

**KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Oleh

**DEDY IRAWADI
NPM. 221801012**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repositorv.uma.ac.id)30/12/24

**KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Administrasi Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area

Oleh

**DEDY IRAWADI
NPM. 221801012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada
Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

**Nama : Dedy Irawadi
NPM : 221801012**

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Budi Hartono, M.Si

Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani., MS

Telah diuji pada 14 Agustus 2024

Nama : Dedy Irawadi

NPM : 221801012



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Heri Kusmanto, MA

Sekretaris : Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si

Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Penguji Tamu : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repositorv.uma.ac.id)30/12/24

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 2024



Dedy Irawadi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dedy Irawadi
NPM : 221801012
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



Dedy Irawadi

ABSTRAK

KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LANGKAT

Nama : Dedy Irawadi
NPM : 221801012
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si
Pembimbing II : Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai seorang aparatur birokrasi. Kinerja dapat dijadikan sebuah ukuran keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat yang dihadapi saat ini sangat menuntut penyelesaian yang cepat dari penyedia layanan sehingga hal ini menjadi salah satu indikator kinerja birokrasi dalam melaksanakan pelayanan pengaduan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kinerja Birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif, sumber data diperoleh dari observasi, wawancara dengan informan sembilan orang yang terdiri dari satu informan kunci, dua informan utama dan enam informan tambahan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat sudah memenuhi standar pelayanan pengaduan yang sesuai dengan Teori kinerja oleh Pollit & Bouckaert yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kinerja Birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat secara umum dapat dikatakan cukup baik dan sedang menuju pada tingkatan yang lebih baik, tetapi waktu penyelesaian pelayanan pengaduan yang kurang efektif. Sarana dan prasarana harus ditingkatkan lagi dan sedikit banyaknya aparatur harus lebih membenahi dan lebih meningkatkan lagi kinerjanya dalam pelayanan pengaduan masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur Birokrasi, Pelayanan pengaduan

ABSTRACT

BUREAUCRATIC PERFORMANCE IN THE SERVICE OF PUBLIC COMPLAINTS IN THE SOCIAL SERVICE OFFICE OF LANGKAT REGENCY

Name : Dedy Irawadi
Student Number : 221801012
Major : Magister Ilmu Administrasi Publik
1st Advisor : Dr. Budi Hartono, M.Si
2nd Advisor : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Performance is the result of work that has been achieved by an employee in carrying out his duties and functions as a bureaucratic apparatus. Performance can be used as a measure of the success of an organization or agency in carrying out its duties and functions. In the implementation of community complaint services faced today, it is very demanding for quick resolution from service providers so that this becomes one of the indicators of bureaucratic performance in implementing complaint services. The purpose of this study was to analyze the performance of the bureaucracy in the community complaint service at the Langkat Regency Social Service. This research uses a descriptive method of qualitative approach, data sources obtained from observation, interviews with nine informants consisting of one key informant, two main informants and six additional informants, and documentation. Data analysis uses the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldana, namely data collection, data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification. The data sources used came from primary and secondary data. The results showed that the Bureaucratic Performance in community complaint services at the Langkat Regency Social Service had met the complaint service standards in accordance with the performance theory by Pollit & Bouckaert used in this study. In this study, it was concluded that the performance of the Bureaucracy in the service of community complaints at the Langkat Regency Social Service can generally be said to be quite good and is heading towards a better level, but the completion time of the complaint service is less effective. Facilities and infrastructure must be improved again and more or less the apparatus must further improve and further improve its performance in the service of community complaints.

Keywords: Performance, Bureaucratic Apparatus, Complaint Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan seluruh rahmat dan karunia serta ridho- Nya, yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kesempatan kepada saya untuk dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ~~“Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat”~~. Sholawat dan salam saya sanjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau yang telah memperjuangkan umat dari zaman jahiliyah ke zaman peradapan yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang kita rasakan dan nikmati sampai saat ini, semoga kita mendapatkan safaat nya di akhirat kelak. Aamiinn.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarja Universitas Medan Area dan saya berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini dan secara khusus pada kesempatan ini peneliti menyampaikan salam hormat saya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M. Sc, selaku Rektor Unirversitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Kuswardani, MS, Selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, Selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

4. Bapak Dr. Budi Hartono, M. Si sebagai Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing saya.
5. Bapak Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP, sebagai Pembimbing II yang telah sangat banyak memotivasi dan membantu dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya, semoga segala bantuan yang diberikan dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah, Aamiin...
7. Bapak Kepala Dinas Sosial Kabupaten Langkat serta seluruh jajarannya yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan atas dukungan, bimbingan serta arahannya dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Kedua orangtua saya, Bapak Wardi dan almarhumah Ibu Nurlela Sari, S.Pdi tercinta atas doa dan dukungannya yang tak pernah henti kepada peneliti untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan pascasarjana.
9. Kedua mertua saya Almarhum Bapak Elfian Helmi dan Ibu Pranita yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sampai menyelesaikan pendidikan pascasarjana.
10. Istri saya Ervina, SE untuk perhatian, bantuan dan memberikan semangat serta dukungan yang diberikan kepada saya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

11. Kepada teman-teman seperjuangan Angkatan tahun 2023 yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan Pendidikan Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area, yang selalu memberikan perhatian, semangat dan semoga pertemanan kita ini menjadi kekeluargaan sampai selamanya. Dan khusus Geng Langkat, tetap semangat, —masuk berlima keluar berlima”.

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dan menambah bobot dari tesis ini akan penulis terima dengan senang hati. Semoga tesis ini berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat bermanfaat baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia pendidikan dan pemerintah.

Medan,

2024



Dedy Irawadi

HALAMAN MOTTO

“Perbaiki dirimu maka Tuhan Yang Maha Kuasa akan memperbaiki hidupmu dan teruslah berusaha sampai kamu benar benar mendapatkan yang kamu inginkan.”



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Konsep Kinerja	12
2.1.1 Pengertian Kinerja	12
2.1.2 Indikator Kinerja	13
2.1.3 Pengukuran Kinerja	14
2.2 Konsep Birokrasi	15
2.2.1 Pengertian Birokrasi	15
2.3 Konsep Kinerja Birokrasi	16
2.3.1 Pengertian Kinerja Birokrasi	17
2.3.2 Model Penilaian Kinerja Birokrasi	19
2.3.3 Indikator Pengukuran Kinerja Birokrasi.....	23
2.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi	24
2.4 Konsep Pelayanan Publik	27
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	27
2.4.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	31
2.4.3 Kualitas Pelayanan Publik	33
2.5 Konsep Pengaduan.....	34
2.6 Penelitian Terdahulu.....	36
2.7 Kerangka Pikir Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Lokasi dan Situs Penelitian.....	47
3.3 Informan Penelitian.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	55
3.6.1 Definisi Konsep	55
3.6.2 Definisi Operasional	56
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Profil Kabupaten Langkat dan Dinas Sosial Kabupaten Langkat	57
4.1.1 Profil Kabupaten Langkat.....	57
4.1.1.1 Sejarah berdirinya Kabupaten Langkat.....	57
4.1.1.2 Keadaan Geografis dan Luasnya	59
4.1.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Langkat	61

4.1.2. Profil Dinas Sosial Kabupaten Langkat	61
4.1.2.1 Visi Misi Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	61
4.1.2.2 Susunan Organisasi,tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	63
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	72
4.2.1 Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	72
4.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat	86
BAB V KESIMPULAN.....	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Pelayanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	4
Tabel 2. Jumlah Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Langkat	5
Tabel 3. Jumlah Pelayanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat	8
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	36
Tabel 5. Tabel Informan Penelitian	48
Tabel 6. Jumlah Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Langkat menurut Pendidikan	65
Tabel 7. Jumlah Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Langkat menurut Golongan	65
Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Dinas Sosial Kabupaten Langkat	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Input-Output Karya Pollit & Bouckaert (2000)	19
Gambar 2. Pendekatan Penilaian Kinerja Model <i>Input – Output</i> (2000)	21
Gambar 3. Kerangka Pikir Penelitian	41
Gambar 4. Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014).....	54
Gambar 5. Peta Kabupaten Langkat	60
Gambar 6. Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	63
Gambar 7. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	66
Gambar 8. SOP Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	73
Gambar 9. Alur Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	74
Gambar 10. Pusat Pelayanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat	76
Gambar 11. Maklumat Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Langkat	80
Gambar 12. Moto Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Langkat.....	81
Gambar 13. Ruang Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Langkat	84



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Konsep Birokrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Birokrasi ialah keseluruhan organisasi Pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi Pemerintah, baik dibawah Departemen dan Non Departemen, baik di Pusat maupun di Daerah, seperti ditingkat Provinsi, Kabupaten, Kecamatan maupun Desa atau Kelurahan yang menyelenggarakan kinerja birokrasi dalam membantu Negara menjalankan fungsi serta tugas masing-masing birokrasi Pemerintahan sebagai abdi masyarakat dan Negara (Waluyo, 2007). Birokrasi dalam kalangan ilmu sosial sering menimbulkan berbagai perbedaan pendapat karena berbagai pengertian yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda pula karena birokrasi merupakan bentuk inefisiensi organisasi biasanya pengertian yang kurang baik ini mencerminkan cara kerja aparatur pelayanan Pemerintah yang memiliki kinerja rendah (Abdullah, 2000)

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan

masyarakat dari semua kalangan, dalam hal ini pelayanan publik juga merupakan tugas yang paling penting dimiliki oleh aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan dan biaya, supaya semua kebutuhan dan kepentingan pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut terpenuhi (Zaenal Mukarom 2018:79).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, hal ini merupakan bentuk pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Karena itu dalam pelayanan, masyarakat berhak mengadu dengan apa yang mereka rasa dan dapatkan setelah mereka menerima pelayanan yang buruk atau kurang baik dari penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyatnya, untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat seringkali dihadapkan dengan proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan mendapatkan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat merasa tidak betah menunggu dalam proses pelayanan oleh sebab itu pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan program.

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan pelayanan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan

berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang memiliki 2 (dua) aspek yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service provider*), kedua aspek kepentingan penerima pelayanan publik (*costumers*).

Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik, sebaiknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan demikian pemerintah perlu melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terhadap masyarakat, agar dalam memenuhi kebutuhan serta mewujudkan dan menyediakan pelayanan barang dan jasa yang berkualitas serta memiliki nilai yang berguna bagi masyarakat. (<http://menpan.go.id>. tingkat pelayanan publik melalui pengaduan) diakses pada 16 Oktober 2023.

Pelayanan pengaduan dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik itu sendiri. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintahan baik dipusat maupun didaerah. Sejauh ini masih belum maksimal bagaimana tindakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan sarana pengaduan bagi masyarakat yang merasa dalam pelaksanaan pelayanan yang masih belum baik atau masih belum memberi efek yang baik (<http://menpan.go.id>. tingkat pelayanan publik melalui pengaduan) diakses pada 16 Oktober 2023.

Dinas Sosial Kabupaten Langkat merupakan salah satu instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat yang mana dalam pelaksanaan tugas pemerintahan mempunyai tugas pokok dan fungsi membantu Bupati

melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan di Bidang Sosial dan tugas lainnya yang dilimpahkan oleh Bupati Langkat. Bahwa untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera yang mampu memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dan untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera adalah tanggung jawab semua pihak, oleh karena itu Dinas Sosial Kabupaten Langkat dalam menjalankan fungsi pelayanan di bidang sosial diharapkan mampu mendorong tumbuhnya kesadaran, kemauan dan sikap masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas hidupnya. Kesejahteraan dan mandiri adalah untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan mandiri sehingga dapat ditumbuh kembangkan budaya semangat partisipasi kebersamaan dan kesetiakawanan sosial terhadap seluruh lapisan masyarakat.(<http://sosial.langkatkab.go.id>. visi dan misi Dinas Sosial Kabupaten Langkat) diakses pada 16 Oktober 2023.

Sebagai birokrasi yang mempunyai salah satu peran penting dalam tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dan dengan keterbatasan jumlah pegawai harus tetap berusaha memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengaduan tentang kesejahteraan sosial. Dinas Sosial Kabupaten Langkat mempunyai beberapa jenis pelayanan pengaduan masyarakat dan dengan jumlah pegawai yang ada sebagai berikut :

Tabel 1. Jenis Pelayanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat

No	Jenis Pelayanan Pengaduan
1	Pelayanan Penerbitan Surat rekomendasi Rehabilitasi Korban Napza
2	Pelayanan Adopsi Anak
3	Pelayanan pendaftaran Panti
4	Pelayanan Rujukan Lansia Terlantar ke Panti Sosial

5	Pelayanan Rujukan Gelandangan dan Pengemis ke Panti Sosial
6	Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar yang Kehabisan Bekal
7	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan PKH
8	Pelayanan Surat Keterangan dan Rekomendasi terkait penyaluran Bantuan Tunai PKH
9	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan BPNT(Bantuan Pangan Non Tunai) /BSP (Bantuan Sosial Pangan)
10	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan PIS(Program Indonesia Sehat)
11	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan PIP(Program Indonesia Pintar)
12	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan BST(Bantuan Sosial Tunai)

Sumber data : Dinas Sosial Kabupaten Langkat (2023)

Dinas Sosial Kabupaten Langkat mempunyai data pegawai dengan data sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Langkat

NO	Berdasarkan Pendidikan	Jumlah Pegawai	Berdasarkan Golongan	Jumlah Pegawai	Berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah Pegawai
1	SLTP	-	I	-	Laki-laki	23 orang
2	SLTA	13 orang	II	3 orang	Perempuan	12 orang
3	D3	1 orang	III	9 orang		
4	D4 / S1	19 orang	IV	3 orang		
5	S2	2 orang	Non PNS/ASN	20 orang		
	Jumlah	35 orang	Jumlah	35 orang		35 orang

Sumber : Dinas Sosial Kabupaten Langkat (2023)

Birokrasi mempunyai peran sebagai perencana, pengawas dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik. Aparatur birokrasi dituntut memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat yang datang di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Aparatur birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan kinerja dengan produktivitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan, memberikan kualitas

pelayanan yang baik dan prima, dimana Aparatur birokrasi responsive serta responsibel dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan bertanggung jawab atau ada pertanggung jawaban (akuntabel) terhadap tugas dan fungsinya serta hasil pencapaian yang telah dilaksanakannya. (Dwiyanto, dalam Pasolong 2007 : 178-179).

Untuk meningkatkan kinerja dan output yang diharapkan adalah tujuan utama dari evaluasi kinerja. Beberapa model telah dikembangkan untuk evaluasi kinerja. Menurut Carter (1991), kinerja adalah konsep yang rumit dan diperdebatkan karena maknanya bervariasi tergantung pada organisasi dan konteks penggunaannya di berbagai yurisdiksi.

