



## Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Ambon

Devita Sari<sup>1)</sup>, Z. A. Rengifurwarin<sup>2)</sup> Julia Th Patty<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pttimura, Indonesia

Email: <sup>1)</sup> [devitasarii928@gmail.com](mailto:devitasarii928@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received 01 Maret 2023]

Revised [19 Mei 2023]

Accepted [20 Juni 2023]

### KEYWORDS

Performance, Social Service  
Public Service

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Bertujuan menganalisis dan menjelaskan gambaran mengenai kinerja Pelayanan Publik, serta faktor – faktor pendukung dan penghambatnya di Dinas Sosial Kota Ambon. Informan penelitian ini berjumlah 12 orang. Data dibutuhkan dalam penelitian ini, dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data berhasil dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan bantuan teknik analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan, Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Ambon sudah cukup baik, namun belum optimal secara menyeluruh, seperti: 1) Kualitas pelayanan, 2) Kuantitas pelayanan, 3) Ketepatan pelayanan, 4) Efektifitas pelayanan, 5) Kemandirian Pelayanan. Disisi lain yang menjadi faktor pendukungnya yaitu, 1) Faktor Gaji Kerja Pegawai, 2) Faktor Lingkungan Kerja Pegawai, 3) Faktor Budaya Kerja Pegawai, 4) Faktor Motivasi Kerja Pegawai. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah: 1) Faktor Disiplin Kerja Pegawai, dan 2) Faktor Kepuasan Kerja Pegawai, Implikasi dari penelitian ini, bahwa jika hendak meningkatkan kinerja pelayanan publik pada kantor dinas sosial kota Ambon, maka perlu dikembangkan secara optimal faktor pendukungnya, dan perbaikan faktor penghambatnya.

### ABSTRACT

The purposes to analyze and explain an overview of the performance of Public Services, as well as the supporting and inhibiting factors in the Ambon City Social Agency. The informants of this study were 12 people. The data needed in this study were collected through observation, interviews, and documentation. The data were collected, processed, and analyzed by using descriptive qualitative analysis techniques. The results of this study indicate that the performance of public services at the Ambon City Social Service is quite good, but not optimal as a whole, such as: 1) Service quality, 2) Service quantity, 3) Service accuracy, 4) Service effectiveness, 5) Service independence on the side other supporting factors are, 1) Employee Salary Factor, 2) Employee Work Environment Factor, 3) Employee Work Culture Factor, 4) Employee Work Motivation Factor While the inhibiting factors are: 1) Employee Work Discipline Factor, and 2) Employee Job Satisfaction Factor, the implication of this research, that if you want to improve the performance of public services at the Ambon city social service office, it is necessary to optimally develop the supporting factors, and improve the inhibiting factors

## PENDAHULUAN

Kinerja pelayanan pegawai merupakan salah satu isu penting dan strategis sifatnya yang memperoleh perhatian yang sangat luas dan serius oleh pemerintah dan pemerintah daerah untuk melakukan peningkatannya secara baik dan optimal pada suatu organisasi pemerintah, termasuk organisasi pemerintah daerah dalam rangka upaya memenuhi harapan dan tuntutan kebutuhan warga masyarakat secara berkualitas sesuai dengan hak dan kewajiban yang diembannya berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Pada dasarnya kinerja pelayanan pegawai adalah suatu gambaran mengenai tingkat kemampuan para pegawai dalam proses pelaksanaan tugas pekerjaan berupa pemberian pelayanan barang dan jasa atau pelayanan administratif yang diembannya dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan warga masyarakat, serta hasil atau target yang diharapkan dicapai sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi pada waktu sebelumnya.

Karena itu adalah menjadi kewajiban tiap pimpinan pada suatu organisasi, termasuk pada organisasi perangkat daerah (OPD) untuk dapat mendorong dan memfasilitasi para pegawainya agar memiliki kemampuan dalam memberikan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang baik dan optimal sebagaimana yang diharapkan. Tinggi atau rendahnya kinerja pelayanan para pegawai pada suatu organisasi pemerintah daerah atau organisasi perangkat daerah otonom (OPD) menjadi ukuran atau barometer bagi tingkat kelancaran atau keberhasilan yang dicapai para pegawainya sesuai dengan kebijakan dan rencana kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

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 (UU.No.25/2009). Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. dan setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah

ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut.

Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Pelayanan publik merupakan (*public service*) merupakan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Tinggi atau redahnya kinerja pelayanan publik oleh para pegawai pada suatu organisasi publik sangat ditentukan atau dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya faktor: kemampuan kerja pegawai, ketrampilan kerja pegawai, semangat kerja pegawai, dan disiplin kerja. Jadi jika terdapat tingginya kemampuan kerja pegawai, ketrampilan kerja pegawai, semangat kerja dan disiplin kerja pegawai, maka akan terjadi tingginya tingkat kinerja pelayanan publik yang dicapai pegawai pada suatu organisasi. Demikian pula sebaliknya. Jika terdapat kinerja pelayanan publik oleh para pegawai berada dalam posisi yang rendah, maka faktor – faktor yang perlu ditelusuri dalam hal ini adalah kemampuan kerja pegawai, ketrampilan kerja pegawai, semangat kerja pegawai, dan disiplin kerja pegawai. Kinerja sangat penting dalam membawa perusahaan kearah yang lebih baik.

Kinerja wujud hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang. Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian atau evaluasi dan sistem yang merupakan kekuatan penting untuk mempengaruhi perilaku karyawan, maka di perlukan penilaian kinerja, untuk mengetahui hasil kinerja yang telah dicapai karyawan dalam sebuah perusahaan. Maka yang harus dilakukan pimpinan yaitu melakukan penilaian kinerja, hasil dari penilaian kinerja tersebut perusahaan akan mengetahui apakah kinerja perusahaan baik atau tidak. Karyawan dan lingkungan kerja untuk itu mengadakan penilaian kinerja disuatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting.

