

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN SAMBANG WARGA
(LASAMBA) DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE**

(Studi Kasus Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018)



Disusun Oleh:

Dini Megy Damayanti

20160520120

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN SAMBANG WARGA (LASAMBA)
DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE**

(Studi Kasus Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Dini Megy Damayanti

20160520120

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Efektivitas Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) Dalam Perspektif
New Public Service**

(Studi Kasus Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018)

Oleh:

**DINI MEGY DAMAYANTI
20160520120**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Senin, 09 Maret 2020

Tempat : Ruang Ujian IP 2

Pukul : 14.00 - 15.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

**Awang Darumurti, S.IP., M.Si.
NIK: 19811019200810 163 084**

Penguji I

Penguji II

**Dr. Dyah Mutiarin, M.Si.
NIK: 19711108201004 163 089**

**Isnaini Mualidin, S.IP., MPA
NIK: 19710225201204 163 130**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.
NIK: 19660828199403 163 025**

NASKAH PUBLIKASI

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN SAMBANG WARGA (LASAMBA)
DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE**

Oleh:

**Dini Megy Damayanti
20160520120**

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing

**Awang Darumurti, S.IP., M.Si.
NIK: 19811019200810 163 084**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403 163 025**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dini Megy Damayanti
Nim : 20160520120
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang disusun dengan judul :

**“EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN SAMBANG WARGA (LASAMBA)
DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE”**

Merupakan hasil karya saya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak mendapat karya dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensinya.

Yogyakarta, 16 Maret 2020

Dini Megy Damayanti

HALAMAN MOTTO

*Every struggle in your life has shaped you into the person you are today. Thankful
for the hard times, they can only make you stronger*

-Unknown

*Being defeated is often the temporary condition. Giving up is what makes it
permanent*

-Marilyn Vos Savant

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan atas dukungan serta do'a yang senantiasa terlantun dari orang-orang terkasih, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh karena itu, skripsi ini penulis persembahkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya lah skripsi ini dapat disusun dengan lancar dan selesai tepat pada waktunya. Segala puji syukur atas kekuasaan Allah Tuhan Semesta Alam serta untuk segala insan yang telah membantu dan terlibat dalam pembuatan karya tulis ini yaitu :

1. Kedua Orangtuaku tersayang, Bapak Yulian Syahri, S.P dan Ibu Herlina, S.Pd yang selalu memberikan semangat serta dukungan baik moril maupun materil. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan keberkahan kepada kedua orangtuaku.
2. Kakak-kakakku, Mas Bayu, Kak Uci, dan Mbak Uly yang selalu mengingatkan untuk tidak mudah menyerah dan selalu menguatkan.
3. Muhammad Patra Wardana, yang telah membantu dan menemani dalam segala hal. Terimakasih untuk motivasi yang tidak mereda, atas pengertian yang diberikan, dan terimakasih telah menjadi teman pelepas beban. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memudahkan segala urusanmu.
4. Kyntan Noerfadillah Risani terimakasih selama 3,5 tahun sudah mau menjadi teman kost yang pengertian dan teman bareng ketika pulang kampung. Semoga tetap menjadi teman baik ketika sudah balik ke kampung halaman

5. Novita Lestari teman yang paling peka dan selalu mengerti kondisi batinku. Terimakasih untuk ruang tawa yang kamu hadirkan.
6. Iyomi Hasti, teman diskusi dan bercerita akan banyak hal. Terimakasih untuk pemahaman dan pandangan baru yang diberikan.
7. Genia Priliarahma, yang telah membuat hidupku selama kuliah menjadi lebih rame dan berisik.
8. Teman-teman kos Asna, terimakasih telah menjadi tempatku berkeluh kesah, selama lebih dari tiga tahun bersama dan menjadi saksi keanehanku setiap harinya.
9. Farah Oktavia Nur Khoirunissa, wanita tangguhku! yang selalu bersedia aku repotkan, yang selalu menjadi tempatku berteduh. Satu-satunya teman KKN yang tersisa. Terimakasih telah menemani penelitian dan skripsian. Semoga ada waktunya untuk kita bersama lagi.
10. Mega yustika, teman satu kampung yang selalu sambat, terimakasih telah menampungku disaat aku bingung mencari tempat nyaman untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Abang Fandy dan abang Lingga, yang telah memberikan wejangan saat semester tua untuk tidak mengikuti jalannya yang terlalu cinta dengan kampus kami.
12. Reza pahlepi, tetangga sekaligus sahabat paling kacau, terimakasih telah mengingatkan walaupun kita berjauhan.

