

# Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (Lasamba) Bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Isman Hadijaya<sup>1\*</sup>, Gina Satiya<sup>2</sup>

1 Institut Pemerintahan Dalam Negeri; isman@ipdn.ac.id

2 Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; ginasatiya432@gmail.com

\* Correspondence: isman@ipdn.ac.id; Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Kode Pos 45363, Indonesia

Received: 14-11-2023; Accepted: 12-12-2023; Published: 15-12-2023

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program Layanan Sumbang Warga bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pencapaian tujuan menunjukkan adanya kejelasan tujuan/sasaran dan dasar hukum. Pada dimensi integrasi telah digambarkan melalui adanya SOP yang jelas untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi petugas layanan dan masyarakat. Dimensi adaptasi menunjukkan adanya kegiatan Bimtek yang telah diperoleh petugas layanan dan adanya keterbatasan sarana khususnya kendaraan bermotor dalam penerapan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA). Kesimpulannya, bahwa pelaksanaan Program LASAMBA bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman sudah berjalan cukup efektif. Akan tetapi masih ditemui kendala-kendala yang terjadi karena kurang mencukupinya kebutuhan sarana dan prasarana dan data alamat yang belum valid. Kajian ini juga mengungkap adanya tantangan terkait kemampuan sumber daya manusia petugas pelayanan. Secara teknis, program LASAMBA dijalankan dengan melakukan kunjungan langsung ke masyarakat, khususnya masyarakat miskin, yang kesulitan mengakses layanan sosial karena berbagai keterbatasan. Pendekatan ini memungkinkan respons yang lebih cepat dan efektif terhadap permasalahan sosial.

**Kata Kunci:** Efektivitas; Masyarakat Miskin; Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA).

**Abstract:** This study aims to determine and analyze the effectiveness of the Sumbang Warga Service program for the poor in Sleman Regency, Yogyakarta Special Region. This research is a qualitative research with descriptive method and inductive approach. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The results showed that the dimension of achieving goals showed clarity of goals/objectives and legal basis. The integration dimension has been described through a clear SOP to provide convenience and clarity for service officers and the community. The adaptation dimension shows the technical guidance activities that have been obtained by service officers and the limited facilities, especially motorized vehicles in implementing the LASAMBA program. In conclusion, the implementation of the Sumbang Warga Service Program (LASAMBA) for the poor in Sleman Regency has been running quite effectively. However, there are still obstacles that occur due to insufficient facilities and infrastructure needs and invalid address data. This study also revealed challenges related to the human resource capacity of service officers. Technically, the LASAMBA program is implemented by making direct visits to the community, especially the poor, who have difficulty accessing social services due to various limitations. This approach enables a faster and more effective response to social problems.

**Keywords:** Effectiveness; Poor People; Citizen Visit Service Program (LASAMBA).

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator kinerja utama pemerintah yang dinilai langsung oleh masyarakat berdasarkan kualitas pelayanan yang diterimanya. Namun masih banyak kekurangan dalam implementasinya. Kita bisa melihat kajian efektivitas program "Layanan Sumbang Warga" (LASAMBA) terhadap masyarakat

miskin di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Program ini merupakan contoh praktis bagaimana pelayanan publik dilaksanakan dan dievaluasi.

Dalam Penelitian ini menggunakan tiga dimensi untuk menganalisis efektivitas program: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dimensi pencapaian tujuan menunjukkan kejelasan tujuan dan dasar hukum. Dimensi integrasi tergambar melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sehingga memberikan kemudahan dan kejelasan bagi petugas pelayanan dan masyarakat. Dimensi adaptasi menunjukkan kegiatan bimbingan teknis yang diterima petugas pelayanan dan keterbatasan fasilitas khususnya kendaraan bermotor dalam pelaksanaan program LASAMBA.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa program LASAMBA sudah cukup efektif, namun masih terdapat kendala karena sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta data alamat yang tidak valid. Hal ini juga mengungkap tantangan terkait kapasitas sumber daya manusia petugas pelayanan. Kajian ini merupakan contoh faktual bagaimana pelayanan publik dilaksanakan dan dievaluasi. Hal ini menunjukkan keterhubungan antara teori penyelenggaraan pelayanan publik dengan praktek nyata di lapangan. Permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian, seperti kurangnya fasilitas dan kapasitas sumber daya manusia, merupakan permasalahan penelitian yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Keluhan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan publik masih terjadi. Hal tersebut dibuktikan dengan pengaduan dan pelaporan yang diterima oleh ombudsman pada triwulan I di tahun 2022 tentang adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, yaitu sebanyak 2.706 laporan/pengaduan. Dari 2.706 laporan/pengaduan tersebut, 1.777 aduan adalah aduan masyarakat, 893 aduan adalah Respon Cepat Ombudsman, dan 36 aduan adalah investigasi yang dilakukan sendiri. Diluar dari aduan tersebut terdapat 2.564 laporan konsultasi non laporan dan 596 tembusan. 2.706 pengaduan masyarakat yang diterima pada 3 bulan pertama tahun 2022, dapat dirincikan sebagai berikut.

**Tabel 1. Data Laporan Pengaduan Pada Triwulan 1 Tahun 2022**

No	Klasifikasi Laporan	Dalam Persen (%)
1	Penundaan Berlarut	59,62 %
2	Penyimpangan Prosedur	13,72 %
3	Tidak Memberikan Pelaporan	13,92 %
4	Tidak Patut	8,98 %
5	Permintaan imbalan, Uang, Barang dan jasa	1,28 %
6	Tidak Kompeten	0,89 %
7	Penyalahgunaan Wewenang	0,89 %
8	Berpihak	0,30 %
9	Diskriminasi	0,20 %
10	Konflik Kepentingan	0,20 %

Sumber: <https://ombudsman.go.id/>, 2022

Dilihat dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa laporan terbanyak yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu tentang penundaan berlarut, dengan begitu diketahui bahwa pemerintah masih belum responsive terhadap masyarakat, padahal pelayanan merupakan kewajiban yang seharusnya diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Sosial. Dinas sosial merupakan instansi pelaksana pelayanan sosial masyarakat dibawah wewenang Kementerian Sosial Republik Indonesia yang menangani permasalahan sosial dan melayani pemenuhan kebutuhan sosial masyarakat. Dinas sosial memiliki peran yang penting bagi masyarakat terutama dalam menangani masalah-masalah sosial di masyarakat.

Permasalahan kemiskinan di Indonesia selama ini belum menemukan solusi yang tepat, terutama pada tahun 2019 ketika pandemi COVID-19 memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat, dapat dijelaskan dengan beberapa contoh. Salah satu permasalahan sosial utama di Indonesia adalah kemiskinan yang perlu ditangani secara serius oleh pemerintah. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, permasalahan kemiskinan di Indonesia selama ini belum menemukan solusi yang tepat. Permasalahan ini diperparah pada tahun 2019 akibat pandemi COVID-19 yang memberikan dampak signifikan terhadap masyarakat.