Bila dikaitkan dengan kondisi pada Dinas Sosial Kota Ambon, maka diharapkan agar para pegawai memiliki tingkat kinerja pelayanan publik yang baik dan optimal sehingga sesuai dengan kewajiban atau tanggung jawab yang diembannya berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Sesuai dengan peraturan pemerintah kota Ambon, Dinas sosial kota Ambon mempunyai tugas pokok sebagai berikut: 1)Perumusan kebijakan teknis urusan pemerintah di bidang sosial,, 2)Pelaksanaan kebijakan di dinas sosial, 3)Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang social, 4)Pelaksanaan administrasi dinas, 5)Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

## LANDASAN TEORI

### Konsep Kinerja

Menurut kamus bahasa Indonesia, kerja adalah sesuatu yang harus dikerjakan, sesuatu yang harus dikerjakan. Sebenarnya *power* merupakan singkatan dari *kinetic of work energy* yang dalam bahasa Inggris identik dengan *power*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai tontonan. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh pegawai, yang berkaitan dengan pekerjaan dan tugas-tugas dalam perusahaan, yang dimaksud dengan kinerja adalah salah satu ukuran kinerja pegawai. Menurut Vroom (Fazwan, 2022:7) kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

Pada dasarnya, suatu organisasi dibentuk guna mencapai tujuan bersama. namun untuk mencapai tujuan bersama itu diperlukan adanya kinerja yang handal dan profesional dari berbagai stakeholder yang bersangkutan. Menurut Keban (Wardhana, 2004:69) kinerja merupakan terjemahan dari "performance" yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk rasa atau prestasi titik kinerja juga diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi tersebut. Menurut Kasmir (Hendra, 2020:3) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 Tahun. Menurut Miner dalam Sutrisno (Hendra, 2020:3) kinerja adalah bagaimana seseorang yang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

### Konsep Pelayanan Publik

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan



perundang-undangan. Menurut Moenir dalam Tangkilisan (Pangemanan, 2021:4) pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Mahmudi (Mustanir,2022:20), Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto (Pangemanan, 2021:4) pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Konsep Kinerja Pelayanan Publik**

Kinerja pelayanan publik merupakan masalah penting yang mempengaruhi semua pihak karena merupakan tanggung jawab pemerintah untuk melayani masyarakat, efisiensi adalah tingkat efektifitas atau efisiensi yang dapat dicapai pegawai atau suatu organisasi berdasarkan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan sebelumnya. indikator kinerja. Sangat penting untuk mengukur keberhasilan kinerja, baik kinerja karyawan maupun kinerja perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui derajat keberhasilan yang dicapai, sehingga mengetahui bagaimana derajat kinerja yang dicapai dapat dievaluasi. Terwujudnya prestasi tersebut sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang bersumber baik dari pegawai itu sendiri maupun dari organisasi.

Terdapat masalah yang serius dalam kualitas jasa atau pelayanan yang dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara harapan dan persepsi konsumen, sehingga penggunaan pengukuran kualitas jasa yang paling tepat adalah berdasarkan kinerja atau Performance- hanya ada sedikit bukti yang mendukung relevansi dari adanya jarak atau gap yang terdapat diantara harapan dan persepsi sebagai dasar dalam menilai kualitas jasa sehingga kualitas pelayanan atau SERVPERF menjadi prediktor yang baik bagi kualitas jasa dan kepuasan konsumen. Menurut Teas (Triyono, 2008:25), Skala SERVPERF dinyatakan lebih tepat dalam mengukur kualitas jasa karena service performance karena lebih bisa menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen hanya akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dari suatu produsen tertentu bukan pada persepsi mereka atas kualitas jasa pada umumnya.

### **Pengukuran Kinerja Pelayanan**

Menurut Wibowo (Sellang, 2022:69), Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Supriyanto (Sellang, 2022:69), Pengukuran kinerja merupakan alat yang signifikan dalam manajemen pemerintah, karena kinerja yang dapat diukur akan mendorong pencapaian sasaran yang ditentukan secara lebih efektif dan efisien. Menurut Zainal (Sijabat,2021:46) Sistem pengukuran kinerja pelayanan publik sangat penting untuk suatu organisasi dengan lingkungannya yang dinamis dimana ukuran kinerja tradisional yang hanya menggunakan metrik keuangan tidak memberikan informasi yang akurat dan relevan karena tidak terkait langsung dengan defenisi strategi organisasi, sehingga tujuan dan sasaran tidak dapat dicapai.

Olive (Aldiansyaheka, 2018:06) Pengukuran atau penilaian kinerja adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, dengan demikian pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan dasar reasonable untuk pengambilan keputusan. Menurut Mahsun (Aldiansyaheka,2018:06) Pengukuran kinerja (Performance measurement) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentuka sebelumnya termasuk informasi atas: efesiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa pelanggan terpuaskan), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan.

### **Dimensi-dimensi Kinerja Pelayanan Publik**

Pada dasarnya jenis kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak manapun, kepada siapapun, intinya memiliki kesamaan yang mempunyai tujuan memberikan kepuasan dalam memberikan pelayanan, ketika pemberi memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan maka, disitulah mereka puas akan adanya kinerja pelayanan publik dalam berbagai aspek. Adapun Menurut Robbins (Tarmizi, 2021:26) dalam dimensi kinerja yaitu alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian dalam suatu kinerja pegawai, seperti: a) kualitas pelayan, b) kuantitas pelayanan, c) ketepatan waktu pelayanan, d) efektifitas pelayanan, e) kemandirian pelayanan pemerintah maupun perusahaan swasta denganbanahan perorangan-perorangan dalam masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis, factual atau apa adanya dan akurat terkait kinerja pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Ambon. Menurut sugiyono (Dewantara, 2019:18), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti objek dengan kondisi yang alamiah (Keadaan riil, tidak disetting atau dalam keadaan eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kuncinya. Kemudian menurut Walidin (Tabrani, 2015:77) penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah.

