata yang terus-menerus diatur dalam desain teks yang diperluas atau masuk akal. Ada dua bentuk analisis data, menurut Miles dan Huberman. Yang pertama disebut analisis data deskriptif. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tiga komponen analisis yang dilakukan secara mengalir dengan proses pengumpulan data dan sekaligus dalam analisis interaksi (analisis tidak menarik). Dalam analisis interaksi, komponen reduksi data dan penyajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data pada analisis untraktif. Segera setelah pengumpulan data, terjadi interaksi antara ketiga komponen analisis (reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi). Menurut peneliti ini, pendekatan analisis yang kedua, yaitu teknik analisis interaksi, digunakan dalam penelitian ini. Prosedurnya adalah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi, dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah prosedur pemilihan yang melibatkan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan dari percobaan lapangan. Informasi yang dikumpulkan dari semua wawancara informan diatur ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan pertanyaan wawancara yang identik. Setelah data disortir, diarahkan, dipilih, atau dihapus karena tidak diperlukan, hasil dan wawancara diringkas, dan dikelompokkan dengan temuan observasi dan dokumentasi terkait.

## 3. Penyajian Data

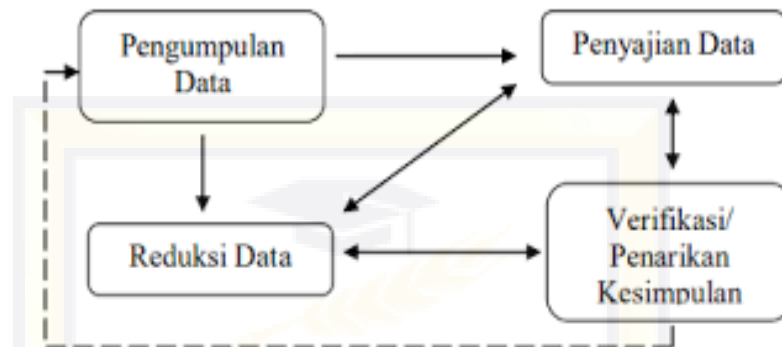
Data disajikan sebagai kumpulan informan terorganisir, yang memungkinkan perumusan kesimpulan dan pelaksanaan tindakan (*Miles dan Huberman, 2009:17*). Presentasi yang kuat adalah pendekatan mendasar untuk melakukan analisis kualitatif yang sukses. Setelah reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan informasi.

## 4. Menarik Kesimpulan

Menurut (*Miles dan Huberman, 2009:19*), menarik kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan yang merupakan bagian dari konfigurasi yang komprehensif. Selama penyelidikan, kesimpulan juga diperiksa keakuratannya. Untuk penjelasan yang paling mendasar: Kebenaran, kekuatan, dan penerapan interpretasi

yang akan muncul dari data harus diperiksa validitasnya, yaitu keandalannya.

**Gambar 3.3**  
**Teknik Analisis Data**



*Sumber: Repository.Uhn.ac.id*





## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kabupaten Polewali Mandar**

Kabupaten Polewali Mandar merupakan salah satu kabupaten tingkat II di Wilayah Sulawesi Barat. Lokal ini baru bernama Peraturan Polewali Mamasa dan berada di wilayah otoritatif Daerah Sulawesi Selatan sebelum pemekaran Wilayah Sulawesi Barat. Mulai sekitar tahun 2004 Daerah Sulawesi Barat dipisahkan, Pedoman Polewali Mamasa menjadi salah satu daerah di wilayah pedoman Wilayah Sulawesi Barat. Setelah wilayah Mamasa dipinggirkan menjadi salah satu pedoman di wilayah Sulawesi Barat dengan memperhatikan PP no. 74 Tahun 2005, nama Polewali Mamasa menjadi unik secara otoritatif terkait dengan Polewali Mandar sejak 1 Januari 2006.

Aturan kabupaten Polewali Mandar secara lugas disejajarkan dengan wilayah lain, khususnya pada provinsi Sulawesi Selatan, wilayah lain. Secara astronomis Kaidah Polewali Mandar terletak antara  $3^{\circ} 47.83''$  -  $3^{\circ} 32'3.79''$  lingkup selatan dan  $118^{\circ} 53'57.55$  -  $119^{\circ} 29'33.31$  BT. Bujur Timur. Jadi Luas dari keseluruhandalam peraturan Polewali Mandar sekitar 2.022,30 km<sup>2</sup> atau 11,94 persen dari luas Sulawesi Barat.

**Gambar 4.1**  
**Peta Kabupaten Polewali Mandar**



*Sumber: dpukabpolewalimandar, 2008*

Kabupaten Polewali Mandar memiliki luas wilayah yaitu 2.022,30 km<sup>2</sup>. Secara otoritatif, Kabupaten Polewali Mandar dipisahkan menjadi sub-sub wilayah. Sub lokal dengan wilayah terluas adalah Tubbi Taramanu dengan luas 356,95 km<sup>2</sup> atau 17,65 persen dari luas wilayah Kabupaten Polewali Mandar. Sementara wilayah dengan wilayah terkecil adalah kecamatan Tinambung dengan luas 21,34 km<sup>2</sup> atau 1,06 persen.

Kecamatan Polewali, Kecamatan Matakali, Kecamatan Wonomulyo, Kecamatan Mapilli, Kecamatan Luyo, Kecamatan Campalagian, Kecamatan Tinambung, Kecamatan Limboro, Kecamatan Tutar, Kecamatan Alu, Kecamatan Balanipa, Kecamatan Bulu, Kecamatan Anreapi, Kecamatan Binuang, Kecamatan Tapango, dan Kecamatan Matangga adalah enam belas kabupaten yang membentuk Kabupaten Polewali Mandar.

Dari 16 Daerah di Kabupaten Polewali Mandar. Sub-lokal Matangnga adalah sub-area terjauh yang berjarak 70,3 km antara sub-lokal fokus ibukota pemerintahan dan sub-area terdekat dari ibukota Kabupaten adalah Area Matakali dengan jarak 5,8 km.

## **2. Visi dan Misi Kabupaten Polewali Mandar**

### **a. Visi**

Terwujudnya Pembangunan yang Merata dan Berkeadilan Menuju Polewali Mandar Yang Sejahtera.

### **b. Misi**

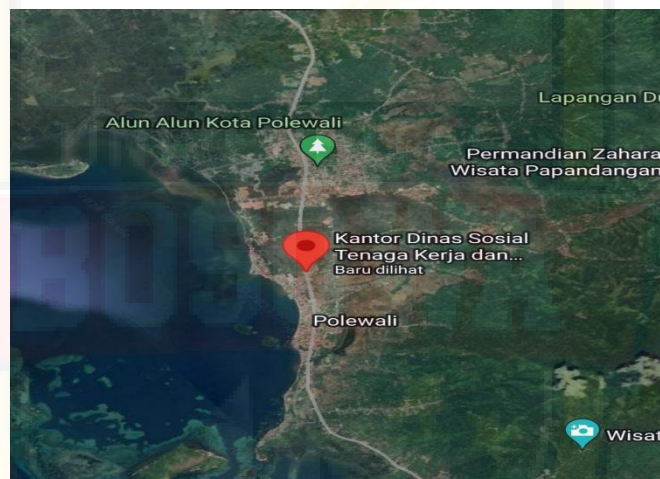
- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berlandaskan nilai-nilai agama, kearifan lokal dan berdaya saing tinggi.
- 2) Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dalam pemenuhan hak-hak dasar dan kesejahteraan masyarakat.
- 3) Memperluas dan meningkatkan usaha ekonomi kerakyatan yang berbasis pada optimalisasi pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan.

## **3. Gambaran Umum Instansi Penelitian**

Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar adalah salah satu dari SKPD di Kabupten Polewali Mandar. Dinas Sosial Polewali Mnadar beralamt di JL.H. Andi Depu no. 147 Kec. Polewali, Kabupaten Polewali Mandar. Dengan bangunan fisik Gedung berlantai 1 dan berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara mempunyai batasan langsung oleh Kantor Samsat Polewali
- b. Sebelah Selatan berbatasan langsung Kantor DPRD Polewali
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan jalan poros Polewali
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Jalan Poros Majene.

**Gambar 4.2**  
**Peta Lokasi Penelitian**



Sumber: <https://dinsos.polmankab.go.id/>

Dinas Sosial Polewali Mandar adalah lembaga yang memiliki tanggung jawab terhadap pemulihan sosial, pensiun yang dikelola pemerintah, penguatan sosial, jaminan sosial, dan mengurus orang miskin. Hal ini harus terlihat dari pengaturan Peraturan Dinas Nomor 50 Tahun 2017 bahwa Kewajiban Pokok dan Unsur Wewenang Rancangan Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar.

Sangat penting untuk menyadari perannya dalam kaitannya dengan fungsinya, yaitu pemberdayaan masyarakat. Hal ini direncanakan agar daerah

setempat juga siap mensurvei kemajuan Pemerintah Daerah, khususnya Bansos. Kemudian, dari situ juga dijadikan sebagai bahan penilaian yang berkaitan dengan penyajian Bansos itu sendiri.

### **Visi**

Visi Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar adalah: “Peningkatan taraf kesejahteraan sosial penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui usaha kesejahteraan sosial antara masyarakat dan pemerintah”,

### **Misi**

Misi Dinas Sosial pada hakekatnya merupakan perwujudan Visi yang telah di tetapkan dalam bentuk usaha kesejahteraan sosial yang strategis dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. meningkatkan sumber daya pelaku usaha kesejahteraan sosial
2. memperkecil kesenjangan sosial dengan memberikan perhatian kepada masyarakat rentan dan kurang beruntung
3. memberantas dan mengendalikan serta mengatasi permasalahan, dampak yang tidak diharapkan dari proses globalisasi informasi dan industry
4. menjaga, dan memperkuat stabilitas sosial serta integrasi sosial penguatan semangat kesetiakawanan sosial
5. Mengusahakan pembangunan kesejahteraan sosial sebagai investasi media sosial yang memberikan manfaat.

### **Motto**

“MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA PROFESIONAL  
CEPAT DAN TEPAT”

### **4. Strukur Organisasi Sosial**

Salah satu fungsi atau kegunaan struktur organisasi yaitu sebagai dasar pembagian kerja. Struktur organisasi dapat memberikan kemudahan kepada pegawai untuk lebih efisien dengan bagian pekerjaannya. Dengan adanya struktur organisasi di dalam suatu kantor Dinas Sosial Polewali Mandar adalah dapat membagi pekerjaan pegawai untuk mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Adapun organisasi Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar sebagai berikut:

Kepala Dinas

Sekretaris

- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- Sub Bagian Keuangan, Perencanaan dan Pelaporan

Bidang Perlindungan dan  
Jaminan Sosial

- Seksi Perlindungan Jaminan Sosial
- Seksi Jaminan Sosial

Bidang Rehabilitasi Sosial

- Seksi Rehabilitasi Sosial Lansia dan Anak
- Seksi Rehabilitasi Tuna Sosial, Disabilitas dan Panti

Bidang Pemberdayaan  
Sosial dan Penanganan Fakir  
Miskin

- Seksi Kelembagaan, Kepahlawanan, dan Restorasi Sosial

- Seksi Pemberdayaan Sosial Masyarakat Bantuan Stimulan Fakir Miskin
- Kasubag TU UPTD LBK

Kepala UPTD LBK

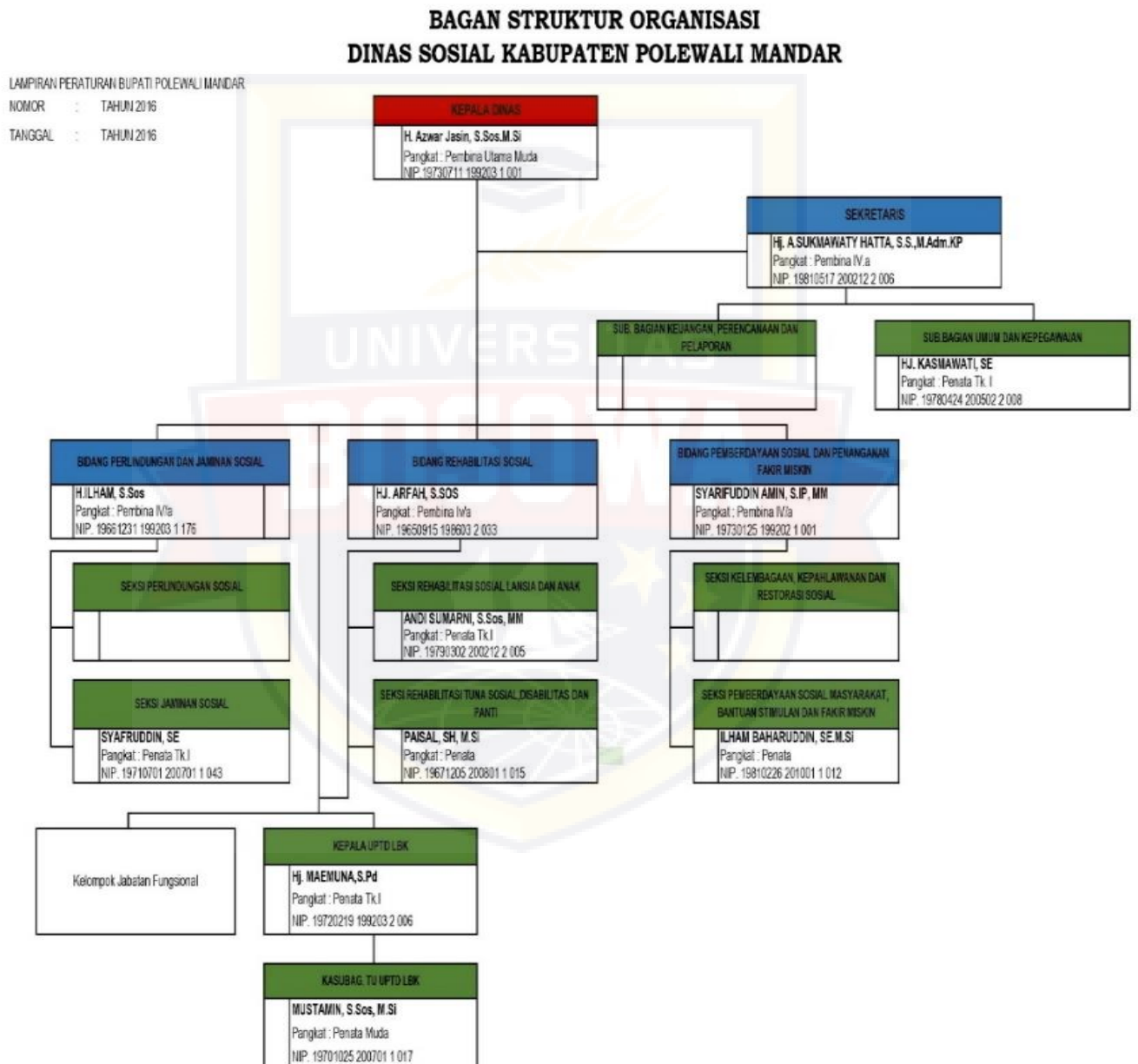
Kelompok Jabatan

Fungsional

Unit Pelaksana Teknis Dinas



**Gambar 4.3**  
**Struktur organisasi Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar**



Sumber: <https://dinsos.polmankab.go.id>



#### 4. Identitas Pegawai Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar

Pegawai Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Berjumlah 21 Orang yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Identitas Pegawai**