Misalnya saja di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, angka kemiskinan meningkat menurut data yang dimiliki BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Sleman, Angka Kemiskinan di Kabupaten Sleman tahun 2021 8,64% sedangkan 2020 sebesar 8,12% ditahun 2019 sebesar 7,41%; 2020 naik menjadi 8,12% dan 2021 menjadi

8,64%. Dalam situs <https://jogja.antaranews.com/berita/557181/pemkab-sleman-percepat-penanggulangan-kemiskinan> yang peneliti akses pada 2 september 2022 Bupati Sleman Kusitini mengatakan bahwa angkat kemiskinan di kabupaten Sleman mengalami peningkatan setelah adanya Covid 19. Pada tahun 2021 angka kemiskinan sebesar 8,64% tersebut meningkat dari angka kemiskinan pada tahun 2020 sebesar 8,12%. Hal ini didukung oleh data keluarga miskin di Kabupaten Sleman tahun 2021 pada tabel berikut:

**Tabel 2. Data Keluarga dan KK Miskin Kabupaten Sleman tahun 2021**

No	Kecamatan	Kepala Keluarga	Data Kemiskinan Tahun 2021			
			KK Miskin	Presentase (%)	KK Rentan Miskin	Presentase (%)
1.	Moyudan	12.009	1.320	10,99	5.718	47,61
2.	Minggir	11.712	1.623	13,86	5.844	49,90
3.	Seyegan	17.804	2.577	14,47	9.582	53,82
4.	Godean	24.108	2.612	10,83	8.469	35,13
5.	Gamping	31.798	2.696	8,48	9.806	30,84
6.	Mlati	31.614	2.769	8,76	10.321	32,65
7.	Depok	41.830	1.550	3,71	6.894	16,48
8.	Berbah	19.076	1.730	9,07	6.875	36,03
9.	Prambanan	18.852	2.435	12,92	8.789	46,62
10.	Kalasan	28.634	2.390	8,43	8.482	29,90
11.	Ngemplak	21.231	1.531	7,21	6.187	29,14
12.	Ngaglik	33.047	2.000	6,05	8.191	24,79
13.	Sleman	23.986	2.368	9,87	10.084	42,04
14.	Tempel	18.880	2.414	12,79	9.338	49,46
15.	Turi	12.712	1.584	12,46	5.757	45,29
16.	Pakem	13.141	974	7,41	4.370	33,25
17.	Cangkringan	11.126	1.215	10,92	5.740	51,59

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman, 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah keluarga miskin di Kabupaten Sleman masih cukup banyak. Kecamatan Mlati menjadi kecamatan yang paling banyak memiliki KK miskin yakni dengan jumlah 2.769 serta menjadi kecamatan yang memiliki KK rentan miskin tertinggi yakni dengan jumlah 10.321. Terjadinya kemiskinan disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu kebijakan publik dari pemerintah yang belum merata bagi masyarakat miskin yang ada di daerah selain itu pemerintah kurang melaksanakan pengawasan terhadap program - program yang sudah dibuat sehingga program - program tersebut kurang efektif dalam mengurangi kemiskinan. Sedangkan faktor internalnya yaitu masyarakat masih belum mampu menyelesaikan permasalahan sosial yang dihadapinya dan masih belum mampu dalam

memenuhi kebutuhan pokok sehari-harinya. Dalam situs <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2022/02/09/512/1095014/saatnya-bahu-membahu-menanggulangi-kemiskinan-di-kabupaten-sleman> yang peneliti akses pada 2 September 2022 Danang Maharsa selaku Ketua Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (TKPKD) Kabupaten Sleman mengatakan:

Perangkat daerah di lingkungan Pemkab Sleman perlu bahu membahu menurunkan persentase angka kemiskinan melalui beberapa program kegiatan. Berbagai program dilaksanakan melalui perangkat daerah yang mengampu secara teknis, di antaranya Dinas Sosial dengan program bantuan pangan nontunai (BPNT) daerah, bantuan kebutuhan dasar (pangan, sandang) untuk anak telantar. Ada pula program disabilitas dan lanjut usia terlantar, bantuan sosial kelompok perempuan rawan sosial ekonomi (PRSE), bantuan sosial KUBE/USEP, jaring pengaman sosial/JPS, sistem layanan rujukan terpadu (SLRT), Forum TKPK Kabupaten, penguatan kelembagaan TPK kecamatan dan kalurahan.

Untuk mendukung penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Sleman dan menjadi salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang memiliki respon cepat bagi masyarakat Sleman, diresmikan suatu program inovasi di bidang sosial yang akan memberikan kemudahan kepada masyarakat utamanya masyarakat miskin di Kabupaten Sleman yaitu Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA). Dalam situs <http://www.slemankab.go.id/13659/pemkab-sleman-launching-program-lasamba.slm> yang peneliti akses pada tanggal 2 september 2022 Sri Purnomo menyatakan:

Program ini merupakan program jemput bola yang dilakukan pemerintah kabupaten sleman untuk mengatasi permasalahan masyarakat yang terkait dengan layanan perlindungan sosial seperti lansia, masyarakat penyandang disabilitas, dan kesehatan artinya pemerintah akan terjun langsung ke lapangan untuk mengunjungi warga masyarakat, terutama bagi masyarakat miskin yang kurang membutuhkan bantuan tanpa harus mengajukan laporan terlebih dahulu kepada dinas sosial.

Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) merupakan inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman, dengan lokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Program ini berjalan dengan sistem proaktif dimana aparat mendatangi masyarakat secara langsung sebagai respon cepat atas pengaduan permasalahan sosial yang diterima. Inovasi LASAMBA bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan sosial agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat miskin, meskipun mereka memiliki keterbatasan sumber daya seperti uang dan transportasi. Maka dengan hadirnya inovasi LASAMBA, sistem pelayanan pun bertransformasi dari satu arah menjadi dua arah

Dengan dibuatnya Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini pemerintah berharap tingkat keluhan masyarakat terkait pelayanan publik menurun, mampu memberikan pelayanan terbaik dan menjadi program penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Sleman. LASAMBA menysasar masyarakat miskin yang membutuhkan layanan sosial, akan tetapi memiliki keterbatasan untuk datang langsung ke kantor Dinas Sosial. Masyarakat miskin yang memiliki permasalahan sosial dapat mengadukan masalahnya secara digital melalui media sosial Instagram milik Dinas Sosial [https://www.instagram.com/dinsos\\_sleman/](https://www.instagram.com/dinsos_sleman/) maupun media pengaduan publik (Lapor Sleman). Selain itu, pada inovasi LASAMBA disediakan nomor telepon aduan yang sewaktu-waktu dapat dihubungi oleh masyarakat.

Setelah petugas menerima laporan permasalahan sosial dari masyarakat, petugas melakukan identifikasi laporan dengan dibantu sistem informasi. Selanjutnya, petugas memberikan respon secara cepat melalui LASAMBA dimana petugas akan datang ke rumah masyarakat yang mengadukan masalahnya. Tak jarang, disaat melakukan LASAMBA petugas menemui fakta permasalahan sosial yang baru dari masyarakat. Petugas akan memberikan tindak lanjut penyelesaian masalah sosial dengan solusi yang paling tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tindak lanjut dari LASAMBA diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, antara lain: pemberian bantuan Jaring Pengaman Sosial (JPS), pengusulan data kemiskinan, penanganan lanjut usia, dan lainnya. Inovasi ini mendukung adanya percepatan proses pelayanan publik sehingga LASAMBA diharapkan mampu memberikan solusi atas permasalahan warga masyarakat yang membutuhkan layanan sosial dengan cepat dan tepat.

Inovasi LASAMBA mempunyai beberapa keunggulan, antara lain:

- a) Pengurangan beban pengeluaran masyarakat miskin;
- b) Penghematan waktu karena alur pelayanan lebih singkat;
- c) Validitas data kemiskinan terjamin; dan
- d) Penyelesaian aduan masalah sosial sesuai dengan kebutuhan masyarakat miskin.

Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) cukup berhasil akan tetapi masih memiliki kendala yakni respon dari pegawai dinas sosial yang masih kurang, berdasarkan ulasan website dinas sosial terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat “Pelayanan lewat Whatsapp lama di balasnya dan tidak jelas, admin whatsappnya lupa dengan kasus yg ada, di balas lama dan kelengkapan tidak jelas, berkas di suruh di kumpulkan lagi KK nya padahal kemarin cuma di suruh foto, kan jadi bolak balik”. Dengan adanya keluhan tersebut Dinas Sosial perlu melakukan peningkatan sumber daya

manusia agar program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Inayah (2020) pada tahun 2020 di Kabupaten Sleman. Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui *agenda setting* layanan sumbang warga (LASAMBA) dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat Kabupaten Sleman Tahun 2020. Penelitian tersebut menggunakan teori agenda setting melalui tiga aspek yaitu *problem stream*, *policy stream* dan *Politik stream* dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian oleh (Onilla & Suryawati, 2022) di Kabupaten Sleman. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui responsivitas Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam menangani penyaluran Bantuan Sosial Tunai. Penelitian tersebut menggunakan teori responsivitas dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Efendi et al. (2022) mengkaji tentang inovasi pelayanan publik dalam bentuk Mal Pelayanan Publik melalui inovasi produk layanan, system layanan, proses layanan, metode dan kebijakan layanan. Sementara Yahya & Setiyono (2022) telah mengkaji efektivitas pelayanan publik melalui Sistem Pengaduan Aplikasi SP4N-Lapor. Beberapa penelitian di atas, secara umum dapat dikatakan relevan dan memiliki hubungan dengan penelitian yang diteliti. Namun terdapat perbedaan yaitu penulis memfokuskan kajian pada program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dengan konsep efektivitas. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program Layanan Sumbang Warga bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Konsep efektivitas dalam konteks program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dapat dipahami sebagai sejauh mana program mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. efektivitas program LASAMBA dievaluasi berdasarkan beberapa dimensi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

#### 1) Pencapaian Tujuan

Dimensi ini menilai apakah program mempunyai tujuan/sasaran yang jelas dan mempunyai landasan hukum. Efektivitas program sebagian ditentukan oleh seberapa baik program tersebut memenuhi tujuan yang telah ditetapkan

#### 2) Integrasi

Dimensi ini ditunjukkan melalui adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sehingga memberikan kemudahan dan kejelasan bagi petugas pelayanan dan masyarakat. Program yang terintegrasi dengan baik adalah program yang terkoordinasi dengan baik dan semua bagian bekerja sama secara efektif

### 3) Adaptasi

Dimensi ini menunjukkan adanya kegiatan bimbingan teknis yang diperoleh petugas pelayanan dan keterbatasan fasilitas khususnya kendaraan bermotor dalam pelaksanaan program LASAMBA. Kemampuan suatu program untuk beradaptasi terhadap perubahan keadaan atau kebutuhan merupakan aspek kunci efektivitasnya

Definisi operasional efektivitas program LASAMBA adalah sejauh mana program tersebut berhasil memberikan hasil yang diinginkan, dalam hal ini adalah peningkatan aksesibilitas layanan sosial bagi masyarakat miskin. Hal ini dapat diukur melalui berbagai indikator seperti jumlah masyarakat yang dilayani, kepuasan penerima manfaat, dan pencapaian tujuan program tertentu.

## 2. Metode

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari s.d. Maret tahun 2023 di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yang bersifat induktif. Menurut Simangunsong (2017) mengungkapkan bahwa “penelitian diumpamakan sebuah proses untuk mengetahui sesuatu yang masih asing dan sama sekali baru”. Peneliti menarik kesimpulan bahwa penelitian adalah kegiatan yang disusun dengan tahapan terstruktur yang saling terhubung dan memiliki tujuan untuk penyelesaian suatu masalah. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu penentuan informan yang akan diambil dengan menentukan kriteria informan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan yang akan diambil adalah informan yang dirasa mengetahui informasi lebih tentang permasalahan yang ada di lapangan dan berperan penting dalam suatu organisasi. Jumlah informan penelitian adalah 11 orang, diantaranya yaitu Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Kepala Substansi Data Kesejahteraan Sosial, Staff Substansi Data Kesejahteraan Sosial, Pekerja Sosial, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan, Masyarakat penerima bantuan.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Peneliti terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan yang ditanyakan pada narasumber yang telah disiapkan. Dengan demikian, permasalahan data dapat menunjang pemantapan penelitian yang fokus pada Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) Bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti melakukan observasi secara terus terang, dengan menyatakan langsung kepada instansi terkait bahwa akan melakukan penelitian. Peneliti dalam melakukan penelitian ini

menggunakan teknik dokumentasi melalui data sekunder. Dengan memperhatikan dokumen tertulis berupa catatan, artikel, transkrip, buku, jurnal, dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut berkaitan dengan Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik analisa data kualitatif dilakukan dengan cara reduksi data serta menyamapikan data dengan analisis terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan, sehingga akan memperoleh gambaran secara jelas mengenai hal hal yang diteliti selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan teori dari Duncan dalam Streers (2020) tentang ukuran efektivitas yang kemudian diuraikan menjadi 3 dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Disetiap dimensi terdiri atas beberapa indikator seperti dicantumkan pada operasionalisasi konsep. Dalam konteks penelitian ini, konsep efektivitas program LASAMBA dioperasionalkan melalui tiga dimensi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Setiap dimensi memiliki beberapa indikator yang digunakan untuk menganalisis efektivitas program.

#### 1) Tujuan Pencapaian:

Indikator: a. Waktu Pencapaian: Kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP yang telah ada. B. Sasaran: Sejauh mana program memenuhi sasaran yang telah ditetapkan. C. Dasar Hukum: Program Kepastian memiliki dasar hukum yang jelas.

#### 2) Integrasi:

Indikator: a. Standar Operasional Prosedur (SOP): Ketersediaan SOP yang jelas untuk petugas dan masyarakat. B. Koordinasi: Tingkat koordinasi antarunit atau bagian dalam program.

#### 3) Adaptasi:

Indikator: a. Bimbingan Teknis: Ketersediaan kegiatan bimbingan teknis untuk petugas. B. Keterbatasan Fasilitas: Kendala yang dihadapkan pada pelaksanaan program, seperti keterbatasan kendaraan.

Dengan mengoperasionalkan konsep efektivitas program LASAMBA ke dalam indikator yang terukur, peneliti dapat menganalisis secara lebih rinci sejauh mana program ini efektif dalam mencapai tujuan, terintegrasi dalam pelaksanaannya, dan mampu beradaptasi terhadap perubahan keadaan atau kebutuhan.

## 1. Pencapaian Tujuan

Efektivitas suatu pelayanan dicapai dengan memiliki target yang akan dicapai, dalam hal ini peneliti mengukur apakah program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah berjalan dengan efektif kepada masyarakat miskin di Kabupaten Sleman tanpa mengesampingkan adanya kendala yang bisa menghambat program yang dilaksanakan. Disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan, untuk mengukur efektivitas suatu layanan salah satu dimensi yang digunakan adalah pencapaian tujuan yang dijelaskan ke dalam beberapa indikator yaitu: (1) waktu pencapaian, (2) sasaran, (3) dasar hukum.

### a. Waktu Pencapaian

Dalam mengukur efektivitas program Layanan Sumbang Warga bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, indikator yang digunakan salah satunya adalah kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP yang telah ada. Hal tersebut diketahui melalui pengumpulan data dengan teknik wawancara terstruktur.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sleman menuturkan:

Sejalan dengan adanya inovasi Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) oleh Dinas Sosial segala bentuk keluhan dan pelaporan permasalahan yang dialami masyarakat dapat diterima dan diproses oleh Dinas Sosial secara lebih cepat daripada sebelum adanya program LASAMBA ini. Hal ini terjadi karena kami menggunakan sistem jemput bola dimana petugas akan langsung kelapangan untuk bertemu dengan masyarakat sebagai respon yang cepat atas aduan permasalahan yang diterima. Dengan petugas mengunjungi langsung masyarakat data-data yang kami butuhkan terkait permasalahan yang dilaporkan akan cepat diperoleh, sehingga kami dapat menindak lanjuti dan memberi jawaban atas masalah tersebut dengan tepat. Dengan begitu pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dapat berjalan dengan tepat waktu dan maksimal.