Model penilaian kinerja pada pendekatan penilaian kinerja Pollit dan Bouckaert (2000) lebih komprehensif daripada teori penilaian kinerja lainnya. Model input/output adalah strategi evaluasi kinerja yang dikembangkan oleh Pollit dan Bouckaert dengan asumsi bahwa program dan lembaga dirancang untuk memenuhi persyaratan sosial ekonomi tertentu. Berikut adalah parameter evaluasi kinerja pada model input-output ini:

1. Relevansi, secara khusus mengukur keterkaitan atau relevansi antara tujuan yang ditetapkan dengan kebutuhan;
2. Efisiensi, atau rasio input ke output
3. Efektivitas, tingkat kesesuaian atau sejauh mana tujuan dan perantara (hasil) dan hasil akhir (dampak) kompatibel satu sama lain.
4. Kegunaan dan keberlanjutan, secara khusus menentukan seberapa berguna dan tahan lama persyaratan dan hasil akhir (dampak).

Kinerja organisasi, khususnya dalam memberikan pelayanan publik, dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator tersebut. Selain itu, pengukuran kinerja terutama digunakan untuk mengukur atau menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi. Penulis memutuskan untuk menggunakan teori pengukuran kinerja penilaian kinerja Pollit dan Bouckaert (2000) karena dianggap lebih tepat dan mampu mengukur kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Dalam Jurnal Antonius Along (2020) *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak, JIAP Vol 6, No 1, pp 94-99, 2020*, Penelitian yang dilakukan menjelaskan kualitas pelayanan dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Model analisis data yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (Miles et al.) 2014; Hardani dan lainnya, 2020) yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Penulis memutuskan untuk menjadikan salah satu referensi, karena metode yang digunakan dianggap tepat dan mampu mengukur kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Tabel 3. Jumlah Pelayanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat

No	Jenis Pelayanan Pengaduan	Jumlah Pelayanan Pengaduan			Pelayanan Pengaduan Yang diselesaikan			Keterangan
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	
1	Pelayanan Penerbitan Surat rekomendasi Rehabilitasi Korban Napza	35	7	4	35	7	4	Pada Tahun 2020 terdapat Jenis pelayanan pengaduan yang belum terselesaikan : 1. BPNT : 6 2. PKH : 7 3. PIS : 8 4. PIP : 6 TOTAL : 27 KASUS Pada Tahun 2021 terdapat Jenis pelayanan pengaduan yang belum terselesaikan : 1. BPNT : 2 2. PKH : 3 3. PIS : 8 TOTAL : 13 KASUS Pada Tahun 2022 terdapat Jenis pelayanan pengaduan yang belum terselesaikan : 1. PIS : 190 2. PIP : 95 TOTAL : 285 KASUS
2	Pelayanan Adopsi Anak	0	0	0	0	0	0	
3	Pelayanan pendaftaran Panti	0	0	0	0	0	0	
4	Pelayanan Rujukan Lansia Terlantar ke Panti Sosial	0	0	0	0	0	0	
5	Pelayanan Rujukan Gelandangan dan Pengemis ke Panti Sosial	0	0	0	0	0	0	
6	Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar yang Kehabisan Bekal	0	0	0	0	0	0	
7	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan PKH	23	34	0	16	31	0	
8	Pelayanan Surat Keterangan dan Rekomendasi terkait penyaluran Bantuan Tunai PKH	0	0	37	0	0	37	
9	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan	84	95	0	78	93	0	

	BPNT(Bantuan Pangan Non Tunai) /BSP (Bantuan Sosial Pangan)							
10	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan PIS(Program Indonesia Sehat)	253	83	1.100	245	55	710	
11	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan PIP(Program Indonesia Pintar)	18	55	431	12	35	236	
12	Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan BST(Bantuan Sosial Tunai)	0	93	0	0	93	0	
	JUMLAH	413	367	1.605	386	348	1.320	

Sumber data : Dinas Sosial Kabupaten Langkat (2023)

Berdasarkan Tabel 3. Jumlah pelayanan pengaduan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat dapat dilihat bahwa masih ada masyarakat yang belum mengetahui terkait informasi produk pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Langkat karena dilihat dari data pelayanan masih ada yang tidak terlaksana. Dan juga disebabkan oleh belum adanya jenis pelayanan pengaduan yang ditangani oleh Dinas Sosial Kabupaten Langkat terkait Pelayanan Adopsi Anak, Pelayanan pendaftaran panti, Pelayanan rujukan lansia terlantar ke panti sosial, Pelayanan rujukan gelandangan dan pengemis ke panti sosial dan Pelayanan pemulangan orang terlantar yang kehabisan bekal pada tahun 2020, 2021 dan 2022 . Hanya pelayanan pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan (Program Indonesia Sehat) yang mencapai 1.100 pengaduan di

tahun 2022 dan Pelayanan Penanganan Pengaduan Permasalahan PIP (Program Indonesia Pintar) yang mencapai 431 pengaduan ditahun 2022. Hal ini mengalami tren kenaikan pengaduan dari tahun 2020 sampai dengan 2022 dan jumlah pelayanan pengaduan tersebut yang terselesaikan masih dikategorikan masih rendah karena kemungkinan pelaksanaannya masih kurang efektif. Sehingga berdampak masyarakat masih merasa pengaduan mereka belum terpenuhi dan masih kurang puas dengan kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat sehingga dapat dikatakan pelayanan pengaduan tersebut kurang efektif.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan melakukan penelitian berjudul *Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini sebagai bahan Referensi dan literatur perimbangan serta memperluas wawasan keilmuan peneliti dalam bidang administrasi publik tentang kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan pengetahun, bagi dunia akademisi sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya dan bagi dunia instansi sebagai bahan masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Langkat mengenai kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Rivai (2005:309) Konsep Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut pendapat Ilyas (2005:55) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Menurut Mangkunegara (2002:22) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Simanjuntak (2005:1) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Menurut Mangkunegara (2002:22) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yakni arti kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang dalam

melaksanakan tugas atau beban tanggung jawab menurut ukuran atau standar yang berlaku pada masing-masing organisasi.

2.1.2 Indikator Kinerja

Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2007:178-179) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas

Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya

2. Kualitas Pelayanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena kekecewaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

akuntabilitas publik digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa salah satu kewajiban dari Aparatur Sipil Negara adalah melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab. Sebagai bukti pertanggung jawaban aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat, aparatur sipil negara melakukan upaya untuk menaikkan kualitas pelayanannya.

2.1.3 Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja menurut Simamora (2004:50) adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Menurut Dharma (2004:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal - hal berikut :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai.

- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya).
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

2.2 Konsep Birokrasi

2.2.1 Pengertian Birokrasi

Menurut Waluyo (2007) Birokrasi ialah keseluruhan organisasi Pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi Pemerintah dibawah baik Departemen dan Non Departemen baik di Pusat maupun di Daerah, seperti ditingkat Provinsi, Kabupaten, Kecamatan, maupun Desa atau Kelurahan yang menyelenggarakan kinerja birokrasi dalam membantu Negara menjalankan fungsi serta tugas masing-masing birokrasi Pemerintahan sebagai abdi masyarakat dan Negara. Menurut Abdullah (2000) Birokrasi dalam kalangan ilmu sosial sering menimbulkan berbagai perbedaan pendapat karena berbagai pengertian yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda pula karena birokrasi merupakan bentuk inefisiensi organisasi biasanya pengertian yang kurang baik ini mencerminkan cara kerja aparatur pelayanan Pemerintah yang memiliki kinerja rendah .

Menurut Muhaimin (Istianto, 2011) Birokrasi adalah keseluruhan aparat Pemerintahan, Sipil maupun Militer yang melakukan tugas membantu Pemerintah dan menerima gaji dari Pemerintahan karena statusnya. Pengertian birokrasi disini lebih difokuskan kepada pelaksanaannya yaitu aparatur Negara, dengan demikian aparatur memberikan pelayanan publik. Sejalan dengan pengertian birokrasi sebagai alat atau instrument untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa birokrasi atas sesungguhnya

tidak terlepas dari aparatur yang mengemban tugas Pemerintahan baik yang berada di tingkat atasan maupun bawahan. Pengertian birokrasi tentunya tidak dapat dipisahkan dari Pegawai yang memiliki tugas mengurus dan menjalankan pemerintahan yang baik dan terstruktur dari tingkat atas hingga di tingkat pelaksana di daerah.

2.3 Konsep Kinerja Birokrasi

Menurut Uno dan Lamatenggo (2014), kinerja adalah perilaku seseorang yang menghasilkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Menurut Irham Fahmi (2010), kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian suatu kegiatan, program, atau kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategisnya. Menurut Roeky Achmad S, kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan dan kontribusi pegawai terhadap institusi. Sebaliknya, Efendi (2005) menegaskan bahwa perilaku aktual karyawan atau pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan perannya dalam organisasi menentukan kinerja.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah kumpulan perilaku atau aktivitas kerja seseorang yang dilakukan dengan motivasi, kompetensi, dan keterampilan untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja seorang karyawan ditentukan dengan membandingkan hasil pekerjaan atau tugas yang diberikan kepadanya dengan ukuran atau standar yang ditentukan. Di tingkat pusat dan daerah, birokrasi mengacu pada keseluruhan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas negara di berbagai unit organisasi pemerintahan, baik departemen maupun non departemen, di tingkat provinsi, kabupaten, kecamatan

dan desa atau kelurahan.

Unit-unit ini melakukan kinerja birokrasi untuk membantu negara dalam menjalankan fungsinya. setiap birokrasi pemerintah melayani masyarakat dan negara di samping tugasnya masing-masing (Waluyo, 2007).

2.3.1 Pengertian Kinerja Birokrasi

Whitemore (dalam Uno dan Lamatenggo, 2014) mendefinisikan kinerja sebagai “melaksanakan fungsi yang dituntut dari seseorang”. Sebaliknya, kinerja nyata jauh melampaui apa yang diharapkan, menetapkan standar tertinggi bagi individu, selalu dengan standar yang melebihi apa yang diminta atau diharapkan. lainnya. Sedangkan kinerja menurut Iskandar (2013) adalah kapasitas dan keahlian seseorang untuk memahami tanggung jawab dan fungsinya dalam bekerja. Karena setiap pimpinan bertanggung jawab untuk mengevaluasi dan membantu peningkatan kinerja bawahannya, hal ini tidak lepas dari aspek manajerial yang berdampak padanya.

Menurut Waluyo (2007), birokrasi pada hakekatnya adalah struktur organisasi yang melingkupi pemerintahan. Ini memiliki cakupan tugas yang sangat luas dan membutuhkan organisasi besar dengan banyak sumber daya. Akibatnya, kompleksitas dan parahnya kesalahan dalam suatu birokrasi pemerintahan yang memberikan pelayanan masyarakat semakin besar (Waluyo, 2007). Karena birokrasi adalah bentuk inefisiensi organisasi, pemahaman yang buruk ini biasanya mencerminkan kinerja aparatur pelayanan pemerintah yang rendah (Abdullah, 2000). Akibat pemahaman dan cara pandang yang berbeda, birokrasi seringkali menimbulkan berbagai perbedaan pendapat (Abdullah, 2000).

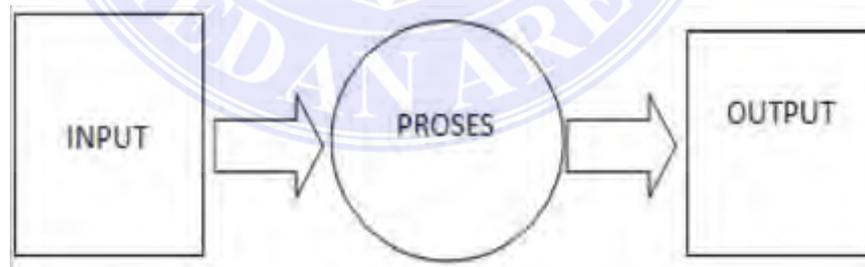
Pegawai yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menjalankan pemerintahan yang baik juga terstruktur dari tingkat atas hingga eksekutif di daerah, begitulah definisi birokrasi. Menurut Saud (2010), birokrasi adalah suatu sistem administrasi dan pelaksanaan tugas sehari-hari yang tersusun dalam sistem hirarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis (prosedur tertulis), dan dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dari departemen lain. Definisi birokrasi ini menggambarkannya sebagai alat atau instrumen untuk menjalankan kegiatan pemerintahan. lainnya, dipilih oleh orang-orang yang ahli dan berpengetahuan di bidangnya. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur yang menjalankan tugas pemerintahan baik pada tingkat atasan maupun bawahan sesungguhnya tidak dapat dipisahkan dari birokrasi atas.

Menurut Ndraha (2003), kinerja birokrasi pemerintah adalah struktur pemerintahan yang terstruktur yang menghasilkan pelayanan publik tertentu atau pelayanan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan lingkungan. Sebagai penyedia jasa, pemerintah harus terus menerus menyampaikan produknya kepada masyarakat pada saat dibutuhkan, bukan sebaliknya, dengan harapan masyarakat dapat memanfaatkannya secara maksimal. Menurut Kristiadi (dalam LAN-BPKP, 2000), kinerja birokrasi merupakan suatu struktur yang ditata secara hierarkis dan memiliki struktur hubungan kewenangan yang jelas. Ini digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dengan mengoordinasikan pekerjaan banyak individu secara sistematis.

2.3.2 Model Penilaian Kinerja Birokrasi

Untuk meningkatkan kinerja dan output yang diharapkan adalah tujuan utama dari evaluasi kinerja. Beberapa model telah dikembangkan untuk evaluasi kinerja. Pada awal tahun 1980-an hingga awal tahun 2000, pekerjaan mulai mengembangkan indikator kinerja organisasi. Ekonomi, Efisiensi, dan Efektivitas mendominasi indikator kinerja organisasi pada tahun 1980-an. Menurut Carter (1991), kinerja adalah konsep yang rumit dan diperdebatkan karena maknanya bervariasi tergantung pada organisasi dan konteks penggunaannya di berbagai yurisdiksi.

Model penilaian kinerja pada pendekatan penilaian kinerja Pollit dan Bouckaert (2000) lebih komprehensif daripada teori penilaian kinerja lainnya. Model input/output adalah strategi evaluasi kinerja yang dikembangkan oleh Pollit dan Bouckaert. dengan asumsi bahwa program dan lembaga dirancang untuk memenuhi persyaratan sosial ekonomi tertentu. Model tersebut dapat diringkas sebagai berikut:..



Gambar 1. Model Input-Output Karya Pollit & Bouckaert (2000)

Tujuan atau program organisasi dibuat untuk menanggapi persyaratan ini. Program Organisasi dimulai dengan memberikan masukan pegawai, bangunan dan fasilitas, dan sumber daya lainnya dan kemudian mengatur aktivitas untuk mengolah masukan menjadi keluaran dengan cara tertentu. Setelah itu, output

tersebut berinteraksi dengan lingkungan untuk menghasilkan outcome tertentu (disebut juga intermediate outcomes), yang pada akhirnya berubah menjadi dampak atau hasil akhir.

Berikut adalah parameter evaluasi kinerja pada model input-output ini:

1. Relevansi, secara khusus mengukur keterkaitan atau relevansi antara tujuan yang ditetapkan dengan kebutuhan;
2. Efisiensi, atau rasio input ke output
3. Efektivitas, tingkat kesesuaian atau sejauh mana tujuan dan perantara (hasil) dan hasil akhir (dampak) kompatibel satu sama lain.
4. Kegunaan dan keberlanjutan, secara khusus menentukan seberapa berguna dan tahan lama persyaratan dan hasil akhir (dampak).