Adapun menurut Fadil (Fadli, 2020:33) penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif, sehingga proses dan makna berdasarkan perspektif subjek lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif ini. Sedangkan menurut Nazir (stei, 2014:43) bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Untuk itu dalam penelitian ini penulis secara langsung menjumpai, mengamati, dan berinteraksi dengan objek penelitian yang diteliti yaitu pihak yang terlibat dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Ambon. Berdasarkan interaksi tersebut maka selanjutnya penulis akan menganalisis kinerja pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Ambon.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik

Adapun Kinerja Pelayanan Publik pada suatu Dinas Sosial Kota Ambon pada keefektivan suatu kinerja pelayanan publik dapat mempengaruhi faktor –faktor yang dianggap memiliki pengaruh yang dominan terhadap tingkat kinerja pelayanan publik pada suatu organisasi publik, yang terdiri: a)Gaji Kerja Pegawai, b)Lingkungan Kerja Pegawai, c)Budaya Organisasi Kerja Pegawai, d)Motivasi Kerja Pegawai, e)Disiplin Kerja Pegawai,f)Kepuasan Kerja Pegawai, Menurut Siagian (Ameliawati, 2015:02), dari beberapa faktor diatas dapat dipengaruhi menjadi beberapa aspek pada kinerja pelayanan publik terhadap kegiatan Program Keluarga Harapan Bantuan Sosial PKH (Bansos PKH), diantaranya:

#### Gaji Kerja Pegawai

Gaji ialah suatu bentuk pembayaran secara berskala dari seseorang baik itu atasan pada bawahannya. Untuk mengukur kondisi dimensi kuantitas pelayanan publik ini, digunakan tiga aspek berupa: 1) Berapa gaji pokok perbulan yang diterima pegawai yang bertugas melakukan penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH, 2) Berapa tunjangan yang diperoleh pegawai yang bertugas menangani penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH, 3) Apakah pegawai yang bertugas menangani penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH mendapatkan fasilitas kerja. Hal ini dapat dilihat dalam sesi wawancara.

Kepala Dinas Sosial Kota Ambon dan Sekretaris Dinas (Ibu N J dan Bapak R S) mengatakan:

“Para pegawai yang bertugas menangani penyaluran bantuan sosial PKH menerima gaji sekitar 3 juta per bulan, itupun dari pihak Kementrian yang memberikan gaji terhadap mereka“

Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Kepala Bidang Pemberdayaan & Penanganan Fakir Miskin dan Kepala Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial juga menambahkan:

“Para pegawai yang bertugas juga mendapatkan tunjangan yang diperoleh sebesar 2 juta untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari“ (Wawancara, 3 februari 2023)

Hal ini bahwa gaji atau upah sebagai bentuk pembayaran finansial dan berhubungan sangat penting bagi pegawai yang bertugas menangani penanganan dan penyaluran Bantuan Sosial PKH yang



dapat dikatakan sebagai alat untuk memenuhi berbagai kebutuhan atas apa yang mereka lakukan dalam hal memberikan pelayanan pada peserta penerima Bantuan Sosial PKH.

Adapun penjelasan mengenai fasilitas apa yang mereka dapatkan selama memberikan pelayanan para petugas\pendamping PKH (Bapak W K dan Ibu C S) mengatakan:

“Dalam memberikan pelayanan terhadap penangan dan penyaluran bantuan Sosial PKH kepada peserta penerima PKH kami petugas difasilitasi berupa Laptop dan Hp yang membantu kita untuk menyelesaikan tugas dalam memberikan pelayanan Bansos PKH yang dapat menunjang kelancaran suatu kegiatan ini“ (Wawancara: 26 Januari 2023)

Untuk itu fasilitas dalam pelayanan penangan dan penyaluran Bantuan Sosial PKH ini dapat meningkatkan ketrampilan partisipasi para KPM secara signifikan terhadap keberhasilan atau ketidakberhasilan dalam berkontribusi dan membantu para peserta PKH yang mengalami permasalahan kebutuhan serta untuk itu Program Keluarga Harapan ini pihak Kementerian Sosial memastikan Bantuan Sosial diterima oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sesuai dengan kebijakan terhadap kinerja pelayanan publik dalam penanganan dan penyaluran Bansos PKH.

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, menunjukan bahwa faktor gaji/upah kerja pegawai yang diberikan oleh aparat pada dinas sosial kota Ambon serta petugas yang menangani penangan dan penyaluran Bansos PKH kepada warga masyarakat yang membutuhkan Bansos PKH, berada dalam kondisi sudah optimal, dikarenakan hasil gaji maupun tunjangan yang diperoleh telah mencukupi untuk kebutuhan petugas, dan fasilitas yang diberikan sangat mencukupi untuk kelancaran program penangan dan penyaluran Bansos PKH.

### **Lingkungan Kerja Pegawai**

Lingkungan kerja pegawai dalam hal ini meliputi kondisi keadaan yang mencakup suatu tempat kerja yang ada disekeliling kita yang dapat mempengaruhi suatu kegiatan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mengukur kondisi dimensi kuantitas pelayanan publik ini, digunakan tiga aspek berupa: 1) Apakah lingkungan kerja fisik mendukung kegiatan penangan dan penyaluran bantuan sosial PKH, 2) Bagaimana suasana kerja yang dialami petugas penanganan penyaluran bantuan sosial PKH, 3) Bagaimana ketersediaan fasilitas kerja yang mendukung kelancaran petugas penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH. Untuk itu dalam melaksanakan kegiatan pelayanan penangan dan penyaluran Bansos PKH ini faktor Lingkungan Kerja menjadi poin penting untuk kenyamanan pada masing-masing orang.

Menurut Kepala Dinas Sosial dan Sekretaris Sosial (Ibu N J dan Bapak R S) selalu memikirkan apakah lingkungan fisik dapat mendukung kelancaran kegiatan PKH untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Sebagaimana yang dikatakannya dalam sesi wawancara dengan penulis, bahwa :

”Pada dasarnya kegiatan dalam penanganan dan penyaluran Bantuan Sosial PKH untuk semua hal baik, nyaman, tepat bekerja pun para peserta PKH maupun pendamping merasa nyaman akan lokasi dikarenakan kami menyewa rumah para peserta KPM“ (Wawancara, 8 Februari 2023)

Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Kepala Bidang Pemberdayaan & Penanganan Fakir Miskin dan Kepala Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial (Ibu R T, M L dan Bapak A P) mereka menambahkan:

”Suasana kerja yang kita laksanakan sangatlah baik dan pada saat kita melakukan kegiatan penanganan dan penyaluran Bansos PKH ini para peserta KPM selalu ramah terhadap petugas sehingga saya merasa senang karena para peserta Bansos PKH sangat aktif selama proses kegiatan ini“ (Wawancara, 3 Februari 2023)

Adapun saat melakukan pelayanan penanganan dan penyaluran Bansos PKH ketersediaan fasilitas kerja yang dialami para petugas atau pendamping sangatlah penting. Para petugas\pendamping PKH (Bapak W K dan Ibu C S) mengatakan:

“Kami para petugas akan melakukan kegiatan ini melihat bahwasanya fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank Penyalur dan memastikan dengan baik, karena ini merupakan hal penting dalam suatu program yang akan dilaksanakan, dan apabila kami kesulitan dalam memberikan pelayanan dikarenakan fasilitas yang belum memadai maka program tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik“ (Wawancara: 26 Januari 2023)

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat menjelaskan bahwasanya suatu kinerja pelayanan dalam penanganan dan penyaluran Bantuan Sosial ini sangatlah penting dan menciptakan lingkungan kerja yang aman bagi para pekerja maupun para peserta PKH untuk mewujudkan dunia kerja yang lebih inklusif, yang tangguh dan berkelanjutan. Untuk itu yang menjadi pendukung fasilitas kerja supaya kegiatan kinerja pelayanan pelaksanaan penanganan dan penyaluran Bansos PKH ini dapat mengupayakan agar adanya tempat yang menjadi titik kumpul pada saat melakukan kegiatan sosialisasi atau pada saat melakukan penanganan dan penyaluran Bansos PKH dalam memberikan pelayanan atau penjelasan terhadap kegiatan Bansos PKH. Sementara itu tempat yang digunakan yakni menggunakan Rumah Ketua Kelompok di Waeheru Air Salak menjadi masalah dalam kelancaran memberikan pelayanan Bansos PKH.

### **Budaya Kerja Pegawai**

Budaya kerja ini adalah seperangkat asumsi, keyakinan, nilai-nilai serta norma-norma diantara para anggota organisasi. Untuk mengukur kondisi dimensi kuantitas pelayanan publik ini, digunakan tiga aspek berupa: 1) Bagaimana tingkat keaktifan kerja petugas penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH, 2) Bagaimana tingkat kekompakan petugas dalam penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH, dan 3) Bagaimana tingkat kreatifitas petugas dalam penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH. Untuk itu dapat melihat dari sesi wawancara. Pada budaya kerja ini yang mempengaruhi kinerja pelayanan penanganan dan penyaluran Bansos PKH terhadap keaktifan petugas.

Sehingga Kepala Dinas Sosial Kota Ambon dan Sekretaris Dinas (Ibu N J dan Bapak R S) mengatakan:

“Para petugas yang bertanggung jawab atas jalannya program ini sangat aktif melaksanakan tugas mereka dan selalu membantu permasalahan yang dihadapi KPM, diantaranya apabila ada data mereka yang tidak sesuai dengan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) KEMENSOS, penggantian Pin Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) KPM PKH yang berbayar di Bank untuk dicairkan“ (Wawancara, 8 Februari 2023)

Adapun sesi wawancara dengan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Kepala Bidang Pemberdayaan & Penanganan Fakir Miskin dan Kepala Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial (Ibu R T, M L dan Bapak A P) juga menambahkan:

“Para petugas juga selalu kompak dengan teman kerja atau petugas lainnya, karena dalam penerimaan Bansos PKH dalam setiap memberikan pelayanan penanganan dan penyaluran Bantuan Sosial PKH“. (Wawancara, 3 februari 2023)

Dari hasil wawancara dalam penanganan dan penyaluran Bansos PKH di Waiheru Air Salak sangat baik khususnya yang menjadi para peserta KPM PKH memiliki satu ikatan sosial yang menjadikan ini sebagai pendorong yang kuat untuk mengikuti setiap kegiatan seperti P2K2 dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab sebagai bentuk komitmen kesediaan untuk hadir dalam memberikan pelayanan penanganan dan penyaluran Bansos PKH khususnya para petugas atau pendamping PKH tersebut. Adapun tingkat kreatifitas petugas dalam penanganan dan penyaluran Bantuan Sosial PKH kepada penerima, yang akan dijelaskan pada saat wawancara.