No.	Nama Pegawai	Jabatan
1.	H.Azwar Jasin, S.Sos., M.Si	Kepala Dinas
2.	Hj. A. Sukmawati Hatta, S.S., M.Adm.KP	Sekretaris
3.	Hj. Kasmawati, SE	Kasub. Umum & Kepegawaian
4.	Habriady Asiaya, S.PdI	Plt. Kasub. Keuangan, Perencanaan dan Pelaporan
5.	Naima, SE	Penyusunan Program Anggaran dan Pelaporan
6.	Jamaluddin, S.IP	Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah
7.	Dasliani. D, S.Pd	Bendahara
8.	Syarifuddin Amin, S.IP, MM	Kabid. Pemberdayaan Sosial & Penanganan Fakir Miskin
9.	Ilham Baharuddin, SE., M. Si	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
10.	Syamsuddin, S. Ip	Pengelola Bantuan Organisasi Masyarakat Sosial
11.	Erna, S.Kom	Pengelola Data Bantuan Sosial
12.	H. Ilham, S.Sos	Ketua Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial
13.	Syarifuddin, SE	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
14.	Mulyadi, S.Sos	Ketua Bidang Rehabilitasi Sosial
15.	Paisal, SH. M.Si	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda

16.	Andi Sumarni, S.Sos., MM	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
17.	Syamsuddin Nur, S.Sos	Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial
18.	Ayyub Damran, S.Sos	Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial
19.	Maryam Azis	Pengadminsitrasian Anak Terlantar
20.	Hj. Maemuna, S.Pd	Ketua. UPTD Loka Bina Karya (LBK)
21.	Mustamin, S.Sos. M.Si	Kepala Sub bagian Tata Usaha UPTD Bina Loka Karya

*Sumber: Dinas Sosial Polewali Mandar*

Dari table di atas Jumlah dan kedudukan pegawai di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar peneliti kemudian menjabarkan pegawai berdasarkan pangkat dan golong Adapun Jumlah pegawai berdasarkan pangkat/Golongan yaitu:

**Tabel 4.2**  
**Pegawai berdasarkan Golongan**

No	Pangkat/Golongan	Jumlah
1.	Pembina Utama Muda	1
2.	Pembina Tk.IIV/b	1
3.	Penata Muda Tk. I/III.b	3
4.	Penata Tk..I,III/d	5
5.	Penata III/c	3
6.	Pembina IV/a	3
7.	Pembina muda III/a	3

*Sumber: olahan penulis, 2023*

## 5. Kegiatan Umum Instansi Penelitian

Sebagaimana dalam Peraturan Dinas Polewali Mandar Nomor 50 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Rancangan Kewenangan, Kewajiban Pokok dan Tata Kerja serta Tata Kerja Bantuan Sosial Wilayah Polewali Mandar.

Dinas sosial merupakan salah satu komponen pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Kepala Dinas membawahi dinas sosial dan melapor kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Adapun kegiatan umum yang dilakukan oleh Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar yaitu:

1. Meremuskan suatu di bidang sosial
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang sosial
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang sosial
4. Pelaksanaan administrasi Dinas Sosial
5. Penyelenggaraan fungsi-fungsi pelaksanaan urusan pemerintah daerah di bidang sosial
6. Pembinaan penyelenggaraan fungsi-fungsi pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang sosial, dan
7. Pelaksanaan fungsi-fungsi lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagaimana dalam peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 50 Tahun 2017 tentang kedudukan, susunan, organisasi, tugas pokok dan

fungsi serta tata kerja Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar sebagai berikut:

#### 1. Sekretaris

Sekretariat berada di bawah dan dapat diandalkan yang dipimpin oleh seorang sekretaris Kepala Tata Usaha. Sekretariat melakukan sebagian dari bantuan sosial dalam mengatur, melaksanakan, merencanakan dan mengendalikan kegiatan organisasi umum, kepegawaian, sumber daya keuangan, pemrograman dan penilaian. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, sekretariat mempunyai fungsi Sekretariat desa bertugas membantu Kepala Dinas dengan tugas administrasi umum seperti kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan, dan penganggaran. Mereka juga harus menjalin hubungan kerja dengan suatu perangkat daerah terkait yang ada di bidang pemerintahan. Penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan kesekretariatan.

- a. Menyusun suatu rancangan kerja teknis dan operasional bagian dikesekretariatan
- b. menyelenggaraan pelayanan umum dan rumah tangga
- c. menyelenggarakan suatu perencanaan dan mengeluarkan anggaran
- d. penyelenggaraan pengelolaan sarana dan juga aset administrasi
- e. melakukan kegiatan di bidang administrasi kepegawaian
- f. Penyelenggaraan administrasian dikeuangan
- g. Penyelenggaraan pelaporan dalam administrasi

- h. Pelaksanaan koordinasi dan keterkaitan kerja dibidang administrasi dengan suatu perangkat kerja terkait
- i. Koordinator dalam mengamati dan menilai serta mengungkapkan organisasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, pengaturan dan perencanaan, hubungan kerja di bidang organisasi dengan majelis mekanik wilayah terkait, dan
- j. melaksanakan peran lain yang di berikan oleh Kepala Dinas menyangkut dengan fungsi dan tugasnya.

Sub bagian keuangan perencanaan dan pelaporan mempunyai peran dalam mengendalikan pelaporan , perencanaan, keuangan dan pengolahan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengaturan petunjuk khusus untuk mengontrol, mengatur, dan mengumumkan.
- b. Menyusun rencana kerja khusus dan fungsional, pengendalian moneter, pengaturan dan pengungkapan.
- c. Pengendalian administrasi dikeuangan
- d. Pengedallian perbendaharaan mengendalikan verifikasi dan juga pelayanan dalam keuangan
- e. Melakukan dan mengendalikan dalam memverifikasi bagian keuangan
- f. Pengendalian gaji administratif, tunjangan dan tambahan penghasilan.
- g. Pengendalian perakuntansian dan juga melaporkan keuangan

- h. Pengendalian penyusunan perencanaan strategis
- i. Pengendalian penyusunan rencana kerja tahunan
- j. Pengendalian penyusunan rencana kerja anggaran dan dokumen pelaksana anggaran
- k. Pengendalian penyusunan perencanaan kinerja berjenjang dan rencana aksi kegiatan
- l. Pengendalian, pemantauan, dan evaluasi serta pelaporan program dan kegiatan serta pengukuran kinerja unit
- m. Pengendalian penyusunan laporan akuntabilitas kinerja
- n. Pengendalian penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan dinas; dan
- o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas yang terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Mempunyai tugas mengendalikan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian sebagai berikut:

- a. Penyusunan petunjuk teknis pengendalian dan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian
- b. Penyusunan rencana kerja teknis dan operasional pengendalian dan pengelolaan administrasi umum kepegawaian
- c. Pengendalian administrasi ketatausahaan
- d. Pengendalian pengelolaan perlengkapan
- e. Pengendalian pengelolaan kerumahtanggaan
- f. Pengendalian administrasi barang

- g. pengendalian pengelolaan informasi publik
  - h. pengendalian pengelolaan pengaduan dan survey
  - i. pengendalian administrasi kepegawaian
  - j. pengendalian ketaatan kerja dan peningkatan kinerja pegawai
  - k. pengendalian pemantauan dan evaluasi serta pelaporan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian
  - l. pelaksanaan fungsi yang di berikan oleh Sekretaris Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.
2. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
- Dibidang perlindungan dan jaminan sosial mempunyai tugas menyelenggarakan perlindungan dan jaminan sosial, dan mempunyai fungsi sebagai berikut:
- a. mengatur petunjuk teknis perlindungan jaminan sosial
  - b. menyusun rencana kerja khuss dan fungsional untuk jaminan dan perlindungan sosial
  - c. pelaksanaan perlindungan dan jaminan sosial
  - d. menyelenggaraan perlindungan sosial
  - e. Penyelenggaraan jaminan sosial
  - f. Pelaksanaan pemeriksaan, penilaian, dan pelaporan perlindungan dan jaminan sosial
  - g. Pelaksanaan berbagai kemampuan yang diberikanolej kepala dinas sosial yang berkaitan dengan kewajiban dan kemampuannya.

### Seksi Sosial, Lansia dan Anak

Seksi sosial, Lansia, dan Anak mempunyai tugas mengendalikan pelaksanaan rehabilitasi sosial, Lansia dan Anak. Dan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan aturan khusus dalam pelaksanaan rehabilitasi sosial, lansia, dan anak
- b. Penyusunan rencana kerja khusus dan fungsional untuk melaksanakan rehabilitasi sosial, lansia dan anak
- c. Kontrol informasi dan kerangka kerja data kesejahteraan sosial anak-anak dan lansia
- d. Ppenertiban penyelenggaran rehabilitasi sosial anak balita, anak terlantar, anak berhadapan urus hukum, anak disabilitas dengan berkebutuhan khusus
- e. Pengendalian admnistrasi rehabilitasi sosial dan pengangkatan Calon Orang Tua Angkat (COTA) dan Calon Anak Angkat (CAA)
- f. mengontrol rehabilitasi sosial lansia, meliputi kelembagaan, perlindungan dan ketersediaan dan administrasi sosial di dalam dan di luar panti
- g. Pengendalian restorasi khusus pelaksanaan rehabilitasi sosial, lansia dan anak
- h. Melakukan dan mengontrol fungsi lain yang diberikan dari atasan menyangkut akan fungsi dan tugas.

### Seksi Rehabilitasi Tuna Sosial, Disabilitas dan Panti

Seksi Rehabilitas Tuna Sosial, Disabilitas dan Panti mempunyai



tugas mengendalikan pelaksanaan rehabilitasi tuna sosial, disabilitas dan panti. Dan mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan aturan khusus untuk pelaksanaan rehabilitasi tuna sosial, disabilitas dan panti
- b. Kesiapan rencana khusus dan fungsional untuk melakukan rehabilitasi tuna sosial, disabilitas dan panti
- c. Pengawasan penyelenggaraan rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang
- d. Mengendalikan pelaksanaan restorasi dan pelayanan rehabilitasi sosial tentang mantan warga binaan (eks. Narapidana), waria, korban perdagangan orang (KPO) dan buruh imigran
- e. Pengendali melaksanakan persiapan dan administrasi rehabilitasi sosial penyintas penggunaan NAPZA
- f. Mengontrol dan koordinasi khusus dari administrasi rehabilitasi tuna sosial, disabilitas dan panti
- g. pengawasan pemantauan, penilaian dan peliputan pelaksanaan rehabilitasi tuna sosial, disabilitas dan panti
- h. melaksanakan berbagai kemampuan yang diberikan oleh atasan terkait dengan kewajiban dan kemampuan

### 3. Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin

Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin mempunyai tugas menyelenggarakan pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, adapun fungsinya:

- a. Penyusunan aturan-aturan khusus pemberdayaan, kepahlawanan, keperintisan dan kesetiakawanan sosial
  - b. menyusun rencana kerja khusus dan fungsional untuk pemberdayaan kepahlawanan, keperintisan dan kesetiakawanan
  - c. pengendalian administrasi organisasi kepahlawanan dan keperintisan
  - d. mengendalikan penjagaan nilai-nilai kepahlawanan dan keperintisan
  - e. pengakuan pemberdayaan kesetiakawanan sosial
  - f. mengendalikan administrasi taman makam pahlawan
  - g. mengendalikan koordinasi khusus pemberdayaan kepahlawanan, keperintisan, dan kesetiakawanan
  - h. pengendalian pemeriksaan, penilaian dan meliputi pemberdayaan kepahlawanan, keperintisan dan kesetiakawanan sosial
  - i. pelaksanaan berbagai kemampuan yang diberikan oleh atasan terakit dengan kewajiban dan kemampuan.
4. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menempatkan jabatan pada satuan-satuan yang berguna dan mempunyai tugas sebagai komponen pembantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kewajiban dan kemampuannya.
- b. Kelompok Jabatan utilitarian mempunyai perintah untuk melakukan kewajiban-kewajiban sebagian tugas Kepala Dinas

- sesuai dengan penguasaan dan kebutuhannya
- c. Kelompok Jabatan Fungsional dalam melaksanakan kewajibannya yang mampu bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas
  - d. Kelompok Jabatan bermanfaat yang terdiri dari berbagai staff praktik yang dikelola dan diputuskan berdasarkan pedoman hukum
  - e. Jabatan Fungsional ditetapkan mengingat kemampuan dan spesialisasi yang diharapkan sesuai dengan strategi administrasi yang berlaku
  - f. kuantitas tenaga kerja praktis di tentukan berdasarkan persyaratan, tanggung jawab dan kemampuan keuangan daerah
  - g. Jenis dan seluk beluk jabatan fungsional yang di atur dengan memperhatikan peraturan dan pedoman perundang-undangan yang bersangkutan
  - h. Pembinaan terhadap staff fungsional dilakukan sesuai dengan pedoman perundang-undangan.

## **B. Hasil Penelitian**

dalam menerapkan pelayanan publik Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar harus menerapkan *good governance*. *Good Governance* sangat dibutuhkan dalam suatu prinsip karna menjadi peranan penting untuk sebuah instansi pelayanan publik untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melayani masyarakat, dalam hal ini terdapat prinsip yang berdiri teguh

sebagai suatu pencapaian dalam melaksanakan pelayanan publik dalam sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam prinsip *good governance* sangat diperlukan agar dapat menjadikan Kantor Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar menjadi lebih baik sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik, jujur dan adil. Hal ini karena pemerintah merancang konsep *Good Governance* agar meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, di samping itu masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi masih cenderung lambat, tidak efektif dan efisien serta kurangnya transparansi. Hal ini akan diuraikan berdasarkan rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

**1. Implementasi Prinsip Efektif Dan Efisien *Good Governance* Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat**

Dalam hal ini sesuai dengan Efektif dan efisien adalah penyelenggaraan pemerintah yang harus disampaikan sesuai apa yang diinginkan dengan melibatkan sumber daya manusia dengan cara yang sesuai agar mampu bersaing secara nyata dalam persaingan dunia. Efektivitas dan efisien dapat dikatakan sebagai salah satu penyelenggaraan instansi yang wajib berkreasi sesuai dengan yang diinginkan dengan melibatkan aset semaksimal mungkin untuk dapat bersaing secara nyata dalam persaingan dunia. Jadi, efektif dan efisien di sini menunjukkan bagaimana para pekerja

dapat menawarkan jenis bantuan yang sederhana dan terbatas serta dapat mewujudkan impian dan misi dalam menawarkan jenis bantuan.

Singkatnya bahwa efisien dan efektif disini memperlihatkan bagaimana pegawai mampu memberikan pelayanan publik yang tepat dalam memberikan pelayanan serta disiplin akan waktu. Dalam hal ini agar mengupayakan pada saat memberikan suatu pelayanan publik yang mampu mempunyai kualitas yang menjadi salah satu harapan bagi masyarakat dan sekaligus tujuan dari Dinas Sosial Polewali Mandar maka dari itu sangat di perlukannya penerapan prinsip efektif dan efisien dalam pelayanan publik .

