

Analisis pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sleman DIY layanan satu pintu Sleman Sembada

WaOde Mellyt Alfain Dampi

Ilmu Pemerintahan/Fakultas ilmu sosial dan ekonomi, Universitas Amikom Yogyakarta

*Email: Waode.1996@students.amikom.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang Layanan Satu Pintu Sleman Sembada yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sleman DIY. Tulisan ini akan berfokus membahas mengenai Layanan Sosial Sleman Sembada dimana layanan ini merupakan layanan yang dapat mengakomodir beberapa pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Penulisan ini mengumpulkan data menggunakan metode wawancara dengan kepala seksi Data Kesejahteraan Sosial mengenai Layanan Sosial Satu Pintu Sleman Sembada, dan menggunakan metode observasi dengan cara melakukan pengamatan langsung di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Hasil dari penelitian ini adalah Dinas Sosial Kabupaten Sleman sendiri sudah sangat baik dalam melayani masyarakat. Penelitian yang kami lakukan didasarkan atas teori asas pelayanan publik.

Kata kunci: pelayanan publik; Dinas Sosial Kabupaten Sleman DIY, layanan satu pintu Sleman sembada

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah “sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah. Sementara Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa; Pelayanan Publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang Layanan Satu Pintu Sleman Sembada yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sleman DIY. Dengan adanya tulisan ini penulis berharap agar pembaca dapat mengetahui mengenai Layanan Satu Pintu Sleman Sembada dan mengetahui bagaimana cara mengakses layanan tersebut. Penelitian ini menarik sekali untuk dibahas karena di era perkembangan IPTEK tentu saja akan mengalami banyak sekali perubahan termasuk sistem pelayanan pada suatu instansi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan inovasi agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan IPTEK guna memberikan layanan yang dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat. Inovasi tersebut berhasil direalisasikan Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam bentuk program Layanan Satu Pintu Sleman Sembada. Layanan Satu Pintu Sleman Sembada adalah layanan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam suatu tempat. Sembada dapat dipahami sebagai suatu sikap dan perilaku yang berwatak ksatria, bertanggungjawab, taat azaz, setia menepati janji, pantang menyerah, tabu berkeluh kesah, bulat tekad, kukuh mempertahankan kebenaran menghindari dari perbuatan tercela, mampu menangkal dan mengatasi segala masalah, tantangan dan ancaman yang datang dari luar maupun dari dalam dirinya sendiri, rela berkorban, dan mengabdikan bagi kepentingan dan kesejahteraan bersama.

Tulisan ini akan berfokus membahas mengenai Layanan Sosial Sleman Sembada dimana layanan ini merupakan layanan yang dapat mengakomodir beberapa pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Penulis melakukan penelitian mengenai SOP, SPM, kendala, dan bagaimana feedback masyarakat terkait Layanan Satu Pintu Sleman Sembada.

Penulisan ini mengumpulkan data dari kepala seksi Data Kesejahteraan Sosial mengenai Layanan Sosial Satu Pintu Sleman Sembada, dan menggunakan observasi dengan cara melakukan pengamatan langsung di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Serta mengunjungi laman website dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman DIY untuk mengetahui bagaimana layanan tersebut di akses. Dengan menggunakan metode tersebut kami dapat membandingkan dengan apa yang terjadi dilapangan, Apakah layanan satu pintu sleman sembada dapat diakses dengan baik atau sebaliknya? Apakah SOP berjalan dengan lancar atau bahkan sebaliknya. Metode tersebut akan membantu penulis untuk

mengetahui kekurangan dari layanan tersebut dan dari kekuarangan layanan tersebut penulis memberikan solusi guna menyempurnakan Layanan Satu Pintu Sleman Sembada Dinas Sosial Kabupaten Sleman DIY.

2. Metode Penelitian

Penulisan ini menggunakan penelitian metode kualitatif. Hal ini di karenakan penelitian berupaya memahi kinerja Dinas Sosial dalam Layanan Sosial Satu Pintu Sleman Sembada. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexy J. Moleong, 2013:04). Adapun pemilihan situs penelitian karena Dinas Sosial bertanggung jawab dalam menangani Layanan Satu Pintu Sleman Sembada. Kemudian untuk mendapatkan informasi lain yang mendukung penelitian maka akan di cari orang lain yang di anggap dapat melengkapi informasi yang di butuhkan. Informan yang di pilih semakin lama semakin terarah sejalan dengan semakin terarahnya fokus penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Layanan Satu Pintu Sleman Sembada

Layanan satu pintu sleman sembada Secara garis besar memang dari Kementerian Sosial ada programnya. Tetapi, masing-masing kabupaten/kota mempunyai inovasi-inovasi dalam proses pelaksanaannya. Karena permasalahan di setiap kabupaten/kota bisa sama, bisa juga berbeda variasinya dan tergantung dengan pemberian solusinya. Dinsos Sleman berusaha memberikan solusi sesuai dengan permasalahan sosial yang ada di Sleman. Dan akhirnya, solusi ini pun juga berkembang karena permasalahan sosial juga berkembang.