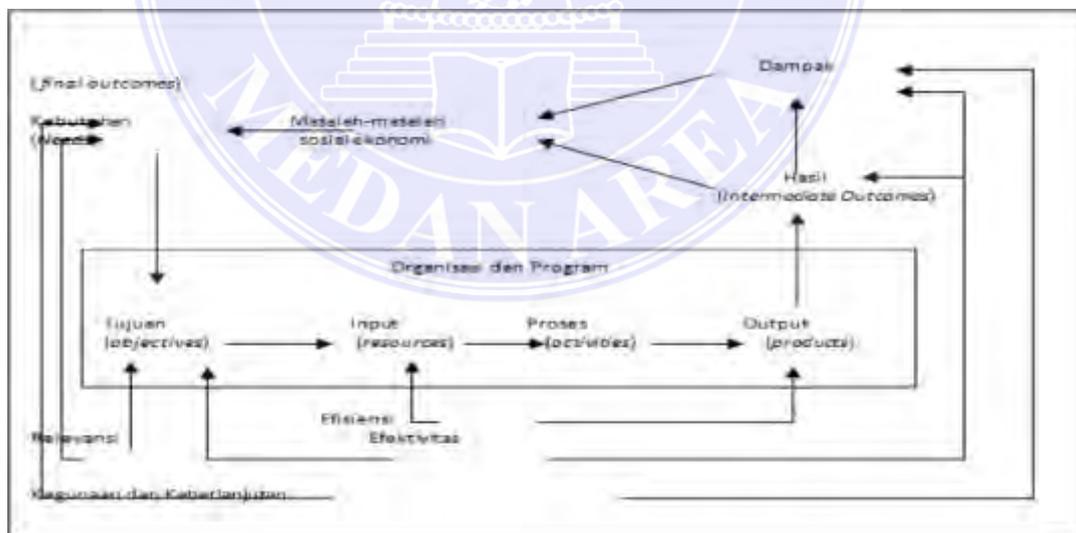
Efisiensi, efektivitas, relevansi, kegunaan dan keberlanjutan hanyalah beberapa indikator penting dalam model Pollit dan Bouckaert (2000) yang terhubung satu sama lain. Dalam model ini, efektivitas diukur dengan membandingkan tujuan program/organisasi dengan hasil (hasil) sementara dan hasil akhir (dampak) atau efek yang ditimbulkannya, sedangkan efisiensi diukur dengan membandingkan input dan output. Indikator relevansi menjelaskan keterkaitan antara tujuan organisasi atau program organisasi dengan kebutuhan masyarakat. Kegunaan dan kelangsungan penggunaan organisasi atau program dijelaskan oleh indikator utilitas (kegunaan) dan keberlanjutan.

Teori model input-output yang dikembangkan oleh Pollit dan Bouckaert masih memiliki beberapa kekurangan, antara lain:

1. Bagaimana orang merasakan keadilan (*equity*) ketika layanan birokrasi memenuhi kebutuhan sosial ekonomi mereka. Ekuitas

bahkan tidak disebutkan sebagai dampak (hasil akhir) dari output atau produk yang dihasilkan dari kinerja organisasi sektor publik dalam teori input-output Pollit dan Bouckaert.

2. Menurut teori Pollit dan Bouckaert, unsur keadilan harus direkonstruksi dari perspektif hasil akhir agar dapat dipahami dengan lebih baik. mengawasi bagaimana paradigma administrasi publik berkembang di masa depan untuk memastikan bahwa itu dapat memenuhi kebutuhan publik untuk mendapatkan akses ke layanan publik. Dalam mengukur salah satu efek atau hasil akhir dari kinerja birokrasi pelayanan publik, maka faktor pemerataan (fairness) menjadi sangat penting.
3. Proses input dan output tidak dijelaskan oleh teori input-output Pollit dan Bouckaert. Meskipun operasi sistem proses tidak dijelaskan, kerja input dan sistem input tampak mudah.



Gambar 2. Pendekatan Penilaian Kinerja Model *Input – Output* (2000)

Model tersebut di atas menggambarkan sejumlah indikator penting yang saling terkait satu sama lain. Dalam model yang dikembangkan oleh Pollit dan Bouckaert (2000), efisiensi, efektivitas, relevansi, kegunaan, dan keberlanjutan

merupakan indikator yang signifikan. Dalam model ini efektivitas diukur dengan membandingkan tujuan program/organisasi dengan hasil (hasil) jangka pendek dan hasil (dampak) jangka panjang atau efek yang ditimbulkannya. Efisiensi diukur dengan membandingkan input dan output. Sementara itu, indikator relevansi adalah metrik yang menunjukkan keterkaitan antara tujuan organisasi atau program dengan kebutuhan masyarakat. Kegunaan dan kelangsungan penggunaan organisasi atau program dijelaskan oleh indikator utilitas (kegunaan) dan keberlanjutan.

Dari konsep-konsep tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai kinerja birokrasi pelayanan publik bahwa kinerja birokrasi pelayanan sektor publik dapat dievaluasi sejauh mana permasalahan sosial ekonomi yang dihadapi masyarakat seperti yang berkaitan dengan terhadap pendidikan, kesehatan, dan ekonomi dapat disikapi oleh pemerintah melalui berbagai program yang ditawarkan oleh lembaga atau instansi pemerintah. Indikator efektivitas, seperti sejauh mana kebutuhan atau masalah sosial ekonomi masyarakat terpenuhi atau tujuan tercapai, serta ketepatan output atau hasil yang dicapai. Rasio keluaran atau outcome terhadap biaya (cost) yang dikeluarkan merupakan indikator efisiensi. Kemudian penanda relevansi, khususnya apakah program yang diusulkan untuk dilaksanakan atau dilaksanakan benar-benar sesuai dengan sasaran (goals), kebutuhan (needs), atau masalah keuangan yang dilihat daerah setempat. Langkah selanjutnya adalah melihat indikator kelangsungan hasil jangka panjang, seperti apakah kebutuhan sosial ekonomi masyarakat terpenuhi atau tidak. Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat dianalisis dengan menggunakan model

pendekatan performance appraisal yang dikemukakan Pollit dan Bouckaert (2000) sebelumnya.

2.3.3 Indikator Pengukuran Kinerja Birokrasi

Menurut pendapat Agus Dwiyanto (2015) budaya paternalisme masih sangat kuat, berdampak signifikan terhadap buruknya kinerja birokrasi publik, dan cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk menempatkan dirinya pada posisi penguasa dan memperlakukan pengguna jasa sebagai objek yang membutuhkan bantuan. Kinerja yang rendah juga disebabkan oleh kekuatan sistem distribusi, yang terlalu menekankan kepemimpinan. Ketika struktur birokrasi hierarkis digunakan, itu mendorong konsentrasi kekuasaan dan otoritas pada atasan. Akibatnya, pejabat birokrasi yang dekat dengan penerima layanan seringkali kurang memiliki kewenangan untuk merespon dinamika penyampaian layanan.

Agus Dwiyanto (2015) mengidentifikasi sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas/ mengukur kinerja birokrasi publik, antara lain:

1. Produktivitas

Selain mengukur efisiensi, konsep produktivitas juga mengukur efektivitas pelayanan. Secara umum, produktivitas didefinisikan sebagai rasio input terhadap output.

2. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik karena kualitas pelayanan merupakan hasil kerja dari suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan kuantitas dan

kualitasnya sehingga menimbulkan rasa kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai efektivitas birokrasi publik.

3. Daya tanggap (responsivitas)

Dengan mengukur ketanggapan organisasi, kita dapat menentukan mampu atau tidaknya mengidentifikasi kebutuhan di masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta merancang program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi tersebut.

4. Tanggung jawab (responsibilitas)

Menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi atau sesuai dengan prinsip administrasi yang baik.

5. Akuntabilitas

Sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik terpilih atau metrik yang menunjukkan sejauh mana penyampaian layanan sesuai dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau dimiliki oleh pemangku kepentingan dikenal sebagai akuntabilitas.

2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi

Buruknya kinerja birokrasi pemerintah bukan hanya karena ketentuan hukum yang tidak jelas, manajemen pemerintahan yang buruk, atau berbagai faktor tata kelola lainnya. Sistem politik saat ini memiliki kekuatan untuk mempengaruhi dan bahkan memutuskan apakah pemerintahan yang baik bermanfaat atau tidak.

Menurut Yuwono dkk. (2002), faktor ketidakpastian penegakan hukum dan sumber daya manusia merupakan faktor tambahan yang mempengaruhi good governance. Berikut ini adalah pengaruh paling signifikan terhadap kinerja organisasi yaitu upaya manajemen untuk menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya, kualitas sumber daya manusia organisasi, dan kepemimpinan yang efektif.

Atmosoeprpto dalam Tangkilisan (2007), juga berpandangan bahwa baik faktor internal maupun eksternal akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi, seperti:

1. Faktor eksternal meliputi: Faktor ekonomi, sosial, dan politik semuanya berperan.
 - a. Faktor ekonomi yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
 - b. Faktor Sosial yaitu Orientasi nilai yang berkembang di tengah masyarakat yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.
 - c. Faktor politik berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban.
2. Faktor Internal yang meliputi: Sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur organisasi.
 - a. Sumber daya manusia yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.

- b. Budaya organisasi yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.
- c. Tujuan organisasi yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
- d. Struktur organisasi sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.

Sudah menjadi rahasia umum di birokrasi pemerintah Indonesia bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja birokrasi:

1. Faktor-faktor khusus pada setiap orang
 - a) Perilaku individu sangat individual dan ditentukan oleh mentalitas dan moralitas seseorang;
 - b) Perilaku oportunistik tumbuh subur dalam sistem yang korup;
 - c) Orang jujur sering dianggap menyimpang dan dilarang masuk.
 - d) Tingkah laku seseorang dipengaruhi oleh kesempatan-kesempatan yang disajikan oleh kedudukan dan wewenangnya.
2. Faktor Budaya
 - a) Dari sudut pandang masyarakat masih ada budaya “enggannya” dan “tidak nyaman”.
 - b) Perilaku dan budaya korupsi dilembagakan dengan alasan administrasi atau uang pelicin.
 - c) Zero sum game memaksa masyarakat menanggung biaya ganda.
 - d) Internalisasi budaya melalui mekanisme profesional informal.

3. Faktor-faktor yang berkaitan dengan organisasi dan manajemen meliputi hal-hal berikut:
 - a) Prosedur birokrasi seringkali tidak memiliki konsep keadilan, efisiensi, transparansi dan kepemimpinan.
 - b) Struktur, penempatan staf, dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.
 - c) Birokrasi masih memiliki struktur hierarki yang sentralistik dan tidak terdesentralisasi.
 - d) Dalam hal kepegawaian, birokrasi dipengaruhi oleh gaji yang rendah, prosedur rekrutmen yang tidak efektif, dan kompetensi yang rendah.
 - e) Hubungan masyarakat dan pemerintah birokrasi tidak sebanding; (Piagam Warga) pengaduan dan partisipasi masyarakat terus tidak pada tempatnya.
 - f) Kredibilitas jabatan pimpinan di masing-masing unit kerja juga berpengaruh signifikan terhadap birokrasi.
4. Faktor Politik
Kesenjangan sistem birokrasi dan sistem politik.

2.4 Konsep Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagaimana di kemukakan Mahmudi (2010: 229) adalah –segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara

pelayanan publik ialah instansi pemerintah yang meliputi : satuan kerja, departemen, lembaga pemerintah non departemen, BUMN, BHMN, BUMD, dan instansi lainnya, baik pemerintah Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan- badan. Menurut Boediono (2003:60) Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan, seperti yang didefinisikan oleh Albercht dalam Lovelock, 1992 (Sedarmayanti, 2010), adalah strategi organisasi yang menyeluruh dimana tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan pendorong utama operasi bisnis. Selain itu, menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2013), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan seseorang secara langsung melalui tindakan orang lain. Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2013), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sekelompok orang yang setiap kegiatannya menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit dan memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat secara langsung ke sebuah produk. Menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong, 2013), pelayanan publik adalah penyediaan layanan (melayani kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi) sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah setiap dan semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Sebaliknya, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengklasifikasikan tiga layanan keagenan selain BUMN/BUMD. Karakteristik dan sifat kegiatan dan produk jasa yang dihasilkan menentukan klasifikasi jasa tersebut menjadi tiga kategori: (1) jasa administratif; (2) jasa barang; dan (3) layanan jasa.

Menurut Panji Santosa (2009), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat baik oleh pemerintah, pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, maupun pihak swasta dengan memungut bayaran atau cuma-cuma untuk memenuhi persyaratan dan/atau kepentingan masyarakat. Upaya seseorang, kelompok, atau organisasi untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuannya disebut sebagai pengabdian masyarakat, menurut Thoha (2014).

Pelayanan seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya adalah contoh jenis pelayanan administrasi yang diberikan oleh unit pelayanan dan menghasilkan produk fisik berupa dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi, pernyataan, dan lain-lain hanyalah beberapa contoh.

Layanan yang disediakan oleh unit layanan dalam bentuk kegiatan yang melibatkan penyediaan dan/atau pemrosesan bahan fisik berwujud, termasuk distribusi dan pengirimannya ke konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem, adalah contoh layanan barang. Secara keseluruhan, aktivitas tersebut menghasilkan penciptaan objek fisik atau objek yang dianggap memberikan nilai langsung kepada penggunanya. Misalnya, berbagai macam layanan telepon, layanan air bersih, dan layanan listrik.

Jenis pelayanan adalah jenis yang disediakan unit pelayanan berupa sarana, prasarana, dan penunjangnya. Sistem operasi yang spesifik dan berbeda adalah fondasi di mana ia beroperasi. Layanan yang memberikan manfaat langsung kepada penerima dan harus dimanfaatkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan adalah produk akhir. Layanan seperti transportasi darat, udara, dan laut, perawatan kesehatan, perbankan, layanan pos, dan pemadam kebakaran hanyalah beberapa contoh.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Hardiansyah 2011:28), standar pelayanan publik paling sedikit meliputi:

1. Tata cara pelayanan;
2. Waktu untuk menyelesaikan;
3. Biaya jasa;
4. Jasa dan barang;
5. Prasarana dan sarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Pelanggan (masyarakat) mendapat pelayanan prima. Minimum yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan (cepat, akurat, terjangkau, ramah).

Berikut ciri-ciri pelayanan prima:

1. Keramahan
2. Kredibilitas
3. Akses
4. Penampilan fasilitas
5. Kapasitas untuk memberikan pelayanan

Menurut Dwimawanti (2004) dan SESPANAS LAN (1998), pelayanan sektor publik dinilai sangat baik apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Pelayanan terbaik yang diberikan pemerintah kepada klien atau pengguna jasa.
2. Apa definisi pelayanan prima jika ada standar pelayanan?
3. Jika pelayanan memenuhi atau melebihi standar, dikatakan sangat baik. Layanan terbaik, satu yang mendekati apa yang dianggap standar pelayanan, dapat diberikan jika tidak ada standar, dan pelayanan dilakukan secara optimal.
4. Dalam arti luas, pelanggan adalah bagian dari masyarakat; baik masyarakat luar maupun masyarakat dalam.