Sejalan dengan pernyataan oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sleman di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan dibuatnya program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini dapat mempercepat proses pelayanan. Tetapi, peneliti belum merasa data yang diperoleh cukup dengan bertanya hanya kepada satu sumber, sehingga peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pihak.

Berkaitan dengan itu, peneliti juga melakukan wawancara Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial pada hari Senin, 9 Januari 2023 di ruangannya. Beliau menyampaikan:

Tindak lanjut aduan masyarakat melalui program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini, kalau untuk berapa lama penyelesaiannya kami tidak bisa memperkirakannya. Karena hal itu menyesuaikan yang terjadi di lapangan. Dari hasil Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) yang sudah dilakukan petugas akan diketahui permasalahannya. Diantara permasalahan yang ada mana yang paling mendesak, akan dilakukan skala prioritas. Apabila dibutuhkan hari ini ada solusi maka hari ini juga akan kami berikan solusi. Misalnya terdapat kasus masyarakat miskin yang tidak mampu untuk makan, akan dikoordinasikan dengan petugas stok pangan gudang daerah yang akan membantu menyiapkan paket sembako dan kita kirim kepada masyarakat tersebut. Hal itu yang sering terjadi, jadi apabila dibutuhkan solusi dihari itu akan di bantu dihari itu juga. Berbeda lagi dengan kasus yang masih bisa diusulkan secara reguler, misalnya diusulkan ke Kementerian sosial kan jawabannya tidak bisa hari itu juga dijawab. Jadi otomatis butuh waktu untuk penyelesaiannya.

Dari pernyataan diatas, dapat kita ketahui bahwa respon dari pihak Dinas Sosial melalui Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) diproses secara cepat dengan mempertimbangkan skala prioritas. Apabila memang laporan tersebut bersifat mendesak dan harus diproses hari itu, maka akan diproses dihari itu. Sedangkan aduan yang tidak bersifat mendesak akan diproses lebih lanjut. Akan tetapi dalam wawancara yang peneliti lakukan, kedua narasumber tidak memungkiri bahwa dalam proses pelayanan selalu ada permasalahannya. Program ini dijalankan dengan melakukan kunjungan langsung ke masyarakat, khususnya masyarakat miskin, yang kesulitan mengakses layanan sosial karena berbagai keterbatasan. Pendekatan ini memungkinkan respons yang lebih cepat dan efektif terhadap permasalahan sosial

Skala prioritas mungkin diterapkan berdasarkan tingkat kebutuhan dan urgensi masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Misalnya, laporan tentang kebutuhan mendesak seperti bantuan pangan atau medis mungkin diprioritaskan dan diproses lebih cepat dibandingkan dengan laporan lain yang mungkin tidak memerlukan tindakan segera. Meskipun demikian, semua laporan dan aduan dianggap penting dan akan diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sehubungan dengan itu, peneliti juga mewawancari Kepala Substansi Data Kesejahteraan Sosial di ruangannya pada hari selasa, 10 Januari 2023. Beliau menyampaikan:

Mengenai pelayanan melalui program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) yang diterapkan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman, Kami selalu mengusahakannya agar tepat waktu apabila tidak ada kendala yang berarti. Namun kalau ada kendala, kami pasti akan menyampaikan kepada yang bersangkutan bahwa terdapat kendala. Selain itu, kami juga mengutamakan prioritas yang mendesak dengan tidak mengesampingkan aduan dari masyarakat yang lain.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancari A.J pada hari Kamis, 12 Januari 2023 di rumahnya. Beliau mengatakan:

Menurut saya, respon dari Dinas Sosial nya baik. Saya melakukan pengaduan baru 2 hari yang lalu tetapi hari ini sudah ada respon dari pihak Dinas Sosial dengan mendatangi rumah saya dan melakukan survey, meminta data dan menanyakan permasalahan yang sebenarnya terjadi. Mungkin untuk tindaklanjuti dan solusi selanjutnya perlu waktu ya, karena banyak juga yang diurus oleh pihak dinas tapi biasanya jangka waktunya juga normal dan tidak terlalu lama.

Dari wawancara yang telah peneliti lakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) sudah sesuai dengan SOP mengenai ketepatan waktu karena Dinas Sosial menggunakan skala prioritas yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, program ini menghemat waktu masyarakat karena dengan adanya program ini mempersingkat alur pelayanan. Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dijalankan dengan melakukan kunjungan langsung ke masyarakat, khususnya masyarakat miskin, yang kesulitan mengakses layanan sosial karena berbagai keterbatasan. Program ini memungkinkan respons yang lebih cepat dan efektif terhadap permasalahan sosial

Program LASAMBA ini dirancang untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat miskin, meskipun mereka memiliki keterbatasan sumber daya seperti uang dan kendaraan. Dengan adanya program ini, sistem pelayanan yang hanya satu arah dirubah menjadi dua arah, dimana petugas langsung mengunjungi masyarakat sebagai respon cepat atas aduan permasalahan sosial yang diterima. dapat disimpulkan bahwa program ini menghemat waktu masyarakat dalam hal akses ke layanan sosial, karena mereka tidak perlu melakukan perjalanan ke kantor Dinas Sosial atau melakukan proses administratif yang mungkin memakan waktu.

Alur pelayanan yang dipersingkat oleh Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini melibatkan beberapa langkah. Pertama, masyarakat miskin yang memiliki permasalahan sosial dapat mengadukan masalah tersebut secara digital melalui media sosial atau media pengaduan masyarakat. Setelah petugas menerima laporan permasalahan sosial dari masyarakat, petugas melakukan pelaporan dengan dibantu sistem informasi. Selanjutnya, petugas memberikan respon secara cepat melalui LASAMBA dimana petugas akan datang ke rumah masyarakat yang mengadukan masalah tersebut

Hal tersebut dapat diketahui dari sesuai nya pernyataan pemerintah dengan kepuasan masyarakat. Dari wawancara yang telah dilakukan, banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak Dinsos untuk penyelesaian aduan dan

hal ini menjadi tolak ukur dari keefektifan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) yang diterapkan.

**Tabel 3. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Tahun	IKM	Kategori
2019	80,69 %	Baik
2020	84,34 %	Sangat Baik
2021	83,74 %	Baik
2022	83,68 %	Baik

Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Sleman, 2022

Merujuk pada tabel 3. diinformasikan bahwa capaian indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021 dan 2022 menunjukkan kategori baik. Hal ini berkesesuaian adanya program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) yang menjadi salah satu layanan unggulan di Kabupaten Sleman. Penulis berpendapat bahwa adanya pengukuran kepuasan masyarakat menunjukkan adanya interaksi antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Pemerintah Kabupaten Sleman dapat mengukur sejauh mana kinerja yang telah dilakukan khususnya dalam pemberian layanan public untuk masyarakat di Kabupaten Sleman tersebut. Dengan demikian, kategori baik tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Sleman merasa puas dan memperoleh manfaat dari adanya layanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya pada program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA).

#### **b. Sasaran**

Sasaran ataupun tujuan adanya program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini adalah untuk menciptakan pelayanan dibidang sosial yang memberi kemudahan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Indikator ini digunakan untuk mengetahui sasaran dari program ini sudah diterapkan sejauh mana, oleh karena itu peneliti melakukan wawancara kepada beberapa orang yang dirasa oleh peneliti berkaitan erat dengan masalah ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sleman pada Hari Senin, 9 Januari 2023 di ruangan beliau. Beliau mengatakan bahwa:

Sasaran dari program Layanan Sumbang Warga atau lebih mudahnya kita sebut LASAMBA ini untuk mendukung penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Sleman dan sebagai upaya yang dilakukan Dinas Sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sleman. Program ini merupakan program inovasi yang kami buat untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat miskin, meskipun mereka memiliki keterbatasan sumber daya seperti uang dan kendaraan.