Jadi, solusinya harus mengikuti. Jadi, salah satu fungsi dari layanan ini juga untuk meregistrasi permasalahan-permasalahan, aduan, keluhan dari masyarakat di Sleman yang paling banyak apa. Misalnya, permasalahan biaya pendidikan, biaya kesehatan, dan permasalahan sosial lainnya. Dan setelah itu permasalahan atau keluhan-keluhan ditampung oleh pihak Dinas Sosial, kemudian secara periodik diberikan laporan, kemudian ditemukan permasalahan yang paling banyak ditemukan apa saja dan solusinya dari Dinsos itu apa. Dan jika belum ada, dicarikan dulu solusinya apa agar supaya masalah dan solusinya pas.

3.1.2. SOP dan SPM Layanan Satu Pintu Sleman Sembada

Untuk standar operasional prosuder sendiri Layanan Satu Pintu Sleman Sembada dapat di akses secara online maupun langsung ke kantor dinas sosial sleman DIY untuk SOP nya adalah sebagai berikut :

- a. OP Layanan Satu Pintu Sleman Sembada secara langsung dikantor dinas sosial Sleman
 - Datanglah ke Dinas Sosial Kabupaten Sleman dengan membawa Fotocopy KK/KTP. Jika anda mempunyai KKM/KKRM, maka bawa juga Fotocopy KKM/KKRM.
 - Ambil nomor antrian di loket satpam, lalu tunggu hingga dipanggil petugas pelayanan. Setelah dipanggil, silahkan menuju meja registrasi dan jangan lupa membawa dokumen yang telah dibawa.
 - Silahkan sampaikan laporan permasalahan sosial yang anda hadapi kepada petugas. (permasalahan yang disampaikan harus sesuai dengan produk layanan Dinas Sosial Sleman)
 - Petugas akan melakukan idenfitikasi dan verifikasi atas laporan permasalahan sosial dengan sistem informasi yang tersedia. Bila diperlukan, petugas akan melakukan verifikasi lapangan di kemudian hari.
 - Petugas akan memberikan output layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Alur Layanan Satu Pintu Sleman Sembada

b. Standar Operasional Prosedur Layanan Satu Pintu Sleman Sembada adalah sebagai berikut:

- Dengan mengunjungi laman website dinas sosial sleman di <https://www.dinsos.slemankab.go.id/> kemudian pilih layanan satu pintu sleman sembada.
- Kemudian klik layanan online
- Lalu akan di arahkan dengan nomor wa sleman sembada

- Kemudian keluhan dan masalah bisa di konsultasi melalui nomor tersebut

c. **Prosedur Layanan Satu Pintu yang diwakili**

Masyarakat yang bisa diwakilkan, misalnya kelompok-kelompok yang rentan di masyarakat. Seperti lansia, difable, ibu yang melahirkan atau ibu hamil. Dan boleh diwakilkan oleh saudara atau tetangga. Atau bahkan melalui aduan kanal-kanal media sosial. Dan perwakilan bukan sebagai makelar atau calo, tapi mewakili keluarga tersebut untuk bisa mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

3.1.3. Cara memberikan feedback terkait pengaduan yang dilakukan di Layanan Satu Pintu Sleman Sembada

Masyarakat bisa memberikan feedback, karena di Dinsos Sleman juga sudah ada aplikasi yang namanya Lapor Sleman. Jadi, di dalam aplikasi tersebut masyarakat melaporkan kemudian admin pusat atau tingkat kabupaten akan mendistribusikan ke dinas-dinas terkait, aduannya itu berkaitan dengan apa. Misalnya, lingkungan hidup, sosial, atau kemanan. Dan aduan tersebut akan dipilah dan dipilah oleh admin kabupaten. Contoh permasalahan sosial akan dikirim ke admin dinas yang bersangkutan dan akan dicarikan solusi, jika belum selesai akan ada feedback dari pengadu atau pelapor. Karena memang ada beberapa permasalahan yang mungkin bisa langsung diberikan solusinya, tapi ada juga yang butuh proses verifikasi dan validasi. Untuk proses pengusulan sebuah layanan tim Dinsos harus memastikan apakah warga yang diadukan layak mendapatkan bantuan harus diverifikasi terlebih dahulu guna mengecek kelayakan si pengadu. Untuk pengaduan sendiri bisa melalui aplikasi lapor Sleman dan datang langsung ke kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman dan akan diberikan solusi sesuai kebutuhan dalam hal ini secara langsung dan tidak langsung.