13. Terimakasih teman-teman diruang Referensi IP untuk Mbak Litak dan Bhakti yang selalu menanyakan kelulusanku dan membuatku semakin terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menerima keributan yang ada setiap kali aku hadir. Jangan rindu aku ya kalian.
14. Teman-teman satu Angkatan IP'16 yang telah membuatku panik setiap kali pengumuman jadwal ujian keluar.
15. Teman-teman satu bimbingan Bapak Awang Darumurti, khususnya Muhammad Alfian yang telah menjadi mentor dan teman skripsi bareng. Terimakasih atas bantuan yang kalian ulurkan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT pemelihara seluruh alam raya yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul "Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dalam Perspektif New Public Service" telah dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana S-1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan S1 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti mengalami berbagai masalah, dan kesulitan yang ada, namun dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan S1 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran, membentuk mental yang kuat bagi anak-anak bimbingan beliau, memberikan semangat, motivasi, do'a

dan harapan, serta petunjuk penuh kejelasan dalam mengarahkan skripsi sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

5. Ibu Dr. Dyah Mutiarin M.Si selaku Penguji I yang telah memberikan saran, dan masukkan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bapak Isnaini Mualidin, S.IP., M.PA selaku Penguji II yang telah memberikan saran, dan masukkan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan S1 Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang baik dalam kelancaran dan kelengkapan administrasi
9. Bapak Eko Suhargono, S.IP selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sleman
10. Bapak Sigit Indarto, SE., M.Si selaku Kepala Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Sleman
11. Bapak Sarastomo Ari Saptoto, S.Sos, M.Ap, M.Agr.Sc selaku Kepala Seksi Data Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Sleman
12. Ibu Elapiyanti, S.Pd selaku pegawai Dinas Sosial Kabupaten Sleman

13. Bapak Erwan Zudiyanta selaku pegawai Dinas Sosial Kabupaten Sleman
14. Bapak Fendi Azhari, S.Pd selaku pegawai Dinas Sosial Kabupaten Sleman
15. Bapak Tito Anoeerah Pratama selaku pegawai Dinas Sosial Kabupaten Sleman
16. Bapak Lanjar Slamet Riyadi selaku TKSK Kecamatan Turi
17. Ibu Wantinem selaku Pekerja Sosial Masyarakat
18. Kedua Orangtuaku yang aku cintai dan aku sayangi Bapak Yulian Syahri, SP dan Ibu Herlina, S.Pd, yang selalu mencurahkan kasih sayang, do'a dan semangat yang tidak ada hentinya, nasihat, motivasi, kesabaran, dukungan baik moral dan materiil dan sehingga penulis dapat menghadapi masalah dan ringtangan, maupun kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini
19. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan, do'a dan semangat kepada penulis sehingga skripsi dapat selesai tepat waktu.
20. Teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah berjuang bersama selama kuliah, terimakasih.
21. Warga Kabupaten Sleman yang terlibat dalam pembuatan Skripsi ini

Yogyakarta, Maret 2020

Dini Megy Damayanti

SINOPSIS

Program Layanan Sambang Warga(LASAMBA) adalah program inovasi dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Program Layanan Sambang Warga memiliki tujuan untuk mendekatkan dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan sosial yang tidak dapat mengakses sampai ke Dinas Sosial. Dapat diartikan bahwa dengan adanya Layanan Sambang Warga, warga akan tetap mendapatkan pelayanan meskipun berhalang hadir langsung ke Dinas Sosial. Program yang dibentuk sejak awal tahun 2018 ini telah mendapatkan penghargaan SLRT Award dalam inovasi Layanan SLRT (Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu). Penghargaan ini diberikan atas inovasi N(g)antar Paimah (Layanan Antar Sampai Rumah) dan Lasamba (Layanan Sambang Warga). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) dalam Perspektif New Public Service.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif mempunyai tujuan untuk mengetahui peristiwa yang terjadi bagi subyek penelitian secara menyeluruh. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kabupaten Sleman dengan mewawancarai pihak Dinas Sosial dan Warga Sleman yang telah menggunakan program ini.

Setelah melakukan penelitian, dapat diketahui bahwa Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) sudah efektif diterapkan di Kabupaten Sleman. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan. Dimana warga belum sepenuhnya mengetahui program Layanan Sambaang Warga. Hal ini dikarenakan belum adanya sosialisasi khusus terkait dengan program Layanan Sambang Warga itu sendiri. Ketidak merataan informasi yang diberikan membuat warga yang mengetahui Program Layanan Sambang Warga terbatas, yakni hanya kader, mitra kerja dan sebagian warga.

Saran yang penulis berikan adalah, perlu adanya sosialisasi khusus terkait adanya program Layanan Sambang Warga. Sehingga warga akan mengetahui adanya program Layanan Sambang Warga yang disediakan Dinas Sosial untuk membantu warga yang membutuhkan pelayanan tetapi kesulitan untuk datang langsung ke kantor Dinas Sosial

Kata kunci : *Efektivitas program, pelayanan publik, program LASAMBA*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
NASKAH PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
SINOPSIS.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Tujuan Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori	13
1. Efektivitas	13
a. Pengertian Efektivitas.....	13
b. Indikator Efektivitas.....	17
2. Pelayanan Publik	23
a. Pengertian Pelayana Publik	23
b. Indikator Pelayanan Publik.....	29
G. Definisi Konseptual.....	35
1. Efektivitas.....	35
2. Pelayanan Publik.....	36
H. Definisi Operasional.....	36
I. Alur Pemikiran.....	38
J. Metode Penelitian.....	38

1. Jenis Penelitian	38
2. Lokasi Penelitian	39
3. Unit Analisa.....	39
4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
a. Observasi	39
b. Wawancara	40
c. Dokumentasi	40
5. Jenis dan Sumber Data.....	40
6. Teknik Analisis Data	41
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Kabupaten Sleman.....	43
1. Letak Geografis Kabupaten Sleman	43
2. Visi dan Misi Kabupaten Sleman	44
a. Visi Kabupaten Sleman	44
b. Misi Kabupaten Sleman	47
3. Kependudukan.....	48
B. Gambaran Umum Dinas Sosial.....	48
1. Profil Dinas Sosial Kabupaten Sleman.....	48
2. Visi dan Misi Dinas Sosial Kabupaten Sleman.....	49
a. Visi Dinas Sosial Kabupaten Sleman.....	49
b. Misi Dinas Sosial Kabupaten Sleman	49
3. Tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial.....	50
4. Struktur Organisasi	50
5. Pejabat Struktural	51
6. Data Kepegawaian	52
C. Gambaran Umum Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA).....	54
BAB III PEMBAHASAN.....	56
Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) Dalam Perspektif New Pubic Service	56
1. Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga.....	56
a. Pemahaman Program.....	59

b. Tepat sasaran.....	65
d. Tercapainya Tujuan.....	80
e. Perubahan Nyata	84
2. Pelayanan Publik Melalui Program Layanan Sumbang Warga.....	88
a. Bukti Langsung (Tangibles)	89
b. Keandalan (reliability).....	94
c. Daya tanggap (responsiveness).....	97
d. Jaminan (Assurance)	98
e. Empati (emphaty).....	100
BAB IV PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Triwulan II Tahun 2018.....	1
Tabel 1. 2 Tabel Data Keluarga dan KK Miskin Hasil Pendataan Keluarga dan Keluarga Miskin Kabupaten Sleman, Tahun 2019 (Hasil Updating 2018)	5
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Sleman Tahun 2018	48
Tabel 2. 2 Data Kepegawaian Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2019	52
Tabel 2. 3 Data Kepegawaian Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2019.....	52
Tabel 2. 4 Data Kepegawaian Berdasarkan Golongan Tahun 2019.....	53
Tabel 3.1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017-2019	58
Tabel 3.1. 2 Data Waktu Pelaksanaan Layanan Sumbang Warga.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Sleman.....	43
Gambar 2. 2 Susunan Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Sleman.....	51
Gambar 3.1 1 Hubungan Pemahaman Program Terhadap Indikator Pelaynan Publik.....	64
Gambar 3.1 2 Hubungan Tepat Sasaran Terhadap Indikator Pelayanan Publik	68
Gambar 3.1 3 Hubungan Tepat Waktu Terhadap Indikator Pelayanan Publik.....	79
Gambar 3.1 4 Kanal Aduan Dinas Sosial Kabupaten Sleman	82
Gambar 3.1 5 Hubungan Tercapainya Tujuan Terhadap Indikator Pelayanan Publik	83
Gambar 3.1 6 Alur LASAMBA.....	86
Gambar 3.1 7 Hubungan Perubahan Nyata Terhadap Indikator Pelayanan Publik	87
Gambar 3.1 8 Petugas Layanan Sambang Warga Saat Menyambangi Warga	88
Gambar 3.2 2 Kendaraan yang Digunakan Untuk Menyambangi Warga	91
Gambar 3.2 3 Ruangan Front Office.....	92