Dengan rumusan masalah diatas adapun indikator efisien dan efektif, yaitu kedisiplinan, Adapun pertanyaan wawancara di lakukan dengan peneliti kepada 4 narasumber yaitu pegawai Dinas Sosial Polewali Mandar dan juga Masyarakat yang mendapatkan pelayanan, yakni sebagai berikut:

#### **a. Kedisiplinan**

Kata Latin "discere", yang berarti belajar, adalah asal kata "disiplin". Mengingat kata tersebut, muncul kata Disiplin yang memiliki arti mendidik atau mempersiapkan. Dalam disiplin bahasa Inggris, khususnya Pendukung, berarti pemuja atau murid, dan itu berarti mengikuti orang untuk belajar di bawah pengawasan seorang pemimpin. Seiring perkembangan zaman, kata tersebut berubah menjadi suatu disiplin yang mengandung arti perolehan atau yang menyangkut permintaan. Istilah "ketertiban" dan "kepatuhan" sering digunakan secara bergantian dalam bahasa Indonesia untuk merujuk

pada disiplin.

Rachman mengatakan, disiplin adalah kerja untuk mengendalikan orang atau jaringan dalam menciptakan kepatuhan dan ketaatan pada peraturan dan pedoman dalam terang penghiburan dan perhatian yang muncul dari dalam diri sendiri. Dengan demikian, disiplin adalah disposisi tunduk pada prinsip dan pedoman yang telah ditetapkan di suatu tempat dengan senang hati dan tidak ada kejutan. Perspektif Rahman kemudian ditegaskan oleh Hasibuan yang mengatakan bahwa disiplin adalah kesadaran dan keakraban dengan seorang individu tunduk pada setiap aturan dan standar yang bersangkutan. (Tarandung, Rorong, and Tulus 2023).

Jadi dapat dikatakan bahwa kedisiplinan adalah perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dapat dipercaya merupakan tanggung jawabnya. Oleh sebab itu staff maupun pegawai Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar harus menerapkan kedisiplinan. Dapat dilihat oleh pegawai khususnya kedisiplinan terhadap jam kerja pegawai, kemudian Peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Kasmawati selaku pegawai di bagian kasubag kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar mengatakan bahwa:

“..iya di siplin, saya selaku pegawai dmemberikan layanan yang disiplin kepada penerima layanan, karna di siplin dalam pekerjaan sangat diperlukan oleh semua elemen aparatur dalam melakukan pelayanan, sebab dengan kedisiplinan dapat di jadikan salah satu syarat agar membentuk kepribadian, perlakuan dan tata pelayanan yang bisa jadi membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja...” ( wawancara, 05 Juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pegawai Dinas Sosial sudah di siplin waktu didalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat, karena di siplin merupakan salah satu persyaratan bagi pembentukan sikap pegawai dan membentuk kepribadian pegawai. Selanjutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan salah satu pegawai yaitu Ibu Annisa selaku pegawai di bidang pelayanan di perlindungan dan jaminan sosial mengatakan bahwa:

“..Semua aparatur bisa mengetahui dan paham mengenai pedoman (peraturan) yang berlaku dalam hal di siplin waktu. Dengan adanya peraturan bisa jadi akan meningkatkan tingkat ke disiplin aparatur baik itu dalam jam kerja dan juga kedisiplinan lain-nya. Dalam kedisiplinan pegawai ketika datang dan pulang menurut kami itu sudah sangat baik, karna pegawai selalu datang lebih awal dari jam yang di tentukan. Jadi itu pegawai dapat memberikan pelayanan yang bisa di bilang terbaik untuk masyarakat karena ketaatan waktu kerja...”(wawancara, 05 Juli 2023)

Dari hasil wawancara yang diatas di jelaskan bahwa kedisiplinan jam kerja pegawai saat masuk dan pulang sudah tepat waktu atau sangat baik sesuai dengan peraturan yang di tetapkan. di kantor dinas sosial polewali mandar mereka sudah di tuntut untuk konsisten terhadap peraturan yang berlaku. Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat penerima layanan yang mempunyai pendapat atau argumen yang berbeda mengenai kedisiplinan, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Aswar (37 Tahun) beliau mengatakan bahwa:

“... bagi saya menyangkut tentang kedisiplinan terhadap jam kerja pegawai belum semua pegawai melaksanakan dengan baik, dan ada sebagian pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap

penggunaan jam kerja, karna adanya biasa terkendala dari pegawai tersebut, seperti jarak antar rumah yang sangat jauh, harus menggunakan transportasi umum, dan juga pegawai yang sering punya urusan di luar. Bukan hanya itu tetapi adapun petugas yang rumahnya sangat dekat dengan kantor tetapi dia selalu datang terlambat, padahal jam kerja di kantor dinas sosial yaitu mulai pada pukul 08:00 s.d pukul 16:00, dan juga sering tdatang terlambat dan pulang dengan cepat sebelum waktunya...” (hasil wawancara, 05 Juli 2023).

dari wawancara di atas menjelaskan bahwa pegawai di kantor dinas sosial polewali mandar belum di siplin akan waktu dalam memberikan pelayanan di mana pada sebagian pegawai yang datang terlamabta dan duluan pulang sebelum waktunya. Selanjutnya peneliti juga mewawancarai yang di lakukan dengan salah satu masyarakat yang di layani di kantor dinas sosial polewali mandar yaitu Bapak Kasnadia (32 Tahun) ia mengatakan bahwa:

“.. menurut saya pegawai di kantor dinas sosial polewali mandar belum di siplin dalam konteks pelayanan, hal ini bisa kita lihat terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat dan juga ketika waktu istirahat pegawai banyak yang kembali (pulang) kerumah dan tiba (datang) terlambat setelah waktu istirahat, sehingga banyak masyarakat harus menunggu dalam memproses pemberian layanan yang sangat lama..” (Wawancara, 05 Juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas di simpulkan bahwa dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat(pemohon) belum disiplin karna banyaknya petugas yang datang terlambat dan membuat masyarakat menunggu lama untuk menerima layanan. Dan terakhir peneliti kemudian mewawancara kembali masyarakat yaitu Ibu Tri (27 Tahun) yang sedang mendapatkan pelayanan mengatakan bahwa:



“... saya melihat pegawai di dinas sosial masih belum melaksanakan kedisiplinan jam kerja secara efektif seperti keterlambatan pegawai masuk kantor dan juga pada saat istirahat biasanya sangat lama melampaui batas jam istirahat atau mereka selalu menambah jam istirahat jadi biasanya pelayanan tertunda...” (wawancara, 05 Juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas di jelaskan bahwa kedisiplinan jam kerja pegawai masih belum terlaksana secara efektif karna banyaknya pegawai yang terlambat masuk jam kerja dan juga sering memperpanjang jam istirahat yang sudah di atur.

Kemudian Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah di lakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar bahwa dalam kedisiplinan jam kerja pegawai belum berjalan dengan maksimal dan belum menjalankan sesuai dengan Perautran Bupati Polewali Mandar 31 Tahun 2014 tentang pedoman penerapan nilai-nilai perilaku utama budaya kerja aparatur di lingkungan pemerintah Kabupaten Polewali Mandar yaitu pada BAB II Gambaran Umum pada bagian kondisi budaya kerja yang di inginkan yaitu mentaati ketentuan jam kerja yang mnyatakan bahwa, Aparatur di seluruh satuan kerja dapat mematuhi ketentuan jam kerja dimaksud, meliputi: ketaatan jam masuk, jam istirahat dan jam pulang. Penggunaan peralatan sidik jari yang di harapkan dapat mengukur kinerja ketaatan jam kerja pegawai. Ketaatan di maksud tumbuh dari kesadaran yang tinggi terhadap tanggung jawab mengemban amanah selaku aparatur sipilin negara. Di mana yang menjadi kurang disiplinnya jam kerja pegawai bisa di lihat bahwa pegawai yang datang terlambat, masih banyaknya pegawai yang mengulur waktu istirahat. Hal ini menjadi suatu keresahan

atau tidak puasnya bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

#### **b. Ketepatan Waktu**

Nampaknya pembicaraan tentang penyelenggaraan pemerintahan yang masih diperpanjang dan ditunda tampaknya harus dikembalikan kepada esensinya, yaitu Standar Penyampaian Bantuan Publik. Standar tersebut telah diatur secara tegas dalam Pasal 4 Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Publik. Pedoman idealisme adalah salah satu standar dalam penyelenggaraan administrasi publik, di samping standar yang berbeda, khususnya pendapatan terbuka, jaminan yang sah, hak istimewa yang setara, keseimbangan kebebasan dan komitmen, keterampilan yang mengesankan, dukungan, keseragaman perlakuan/non-pemisahan, pelaksanaan, tanggung jawab, jabatan dan perlakuan. Pasti untuk pertemuan yang lemah, dan kecepatan, akomodasi, dan kesederhanaan. Secara lebih fungsional, aturan idealitas dijabarkan dalam pedoman bantuan. Pasal 21 Peraturan Perbantuan Masyarakat telah menentukan bahwa jangka waktu pemenuhan bantuan merupakan salah satu bagian dasar yang harus ada dalam setiap standar bantuan.

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk mengetahui seberapa tingginya ketepatan waktu dalam memberikan pelayan di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Syarifuddin, SE (45 Tahun) Selaku pegawai di bidang jabatan fungsional pekerja sosial ahli muda yang di

bawahi oleh bidang perlindungan jaminan sosial mengatakan bahwa:

“...kami pegawai di bidang perlindungan jaminan sosial untuk kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sudah tepat pada waktunya. Ketika masyarakat melakukan pengaduan kami selaku pegawai langsung memberikan pelayanan agar waktu proses cepat dan tidak terjadi penumpukan berkas...” (wawancara, tanggal 06 Juli 2023).

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan maka dapat di simpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan sudah sesuai atau tepat pada waktunya dalam pelayanan kepada masyarakat. Ini membuktikan bahwa pegawai di dinas sosial polewali mandar sudah menaati indikator ketepatan waktu. Selanjutnya untuk mengetahui apakah ketepatan waktu dalam memberikan layanan tersebut telah terlaksana maka peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pemohon yaitu Bapak andi bahri (42 Tahun) yang ingin melakukan pengecekan BPJS PBI di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar sebagai berikut:

“...menurut ku saya masih kurang tepat pi dalam pelayanan, karna dari tadi pi surat-surat ku di ambil tapi tidak ada pi di periksa dan dari tadi maka di sini tapi belum pi ada konfirmasinya. itu mi yang kasi lama ki menunggu sedangkan lagi banyak ki antrian” (wawancara, 06 Juli 2023).

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pegawai dan masyarakat yang di layani belum terwujud di karenakan informan beranggapan bahwa pegawai yang bertugas pada saat itu belum menunjukkan ketepatan waktu kepada penerima layanan dan juga pegawai kurang memberikan informasi kepada pengguna layanan terhadap tahapan

proses atau kah ada kendala selama pengecekan hal ini yang menjadi pemohon sangat marah dan beranggapan bahwa mereka kurang di layani dan waktu mereka terbang percuma.

Kemudian peneliti melakukan wawancara terhadap penerima layanan Ibu Sukmawati (37 Tahun) mempunyai pernyataan lain yang di sampaikan yaitu sebagai berikut:

“..kalau saya toh kuliati pegawainya baik-baik ji semua, tadi waktu ku bawah surat-surat ku langsung naterima ji dan langsung na proses, dan juga tidak menunggu lama dan langsung selesai mi dalam waktu itu juga..”

Dari hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti di atas dapat di simpulkan pengguna layanan telah berjalan dengan maksimal, melihat dari respon pengguna layanan yang mengakui bahwa para pegawai telah melakukan tugasnya dengan maksimal tanpa harus menguras atau membuang waktu para penerima layanan. Dalam ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan asas pemerintahan yang baik yang termuat dalam pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi Pemerintahan yaitu asas pelayanan yang baik yaitu asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, yang sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun pernyataan lain yang di sampaikan oleh Erna, S. Kom (32 Tahun) selaku pegawai bidang kepegawaian yang di bawahi oleh bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin mengatakan sebagai berikut:

“... kalo mengenai tentang ketepatan waktu dalam pelayanan sudah tereleasisa sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa haru

menunggu lama, biasanya masyarakat menunggu karna ada kendala jaringan ataupun sistem penginputan, jadi kayaknya ndak masalah ji bagi warga untuk menunggu sebentar...”(Wawancara, 05 Juli 2023).

Dari pernyataan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan sudah terlaksana ini di buktikan dari respon masyarakat dan pegawai yang sudah memberikan pendapat yang baik dan sama sama mendukung pelayanan pada kantor dinas sosial polewali mandar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumen penelitian yang di lakukan di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar dalam hal ketepatan waktu dalam pelayanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Polewali Mandar Nomor: 800/50/Um.Pg/DINSOS/III/2023 Tentang Kode Etik, Majelis Kode Etik dan Mekanisme Penanganan Pelanggaran Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Polewali Mandar Tahun 2023 pada bagian Etika dalam poin pertama yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan tidak dekriminatif terhadap pengguna layanan. Hal ini tandai dengan Ketepatan waktu yang di berikan dalam pelayanan publik pada kantor dinas sosial polewali mandar sudah menunjukkan hasil yang sangat maksimal dengan meli`hat tanggapan dari para penelima layanan yang memberikan respon kinerja yang baik bagi para pegawai yang sudah memenuhi kriteria dalam ketepatan waktu pelayanan.

Bahkan didalam pelayanan publik yang menjadi indeks dalam kepuasan pelayanan dapat di ukur dari segi ketepatan waktu pemberian

layanan pelayanan. Ketepatan waktu dapat dicirikan sebagai penggunaan informasi oleh pemimpin sebelum kehilangan atas informasi kemampuan atau kapasitasnya untuk menentukan pilihan sebelum informasi kehilangan kesempatan untuk memengaruhi seseorang.

## **2. Implementasi Prinsip Transparansi *Good Governance* Dalam Mewudjkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat**

Transparansi manajemen dalam penyelenggaraan dan penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan usaha dan kegiatan yang dapat dilakukan oleh masyarakat secara umum mulai dari proses strategi, pengaturan, pelaksanaan dan pemeriksaan serta secara efektif terbuka untuk semua pihak yang membutuhkan data. Organisasi spesialis harus memiliki pilihan untuk memberikan data yang jelas kepada publik sehingga daerah setempat dapat ikut mencermati pengaturan yang dibuat oleh dinas terkait.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap aparatur yang kurang responsive.

Rasa aman masyarakat sebagai penerima layanan dapat terpengaruh oleh hal ini. transparansi dalam penyampaian bantuan juga mengharapkan bahwa pelaksana bantuan publik mengetahui tentang isu-isu dan data yang

berlaku untuk mendukung latihan. Dalam pemberian pelayanan spesialis kepada masyarakat harus siap menerima gagasan dan analisis maupun kritikan, terutama dari daerah setempat yang merupakan kebutuhan utama bagi pihak berwenang untuk mengetahui tujuan sebenarnya dari masyarakat setempat.

Salah satu bentuk perwujudan transparansi adalah memberikan informasi yang berhubungan dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik untuk pihak yang membutuhkan agar dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Adapun hasil wawancara dengan H. Ilham, S.Sos (47 tahun) selaku Koordinator Pengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik dan selaku Pegawai yang bertanggung jawab di Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mengenai transparansi, beliau mengatakan sebagai berikut:

“ kalau menurut saya transparansi itu dapat di katakan terbuka, artinya adalah transparansi ini terbuka bagi semua lapisan masyarakat tanpa harus ada yang di tutup pi, di dalam pelayanan ini masyarakat harus menerima akses yang artinya bahwa pegawai harus mempunyai ketersediaan akses yang harus lengkap untuk keperluan pelayanan, nah ini mi yang di sebut sebagai transparansi untuk masyarakat yang mendapatkan pelayanan” (wawancara, 07 Juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa transparansi adalah terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa harus ada yang di tutupi dan juga tanpa harus memandang status sosial masyarakat, dan transparansi juga dikatakan bahwa terbukanya seluruh akses ke masyarakat atau pegawai di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar harus

mempunyai akses yang lengkap untuk keperluan pelayanan ke penerima layanan.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu penerima layanan yaitu Ibu Hasna (29 Tahun), beliau mengatakan bahwa:

“ menurut ku toh dalam hal transparansi itu yang berarti harus transparan atau terbuka untuk masyarakat, khususnya saya bagi penerima layanan agar pelayanan menjadi lancar”(wawancara, 07 Juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa untuk pemahaman terhadap transparansi dalam pelayanan publik sudah di mengerti oleh semua unsur baik itu pegawai maupun masyarakat yang terlibat dalam pelayanan publik, mereka mengatakan bahwa transparansi adalah keterbukaan.

Namun untuk mewujudkannya, perlu kerja sama yang baik antara pemerintah sebagai penyelenggara negara (pelayan publik) dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik .Oleh karena itu Transparansi merupakan hal yang penting dalam suatu pelayanan publik guna menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini sudah tercantum dalam surat edaran Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Informasi dan Komunikasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan keterbukaan informasi publik dan penyelenggaraan komunikasi publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Polewali Mandar. Pada lampiran 1 tentang daftar informasi publik



perangkat daerah memuat informasi publik melalui website.

**a) Ketersediaan Akses**

Strategi dari transparansi informasi ketersediaan akses dan aksesibilitas dokumen tata penerimaan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang menginginkan informasi. Pemberi layanan harus dapat memberikan informasi secara jelas atau terperinci kepada masyarakat agar masyarakat dapat turut ambil dalam rangka pengawasan akan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait.

Dalam suatu pemerintahan baik itu dalam instansi maupun organisasi sangat penting diterapkan aksesibilitas untuk masyarakat atau penerima layanan sebab memberikan kemudahan dan juga keuntungan baik kepada pemerintah dan juga kepada masyarakat.

Pemberian aksesibilitas untuk penerima layanan dalam proses pelayanan publik mempunyai akses yang menjadi fokus dalam mewujudkan transparansi. Kemudian peneliti melakukan wawancara salah satu pegawai yang bertugas dalam pelayanan di jaminan sosial yaitu Ibu Annisa (23 Tahun) beliau mengatakan bahwa:

“sekarang itu untuk mengurus seperti BPJS PBI, KIP Kuliah dan juga pengecekan bantuan sosial bisa langsung dilakukan pengecekan di bagian pelayanan. Kami juga sebagai pegawai akan langsung melakukan pengecekan dan memberitahukan kepada warga seperti pelayanan BPJS PBI apakah bisa di reaktivasi atau pengusulan ulang, kemudian KIP Kuliah apakah bisa mendapatkan

atau belum dan juga pengecekan dana bansos apakah mereka pantas mendapatkan atau tidak”.(10 Juli 2023)

Kemudian ibu annisa melanjutkan wawancara membahas tentang ketersediaan akses sebagai berikut:

“kemudian kepada masyarakat yang BPJSnya tidak bisa di reaktivasi kami memberitahukan agar melakukan pengusulan ulang dengan menjelaskan kepada ibu penyebab terjadinya pengusulan ulang dan kami juga selaku pegawai memberitahukan kepada masyarakat untuk menyiapkan dokumen apa saja yang mereka harus bawah”(Wawancara, 10 Juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kantor dinas sosial polewali mandar dalam melakukan pelayanan atau kepengurusan BPJS PBI terhubung dengan kantor BPJS PBI sehingga memberikan akses kepada masyarakat yang lebih mudah atau cepat. Sebagaimana yang di anut dalam peran dinas sosial sebagai pelaksana program penerima bantuan iuran (PBI) jaminan kesehatan nasional (JKN) bagi penyandang masalah kesejhateraan sosial (PMKS) yang di selenggarakan oleh BPJS dalam bentuk kartu Indonesia Sehat (KIS) yang dapat memberikan tambahan manfaat layanan preventif, promotive, dan deteksi dini untuk warga yang termasuk dalam PMKS.

Pemohon atau masyarakat yang ingin melakukan pengurusan BPJS PBI tidak lagi melakukan mengurus kebagian kantor BPJS karna kantor dinas sosial sudah terhubung dengan kantor BPJS itu sendiri. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pengguna layanan yaitu ibu haerawati (33 Tahun) yang melakukan pengurusan BPJS PBI (program

bantuan iuran) sebagai berikut:

“ tadi waktu saya mengurus BPJS saya di beritahukan untuk melakukan kepengurusan BPJS bisa melalui operator desa tanpa harus ke dinas sosial, apalagi saya dari ka desa yang jaraknya sangat jauh”(wawancara, 10 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai prosedur dalam mengurus BPJS peeneliti dapat menyimpulkan bahwa penyediaan infromasi bagi para pengguna layanan dan keterbukaan informasi di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar. Karna tesedianya operator desa sehingga pengurusan bisa lebih mudah di lakukan, dan memberikan kemudahan bagi para masyarakat yang jarak antar rumah dengan kantor dinas sosial sangat jauh. dengan adanya operator desa ini masyarakat tidak perlu lagi ke kantor dinas sosial untuk melakukan pengusulan BPJS.

Adapun hasil wawancara dengan penerima layanan yaitu Bapak muchtar (45 Tahun) di kantor dinas sosial polewali mandar mengatakan sebagai berikut:

“ dengan adanya operator desa juga sangat membantu bagi masyarakat, karna tidak harus maka jauh jauh ke kantor dinas sosial, karna ada ji operator desa yang input data PBI ku” (wawancara, 10 Juli 2023).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kemudahan dalam melakukan kepengurusan surat-surat tidak lagi harus ke kantor dinas sosial bisa melalui operator desa, dari inilah memberikan kemudahan bagi Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan penulis di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar bahwa dalam hal

keterbukaan akses dalam hal prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik, hal ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku yang diinginkan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan yang baik ditandai dengan mekanisme dalam melakukan pengurusan BPJS PBI, masyarakat tidak lagi datang ke kantor dinas sosial polewali mandar dalam mengurus BPJS PBI, masyarakat di sini hanya datang mendaftar di operator desa masing-masing kemudian operator desa yang akan melakukan penginputan data dan menyerahkannya di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar. Transparansi sebagai salah satu standar administrasi yang baik, dicirikan dengan pengumpulan secara sungguh-sungguh, menyeluruh dan memberi tempat pada kepentingan lokal yang dinamis dan tidak ada unsur deskriminatif (membeda-bedakan).

#### **b) Kerangka Regulasi**

Transparansi dalam suatu sistem administrasi publik adalah pelaksanaan usaha dan latihan yang tersedia untuk orang pada umumnya dari proses strategi, pengaturan, pelaksanaan dan pemeriksaan dan secara efektif terbuka untuk semua pertemuan yang membutuhkan data. Organisasi spesialis harus memiliki pilihan untuk memberikan data yang jelas kepada publik sehingga daerah setempat dapat berpartisipasi dalam mengamati pengaturan yang dilakukan oleh dinas terkait. Rasa aman masyarakat sebagai penerima layanan dapat terpengaruh oleh hal ini. transparansi dalam membantu penyampaian juga diharapkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik mengetahui tentang masalah dan data yang berlaku untuk

mendukung latihan. Pemberi layanan publik harus siap menerima gagasan dan kritikan maupun analisis, terutama dari daerah setempat yang merupakan kebutuhan utama bagi pemerintah untuk menangkap aspirasi masyarakat setempat.

Untuk mengetahui apakah kerangka regulasi transparansi di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar maka peneliti melakukan wawancara dengan Hj. Sukmawati Hatta, S.S.M. Adm. KP selaku sekretaris Dinas Sosial Polewali Mandar mengatakan bahwa:

“kalau mengenai pemberian informasi tentang kebijakan dalam pelayanan belum transparan ke masyarakat. Di karenakan banyak pegawai baru yang di rerut jadinya masih dalam proses pengerjaan informasi” (wawancara, 10 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa terjadi keterlambatan pergerakan aparatur/pegawai didalam memberikan suatu informasi tentang kebijakan kepada penerima layanan, sehingga para pengguna layanan merasa kurang di perhatikan.

Hal ini sama dengan pendapat yang di kemukakan oleh salah satu informan yang peneliti wawancarai yaitu ibu wati (27 tahun) selaku masyarakat pengguna layanan beliau mengemukakan bahwa:

“dalam memahami akses, proses perencanaan, dan kebijakan-kebijakan di kantor dinas sosial polewali mandar masih banyak belum di ketahui masyarakat, kami tidak tau apa itu, bahkan belum sekalipun melihat yang seperti itu, proses, perencanaan, dan pembuatan kebijakan dan kami belum menemukan di kantor ini, bahkan pemberian informasi di web kantor ini bahkan semacam biodata kantor saja kami tidak tau”(wawancara, 10 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikaatakan bahwa keterbukaan manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor dinas sosial polewali Mandar belum seutuhnya transparan atau terbuka dalam pengimplementasikan, kita dapat di melihat dari aspek ketidak tahuan masyarakat atau penerima layanan saat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Knator Dinas Sosial Polewali Mandar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Syafruddin, SE selaku pegawai Seksi Jaminan Sosial dan juga anggota bagian pengelolaan pengaduan beliau menyatakan bahwa:

“semua hal menyangkut tentang prosedur yang telah kami berikan kepada masyarakat. Kami juga sudah memasang alur – alur dalam pengurusan BPJS PBI ini berbagai tempat di kantor . kemudian para pemohon akan datang untuk melakukan pengaduan dan juga mengumpulkan berkas yang di perlukan kemudian setelah penyelesaian maka kami akan menginfokan kepada masyarakat bahwa pengurusan telah selesai” (wawancara, 10 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa prosedur pelayanan di kantor dinas sosial polewali mandar sudah terlaksana dengan baik dengan melakukan publikasi alur dalam pengurusan yang dapat dipahami oleh pengguna layanan dalam membuat atau mengurus BPJS PBI.

Setelah ditandatangani Kepala Desa, Berkas dibawa ke Kecamatan untuk dimintakan Nomor Pendaftaran dan ditandatangani Camat. Alur pembuatan BPJS PBI yang dimaksud adalah pemohon datang ke Balai Desa dengan membawa semua persyaratan, memastikan berkas sudah lengkap,

kemudian menyerahkan berkas persyaratan ke petugas pelayanan untuk membuat sebaran KIS atau Petugas baru. akan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dokumen-dokumen yang telah disahkan oleh Camat diserahkan kepada kantor dinas sosial Kabupaten Polewali Mandar melalui camat di kompleks kantor dinas sosial Polewali mandar.

(Sumber: <https://tanjungmeru.kecutowinangun.kebumenkab.>)

dalam melakukan pengurusan BPJS PBI di kantor dinas sosial sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan prosedur di atas Hal ini di perkuat yang di sampaikan oleh Bapak Syarifuddin Amin, S. Ip, MM selaku koordinator Bidang Pemberdayaan Sosial & Penanganan Fakir Miskin beliau menyatakan bahwa:

“ pada hakekatnya semua prosedur di kantor dinas sosial polewali mandar semua sama dengan prosedur-prosedur lain, semua masyarakat datang untuk melakukan permohonan untukn membuat BPJS PBI hampir semua prosedur sama cuman persyaratan dokumennya yang beda. Mereka melakukan pengajuan kemudian kemudian melengkapi berkas yang ada di persyaratan lalu kalau selesai mi langsung ji saya beritahu kepada masyarakat atau pemohon bahwa BPJSnya aktif atau belum” (wawancara, 10 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa hampir semua prosedur pelayanan yang dilakukan di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar itu sama cuman yang membedakan hanyalah persyaratan dokumen yang berbeda.

Hal ini serupa juga di kemukakan oleh Bapak Yusti (49 Tahun) selaku masyarakat yang mendapatkan pelayanan beliau mengatakan bahwa:

“tadi waktu masuk ka ada saya liat terpajang di dekat pintu tentang

prosedur pelayanan dan lancar mi saya liat karna juga tidak terlalu berbelit-belit mi kurasa karna biasannya itu kalo mau ki mengurus harus ki kekantor ini urus surat ini baru kekantor ini. Jadi sangat mudah mi saya rasa”(wawancara, 05 Juli 2023) .”(wawancara, 10 Juli 2023) .

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa sudah ada sebagian masyarakat pengguna layanan yang merasa puas dengan pelayanan karna lengkapnya prosedur yang ada di kantor dinas sosial polewali mandar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang di lakukan di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar peneliti mendapatkan bahwa dalam hal kerangka regulasi tentang pelayanan sudah di ketahui masyarakat dengan baik. Kondisi sudah sesuai dengan standart operasional produk Dinas Sosial Polewali Mandar. sudah sepenuhnya terwujud, hal ini dapat dilihat dari tingkat pemahaman pada masyarakat akan proses perencanaan dan kebijakan-kebijakan yang ada di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar. Dan juga dalam hal prosedur pelayanannya sudah dipublikasikan oleh pegawai dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna layanan dalam kelengkapan berkas dan juga alur dalam melakukan pengurusan BPJS PBI.

Dalam hak prosedur sesuai dengan yang di katakan oleh T. Soemohardjojo yaitu Standar Oprating Prsoedure (SOP) atau juga prosedur adalah dokumen yang jelas dan rinci untuk menjabatkan motode yang di gunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijkana dan aktivitas organisasi seperti yang di tetapkan oleh pedoman. Maka dari itu



kerangka regulasi dalam hal kelengkapan prosedur pelayanan yang di berikan oleh kantor dinas sosial polewali mandar sudah tereliasisasi dengan baik di lihat dari tanggpan pegawai dan masyarakat yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik.

### **c) Keterbukaan Proses**

Keterbukaan dalam proses pelayanan ini mengacuh kepada keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu didalam pengurusan BPJS PBI di kantor Dinas Sosial Polewali Mandar.

Keterbukaan proses oleh Pengguna informasi dan layanan metode pelayanan harus mengetahui kejelasan tentang hal tersebut sehingga tidak mengganggu proses tata cara dalam keterbukaan proses tata cara pengruusan BPJS PBI. Janji dengan keterbukaan proses tata cara pengurusan merupakan suatu komitmen antara pemberi layanan dalam membangun kepastian dan kepercayaan atas jasa tata cara pengruusan BPJS PBI yang diberikan, yang diwujudkan secara tertulis dan diinformasikan kepada pelanggan atau penerapan BPJS PBI. Kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan semakin tinggi terhadap organisasi dalam memberikan keterbukaan proses pelayanan jelas sangat ditentukan oleh janji pelayanan yang dibangun secara tepat dan dilaksanakan pula secara tepat. Dalam artian memberikan tata caranya itu harus dilaksanakan secara efektif dan memberikan manfaat dan kepuasan bagi pelanggan dan masyarakat dalam menerima tata cara pengurusan BPJS PBI dalam berbagai bentuk mensosialisasikan pengurusan sesuai dengan tugas yang dijalankan.

Keterbukaan dalam proses pelayanan ini merujuk pada keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu . Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu inilah sangat dibutuhkan guna memperlancar proses pelayanan publik yang transparansi.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pengguna layanan yaitu Ibu Muti (32 Tahun) beliau mengatakan bahwa:

“tadi waktu pergi ka bawa berkasku katanya salah ki berkas yang saya bawa, ini mi yang menjadi masalah karna belum ada saya lihat informasi bahwa berkas apa saja yang harus di bawa kalo mau ki urus BPJS PBI”. (wawancara, 11 juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa dinas sosial masih kurang transparan dalam hal keterbukaan proses karna masyarakat kurang tahu informasi tentang dokumen yang harus di lengkapi saat mengurus BPJS PBI.

Dalam hal ini informan beranggapan bahwa informasi yang diberikan masih kurang akan tetapi berbeda yang di katakan oleh salah satu pegawai di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar, menurut hasil wawancara dengan ibu Dasliani S.Pd Selaku Bendahara dan sekaligus sebagai pegawai di bidang Pengelolaan Pengaduan beliau menyatakan bahwa:

“dalam keterbukaan akses ke semua masyarakat kami dari dinas sosial selalu mengutamakan yang namanya kepuasan, mulai dari ketepatan waktu kami dalam penyelesaian pengerjaan BPJS PBI dan itu semua kami terbuka dalam pelayanan” (wawancara, 11 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam keterbukaan akses proses atau tata cara dalam pengurusan

BPJS PBI yang di berikan oleh dinas sosial polewali mandar sudah terlaksana dengan baik, dari tata cara pengurusan yang menjadi salah satu tolak ukur(acuan) yang di gunakan untuk acuan penilaian kualitas tata cara pengurusan BPJS PBI yang menjadi komitmen dari pihak penyedia layanan. Hal ini sama yang di katakan oleh Bapak Herman (30 Tahun) salah satu pengguna layanan yang kemudian peneliti mewawancarai, beliau mengatakan bahwa:

“ dalam keterbukaan proses tata cara pengurusan BPJS PBI dan waktu penyelesaian sudah tepat pada waktu yang sudah di janjian kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan, dalam keterbukaan dalam memberikan informasi ini sudah sesuai dengan petunjuk yang di berikan”. (wawancara, 11 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa standar dalam pelayanan untuk pengurusan BPJS sudah terlaksana dengan baik dan tepat pada waktunya, dan sudah sesuai dengan petunjuk yang diberikan atau puas akan layanan yang diberikan. Dalam hal ini kemudahan akses informasi sudah di rasakan oleh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar dalam hal keterbukaan proses informasi dalam pelayanan publik sudah sepenuhnya terlaksana dengan baik, di lihat dari standar atau patokan yang di berikan oleh Dinas Sosial Polewali Mandar, masyarakat di sini sudah puas dan paham akan pelayanan publik di mana pengguna layanan sudah tau tentang tata cara melakukan pengurusan, dan waktu penyelesaian dan juga alur dalam pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif opini masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya merupakan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

#### **d) Kejelasan dan Kelengkapan Informasi**

Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di lakukan.

Kelengkapan informasi para pemberi layanan di kantor dinas sosial polewali mandar untuk melayan setiap masyarakat pengurusan yang selalu berkepentingan dalam hal pengurusan BPJS PBI, ini sangat jelas akan mencerminkan mekanisme yang teratur dalam ketentuan persyaratan layak mendapatkan yang mudah di pahami dan dapat di penuhi oleh pengguna layanan. Masyarakat pengguna layanan harus mendapatkan informasi yang akurat dan transparan dari instansi terkait. Kejelasan para pemberi layanan dan tata cara dalam pengurusan BPJS PBI yang mampu memberikan perincian

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Jamaluddin selaku Anggota dari Pengelola Sarana dan prasarana Beliau Mengatakan:

“...dalam hal kelengkapan informasi di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar dalam hal pelayanan sudah terlisasi, sama juga kelengkapan informasi saya kira sudah lengkap mi, ku liat juga warga kalo datang kayak langsung mengerti ji.” (wawancara, 12 Juli 2023).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam hal kejelasan dan kelengkapan informasi dalam pemberian informasi kepada penerima layanan sudah terlisasi di lihat pada saat masyarakat ingin melakukan pengaduan layanan di mana pemohon langsung mengerti tentang prosedur layanan. Hal ini sama yang di kemukakan oleh Ibu Mala selaku Pegawai di bidang perlindungan dan jaminan sosial, beliau mengatakan bahwa:

“ dalam hal kelengkapan informasi kami selaku pegawai yang bertugas dalam pelayanan, sangat mengedepankan kelengkapan informasi hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang melakukan pengurusan, kami juga selaku pegawai ketika ada pegawai yang belum mengerti tentang prosedur langsung kami berikan arahan dalam hal, kelengkapan berkas yang harus di bawah pada saat melakukan pengurusan” ( Wawancara, 12 Juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam hal kelengkapan informasi sudah terlaksana dalam hal ini pegawai sangat mengedepankan untuk pemberian informasi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan, dan juga pegawai pada saat menemukan masyarakat yang kurang paham akan prosedur maka pegawai akan memberikan arahan tentang pelayanan. Hal ini sesuai dengan

keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yaitu prinsip kejelasan dan kepastian di mana memuat tentang persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik serta unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

namun pendapat di atas tidak sejalan yang di kemukakan oleh Bapak Sumardi (47 Tahun) selaku Masyarakat yang mendapatkan pelayanan kemudian diwawancarai sebagai sasaran pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Polewali Mandar, beliau menyatakan bahwa:

“masih kurang pi saya ku liat kejelasan dan kelengkapan informasinya di sini (Kantor dinas Sosial Polewali Mandar) karna pas ka pergi cek kan anak ku KIPnya di tanya ka harus di input dulu datanya sama operator desa, na saya ini tidak ku tau karna tidak informasi juga dari Dinas Sosial Kalo begitu persyaratannya, seharusnya ini dinsos harus ki memang na kasi lengkap informasinya jangan setengah-setengah karna informasi yang ku dapat kalo mau ki cek KIP langsung saja datang ke kantor bawah surat keterangan tidak mampu. pada saat ku bawa mi berkasku langsung ma di tanya bilang jke operator desa ki dulu, na ini mi kayak kurang ki informasinya, saran ku saya harus ki memang na kasi lengkap, penting sekali itu karna kalo begini buang-buang saja waktu ta, apalagi kasian ada yang jauh rumahnya” (Wawancara, 12 Juli 2023).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam hal kejelasan dan kelengkapan informasi belum terlaksana dengan maksimal, dalam melakukan pengecekan penerima layanan belum mendapatkan informasi yang lengkap, di lihat ketika pengguna layanan saat mengurus KIP Kuliah di mana pengguna layanan datang ke Dinas Sosial secara langsung, seharusnya pada saat melakukan penginputan data KIP

harusnya melalui ke operator desa, kemudian operator desa yang melakukan penginputan ke data DTKS. Data DTKS atau Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DKTS) merupakan informasi unggulan yang memuat informasi tentang persyaratan penyelenggaraan bantuan sosial pemerintah, penerima bantuan dan penguatan sosial, serta potensi dan sumber bantuan sosial pemerintah.

Dalam hal ini untuk melakukan pendaftaran DTKS

1. Masyarakat mendaftar diri ke desa atau kelurahan
2. Dilakukan musyawarah desa
3. Melakukan valifikasi dan validasi
4. Kemudian di lakukan pengusulan oleh pemerintah daerah lalu di teruskan ke kementerian sosial
5. Kemudian di pengelolaan data dan menetapkan dan mengumkan data terpadu kesejahteraan sosial

Hal yang di kemukakan dengan beliau memang tidak sejalan dengan persyaratan atau prosedur pengurusan DTKS, di mana dalam konteks kelengkapan informasi atau kejelasan belum terlaksana dengan maksimal. Akan tetapi hal ini bertolak belakang yang di kemukakan oleh salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan yaitu Ibu Mega (31 Tahun)ol9ikm , lalu peneliti kemudian melakukan wawancara dengan beliau, beliau mengatakan bahwa:

“untuk kejelasan dan kelengkapan informasi bagus sekali menurut ku dan ku rasa lengkap mi juga. Waktu saya bawah berkasku langsung di terima ji soalnya melalui DTKS ka. Karna memang waktu itu ada ji pernah orang dari dinas sosial kasih tau orang di

desa ku kalo mau ki urus KIP Kuliah supaya bisa masuk datanya di DTKS harus memang melalui operator desa. Jadi saya kira ini dinas sosial to jelas sekali min sama lengkap mi informasi dan berjalan dengan bagus mi”(wawancara, 12 Juli 2023).

Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa pegawai dinas sosial sudah melakukan sosialisasi atau pemberitahuan kepada oprator desa agar masyarakat dalam melakukan pengurusan KIP harus melalui operator desa, hal ini memberikan akses kemudahan bagi warga yang sedang melakukan pelayanan, dalam hal kejelasan dalam memberikan informasi sudah terpenuhi sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara,observasi dan dokumentasi yang di lakukan oleh peneliti,dalam hal kejelasan dan kelengkapan informasi di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar sudah terelisasi dapat dilihat dengan banyaknya masyarakat yang sudah paham karna pegawai sudah memberikan alur dalam pelayanan seperti persyaratan dan juga pelayanan untuk mengurus KIP (Kartu Indonesia Pintar) melalui penginputan data DTKS.

. Dalam hal standar pelayanan publik sudah sesuai dengan UU OMBUDSMAN No. 25 Tahun 2009 kerangka instrumen dan metodologi mengungkapkan bahwa salah satu petunjuk yang sering disebutkan oleh klien administrasi. Kerangka Kerja, Sistem dan Teknik adalah perkembangan proses administrasi yang disusun secara wajar dan tegas, sebagai grafik dan secara tegas menggambarkan metodologi yang harus ditempuh oleh klien untuk mendapatkan administrasi.



### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Menurut laporan *United Nations Development Program* (UNDP), sistem kelola pemerintahan adalah: "Pemanfaatan otoritas dan posisi ekonomi politik untuk menangani masalah bangsa di semua tingkatan". Administrasi menggabungkan semua instrumen, siklus, dan organisasi yang melaluinya penduduk dan kelompok lokal mengekspresikan kecenderungan mereka, mempraktikkan kebebasan hukum, memenuhi komitmen, dan perbedaan perancah di antara mereka. Namun secara garis besar, administrasi yang baik umumnya dicirikan sebagai administrasi yang baik. Di sini, "baik" mengacu pada mengikuti pedoman tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar pemerintahan yang baik. (Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno 2022).

*good governmace* menurut perundang-undang No. 30 Tahun 2014 Peraturan ini adalah alasan untuk mengoordinasikan gerakan yang ditujukan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dengan tujuan akhir untuk mencegah intrik, kemerosotan, dan nepotisme. Oleh karena itu, mengingat Peraturan No. 30 Tahun 2014 harus mampu membenahi birokrasi dan mewujudkan pemerintahan yang lebih terbuka dan efektif. Sesuai *Public Council on Corporate Administration Strategy* (2006) mengatakan bahwa pemerintah Indonesia saat ini sedang bekerja keras dalam melaksanakan *Great Administration* untuk membuat pemerintahan yang sah dan bersih. (Talis 2019)

## **1. Implementasi Prinsip Efektif dan Efisien Good Governnace Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat**

Terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab itu salah satu dalam bagaimana mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai dan juga mengetahui ketepatan waktu pegawai dalam melayani. Dalam hal ini efektif dan efisien dalam setiap kegiatan kelembagaan di arahkan agar menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari sumber yang tersedia.

Secara umum, bantuan publik menggabungkan kegiatan kehidupan yang berbeda. Pelaksanaan komitmen publik adalah pekerjaan negara untuk memenuhi kebutuhan esensial dan peluang sosial setiap penduduk untuk produk, organisasi, dan organisasi administratif yang disajikan oleh pemasok bantuan terbuka. UUD 1945 mengatur negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap penduduk di atas bantuan pemerintah, sehingga struktur administrasi tidak sepenuhnya terfokus pada keuntungan dan keuntungan buruk dari bantuan publik.

Kemudian agar mewujudkan kualitas Apabila organisasi dan badan usaha penyedia jasa tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan standar mutu pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, dan tertib, serta adanya kepastian biaya, waktu, dan hukum atas jasa

yang diberikan, maka masyarakat akan merasakan pelayanan yang baik dan prima. Orang akan merasa puas jika mendapat bantuan yang baik dan profesional dari pelayanan profesional.

Apabila mereka mendapatkan pemenuhan atas administrasi yang telah diberikan, maka akan ada kepercayaan dari daerah setempat sebagai pengguna layanan untuk menggunakan kembali bantuan tersebut. Demikian pula Sumber daya Manusia (SDM) merupakan salah satu variabel penentu hasil dalam menawarkan jenis bantuan publik. Pekerja atau perwakilan sebagai SDM yang melakukan administrasi publik harus memiliki informasi, kapasitas yang dapat diandalkan, kemampuan, mentalitas dan perilaku yang tepat. (Mahardita 2017)

Prinsip efektif dan efisien pegawai pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar dalam penyelenggaraan pemerintah sangat mempengaruhi berhasil tidaknya tujuan dari pelayanan publik. Efektifitas yang berarti suatu pengukuran dalam arti tercapainya tujuan atau suatu sasaran yang di tentukan sebelumnya kemudian efisiensi yang berarti ketepatan cara kemampuan dalam menjalankan tugas. Untuk mengetahui seberapa efektif dan efisiennya kah pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar, maka peneliti akan membahas pada indikator-indikator sebagai berikut:

### **a. Kedisiplinan**

kedisiplinan yang dikemukakan oleh Hasibuan, Kedisiplinan di sini dapat di defenisikan bahwa pegawai yang selalu datang dan pulang pada tepat waktu yang sudah di tentukan oleh peraturan. Kemudian Menurut Fathoni (2006) Disiplin adalah perhatian dan keinginan individu untuk meminta semua pedoman kantor material dan praktik normal. Disiplin dapat diuraikan ketika perwakilan umumnya melakukan perjalanan pulang tepat waktu, melakukan semua tanggung jawab mereka dengan kompeten, menyetujui semua pedoman organisasi dan praktik normal yang relevan. Disiplin harus dipertahankan dalam suatu pergaulan yang ada di tempat kerja, dengan alasan tanpa bantuan disiplin perwakilan yang baik sulit bagi suatu jabatan untuk memahami tujuan-tujuannya..(Fadli 2017)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh penulis di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar bahwa dalam kedisiplinan jam kerja pegawai belum berjalan dengan maksimal. Di mana yang menjadi kurang disiplinnya jam kerja pegawai bisa di lihat bahwa pegawai yang datang terlambat, masih banyaknya pegawai yang mengulur waktu istirahat. Hal ini menjadi suatu keresahan atau tidak puasnya bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Kemudian berdasarkan dari kedua teori diatas terkait kedisiplinan masih belumnya efektif dalam pelaksanaanya di karenakan prioritas pelayanan publik belum seutuhnya di terapkan. Hal ini dapat di lihat bahwa pegawai yang sering datang terlambat, pegawai yang pulang sebelum waktu

yang telah di tentukan, pegawai yang sering mengulur waktu jam istirahat dan juga pegawai yang sering pulang pada saat jam istirahat. Sehingga dapat di katakan bahwa Knator Dinas Sosial Polewali Mandar masih dikatakan belum terpenuhnya dalam hal efektif dan efisien jika di lihat dari indikator efektif dan efisien menurut hashibuan dan menurut fathoni.

#### **b. Ketepatan**

Menurut Kurniawan , ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses ikut menentukan kualitas dari suatu pelayanan publik. Berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan juga ditentukan oleh ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.(Kurniawan, Badaruddin, and Humaizi 2021).hal ini juga sesuai dengan asas ketepatan waktu yang merupakan salah satu standar penyampaian bantuan publik mengandung arti bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus tepat waktu. Administrasi publik harus dalam rentang waktu yang ditentukan oleh undang-undang dan pedoman, baik yang berkaitan dengan penerbitan dan penanganan, dll.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan penulis di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar menurut toeri dan asas pelayanan publik tentang ketepatan waktu dalam memberika pelayanan sudah berjalan dengan baik. di tandai dengan Ketepatan waktu yang di berikan dalam pelayanan publik pada kantor dinas sosial polewali mandar sudah menunjukkan hasil yang sangat maksimal dengan meihat tanggapan dari para penelima layanan yang memberikan respon kinerja yang baik bagi para pegawai yang sudah

memenuhi kriteria dalam ketepatan waktu pelayanan.

Oleh karena itu, faktor ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor penting dalam proses pelayanan publik karena menjadikan prinsip ini menuntut agar pelayanan dan tugas di lakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu, kemudian kualitas pelayanan juga harus memperhatikan waktu tunggu dan waktu proses. Maka perlu menjadi pondasi bahwa peran aparatur dalam melakukan pelayanan publik sangat penting untuk terus di tingkatkan terutama dalam ketepatan waktu untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik.

Bahkan didalam pelayanan publik yang menjadi indeks kepuasan pelayanan dapat di ukur dari segi ketepatan waktu pemberian layanan pelayanan publik. Hal ini dapat memberikan dampak yang sangat besar terhadap tingginya tingkat ke efektifan dan efisien dari segi ketepatan waktu dalam memberika pelayanan publik kepada Masyarakat.

## **2. Implementasi Prinsip Transparansi Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar**

Mengingat Undang-Undang Keterbukaan informasi Publik (resminya bernama Peraturan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Data Publik) merupakan peraturan yang mengatur hak-hak penduduk untuk memperoleh data publik. Menyinggung peraturan tersebut, Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat berupaya menyediakan data yang lugas untuk mendukung klien dalam lebih mengembangkan kualitas bantuan dan

loyalitas konsumen serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi ini.

Istilah keterbukaan atau transparansi merujuk pada suatu kebebasan untuk memperoleh informasi. Kemudian menurut mardiasomo yang sesuai dengan transparansi bahwa penerimaan sebagai aturan yang menjamin akses atau kesempatan bagi setiap orang untuk mendapatkan data tentang penyelenggaraan pemerintah, sebagai data tentang strategi, mulai dari jalannya perencanaan, produksi dan pelaksanaan, serta hasil yang dicapai.(Andi Nimah Sulfiani 2021)

Dalam hal ini untuk mengukur kriteria keterbukaan(trasnparansi) diuraikan Kristianten (2006:73) bahwa dalam konteks keterbukaan dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

1. kesediaan dan aksesibilitas dokumen,
2. kejelasan dan kelengkapan informasi,
3. Keterbukaan proses,
4. kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

Tentu saja, kemudahan bantuan dapat menjadi mahal bagi koperasi spesialis, dengan menawarkan jenis bantuan yang dapat memenuhi dan memuaskan klien. Administrasi adalah interaksi dan siklus menghasilkan item administrasi yang diberikan kepada klien dan memiliki pedoman sesuai ukuran. Dalam bantuan prinsip-prinsip untuk mengukur kualitas ini juga terdapat pedoman kualitas administrasi dimana kualitas adalah kondisi yang unik.

Pada segmen ini, hasil pertemuan ujian akan dibicarakan dan dibedah dalam klasifikasi akhir induktif. Sesuai dengan apa yang telah diungkapkan di bidang sebelumnya bahwa transparansi administrasi publik akan dipecah menggunakan Hipotesis transparansi yaitu, aksesibilitas dan kegunaan arsip, kejelasan dan pemenuhan data, proses penggabungan, struktur administrasi yang menjamin keterusterangan, petunjuk-petunjuk ini mencerminkan prinsip keterusterangan administrasi yang harus dilakukan oleh organisasi dalam menawarkan administrasi untuk mendukung jaringan seseorang dan dalam menyelesaikan tugas bantuan dan seberapa besar keuntungan masyarakat mendapatkan kebutuhan administrasi dari administrasi perangkat. Administrasi publik akan memiliki tingkat kejelasan yang lebih tinggi jika referensi utama pelaksanaannya selalu ditujukan untuk klien administrasi. Pemenuhan klien administrasi harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan administrasi publik, karena merekalah penguasa sejati yang memikul organisasi melalui tanggung jawabnya. Mereka memenuhi syarat untuk mendapatkan bantuan terbaik yang diberikan oleh pekerjanya, khususnya untuk administrasi. Oleh karena itu, acuan penyelenggaraan administrasi publik harus senantiasa disesuaikan dengan kebutuhan daerah setempat.

Kelompok orang juga harus bertanggung jawab untuk mempraktikkan kontrol atas lembaga penyedia pelayanan terbuka yang merupakan wujud bnetuk aspirasi dari masyarakat. Hal ini penting untuk diperhatikan, karena transparansi itu sendiri tidak hanya penting bagi



organisasi spesialis publik itu sendiri, tetapi juga bagi masyarakat. Keterbukaan wilayah setempat harus dibarengi dengan adanya kantor-kantor akses yang setara untuk seluruh masyarakat setempat.

dalam melakukan pengurusan BPJS PBI dan KIP Kuliah Di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar terdapat beberapa fenomena yang harus di cermati yang berkaitan dengan transparansi pelayanan publik. Untuk lebih lanjutnya lagi membahas hasil penelitian mengenai transparansi pelayanan publik dapat di uraikan sebagai berikut:

**a. Ketersediaan Akses**

Menurut Kristianten (2006), aksesibilitas dan ketersediaan laporan merupakan salah satu cara untuk mencapai kemudahan dalam menghindari administrasi keamanan. Dengan aksesibilitas dan ketersediaan arsip, masyarakat umum lebih mudah mendapatkan data baik dalam bentuk laporan maupun dalam bentuk gambar atau arsip tertulis.

pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2010:244), karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan, yaitu:

- 1) Strategi pelayanan harus luga atau di mengerti, mudah dilaksanakan, untuk menghindari cara-cara peraturan yang berbelit-belit
- 2) Pelayanan di berikan suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
- 3) Pemberian pelayanan diupayakan berhasil dan produktif
- 4) Pemberi pelayanan berfokus pada kecepatan dan ketepatan

waktu yang ditunjukkan

- 5) Pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan secara transparan
- 6) Dalam melayani pelanggan, di perlukan motto: *“Customer is king and customer is always right”*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar bahwa dalam hal keterbukaan akses dalam hal prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik, hal ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku yang diinginkan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan yang baik ditandai dengan mekanisme dalam melakukan pengurusan BPJS PBI, masyarakat tidak lagi datang ke kantor dinas sosial polewali mandar dalam mengurus BPJS PBI, masyarakat di sini hanya datang mendaftar di operator desa masing-masing kemudian operator desa yang akan melakukan penginputan data dan menyerahkannya di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar.

Kemudian berdasarkan dua teori di atas menyangkut tentang ketersediaan akses dan juga pelayanan di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar sudah sepenuhnya transparan dalam melaksanakannya, karena suatu prioritas kepentingan bagi pengguna layanan sudah sepenuhnya terselenggarakan. Hal ini; bisa dilihat dari penyelenggaraan dalam melakukan pelayanan publik yang sudah diketahui oleh masyarakat luas yang ingin melakukan pelayanan. Masyarakat sudah mengetahui akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Dinas Sosial Polewali

Mandar. Dalam hal ini Kantor Dinas Sosial sudah sepenuhnya memenuhi prinsip transparansi jika hal ini di lihat dai indikator ketersediaan akses dan aksesibilitas menurut kristianten (2006) dan juga menurut sedarmayanti (2010:244).

**b. Kerangka Regulasi**

Menurut Kristianten (2006), melaksanakan pedoman yang memastikan keterusterangan adalah meletakkan komponen protes jika terjadi pelanggaran. Keterusterangan Menyinggung aksesibilitas data ke populasi secara keseluruhan dan kejelasan tentang peraturan dan pedoman dan pilihan pemerintah. Kemudian, pada titik itu, sebagaimana Jeddawi, Munir (2011: 26) yang mengatakan, jika seorang pembantu atau pejabat suatu kantor Negara menetapkan suatu strategi atau pilihan atas penyelenggaraan Negara, maka pada saat itu individu berkepentingan dengan strategi atau pilihan, mereka harus menyadari secara langsung atau terbuka.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar bahwa dalam hal kerangka regulasi tentang pelayanan sudah di ketahui masyarakat dengan baik. Kondisi sudah sesuai dengan standart operasional produk Dinas Sosial Polewali Mandar. Kemudian peneliti mengaitkan kedua teori diatas yang dimana kerangka regulasi yang menjamin transparansi di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar sudah sepenuhnya terwujud, hal ini dapat dilihat dari tingkat pemahaman pada masyarakat akan proses perencanaan dan kebijakan-kebijakan yang ada di

Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar. Dan juga dalam hal prosedur pelayanannya sudah dipublikasikan oleh pegawai dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna layanan dalam kelengkapan berkas dan juga alur dalam melakukan pengurusan BPJS PBI.

**c. Keterbukaan proses**

Menurut Kristianten, penerimaan siklus adalah pengembangan data publik yang tepat, benar dan tidak terjerat. Seluruh wilayah setempat memiliki hak istimewa untuk memiliki akses mudah ke data dan mengetahui tentang siklus bantuan dari organisasi terkait secara terbuka dan luas. Mengenai salah satu ciri dari pedoman keterusterangan seperti yang ditunjukkan oleh Suryadarma, yaitu komponen yang memastikan adanya kerangka kerja dan normalisasi semua proses bantuan terbuka.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar dalam hal keterbukaan proses informasi dalam pelayanan publik sudah sepenuhnya terlaksana dengan baik, di lihat dari standar atau patokan yang di berikan oleh Dinas Sosial Polewali Mandar, masyarakat di sini sudah puas dan paham akan pelayanan publik di mana pengguna layanan sudah tau tentang tata cara melakukan pengurusan, dan waktu penyelesaian dan juga alur dalam pelayanan. Hal ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undang No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik didasarkan pertimbangan:

- a. bahwa data merupakan kebutuhan mendasar setiap individu untuk kesadaran diri dan lingkungan sosialnya serta merupakan

bagian penting bagi keamanan publik;

- b. sementara pilihan untuk mendapatkan data adalah kebebasan bersama dan menampilkan data publik adalah salah satu kualitas signifikan dari negara berbasis popularitas yang mempertahankan kekuatan individu untuk mengakui organisasi negara yang hebat;
- c. bahwa pengumpulan data terbuka merupakan cara untuk meningkatkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya serta segala sesuatu yang mempengaruhi kepentingan publik
- d. bahwa penatausahaan data publik merupakan salah satu upaya pembinaan data publik.

Kelengkapan informasi ini sangatlah penting bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap terkait keterbukaan instansi khususnya di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar, karena sangatlah penting untuk diketahui publik atau masyarakat. Masyarakat yang mendapatkan layanan di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar harus mendapatkan informasi yang akurat dan transparan dari instansi terkait. Kejelasan para pemberi layanan dan tata cara dalam pengurusan BPJS PBI yang mampu memberikan informasi yang terperinci.

#### **d. Kejelasan dan Kelengkapan Informasi**

Menurut Kristianten, kejelasan dan pemenuhan data sangat penting untuk diketahui oleh masyarakat umum, hal ini berarti memberikan data

yang jelas dan lengkap sehubungan dengan posisi organisasi yang signifikan. Kantor-kantor besar harus memberikan data secara langsung dan tepat kepada publik menggunakan bantuan tersebut. Dan Menurut Kristianten dalam skripsi Muh Faried Yunus (2022:65) kelengkapan informasi sangat penting sebab Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap terkait keterbukaan instansi terkait karena informasi tersebut sangat penting untuk diketahui publik. Sementara itu, menurut Riswandha (2003) dalam Maatita, Bernadus (2011) kelengkapan informasi dalam penyampaian bantuan adalah apabila masyarakat memahami seluruh siklus dinamis yang dilakukan oleh aparatur negara..

Berdasarkan hasil penelitian di lakukan penulis, kejelasan dan kelengkapan informasi di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar menurut kedua teori diatas sudah berjalan dengan baik.dapat dilihat dengan banyaknya masyarakat yang sudah paham karna pegawai sudah memberikan alur dalam pelayanan seperti persyaratan dan juga pelayanan untuk mengurus KIP (Kartu Indonesia Pintar)melalui penginputan data DTKS. Hal ini juga sudah sesuai dengan peraturan pasal 7 ayat 2 Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menyatakan bahwa badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar dan tidak menyesatkan.

Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik) adalah regulasi atau peraturan yang

mengatur tentang hak setiap warga negara dalam mendapatkan informasi publik. Mengacu pada undang-undang tersebut, maka Dinas Polewali Mandar Sulawesi Barat telah berupaya melakukan transparansi informasi kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi ini

Secara alami, penyedia layanan dapat mengukur transparansi layanan dengan menyediakan layanan yang memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Administrasi merupakan suatu interaksi dan siklus tersebut menghasilkan butir-butir administrasi yang diberikan kepada klien dan memiliki norma sebagai suatu tindakan. Dalam pedoman bantuan kuantifikasi kualitas ini juga terdapat norma-norma kualitas administrasi dimana kualitas merupakan kondisi yang unik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan mengenai Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas sosial Polewali Mandar, maka peneliti telah menyimpulkan bahwa

1. Prinsip Efektif dan Efisien dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar belum terwujud secara maksimal. Dapat di lihat dari:
  - a. kedisiplinan jam kerja pegawai yang belum di berjalan dengan maksimal sesuai dengan peraturan jam kerja yang di berlakukan oleh Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar di lihat dari masih banyaknya pegawai yang sering datang terlambat, banyaknya pegawai yang mengulur waktu jam istirahat dan pulang sebelum waktu yang di tentukan.
  - b. Namun berbeda dalam hal ketepatan waktu pegawai dalam pelayanan publik yang sudah berjalan dengan sangat maksimal dilihat dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat menyelesaikan dalam waktu yang tidak berebelit-belit atau memakan waktu lama, dan juga tanggapan dari para penerima layanan yang memberikan respon kinerja baik bagi para pegawai, hal ini sudah memenuhi kriteria dalam ketepatan waktu dalam



pelayanan

2. Prinsip Transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, dapat dilihat dari respon staaf atau pegawai selaku pemberi layanan.
  - a. ketersediaan akses ke masyarakat yang sudah terpenuhi dapat dilihat dari kemudahan masyarakat tanpa harus melakukan pengurusan di kantor dinas sosial karna dalam penginputan berkas bisa melalui operator desa.
  - b. kerangka regulasi tentang prosedur pelayanan di kantor dinas sosial polewali mandar sudah terpenuhi seperti pemasangan alur-alur dalam pengurusan seperti BPJS PBI. Hal ini juga di sampai oleh masyarakat yang sangat puas atas adanya prosedur dalam pelayanan.
  - c. keterbukaan proses informasi dalam pelayanan publik sudah sepenuhnya terlaksana dengan baik, seperti standar atau patokan yang di berikan oleh Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar. Masyarakat dapat dengan mudah mengetahui tentang tata cara melakukan pengurusan, waktu penyelesaian, dan juga alur dalam pelayanan.
  - d. kejelasan dan kelengkapan informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik karna pegawai Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar memberika alur dalam pelayanan seperti persyaratan dan juga pelayanan untuk mengurus KIP melalui penginputan di data DTKS.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah di jelaskan di atas, maka saran dan masukan dari peneliti yang di tunjukkan kepada Dinas Sosial Polewali Mandar, terkhusus kepada aparatur atau pegawai Dinas Sosial Polewali Mandar dan pengguna layanan adalah sebagai berikut:

1. Demi medapatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, untuk Dinas Sosial Polewali Mandar agar memberikan perhatian yang lebih kepada mnasyarakat dalam hal pelayanan agar prinsip efektif dan efisien dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik dapat di lakukan dengan baik guna mencapai target kesejahteraan bagi masyarakat dan di harapkan tetap menjamin hubungan kerjasama yang baik dengan instansi dan masyarakat yang menggunakan layanan.
2. Bagi pegawai atau staff dinas sosial polewali mandar dalam meningkatkan kualitas informasi kepada masyarakat hendaknya para pegawai agar mempertahankan dalam pelayanan publik dan juga terbuka atau transparan terhadap masyarkat agar pemerintah dapat memberikan pelayanan intensif yang sesuai dan layak bagi masyarakat Kabupaten Polewali Mandar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmaddhian, Suwari. 2018. "Asas-Asas Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik Untuk Mewujudkan Good Governace." *Logika : Journal of Multidisciplinary Studies* 09(1): 30–38.
- Andhika, Lesmana Rian. 2017. "Sound Governance , Dynamic Governance , Dan Open Government (*Comparative Concept of Governance : Sound Governance , Dynamic Governance , And Open Government* )." : 87–102.
- Andi Nimah Sulfiani. 2021. "Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo." *Jurnal Administrasi Publik* 17(1): 95–116.
- Fadli, Mas'uri. 2017. "Hubungan Disiplin Kerja Dengan Prestasi Kerja Karyawan Pada Koperasi Serba Usaha (Ksu) Fauzan Makassar." *Jurnal Riset Edisi Xvii* 3(006): 48–60.
- Izlin, R. 2021. "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar." Skripsi Rozita Izlin.pdf.
- Kurniawan, Muhammad Adi, Badaruddin Badaruddin, and Humaizi Humaizi. 2021. "Partisipasi Masyarakat Tionghoa Dalam Pelaksanaan Musrenbang Pada Kelurahan Sukadamai." *Perspektif* 10(1): 218–29.
- Mahardita, Hayuning Rizki. 2017. "Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Aparatur Sipil Negara Di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur." *eJournal Ilmu Pemerintahan* 5(1): 133–44. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/02/Hayuning Rizki Mahardita \(02-10-17-02-37-33\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/02/Hayuning_Rizki_Mahardita_(02-10-17-02-37-33).pdf).
- Mathematics, Applied. 2016. "EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM UPAYAPELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK." : 1–23.
- "Muna Warah, 150802079, FISIP, IAN, 082167452133."
- Oktaviani.J. 2018. "Tinjauan Pustaka: Pengertian Implementasi." *Sereal Untuk* 51(1): 51.
- Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi* 7(1): 78–90.
- Saputra, Hanif. 2021. "Analisis Pelayanan Publik Di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru." : 1–129.

- Student, M Tech et al. 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)." *Frontiers in Neuroscience* 14(1): 1–13.
- Suhendis, Chiara Berlian Bara. 2022. "Penerapan Prinsip Good Governance Pandangan Media Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur Periode 2019-2024 Skripsi Fakultas Syariah Pandangan Media Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur Periode 2019-2024." *Skripsi*.
- Supriadi, Zulkarnaen, and Rusdiono. *The Principles of Good Governance in Accelerating Problem Solving of Inter Sub Districts Border Point by The Local Secretariat of Kubu Raya District*.
- Talis, Zakaria. 2019. "Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu)." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8(2): 178–85. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1751>.
- Tarandung, Samuel Nelwan, Arie Rorong, and Femmy Tulusan. 2023. IX JAP *PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SARIO KOTA MANADO*.
- Yuliono, Regita Nanda, and Sutjipto Ngumar. "IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM."
- Cahyono, Doni Putro. 2023. "PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE Suatu Studi Tentang SILOKDES Di Desa Mancon Kecamatan Wilangan Kabupaten Nganjuk." *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3(01): 56–61.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Matriks Pengembangan Instrumen

#### I. Judul Penelitian

**IMPLEMETASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS SOSIAL  
POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT**

#### II. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah implementasi prinsip efektif dan efisien *Good Governance* dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di kantor dinas polewali mandar?
2. Bagaimana implementasi prinsip transparansi *Good Governance* dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Polewali mandar?

#### III. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui implementasi prinsip efektif dan efisiensi *Good Governance* dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di kantor dinas sosial polewali mandar.
2. Mengetahui implementasi prinsip trasnparansi *Good Governance* dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar.

#### IV. Fokus Penelitian

1. Penulis lebih memfokuskan pada prinsip efisien dan efektif yaitu kedisiplinan jam kerja aparatur dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penulis juga memfokuskan pada prinsip transparansi yaitu ketersediaan akses, kerangka regulasi, keterbukaan proses, dan kelengkapan informasi di kantor Dinas Sosial Polewali Mandar.

#### V. Informan Penelitian

1. Internal Pegawai Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat

Sub Bagian Umum & Kepegawaian	1
Bidang Rehabilitasi Sosial	3
Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial	3
Bidang Pemberdayaan Sosial & Penanganan Fakir Miskin	2
Koordinator Pengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik	2
Koordinator Pengelola Pengaduan	2
Koordinator Pengelola Survey Kepuasan	1

2. Eksternal Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat yaitu:

a. Masyarakat pengguna layanan = 14 Orang

### Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian

No	Rumusan Masalah	Fokus Penelitian	Indikator Penelitian	Sumber Informan	Teknik pengumpulan data
1.	Bagaimanakah implementasi prinsip efektif dan efisien <i>Good Governance</i> dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di kantor dinas polewali mandar?	Penulis lebih memfokuskan pada prinsip efisien dan efektif yaitu kedisiplinan jam kerja aparatur dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disiplin</li> <li>2. Ketepatan</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi</li> <li>2. Wawancara</li> <li>3. Dokumentasi</li> </ol>
2.	Bagaimana implementasi prinsip transparansi <i>Good Governance</i> dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Polewali mandar?	Penulis juga memfokuskan pada prinsip transparansi yaitu ketersediaan akses, kerangka regulasi, keterbukaan proses, dan kelengkapan informasi di kantor Dinas Sosial Polewali Mandar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan Akses</li> <li>2. Kerangka Regulasi</li> <li>3. Keterbukaan Proses</li> <li>4. Kelengkapan Informasi</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi</li> <li>2. Wawancara</li> <li>3. Dokumentasi</li> </ol>

## Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Judul Penelitian:

Lampiran 2: Pedoman Wawancara

### Judul Penelitian

**“IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS SOSIAL  
POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT”**

#### A. Efisien dan Efektif

1. Kedisiplinan jam kerja aparatur
  - a. apa tanggapan Bapak/ibu tentang kedisiplinan jam kerja?
  - b. Mengapa kedisiplinan jam kerja aparatur sangat penting?
  - c. Kapan jam kerja aparatur yang paling efisien?
  - d. Bagaimana Bapak/Ibu menerapkan kedisiplinan waktu bagi pegawai?
  - e. Siapa saja yang bertanggung jawab atas kedisiplinan aparatur?
2. ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan
  - a. siapa yang menangani apabila terjadi keterlambatan waktu dalam memberikan pelayanan?
  - b. Bagaimana dengan kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan, apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaian?
  - c. Apakah Bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan?



- d. Mengapa ketepatan waktu sangat penting bagi pelayanan?
- e. Apa- apa saja yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik?

## **B. Transparansi**

### **1. Keterbukaan Akses**

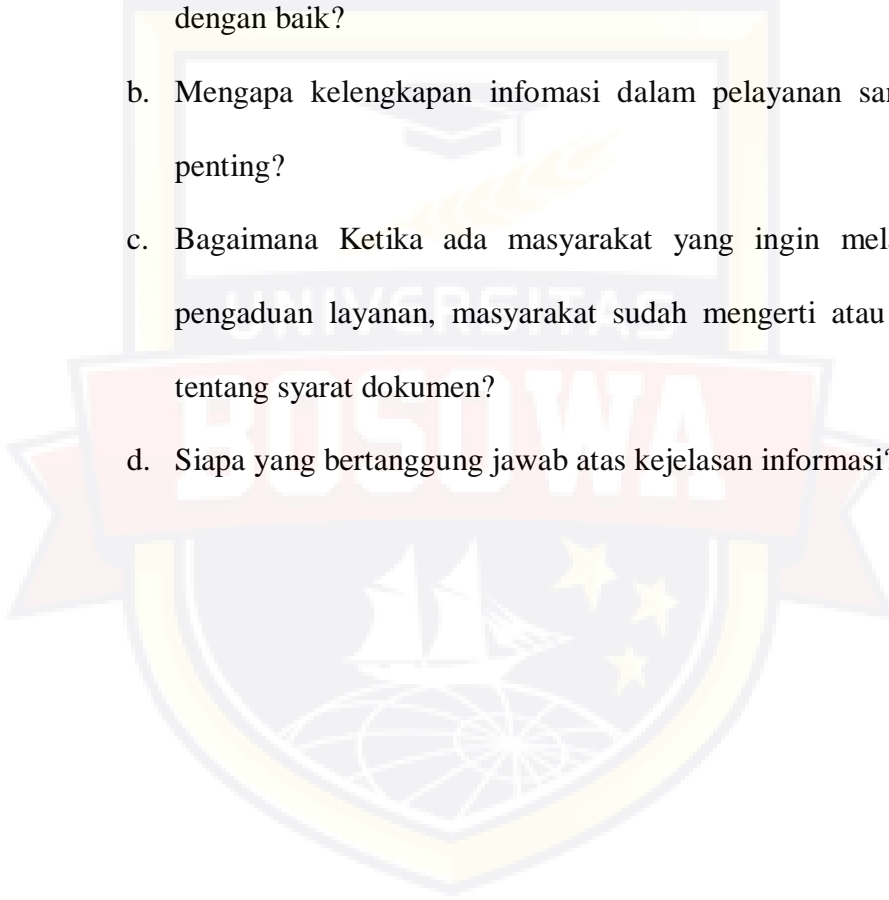
- a. Apakah keterbukaan akses informasi di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar sudah berjalan dengan baik?
- b. Mengapa keterbukaan informasi itu sangat penting?
- c. Dimana kah akses informasi yang bisa kita lihat?
- d. Bagaimana Ketika akses informasi masih belum terlaksana?

### **2. Kerangka regulasi**

- a. Apakah prosedur pelayanan publik sudah sesuai yang di harapkan oleh masyarakat?
- b. Bagaimana dengan masalah kebijakan dalam pelayanan di kantor dinas sosial apakah sudah terpenuhi?
- c. Mengapa pengawasan dalam pelayanan publik sangatlah penting?
- d. Siapa saja yang bertanggung jawab atas prosedur pelayanan public?

### **3. Keterbukaan Proses**

- a. Apa saja proses yang anda berikan kepada pemohon?
- b. Bagaimana pegawai dikantor dinas sosial memebrikan pelayanan kepada masyarakat

- c. Mengapa keterbukaan proses itu sangatlah penting?
  - d. Mengapa pegawai harus transparan dalam hal keterbukaan proses pelayanan publik?
4. Kejelasan dan kelengkapan informasi
- a. Apakah kelengkapan dan kejelasan informasi sudah terelisasi dengan baik?
  - b. Mengapa kelengkapan informasi dalam pelayanan sangatlah penting?
  - c. Bagaimana Ketika ada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan layanan, masyarakat sudah mengerti atau belum tentang syarat dokumen?
  - d. Siapa yang bertanggung jawab atas kejelasan informasi?
- 

### Lampiran 3. Panduan Observasi

#### A. Judul Penelitian:

**“IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM  
MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
DINAS SOSIAL POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT”**

#### Panduan Observasi

#### B. Observasi Umum Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini di lakukan di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat, Adapun yang menjadi objek observasi peneliti yaitu kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat.

#### C. Prinsip efisien dan efektif (*United Nations Development Program*)

1. Kedisiplinan jam kerja aparatur
2. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan

#### D. Prinsip Transparansi (*United Nations Development Program*)

1. Keterbukaan proses
2. Kerangka regulasi
3. Kesiediaan akses
4. Kelengkapan informasi

#### Lampiran 4. Daftar Informan

Judul Penelitian:

**“IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM  
MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
DINAS SOSIAL POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT”**

#### A. Daftar Informan Masyarakat

No	Nama	Umur	Pekerjaan
15.	Bapak Aswar	37 Tahun	Petani
16.	Bapak Kasnadia	32 Tahun	Wiraswasta
17.	Ibu Tri	27 Tahun	PNS
18.	Bapak Andi Bahri	42 Tahun	Wiraswasta
19.	Ibu Sukmawati	37 Tahun	Wiraswasta
20.	Ibu Hasna	29 Tahun	Guru
21.	Ibu Haerawati	33 Tahun	Pegawai
22.	Bapak Muchtar	45 Tahun	Wiraswasta
23.	Ibu Wati	27 Tahun	Wiraswasta
24.	Bapak Yusti	49 Tahun	Petani
25.	Ibu Muti	32 Tahun	Pegawai
26.	Bapak Herman	30 Tahun	Pegawai
27.	Bapak Sumardi	47 Tahun	Petani
28.	Ibu Mega	31 Tahun	Wiraswasta

## B. Daftar Informan Pegawai


No.	Nama Pegawai	Jabatan
1.	H.Azwar Jasin, S.Sos., M.Si	Kepala Dinas
2.	Hj. A. Sukmawati Hatta, S.S., M.Adm.KP	Sekretaris
3.	Hj. Kasmawati, SE	Kasub. Umum & Kepegawaian
4.	Habriady Asiaya, S.PdI	Plt. Kasub. Keuangan, Perencanaan dan Pelaporan
5.	Naima, SE	Penyusunan Program Anggaran dan Pelaporan
6.	Jamaluddin, S.IP	Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah
7.	Dasliani. D, S.Pd	Bendahara
8.	Syarifuddin Amin, S.IP, MM	Kabid. Pemberdayaan Sosial & Penanganan Fakir Miskin
9.	Ilham Baharuddin, SE., M. Si	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
10.	Syamsuddin, S. Ip	Pengelola Bantuan Organisasi Masyarakat Sosial
11.	Erna, S.Kom	Pengelola Data Bantuan Sosial
12.	H. Ilham, S.Sos	Ketua Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial
13.	Syarifuddin, SE	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
14.	Mulyadi, S.Sos	Ketua Bidang Rehabilitasi Sosial
15.	Paisal, SH. M.Si	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
16.	Andi Sumarni, S.Sos., MM	Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Ahli Muda
17.	Syamsuddin Nur, S.Sos	Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial
18.	Ayyub Damran, S.Sos	Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial

19.	Maryam Azis	Pengadminsitrasian Anak Terlantar
20.	Hj. Maemuna, S.Pd	Ketua. UPTD Loka Bina Karya (LBK)
21.	Mustamin, S.Sos. M.Si	Kepala Sub bagian Tata Usaha UPTD Bina Loka Karya



## Lampiran 5: Surat Keterangan Penelitian

Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat


**UNIVERSITAS BOSOWA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jalan Urip Sumoharjo Km. 4, Gd. 1 Lt. 7, Makassar-Sulawesi Selatan 90231  
 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 123, Faks. 0411 424 568  
 Email: info@unibos.ac.id, http://www.unibos.ac.id

---

Nomor : A.334/FSP/UNIBOS/VI/2023  
 Lampiran : 1 (satu) rangkap Proposal  
 Perihal : Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi

**Kepada Yth,**  
**Bupati Polewali Mandar**  
**Cq. Ka. Kesbangpol Polewali Mandar**


**Di-**  
**Tempat.**

Dengan hormat,  
 Dalam rangka Penyusunan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, maka kami mohon kiranya kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama	: Rahmat
NIM	: 4519021025
Judul penelitian	: <i>Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar Sulawesi Barat</i>
Tempat	: Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar
Waktu	: Juni 2023 - selesai

Untuk dapat diberi bantuan dalam memperoleh informasi serta pengambilan data yang diperlukan dalam Penyusunan Skripsi tersebut.


Demikian harapan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 12 Juni 2023  
 Dekan Fisp Unibos,  
  
**Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si**  
 NIDN : 0905107005

Tembusan :  
 1. Arsip



## Surat Izin Penelitian dari PTSP Polewali Mandar

**PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Manunggal NO. 11 Pekkabata Polewali, Kode Pos 91315

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 503/0447/IPL/DPMTSP/VI/2023

Dasar :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
2. Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Polewali Mandar;
3. Memperhatikan :
  - a. Surat Permohonan Sdr RAHMAT
  - b. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : B-0447/Kesbangpol/B.1/410.7/VI/2023, Tgl. 19-06-2023

**MEMBERIKAN IZIN**

Kepada	<b>Nama</b> : RAHMAT <b>NIM/NIDN/NIP/NPn</b> : 4519021025 <b>Asal Perguruan Tinggi</b> : UNIVERSITAS BOSOWA <b>Fakultas</b> : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK <b>Jurusan</b> : ILMU ADMINISTRASI NEGARA <b>Alamat</b> : TABONE KEC. SUMARORONG KAB. MAMASA
--------	---

Untuk melakukan Penelitian di Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar, yang dilaksanakan pada bulan Juni s/d Juli 2023 dengan Proposal berjudul **"IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS SOSIAL POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT"**


Adapun Izin Penelitian ini dibuat dengan ketentuan sebagai berikut :


1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Pemerintah setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Penelitian kepada Bupati Polewali Mandar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Surat Izin Penelitian akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata Pemegang Surat Izin Penelitian tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
6. Izin Penelitian ini hanya berlaku 6 bulan sejak diterbitkan.

Demikian Izin Penelitian ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Polewali Mandar  
Pada Tanggal, 19 Juni 2023


Ditandatangani secara elektronik oleh  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan**  
**Pelayanan terpadu Satu Pintu,**

  
**Drs. Mujahidin, M.Si**  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP : 196606061998031014





## Surat Keterangan selesai penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR**  
**DINAS SOSIAL**  
Jl. H. Andi Deppu No. 147 Polewali Mandar 91313  
Telepon. 0428-21025 Faks. 0428-22948

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 800/432/Um.Pg/ Dinsos /VII/2023

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. AZWAR JASIN, S.Sos.M.Si  
NIP. : 19730711 199203 1 001  
Jabatan : Kepala Dinas Sosial Kab.Polewali Mandar

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RAHMAT  
NIM : 4519021025  
Universitas : Universitas Bosowa  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul : **"IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS SOSIAL POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT".**

Benar telah melakukan penelitian dalam bentuk wawancara dan pengisian kuisisioner penelitian pada Dinas Sosial Polewali.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 05 Juli 2023  
Kepala Dinas

  
**H. AZWAR JASIN, S.Sos.M.Si**  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP. : 19730711 199203 1 001

## Lampiran 6: Dokumen Pendukung Penelitian



### BUPATI POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT

PERATURAN BUPATI POLEWALI MANDAR  
NOMOR 31 TAHUN 2014

TENTANG

**PEDOMAN PENERAPAN NILAI-NILAI DAN PERILAKU UTAMA BUDAYA KERJA  
APARATUR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI POLEWALI MANDAR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menumbuh kembangkan etos kerja, tanggung jawab, moral, etika serta dalam menunjang peningkatan kinerja berdasarkan nilai-nilai budaya kerja yang baik, dipandang perlu pedoman penerapan nilai-nilai dan perilaku utama Budaya Kerja Aparatur di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penetapan Nilai-Nilai dan Perilaku Utama Budaya Kerja Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
  2. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
  3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

Dokumen 1: Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 31 Tahun 2014



## BUPATI POLEWALI MANDAR

Yth :

1. Sekretaris Daerah
2. Para Staf Ahli Bupati
3. Para Asisten Sekretaris Daerah
4. Para Kepala Perangkat Daerah

Di -  
Tempat

SURAT EDARAN  
NOMOR 7 TAHUN 2021

TENTANG

### **PENYELENGGARAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan keterbukaan informasi publik dan penyelenggaraan komunikasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, maka disampaikan pada Saudara hal-hal sebagai berikut :

- a. Peraturan Perundang-undangan yang menjadi pedoman penyelenggaraan informasi dan komunikasi publik, antara lain :
  1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

Dokumen 2: Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2021



**PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR  
DINAS SOSIAL**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN POLEWALI MANDAR  
NOMOR : 800/49.a/Um.Pg/DINSOS/IV/2022**

TENTANG

**PENETAPAN JENIS PELAYANAN, STANDAR PELAYANAN DAN SOP  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2022**

KEPALA DINAS SOSIAL,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan pada Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar, maka perlu menetapkan Jenis Pelayanan, Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
  2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Dokumen 3: Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Polewali Mandar





**PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR**  
**DINAS SOSIAL**

Jl. H.A. Depu Nomor 147 Polewali, Kode Pos 91313  
 Telp. (0428) 21025 Fax (0428) 22948

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL**  
**KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

Nomor : 800/ 99 /Um.Pg/Dinsos/V/2021

**T E N T A N G**

**PENETAPAN MAKLUMAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN POLEWALI MANDAR**  
**TAHUN 2021**

**KEPALA DINAS SOSIAL**

- Menimbang** :
- a. bahwa dengan adanya Maklumat akan memberikan kepastian dan kesanggupan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah untuk bertanggung jawab dalam pelayanan secara profesional dan mempertanggungjawabkan apa yang akan dilaksanakan;
  - b. bahwa Maklumat merupakan salah satu cara untuk menilai dan mengukur kesanggupan SKPD melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Tugas Pokok dan fungsi yang diembannya .
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas perlu di tetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tk. II di Sulawesi ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822 );
  2. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 Nomor 66 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
  3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2002 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
  4. Undang-undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Propinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
  5. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah berapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  6. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
  7. Undang-undang Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);

Dokumen 4: SK Kepala Dinas Sosial Polewali Mandar

Standar Operasional Prosedur Penyusunan Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja Dinas Sosial

NO	AKTIVITAS/KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		JFU	Kesubag Umum dan Kepegawain	Sekretaris Dinas	Kepala Dinas	kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	JFU menyiapkan data Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	●				Rekapitulasi Absensi Sidik Jari	60 Menit	Data Laporan Ketaatan Jam Kerja	Proses penyiapan data
2	Kesubag Umum dan Kepegawain menyusun draft Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja dan menyerahkan kepada Sekretaris Dinas		■			Data Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	60 - 120 Menit	Draft Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	Proses penyusunan
3	Sekretaris Dinas mengoreksi draft Kenakan Gaji Berkala dan menyerahkan kepada Kepala Dinas.			◆		Draft Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	20 Menit	Rancangan Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	Proses penyusunan
4	Kepala Dinas menandatangani Daftar Urut Kepegangalan.				◆	Rancangan Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	5 Menit	Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	Kadis menandatangani Laporan
5	JFU mempersiapkan Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	●				Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	60 Menit	Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja	Laporan telah diarsipkan

Dokumen 5: SOP Laporan Evaluasi Ketaatan Jam Kerja Dinas Sosial



### Lampiran 7: Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi 1: wawancara dengan bapak Paisal S.H, M.Si



Dokumentasi 2: wawancara dengan ibu kasmawati S.E



Dokumentasi 3: wawancara dengan masyarakat yang menerima layanan



Dokumentasi 4: wawancara dengan Ibu erna S. Kom





Dokumentasi 5: wawancara dengan Masyarakat penerima layanan



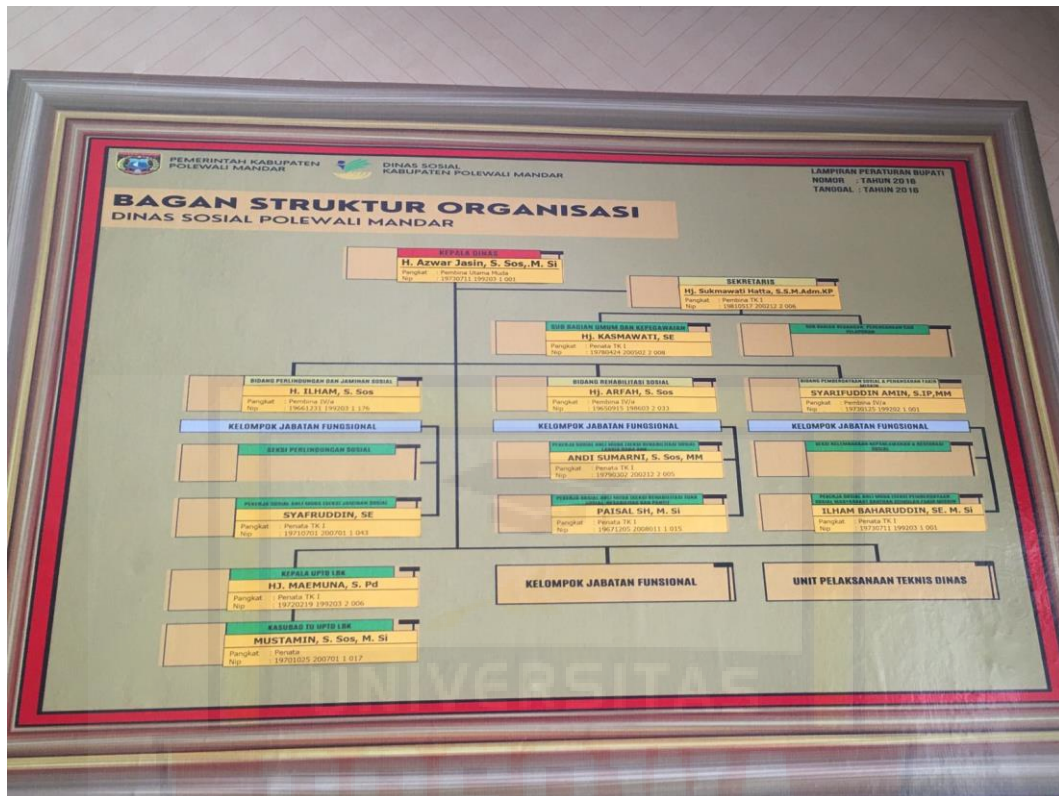
Dokumentasi 6: wawancara dengan masyarakat penerima layanan



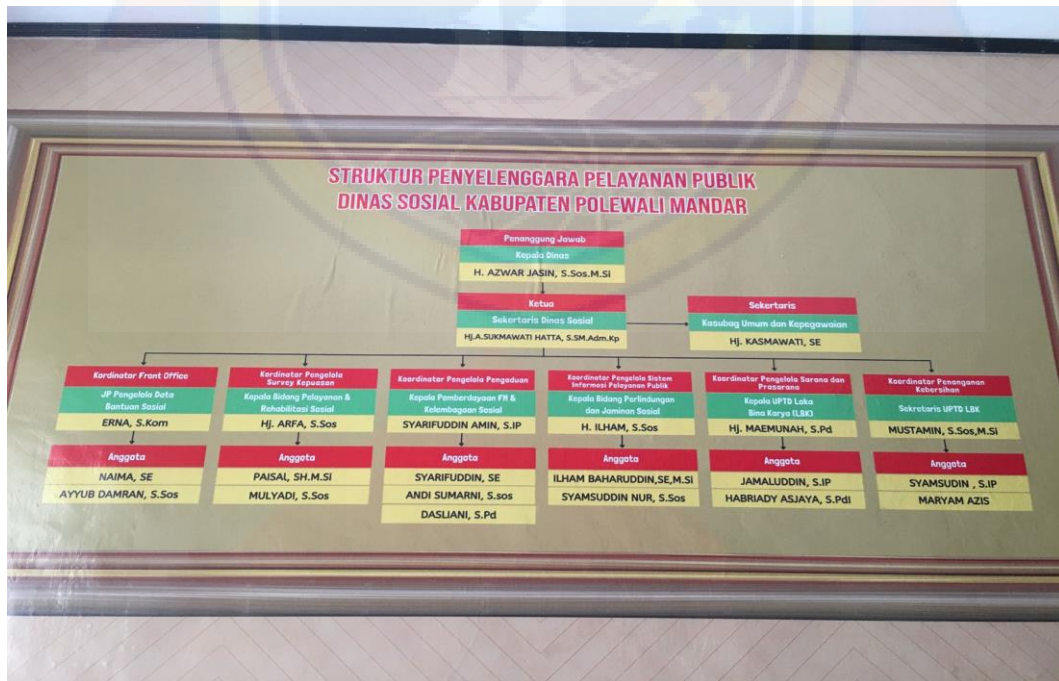
Dokumentasi 7: Tempat Pengaduan Pelayanan



Dokumentasi 8: Kantor Dinas Sosial Polewali Mandar



Dokumentasi 9: Bagan Struktur Organisasi



Dokumentasi 10: Struktur Penyelenggara Pelayanan Publik