

# EFEKTIVITAS PELAYANAN BAGI PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA BANJARBARU

Nor Saubah<sup>1</sup>, Akhmad Nikhrawi Hamdie<sup>2</sup>, Dr. Hj. Dewi Merdayanty<sup>3</sup>,

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fisip, Uniska, NPM. 19120179

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fisip, Uniska, NIDN. 1105026401

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fisip, Uniska, NIDN. 1104017302

Email : [nursaubah5@gmail.com](mailto:nursaubah5@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Kota Banjarbaru dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Kota Banjarbaru. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada dua orang informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Kota Banjarbaru masih belum efektif dalam indikator pencapaian tujuan dan integrasi, sedangkan pada indikator adaptasi telah berjalan dengan cukup efektif karena Dinas Sosial Kota Banjarbaru mampu untuk menyesuaikan diri dalam memberikan pelayanan bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Terdapat juga faktor yang mempengaruhi pelayanan bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Kota Banjarbaru.

Kata kunci : *Efektivitas pelayanan, Pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, Dinas Sosial Kota Banjarbaru.*

## *Abstract*

*The aim of the study was to describe the effectiveness of services for the need for social welfare services in the Banjarbaru City Social Service and to find out the factors that influence services for the need for social welfare services in the City of Banjarbaru. The research method uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data was collected by observing, documenting and interviewing two informants. The results of the study show that the effectiveness of services for the need for social welfare services at the Banjarbaru City Social Service is still not effective in indicators of achieving goals and integration, while the adaptation indicators have been running quite effectively because the Banjarbaru City Social Service is able to adjust itself in providing services for service needs. social welfare. There are also factors that influence services for the need for social welfare services in Banjarbaru City.*

*Keywords: Effectiveness of service, the need for social welfare services, Banjarbaru City Social Service.*

## Daftar Pustaka

### Referensi Buku

Afrizal, D. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu* (Cet. 4 ed.). Depok: Rajawali Pers.

Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi* (Cet 1 ed.). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

### Referensi Jurnal :

Arrazi, G. (2022). *Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). *Efektivitas Program Desa Migran Produktif (Desmigratif) Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang*. *The World Of Public Administration Journal*.

Hamrana, H., Mahsyar, A., & Sudarmi, S. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1128-1139.

Indahsari. L. N., & Roni, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo*. *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*. 2022. 51-60

Lestari, A. (2021). *Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa dalam Pemberdayaan Masyarakat di Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli*. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 3(1).

Manurung, M. (2023). *Efektivitas Penanggulangan Bencana Kebakaran Permukiman Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan* (Doctoral dissertation, IPDN).

Mutiah, T., La Ode, Y. M., Raharjo, A., Fitriyanto, F., & Suratradi, P. (2022). *Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Ridwan Kamil Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik*. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(2), 271-282.

Sanufa, R. (2023). *Efektivitas Program Landslide Early Warning System (Lews) Dalam Pengurangan Resiko Bencana Tanah Longsor Di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.

Sunarti, N. (2019). Efektivitas Pemberdayaan Dalam Pengembangan Kelompok Tani Di Pedesaan. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 80-100.

Pairunan, A. A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyerapan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Toraja Utara= An Analysis of Factors Affecting Budget Absorption of Government of North Toraja Regency (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Referensi Hukum :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan Dan Pengelolaan Data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Dan Potensi Dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS).

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Pusat Kendali Kementerian Sosial.

Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru,

Surat Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/110/Kum/2017

Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susnan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Banjarbaru.