Dari hasil wawancara dengan beliau, hal yang menjadi sasaran program ini yaitu mendukung penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Sleman dengan membuat program yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal tersebut akan memperbaiki aksesibilitas layanan sosial di Kabupaten Sleman sehingga akan meningkatkan kualitas birokrasi yang responsif. Sejalan dengan itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Substansi Data Kesejahteraan Sosial, pada hari selasa, 10 Januari 2023 di ruangnya. Beliau menuturkan:

Untuk target sasaran dari Dinas Sosial dalam menerapkan program LASAMBA ini yaitu membantu warga masyarakat miskin yang membutuhkan menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan publik, sehingga masyarakat tidak kesulitan lagi dalam melakukan pengaduan permasalahan yang sedang dialami. Dengan sistem yang digunakan oleh yaitu sistem jemput bola dimana petugas akan langsung mengunjungi masyarakat sebagai respon atas aduan permasalahan sosial yang diterima, baik secara langsung maupun melalui media digital. Selain itu, dapat mempercepat dan mendekatkan proses pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan sosial.

Tidak jauh berbeda dari pernyataan yang diberikan oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sleman, bahwasanya tujuan dari program ini adalah untuk membantu mempermudah masyarakat miskin yang memiliki permasalahan sosial dengan menggunakan sistem jemput bola dimana petugas akan turun secara langsung ke masyarakat, sehingga Layanan Sumbang Warga mengubah sistem pelayanan yang dahulu satu arah menjadi dua arah.

Dalam sesi lainnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial pada hari Senin, 9 Januari 2023 di ruangnya, beliau menuturkan:

Sasaran yang diharapkan dari dibuatnya program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini utamanya untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat miskin, walaupun mereka memiliki keterbatasan dalam dana maupun kendaraan. Perbaikan aksesibilitas layanan sosial pada masyarakat miskin telah sukses dilakukan dengan program ini, dibuktikan dengan menurunnya angka kemiskinan di Kabupaten Sleman. Menurut saya, tepat atau belumnya sasaran ini tergantung pada respon dari masyarakat. dan Alhamdulillah respon yang kami terima selama ada program ini baik.

Untuk menambah informasi tentang program Layanan Sumbang Warga sudah mencapai sasaran yang diinginkan, peneliti melakukan wawancara dengan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan, pada hari Rabu, 11 Januari 2023 di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Beliau menyampaikan:

Menurut saya, dengan adanya program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini sasaran masyarakat yang akan dibantu relatif tepat pada sasarannya. Karena Dinas Sosial terjun langsung kelapangan dan melihat seperti apa yang terjadi. Bukan hanya mengandalkan data yang ada, tanpa konfirmasi secara langsung. Yang saya lihat, Dinas memberikan bantuannya juga disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat itu. Sehingga akan mencapai sasaran yang tepat.

Masih berhubungan dengan sasaran, peneliti mewawancarai masyarakat yang menerima bantuan yaitu L.S, pada hari Senin, 16 Januari 2023 di rumahnya. Beliau mengatakan: “Menurut saya, Pelayanan yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Sleman ini sudah baik. Untuk masyarakat yang kekurangan seperti saya program ini sangat membantu. Dengan pihak Dinas Sosial mengunjungi langsung rumah saya, saya juga bisa menghemat biaya jadi tidak perlu ke kantornya secara langsung”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti memiliki pemikiran bahwa sasaran dari program Layanan Sumbang Warga sudah berjalan dengan sangat baik, validitas data kemiskinan terjamin karena petugas hadir secara langsung melakukan verifikasi dengan melihat kondisi nyata di lapangan. Penyelesaian aduan masalah sosial dilakukan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat miskin. Selain itu, program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini dapat mengurangi beban pengeluaran masyarakat miskin, karena masyarakat tidak pergi ke kantor Dinas Sosial secara langsung namun melaporkan melalui media sosial atau media pengaduan publik.

**Tabel 4. Data Perkembangan Angka Kemiskinan di Kabupaten Sleman**

Tahun	Persentase Penduduk Miskin	Keterangan
2014	9,50	
2015	9,46	
2016	8,21	
2017	8,13	
2018	7,65	Setelah ada inovasi
2019	7,41	Setelah ada inovasi
2020	8,12	Adanya pandemi covid

Sumber: Data kemiskinan Badan Pusat Statistik kab. Sleman, 2022

Merujuk pada tabel di atas, diketahui bahwa pada tahun 2020 terjadi peningkatan persentase penduduk miskin di Kabupaten Sleman. Berkaitan dengan pemrolehan data jumlah warga miskin tersebut, pemerintah daerah melakukan konfirmasi langsung ke

rumah warga tersebut sehingga dapat mengukur kevalidan dari data yang diperoleh. Di samping itu, melalui program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dinilai dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di Kabupaten Sleman khususnya mengurangi beban pengeluaran masyarakat miskin.

Di sisi lain, dalam menjalankan pelayanan sosial melalui program Layanan Sumbang warga (LASAMBA), petugas akan melakukan verifikasi terlebih dahulu terkait data yang dibutuhkan tentang masyarakat tersebut atau pelapor. Data utama yang dibutuhkan yaitu alamat. Data alamat didapatkan dari Kartu Keluarga maupun KTP. Akan tetapi alamat yang tercantum dalam Kartu Keluarga maupun KTP terkadang tidak sesuai yang ada dilapangan. Hal tersebut karena masyarakat yang belum mengganti Kartu keluarganya atau tempat tinggalnya yang telah berpindah. Peneliti melakukan wawancara dengan R.A.D.W, selaku Pekerja Sosial pada hari Rabu 11 Januari 2023 di kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Beliau mengatakan:

Ketika kami bertugas ke lapangan dan mendatangi rumah masyarakat kendala yang kami temukan itu biasanya kami tidak bertemu dengan yang bersangkutan. Kan hal seperti itu menghambat proses jadi kita harus datang lagi dihari berikutnya. Terkadang tidak cukup sekali datang kerumahnya karena kami belum bertemu dengan yang bersangkutan, dan data yang dibutuhkan jadi tidak lengkap.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan S.H selaku Pekerja Sosial Pada hari Rabu 11 Januari 2023 di kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Beliau menyampaikan:

Data yang kami miliki terkait alamat masyarakat sering kali tidak sama. Ketika kami mendatangi rumah tersebut, ternyata warga tersebut sudah pindah dan tidak tinggal lagi disitu. Atau kasus yang lainnya warga tersebut sulit untuk ditemui tetangga pun tidak mengetahui keberadaanya. Hal tersebut menghambat kami dalam memproses aduan tersebut. Jadi waktunya menjadi terlambat.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa data yang dimiliki pihak Dinas Sosial dengan yang ada dilapangan sering kali berbeda. Data yang dimaksud yaitu data alamat rumah. Hal tersebut terjadi karena masyarakat yang belum melakukan pembaharuan data di KTP dan Kartu Kelurga maupun masyarakat yang sudah tidak tinggal dialamat tersebut. Hal – hal tersebut menghambat para pegawai dalam bertugas karena seringkali petugas harus berulang kali mengunjungi rumah tersebut. Hal ini memperlambat proses pelayanan yang dilakukan.

### c. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah suatu hal yang penting untuk menjamin keabsahan dalam melakukan sesuatu. Dengan dasar hukum yang diatur secara jelas, suatu program dapat diakui kelegalitasannya dan dapat diakui oleh banyak pihak. Hal tersebut juga berlaku untuk program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, harus terdapat dasar hukum yang mengaturnya. Untuk mengetahui dasar hukum dari program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA), peneliti melakukan wawancara kepada pihak yang memiliki pengetahuan terhadap dasar hukum ini dan bisa menjelaskan hukum yang mendasari adanya program ini.

Dalam mencari data, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Substansi Data Kesejahteraan Sosial Sarastomo pada hari selasa, 10 Januari 2023 beliau menuturkan:

Dasar hukum itu hal yang penting dalam melakukan setiap kegiatan karena adanya dasar hukum, legalitasnya akan diakui oleh semua pihak. Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini produk dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Kabupaten Sleman yang memiliki dasar hukum, yaitu : (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, (2) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin Orang Tidak Mampu, (3) Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 95/HUK/2016 Tentang Pelaksanaan sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial untuk Perlindungan sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, (4) Peraturan Bupati Sleman Nomor 55.9 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial. Semua merupakan dasar yang menjadi acuan kami untuk melaksanakan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA)

Merujuk keterangan yang beliau sampaikan di atas serta didukung oleh data-data yang valid, maka program LASAMBA ini sudah memiliki dasar hukum yang mengatur sehingga legalitasnya diakui oleh semua pihak. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Anwaruddin (2004) bahwa salah satu dari karakteristik pelayanan publik adalah adanya kejelasan dasar hukum. Senada dengan pernyataan tersebut, Heriyanto (2022) juga menegaskan adanya penguatan terhadap tata kelola layanan dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Kejelasan regulasi dapat berupa regulasi terkait anggaran dan regulasi pelaksana yang bertanggungjawab terhadap layanan yang diselenggarakan (Mayowan, 2016). Dengan demikian, dengan melakukan penguatan regulasi diharapkan penyelenggaraan fungsi layanan public dapat terselenggara lebih efektif (Sandiasa & Agustan, 2018).

## 2. Integrasi

Integrasi adalah pembaruan hingga mencapai kesatuan yang utuh atau dapat diartikan suatu proses yang mana sesuatu yang berbeda bergabung menjadi kesatuan. Dalam menentukan efektivitas suatu program berdasarkan teori Duncan dalam Steers (2020) yang peneliti gunakan salah satunya adalah integrasi. Integrasi menjelaskan secara rinci prosedur, proses sosial program Layanan Sumbang Warga ini. Untuk memperoleh hasil penelitian, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pihak.

### a. Prosedur

Prosedur sangat berkaitan dengan proses pelayanan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA), mulai dari awal aduan sampai dengan penyelesaian. Untuk mendapatkan jawaban mengenai hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Substansi Data Kesejahteraan Sosial, pada hari Selasa, 10 Januari 2023. Beliau menuturkan:

Prosedur dari program ini masyarakat miskin yang memiliki permasalahan sosial dapat mengadukan masalahnya secara digital melalui media sosial milik Dinas Sosial (Whatsapp, Instagram, Facebook) maupun media pengaduan publik (Lapor Sleman). Selain itu, pada inovasi Layanan Sumbang Warga ini disediakan nomor telepon aduan yang sewaktu-waktu dapat dihubungi oleh masyarakat. Sehingga kapanpun masyarakat membutuhkan bisa dilaporkan pada nomor telfon tersebut untuk ditindak lanjuti.

Disini beliau menjelaskan bahwa dalam proses pelayanan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Untuk memperbanyak data yang ada, peneliti juga melakukan wawancara dengan Staff Substansi Data Kesejahteraan Sosial pada hari Rabu 11 Januari 2023. Beliau juga menuturkan:

Tentu dalam bekerja ada namanya prosedur ya, begitupun dalam pelayanan sosial melalui program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini. Dalam pelaksanaannya tentu kami berpegang pada SOP yang ada, dimulai dari masyarakat yang mengadukan masalahnya melalui media sosial, melalui nomor telepon aduan yang akses penyampaian aduan masyarakat dibuka 24 jam dan proses penanganan langsung dilakukan 1 x 24 jam Tak jarang, aduan datang dari tetangga terdekat atau kerabat dari pihak yang membutuhkan layanan sosial. Setelah petugas menerima laporan permasalahan sosial dari masyarakat petugas melakukan identifikasi laporan dengan dibantu sistem informasi. Selanjutnya, petugas memberikan respon secara cepat melalui LASAMBA dimana petugas akan datang ke rumah masyarakat yang megadukan masalahnya.

Untuk mendapatkan data yang lebih mendukung peneliti juga melakukan wawancara dengan R.A.D.W, selaku Pekerja Sosial pada hari Rabu 11 Januari 2023. Beliau menyampaikan:

Dalam pelaksanaan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) sebagai pegawai yang melaksanakan tugas tentu kami berpedoman pada SOP yang ada, karena kalau kami sudah menjalankan sesuai SOP tetapi ada kesalahan kami tidak salah secara langsung karena sudah mengikuti SOP yang ada. Meski tak jarang, disaat melakukan Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) petugas menemui fakta permasalahan sosial yang baru dari masyarakat. Selanjutnya petugas akan memberikan tindak lanjut penyelesaian masalah sosial dengan solusi yang paling tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut saya, pelayanan sosial melalui Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini sudah dijalankan sesuai dengan SOP yang ada.

Dari pernyataan diatas, dapat kita ketahui bahwa jawaban kedua informan menjelaskan bahwa proses pelayanan melalui program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Walaupun dalam wawancara yang peneliti lakukan, kedua informan tidak memungkiri bahwa dalam proses pelayanan pasti selalu ada kendalanya. Kendala-kendala tersebut antara lain kurang mencukupinya kebutuhan sarana dan prasarana, seperti kendaraan bermotor yang digunakan dalam penerapan program LASAMBA. Selain itu, data alamat yang belum valid juga menjadi kendala dalam pelaksanaan program ini. Kendala lainnya adalah tantangan terkait kemampuan sumber daya manusia petugas pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Sosial telah berupaya melakukan beberapa langkah. Salah satunya adalah dengan menjalankan program LASAMBA secara langsung, yaitu dengan melakukan kunjungan langsung ke masyarakat, khususnya masyarakat miskin, yang kesulitan mengakses layanan sosial karena berbagai keterbatasan. Pendekatan ini memungkinkan respons yang lebih cepat dan efektif terhadap permasalahan sosial.

SOP yang telah disusun dinilai dapat menjadi salah satu faktor pendukung dalam penerapan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) di Kabupaten Sleman. Hal ini berkesesuaian dengan pendapat dari Sulistiani (2016) yang menyatakan bahwa adanya efektifitas dan efisiensi serta kemudahan dalam pelayanan, dapat diwujudkan melalui adanya SOP yang jelas. Hal tersebut dapat terwujud karena SOP memberikan manfaat bagi kejelasan informasi terkait tugas dan wewenang dari petugas layanan, dan pelayanan yang diberikan dapat terselenggara sesuai prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Maryam, 2016). Selain petugas pelayanan yang memperoleh manfaatnya, Nurrahman & Rahman (2021) menyatakan bahwa masyarakat sebagai penerima manfaat

layanan juga dapat memperoleh kejelasan informasi melalui SOP yang ditetapkan. SOP yang disusun bertujuan untuk menjamin penyelenggaraan layanan public yang diberikan sudah senada dengan standar yang ditetapkan yang meliputi prinsip akuntabilitas, transparansi dan kemudahan akses (Septiandika et al., 2023). SOP yang diterapkan memberikan kemudahan dan kejelasan bagi petugas layanan dan masyarakat. Dengan demikian, penerapan SOP yang sesuai dengan ketentuan diharapkan dapat mewujudkan pelayanan public yang lebih mudah dan sederhana (Tumilantouw et al., 2019).

## **b. Proses Sosial**

Salah satu penilaian efektivitas program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) berkaitan dengan proses sosial atau sosialisasi Program ini kepada masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Substansi Data Kesejahteraan Sosial, pada hari selasa, 10 Januari 2023. Beliau menuturkan:

Kalau untuk program sosialisasi khusus kepada masyarakat tentang Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) itu belum ada. Tetapi apabila kami melakukan pertemuan-pertemuan dengan internal antar OPD, atau dengan teman-teman mitra kerja, kami sampaikan kalau di Dinas Sosial ada program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) agar mereka juga dapat memberi tahu orang lain.

Dari wawancara tersebut, peneliti menarik kesimpulan bahwa Sosialisasi khusus tentang Program Layanan Sumbang Warga ini belum dilakukan oleh Dinas Sosial. Sosialisasi yang dilakukan hanya sebatas pembicaraan dengan OPD maupun mitra kerja Dinas Sosial. Sejalan dengan itu peneliti melakukan wawancara dengan R.A.D.W selaku Pekerja Sosial pada hari Rabu 11 Januari 2023. Beliau mengatakan:

Kami ada stiker tentang program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) yang didalamnya tercantum nomor layanan. Masyarakat. Rumah yang kami kunjungi akan kami tempel dengan stiker, sebagai bukti bahwa petugas sudah sampai dirumah tersebut. Masyarakat bisa mengadu ataupun menanyakan kelanjutan permasalahannya. Melalui nomor yang tercantum itu sehingga masyarakat tidak merasa hanya didatangi tetapi tidak ada kelanjutannya. Selain itu, stiker ini juga untuk memantau petugas apakah sampai ke lokasi atau tidak.

Untuk menambah informasi, peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat, T.S pada hari Senin 16 Januari 2023 dirumahnya. Beliau menyampaikan:

Dari tahun ke tahun, menurut saya pihak Dinas sosial berupaya untuk meningkatkan pelayanannya. Namun, jujur saja karena saya juga sudah tua saya kurang paham dan mengerti tentang alur pendaftaran melalui media digital tersebut. saya dibantu sama

anak saya untuk mengurusnya. Kalau untuk adanya program Layanan Sumbang warga ini saya kurang memahami.

Dari penjelasan beberapa informan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengerti tentang program Layanan Sumbang Warga. Hal tersebut karena pengenalan program ke masyarakat yang masih kurang sehingga yang terjadi banyak masyarakat yang belum mengerti tentang program ini. Oleh karena itu masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Dinas Sosial daripada melakukan aduan melalui media digital. Hal ini menjadi tugas tambahan bagi pemerintah karena tujuan dari dibuatnya program ini untuk memberi kemudahan akses kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk tetap bisa mendapat pelayanan. Supaya masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dinas Sosial untuk melakukan pelaporan terkait permasalahan sosial yang ada, cukup berada dirumah. Sehingga waktu, biaya perjalanan, dan biaya kendaraan bisa berkurang.

### **3. Adaptasi**

Dimensi selanjutnya untuk menentukan efektivitas suatu kegiatan adalah adaptasi. Dalam adaptasi ini dijelaskan dalam 2 indikator yaitu: (1) Peningkatan Kemampuan, dan (2) Sarana dan Prasarana. Untuk mengetahui dimensi ini lebih lanjut, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan ini.

#### **a. Peningkatan Kemampuan**

Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) tentu didukung oleh sumber daya manusia dalam pelaksanaannya. Sumber daya manusia yang hal ini adalah para pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Sleman, pegawai dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada Standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal dibutuhkan peningkatan kemampuan dari para pegawai dalam pelaksanaan program Layanan Sumbang Warga ini.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial pada hari Senin, 9 Januari 2023. Beliau mengatakan:

Mengenai peningkatan mutu tenaga kerja kami, untuk saat ini kami sudah pernah melakukan bimbingan teknis bagi para pegawai. Selain itu kami juga menjalin kerja sama dan hubungan yang baik dengan berbagai mitra dan pihak pemerintah Kabupaten Sleman. Dalam pelaksanaannya saya rasa para pegawai sudah kompeten dan mengerti tentang tugas yang harus mereka lakukan.

Sejalan dengan itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Substansi Data Kesejahteraan Sosial pada hari selasa, 10 Januari 2023 Beliau mengatakan:

Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) memiliki sebuah tim yang mendukung pelaksanaan program ini. Tim tersebut disebut Tim Reaksi Cepat (TRC) Dinas Sosial dengan jumlah 44 personel yang terdiri atas pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK), dan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM). Para petugas sudah memiliki kemampuan untuk melaksanakan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA). Mereka memahami bagaimana alur dan tugas yang diberikan.

Untuk menambah informasi, peneliti juga melakukan wawancara dengan Staff Substansi Data Kesejahteraan Sosial Sri Rokayati pada hari Rabu 11 Januari 2023. Beliau mengatakan: “Untuk peningkatan kemampuan pegawai, saya sudah pernah mengikuti bintek. Selama mengikuti bintek, kami diajarkan cara pengoperasian komputer dan pengolahan data. Dilapangan data yang kami dapatkan kami catat terlebih dahulu secara manual. Selanjutnya setelah di Kantor baru kami ketik dan masukkan ke computer”.

Dari hasil wawancara, terdapat beberapa langkah konkret yang dapat ditawarkan untuk mengatasi permasalahan SDM dalam program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA), yaitu:

- 1) Peningkatan pelatihan dan bimbingan teknis: Meskipun sudah dilakukan bimbingan teknis, peningkatan pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala dan menyeluruh bagi layanan petugas LASAMBA sangat penting untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan.
- 2) Penguatan budaya pelayanan: Meningkatkan budaya pelayanan yang responsif dan empatik di antara petugas layanan LASAMBA, termasuk mengedepankan kebutuhan masyarakat dan mengatasi hambatan-hambatan yang ada.
- 3) Peningkatan koordinasi antar-instansi: Meningkatkan koordinasi antara Dinas Sosial dan instansi terkait lainnya untuk memastikan dukungan yang efektif dan efisien dalam penanganan permasalahan sosial yang dilaporkan oleh masyarakat.
- 4) Evaluasi dan monitoring: Melakukan evaluasi dan monitoring secara rutin terhadap kinerja petugas layanan LASAMBA untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
- 5) Sosialisasi program: Meningkatkan sosialisasi program LASAMBA kepada masyarakat agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan memahami program ini, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan ini dengan lebih baik.

Hal tersebut senada dengan pendapat dari Abdussamad & Amala (2016) bahwa dalam rangka pengembangan kompetensi pegawai maka salah satu caranya dapat dilakukan melalui kegiatan Bimtek. Oleh karena itu, dibutuhkan ajuan anggaran yang dapat dimaksimalkan untuk kegiatan Bimtek tersebut (Arifah & Amalia, 2021). Irawanto (2017) juga menilai bahwa adanya kegiatan Bimtek merupakan suatu keharusan bagi instansi pemerintahan apabila ingin mengembangkan sumber daya manusianya. Hal senada juga disampaikan oleh Ekowati & Akbar (2023) bahwa keikutsertaan pegawai melalui kegiatan seminar, Bimtek dan Diklat dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai. Bahkan Nurrahman & Rahmadanita (2022) menjelaskan bahwa melalui keikutsertaan pegawai melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan juga dapat mendukung pencapaian kinerja organisasi. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah konkret di atas, diharapkan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dapat lebih efektif dalam mencapai tujuan untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **b. Sarana dan Prasarana**

Agar berjalan dengan efektif, pelaksanaan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Dalam mencari data tentang sarana dan prasarana Kantor Dinas Sosial, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Sosial pada Hari Senin, 9 Januari 2023 di ruangan beliau, beliau mengatakan: “Sarana dan prasarana yang kami miliki sudah cukup dan memadai untuk mendukung pelaksanaan program Layanan Sumbang Warga. Pasti kami memiliki jaringan komputer untuk operasional, kami memiliki media sosial seperti facebook, instagram, Twitter, maupun nomor telepon yang dihubungi 24 jam oleh masyarakat”.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial pada hari Senin, 9 Januari 2023 di ruangannya., Beliau menuturkan bahwa:

Sarana dan prasarana kantor dinas sosial yang mendukung program Layanan Sumbang Warga sudah memadai, Komputer, Jaringan, Alat-alat perkantoran seperti kertas dan alat printer itu sudah memadai. Tetapi, kendaraan operasional khusus yang difungsikan untuk Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini kami belum ada. Tetapi kami punya program yang lain Ngantar Paimah yang memiliki 2 kendaraan bermotor, biasanya kami menggunakan kendaraan itu kalau sedang tidak digunakan saat itu. Tetapi kalau itu digunakan kami menggunakan kendaraan dinas kantor. Mana yang longgar kendaraannya itu kami gunakan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan R. (petugas layanan). Pada hari Rabu 11 Januari. Beliau mengatakan bahwa: “Sarana dan prasarana disini bagus, kursi tunggu antrian juga banyak. Selain itu disediakan juga minuman serta permen gratis bagi para pengunjung yang haus dan bosan. Para pegawainya juga ramah ramah. Tempat parkir yang disediakan pihak dinas juga cukup luas. Sarana cuci tangannya juga ada”.

Dari keterangan diatas, sarana dan prasarana yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sleman sudah cukup memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pegawai dan khususnya masyarakat. Setelah peneliti melakukan observasi di kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman, bagian pelayanan terdapat kursi tunggu yang cukup banyak untuk masyarakat yang menunggu antrian. Selain itu disediakan juga minuman dan permen gratis bagi para pengunjung yang sedang menunggu. Sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu antrian. Akan tetapi sarana dan prasana untuk melaksanakan program Layanan Sumbang Warga yakni kendaraan khusus belum ada. Selama ini para pegawai menggunakan kendaraan dari program lain maupun kendaraan dinas yang sedang tidak digunakan.

Pelaksanaan program Layanan Sumbang Warga tentunya membutuhkan sarana serta prasarana yang mencukupi untuk mendukung proses pelayanannya. Sarana yang sangat dibutuhkan oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya yaitu kendaraan yang digunakan untuk akses ke rumah warga. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama S.I, pada hari Senin, Januari 2023. Beliau mengatakan bahwa:

Kendaraan operasional khusus yang difungsikan untuk Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini kami belum ada. Tetapi kami punya program yang lain Ngantar Paimah yang memiliki 2 kendaraan bermotor, biasanya kami menggunakan kendaraan itu kalau sedang tidak digunakan saat itu. Tetapi kalau itu digunakan kami menggunakan kendaraan dinas kantor. Mana yang longgar kendaraannya itu kami gunakan. Hal tersebut sering menghambat kami dalam melaksanakan tugas karena harus menunda dulu Layanan Sumbang Warga nya.

Belum tersedianya kendaraan operasional khusus untuk program ini dapat menghambat pelaksanaan program Layanan Sumbang Warga, karena kendaraan merupakan sarana yang penting dalam menunjang terlaksananya program ini. Apabila kendaraan operasional dari program lain sedang digunakan, Layanan Sumbang Warga ini harus ditunda terlebih dahulu karena menunggu kendaraan lain yang bisa digunakan. Hal ini memperlambat proses yang dilakukan.

#### 4. Kesimpulan

Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) di Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, telah berjalan cukup efektif. Program ini bertujuan untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial bagi masyarakat miskin dengan menggunakan sistem jemput bola, di mana petugas mengunjungi masyarakat secara langsung sebagai respon cepat atas masalah sosial yang diterima. Hasil utama dari penelitian tentang Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) di Kabupaten Sleman adalah:

1. Efektivitas program LASAMBA: Penelitian menunjukkan bahwa program ini cukup efektif dalam mencapai tujuan untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial bagi masyarakat miskin. Efektivitas ini diukur berdasarkan tiga dimensi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.
2. Pencapaian tujuan: Program LASAMBA memiliki kejelasan tujuan/sasaran dan dasar hukum. Program ini berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan aksesibilitas layanan sosial bagi masyarakat miskin.
3. Integrasi: Program LASAMBA memiliki SOP yang jelas, yang memberikan kemudahan dan kejelasan bagi petugas layanan dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa program ini terintegrasi dengan baik.
4. Adaptasi: Program LASAMBA menunjukkan adanya kegiatan Bimtek yang telah memperoleh layanan petugas dan tidak adanya keterbatasan sarana, Hal ini menunjukkan bahwa program mampu beradaptasi dengan kebutuhan dan keterbatasan yang ada.
5. Kendala: Meskipun program LASAMBA berjalan cukup efektif, masih terdapat kendala yang dihadapi, seperti kekurangan sarana dan prasarana serta data alamat yang belum valid.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) di Kabupaten Sleman telah berjalan cukup efektif dalam mencapai tujuan untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial bagi masyarakat miskin. Namun, masih ada kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas program ini lebih lanjut. Oleh karena itu penulis merekomendasikan sebaiknya Dinas Sosial Kabupaten Sleman melakukan peningkatan pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala dan menyeluruh bagi layanan petugas LASAMBA sangat penting untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan; Memanfaatkan dana yang diberikan oleh pemerintah pusat melalui Dana Istimewa DIY dengan sebaik-baiknya. Selain untuk pengadaan kendaraan bermotor, dana tersebut dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelaksanaan

program ini; Melakukan sosialisasi berkaitan dengan program LASAMBA baik melalui Kepala Desa/ Lurah sehingga nantinya dapat disosialisasikan kembali kepada warga masyarakat setempat, memanfaatkan media sosial yang ada untuk memperkenalkan program LASAMBA.

## 5. Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jm.v20i2.47>
- Anwaruddin, A. (2004). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN Bandung*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v1i1.186>
- Arifah, S. B. N., & Amalia, R. (2021). Kompetensi Aparatur Dalam Upaya Melayani Perizinan Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(2). <https://doi.org/DOI 10.33701/jmsda.v9i2.1988>
- Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2327>
- Ekowati, M., & Akbar, F. (2023). Kinerja Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kantor UPT Samsat Binjai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Media Birokrasi*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v5i1.2736>
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E –Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Inayah, F. (2020). *Agenda Setting Lasamba ( Layanan Sumbang Warga) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Sleman Tahun 2019* [UMY Repository]. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/31275>
- Irawanto. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur. *As Siyasa*, 2(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/as.v2i2.1181>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1). <https://repository.unikom.ac.id/51314/1/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf>
- Mayowan, Y. (2016). Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa (Studi

- Kasus di Kabupaten Lamongan). *PROFIT: Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*, 10(1). <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21776/ub.profit.2016.010.01.2>
- Nurrahman, A., & Rahmadanita, A. (2022). Identifikasi Faktor-Faktor Pencapaian Kinerja Organisasi Kecamatan Sebatik Tengah Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Media Birokasi*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i2.2854>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Government Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Onilla, S. R., & Suryawati, R. (2022). Responsivitas Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam Menangani Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) (Studi Kasus di Desa Sidoarum). *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1). <https://doi.org/DOI:https://dx.doi.org/10.31506/jap.v13i1.13275>
- Sandiasa, G., & Agustan, P. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Public Inspiration Jurnal Administrasi Publik*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.3.1.2018.1-8>
- Septiandika, V., Bustomi, A. N., & Aisyah, R. N. (2023). Penyelenggaraan Good Village Governance Melalui Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 06(02). <https://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/view/855/527>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Steers, R. M. (2020). *Efektivitas Organisasi (Terjemahan)*. Erlangga.
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (Sop) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1). [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/Ayu Siami Sulistiani \(01-12-16-11-18-26\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/Ayu%20Siami%20Sulistiani%20(01-12-16-11-18-26).pdf)
- Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/mirai.v5i1.573>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokasi*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).