Sehingga wawancara dengan para petugas\pendamping PKH (Ibu C S dan Bapak W K) mengatakan:

“Pada tingkat kreatifitas petugas, mereka selalu turun langsung ke rumah kami para KPM untuk memberikan bantuan, apabila ada KPM yang sedang sakit, dan pada saat memberikan pelayanan pun para petugas mengambil tindakan lebih cepat dengan cara membayar atau menyalurkan Bantuan Sosial PKH secara komunitas di rumah KPM agar dipergunakan dengan baik dan terstruktur“ (Wawancara: 26 Januari 2023)

Setelah menilai tingkat budaya kepada petugas penanganan dan penyaluran Bansos PKH maka dapat dilihat kinerja pelayanan mereka, dalam penanganan dan penyaluran Bansos PKH telah dianggap berhasil atas kreatifitas dan kekompakan serta keaktifan untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara kepada Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial serta peserta Bansos PKH mengenai pelaksanaan penanganan dan penyaluran Bansos PKH sudah berjalan dengan baik. Hal ini juga didukung dengan adanya pengawasan dan evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Waiheru Air Salak seperti, memastikan Bantuan Sosial PKH diterima oleh Keluarga Penerima Manfaat PKH dan berkoordinasi dalam mengadakan Pertemuan



Bersama Keluarga Penerima Manfaat (KPM) ini maksudnya pertemuan ini bertujuan untuk upaya memastikan KPM menerima bantuan dengan layak, serta berdasarkan dengan kondisi terhadap inicuku.

### **Motivasi Kerja Pegawai**

Motivasi kerja pegawai merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan pengaruh menjadi pendukung atau penghambat terhadap tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan publik pada suatu organisasi publik. Karena itu optimal atau tidaknya para pimpinan dalam memberikan motivasi kerja kepada para pegawainya, akan sangat menentukan dan mempengaruhi daya dorong,kegairahan atau semangat kerja pegawai dalam tugas atau fungsi pemberian pelayanan kepada warga masyarakat yang membutuhkan.

Untuk mengukur kondisi dimensi kuantitas pelayanan publik ini, digunakan tiga aspek berupa: 1) Bagaimana tingkat daya dorong petugas dalam penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH, 2) Bagaimana tingkat semangat kerja kelompok petugas dalam penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH, 3) Bagaimana kegairahan kerja individu petugas dalam penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH. Adapun sesi wawancara dapat dilihat sebagai berikut.

Dalam suatu kinerja pelayanan publik terhadap penanganan dan penyaluran Bansos PKH sangat penting untuk memotivasi para petugas atau pendamping PKH yakni sebagai seseorang yang mempunyai peran sebagai fasilitator guna memberikan dorongan ataupun memotivasi terhadap masyarakat tersebut.

Untuk mengetahui data dan informasi mengenai faktor motivasi kerja sebagai pendukung atau penghambat tingkat kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Sosial Kota Ambon,diilakukan pendekatan dan wawancara dengan para informan. Wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kota Ambon (Ibu N.J) dan sekretaris Dinas (Bapak R.S) Kedua informan ini lantas mengatakan bahwa:

“Para petugas yang bertanggung jawab memiliki tingkat daya dorong seperti mereka selalu memperhatikan Progres kerja penanganan dan penyaluran Bansos PKH dan pendamping dan berkoordinasi dengan petugas Bank untuk melaksanakan kegiatan penanganan dan penyaluran Bantuan Sosial PKH kepada para KPM“ (Wawancara: 8 Februari 2023).

Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Kepala Bidang Pemberdayaan & Penanganan Fakir Miskin dan Kepala Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial (Ibu R T, M L dan Bapak A P) ketiga informan ini mengatakan:

“Pada tingkat semangat kerja terhadap petugas penanganan dan penyaluran Bansos PKH memiliki semangat yang luar biasa dalam hal melayani peserta KPM, baik dalam menjelaskan suatu permasalahan atau dalam hal menjelaskan mengenai keperluan lainnya yang mudah dipahami para peserta KPM“ (Wawancara, 3 Februari 2023)

Adapun penjelasan mengenai kegairahan individu para petugas penanganan dan penyaluran Bansos PKH, yang dapat dijelaskan dengan hasil wawancara.

Para petugas\pendamping PKH (Ibu C S dan Bapak W K) mengatakan:

“Kami selaku yang memberikan pelayanan ini sangat bergairah serta bersemangat dalam menjelaskan ketentuan apa saja yang akan diperoleh dalam program Bansos PKH ini kepada para penerima“ (Wawancara, 26 Januari 2023)

Dan para peserta KPM (Ibu A, M, W E, W U dan S S) kelima informan ini juga menjelaskan: “Dengan ini saya menilai kegairahan para petugas semakin hari semakin baik dalam melaksanakan penanganan dan penyaluran Bansos PKH“ (Wawancara: 9 Februari 2023)

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, menunjukan bahwa faktor motivasi kerja pegawai terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pada dinas sosial kota Ambon kepada warga masyarakat yang membutuhkan Bansos PKH. Adapun sikap semangat kerja pegawai sangat bergairah serta memiliki tingkat daya dorong yang berpengaruh terhadap progres kerja kegiatan penanganan dan penyaluran Bantuan Sosial PKH yakni berdasarkan dengan hal itu bahwa kondisi sangat baik terhadap kegiatan tersebut.

### **Disiplin Kerja Pegawai**

Disiplin kerja pegawai merupakan perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis (Sutrisno, 2009:94). Untuk mengukur kondisi dimensi kuantitas pelayanan publik ini, digunakan tiga aspek berupa: 1) Bagaimana kondisi kedisiplinan petugas dalam penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH, 2) apa yang menjadi kendala dalam meningkatkan kedisiplinan terhadap para penerima dalam kegiatan penanganan dan penyaluran Bansos PKH, 3) Bagaimana cara meningkatkan kedisiplinan terhadap para penerima. Untuk itu data yang diperoleh dalam sesi wawancara sebagai berikut.

Dalam hal ini bagaimana kondisi kedisiplinan petugas terhadap pelayanan ini, dapat dijelaskan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Ambon dan Sekretaris Dinas (Ibu N J dan Bapak R S) mengatakan:

“Alhamdulillah kondisi kedisiplinan cukup baik, terhadap para penerima“ (Wawancara, 8 Februari 2023)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa petugas cukup baik sehingga dapat membantu kegiatan pelayanan ini.

Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Kepala Bidang Pemberdayaan & Penanganan Fakir Miskin dan Kepala Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial (Ibu R T, M L dan Bapak A P) ketiga informan ini mengatakan perihal apa yang menjadi kendala dalam meningkatkan kedisiplinan Bansos PKH yakni :

“Dalam hal ini para sebagian penerima ada yang disiplin dengan kegiatan ini, ada juga yang kurang disiplin sehingga memperlambat jalannya kegiatan ini“ (Wawancara, 3 Februari 2023)

Untuk itu berdasarkan wawancara diatas bahwa para petugas telah menyampaikan bahwasanya para penerima harus mengikuti aturan yang ada akan tetapi ada yang tidak mengikuti peraturan tersebut dalam kegiatan dengan baik dikarenakan ada hambatan serta masalah.

Kemudian apa saja yang menjadi kendala dalam peningkatan kedisiplinan para penerima, untuk itu dapat di jelaskan oleh petugas penanganan Bansos PKH, (Bapak W K dan Ibu C S) mengatakan:

“Dalam hal ini kendala yang kami temukan terhadap peserta penerima yakni kurangnya kemampuan dimana ada sebagian penerima tidak menyelesaikan tugas mereka seperti persyaratan harus dikumpulkan“ (Wawancara, 26 Januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasanya kondisinya cukup baik serta pelaksanaan disiplin dalam kegiatan tersebut belum berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa peserta penerima yang belum memiliki kesadaran terkait kedisiplinan.

### **Kepuasan Kerja Pegawai**

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek yang berbeda dari pekerjaannya Menurut Wexley (Rosmaini, 2019:06). Untuk mengukur kondisi dimensi kuantitas pelayanan publik ini, digunakan tiga aspek berupa: 1) Apa yang menjadi tolak ukur para petugas terhadap kepuasan pelayanan Bansos PKH, 2) Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima Bantuan Sosial PKH, 3) apa yang menjadi faktor kepuasan terhadap para penerima Bansos PKH. Dapat dilihat dalam sesi wawancara ini diantaranya.

Dalam hal ini tolak ukur terhadap kepuasan dapat dijelaskan oleh Kepala Dinas Sosial dan Sekretaris Dinas (Ibu N J dan Bapak R S) mengatakan:

“Para petugas telah memberikan terbaik sehingga para peserta puas dengan pelayanan yang dilaksanakan“ (Wawancara, 8 Februari 2023)

Berdasarkan hasil diatas para petugas penanggung jawab telah melakukan dengan baik dan menjamin kepada para peserta bahwasanya mereka telah mendapatkan pelayanan dalam penerimaan bantuan.

Adapun berdasarkan aspek dalam menciptakan kepuasan bagi para penerima, dapat dijelaskan oleh Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Kepala Bidang Pemberdayaan & Penanganan Fakir Miskin dan Kepala Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial (Ibu R T, M L dan Bapak A P) ketiga informan ini mengatakan:





“Cara yang kita ambil bahwa kita memberikan kinerja yang baik dan menanamkan nilai kejujuran dimana menjelaskan dengan baik apa yang menjadi ketentuan terhadap kegiatan pelayanan ini” (Wawancara, 3 Februari 2023)

Namun wawancara selanjutnya dengan petugas penangan terhadap (Bapak W K dan Ibu C S) mengenai faktor kepuasan terhadap para penerima, kedua informan ini mengatakan:

“Kami selaku petugas memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan dan kemudahan mendapatkan bantuan ini yang menjadi faktor penting terhadap kepuasan kegiatan pelayanan ini”

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang diberikan oleh petugas terhadap para penerima cukup baik dan dibutuhkan adanya pemberiaan pelayanan ini telah dilaksanakan dan mudah dipahami para penerima berdasarkan ketentuan berdasarkan surat perintah keputusan pemerintahan.

Sesuai dengan analisis data hasil penelitian diatas berkaitan dengan kondisi kinerja pelayanan publik, melalui lima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan sebagai berikut. Dimensi kualitas pelayanan publik, sesuai data yang diperoleh memperlihatkan bahwa ia berada dalam kondisi cukup baik. Dimensi kuantitas pelayanan publik, sesuai dengan data yang diperoleh cukup optimal, sehingga mengalami tetapi permasalahan yakni tidak semua para peserta penerima sepenuhnya menerima bantuan tersebut. Dimensi ketepatan pelayanan publik, sesuai dengan data yang diperoleh bahwa proses dalam pendataan kondisi sangat baik. Dimensi ketepatan pelayanan, sesuai dengan data yang diperoleh sudah baik dalam kegiatan tersebut. Dimensi ketepatan waktu pelayanan, sesuai dengan data yang diperoleh baik dalam proses pelaksanaan kegiatan. Dimensi efektivitas pelayanan publik, dan sesuai dengan data yang didapat kondisi efektivitasnya baik, terhadap kegiatan penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH. Dimensi kemandirian pelayanan publik, sesuai dengan hasil data yang diperoleh bahwasanya kondisi kurang baik, dikarenakan para petugas telah melaksanakan dengan teratur, namun sebagian para KPM belum menjalankan program ini dengan efektif.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik diantaranya, 1) Faktor gaji\upah kerja pegawai, sesuai dengan data yang diperoleh bahwasanya kondisi yang dialami sudah optimal terhadap kegiatan program ini. 2) Faktor lingkungan kerja pegawai, hasil yang diperoleh cukup baik, dikarenakan masalah tempat yang belum memadai. 3) Faktor budaya kerja pegawai, dari data yang diperoleh kondisinya sangat efektif, terhadap kegiatan program penanganan dan penyaluran bantuan sosial Bansos PKH. 4) Faktor motivasi kerja pegawai, hal ini dapat diperoleh dari hasil terhadap kondisi sangat baik, dalam melaksanakan kegiatan program ini terhadap para penerima Bansos PKH.

Temuan hasil penelitian yang diperoleh adalah kinerja pelayanan publik terhadap melalui beberapa dimensi-dimensi pelayanan cukup baik untuk pelaksanaan kegiatan program penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik dapat mempermudah proses pelayanan serta mengetahui kinerja terhadap petugas\pendamping PKH serta para peserta penerima bantuan sosial Bansos PKH. Temuan hasil penelitian ini sejalan dan mendukung hasil penelitian terdahulu, diantara oleh Eka Fatma Sari(2020), Muazan Sah (2018), dan Fikri (2019) yang pada intinya menegaskan bahwa tinggi atau rendahnya tingkat kinerja pelayanan pada suatu organisasi publik, dapat dipengaruhi oleh faktor: a) Faktor motivasi kerja pegawai, b) Faktor gaji\upah kerja pegawai, c) Faktor budaya kerja pegawai, d) Faktor lingkungan kerja pegawai, e) Faktor disiplin kerja pegawai, f) Faktor kepuasan kerja pegawai.

Karena proposisi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut. Proposi pertama, jika hendak meningkatkan kinerja pelayanan publik pada suatu organisasi atau instansi, maka hendaknya sistem kinerja pelayanan tersebut dilakukan melalui beberapa dimensi pelayanan diantaranya berupa kualitas pelayanan, kuantitas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, efektivitas pelayanan, kemandirian pelayanan. Proposisi kedua, jika hendak meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui kegiatan pelayanan pada suatu organisasi publik, maka hendaknya difasilitasi dengan penyediaan sumber daya manusia serta dukungan terhadap sarana dan prasarana yang memadai sebagaimana yang diperlukan. Proposisi ketiga, jika hendaknya meningkatkan tingkat kepuasan terhadap masyarakat secara baik dan optimal suatu organisasi, maka perlunya para pegawai dinas sosial kota ambon mampu meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan melalui kegiatan pelayanan dalam program penanganan dan penyaluran bantuan sosial Bansos PKH.

Implikasi dari hasil pelaksanaan penelitian ini bahwasanya, jika hendak meningkatkan kinerja pelayanan publik oleh pegawai Dinas Sosial Kota Ambon dalam memberikan pelayanan, maka hendaknya dapat didukung melalui upaya kegiatan pelayanan tersebut dan disertai dukungan sumber daya manusia yang berkompoten dalam memberikan pelayanan dan dapat memenuhi sarana dan prasarana yang menjadi pendukungnya, diantaranya: a) Kualitas pelayanan, b) Kuantitas pelayanan, c) Ketepatan pelayanan, d) Efektivitas pelayanan, e) Kemandirian pelayanan. Serta perbaikan terhadap faktor-faktor yang menjadi penghambat, berupa: a) Faktor gaji kerja pegawai, b) Faktor lingkungan kerja pegawai, c) Faktor budaya kerja pegawai, d) Faktor motivasi kerja pegawai, e) Faktor disiplin kerja pegawai, f) Faktor kepuasan kerja pegawai.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab IV yang menyajikan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Ambon terhadap Penangan dan Penyaluran Program Keluarga Harapan Bantuan Sosial (Bansos PKH) dapat disimpulkan bahwa memiliki beberapa indikator diantaranya:

1. Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Ambon
  - a. Kualitas Pelayanan  
Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pada dinas sosial kota Ambon kepada warga masyarakat yang membutuhkan Bansos PKH, berada dalam kondisi cukup baik.
  - b. Kuantitas pelayanan  
kuantitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di dinas sosial kota ambon kepada para penerima program PKH yang membutuhkan berada dalam kondisi yang cukup optimal.
  - c. Ketepatan pelayanan  
Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh para petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan berada dalam kondisi sudah baik.
  - d. Ketepatan waktu pelayanan  
Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas\pegawai dinas sosial kota ambon terhadap para penerima Bansos PKH berada dalam kondisi baik.
  - e. Efektivitas pelayanan  
Efektivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas dan pendamping PKH terhadap peserta penerima bansos PKH berada dalam kondisi sudah efektif.
  - f. Kemandirian pelayanan  
Kemandirian pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas atau pendamping PKH kepada masyarakat penerima bantuan berada dalam situasi yang sudah optimal.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik berupa: a) faktor gaji\upah kerja pegawai, b) faktor lingkungan kerja pegawai, c) faktor budaya kerja pegawai, d) faktor motivasi kerja pegawai, e) faktor disiplin kerja pegawai, f) faktor kepuasan kerja pegawai. Adapun beberapa faktor tersebut memiliki dampak yang spesifik serta mencakup semua permasalahan dalam hal melaksanakan kegiatan Program Keluarga Harapan Bantuan Sosial (Bansos PKH) diantaranya:
  - a) Gaji \ Upah kerja pegawai  
Gaji\upah kerja pegawai bagi para petugas maupun pendamping sudah optimal dan mencukupi kebutuhan terhadap kegiatan Program Keluarga Harapan (PKH) dan mendapatkan fasilitas untuk melaksanakan kegiatan menangani penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH dan dipertahankan lagi.
  - b) Lingkungan kerja pegawai  
Lingkungan kerja pegawai yang dilaksanakan oleh petugas atau pendamping PKH kepada masyarakat penerima bantuan berada dalam situasi yang cukup baik.
  - c) Budaya kerja Pegawai  
Budaya kerja dilakukan oleh petugas atau pendamping terhadap kinerja pelayanan pada kegiatan program penanganan dan penyaluran  
Berada dalam situasi sangat efektif serta perlu dipertahankan.



d) Motivasi kerja pegawai

Motivasi kerja pegawai dilaksanakan oleh petugas dan pendamping mengenai kegiatan tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan Bansos PKH berada dalam situasi sangat baik dan perlu dipertahankan.

e) Disiplin Kerja Pegawai

Berdasarkan kinerja pelayanan publik terhadap penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH progres kerja para petugas atau pendamping kondisinya cukup baik, sehingga perlu meningkatkan lagi kesadaran diri mereka dan mampu meningkatkan kemampuan terhadap pegawai/petugas serta para peserta penerima Bansos PKH.

f) Kepuasan Kerja Pegawai

Berdasarkan kinerja pelayanan publik terhadap kegiatan penanganan dan penyaluran bantuan sosial PKH dalam kepuasan dalam hal memberikan pelayanan terhadap kondisinya cukup baik, maka harus perlu ditingkatkan.

Berdasarkan kesimpulan – kesimpulan spesifik diatas, maka secara akumulatif dapat dibuat kesimpulan bahwa, kinerja pelayanan publik oleh Dinas Sosial Kota Ambon, berada dalam kondisi cukup baik, mencakup: a) kualitas pelayanan, b) kuantitas pelayanan, c) ketepatan pelayanan, d) efektifitas pelayanan, dan e) kemandirian pelayanan.

Hal ini memperoleh dukungan dari: a) faktor gaji kerja pegawai, b) faktor lingkungan kerja pegawai, c) faktor budaya kerja pegawai, dan d) faktor motivasi kerja pegawai. dan yang menjadi penghambat diantaranya: a) faktor disiplin kerja pegawai, b) faktor kepuasan kerja pegawai.

### Saran

1. Dinas Sosial Kota Ambon diharapkan harus bisa melakukan suatu kinerja pelayanan publik secara menyeluruh dikarenakan belum sepenuhnya optimal diantaranya: a) kualitas pelayanan, lebih ditingkatkan terhadap persyaratan yang disiapkan, b) kuantitas pelayanan, lebih ditingkatkan lagi, c) ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik namun terus dikembangkan lagi tingkat ketepatan waktunya, d) efektifitas pelayanan, sudah cukup efektif dan terus dikembangkan lagi keefektifitasnya, e) kemandirian pelayanan, sudah optimal.
2. Diharapkan petugas/pendamping Dinas Sosial Kota Ambon harus berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan berdasarkan: a) gaji kerja pegawai sudah cukup baik, namun harus ditingkatkan lagi. b) lingkungan kerja pegawai, suasana kerja dan fasilitas sudah cukup baik, tetapi harus ditingkatkan lagi. c) budaya kerja pegawai, keaktifan, kreatifitas dan kekompakan, sudah sangat efektif terhadap kegiatan pelayanan penanganan dan penanganan bantuan sosial PKH dan d) motivasi kerja pegawai, tingkat daya dorong, semangat dalam motivasi, sudah sangat baik terhadap kegiatan pelayanan. Untuk itu berdasarkan fakta: a) faktor disiplin kerja pegawai, perlu dikembangkan lagi kesadaran serta ditingkatkan lagi sumber daya manusia dan b) kepuasan kerja pegawai, juga perlu dikembangkan lagi tingkatkan lagi sumber daya manusia dalam pelayanan tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana, Anggri Puspita Sari dkk. Manajemen Kinerja (Konsep, Teori, dan Penerapannya). Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022.
- Adiyadnya, Idewa. Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai. Sulawesi Tenggara: CV. Feniks Muda Sejahterah, 2022.
- Akmalia, Ikfi. "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang." Jurnal Manajemen Bisnis, 2012: 70.
- Irwan Yantu, Sulistyowati. Kinerja Karyawan. Gorontalo: CV.ATHRA SAMUDRA, 2019.
- Jenita. Motivasi, Kemampuan, dan Pelaksanaan Kinerja. Kabupaten Solok: CV. Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Made Astrama, Ni Nyoman Kertiyasa, dkk. Perilaku Kerja Inovatif, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan: Konsep dan Aplikasi Dalam Penelitian. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.

- Mayasari, Riyana. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah Dan Model Penilaiannya. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012.
- Sadu Wasistiono, Rahyunir Rauf. Pelayanan Publik, Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014.
- Suryadi, paisal halim. Indeks Kepuasan Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusufitas Data Proses Dan Informasi Riset Publik. D.I. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Umi Farida, Sri Hartono. Manajemen Sumber Daya manusia II. Ponorogo: Umpo Press, 2015.
- Bahzar, Raidathul Indah. 2019. "Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2019." Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara, 8–13.
- Triono, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, and Rifdan. 2021. "Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik." Ilmu Sosial Dan Pendidikan 5 (4): 1627–31.
- Yahya, Afif Syarifudin, Natalia I. F. Outang, Yeti Fatimah, and Ajud Tajudin. 2022. "Kuantitas Dan Kualitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Kota Kupang." Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan 2 (1): 59–70.
- Hardiansyah hardiansyah, 2018. "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya". Gaya Media, Yogyakarta . ISBN 978-602-7869-71-4.