Dan juga survei kepuasan masyarakat dapat diakses melalui digital dan ada yang langsung ke kantor. Aplikasi digital adalah survey IKM yang disediakan oleh KOMINFO kemudian terhubung ke dinas dinas terkait.

3.1.4. Keikutsertaan masyarakat dalam penyusunan program

Dalam proses merencanakan satu program untuk tahun kedepan, biasanya ada focus group discussion antara Dinas Sosial, BAPEDA, Perguruan Tinggi, keterlibatan dari masyarakat yang diwakili oleh tenaga kesejahteraan sosial. Dan dalam penyusunan tersebut dilakukan presentasi dari Dinas Sosial dan dari perwakilan-perwakilan tersebut akan memberikan feedback atau masukan. Artinya dinas sosial sleman merupakan dinas yang transparan karena terdapat keikutsertaan masyarakat dalam penyusunan program karena masyarakatlah yang mengetahui problem sosial yang dihadapi sehingga penyusunan program harus ada keterlibatan masyarakat.

3.1.5. Kualitas Layanan Satu Pintu Sleman Sembada

Dilihat dari baik tidaknya kualitas layanan, pihak Dinsos melihat dari kunjungan study banding dari kabupaten/kota yang lain. Contohnya, ada kunjungan dari Dinas Sosial 90 kabupaten/kota yang ada di Indonesia yang melakukan kunjungan. Dan pihak Dinsos secara bertahap melengkapi dari sisi pelayanan, fasilitas, dan lain-lain. Dinsos Sleman memiliki survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan rutin satu tahun dua kali. Dan dari survey tersebut Dinsos Sleman mendapat masukan-masukan dari masyarakat yang mendapat layanan langsung, baik dari sisi keramahan, kriteria syarat, dari sisi biaya apakah ditarik biaya atau tidak, apakah fasilitas sudah mendukung atau belum dan lain sebagainya. Dan hasil penelitian yang kami lakukan kualitas layanan Satu Pintu Sleman Sembada memang kami rasa cukup baik karena layanan tersebut mengakomodir beberapa keluhan sekaligus sehingga tidak perlu mengeluarkan waktu tambahan apabila ingin memperoleh dua layanan sekaligus karena layanan tersebut sudah ada di layanan Satu Pintu Sleman Sembada. Dan juga layanan ini sangat mudah untuk di akses dapat melalui offline maupun online.

3.1.6. Mekanisme untuk mengakses Layanan Satu Pintu Sleman Sembada

Untuk mengakses layanan satu pintu sleman sembada ada beberapa yang bisa diakses online dan ada beberapa yang tidak. Tetapi layanan online dari Dinsos masih terbatas karena dari Dinas Sosial masih belum memiliki aplikasi sendiri khusus untuk layanan. Online disini hanya melalui whatsapp saja untuk mengadu permasalahan. Jadi, selama tidak mengirim surat rekomendasi, bisa

diselesaikan dengan cepat tanpa perlu datang ke kantor. Misalnya, hanya usulan untuk BPJS kesehatan cukup memotret KK dan KTP dikirim dan dibantu cek oleh admin dari Dinas Sosial sendiri. Dan dari Dinas Sosial pun siap selama 24 jam untuk pengaduan permasalahan dari masyarakat. Dari Dinas Sosial memiliki stiker-stiker khusus yang memberikan informasi nomor untuk dihubungi masyarakat. Dan setiap melakukan survey dari tim Dinas Sosial akan menempelkan stiker-stiker tersebut ke rumah warga, agar masyarakat dengan mudah mencari informasi tentang kontak yang harus dihubungi saat ada kendala. Dari survey tersebut pun Dinas Sosial mendapat 2 keuntungan, warga bisa melaporkan dan menanyakan, serta bisa mengontrol apakah petugas sampai di lokasi atau tidak.

Dalam proses pelayanan ada kelompok-kelompok rentan, seperti lansia misalnya. Jika kelompok-kelompok tersebut bisa sampai ke Dinas Sosial langsung, akan di prioritaskan. Dan memohon kepada warga yang lain untuk dapat mengerti dan paham mengapa mereka didahulukan. Dan selama dokumen lengkap proses pun akan lebih cepat. Atau mungkin solusinya hanya sampai di Dinas Sosial maka akan lebih cepat. Tapi, ada juga beberapa solusi yang harus direkomendasi kepada pihak-pihak yang lain, maka akan membutuhkan waktu yang lebih.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara menurut Kurniawan (2005:4) mengatakan bahwa: "pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa, pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, Mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Adapun program dan kekurangan pelayanan Dinas Sosial dalam pelayanan satu pintu Sleman Sembada adalah sebagai berikut:

3.2.1. Program inovasi Dinas Sosial kedepannya

Prinsip dari Dinas Sosial bahwa inovasi itu adalah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Di dalam Dinas Sosial pun ada yang berbasis digital namun internal, jadi registrasi sudah terhubung dengan internet dan data sudah ada di Dinas Sosial, bernama Dinsos Mantap untuk digital. Dinas Sosial juga memiliki inovasi yang tidak digital yaitu, pelayanan ngantar paimah atau pelayanan antar sampai rumah. Contoh pelayanan ini yaitu, dari Dinas Sosial memfasilitasi warga yang datang ke kantor hanya menggunakan kendaraan umum, diantar tetangga dan lain sebagainya, untuk diantar petugas menggunakan motor untuk kembali ke rumah. Dan pelayanan kedua yaitu, Lasamba atau layanan sambang warga. Dimana aduan-aduan masyarakat yang tidak bisa sampai ke kantor Dinas Sosial, butuh dilayani di rumah maka akan didatangi oleh petugas dari Dinsos untuk survey dan verifikasi sesuai kebutuhan dan setelah mendapat data baru akan diberikan solusi-solusinya. Dan kedua program ini pun sudah terealisasi dari lama.

3.2.2. Program dari Dinas Sosial yang belum terealisasikan

Yang belum terealisasi adalah program jaring pengaman sosial. Rencana dari Dinas Sosial Sleman di tahun 2023 adalah membuat aplikasi untuk trasing. Dengan aplikasi trasing warga bisa mengetahui sampai dimana permohonan jaring pengaman sosialnya. Program ini memberikan bantuan kepada masyarakat, khususnya warga Sleman yang membutuhkan, baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial. Dan bidang pendidikan sendiri bisa dari SD, SMP, SMA/SMK, sampai perguruan tinggi. Dinas Sosial sudah bekerja sama dengan Universitas Amikom Yogyakarta untuk merealisasikan program tersebut.

3.2.3. Kekurangan dari Layanan Satu Pintu Sleman Sembada

Kekurangan dari layanan sosial satu pintu dari hasil penelitian yang kami lakukan adalah terkait layanan online kami rasa SOP untuk mengakses layanan online whatsapp masih kurang, hal ini disebabkan karena dalam website Dinas Sosial Sleman SOP untuk mengakses layanan online via whatsapp itu tidak ada sehingga akan membuat masyarakat kebingungan dan bimbang untuk mengakses layanan via whatsapp, padahal menurut kami layanan via whatsapp sangatlah mudah untuk di akses namun karena SOP yang tidak tertera sehingga masyarakat akan berpikir pikir lagi untuk mengakses layanan tersebut.

Solusi untuk mengetasi kekurangan Layanan Satu Pintu Sleman Sembada Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah kami berharap Dinas Sosial sleman mengupload SOP terkait cara mengakses layanan online via whatsapp agar masyarakat mengetahui apa saja yang menjadi standar operasional Prosedur dalam mengakses layanan Satu Pintu Sleman Sembada secara online.

4. Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa layanan satu pintu ini adalah layanan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam suatu tempat. Layanan Satu Pintu Sleman Sembada membantu masyarakat untuk mengajukan berbagai keluhan-keluhan untuk melalui permohonan ke Dinas Sosial untuk membantu masyarakat menyelesaikan permasalahan yang dialami.

Dinas Sosial Kabupaten Sleman sendiri sudah sangat baik dalam melayani masyarakat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Penelitian yang kami lakukan didasarkan atas teori asas pelayanan publik yang prima. Kami membandingkan inovasi layanan satu pintu sleman sembada dengan teori dari Tjandra.

5. Ucapan Terimakasih

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kemudahan, penulis menyadari tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak penulis mengucapkan terimakasih setinggi tingginya kepada:

1. Tugas akhir ini saya dedikasikan untuk kepada kedua orang tua saya WaOde Nurjana Malihu dan LaOde Dampi yang selalu memberikan suport dan doa untuk saya agar tetap semangat menyelesaikan perkuliahan.
2. Kepada bapak Ferri Wicaksono, SIP,MA. & Hanantyo Sri Nugroho S.IP., M.A. Selaku dosen pembimbing yang sabar senantiasa membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
3. Kepada diri saya sendiri dan kepada teman-teman saya tercinta.

Daftar Pustaka

- Andreas H.E Koyongian, L. O. . D. (2015). Analisis Disiplin Kerja, Tingkat Pendidikan, Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 44–54.
<https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>
<https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/di-yogyakarta/kabupatensleman/dinas-sosial/layanan-sosial-satu-pintu-sleman-sembada>
https://www.academia.edu/8729524/Sleman_Sembada
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, M. J. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan serta Kinerja Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 236–245
- Lembaga Administrasi Negara Edisi Revisi November Tahun 2016; “PELAYANAN PUBLIK” Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS SIPPN No. SK : 061/Kep.Din/2017
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, harbani. 2013. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta
- Sondang Siagian, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara