

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan publik masih sering terjadi. Terbukti dengan adanya laporan/pengaduan yang diterima oleh Ombudsman pada Triwulan II tahun 2018 tentang dugaan malaadministrasi pelayanan publik, yakni sebanyak 2832 laporan. Pihak-pihak yang melapor terdiri dari beberapa klasifikasi diantaranya adalah :perorangan/korban langsung, kuasa hukum, keluarga korban, inisiatif investigasi, kelompok masyarakat, badan hukum, lembaga swadaya masyarakat, lain-lain, media, lembaga bantuan hukum, organisasi profesi, dan instansi pemerintah. Adapun cara penyampaian laporan yang mereka lakukan ialah dengan cara: datang langsung, email, investigasi inisiatif, media, surat, telepon, dan website.

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor  
Triwulan II Tahun 2018

No	Klasifikasi Pelapor	Jumlah Aduan/Laporan	Dalam Persen (%)
1	Perseorangan/ Korban Langsung	2015	71,15%
2	Kuasa Hukum	228	8,05%
3	Keluarga Korban	187	6,60%
4	Inisiatif Investigasi	109	3,85%
5	Kelompok Masyarakat	98	3,46%
6	Badan Hukum	76	2,68%

7	Lembaga Swadaya Masyarakat	44	1,55%
8	Lain-Lain	28	0,99%
9	Media	24	0,85%
10	Lembaga Bantuan Hukum	11	0,39%
11	Organisasi Profesi	9	0,32%
12	Instansi Pemerintah	3	0,11%
Total		2832	100%

Sumber : <https://ombudsman.go.id/>

Mengingat bahwa pelayanan merupakan hal yang seharusnya didapatkan oleh setiap warga negara. Maka perlu untuk instansi atau pelaksana pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga tercantum didalam *Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayan Publik* yang berbunyi : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dewasa ini, banyak cara yang dapat digunakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah pelayan publik berbasis teknologi. Kecanggihan teknologi yang sangat berkembang dinilai mampu untuk mempercepat proses pelayanan. “*E-Government* merupakan alat dari suatu perubahan sistem (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan *standard operating procedure*) dalam pemerintahan.

Fungsi utama dari *E-Government* adalah alat bantu penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Di samping kekuatan daya jangkauannya, *E-Government* dianggap mempunyai beberapa manfaat seperti : 1. Memperbaiki efektifitas dan efisiensi kinerja aparatur dalam proses pemerintahan. 2. Meningkatkan *Good Governance* dengan kontrol, transparansi, dan akuntabilitas. 3. Memberdayakan masyarakat melalui penciptaan masyarakat baru faham teknologi dan mampu mengantisipasi perubahan global. 4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat (Wardiningsih, 2009).

Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Sleman memperhatikan masyarakat yang memiliki keluhan terhadap pelayanan atau masyarakat yang perlu mendapatkan pelayanan tetapi tidak memiliki akses untuk hal tersebut. Maka dari itu pemerintah Kabupaten Sleman meluncurkan program layanan sosial yaitu Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA). Program LASAMBA ini merupakan program jemput bola dalam menangani aduan masyarakat yang terkait dengan layanan perlindungan sosial seperti warga difabel, lansia, dan kesehatan. Contohnya di Dusun Sembung, Sukoharjo, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta (Jati, 2018).

Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) merupakan program inovasi dalam hal pelayanan publik, tidak hanya masyarakat yang memiliki keluhan kemudian datang ke Dinas Sosial, tetapi dari

pihak Dinas Sosial juga mendatangi warga untuk mengatasi permasalahan yang ada. Berbeda dengan beberapa program dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman, seperti : Asistensi Sosial Lanjut Usia, Program Keluarga Harapan, serta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial. Program-program tersebut masih bersifat satu arah.

Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) merupakan produk dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Kabupaten Sleman. Tidak hanya program Lasamba terdapat beberapa program lain yang juga merupakan produk dari SLRT kabupaten Sleman seperti N(g)antar Paimah (Pelayanan Antar Sampai Rumah), JPS(Jaring Pengaman Sosial), dll. Program Lasamba ini juga memiliki dasar hukum yang sama dengan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yaitu :1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial. 2. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu. 3. Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 95/HUK/2016 Tentang Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial untuk Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan. 4. Peraturan Bupati Sleman Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial.

Di beberapa kabupaten yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, baru Kabupaten Sleman yang sudah menerapkan atau

meluncurkan Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA). Sehingga penulis merasa bahwa program ini perlu diteliti. Dalam program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya. Salah satunya dengan menekan angka kemiskinan yang di Kabupaten Sleman.

Tabel 1. 2 Tabel Data Keluarga dan KK Miskin Hasil Pendataan Keluarga dan Keluarga Miskin Kabupaten Sleman, Tahun 2019 (Hasil Updating 2018)

NOMOR	KECAMATAN	DATA KEMISKINAN TAHUN 2019					
		JUMLAH KK SMI 2018	KK MISKIN	JIWA MISKIN	KK RENTAN MISKIN	JIWA RENTAN MISKIN	PERSEN KK MISKIN THDP JMLH KK
1	GAMPING	30.788	2.353	7.722	4.869	14.428	7,64%
2	GODEAN	23.630	2.412	7.403	4.979	14.216	10,21%
3	MOYUDAN	12.017	1.254	3.506	3.329	9.139	10,44%
4	MINGGIR	11.707	1.556	4.303	4.016	10.867	13,29%
5	SEYEGAN	17.408	2.837	8.674	5.589	15.891	16,30%
6	MLATI	30.062	2.518	7.603	5.085	14.868	8,38%
7	DEPOK	39.324	1.223	4.005	2.885	9.211	3,11%
8	BERBAH	18.044	1.567	4.864	3.735	11.015	8,68%
9	PRAMBANAN	18.471	2.315	6.737	5.025	13.698	12,53%
10	KALASAN	26.888	2.120	6.291	4.107	11.868	7,88%
11	NGEMPLAK	20.248	1.339	3.923	3.003	8.839	6,61%
12	NGAGLIK	31.131	1.670	5.298	4.200	12.805	5,36%
13	SLEMAN	23.179	2.298	6.910	6.132	17.676	9,91%
14	TEMPEL	18.651	2.313	6.844	5.842	16.910	12,40%
15	TURI	12.334	1.505	4.570	3.212	9.427	12,20%
16	PAKEM	12.917	832	2.465	2.190	6.503	6,44%
17	CANGKRINGAN	10.784	1.243	3.523	2.126	5.869	11,53%
	JUMLAH	357.583	31.355	94.641	70.324	203.230	8,77%

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

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah kepala keluarga dan KK miskin di Kabupaten Sleman masih cukup banyak. Sebagai buktinya dapat dilihat pada kecamatan Seyegan yang memiliki jumlah jiwa miskin paling tinggi yakni 8.674 jiwa. Serta Kecamatan Sleman yang juga menempati posisi tertinggi pada kategori jiwa rentan miskin yang mencapai nilai 17.676 jiwa. Hal ini menjadikan Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) yang diluncurkan Dinas Sosial Kabupaten Sleman relevan untuk diterapkan karena memiliki salah satu tujuan untuk menekan angka kemiskinan yang ada di Kabuapten Sleman.

Untuk mensukseskan program ini, dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman sendiri sudah menurunkan 38 personil yang terdiri dari Dinas, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK), Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) serta pendamping PKH (Umaiyah, 2018). Para personil yang menjadi tim Layanan Sumbang Warga telah diberikan surat perintah tugas yang diberikan oleh pihak Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Dengan diluncurkannya program ini Dinas Sosial Kabupaten Sleman berharap mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakatnya. Ada beberapa masyarakat yang terkendala untuk datang ke Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Maka dari itu, Dinas Sosial Kabupaten Sleman telah menyediakan relawan yang disebar di wilayah Sleman, serta nomor yang dapat dihubungi. Melihat dari situasi yang terjadi, perlu adanya penelitian terhadap Efektivitas Program

Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) Dalam Perspektif New Public Service.

B. Rumusan masalah

A. Bagaimana Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dalam Perspektif New Public Service?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dalam perspektif New Public Service yang telah diluncurkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman terhadap peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.

D. Manfaat Penelitian

A. Secara teoritis, sebagai bahan penambah wawasan dan pengembangan kemampuan berpikir ilmiah, sistematika serta kemampuan untuk menuliskannya dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian teori pelayanan publik yang telah didapatkan.

B. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap beberapa pihak seperti :

1. Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Sleman, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan

monitoring dan evaluasi bagi Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman.

2. Masyarakat, penelitian ini membantu dalam hal pemberian informasi dan pengetahuan terhadap masyarakat baik yang sudah terdampak atau belum terdampak program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA).
3. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), penelitian ini berguna untuk menjadi bahan pertimbangan bagi Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan organisasi/instansi lain untuk melakukan kerjasama.

#### E. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

No	Nama Penulis	Judul	Temuan
1	(Nurfitriyana, Sjamsiar, Sjamsuddin, & Lely Indah	Pelayanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan	Dinas Sosial DKI Jakarta memfokuskan pelayanan terhadap tahapan pelayanan rehabilitasi gangguan psikotik



	Mindarti, 2014)	Sosial ( Studi Tentang Tahapan Pelayanan Rehabilitasi Gangguan Psikotik Terlantar Pada Dinas Sosial Dan Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 3, DKI Jakarta)	terlantar yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 3 DKI Jakarta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial. Pelaksanaan layanan ini merupakan bentuk kepedulian Dinas Sosial DKI Jakarta terhadap masyarakatnya terutama bagi mereka yang mengalami gangguan Psikotik.
2	(Rahayu & dkk, 2013)	Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta	Memiliki fokus terhadap bagaimana peran Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan transportasi yang ramah bagi difabel. Mempersiapkan jalan umum yang bisa dilalui para penyandang difabel, kemudian transportasi umum yang bisa digunakan oleh difabel serta akses yang perlu dilalui untuk menggunakan transportasi tersebut. Dalam hal ini Dinas Sosial Provinsi DIY melakukan kerja sama dengan pihak lain seperti Dinas Perhubungan, Dinas Pemukiman dan Prasarana serta tentu juga dari pihak lembaga swadaya masyarakat seperti SIGAB dan SABDA.
3	(Pamungkas, 2016)	Efektivitas Pelaksanaan Program Wahana Kesejahteraan Sosial Berbasis Masyarakat Dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan Di Kelurahan Sorosutan	Program ini bertujuan 1) Meningkatkan peran masyarakat dalam usaha kesejahteraan sosial 2) Meningkatnya kepedulian dan kesetiakawanan sosial 3) Terciptanya kelembagaan usaha kesejahteraan sosial berbasis inisiasi lokal 4) Meningkatnya ketahanan sosial masyarakat 5) Tumbuhnya jaringan kerja dalam usaha usaha kesejahteraan masyarakat.
4	(Yuni Catur Wulan, Nurul	Implementasi Kebijakan	Program KUBE merupakan salah satu strategi Kementerian