2.4.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan

sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun,

ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4.3 Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Sinambella (2008) adalah sebagai berikut :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (2011) Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, Hardiansyah (2011) membagi indikator kualitas pelayanan menjadi 5 (Lima) sebagai berikut :

- 1) *Tangibles* (terlihat/berwujud), Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi.

- 2) *Reliability* (kehandalan/reliabilitas), Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/ keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai 19 peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), Indikator dalam dimensi ini adalah ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dalam pelayanan, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses pelayanan.
- 4) *Assurance* (jaminan), Indikator dalam dimensi ini adalah keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- 5) *Empathy* (empati), Indikator dalam dimensi ini adalah perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) dalam permasalahan.

2.5 Konsep Pengaduan

Pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut.

Dan pengaduan memang diperuntukkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat (Simanjuntak seperti yang dikutip oleh LAN (2013).

Menurut Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 8, Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Menurut Oswald (2009:15), Pengaduan harus dilihat sebagai hak untuk menyampaikan pendapat. Pelapor kadang-kadang datang hanya untuk mengeluarkan uneg-uneg dan tidak memiliki pengaduan atau tuntutan yang beralasan, namun mendengarkan keluhan mereka harus dilihat sebagai upaya untuk menciptakan itikad baik atau kepercayaan. Pengaduan kecil atau sepele dapat menjadi besar jika tidak ditangani dengan baik atau tepat pada waktunya. Pengaduan bisa terjadi akibat persoalan rumit yang terkait dengan perilaku, sifat atau latar belakang manusia.

Penanganan Pengaduan dapat menjadi salah satu instrumen untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan masyarakat seperti transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas. Menurut Dwiyanto (2008), transparansi dalam pelayanan publik merupakan suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah diketahui oleh para pengguna dan *stakeholder* yang membutuhkan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 4. Penelitian Terdahulu

No	Nama , Judul Penelitian, Tahun Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Abdussomad, J.(2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo,PUBLIK: <i>JurnalManajemen SumberDaya Manusia,Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi IlmuAdministrasi Bina Taruna Gorontalo</i> , Volume VI Nomor 2 Desember 2019	Kualitatif Variabel terkait fokus penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo: (1) Reliability (Kehandalan) , (2) Responsiveness (Daya Tanggap),(3) Assurance (Jaminan)	Beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Kesemua hal ini perlu untuk diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Baik dalam hal Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap), dan Assurance(Jaminan). Faktor -faktor pendukung seperti Motivasi kerja dan Kerja sama. Faktor-faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana.	Persamaan : Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yaitu Kualitas pelayanan publik Faktor-faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana. Perbedaan : penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi teori yang berbeda.
2	Zainal Arifin,(2023) Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik (studi kasus bidang Humas informasi dan komunikasi publik sulawesi selatan)	Kualitatif Penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan adalah teori Dwiyanto dengan lima indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, daya tanggap, tanggung jawab dan akuntabilitas	Hasil yang ditemukan masih merajalela, admin operator kurang tanggap dan terkadang operator tidak mengerti bahwa laporan akan diteruskan ke instansi terkait dan waktu pelayanannya juga tidak pasti.	Persamaan : Menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaan : penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi teori yang berbeda.

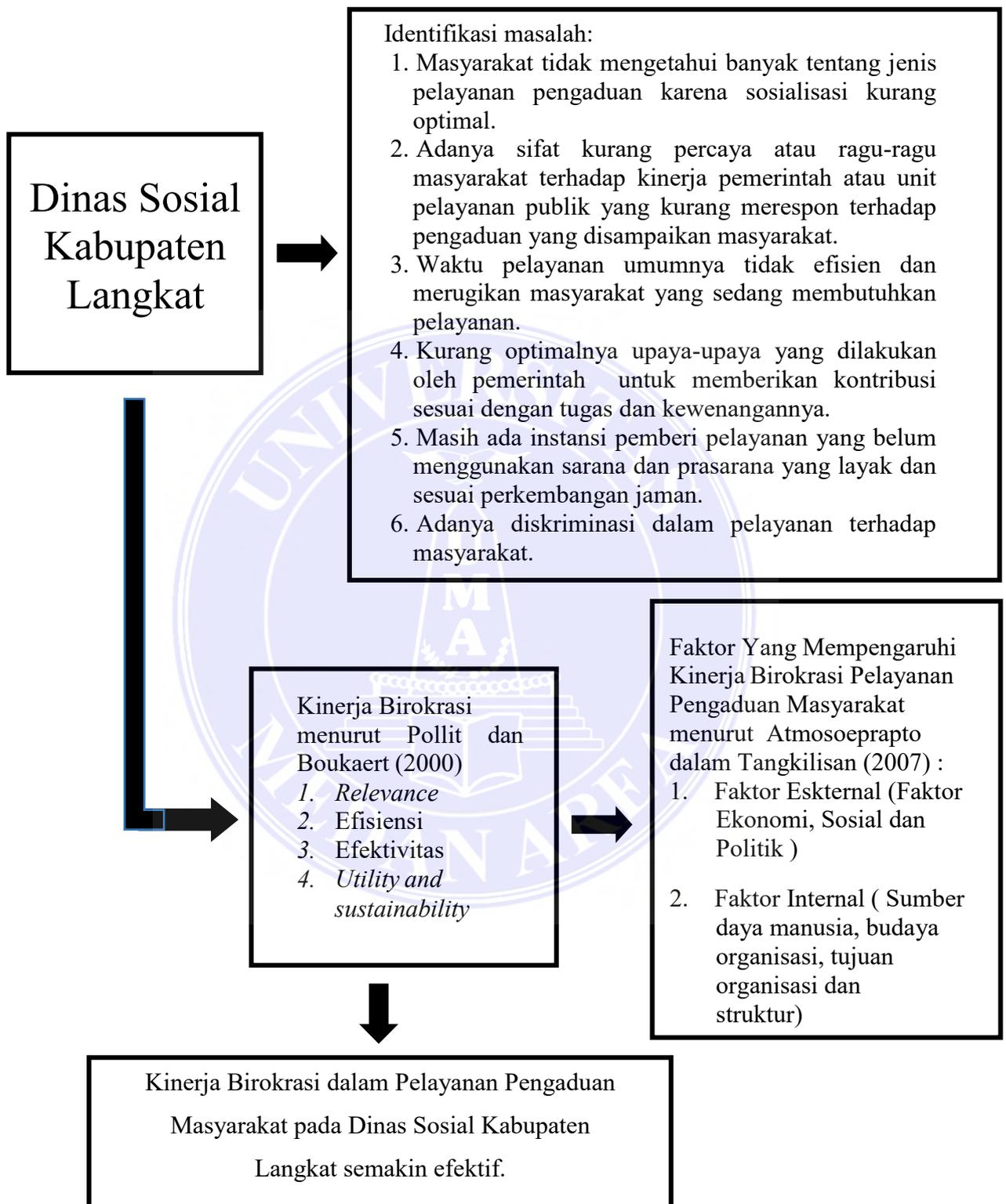
3	M.Hanbali Bakti,(2023) Kinerja Birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi jemaah haji reguler pada Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	Kualitatif Penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan adalah teori kinerja oleh Pollit & Bouckaert (2000) Relevansi, Efisiensi, Efektivitas dan Kegunaan dan Keberlanjutan	Hasil yang ditemukan sudah baik hanya Untuk menyempurkan dan meningkatkan kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi jemaah haji reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, peneliti menyarankan untuk melakukan evaluasi terkait lokasi dan waktu yang sering menjadi kendala bagi calon jemaah di luar kota Medan.	Persamaan : Menggunakan Metode penelitian kualitatif penelitian dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan teori kinerja oleh Pollit & Bouckaert (2000) Perbedaan : penelitian ini menggunakan variabel dan lokasi yang berbeda dengan penulis
4	Billah,(2008), Kinerja Birokrasi pemerintah Dalam Pelayanan Publik” (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta)	Kualitatif Menggunakan metode kualitatif deskriptif, Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Birokrasi belum efektif dan efisien, baru sebatas tujuan substantif dengan pemenuhan target yang telah ditentukan oleh atasannya. Penyebabnya antara lain adalah kebijakan self assessment atau memberi kepercayaan kepada masyarakat untuk menghitung sendiri pajaknya justru telah memberi beban kepada masyarakat (publik) yang seharusnya mendapatkan pelayanan oleh Kantor Pelayanan Pajak Jakarta. Selain itu disebabkan pula oleh karena birokrasi lebih bersifat patrimonialistik yang memberikan pelayanan menekankan pada prosedur. Dan kinerja pelayanan	Persamaan: Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Aspek yang dikaji sama. Perbedaan: penelitian ini menggunakan pendekatan lebih komprehensif terhadap kinerja organisasi, serta faktor pendorong dan penghambat (karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan kebijakan & praktek pimpinan).

			tidak menggambarkan pada semangat keperpihakan pada pelanggan (klien) dan pelayanannya terlalu mementingkan prosedur	
5	Antonius Along, (2020), Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak, <i>JIAP Vol 6, No 1, pp 94-99, 2020,</i>	Kualitatif Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menjelaskan tentang kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis data model interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak belum berjalan dengan baik. perbaikan perlu untuk dilakukan oleh staf akademik dalam hal kualitas pelayanan. a) Meningkatkan sarana prasarana pelayanan akademik; b) Pimpinan Politeknik Negeri Pontianak sebaiknya memberikan pelatihan/ <i>workshop</i> mengenai pelayanan prima; c) Melakukan pengendalian terhadap kinerja pegawai melalui kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan mahasiswa; dan d) Mampu konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan akademik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik	Persamaan : Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. dan menjelaskan tentang kualitas layanan. Perbedaan : penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi teori yang berbeda.
6	Taupik Rahman, (2017) KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif Di Kelurahan Long Kali	Kualitatif Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja aparatur dalam pelayanan dilihat dari efektivitas dan efisiensi sudah cukup baik, menggunakan aplikasi pelayanan berbasis	Persamaan : Menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan fokus penelitian pada Kualitas pelayanan publik Faktor-

	Kabupaten Paser), eJournal Ilmu Pemerintahan, 2017, 5 (2) : 661-672	deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan Sekunder. Teori yang digunakan adalah teori Dwiyanto dengan lima indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, daya tanggap, tanggung jawab dan akuntabilitas	teknologi menjadikan pelayanan di kantor kelurahan dapat berlangsung cepat serta efektif dan efisien. yang menjadi faktor pendukung kinerja aparatur sipil negara adalah Fasilitas serta Kompensasi, dengan diberikan dua hal tersebut kinerja mereka dapat menjadi lebih baik. Fasilitas yang kurang lengkap akan menjadi penghambat bagi aparatur, arena saat ini aparatur menggunakan aplikasi pelayanan berbasis ilmu teknologi jadi fasilitas yang lengkap seperti perangkat komputer sangat di butuhkan dalam prosesnya	faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana. Perbedaan : penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi teori yang berbeda.
7	Listiani (2013), Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik <i>Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi</i> 8.3(2011):06. Volume VIII No. 3	Kualitatif Metode penelitian kualitatif penelitian dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Sampai saat ini masyarakat masih menganggap kualitas pelayanan publik belum ditingkatkan. Ketepatan waktu, penyuaan, diskriminasi, biaya tinggi, dan birokrasi adalah salah satu kelemahan yang diamati dalam organisasi Pemerintah yang Menyediakan pelayanan publik. Kinerja organisasi diduga disebabkan oleh ketidakmampuan organisasi untuk mengelola kerjanya.	Persamaan : Menggunakan Metode penelitian kualitatif penelitian dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaan : penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi teori yang berbeda.

8	<p>Witra Apdhi Yohanitas (2018), STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK, <i>Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administras, JIA Vol. XV No.1, pp (103-115) © 2018. ISSN 1829 - 8974 e-ISSN 2614-2597</i></p>	<p>Kualitatif Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deduktif, melalui metode deskriptif kualitatif untuk memberikan deskripsi terhadap strategi penanganan pengaduan pada lokus kota Bekasi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penanganan pengaduan sudah menjadi kewajiban bagi instansi pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Penanganan/penelolaan pengaduan menjadi langkah pemerintah untuk lebih transparan, responsif dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Strategi penanganan pengaduan yang dapat dilakukan instansi pemerintah dalam peningkatan pelayanannya diantaranya dengan menetapkan sebuah kebijakan terkait penanganan pengaduan melalui sebuah peraturan. Kebijakan dapat mengikat penyelenggara untuk mau menangani pengaduan dari masyarakat, menentukan model penanganannya sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memperjelas struktur pelaksanaannya.</p>	<p>Persamaan : Menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif Perbedaan : penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi teori yang berbeda. penelitian dengan fokus untuk penanganan / pengelolaan pengaduan</p>
---	--	---	--	---

2.7 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 3 : Kerangka Pikir Penelitian
Sumber : Penulis tahun 2023

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis dengan menggunakan pemilihan suatu pendekatan yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang akan diteliti, yakni pendekatan kualitatif, sehingga hasil suatu data yang diperoleh benar benar relevan dengan kondisi yang ada. Penelitian ini juga menekankan pada proses pengumpulan data berupa naskah wawancara, dokumen pribadi, arsip dan dokumen institusi, catatan lapangan. Tujuan peneliti menggunakan jenis penelitian ini ialah agar peneliti dapat menggambarkan realita yang terjadi di lapangan terkait dengan Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat secara terperinci, tuntas dan mendalam.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut M. Subana dan Sudrajat, metode penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini, yaitu menceritakan dan menafsirkan data yang berkaitan dengan fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi selama penelitian dan menyajikannya sebagaimana adanya. Data metode ini berkontribusi pada deskripsi hasil observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumen.

Sugiyono (2016:15) menerangkan bahwa metode penelitian ini adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan

untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan teknik instrumen triangulasi, analisis data bersifat induktif dan kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin ini dipakai oleh para peneliti kualitatif di berbagai bidang. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal sebagai berikut:

1. Triangulasi metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei.

2. Triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok)

Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data.

3. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (participant observation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.

4. Triangulasi teori

Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Menurut M. Subana dan Sudrajat, metode penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini, yaitu menceritakan dan menafsirkan data yang berkaitan dengan fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi selama penelitian dan menyajikannya sebagaimana adanya. Data metode ini berkontribusi pada deskripsi hasil observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumen.

Kualitas penelitian salah satunya dipengaruhi oleh kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Sumber data utama dalam penelitian

kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

a) Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian baik dari individu, kelompok dan organisasi. Data primer merupakan sumber data peneliti yang diperoleh secara langsung. Data primer dapat berupa wawancara langsung dengan narasumber (informan).

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan Kunci: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Langkat
2. Informan utama:
 - a. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Langkat
 - b. Petugas Pelayanan Pengaduan
3. Informan tambahan:
 - a. Staf
 - b. Masyarakat penerima pelayanan sebanyak 5 orang

b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara tidak langsung dari media massa, jurnal, dokumen, laporan, artikel, yang terdapat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Adapun yang menjadi data - data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dokumen Rencana Strategis Dinas Sosial Kabupaten Langkat.
- b. Dokumen Rencana Kerja Dinas Sosial Kabupaten Langkat.
- c. Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Sosial Kabupaten Langkat.
- d. Dokumen Laporan Pelayanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Pendekatan manusia ke manusia ditekankan dalam penelitian ini, dan peneliti akan lebih banyak berhubungan langsung dengan orang-orang di daerah penelitian. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian ini untuk mendapatkan data aktual guna mendapatkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian ini yaitu Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara.

Fokus penelitian yang ada di dalam penelitian ini berisikan tentang pokok masalah yang sifatnya umum yang dapat membatasi apa saja yang akan diteliti dan dapat mengarahkan serta mempermudah pelaksanaan penelitian. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat yang dikemukakan oleh Pollit dan Boukaert (2000) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu Birokrasi atau Lembaga Publik yaitu :

1. *Relevance*
2. Efisiensi
3. Efektivitas

4. *Utility and sustainability*

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

3.2 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mengadakan penelitian dan mendapatkan data yang valid, akurat dan absah sesuai yang dibutuhkan dalam penelitian. Situs penelitian adalah obyek yang digunakan sebagai penelitian. Situs penelitian berkaitan dengan letak dimana obyek penelitian, tempat dimana peneliti mengetahui fenomena yang terjadi dan mengkaji fenomena yang ada.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat, Jl. Imam Bonjol No.67 Stabat, Kelurahan Kwala Bingai Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat Propinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan September sampai dengan bulan Desember 2023.

3.3 Informan Penelitian

Informan ialah orang yang memiliki banyak informasi terkait dengan data penelitian dan dimintai informasi tentang subjek yang sedang dihadapi. Karena itu, istilah "informan" lebih erat dikaitkan dengan sumber yang biasanya ada dalam penelitian dan yang subjeknya biasanya dikelompokkan ke dalam "kasus", seperti lembaga atau organisasi sosial. Moleong (2014) mendefinisikan informan sebagai individu yang digunakan untuk memberikan informasi tentang keadaan dan latar belakang penelitian. Hal senada diungkapkan oleh Sugiyono (2017) yang mendefinisikan informan penelitian sebagai narasumber merujuk pada

individu yang memahami subjek penelitian dan mampu memberikan penjelasan tentang subjek tersebut. Dalam Penelitian ini jumlah informan berjumlah 9 (sembilan) orang dengan data yang terdiri dari :

1. Informan Kunci: Bapak Taufik Rieza, S.STP,M.A.P sebagai Kepala Dinas Sosial Kabupaten Langkat
2. Informan utama:
 - a. Bapak Hasrul, S.Sos sebagai Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Langkat
 - b. Bapak Arif Pranala sebagai Petugas Pelayanan Pengaduan
3. Informan tambahan:
 - a. Bapak Muhammad Asep Sukma sebagai Staf Dinas Sosial Kabupaten Langkat
 - b. Masyarakat penerima pelayanan sebanyak 5 orang yaitu
 1. Ibu Karsini
 2. Ibu Febriza Purnama Sundari
 3. Bapak Legiman
 4. Ibu Aisyah Nursabil
 5. Bapak Muhammad Zuhdi Nasution

Tabel 5. Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Instansi	Nama/Jabatan	Jumlah
1	Kunci	Dinas Sosial Kabupaten Langkat	Bapak Taufik Rieza, S.STP,M.A.P / Kepala Dinas Sosial	1
2	Utama	Dinas Sosial Kabupaten Langkat	1. Bapak Hasrul, S.Sos / Sekretaris Dinas Sosial 2. Bapak Arif Pranala / Petugas Pelayanan Pengaduan	2
3	Tambahan	Dinas Sosial Kabupaten Langkat	6. Bapak Muhammad Asep Sukma / Staf	6
		Masyarakat	7. Ibu Karsini 8. Ibu Febriza Purnama Sundari 9. Bapak Legiman 10. Ibu Aisyah Nursabil 11. Bapak Muhammad Zuhdi Nasution	

Sumber: Diolah peneliti tahun 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode Ridwan (2004) mendefinisikan teknik pengumpulan data sebagai teknik atau cara yang dapat peneliti gunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen pengumpulan data adalah alat yang peneliti pilih untuk digunakan dalam kegiatan pengumpulan datanya agar kegiatan tersebut lebih sistematis dan sederhana.

Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Ini dikenal sebagai observasi non-partisipan, di mana peneliti tidak mengambil bagian dalam penelitian tetapi hanya mengamati dari kejauhan. Peneliti merupakan instrumen sekaligus pengumpul data dalam penelitian ini. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi, yang meliputi:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung, melihat, dan mengumpulkan data-data yang diperlukan di tempat penelitian. Cara lain untuk memikirkan observasi adalah sebagai proses yang rumit. Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat menjadi lokasi pendataan. Dalam penelitian ini dilakukan observasi lapangan secara langsung untuk memastikan kondisi yang sebenarnya. Observasi terbuka adalah observasi yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung ke Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat mengenai Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Hal pertama yang dilakukan peneliti adalah menginformasikan kepada pemangku kepentingan tentang niat mereka untuk melakukan

penelitian observasional pada tahap awal. Peneliti terlebih dahulu melakukan observasi untuk mengetahui kondisi dan keadaan lokasi penelitian. Kemudian sambil melakukan catatan lapangan, peneliti merekam kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

b. Wawancara

Salah satu metode yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data adalah wawancara tatap muka dengan informan, yang melibatkan tanya jawab langsung. Wawancara adalah salah satu metode. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Langkat, Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Langkat, Petugas Pelayanan Pengaduan dan staf serta masyarakat penerima pelayanan adalah informan yang peneliti ajak bicara. Untuk menginterpretasikan situasi dan fenomena yang tidak dapat diamati, peneliti diharapkan dapat mempelajari informasi lebih mendalam tentang partisipan melalui wawancara. Wawancara adalah alat untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang harus dijawab secara lisan.

c. Dokumentasi

Rekaman kejadian masa lalu berupa gambar, foto, sketsa, dan bentuk lainnya disebut dokumentasi. Dengan kata lain, pengambilan data melalui dokumen tertulis dan elektronik adalah dokumentasi. digunakan untuk membackup kelengkapan data lainnya. Laptop dan ponsel adalah alat penelitian. Jadwal pembagian tugas, dokumen pembagian tugas tambahan, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di

Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat merupakan dokumen-dokumen yang akan dimasukkan dalam penelitian ini.

3.5 Teknik Analisis Data

Pencarian sistematis dan kompilasi data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dikenal sebagai analisis data. Data diorganisasikan ke dalam kategori-kategori, dijabarkan ke dalam sejumlah unit, disintesis, pola dibuat, bagian terpenting dan apa yang akan dipelajari dipilih, dan ditarik kesimpulan. sehingga Anda dan orang lain dapat dengan mudah memahami Anda (Hardani et al, 2020). Data yang terkumpul dikelola secara sistematis, terorganisir, terstruktur, dan bermakna melalui analisis data (Abubakar, 2021). Data dari penelitian kualitatif dianalisis sampai jenuh.

Model analisis data yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (Miles et al.) akan menjadi metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. 2014; Hardani dan lainnya, 2020) seperti yang ditunjukkan di bawah ini.

1. Pengumpulan Data

Setelah arah penelitian dan sumber data diketahui, dilakukan pengumpulan data untuk mengumpulkan semua informasi dan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Masalah yang dipelajari harus tercermin dalam data yang dikumpulkan. Survei, kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah contoh strategi atau metode pengumpulan data yang mempermudah pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Selama proses penggalian data lapangan, data dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya dipilih, disederhanakan, dan diubah melalui proses reduksi data. Reduksi data bertujuan untuk memfokuskan, mempertajam, memilah, meringkas, dan mengolah data sedemikian rupa sehingga hal-hal yang tidak perlu dihilangkan atau dikesampingkan hingga dapat ditarik beberapa kesimpulan. Menurut Miles et al., reduksi data dapat mempertajam data yang ada, oleh karena itu disebut sebagai data streamlining untuk tujuan memperoleh data yang akurat dan sesuai. Penelitian terdiri dari data yang kompleks, dan tidak semuanya relevan dengan penelitian. Proses reduksi data menyederhanakan data yang dikumpulkan di lapangan dan hanya menyisakan informasi penting yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, proses reduksi data berlangsung terus sepanjang waktu, baik sebelum maupun sesudah pengumpulan data di lapangan selesai. Ketika data sudah jenuh dan laporan akhir selesai, reduksi data selesai. Dengan memilih, menyeleksi, dan menyaring data primer yang relevan dan berkaitan dengan masalah penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data dan reduksi data secara bersamaan dalam penelitian ini.

3. Penyajian Data

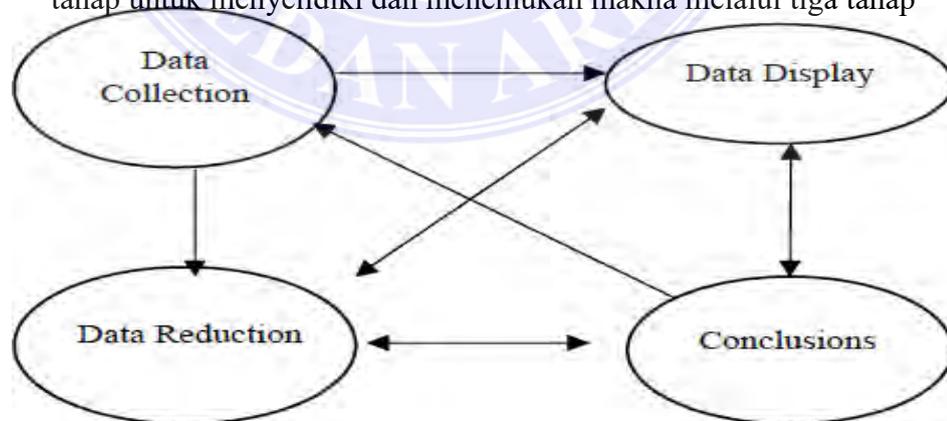
Penyajian data adalah penyajian sejumlah informasi yang terorganisir dengan baik yang memungkinkan pengambilan keputusan dan tindakan. Penyajian data berbentuk narasi komprehensif yang didasarkan pada

temuan-temuan penting dari proses reduksi data. Disajikan dengan bahasa peneliti secara logis dan sistematis agar mudah dipahami. Ketika data disajikan, lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, melihat keseluruhan atau sebagian dari deskripsi fenomena atau kegiatan, dan merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Teks naratif, yang tersusun atas informasi yang disusun secara berturut sehingga mudah dipahami, atau uraian singkat, bagan, tabel, grafik, skema, ilustrasi, flowchart, dan sejenisnya, digunakan untuk menyajikan data kualitatif. Hasil analisis data lapangan diperkuat ketika disajikan data yang solid. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk teks, deskripsi, grafik, dan tabel untuk mempermudah dan menjelaskan data dan informasi yang telah dikumpulkan.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (Drawing and Verifying Conclusions)

Tahap akhir dari proses analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini peneliti menginterpretasikan data dan hasil analisis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan reduksi dan penyajian data. Dengan mencari hubungan, persamaan, dan perbedaan data yang telah dikumpulkan dan dipelajari, maka tujuan penarikan kesimpulan adalah untuk menemukan makna. Dengan membandingkan makna konsep dasar penelitian dengan pernyataan subjek, juga memungkinkan untuk menarik kesimpulan. Dengan mengamati pola, pernyataan, persoalan, dan alur sebab-akibat, peneliti mulai menginterpretasikan fenomena, gejala, peristiwa, dan sebagainya sejak

awal pengumpulan data. Setelah itu, kesimpulan awal yang dicapai dibiarkan terbuka untuk segala kemungkinan dan skeptisisme sampai, pada akhirnya, data pendukung yang mendukung atau mengoreksi kesimpulan awal tersebut ditemukan. Untuk menghindari kesalahan, peneliti mengecek ulang proses analisis dan penyajian data berikut kesimpulannya untuk memastikan bahwa interpretasi data sudah benar. Menurut Sugiyono (2013), rumusan masalah yang digariskan di awal dapat dijawab atau tidak oleh kesimpulan penelitian kualitatif. Kesimpulan awal ini keputusan dapat berubah jika bukti kuat tidak diberikan untuk mendukung kesimpulan awal selama tahap pengumpulan data selanjutnya. Di sisi lain, kesimpulan awal kredibel jika didukung oleh bukti yang valid dan konsisten. Untuk menghasilkan suatu kegiatan yang disebut analisis, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan saling terkait dan berlangsung sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data. Peneliti terus bergerak dari tahap ke tahap untuk menyelidiki dan menemukan makna melalui tiga tahap analisis data, yaitu



Gambar 4. Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014)

3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.6.1 Definisi Konsep

Istilah ini dapat digunakan untuk menggambarkan suatu peristiwa, kelompok, atau individu yang berkepentingan dalam ilmu sosial secara abstrak. Menurut Singarimbun dan Effendi (1989), penggunaan konsep diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya karena menggunakan istilah tunggal untuk menjelaskan banyak peristiwa terhubung satu sama lain. Berikut ini adalah definisi konseptual variabel:

- a. Kinerja birokrasi
adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan strategis atau tujuan lainnya. Arti penting pengelolaan kinerja simpanan masyarakat adalah untuk mendapatkan dukungan dan legitimasi publik. Masyarakat akan menilai keberhasilan organisasi pelayanan publik berdasarkan kapasitas mereka untuk memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi dengan biaya yang masuk akal. Menurut Mahmudi (2005), siklus kinerja terdiri dari prosedur, langkah, dan tahapan dalam manajemen kinerja sektor publik.
- b. Konsep Pelayanan
Adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat dan tidak dapat disentuh serta terjadi sebagai hasil interaksi antara anggota masyarakat dengan pegawai atau barang lain yang disediakan oleh penyedia layanan dengan maksud untuk menyelesaikan masalah yang menimpa masyarakat.

c. Konsep Pengaduan

Adalah Pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut. Dan pengaduan memang diperuntukkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat (Simanjuntak seperti yang dikutip oleh LAN (2013)).

3.6.2 Definisi Operasional

Indikasi bagaimana suatu variabel diamati atau diukur disediakan oleh definisi operasional. Informasi ilmiah yang dirujuk dalam definisi ini sangat bermanfaat bagi peneliti lain yang mencoba menemukan variabel yang sama. Metode pengukuran variabel dapat dilihat dari data ini. Menurut usulan Pollit dan Bouckaert (2000) untuk indikator kinerja, definisi operasional variabel penelitian dapat diringkas sebagai berikut:

1. Relevansi adalah keterkaitan antara tujuan yang ditetapkan organisasi atau program organisasi dengan kebutuhan masyarakat.
2. Keakuratan output yang dihasilkan adalah apa yang kita maksudkan ketika kita berbicara tentang efisiensi — sejauh mana suatu tujuan terpenuhi atau kebutuhan atau masalah masyarakat terpenuhi.
3. Tingkat kesesuaian tujuan, hasil antara (hasil), dan hasil akhir (dampak) disebut efektivitas.
4. Kegunaan dan kesinambungan antara kebutuhan dan hasil akhir.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Kinerja Birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat melalui pendekatan atau tolak ukur relevansi, efektivitas, efisiensi, kegunaan dan keberlanjutan pada masing-masing informan kunci, informan utama dan informan tambahan menunjukkan bahwa Kinerja Birokrasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat pada umumnya sudah relevan dengan pelayanan pengaduan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Langkat, untuk pelayanan pengaduan secara umum sudah efisien, tetapi masih kurang efektif terkait waktu penyelesaian pengaduan berkaitan dengan penggunaan aplikasi, media komunikasi, media elektronik dan media sosial serta aplikasi dari pusat. Kegunaan dan keberlanjutan pelayanan pengaduan masyarakat yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Langkat sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan hasil akhir (dampak) yang baik.
2. Faktor - faktor yang mendukung dan menghambat Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat diketahui bahwa pelayanan pengaduan yang dilaksanakan melalui media elektronik maupun media sosial dan aplikasi terkadang masyarakat lama untuk mendapat jawaban dan solusi atas permasalahannya, dan faktor jaringan/sinyal yang tidak baik sehingga membuat pelayanan menjadi lama. Faktor-faktor yang mendukung

adalah adanya data masyarakat penerima bantuan sosial sebagai acuan atau dasar bagi petugas Dinas Sosial Kabupaten Langkat dalam hal pelayanan pengaduan masyarakat dan Kesiapan petugas pelayanan yang dibekali oleh kemampuan ilmu baik ilmu pelayanan dan ilmu IT, sarana dan prasarana yang cukup baik untuk melaksanakan tugas pelayanan pengaduan. Serta kurangnya inovasi pelayanan pengaduan yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Langkat dalam melaksanakan tugas pelayanan sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat maka peneliti mengemukakan beberapa saran dan masukan antara lain:

1. Pelayanan pengaduan masyarakat dapat dievaluasi terkait penanganan jawaban pengaduan yang belum maksimal bersumber dari aplikasi, media komunikasi, media elektronik dan media sosial dan untuk sarana dan prasarana atau fasilitas internet harus di cek kembali untuk dapat ditingkatkan kecepatan penerimaan data melalui sumber wifi yang baik dengan kapasitas yang besar sehingga dihasilkan pelayanan prima.
2. Bagian Pelayanan Pengaduan Masyarakat harus menjaga atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan termasuk tetap menjaga keramahan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan adanya pendampingan kepada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan agar mempersiapkan data-data atau berkas untuk kelengkapan

persyaratan mendapatkan pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat

3. Dinas Sosial Kabupaten Langkat diharapkan dapat membuat sebuah inovasi pelayanan pengaduan kepada masyarakat yang lebih baik agar bisa memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Aceng. 2000. *Press Relations Kiat Berhubungan Dengan Media*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Achmad S. Ruky, 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia
- Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo. 2014. *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Hardani, dkk (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* .Yogyakarta : CV.Pustaka Ilmu Grup
- Hardiansyah . 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gave Media
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Muhammad Sawir, (2020), *BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK, (konsep, teori dan aplikasi)*
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Pollit, C. & Bouckaert, G. 2000. *Public Management Reform: Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Qodratilah, meity takdir. 2011. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: KTD.
- Santosa, Pandji. 2009. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Asitama: bandung.
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta.

LP3ES

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.(2017).Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

Jurnal

Abdussomad, J.(2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Agus Dwiyanto. (2015). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.Pustaka Pelajar. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Antonius Along (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak.

Billah. 2008. Kinerja Birokrasi pemerintahan Dalam Pelayanan Publik” (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta)

Ida Hayu Dwimawanti, Januari (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)

Kristiadi, JB, 1994. Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Nomeri3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia.

Marthan. 2013. Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat.

Sutopo dan Suryanto, A. 2006. Pelayanan Prima.Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia

Witra Apdhi Yohanitas, : 2018 : Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik, Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia

Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamandani : 2020 : Pengelolaan pengaduan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan : Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik.

Dokumen

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

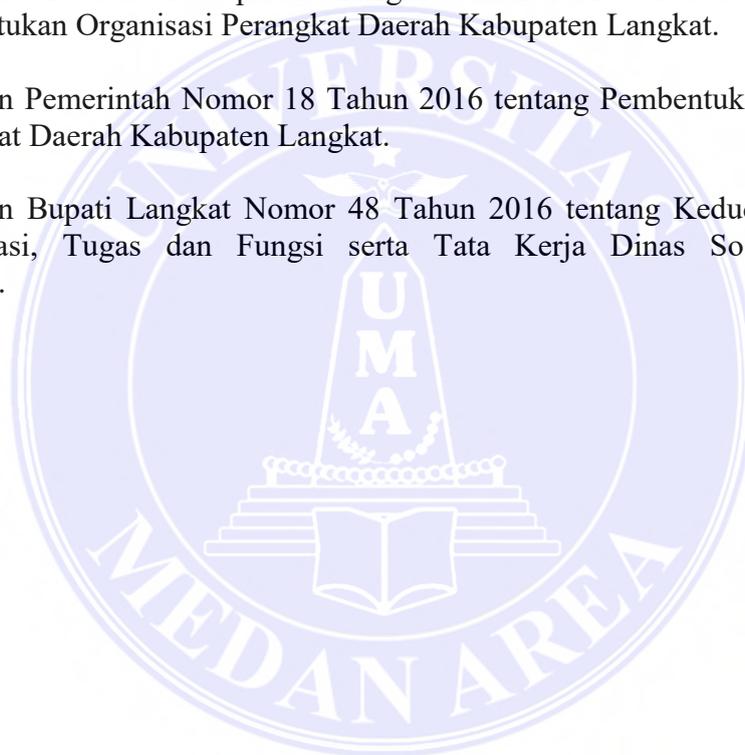
Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Jenis Pelayanan Instansi.

Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Langkat Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Langkat.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Langkat.

Peraturan Bupati Langkat Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Langkat.





LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Riset dan Surat balasan dari Instansi


**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA**

*Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis - Ilmu Hukum – Psikologi -
Manajemen - Program Doktor : Ilmu Pertanian*

Jl. Setia Budi No. 79-B TJ. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia
Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 158/PPS-UMA/WDI/01/XI/2023

24 Nopember 2023

Lampiran :-

Hal : *Surat Ijin Penelitian MAP*

Yth. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Langkat

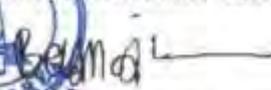
Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:

Nama : **Dedy Irawadi**
 NPM : **221801012**
 Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
 Judul Tesis : **Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada dinas sosial kabupaten Langkat**

Untuk melaksanakan pengambilan data di **Dinas Sosial Kabupaten Langkat** sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Direktur Pascasarjana
 Bid. Penjamin Mutu Akademik

Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

CC: File



PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT
DINAS SOSIAL

Jalan Imam Bonjol No. 67 Telepon : (061)-8912418 Kode Pos 20814
S T A B A T

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 400.9 - 4263 /DINSOS/XII/2023

Yang bertanda tanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : TAUFIK RIEZA, S.STP, M.A.P
 b. NIP : 19840511 200312 1 001
 c. Pangkat/Gol : Pembina TK.I
 d. Jabatan : KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LANGKAT

dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : DEDY IRAWADI, S.Kom
 b. NPM : 221801012
 c. Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area

Telah selesai melaksanakan pengambilan data dan wawancara di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Langkat sebagai bahan untuk melengkapai tugas dalam penulisan Tesis yang berjudul "KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LANGKAT".

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagai mestinya.

Stabat, 29 Desember 2023

**KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN LANGKAT**



TAUFIK RIEZA, S.STP, M.A.P
PEMBINA TK I
NIP. 19840511 200312 1 001

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan dan Jawaban**DAFTAR PERTANYAAN**

Judul **Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

Nama Mahasiswa : Dedy Irawadi
 NPM : 221801012
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Tanda Tangan :



1. **Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?**
 - A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
 - B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
 - C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
 - D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
2. **Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?**
 - A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
 - B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

LEMBAR JAWABAN

Judul	Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat
Nama Informan	Bapak Taufik Rieza, S.STP, M.A.P
NIP / NIK	19840511 200312 1 001
Unit Kerja	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Langkat

1. Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama dan merupakan tujuan yang mendasar bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas birokrasi sehari-hari. Pelayanan Pengaduan masyarakat merupakan tolak ukur bagi birokrat sebagai respon masyarakat atas kendala yang dihadapi dilapangan maupun permasalahan yang terjadi ditengah tengah masyarakat. Terkait dengan relevansi herkaitan dengan pelayan pengaduan masyarakat yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat, hal ini sangat erat hubungannya untuk mengukur kinerja birokrasi dan keberhasilan program yang dilaksanakan oleh pemerintah. Masyarakat mendapatkan pelayanan optimal dalam menyampaikan keluhan permasalahan sosial yang dihadapi serta solusi atas permasalahan tersebut

B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Efisiensi Kinerja Birokrasi dapat dilaksanakan melalui kemudahan berinteraksi dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, media informasi dan media elektronik yang sangat canggih seperti saat ini memudahkan aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Di Dinas Sosial Kabupaten Langkat, pelayanan pengaduan dapat dilaksanakan secara berjenjang melalui Pemerintah Desa Kelurahan, Organisasi sosial dan SDM Pelaksana Pendamping Sosial yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Media komunikasi melalui telepon maupun whatsapp juga menjadi sarana yang ampuh dalam menerima pengaduan dan memberikan solusi atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu ketersediaan ruang pelayanan dan petugas pelayanan yang ada di Dinas Sosial dapat secara langsung untuk dapat mengetahui informasi terkait permasalahan yang terjadi

- C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Efektivitas kinerja Birokrasi di Dinas Sosial berjalan lancar dan dapat dilaksanakan dengan sebaik baiknya dengan dukungan ruangan pelayanan dan Petugas Pelaksana Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Pelayanan pengaduan yang dilaksanakan berjalan dengan efektif dengan SOP Pelayanan yang sudah ditetapkan serta produk pelayanan dengan komitmen dan maklumat pelayanan yang dilaksanakan dengan sebaik baiknya kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Kecepatan, kepedulian, keteraturan serta kepedulian petugas terhadap masyarakat yang melaksanakan pelayanan pengaduan menjadikan proses Pelayanan Pengaduan berlangsung dengan baik serta tujuan pelayanan pengaduan tercapai kepada penerima pelayanan.

- D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Karena Kinerja Birokrasi ini menjadi dasar dalam pelaksanaan kinerja birokrasi bagi aparatur pemerintahan. Untuk itu, kinerja birokrasi ini dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan dan terus berupaya dalam menyempurnakan pelaksanaan pelayanan kedepannya. Hal ini juga menjadi dasar penilaian Kementertian/Lembaga terkait pelayanan pengaduan kepada masyarakat. Penilaian yang dilakukan setiap tahun menjadi dasar untuk menjadi tolak ukur perbaikan dimasa yang akan datang agar menjadi lebih baik kedepannya.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Dinamika yang terjadi ditengah tengah masyarakat menjadi tolak ukur yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Faktor ekonomi seperti rendahnya daya beli masyarakat akibat inflasi, penyaluran bantuan sosial di tengah tengah masyarakat maupun dalam hal pengaduan yang dilakukan oleh sekelompok masyarakat tertentu dalam kaitan dengan program bantuan tertentu menjadi faktor-faktor eksternal tersebut turut mempengaruhi tingginya pelayanan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Dalam hal ini, Petugas pelayanan Dinas Sosial memerlukan data acuan sebagai relevansi dalam menemukan solusi atas pelayanan pengaduan yang dilaksanakan oleh masyarakat.

- B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Faktor internal merupakan faktor utama yang mendukung dalam keberlangsungan pelaksanaan pelayanan yang baik di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Hal ini diantaranya adalah ketersediaan Petugas pelayanan pengaduan yang andal dan dapat mendeskripsikan masalah berdasarkan data keluarga jiwa masyarakat melalui asesmen data kependudukan yang dilaksanakan dengan memanfaatkan IT melalui aplikasi SIKS NG. Hal ini menjadi faktor pendukung yang sangat baik bagi pelaksanaan pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Selain itu, secara struktural, sudah ditetapkan petugas dan pelayanan lanjutan atas permasalahan yang mungkin tidak dapat di selesaikan di tingkat petugas pelayanan data. Hal ini merupakan upaya terbaik yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan masyarakat. Selain itu produk pelayanan dan SOP pelayanan yang sudah ditetapkan menjadi faktor pendukung internal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan pengaduan bagi masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Langkat,202

Informan



TAUFIK RIEZA, S.STP, M.A.P
Nip. 19840511 200312 1 001

LEMBAR JAWABAN

Judul	Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat
Nama Informan	Bapak Hasrul, S.Sos
NIP / NIK	19680407 198909 1 001
Unit Kerja	Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Langkat

1. Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pelayanan pengaduan yang dilaksanakan oleh Dinas sosial merupakan bagian dari pemerintah daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pelayanan terhadap masyarakat yang ingin mengadu dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat dan dapat mengikuti sesuai dengan Alur Pengaduan Dinas Sosial dalam hal pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

- B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Dalam hal pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial, saat ini selain masyarakat bisa datang langsung ke Dinas Sosial, masyarakat juga bisa mendapatkan pelayanan pengaduan melalui Media komunikasi melalui telepon maupun whatsapp dan sarana media sosial yang bisa dalam menerima pengaduan dan memberikan solusi atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Sehingga Efisiensi Kinerja Birokrasi dapat dilaksanakan melalui kemudahan berinteraksi dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan kepada masyarakat media informasi dan media elektronik yang sangat canggih, seperti saat ini memudahkan aparat pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

- C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat dilaksanakan dan berjalan dengan efektif dengan SOP Pelayanan yang sudah ditetapkan dan dengan moto pelayanan serta produk pelayanan dengan komitmen dan maklumat pelayanan yang dilaksanakan dengan sebaik baiknya kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Sehingga Efektivitas kinerja Birokrasi di Dinas Sosial berjalan lancar dan dapat dilaksanakan dengan sebaik baiknya dengan dukungan ruangan pelayanan dan Petugas Pelaksana Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat serta sarana dan prasarana yang ada di bagian Pelayanan pengaduan.

- D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Kinerja Birokrasi Dinas Sosial Kabupaten Langkat ini menjadi dasar dalam pelaksanaan kinerja birokrasi bagi aparat pemerintah dibidang pelayanan publik. Untuk itu, kinerja birokrasi ini dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan dan terus berupaya dalam menyempurnakan pelaksanaan pelayanan kedepannya dan mengembangkan inovasi-inovasi yang baru dalam hal pelayanan pengaduan, dan perbaikan sarana dan prasarana secara berkala dan berkelanjutan sehingga memberikan hasil pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi kedepannya.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Faktor Internal dan faktor eksternal berpengaruh terhadap Kinerja Birokrasi dalam pelaksanaan Pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Faktor ekonomi dan sosial menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan sehari sehari oleh masyarakat, karena permasalahan ekonomi dan sosial menjadi dampak buruk yang sering terjadi di tengah tengah masyarakat dan permasalahan politik yang terkadang tidak memihak pada masyarakat sehingga kebijakan yang selalu berubah-ubah dapat merugikan masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial.

- B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Faktor internal terkait kualitas dan kesiapan sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Kesiapan SDM Petugas serta SOP yang jelas dalam mendukung pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Sosial dirasakan sudah baik dan mendukung dalam pelayanan ini.