	Umi Ati, & Roni Pindahanto widodo, 2019)	Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Pemberdayaan Ekonomi Kelompok Usaha Bersama (Kube) (Studi Tentang Program Pemberdayaan Ekonomi Kelompok Usaha Bersama (Kube) Di Kelurahan Pakistaji Kecamatan Wonoasih Kota Probolinggo, Jawa Timur)	Sosial untuk memberdayakan keluarga miskin guna meningkatkan pendapatan keluarga mereka melalui kegiatan ekonomi produktif dan pembentukan lembaga keuangan mikro. Program itu dilakukan dengan pemberian modal usaha, pelatihan usaha, peningkatan keterampilan, bimbingan motivasi usaha dan pendampingan. KUBE ini merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan program pengentasan kemiskina. Dalam perkembangannya KUBE diwilayah ini telah tercipta sebanyak 30 KUBE dengan kegiatan yang beragam.
5	(Anofrizen, 2017)	Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru (Studi Kasus: Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru)	Program Keluarga Harapan (PKH) adalah suatu program yang memberikan bantuan tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM), jika mereka memenuhi persyaratan yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia, yaitu pendidikan dan kesehatan. Tujuan utama dari PKH adalah untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia terutama pada kelompok masyarakat miskin. Tujuan tersebut sekaligus sebagai upaya mempercepat pencapaian target MDGs. Tujuan utama PKH adalah membantu mengurangi kemiskinan dengan cara meningkatkan kualitas sumberdaya manusia pada kelompok masyarakat sangat miskin.

6	(T W Kurnia, A Iskandar, & D Hernawan, 2019)	Efektivitas Program Pelatihan Keterampilan Berbasis Masyarakat (Kk Miskin) Oleh Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi	Program kegiatan pelatihan keterampilan berbasis masyarakat (KK Miskin) merupakan salah satu kegiatan pelatihan keterampilan yang dilaksanakan sejak tahun 2015 dan masih berjalan hingga saat ini. Kegiatan ini lebih menekankan pada basis masyarakat dan berdasarkan aspirasi masyarakat. Tujuan dari dilaksanakannya kegiatan ini adalah memberikan keterampilan agar dapat berwirausaha dan menambah penghasilan bagi keluarganya. Dimana sasaran dari kegiatan ini adalah ibu rumah tangga atupun kepala keluarga yang sudah tidak bias diserap oleh pasar kerja.
7	(Momongan, Laloma, & Tampi)	Efektivitas Program Kelompok Usaha Bersama Di Desa Kamanga Dua Kecamatan Tompaso Kabupaten Minahasa	Efektivitas Program Kelompok Usaha Bersama di Desa Kamanga Dua belum efektif dikarenakan hal-hal berikut : kesulitan dalam melaksanakan tugas secara berkelompok membuat tujuan dari program ini belum bisa dicapai, adanya kesalahan dalam pemberian informasi antara pihak Pemerintah dan pihak masyarakat, serta belum adanya anggaran khusus untuk program KUBE sehingga belum bias melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
8	(Nia Septiani Edam, Sofia Pangemanan, & Josef Kairupan, 2019)	Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Di Kantor	Sesuai dengan fokus penelitian yang telah di ambil yaitu melihat tingkat efektivitas program cerdas command center sebagai media informasi masyarakat dalam rangka pelayanan kepada masyarakat maka peneliti melihat tingkat efektivitas program ini dalam 3 aspek yaitu, keteptan waktu, kecermatan atau

		Walikota Manado)	ketelitian dalam pelayanan, kemudian gaya pemberian pelayanan
9	(Hidayat A. , 2018)	Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Bekasi Timur Kelurahan Margahayu)	Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana masyarakat yang sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dapat mempunyai pemahaman yang mendalam tentang Program Keluarga Harapan (PKH) sehingga bisa di aplikasikan dengan baik dan juga mengetahui cara-cara bagaimana pendamping PKH memberikan pemahaman program yang tepat mengenai PKH kepada KPM. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih mudah terorganisir dan lebih mudah untuk di terapkan. Dengan memperhatikan kelompok sasaran maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak.
10	(Putra D. P.)	Efektivitas Pelaksanaan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni Di Dinas Sosial Kabupaten Sumenep	Dalam penelitian ini memberikan pemahaman tentang beberapa hal yang saling berkaitan demi tercapainya efektivitas program, antara lain : Karakteristik organisasi, karena dalam efektivitas pelaksanaan RS – RTLH budaya organisasi akan berpengaruh. Karakteristik lingkungan, berkaitan dengan ketepatan sasaran. Karakteristik karyawan mempengaruhi keberlangsungan program. Karakteristik manajemen berkaitan dengan keberhasilan dan pencapaian program.

Dari berbagai literatur diatas penulis menemukan beberapa perbedaan seperti ; : titik fokus penelitian, objek penelitian, tempat dan tahun penelitian, serta pihak-pihak yang terlibat baik itu sebagai hubungan kerjasama ataupun hubungan struktural. Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman, Program ini berfokus pada masyarakat yang memiliki keluhan terhadap pelayanan publik tetapi terkendala untuk bisa datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Dalam hal penanganan difabel Dinas Sosial Kabupaten Sleman juga memberikan pelayanan dan bantuan terhadap masyarakat penyandang difabel. Namun, Dinas Sosial Kabupaten Sleman memberikan bantuan sarana yang dibutuhkan oleh difabel itu sendiri seperti: kaki palsu, tangan palsu, kursi roda, dll. Dinas Sosial Kabupaten Sleman juga tidak bergerak sendiri untuk menjalankan program LASAMBA ini, mereka dibantu oleh pihak lain yaitu Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK), Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), serta pendamping PKH.

## F. Kerangka Teori

### 1. Efektivitas

#### a. Pengertian Efektivitas

Harbani Pasolong dalam Umami (Kultsum, 2017) mengemukakan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Ellis

(2005:62) menyebutkan bahwa yang menjadi efektivitas kerja pegawai dilihat dari: spesifik (*Specific*) adalah apakah yang sebenarnya diharapkan dari pegawai langsung, dapat diukur (*Measurable*) yaitu bagaimana tiap-tiap orang mengetahui bahwa ia telah mencapai hasil yang diinginkan, dapat dicapai (*Attainable*) yaitu apakah tujuan yang disusun realistis, dapat dicapai, dan sesuai dengan orang yang berada di posisi itu, relevan (*Relevant*) yaitu apakah hasil yang diinginkan relevan bagi tiap-tiap orang, pengetahuan yang dimiliki, keterampilan, dan pengalaman.

Efektivitas program dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran program yang telah ditetapkan (Julia, 2016). Efektivitas merupakan sebuah patokan untuk membandingkan antara proses yang dilakukan dengan tujuan dan sasaran yang dicapai. Suatu program dikatakan efektif apabila usaha atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Efektivitas digunakan sebagai tolok ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai.

Mengutip dari Subagyo dalam (Wycliffe Timotius Heryendi & Anak Agung Istri Ngurah Marhaeni, 2013) bahwasannya efektivitas merupakan kesesuaian output dengan target yang telah ditentukan. Tingkat efektivitas program menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam mewujudkan program yang telah direncanakan dengan

memperhatikan target pencapaian. Tingkat efektivitas dapat dievaluasi dengan variabel : input, proses dan output.

Tercapainya target program yang telah ditentukan menjadi poin penting dalam keberhasilan suatu program. Namun, efektivitas dari program tersebut perlu dikaji dengan memperhatikan: sasaran program, waktu pelaksanaan, manfaat program, serta persentase keberhasilan. Efektivitas merupakan penggunaan dari adanya sumber daya dan juga sarana ataupun jasa dalam kegiatan yang dilakukan (Prof. Dr. Sondang P. Siagian, 2001). Sementara menurut Annas dalam (Agustiningsih, 2019) menjelaskan bahwa efektivitas adalah tingkat pencapaian baik tujuan maupun sasaran dari organisasi sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Dengan demikian apabila suatu pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan efektif. Efektivitas ialah ukuran dimana waktu, kualitas dan kuantitas target telah dicapai. Sehingga semakin besar persentase target yang telah dicapai maka makin tinggi pulalah efektivitas program/kegiatan tersebut.

(Susanto, 2009) menjelaskan bahwa menurutnya efektivitas adalah sejauh mana suatu pencapaian dapat mencapai tujuan dalam cakupan waktu yang tepat dalam melaksanakan tugas-tugas pokok, kualitas dari produk yang dihasilkan dalam perkembangannya, efektivitas juga memiliki makna lain yang merupakan tingkat kemampuan pesan-pesan dalam mempengaruhi.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap program,kegiatan, ataupun organisasi. Dapat dikatakan berhasil jika tujuan atau sasaran tersebut memenuhi target. Efektivitas dijabarkan berdasarkan kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya yang langka dan berharga secara sependai mungkin dalam usaha mengejar tujuan operasi dan tujuan operasionalnya (Steers, 1985).

Menurut (Sedarmayanti, 1995) dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja, memaparkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Dimana efektivitas digunakan sebagai jalan untuk mengukur keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam mewujudkan suatu tujuan yang akan dicapai. Berbeda dengan (Mahmudi, 2005) yang mengatakan bahwasanya efektivitas adalah suatu hubungan output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif suatu organisasi,program,atau kegiatan tersebut. Efektivitas berarti pengaruh atau akibat dari sesuatu hal yang memiliki dampak terhadap suatu tindakan yang dapat membawa keberhasilan (Samhani, 2019).

Efektivitas adalah keseimbangan atau penekanan secara optimal pada pencapaian tujuan,kemampuan pemecahan masalah dan pemanfaatan tenaga manusia. Efektivitas program adalah tingkat keberhasilan suatu program dengan memanfaatkan berbagai sumber



daya yang ada dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan, menurut Chris Argyris dalam (Putra G. M., 2017).

b. Indikator Efektivitas

Dalam mengetahui efektif atau tidaknya suatu program yang dijalankan maka dirasa perlu adanya tolak ukur atau indikator yang menjadi alat bantu ukur apakah program yang telah dijalankan efektif atau belum. Menurut Gibson dalam (Agustiningsih, 2019) beliau memaparkan bahwa efektivitas program dapat diukur melalui tujuh variable, diantaranya yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang akan dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Adanya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang sifatnya mendidik

Dari variabel yang telah disebutkan diatas Gibson berpendapat bahwa hal tersebut dapat membantu penilaian efektivitas program.

Menurut Edy Sutrisno dalam (Nabilah, 2016) dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau program perlu memperhatikan beberapa indikator yaitu :

1. Pemahaman program
2. Tepat sasaran

3. Tepat waktu
4. Tercapainya tujuan
5. Perubahan nyata

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan, yaitu pengukuran tujuan atau sasaran telah ditetapkan seblumnya.

Dalam mengukur efektivitas Katrina dalam (Pramestika, 2019) menyatakan bahwa adanya 3 komponen untuk mengukur keefektifan suatu program, yaitu :

1. Input

Dapat menjadi dasar dari sesuatu yang akan dilakukan berdasarkan dari apa yang telah direncanakan dan memiliki pengaruh terhadap hasil.

2. Proses produksi

Dapat dilihat dari komunikasi yang memfokuskan interaksi antar pelaksana program dan penerima program misalnya dalam proses pengambilan keputusan. Pada proses inilah nantinya akan muncul target atau tujuan yang akan dicapai sebagai bentuk perwujudan efektivitas.

3. Output atau hasil

Hasil yang dimaksud dalam hal ini ailah perbandingan dari pemasukan (input) dan pengeluaran (output). Hasil juga dapat

berupa produk dan jasa yang dihasilkan dalam upaya pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Menurut Campbell J.P. (1989:121) dalam (Firdaus, 2009) bahwa terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut :

1. Keberhasilan program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2. Keberhasilan sasaran

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kuliatas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh

pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga

#### 4. Tingkat input dan output

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

#### 5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

Sehingga efektifitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektifitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut (Lubis & Martani, 1987) ada beberapa pendekatan yang perlu diperhatikan dalam mengukur efektivitas suatu program:

##### 1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Pendekatan ini mengutamakan keberhasilan program untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan program.

2. Pendekatan proses (*process approach*)

Adalah untuk melihat seberapa jauh efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

3. Pendekatan sasaran (*goal approach*)

Mengukur keberhasilan program dan pencapaian hasil yang sesuai dengan rencana organisasi.

Indikator efektivitas dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut menurut (Makmur, 2011) :

1. Ketepatan waktu

Waktu merupakan sesuatu yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dari suatu program yang tengah dijalankan oleh organisasi atau individu dan dapat juga berbanding terbalik yang akan menciptakan kegagalan terhadap program.

2. Ketepatan perhitungan biaya

Berhubungan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, maksudnya yaitu tepat dalam menentukan target dari biaya yang akan dikeluarkan, tidak lebih maupun tidak kurang dalam pembiayaan suatu kegiatan yang dilaksanakan.

3. Ketepatan dalam pengukuran

Efisiensi waktu dan biaya menjadi focus penting dalam bagaian ini.

4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan sebuah pilihan dalam organisasi juga harus mengacu pada peraturan yang sudah dibentk sebelumnya, sehingga ada keselarasan antara tujuan program dan peraturan yang telah ditetapkan.

5. Ketepatan berpikir

Perlu dilakukan kerjasama untuk merumuskan kebutuhan program atau instansi serta pihak lain yang terlibat.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Memberikan perintah atau arahan dengan jelas dan seksama sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam proses pelaksanaan program

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Melihat tujuan yang sudah ada sebleumnya apakah tujuan bisa dilanjutkan atau dilakukan pembaharuan.

8. Ketepatan sasaran

Melihat kecenderungan fokus program sehingga program yang dijalankan dapat tepat sasaran dan tepat guna.

Dalam buku Manajemen Publik (Tangkilisan, 2005) mengelompokkan pengukuran efektivitas kedalam 5( lima ) bagian, antara lain:

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan sesuatu kemampuan untuk memanfaatkan sumber-sumber yang ada didalam organisasi.

2. Kemampuan adaptasi kerja

Kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya atau pekerjaannya.

3. Kepuasan kerja

Kondisi positif yang dirasakan oleh seseorang didalam menjalankan pekerjaannya. Dengan kondisi bekerja yang positif orang tersebut akan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur.

4. Kemampuan berlaba

Suatu kondisi dimana seorang pekerja dapat memaksimalkan produktivitas pekerjaannya.

5. Pencarian sumber daya

Pencarian sumber daya dibutuhkan untuk memaksimalkan tujuan organisasi secara lebih efektif.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Hal tersebut merupakan apa yang dimaksud dengan Pelayanan Publik menurut Robert dalam (Maryam, 2016)

Menurut (Mahsyar, 2011) Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika.

Dilihat dari fungsinya Thoha dan Widodo dalam (Kurniawan, 2016) mengidentifikasi setidaknya ada 3 fungsi dalam proses pelayanan publik yang harus dilakukan pemerintah tanpa memandang kedudukan dan tingkatannya, antara lain: fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya



pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan, dikutip dari (Achmadi, 2015).

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan kebutuhan manusia sesuai dengan apa yang dimaksud oleh (Sinambela, 2006)

Menurut (Denhardt & Robert B. Denhardt, 2004) dalam bukunya, dijelaskan bahwa dalam hal pelayan publik memiliki beberapa Paradigma, yaitu :

1. Paradigma *Old Public Administration* (OPA)

Pada *Old Public Administration* fokus pemerintah pada pelayanan publik secara langsung melalui badan-badan pemerintah. Program publik dilaksanakan melalui organisasi hirarkis, dengan manajer yang menjalankan kontrol dari puncak organisasi. Organisasi publik beroperasi sebagai sistem tertutup, sehingga partisipasi warga negara terbatas. Kebijakan publik dan administrasi menyangkut perumusan dan implementasi kebijakan dengan penentuan tujuan yang dirumuskan secara politis dan tunggal.

2. Paradigma *New Public Management* (NPM)

Mencoba menggunakan pendekatan bisnis pada sektor publik. Berorientasi pada mekanisme pasar dimana hubungan antara organisasi publik dan customer dipahami sebagaimana transaksi yang terjadi di pasar. Konsep "*steer not row*" artinya birokrat/PNS tidak mesti menjalankan sendiri tugas pelayanan publik, apabila dimungkinkan fungsi itu dapat dilimpahkan ke pihak lain melalui sistem kontrak atau swastanisasi. Lebih menitikberatkan kepada kehendak pasar dan peran pemerintah tidak bersifat *Serving* (melayani) melainkan *Steering* (mengarahkan).

### 3. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Paradigma NPS memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (*citizen*) bukan sebagai pelanggan (*customer*). Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Konsep *New Public Service* ini dibangun dari ide dasar yang salah satunya adalah konsep organisasi humanism. Ciri pertama pelayan publik yang humanistik adalah bahwa pelayan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani masyarakat, maka ini akan menumbuhkan suatu komitmen yang tinggi pada pegawai bahwa melayani masyarakat adalah bentuk kewajiban yang utama pada pegawai institusi publik. Kemudian menciptakan organisasi yang manusiawi ini menjadi alasan

utama bahwa organisasi publik harus menekankan prinsip-prinsip kemanusiaan. Jadi ketika prinsip ekonomi masuk yaitu melalui administrasi pelayanan, didalamnya juga harus terdapat prinsip sosial, politik, demokrasi untuk kesuksesan pelayanannya. Maka dari itu didalam NPS, tidak ada yang namanya mengarahkan (steering) masyarakat dalam pelayannya sehingga pelayan publik seolah punya kontrol yang kuat akan publik yang dilayani, kontrol steering ini menjadi kritikan keras oleh NPS. Karena steering dan kontrol ini mengikat secara keras masyarakat yang dilayani, seolah olah negara atau pemerintah menjadi pelaku tunggal dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga hal ini dianggap berpotensi memtikan kemandirian sosial dari masyarakat.

Selain itu ciri khas kedua NPS dalam pendekatan yang manusiawi adalah, bagaimana pelayan publik harus merespon segala bentuk pelyanan tidak hanya dari klien,yang harus dilayani dan membutuhkan mereka pada saat itu. Tetapi seluruh warga negara adalah bagian dari pelyanan itu sendiri,kalaupun belum membutuhkan jasa pelyanan pada saat itu. Kebutuhan itu bisa di buat dengan adanya informasi ataupun sosialisasi. Komunikasi 2 arah ini sebagai pelayan publik dan warga negaranya ini menjadi bagian penting. Karena hal ini menunjukkan bahwa warga negara itu dianggap ada dan menjadi

bagian penting dari negaranya. Sehingga dalam jangka pendek atau panjang,kebutuhan akan pelayanan pada setiap warga negara tersebut akan sama dan bisa diakomodir oleh institusi publik. Pemerintah berusaha melayani warga negaranya dengan bertanya apa yang mereka butuhkan, memenuhi kebutuhan mereka,memberikan kebutuhan yang mungkin mereka belum sadar bahwa itu adalah kebutuhan dan hak yang harus diterima mereka. Inilah salah satu ciri humanistik dari pelayan publik dengan pendekatan NPS, bahwa manusia mempunyai fitrah yang sama dan seharusnya kita sebagai manusia lainnya juga harus bisa saling memenuhi kebutuhan mereka.

Ciri yang ketiga, adalah wujud pertanggung jawaban/akuntabilitas dari pelayanan publik. Di dalam pendekatan NPS bentuk pertanggungjawabannya adalah multiaspek. Tidak lagi berorientasi pasar/pelanggan/publik yang membutuhkan saja. Tetapi pelayan publik yang humanistik, dianggap harus bertanggung jawab baik dari hukum/prosedur, nilai-nilai, komunitas, sosial dan norma politik.

Dari ketiga ciri utama bagaimana pelayan publik yang humanistik tersebut di jalankan, perlu didukung juga dengan budaya kerja yang dibentuk untuk membetuk suatu kinerja pelayanan yang humanistik. Budaya kerja tersebut tidak dapat dibentuk dalam kurun waktu yang singkat. Tetapi hal tersebut

dapat dimulai untuk dibentuk dengan adanya aturan formal, komitmen organisasi serta dukungan dari publik/ warga negara itu sendiri. Karena negara itu tidak hanya menjadi tanggung jawab pelayan publik tetapi menjadi tanggung jawab warga negara. Untuk itu pentingnya warga negara mendapatkan pengetahuan politik, kebijakan dan kewarganegaraan agar warga negara bisa partisipatif untuk membangun bersama pemerintahan negaranya.

Sedangkan menurut (Marom, 2015) Pelayanan publik dengan kualitas tinggi membutuhkan pemerintahan yang kuat, untuk mampu menjalankan fungsi pemerintahan dengan efektif. Pemerintahan yang kuat berperan sebagai fasilitator yang mengarahkan mengelola pemerintahan yang memungkinkan/ memberdayakan stakeholder dengan semangat kewirausahaan. Kualitas pelayanan publik yang rendah membuka peluang penyelewengan kekuasaan publik yang menyebabkan biaya transaksi bisnis menjadi tinggi sehingga daya saing rendah.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

#### b. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam buku (Tjiptono, 2002) berikut ini indikator atau dimensi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik :

1. Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Senada dengan pemaparan sebelumnya, (Dulka, 1994) menerangkan bahwa dalam proses pelayanan perlu adanya atribut-atribut yang menjadi acuan untuk memberikan kepuasan terhadap penerima layanan, atribut yang dimaksud ialah :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.

3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan- keluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :  
(Mote, 2008)

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan; Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :

a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;



8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dimensi-dimensi yang telah dipaparkan Zeithaml dan Bitner dalam buku (Tjiptono, 2002) dikembangkan lagi oleh (Hardiyansyah, 2018) menjadi sepuluh dimensi, sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sama halnya dengan (Putri, 2014) yang menjadikan indikator pelayanan publik menjadi semakin kompleks. Putri mengembangkan teori yang sudah ada kedalam sebelas indikator yaitu : 1) Kenampakan fisik; 2) Reliabilitas; 3) Responsivitas; 4) Kompetensi; 5) Kesopanan; 6) Kredibilitas; 7) Keamanan; 8) Akses; 9) Komunikasi; 10) Pengertian; dan 11) Akuntabilitas.

Ada beberapa aspek yang dianggap sangat memiliki dampak langsung terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu:

1) Aspek Kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan proses berorientasi kepada manusia dan dapat diukur dari pengaruhnya terhadap perilaku organisasi dan masyarakat yang dihadapinya. Dengan kata lain, dalam tataran ini, aktivitas kepemimpinan sangat penting artinya terhadap motivasi orang lain, hubungan antara individu dan interaksi sosial, komunikasi interpersonal, iklim dalam organisasi, konflik interpersonal, perkembangan personal dan mengantisipasi produktivitas sumber daya manusia aparatur.

2) Aspek Sistem Kelembagaan, Aspek ini mencakup: (a) Aspek Kelembagaan, (b) Aspek Sumber Daya (Manusia), dan (c) Aspek Partisipasi Masyarakat.

Setelah melihat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh para penyelenggara baik itu pemerintah atau badan usaha saat ini, maka kedua aspek diatas dirasa mampu untuk mengukur kualitas pelayanan publik (Malau, 2009)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 5 ayat 1 dan 2 yang berbunyi : “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”.

## G. Definisi Konseptual

### 1. Efektivitas

Efektivitas adalah bagaimana tujuan dari program dapat terlaksana. Kemampuan Program Layanan Sumbang Warga dalam mendekatkan dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan sosial yang tidak dapat mengakses sampai

ke Dinas Sosial Kabupaten Sleman, melalui bentuk pelayanan, sistem pelayanan serta hasil yang diterima.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan setiap masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik dapat berbentuk program. Dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Sleman memberikan pelayanan publik melalui Program Layanan Sumbang Warga yang merupakan bentuk pelayanan publik dua arah, untuk mempercepat proses pelayanan baik kepada masyarakat yang datang langsung maupun masyarakat yang kesulitan untuk datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sleman.

## H. Definisi Operasional

Menurut Edy Sutrisno dalam (Nabilah, 2016) dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau program perlu memperhatikan beberapa indikator yaitu :

### 1. Pemahaman program

Pelaksana program mampu memahami tujuan yang perlu dicapai melalui program yang telah ditentukan, serta pemahaman warga selaku penerima program.

### 2. Tepat sasaran.

Melihat kecenderungan fokus dan target yang telah ditetapkan sehingga program dapat tepat guna dan tepat sasaran

### 3. Tepat waktu

Pelaksanaan program mampu diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan

4. Tercapainya tujuan

Kemampuan untuk mencapai tujuan program yang sudah ditentukan sebelumnya.

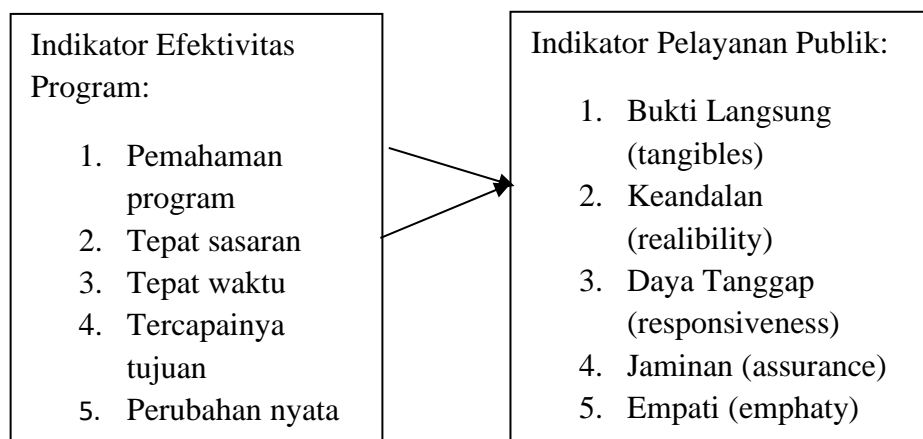
5. Perubahan nyata

Adanya perubahan pelayanan baik dalam sistem maupun bentuk pelayanan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam buku (Tjiptono, 2002) berikut ini indikator atau dimensi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik :

1. Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## I. Alur Pemikiran



## J. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang dilakukan untuk menggambarkan permasalahan yang sedang diteliti serta mengintegrasikan data ditempat penelitian secara objektif. Untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat maka akan digunakan wawancara mendalam kepada pihak-pihak yang terlibat. Pendekatan kualitatif ini diharapkan peneliti dapat menghasilkan data yang bersifat deskriptif guna mengungkapkan proses dan temuan yang terjadi dilapangan. Penggunaan jenis penelitian deskriptif kualitatif dinilai mampu untuk menjabarkan data-data yang didapat dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Adapun alasan mengapa peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan Dinas Sosial Kabupaten Sleman telah meluncurkan Program LASAMBA. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dilokasi yang telah dituliskan diatas.

## 3. Unit Analisa

Unit analisa pada penelitian ini adalah Dinas Sosial Kabupaten Sleman yang meluncurkan Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA). Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas program yang telah diluncurkan penelitian memerlukan informasi dari pihak pelaksana dan masyarakat yang terdampak program tersebut.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi adalah suatu pengambilan data dengan mengamati perilaku, tingkah pola, kegiatan atau kejadian yang dilakukan individu atau kelompok yang akan diteliti. Setelah pengamatan dilakukan maka perlu untuk mencatat data-data yang berhasil didapatkan. Kemudian data tersebut dapat digunakan sebagai bahan bahasan didalam proses pengolahan data. Menurut Sugiyono dalam (Apriyansyah, 2018) mengatakan bahwa dalam teknik observasi adalah tentang bagaimana kita bisa mengamati narasumber, mendengarkan apa yang diucapkan,

dan sejauh mana keterlibatan mereka. Jadi observasi merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam teknik pengumpulan data dengan cara mengamati narasumber untuk mendapatkan data penelitian. Peneliti harus berada didalam keseharian narasumber selaku informan, namun keberadaan ini bisa bersifat terlibat aktif maupun tidak aktif.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan terkait dengan menggali informasi secara mendalam untuk mendapatkan data yang akurat. Wawancara ini dilakukan terhadap pihak pelaksana pelayanan publik yaitu Dinas Sosial Kabupaten Sleman dan juga masyarakat yang menggunakan Program LASAMBA sebagai salah satu bentuk pelayanan publik.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah salah satu teknik mencari informasi atau data dengan menggunkan dokumen-dokumen atau arsip dari pihak yang bersangkutan. Dokumentasi ini juga dapat dijadikan sebagai bukti keabsahan suatu penelitian dan dapat dijadikan sebagai bahan penarik kesimpulan.

5. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan informasi dari data yang bersumber dari data primer dan data skunder. Data primer yakni data yang akan didapatkan melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak terlibat dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Sleman dan



Masyarakat terdampak. Sedangkan data sekunder data yang didapat melalui dokumen-dokumen, berbagai literatur dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan topik penelitian. Penggunaan kedua sumber data tersebut merupakan perpaduan yang baik untuk mengolah data dan mendeskripsikan sebuah penelitian.

#### 6. Teknik Analisis Data

Beberapa langkah-langkah dalam teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Apriyansyah, 2018), antara lain:

- a. Pengumpulan data, yaitu pengumpulan data dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi, serta perlu menentukan strategi pengumpulan yang dipandang tepat sebagai data yang relevan dan menentukan suatu fokus serta pendalaman data.
- b. Reduksi data, yaitu proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar lapangan yang belum diolah. Kemudian diteruskan pada tahap pengumpulan data, maka demikian reduksi data dimulai sejak peneliti telah memfokuskan wilayah penelitian.
- c. Penyajian data, yaitu suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh dari berbagai jenis seperti jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau data statis.

d. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap dengan apa yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarahannya sebab dan akibat.