Langkat,202

Informan



HASRUL, S.Sos

Nip. 19680407 198909 1001

LEMBAR JAWABAN

Judul : **Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

Nama Informan : Arif Pranala
 NIP / NIK : 1205070502790004
 Unit Kerja : Petugas Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Langkat

1. Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Dalam pelaksanaannya Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Langkat berlangsung setiap hari kerja pada jam pelayanan sesuai jam kerja yang sudah ditetapkan. Terkait dengan relevansi berkaitan pelayanan pengaduan masyarakat dalam hal ini Masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal dalam menyampaikan keluhan permasalahan sosial yang dihadapi serta solusi atas permasalahan tersebut.

- B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Petugas pelayanan yang ada di Dinas Sosial secara langsung dapat berinteraksi dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan pengaduan, yang ingin mengetahui informasi terkait permasalahan terkait bantuan sosial mereka dan kami sebagai petugas sampai saat ini bisa memberikan jawaban atau solusi dari permasalahan tersebut dan saat ini masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pengaduan juga bisa melalui media sosial kami.

- C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Terkait pelayanan memang ada sedikit kendala yaitu pada saat masyarakat yang ingin mengusulkan atau mendapatkan bantuan sosial dan bertanya terkait waktu atau kapan mereka mendapatkan bantuan sosial tersebut, Dinas Sosial hanya bisa menjawab bahwa ketentuan dan kewenangan yang memutuskan masyarakat yang ingin mendapatkan bantuan sosial adalah dari Pusat yakni Kementerian Sosial RI, sehingga terkadang ada masyarakat yang sedikit kecewa dan berharap bahwa mereka bisa mendapatkan bantuan sosial hanya dengan mengadu ke Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Tetapi setelah mendapatkan informasi dan penjelasan dari kami sebagai Petugas Pelayanan pengaduan, masyarakat bisa mengerti dan memahami.

- D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan dan terus berupaya dalam memperbaiki pelaksanaan pelayanan pengaduan kedepannya, dan perbaikan sarana dan prasarana secara berkala dan berkelanjutan sehingga memberikan hasil pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi kedepannya, seperti penyediaan wifi yang baik sehingga sinyal nya tidak terkendala dan membuka aplikasi Siks Ng jadi tidak terhambat sehingga kinerja birokrasi dalam hal pelayanan menjadi lebih baik lagi kedepan.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Faktor ekonomi dan sosial menjadi faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan sehari sehari oleh masyarakat, karena permasalahan ekonomi dan sosial menjadi dampak buruk yang sering terjadi di tengah tengah masyarakat dan paling banyak dilayani untuk permasalahan pelayanan pengaduan nya dan permasalahan politik yang terkadang tidak memihak pada masyarakat sehingga kebijakan yang selalu berubah-ubah dapat merugikan masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial.

- B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Terkait kualitas dan kesiapan sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Kesiapan kami sebagai Petugas sudah mengikuti SOP pelayanan pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Langkat dan dirasakan sudah baik dan mendukung dalam pelayanan ini. Tetapi terkadang faktor jaringan/sinyal yang tidak baik menjadi hambatan dalam hal pengecekan data masyarakat yang membutuhkan pelayanan penanganan pengaduan dengan menggunakan aplikasi Siks Ng.

Langkat,202

Informan



ARIF PRANALA

LEMBAR JAWABAN

Judul	Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat
Nama Informan	Muhammad Asep Sukma
NIP / NIK	1205070504940004
Unit Kerja	Staf Dinas Sosial Kabupaten Langkat

1 Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Langkat sudah memenuhi apa yang masyarakat butuhkan untuk pelayanan pengaduan, ya sudah sesuai dengan persyaratan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan dan kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal pengusulan penerimaan Bansos (masuk kedalam data DTKS) dan pelayanan administrasi KIP kuliah dan KIS kesehatan, dan lain-lain.
- B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Proses pelayanan pengaduan di Dinas Sosial sudah cukup mudah dan informasi serta panduan yang di berikan memudahkan dalam proses pengurusan dan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal pelayanan pengaduan, masyarakat dapat melihat papan informasi dan sudah diinformasikan oleh petugas bahwa Dinas Sosial Kabupaten Langkat memiliki Media pelayanan melalui media komunikasi, media elektronik dan media sosial, sehingga bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan berupa pengecekan data bantuan sosial atau pun hal lainnya bisa langsung telepon, whatsapp dan atau mengunjungi website, face book, instagram Dinas Sosial, sehingga menjadikan pelayanan menjadi efisien dalam hal waktu.
- C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Dinas Sosial Kabupaten Langkat memberikan pelayanan pengaduan yang memuaskan karena Dinas Sosial sudah mengikuti aturan pelayanan pengaduan kepada masyarakat. Tetapi ada satu hal yang masyarakat tidak bisa mendapatkan kepastian terkait waktu atau kapan kami sebagai masyarakat yang belum mendapatkan bantuan sosial agar bisa mendapatkan bantuan sosial. Karena menurut petugas pelayanan dinas sosial kabupaten langkat, masyarakat yang ingin mendapatkan bantuan sosial harus dicek dan diusulkan datanya melalui aplikasi Siks ng dan yang memutuskan atau yang mempunyai kewenangan adalah dari pusat yaitu Kementerian Sosial Republik Indonesia jadi waktu nya tidak bisa ditentukan Oleh Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Adanya program pelayanan yang terus berinovasi yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Langkat ini sebenarnya sudah sangat membantu masyarakat. Pelayan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Langkat sangat bermanfaat bagi masyarakat seluruhnya yang membutuhkan pelayanan pengaduan terkait bantuan sosial. Sangat memberikan manfaat yang banyak. Dikarenakan pelayanan yang ramah dan menerapkan SOP pelayanan pengaduan dinas Sosial Kabupaten Langkat.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Sosial banyak mengeluhkan karena faktor kemiskinan dan kehidupan sosial dan tidak mendapatkan bantuan sosial dan terkait adanya ketidakjelasan informasi tentang mekanisme dan penjelasan sasaran penerima bantuan sosial dengan kriteria kemiskinan yang jelas sebagai penerima bantuan sosial, imbas dari kebijakan politik yang berubah-ubah sehingga terkadang merugikan masyarakat sebagai penerima bantuan sosial dan yang membutuhkan kesejahteraan hidup.

B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Terkait faktor pendukung yang merupakan faktor internal yang tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Langkat sudah mendukung untuk pelaksanaan Pelayanan Pengaduan kepada masyarakat di Kabupaten Langkat. Petugas yang siap dalam melayani pengaduan dan keluhan masyarakat serta didukung dengan akses dan sarana prasarana yang baik serta komitmen dalam pelayanan serta seluruh pelayanan yang dilakukan tidak dipungut biaya. Dan terkadang yang membuat lama pelayanan adalah faktor jaringan sinyal yang tidak baik dan membuat pelayanan menjadi lama, baik pengecekan data melalui aplikasi Siks Ng ataupun pengaduan melalui media elektronik dan media sosial, tetapi tetap saja bisa dijawab atau direspon dan diselesaikan oleh petugas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Langkat,202

Informan

MUHAMMAD ASEP SUKMA

LEMBAR JAWABAN

Judul : **Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

Nama Informan : Bapak Legiman
 NIP / NIK : 1205072204750001
 Unit Kerja : Masyarakat penerima pelayanan pengaduan

1 Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Menurut saya pelayanan di sini sudah sesuai kebutuhan masyarakat yang mengadu. Sampai hari ini pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan dan kebutuhan saya terutama dalam hal pengurusan pelayanan administrasi KIP kuliah untuk anak saya yang mau mendaftar kuliah dengan beasiswa dari kategori KIP kuliah

- B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Proses pelayanan pengaduan di Dinas Sosial menurut saya sudah cukup mudah dan informasi serta panduan yang di berikan memudahkan dalam proses pengurusan dan pelayanan yang kami butuhkan. prosesnya cukup singkat, karena tidak lebih dari 1 jam saya di ruangan, surat rekomendas yang saya butuhkan sudah selesai. Karena berkas sudah lengkap jadi tidak memerlukan waktu yang lama untuk pengurusan nya jadi sangat penting sebelum pengajuan berkas harus diteliti terlebih dahulu.

- C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Menurut saya cukup memuaskan dan tidak ada kendala yang ditemukan. Pelayanan Pengaduan yang kami terima cukup memuaskan. Hasil dari pelayan pengaduan ini sangat memuaskan karena Dinas Sosial sudah mengikuti aturan pelayanan pengaduan kepada masyarakat sehingga tujuan yang kami ingin kan tercapai.

- D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Menurut kami pelayan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Langkat sangat bermanfaat bagi masyarakat seluruhnya yang membutuhkan pelayanan pengaduan terkait pembuatan rekomendasi KIP kuliah. Dikarenakan pelayanan yang ramah dan menerapkan SOP pelayanan pengaduan dinas Sosial Kabupaten Langkat.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Permasalahan terkait bantuan pendidikan, bantuan sosial, permasalahan sosial serta kemiskinan menjadi faktor yang kami hadapi sebagai masyarakat dan menjadi fokus dalam pengaduan kami sebagai masyarakat penerima bantuan sehingga anak kami bisa melanjutkan kuliah dengan bantuan rekomendasi KTP kuliah ini.

- B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Terkait faktor pendukung yang merupakan faktor internal yang tersedia di Dinas Sosial sudah mendukung untuk pelaksanaan Pelayanan Pengaduan bagi kami, masyarakat di Kabupaten Langkat. Petugas yang siap dalam melayani pengaduan dan keluhan masyarakat serta didukung dengan akses dan sarana prasarana yang baik serta komitmen dalam pelayanan serta seluruh pelayanan yang dilakukan tidak dipungut biaya.

Langkat, 202

Informan

Juf
LEGIMAN

LEMBAR JAWABAN

Judul : **Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

Nama Informan : Ibu Aisyah Nursabila
 NIP / NIK : 1205056203070001
 Unit Kerja : Masyarakat penerima pelayanan pengaduan

1. Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pelayanannya sudah memenuhi apa yang kami butuhkan untuk pelayanan pengaduan, ya sudah sesuai dengan persyaratan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan dan kebutuhan kami terutama dalam hal pengusulan penerimaan Bansos yang belum masuk kedalam Data DTKS.

- B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Proses pelayanan pengaduan di Dinas Sosial menurut kami sudah cukup mudah dan informasi serta panduan yang di berikan memudahkan dalam proses pengurusan dan pelayanan yang kami butuhkan. Dalam hal pelayanan pengaduan kami juga melihat papan informasi dan sudah diinformasikan oleh petugas bahwa Dinas Sosial Kabupaten Langkat memiliki Media pelayanan melalui media komunikasi, media elektronik dan media sosial, sehingga bagi kami masyarakat yang ingin mendapatkan layanan berupa pengecekan data bantuan sosial atau pun hal lainnya bisa langsung telepon, whatsapp dan atau mengunjungi website, face book, instagram Dinas Sosial, sehingga menjadikan pelayanan menjadi efisien dalam hal waktu.

- C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Hasil dari pelayan pengaduan ini cukup memuaskan karena Dinas Sosial sudah mengikuti aturan pelayanan pengaduan kepada masyarakat sehingga tujuan yang kami ingin kan tercapai. Tetapi ada satu hal yang kami tidak bisa mendapatkan kepastian terkait waktu atau kapan kami sebagai masyarakat yang belum mendapatkan bantuan sosial ugur bisa mendapatkan bantuan sosial. Karena menurut petugas pelayanan dinas sosial kabupaten langkat, masyarakat yang ingin mendapatkan bantuan sosial harus dicek dan diusulkan datanya melalui aplikasi Siks ng dan yang memutuskan atau yang mempunyai kewenangan adalah dari pusat yaitu Kementerian Sosial Republik Indonesia.

- D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Adanya program pelayanan yang terus berinovasi yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Langkat ini sebenarnya sudah sangat membantu masyarakat, jadi semoga terus berlanjut agar kami yang membutuhkan pelayanan pengaduan bisa mendapatkan pelayanan pengaduan dengan mudah. Menurut saya, pelayan yang diberikan Dmas Sosial Kabupaten Langkat sangat bermanfaat bagi masyarakat seluruhnya yang membutuhkan pelayanan pengaduan terkait bantuan sosial. Sangat memberikan manfaat yang banyak.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Kami sebagai masyarakat datang ke Kantor Dinas Sosial terkait adanya ketidakjelasan informasi tentang mekanisme dan penjelasan sasaran penerima bantuan sosial dengan kriteria kemiskinan yang jelas sebagai penerima bantuan sosial, imbas dari kebijakan politik yang berubah -ubah sehingga terkadang merugikan kami sebagai masyarakat penerima bantuan sosial dan yang membutuhkan kesejahteraan hidup.

- B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Petugas yang siap dalam melayani pengaduan dan keluhan masyarakat serta didukung dengan akses dan sarana prasarana yang baik serta seluruh pelayanan yang dilakukan tidak dipungut biaya. Dan terkadang yang membuat lama pelayanan adalah faktor jaringan sinyal yang tidak baik dan membuat pelayanan menjadi lama, baik pengecekan data melalui aplikasi Siks Ng ataupun pengaduan kami melalui media elektronik dan media sosial, tetapi tetap saja bisa dijawab atau direspon dan diselesaikan oleh petugas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Langkat, 202
Informan



AISYAH NURSABILA

LEMBAR JAWABAN

Judul : **Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

Nama Informan : Ibu Febriza Purnama Sundari
 NIP / NIK : 1205145702000002
 Unit Kerja : Masyarakat penerima pelayanan pengaduan

1) **Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?**

- A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Pelayanannya sudah memenuhi apa yang kami butuhkan untuk pelayanan pengaduan, ya sudah sesuai dengan persyaratan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan dan kebutuhan kami terutama dalam hal pengusulan penerimaan Bansos dan KIS kesehatan.
- B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Dalam Proses pelayanan pengaduan di Dinas Sosial menurut kami sudah cukup mudah dan informasi serta panduan yang di berikan memudahkan dalam proses pengurusan dan pelayanan yang kami butuhkan. Kami mendapatkan kejelasan dengan singkat dan jelas sehingga waktu kami menjadi efisien, kami mendapatkan jawaban atau solusi dari permasalahan kami tersebut.
- C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Kami sudah cukup puas pada pelayanan yang diberikan, kami berharapakan menjadi lebih baik lagi untuk mengakomodir masyarakat sekabupaten Langkat yang datang kemari. Menurut saya pelayanan nya cukup memuaskan dan tidak ada kendala yang ditemukan. Hasil dari pelayanan pengaduan ini sangat memuaskan karena Dinas Sosial sudah mengikuti aturan pelayanan pengaduan kepada masyarakat sehingga tujuan yang kami ingin kan tercapai.
- D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Saya sebagai yang membutuhkan pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Langkat sangat mengharapkan agar pelayanan pengaduan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Langkat bisa lebih dikembangkan dan ditingkatkan lagi karena sangat bermanfaat bagi masyarakat seluruhnya yang membutuhkan pelayanan pengaduan terkait bantuan sosial. Sangat memberikan manfaat yang banyak. Dikarenakan pelayanan yang ramah dan menerapkan SOP pelayanan pengaduan dinas Sosial Kabupaten Langkat.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Permasalahan terkait penerimaan bantuan sosial, permasalahan sosial serta kemiskinan menjadi faktor yang kami hadapi sebagai masyarakat dalam pengaduan kami sebagai masyarakat penerima bansos. Kami sebagai masyarakat datang ke Kantor Dinas Sosial terkait adanya ketidakjelasan informasi tentang mekanisme dan penjelasan sasaran penerima bantuan sosial dengan kriteria kemiskinan yang jelas sebagai penerima bantuan sosial, imbas dari kebijakan politik yang berubah -ubah sehingga terkadang merugikan kami sebagai masyarakat penerima bantuan sosial dan yang membutuhkan kesejahteraan hidup.

- B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Terikat faktor pendukung yang merupakan faktor internal yang tersedia di Dinas Sosial sudah mendukung untuk pelaksanaan Pelayanan Pengaduan bagi kami, masyarakat di Kabupaten Langkat. Petugas yang siap dalam melayani pengaduan dan keluhan masyarakat serta didukung dengan akses dan sarana prasarana yang baik serta komitmen dalam pelayanan serta seluruh pelayanan yang dilakukan tidak dipungut biaya.

Langkat,202

Informan



FEBRIZA PURNAMA SUNDARI

LEMBAR JAWABAN

Judul	Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat
Nama Informan	Ibu Karsini
NIP / NIK	1205070204090002
Unit Kerja	Masyarakat penerima pelayanan pengaduan

1) Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Pelayanannya sudah memenuhi apa yang kami butuhkan untuk pelayanan pengaduan, ya sudah sesuai dengan persyaratan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mengadu. Sampai hari ini pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan dan kebutuhan kami terutama dalam hal pengurusan penerimaan Bansos dan pelayanan administrasi KIP kuliah dan KIS kesehatan gratis..
- B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Proses pelayanan pengaduan di Dinas Sosial menurut kami sudah cukup mudah dan informasi serta panduan yang di berikan memudahkan dalam proses pengurusan dan pelayanan yang kami butuhkan. Dalam hal pelayanan pengaduan kami juga melihat papan informasi dan sudah diinformasikan oleh petugas bahwa Dinas Sosial Kabupaten Langkat memiliki Media pelayanan melalui media komunikasi, media elektronik dan media sosial, sehingga bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan berupa pengecekan data bantuan sosial atau pun hal lainnya bisa langsung telepon, whatsapp dan atau mengunjungi website, facebook, instagram Dinas Sosial, sehingga menjadikan pelayanan menjadi efisien dalam hal waktu. Dan kami sebagai masyarakat juga bisa langsung datang berinteraksi kepada penerima pelayanan pengaduan di dinas sosial kabupaten langkat.
- C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Menurut saya cukup memuaskan dan tidak ada kendala yang ditemukan. Pelayanan Pengaduan yang kami terima cukup memuaskan. Hasil dari pelayan pengaduan ini cukup memuaskan karena Dinas Sosial sudah mengikuti aturan pelayanan pengaduan kepada masyarakat. Tetapi ada satu hal yang kami tidak bisa mendapatkan kepastian terkait waktu atau kapan kami sebagai masyarakat yang belum mendapatkan bantuan sosial agar bisa mendapatkan bantuan sosial. Karena menurut petugas pelayanan dinas sosial kabupaten langkat masyarakat yang ingin mendapatkan bantuan sosial harus dicek dan diusulkan datanya melalui aplikasi Siks ng dan yang

memutuskan atau yang mempunyai kewenangan adalah dari pusat yaitu Kementerian Sosial Republik Indonesia.

- D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Adanya program pelayanan yang terus berinovasi yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Langkat ini sebenarnya sudah sangat membantu masyarakat, jadi semoga terus berlanjut agar kami yang membutuhkan pelayanan pengaduan bisa mendapatkan pelayanan pengaduan dengan mudah. Dikarenakan pelayanan yang ramah dan menerapkan SOP pelayanan pengaduan dinas Sosial Kabupaten Langkat.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

- A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Permasalahan terkait penerimaan bantuan sosial adalah permasalahan sosial serta kemiskinan yang kami hadapi sebagai masyarakat dan menjadi fokus dalam pengaduan kami sebagai masyarakat penerima bansos. Kami sebagai masyarakat berbondong bondong datang ke Kantor Dinas Sosial terkait adanya ketidakjelasan informasi tentang mekanisme dan penjelasan sasaran penerima bantuan sosial dengan kriteria kemiskinan yang jelas sebagai penerima bantuan sosial.
- B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Terkait faktor internal yang tersedia di Dinas Sosial sudah mendukung untuk pelaksanaan Pelayanan Pengaduan bagi kami, masyarakat di Kabupaten Langkat. Petugas yang siap dalam melayani pengaduan dan keluhan masyarakat serta didukung dengan akses dan sarana prasarana yang baik serta komitmen dalam pelayanan serta seluruh pelayanan yang dilakukan tidak dipungut biaya. Dan terkadang yang membuat lama pelayanan adalah faktor jaringan sinyal yang tidak baik dan membuat pelayanan menjadi lama, baik pengecekan data melalui aplikasi Siks Ng ataupun pengaduan kami melalui media elektronik dan media sosial, tetapi tetap saja bisa dijawab atau direspon dan diselesaikan oleh petugas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Langkat,202

Informan



KARSINI

LEMBAR JAWABAN

Judul : **Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

Nama Informan : Bapak Muhammad Zuhdi Nasution
 NIP / NIK : 1221050106700003
 Unit Kerja : Masyarakat penerima pelayanan pengaduan

1. Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

A. Bagaimana Relevansi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Pelayanannya sudah memenuhi apa yang kami butuhkan untuk pelayanan pengaduan, ya sudah sesuai dengan persyaratan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

B. Bagaimana Efisiensi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Proses pelayanan pengaduan di Dinas Sosial menurut saya sudah cukup mudah dan informasi serta panduan yang di berikan memudahkan dalam proses pengurusan dan pelayanan yang kami butuhkan.

C. Bagaimana Efektivitas Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Saya sudah cukup puas pada pelayanan yang diberikan, kami mengharapkan menjadi lebih baik lagi untuk mengakomodir masyarakat dalam cakupan wilayah sekabupaten Langkat yang luas ini. Karena Dinas Sosial menjadi tempat kami mengadu tentang Bansos.

D. Bagaimana Kegunaan dan kesinambungan Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Adanya program pelayanan yang terus berinovasi yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Langkat ini sebenarnya sudah sangat membantu masyarakat, jadi semoga terus berlanjut agar kami yang membutuhkan pelayanan pengaduan bisa mendapatkan pelayanan pengaduan dengan mudah.

2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

A. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor eksternal (faktor ekonomi, sosial dan politik) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
Permasalahan terkait penerimaan bantuan sosial, permasalahan sosial serta kemiskinan menjadi faktor utama yang kami hadapi sebagai masyarakat dan menjadi fokus dalam pengaduan kami sebagai masyarakat penerima bansos.

- B. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi faktor internal (faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, tujuan organisasi dan struktur) terhadap Kinerja birokrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Terkait faktor pendukung yang merupakan faktor internal (yaitu sumber daya manusia dan struktur) yang tersedia di Dinas Sosial sudah mendukung untuk pelaksanaan Pelayanan Pengaduan bagi kami, masyarakat di Kabupaten Langkat.

Langkat, 202
Informan


M. ZUHDI NASUTION



Lampiran 3. Dokumentasi Foto Penelitian



BAPAK TAUFIK RIEZA, S.STP, M.A.P, KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LANGKAT SELAKU INFORMAN KUNCI



1. BAPAK HASRUL, S.Sos SEKRETARIS DINAS SOSIAL KABUPATEN
LANGKAT SELAKU INFORMAN UTAMA



2. BAPAK ARIF PRANALA, PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN DINAS SOSIAL KABUPATEN LANGKAT SELAKU INFORMAN UTAMA



1. BAPAK MUHAMMAD ASEP SUKMA, STAF DINAS SOSIAL KABUPATEN LANGKAT SELAKU INFORMAN TAMBAHAN



2. IBU KARSINI, MASYARAKAT PENERIMA PELAYANAN SELAKU INFORMAN TAMBAHAN



3. IBU FEBRIZA PURNAMA SUNDARI, MASYARAKAT PENERIMA PELAYANAN SELAKU INFORMAN TAMBAHAN



4. BAPAK LEGIMAN , MASYARAKAT PENERIMA PELAYANAN SELAKU INFORMAN TAMBAHAN



5. IBU AISYAH NURSABILA, MASYARAKAT PENERIMA PELAYANAN SELAKU INFORMAN TAMBAHAN



6. BAPAK MUHAMMAD ZUHDI NASUTION, MASYARAKAT PENERIMA PELAYANAN SELAKU INFORMAN TAMBAHAN

Lampiran 3. Publikasi ke Jurnal Internasional<https://journal.formosapublisher.org/index.php/jsih/article/view/8424>

Journal of Social Interactions and Humanities (JSIH)
Vol. 3, No. 1 2024: 23 - 32



Bureaucratic Performance in the service of Public Complaints in the Social Service Office of Langkat Regency

Dedy Irawadi¹, Budi Hartono^{2*}, Maksu Syahri Lubis³

Universitas Medan Area

Corresponding Author: Budi Hartono budihartono@staff.uma.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Bureaucratic Performance, Public Complaint Services, Social Office, Langkat District

Received : 7, January

Revised : 13, February

Accepted: 28, March

©2024 Irawadi, Hartono, Lubis: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRACT

Performance is the result achieved by an employee in carrying out their duties and functions as a bureaucratic official. Performance can be used as a measure of the success of an organization or agency in performing its tasks and functions. The current implementation of public complaint services demands prompt resolution from service providers, making it one of the indicators of bureaucratic performance in handling complaints. The aim of this study is to understand and analyze Bureaucratic Performance in public complaint services at the Langkat District Social Office. To achieve this objective, a qualitative method was employed in this research. This study is of a qualitative descriptive nature. Data collection was conducted through interviews, observations, and documentation. The data sources used were both primary and secondary data. The results show that Bureaucratic Performance in public complaint services at the Langkat District Social Office meets the standards of complaint services according to the Performance Theory by Pollit & Bouckaert used in this study. The conclusion drawn from this research is that the bureaucratic performance in public complaint services at the Langkat District Social Office can generally be considered satisfactory and is moving towards an even better level. However, infrastructure and facilities need to be further improved, and officials need to enhance their performance in public complaint services.

DOI prefik: <https://doi.org/10.55927/jsih.v3i1.8424>

ISSN-E: 2829-9221

<https://journal.formosapublisher.org/index.php/jsih>

23

Irawadi, Hartono, Lubis

INTRODUCTION

Public services serve as the most tangible measure of government performance (Dwiyanto, 2017; Saputro, 2015). The quality of public services directly reflects government performance, as it is of great interest to many and directly impacts individuals from all walks of life (Aziz et al., 2021). In this context, public service is also the most crucial duty of government officials as servants of the state and the people. The provision of public services needs to adhere to principles, standards, implementation patterns, and costs to ensure that the needs and interests of those requiring the services are met (Sari & Rahayu, 2021; Triyanto et al., 2022).

In Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, it is stated that "activities or series of activities aimed at meeting service needs, which constitute service for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers" (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Often, public services provided by the government neglect and disappoint their citizens. Even for obtaining simple services, people are often faced with convoluted processes and long queues, leading to considerable wait times and discomfort. Therefore, public complaints play a crucial role for the government to gauge the success of its programs (Hedyanti & Fathurrahman, 2022).

Public complaints are a vital element in every institution providing public services, as they aim to address shortcomings in implemented activities. Ensuring continuous and sustainable quality of public services requires complaint management that addresses the interests of both service providers and service recipients (Mulyadi, 2016).

In handling complaints, public service standards and procedures are crucial. Improving the quality of public services can be achieved through prompt resolution of complaints by service providers, whether at the central or local government level. So far, the government's efforts to enhance service quality by establishing complaint mechanisms for dissatisfied citizens have not been fully optimized (Kurniawan, 2005; Rohman, 2010).

As a bureaucracy with a pivotal role in governance and national development through public service provision (Hardyansah, 2011). it plays various roles as a planner, supervisor, and implementer of public administration. Bureaucratic personnel are expected to deliver good performance in carrying out their duties and providing complaint services to the public at the Department of Social Affairs of Langkat Regency.

The primary goal of performance evaluation is to enhance performance and achieve desired outputs. Several models have been developed for performance evaluation. According to Carter & Long (1991), performance is a complex and debated concept whose meaning varies depending on the organization and its usage context across different jurisdictions (Carter & Long, 1991).

The performance assessment model based on Pollit and Bouckaert's (2000) performance assessment approach is more comprehensive compared to other performance assessment theories. The input/output model is an evaluation strategy developed by Pollit and Bouckaert under the assumption that programs

24

and institutions are designed to meet specific socio-economic requirements (Pollit & Bouckaert, 2000). The performance evaluation parameters in this input-output model include:

- 1) Relevance, specifically measuring the connection or relevance between established goals and needs;
- 2) Efficiency, or the input-to-output ratio;
- 3) Effectiveness, the degree of compatibility or how well the goals and intermediaries (outputs) align with the final outcomes (impacts);
- 4) Utility and sustainability, particularly determining how useful and enduring the requirements and final outcomes (impacts) are.

Organizational performance, particularly in delivering public services, can be measured using these indicators. Additionally, performance measurement is primarily used to gauge the success or failure of activities in achieving the established goals and objectives to realize the organization's vision and mission. The decision to employ the performance measurement theory by Pollit and Bouckaert (2000) was made because it is deemed more appropriate and capable of measuring bureaucracy performance in handling public complaint services at the Department of Social Affairs of Langkat Regency (Pollit & Bouckaert, 2000).

To provide novelty value related to this research, here are some previous studies that share similar themes with this research:

Research by Suri et al. (2022) indicates that the effectiveness of the SP4N Lapor! in Kota Metro has not been satisfactory. This is evident from the number of unaddressed complaints and the lack of prompt responses to assist in handling the complaints and aspirations of the community, resulting in a status of unresolved complaints. Fundamental issues faced by the SP4N Lapor! in Kota Metro during the service implementation process include a lack of commitment and strong sanctions among related government agencies, hindering the achievement of the service's objectives (Suri et al., 2022).

Research conducted by Yahya & Setiyono (2022) suggests that the public service complaint management system through the SP4N-LAPOR application has not been effectively implemented. This is evident from the need for adaptation to increase the number of inputs into the application, the absence of clear standards for categorizing reports, and the necessity for additional time for community socialization (Yahya & Setiyono, 2022).

LITERATURE REVIEW

Furthermore, research by Tumundo et al. (2023) reveals that the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registration in Kota Manado for e-KTP registration, based on the Public Satisfaction Index using a rating of 9 (Nine) elements of public services, obtained a score of 83.79 with a category of good performance and service quality B (Tumundo et al., 2023).

The purpose of this study is to analyze the bureaucracy's performance in handling public complaints at the Department of Social Affairs of Langkat Regency. Additionally, this research aims to understand and analyze the factors that may hinder or support the bureaucracy's performance in handling public complaints at the Department of Social Affairs of Langkat Regency.