

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI DALAM PENGELOLAAN PROGRAM
PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL(PMKS)
DI DINAS SOSIAL KOTA MAKASSAR**

MUHAMMAD NURSAL

Nomor Stambuk 105610528315



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**KINERJA PEGAWAI DALAM PENGELOLAAN PROGRAM
PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL(PMKS)
DI DINAS SOSIAL KOTA MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kinerja Pegawai dalam Pengelolaan Program
Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial
(PMKS) di Dinas Sosial Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Muhammad Nursal

Nomor Stambuk : 105610528315

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

Pembimbing II



Dr. Jaelan Usman, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar



Dr. Hj. Ihyam Malik, S.Sos., M.Si

Ketua jurusan

Ilmu administrasi Negara



Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan surat Keputusan /Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0048/PSP/A.4-II/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Kamis tanggal 29 bulan Agustus tahun 2019.



TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

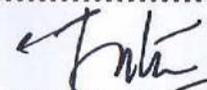

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

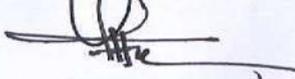
1. Abdul Kadir adys, SH., MH (Ketua)


(.....)

2. Dr. Hj. Fatmawati M.Si


(.....)

3. Dr. Jaelan Usman, M.Si


(.....)

4. Nasrul Haq. S.Sos., M.PA


(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD NURSAL

Nomor Stambuk : 105610528315

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Agustus 2019

Yang Menyatakan,



MUHAMMAD NURSAL



ABSTRAK

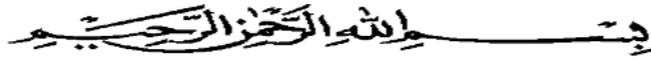
MUHAMMAD NURSAL. Kinerja Pegawai dalam Pengelolaan Program Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Dinas Sosial Kota Makassar (dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Jaelan Usman)

Penelitian ini membahas tentang kinerja pegawai dalam program PMKS anak jalanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Makassar. Kinerja pegawai dalam program ini menggunakan lima indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif dengan penentuan 5 informan dan menggunakan tehnik *purposive sampling*. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam mengelola dan menjalankan program PMKS anak jalanan ini sudah baik, hal ini dapat dilihat dari peningkatan produktivitas pegawai yang dapat mengurangi jumlah serta meningkatkan pembinaan anak jalanan kemudian dari aspek kualitas layanan yang cukup baik dengan meningkatkan pelayanan dari segi fasilitas dan kepercayaan masyarakat kemudian dari aspek responsivitas dengan mengenali masalah dan mencari solusi terhadap laporan dari warga terkait anak jalanan kemudian dari aspek responsibilitas yaitu dengan menjalankan program dengan baik dan sesuai prinsip standar oprasional yang telah ditetapkan. serta akuntabilitas kinerja yang dijalankan sudah berdasarkan aturan yang berlaku. Program PMKS anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Dinas Sosial Kota Makassar dalam menjalankan Program PMKS khususnya anak jalanan yaitu Salah satunya masalah sosialisasi kepada masyarakat tentang program PMKS anak jalanan.

Kata Kunci: kinerja pegawai, Program, PMKS Anak Jalanan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahny-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “kinerja pegawai dalam pengelolaan program penyandang masalah kesejahteraan sosial Didinas Sosial Kota Makassar”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibunda Dr.Rosdianti Razak, M.Si dan Ayahanda Dr. Jaelan Usman, M.Si selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos, M.Pa selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Drs. Parakasi Tjaija, M.Si selaku Penasehat Akademik selama menempuh kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah

Makassar, yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Para Dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang ikhlas telah memberikan ilmunya kepada penulis.

6. Terkhusus kepada kedua orang tua saya bapak H.Gawir dan Ibu HJ.Mulyang serta keempat kakak saya Musgar, Madeamang, amaluddin, Muliadi dan seluruh keluarga yang telah mendidik, mendukung, mendoakan dan senantiasa memberikan nasehat kepada saya.

7. Untuk sahabat-sahabat saya, Rahmat Amiruddin, Hasrini, Syahrul, Sahabuddin, Nilmawati, Mutia Inayati, Renaldi, Muhammad Nisark, Wahyu Suriadi, Ilham, Hidayat, Nurdirgahayu Lestari, dan Hasnah yang tidak pernah berhenti menyemangati saya, selalu menemani dengan setia, memberikan motivasi, dukungan serta kasih sayang kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

8. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2015 untuk dukungan dan bantuannya saya mengucapkan banyak terima kasih.

9. Untuk seluruh pegawai dinas sosial yang telah bersedia peneliti wawancara dan telah membantu dalam proses penelitian saya ucapkan banyak terima kasih.

10. Untuk semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak atas bantuannya.

Keluarga besar penulis tanpa terkecuali yang telah mendukung dan mendoakan selama ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, “Manusia adalah kejadian sempurna, tetapi kebanyakan dari perbuatannya adalah ketidak sempurnaan”. Oleh karena itu penulis mengharapkan demi pengembangan wawasan penulis kedepannya.

Billahifisabililhaqfastabikhulkaerat,

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Makassar, agustus 2019

Muhammad Nursal



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	III
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	IV
ABSTRAK.....	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	IX
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. ManfaaT Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep kinerja	8
B. Pengertian pegawai	18
C. Pengertian Program.....	19
D. Pengertian PMKS dan anak jalanan.....	20
D. Kerangka Pikir	25
E. Fokus Penelitian	26
F. Deskripsi Fokus Penelitian	26

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi penelitian.....	30
B. Jenis dan Tipe penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	31
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	34
G. Pengabsahan Data.....	35

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
B. Kinerja pegawai dalam pengelolaan program PMKS anak jalanan).....	49

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA.....	71
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi dalam kajian ilmu administrasi saat ini kemajuan diberbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kinerja para pegawai untuk dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Dewasa ini kinerja pegawai dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan, pelatihan, serta ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terciptanya kinerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi (Siagian,2012).

Berbagai prinsip pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, kualitas pelayanan, akuntabilitas, serta kepuasan yang merupakan prinsip prinsip yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia. Alasan lain yang menyebabkan kinerja tersebut sangat penting bagi pimpinan adalah para pemimpin dan pegawai harus saling bekerja sama dan saling berkontribusi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi para relasi, dalam rangka menyukseskan kerjasama yang diinginkan. Namun didalam usaha penyelesaian kerjasama tersebut, Hal ini disebabkan karena dapat mengefesienkan waktu, tenaga, dan biaya. Bagi pemimpin dengan fokusnya pekerja dengan tugas-tugas yang sudah diembankan

kepada mereka. Pemimpin akan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh pegawainya dan pemimpin yakin akan suksesnya kerjasama tersebut.

(Dwiyanto,2006) yang menjelaskan bahwa kinerja pegawai dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu ukuran, dimana kemampuan pegawai dalam mencapai segala apa yang sudah ditugaskan Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya pegawai untuk mencapai tujuan. Kinerja pegawai dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial memang merupakan kewajiban dari setiap pemerintah kepada warga masyarakatnya, hal ini berkaitan dengan Undang Undang dengan Nomor 7 Tahun 2005 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), namun demikian penyelenggaraan kesejahteraan sosial bukanlah suatu hal yang mudah karena permasalahan yang terjadi didalamnya juga sangat kompleks.

Penelitian terdahulu tentang kinerja pegawai dalam instansi pemerintah bernama Riskiputra dalam (Triastuti,2009) yang mengatakan bahwa keberhasilan suatu instansi dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawainya itu dapat ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi, faktor lingkungan kerja, sarana dan prasarana serta faktor lainnya yang dapat menyukseskan kinerja pegawai tersebut.

Indikator tingkat efektivitas kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Makassar dalam memberikan gambaran ukuran keberhasilan pencapaian Visi dan Misi SKPD, yang secara khusus mengukur keberhasilan dalam menangani permasalahan sosial pada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dalam hal ini anak jalanan. Prestasi kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Makassar

pada lima tahun kedepan dapat digambarkan dan ditetapkan secara kuantitatif dan kualitatif yang mencerminkan gambaran capaian indikator kinerja pegawai dalam pengelolaan program (*outcome*/hasil) yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan jangka menengah dan indikator kegiatan (*ouput*/keluaran).

Salah satu sasaran Dinas Sosial Kota Makassar adalah para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Penyebab terjadinya berbagai permasalahan sosial yang diderita oleh para PMKS yaitu dikarenakan faktor eksternal dan internal, faktor eksternal diantaranya kejadian bencana alam/sosial, kebijakan pemerintah, serta pengaruh lingkungan, sedangkan faktor internal diantaranya tingkat pendidikan yang rendah serta keterbatasan fisik atau mental yang dimiliki oleh seorang individu dalam hal ini yang terjadi pada anak jalanan.

Anak jalanan merupakan salah satu masalah kesejahteraan sosial yang membutuhkan perhatian secara khusus oleh dinas sosial. Selain karena jumlah yang cukup besar, masalah anak jalanan memiliki lingkup dan cakupan yang tidak bisa berdiri sendiri namun saling terkait dan saling mempengaruhi bila kebutuhan dan hak mereka tidak tercapai.

Permasalahan anak jalanan dapat kita lihat dari berbagai perspektif, diantaranya: anak jalanan yang mengalami masalah dalam sistem pengasuhan seperti yang dialami anak yatim dan anak piatu, sistem pengasuhan seperti yang dialami anak yatim piatu, anak dengan ayah/ibu tiri, anak dari keluarga yang kawin muda, dan anak yang tidak diketahui asal-usulnya (anak yang dibuang orang tuanya) anak yang mengalami masalah dalam cara pengasuhan seperti anak yang mengalami tindak kekerasan baik secara fisik, sosial maupun psikologis,

anak yang mengalami eksploitasi ekonomi dan seksual serta anak yang diperdagangkan; dan anak yang kebutuhan dasarnya tidak terpenuhi seperti anak yang kurang gizi dan anak yang tidak bersekolah atau putus sekolah. Hal inilah yang terjadi pada anak jalanan.

Pemerintah Kota Makassar juga telah mengeluarkan kebijakan tentang pembinaan anak jalanan yang dibuat dalam suatu Peraturan Daerah No 2 Tahun 2008 tentang pembinaan anak jalanan, gelandangan, pengemis, dan pengamen di Kota Makassar, akan tetapi didalam kenyataannya semua aturan tersebut dirasakan belum efektif dalam menanggulangi masalah anak terutama anak jalanan, terbukti bahwa berdasarkan data dari Dinas sosial menunjukkan bahwa jumlah anak jalanan baik laki laki maupun perempuan selama 5 tahun terakhir mengalami kenaikan pada tahun 2015 ke 2016 dari sebanyak 160 orang, akan tetapi, sejak tahun 2016 jumlah anak jalanan mengalami kenaikan jumlah pada tahun 2017 sebanyak 40 orang, kemudian jumlah anak jalanan pada tahun 2017 ke 2018 juga mengalami kenaikan sebanyak 100 orang, hal inilah yang menjadi salah satu penyebab pegawai Dinas Sosial belum optimal dalam menjalankan program pembinaan anak jalanan.

Pemerintah hanya terfokus pada anak jalanan yang berada di panti sosial saja namun masih banyak anak - anak jalanan yang berada di luar panti sosial yang belum mendapat perhatian serta minimnya usaha pemerintah dalam hal pencegahan timbulnya anak jalanan dengan pemberdayaan keluarga. Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat yang peduli

pada anak jalanan, belum memberikan solusi terbaik bagi permasalahan anak jalanan.

Tuntutan masyarakat terhadap pemerintah terkait pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial ini sangatlah tinggi karena selain dirasakan langsung oleh masyarakat serta berhasil atau tidaknya suatu proses pembangunan yang dilakukan oleh suatu pemerintahan ialah semakin berkurangnya jumlah anak jalanan pada daerah tersebut atau dengan kata lain warga masyarakatnya sejahtera. Tuntutan terhadap efektifitas kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Makassar tidak hanya muncul dari masyarakat akan tetapi juga dari pihak pemerintah Provinsi maupun Pusat.

Semakin beragamnya permasalahan yang berimplikasi pada meningkatnya jumlah penyandang masalah kesejahteraan sosial dalam hal ini anak jalanan, Kecenderungan dan kerawanan sosial yang timbul dari kurangnya sumber informasi yang dipercaya oleh masyarakat. Akurasi data populasi sasaran, target dan hasil program masih mengalami kendala. Peningkatan motivasi, pemahaman, kemampuan Sumber Daya Manusia Kesejahteraan Sosial belum secepat tuntutan terhadap peningkatan kinerja.

Berlakunya sistem kinerja yang berbasis prestasi, kepuasan dan akuntabilitas kinerja, maka konsistensi antara perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan menjadi makin diperlukan, dengan adanya berbagai permasalahan tersebut para pegawai Dinas Sosial Kota Makassar diharapkan akan mendapatkan berbagai kemudahan dalam upaya peningkatan jumlah anggaran maupun sarana

dan prasarana guna peningkatan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial terutama kepada anak jalanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian untuk mengidentifikasi kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Makassar dengan mengangkat suatu judul “**Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Program PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) Di Dinas Sosial Kota Makassar.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka permasalahan pokok yang menjadi rumusan masalah penulis yaitu Bagaimana kinerja pegawai dalam pengelolaan program Penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) di Dinas Sosial Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi kinerja pegawai dalam pengelolaan program “PMKS (penyandang masalah kesejahteraan sosial) di Dinas Sosial Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Penelitian dilakukan agar pembaca dapat memngetahui serta memaknai tentang kinerja pegawai Dinas Sosial baik dari segi kinerja maupun faktor yang mempengaruhi kinerja dalam mengelola dan mengimplementasikan program PMKS di Kota Makassar meliputi:

1. Manfaat Teoritis

- a) Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti dan mahasiswa lain untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam terhadap kinerja pegawai dalam pengelolaan program PMKS di dinas sosial kota makassar

- b) Menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan berdasarkan hasil penelitian terkhusus tentang kinerja pegawai dalam program PMKS di Dinas Sosial Kota Makassar

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan secara ilmiah bagi penulis
- b) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian atau referensi bagi pemerintah terkhusus pegawai di kantor Dinas Sosial Kota Makassar dalam dalam mengambil keputusan sebagai penanggung jawab terhadap pengelola program PMKS



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut (Mahsun,2006) kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan /program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi Amstrong dan Baron dalam (Wibowo,2007)

Menurut (Moehriono,2012) hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang atau dalam organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hokum sesuai dengan moral dan etika

Menurut Bastian dalam (Hessel,2005) kinerja organisasi adalah suatu gambaran terhadap pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan sasaran serta visi dan misi organisasi tersebut. Pengertian kinerja adalah prestasi kerja seseorang dari kombinasi kemampuan, usaha, serta kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.(Sulistiyanisi,2017)

Pengertian kinerja yang dikemukakan oleh (Rivai dan Basri,2005) yang mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari tingkat keberhasilan seseorang

secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai target atau hasil kerja, serta sasaran dan kriteria yang telah disepakati secara bersama, adapun pendapat dari (Widodo,2006), kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu pencapaian hasil dari suatu pekerjaan dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada dan tanggung jawab dari pekerjaan yang dilakukannya.

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut (Moehriyono,2012) adalah alat yang dipergunakan untuk menjelaskan mengenai tentang suatu kondisi tertentu baik secara ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan(*inputs*) yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran baik berupa dana, sumberdaya, informasi kebijakan ,peraturan perundang undangan dan lain sebagainya keluaran(*outputs*) yaitu yaitu sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan nonfisik. hasil(*outcomes*) yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan jangka menengah(efek langsung) manfaat(*benefit*) yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan Dan dampak (*inpact*) yaitu pengaruh dari hasil kegiatan yang sudah dilakukan pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

(Dwiyanto,2006) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai birokrasi yaitu:

- a) Produktifitas, merupakan kegiatan yang tidak hanya mengukur tingkat efektifitas, tetapi juga mengukur Efisiensi pelayanan
- b) Kualitas layanan, yaitu kegiatan yang cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja pegawai birokrasi
- c) Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d) Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit
- e) Akuntabilitas yaitu menunjuk kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, maka dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pegawai merupakan proses penilaian yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan pegawai yang berkualitas dan berdedikasi tinggi. Manajer Perusahaan Perkasa Jaya Compuretail memiliki permasalahan untuk bisa mengevaluasi (dalam hal ini memberikan penilaian) atas kinerja pegawai. Sistem pengolahan hasil penilaian kinerja pegawai di Perkasa Jaya Compuretail masih melakukan perhitungan secara manual sehingga belum bisa menghasilkan nilai akhir. (Ananta, 2013)

Menurut Rivai dan Basri dalam Utami dkk (2015) penilaian kinerja merupakan kajian sistematis tentang kondisi kerja karyawan yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.

(Simamora, 2006), penilaian kinerja merupakan suatu alat yang dengan manfaat tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan pegawai. Dalam penilaian kinerja tidak hanya sekedar menilai hasil fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai bidang tugasnya semuanya layak untuk dinilai. organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan di dalam organisasi. Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan

sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Standar perilaku dapat berupa kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran.

(Mulyadi ,2007) penilaian kinerja dimanfaatkan oleh manajemen untuk :

- 1) Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimal
- 2) Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan.
- 3) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- 4) Menyediakan umpan balik para karyawan mengenai bagaimana atasan menilai kinerja mereka.
- 5) Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Penilaian kinerja pegawai dilakukan berdasarkan Undang Undang no 40 tahun 1999 tentang penilaian kinerja yang juga dikenal dengan sebutan penilaian pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja tersebut dilaksanakan menggunakan daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3), dengan unsur unsur yang terdapat di dalamnya, meliputi :

- a. Kesetiaan, yaitu tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab. Sikap ini dapat dilihat perilaku sehari hari serta perbuatan pegawai dalam melakukan tugas.

- b. Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pada umumnya prestasi kerja dipengaruhi oleh ecakapan, pengalaman, dan kesungguhan pegawai yang bersangkutan.
- c. Tanggung jawab, yaitu kesanggupan pegawai dalam melakukan pekerjaan tugas yang diserahkan kepadanya dengan sebaik baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukannya.
- d. Ketaatan yaitu ,kesanggupan pegawai dalam mentaati segala peraturan perUndang Undangan serta peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati peraturan kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenag dan kesanggupan untuk tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan
- e. Kejujuran,yaitu ketulusan pegawai dalam melaksanakan dsn kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diembannya.
- f. Kerjasama yaitu kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang ditentukan sehingga mencapai menghasilkan daya guna dan berhasil guna yang sebesar besarnya.
- g. Praskarsa, yaitu kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan, langkah langkah atau melaksanakan semua tindakan yang diperlakukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu tugas dari pimpinan
- h. Kepemimpinan, yaitu kemampuan untuk mempegaruhi orang lain sehingah dapat diarahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas

Pengukuran-pengukuran yang digunakan untuk menilai kinerja tergantung pada bagaimana unit organisasi akan dinilai dan bagaimana sasaran akan dicapai.

Sasaran yang ditetapkan pada tahap perumusan strategi dalam sebuah proses manajemen strategis harus betul-betul digunakan untuk mengukur kinerja organisasi selama masa implementasi strategi.

Adanya tujuan atau target dari organisasi maka jalannya organisasi akan lebih terarah, serta memberikan motivasi bagi setiap individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Tujuan mempunyai fungsi sebagai keterangan ukuran keberhasilan yang ingin dicapai. Tujuan membantu seseorang menyusun suatu rencana yang mengubah harapan dan keinginan menjadi kenyataan.

Suatu kegiatan disebut efisien, pertama dengan input tertentu dapat dicapai output maksimal, kedua dengan input minimal dapat dicapai output tertentu. Tingkat efisiensi semakin tinggi apabila semakin sedikit sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan dalam menghasilkan barang dan jasa tertentu (Hasibuan,2003). Setiap organisasi berusaha mencapai tingkat efisiensi yang paling tinggi. Yang dimaksud dengan efisiensi di sini adalah suatu perbandingan (*rasio*) antara tindakan-tindakan yang dilakukan (*input*) dengan hasil-hasil yang diperoleh (*output*) (Hasibuan,2003).

4. Akuntabilitas Kinerja

a) Pengertian akuntabilitas

(Syahrudin,2002) Pengertian akuntabilitas menurut adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang/sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi.

Akuntabilitas kinerja merupakan kegiatan yang menjadi keharusan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekan pada pertanggungjawaban horizontal (masyarakat) bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (otoritas yang lebih tinggi). Turner and Hulme, (1997)

(Mardiasmo,2006) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan kegiatan dalam bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (Mahmudi,2010)

b) Dimensi Akuntabilitas

(Syahrudin,2002) telah mengemukakan beberapa dimensi akuntabilitas yang terbagi ke dalam 5 bagian antara lain :

1) Akuntabilitas hukum dan kejujuran (*accuntability for probity and legality*) merupakan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam organisasi. Akuntabilitas kejujuran merupakan penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktik organisasi yang sehat.

2) Akuntabilitas Manajerial Akuntabilitas manajerial disebut juga dengan istilah akuntabilitas kinerja (*performance accountability*) yang artinya

pertanggungjawaban untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien.

- 3) Akuntabilitas Program Akuntabilitas program adalah program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Sebuah lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program.
- 4) Akuntabilitas Kebijakan adalah kinerja Lembaga-lembaga publik harus dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak yang akan dihadapi dimasa depan.

5. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1) Kemampuan

Kemampuan pada dasarnya adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. (Robbins,2008) kemampuan tersebut dapat dilihat dari segi kemampuan intelektual yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental. Kemudian kemampuan fisik yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas tugas yang menuntut kekuatan, kecekatan, stamina dan keterampilan. kemampuan dalam suatu bidang hanya dapat dimiliki oleh seseorang yang memiliki bakat dan kecerdasan atau integejensi yang mencukupi, Sedangkan bakat biasanya dikembangkan dengan pemberian kesempatan pengembangan pengetahuan melalui yaitu pendidikan,

pelatihan dan pengalaman kerja. Adanya bakat yang bersifat potensial tanpa diberikan kesempatan untuk untuk dikembangkan maka itu tidak akan menjadi kemampuan. Sebaliknya, meskipun instansi memberikan kesempatan, apabila yang bersangkutan tidak memiliki bakat, maka pemberian kesempatan tersebut tidak akan berjalan dengan efektif. Oleh sebab itu, pengembangan bakat dan pengetahuan yang akan menjadi syarat utama untuk terbentuknya suatu kemampuan.

2) Kemauan

Menurut (Robbins,2008) Kemauan atau Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu diantaranya pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial. Pengaruh lingkungan fisik yaitu setiap pegawai menginginkan lingkungan fisik untuk bekerja seperti lampu yang terang, ventilasi udara yang segar dan sejuk dan adanya musik yang dapat meningkatkan semangat untuk bekerja. Adapun lingkungan sosial yaitu dalam melaksanakan pekerjaan itu tidak semata mata hanya mengejar penghasilan saja tetapi juga mengharapkan penghargaan dari pegawai lain. Pegawai dapat berbahagia apabila dapat menerima dan membantu pegawai lain.

3) Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapat kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya maka pegawai dapat bekerja dengan semangat, tenang, dan tekun. Akan tetapi ketika pegawai mendapatkan kompensasi yang tidak setimpal

atau tidak memadai, maka pegawai cenderung berfikir dan berusaha mencari tambahan penghasilan sehingga dapat menyebabkan pegawai sering mangkir dari tugas dan tanggung jawabnya.

B. Pegawai

1. Pengertian pegawai

Menurut Soedaryono dalam (Chandra,2013) pengertian pegawai adalah “seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta”.

Pengertian pegawai adalah “orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja”. (Robbins,2006)

Berdasarkan pengertian diatas penulis dapat mengambil suatu kesimpulan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya

2. Pengadaan pegawai

Setelah kegiatan pelaksanaan perencanaan pegawai dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah melaksanakan kegiatan pengadaan pegawai itu sendiri. Pengadaan pegawai menurut peraturan pemerintah nomor 98 tahun 2002 perubahan atas pemerintah no 98 tahun 2000 tentang pengadaan pegawai, adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mendapatkan pegawai yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan uraian pekerjaan yang sudah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan peraturan tersebut diatas, yang dimaksud

dengan pengadaan pegawai adalah kegiatan mengisi formasi yang lowong, pengadaan pegawai bagi suatu organisasi dilakukan ketika ada lowongan pekerjaan, namun proses kegiatannya perlu dilakukan terus menerus, karena kegiatan pengadaan memerlukan waktu yang lama serta perlu mencari pegawai yang memenuhi kualifikasi pekerjaan.

C. Pengertian Program

(Yulikuspartono,2009), Program merupakan sederetan instruksi atau statement dalam bahasa yang dimengerti oleh komputer yang bersangkutan.

(Binanto,2009) Menurut pemrograman dapat diartikan dalam beberapa hal, sebagai berikut:

- 1.Mendeskripsikan instruksi-instruksi tersendiri yang biasanya disebut sebagai Souce Code yang dibuat oleh programmer.
2. Mendeskripsikan suatu keseluruhan bagian dari software yang *executable*.
3. Program merupakan himpunan atau kumpulan instruksi tertulis yang dibuat oleh *programmer* atau suatu bagian *executable* dari suatu *software*.
4. Pemrograman berarti membuat program komputer.
5. Pemrograman merupakan suatu kumpulan urutan perintah ke komputer untuk mengerjakan sesuatu. Perintah-perintah ini membutuhkan suatu bahasa tersendiri yang dapat dimengerti oleh komputer.

(Sugiyono,2005) Menurut Sugiyono, program merupakan suatu rangkaian instruksi- instruksi dalam bahasa komputer yang disusun secara logis dan sistematis.

Menurut (Jones,1984), program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan. Dalam pengertian tersebut menggambarkan bahwa program-program adalah penjabaran dari langkah-langkah dalam mencapai tujuan itu sendiri. Dalam hal ini, program pemerintah berarti upaya untuk mewujudkan kebijakankebijakan pemerintah yang telah ditetapkan. Program-program tersebut muncul dalam Rencana Strategis Kementerian/Lembaga atau Rencana Kerja Pemerintah (RKP)

D. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial(PMKS)

1. Pengertian PMKS

Penjelasan pokok visi yang pertama yaitu Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) adalah individu atau masyarakat yang mempunyai permasalahan sosial seperti anak terlantar, anak yatim/yatim piatu, anak balita terlantar, anak jalanan, anak nakal, anak berhadapan hukum, wanita tuna susila, gelandangan pengemis, pemulung, eks.korban penyalahgunaan korban narotika, wanita korban tindak kekerasan, lanjut usia korban tindak kekerasan, penyandang cacat, penyandang cacat bekas penderita kusta, bekas narapidana, lanjut usia terlantar, keluarga miskin, keluarga fakir miskin (sangat miskin), keluarga berumah tak layak huni, pekerja migran terlantar, korban bencana alam, masyarakat yang tinggal di daerah rawan bencana, perintis kemerdekaan, keluarga pahlawan nasional, keluarga veteran.

Pokok visi yang kedua yaitu Pengembangan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) adalah Lembaga- Lembaga yang mendukung usaha pemenuhan kesejahteraan sosial seperti Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), Organisasi Sosial (ORSOS), Panti Asuhan/ Panti Guna, Karang Taruna, Wahana

Kesejahteraan Sosial Berbasis Masyarakat (WKSBM), Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM).

2.Perumusan Visi Dan Misi Dinas Sosial Kota Makassar

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi (Pasal 1 ayat (13) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004). Misi merupakan pernyataan secara luas dan komprehensif tentang tujuan instansi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang akan diberikan atau dilaksanakan, kebutuhan masyarakat yang dapat dipenuhi, kelompok masyarakat yang dilayani, serta nilai-nilai yang dapat diperoleh.

Berkaitan dengan perumusan Misi Dinas Sosial Kota Makassar Tahun 2015-2019 maka perlu diperhatikan relevansi dan keterkaitannya dengan upaya pencapaian Misi Kota Makassar 2015-2019 yang terkait atau sejalan dan perlu diaktualisasikan oleh Dinas Sosial dan Pemerintah Kota Makassar, khususnya pada Misi 1 : “Merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera standar dunia” dan Misi 2 : “Merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman kelas dunia”.

Dinas Sosial Kota Makassar menetapkan Misi 2015-2019 sebagai berikut:

- a) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat melalui Upaya Pemberdayaan Sosial, Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Jaminan Sosial.
- b) Mengembangkan Sistem Pelayanan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang Transparansi, Partisipatif dan Akuntabel.
- c) Meningkatkan Kapasitas Para Stakeholder dalam Penanganan Masalah Kesejahteraan Sosial.

3. Tujuan Dan Sasaran Jangka Menengah Dinas Sosial Kota Makassar

Berbagai usaha penyelenggaraan pembangunan bidang kesejahteraan sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Makassar memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesempatan dan peluang kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dalam pemenuhan kebutuhan dasar,
2. Meningkatnya kualitas dan kuantitas pelayanan, rehabilitasi sosial serta jaminan sosial terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS),
3. Meningkatkan pembinaan terhadap kelompok anak jalanan
4. Meningkatkan koordinasi, peran dan fungsi kelembagaan sosial dalam penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

Adapun sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Sosial Kota Makassar, yang merupakan penjabaran dari tujuan penyelenggaraan pembangunan bidang kesejahteraan sosial sebagai berikut :

- a) Meningkatnya pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan dasar bagi masyarakat dan PMKS,
- b) Meningkatnya pelayanan terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial,
- c) Meningkatnya penanganan permasalahan penyandang masalah kesejahteraan sosial terutama pada anak jalanan
- d) Meningkatnya partisipasi kelembagaan sosial dalam penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial terutama pada anak jalanan
- e) Meningkatnya kapasitas kinerja aparatur.

E. Pengertian anak jalanan

Pengertian anak jalanan menurut Peraturan Daerah No 2 Tahun 2008 Kota Makassar yang menjelaskan bahwa anak yang berusia 8 sampai 16 tahun yang menghabiskan sebagian besar waktunya di jalanan untuk bekerja, bermain atau beraktivitas lain. Anak jalanan tinggal di jalanan karena dicampakkan atau dari keluarga yang tidak mampu menanggung beban karena permasalahan kebutuhan ekonomi.

Menurut Departemen Sosial RI (2005) Anak jalanan adalah anak yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari di jalanan, baik untuk mencari nafkah atau berkeliaran di jalan dan tempat-tempat umum lainnya. Anak jalanan sesungguhnya adalah anak-anak yang termasuk kategori anak rawan atau anak-anak yang membutuhkan perlindungan khusus (*children in need of special protection*).

Adapun menurut Agustin dalam (Simon,2017) yang mendefinisikan anak jalanan adalah anak yang berusia 6 sampai 15 tahun yang tidak bersekolah lagi dan tidak tinggal bersama orang tua mereka, dan bekerja seharian untuk memperoleh penghasilan di jalanan, persimpangan, dan tempat-tempat umum.

Adapun asas, tujuan, dan sasaran program pembinaan anak jalanan adalah sebagai berikut.

1. Asas dalam Pengelolaan Program Pembinaan Anak Jalanan

- a) Asas kemanusiaan
- b) Asas pengayoman
- c) Asas keadilan

- d) Asas kekeluargaan dan
- e) Asas keserasian dan keselarasan

2. Tujuan dalam Pengelolaan Program Pembinaan Anak Jalanan

Pengelolaan Program pembinaan anak jalanan dilakukan dengan berlandaskan pada tujuan sebagai berikut:

- a) Menjunjung tinggi hak hak asasi manusia serta harkat dan martabat sebagai warga Negara yang harus dihormati.
- b) Memberikan perlindungan dan menciptakan ketertiban serta ketentraman masyarakat
- c) Menciptakan perlakuan yang adil dan proporsional dalam mewujudkan kehidupan bermasyarakat
- d) Mewujudkan keseimbangan dan keselarasan serta keserasian antara kepentingan individu dan masyarakat dengan kepentingan bangsa dan Negara.

3. Sasaran Dalam Pengelolaan Program Pembinaan Anak Jalanan

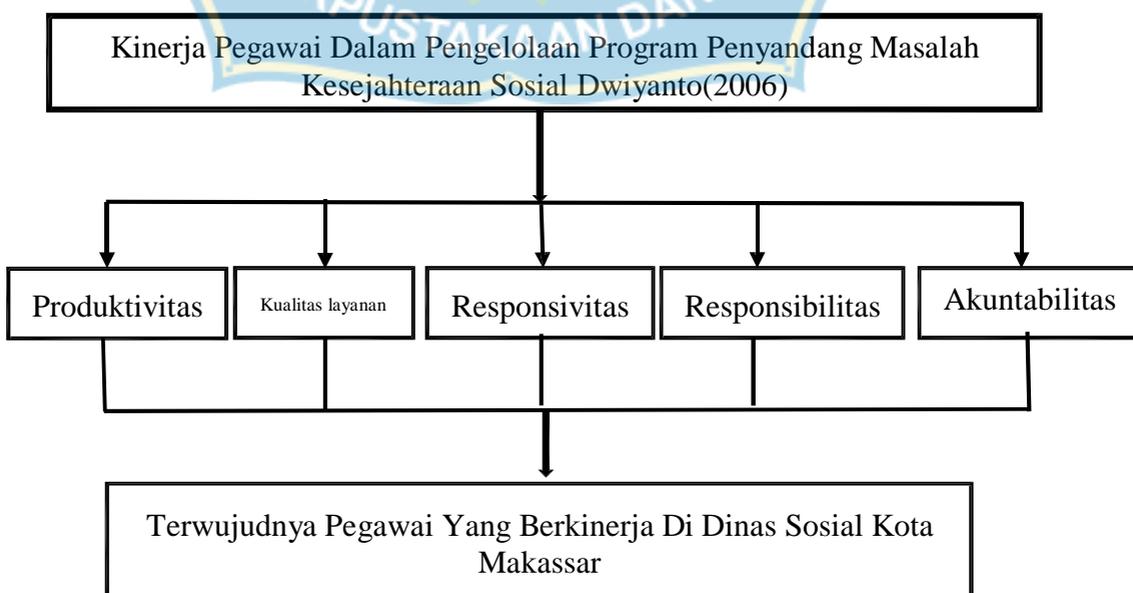
pengelolaan Program pembinaan anak jalanan dijalankan dengan berdasarkan target dan sasaran yaitu sebagai berikut:

- a) anak yang berada ditempat umum yang beraktivitas sebagai pengemis, pengamen, dan pedagang asongan yang dapat mengganggu ketertiban umum, keamanan dan juga kelancaran lalulintas.
- b) Pengguna jalan yang memberi uang atau barang ditempat umum dengan rasa belaskasihan baik kepada anak jalanan maupun pengamen dan pengemis
- c) Orang tua/keluarga yang membiarkan anaknya menjadi pengemis dan pengamen dijanana yang mengganggu ketentraman masyarakat.

F. Kerangka Pikir

Penelitian ini yang berjudul “Kinerja Pegawai dalam Pengelolaan Program Penyandang masalah Kesejahteraan Sosial Di Dinas Sosial Kota Makassar.” Penelitian ini akan di lakukan di kantor Dinas Sosial Kota Makassar melalui bentuk bentuk indikator kinerja yang telah dikemukakan oleh (Dwiyanto,2006). maka untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dinas Sosial dengan melauai indikator kinerja yaitu: produktifitas yang dapat mengukur tingkat keefektifan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, responsivitas yang dapat megenali kebutuhan masyarakat, tanggung jawab yang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab pegawai sesuai dengan prinsip prinsip administrasi yang benar, serta akuntabilitas yang dapat mengutamakan kepentingan masyarakat sesuai dengan kebijakan dan program yang sudah ditentukan khususnya program penyandang masalah kesejahteraan sosial. Dengan beberapa uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka berfikir penelitian seperti bagan berikut ini:

Bagan Kerangka Berfikir:



Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu penjelasan dari pada kerangka pikir. Adapun focus penelitian dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai yang dalam pengelolaan program PMKS di dinas sosial kota Makassar.

Deskripsi Fokus Penelitian

1. Produktifitas yang dimaksud adalah suatu kegiatan yang tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas kinerja pegawai dalam megelola program PMKS khususnya anak jalanan sudah baik dan efektif, dapat dilihat dari aspek kuantitas kerja pegawai untuk turun di lapangan melakukan penertiban terhadap PMKS anak jalanan sesuai dengan target yang ditentukan, serta dari aspek kualitas kerja untuk selalu meningkatkan penertiban dan pembinaan terhadap PMKS anak jalanan.
2. Kualitas layanan, yaitu kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dapat menimbulkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan indikator kualitas layanan ini memggambarkan bahwa pegawai Dinas Sosial selalu memberikan pelayanan terutama dalam menjalankan program PMKS khususnya anak jalanan. Dengan demikian kualitas layanan yang dijalankan oleh pegawai Dinas sosial sudah cukup baik dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menilai kualitas layanan, pegawai Dinas Sosial dalam mengelola program PMKS dalam hal ini anak jalanan telah berusaha melaksanakan pelayanan dengan baik sesuai aturan yang yang telah ditetapkan baik dari aspek fasilitas fisik maupun dari partisipasi serta dukungan masyarakat. hal ini dapat dilihat ketika dalam proses menjalankan program

tersebut dilakukan kampanye atau sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, kemudian ketika ada didapatkan oleh tim gabungan Dinas Sosial akan ditertibkan dan dilakukan *assessment* kemudian dibawa ketempat binaan seperti yayasan kelompok peduli penyalahgunaan obat-obatan (YKP2N). kemudian akan diberikan bantuan yang berupa bantuan beasiswa baik bagi yang masih sekolah maupun yang putus sekolah kemudian diberikan bantuan keterampilan, serta modal usaha seperti keterampilan dalam perbengkelan dan juga keterampilan menjahit. Tentunya dengan pelayanan ini dapat menjaga kepercayaan masyarakat yang juga menjadi salah satu faktor yang terpenting. Terkait akan respon masyarakat akan program ini, dengan demikian. Mengenai kepercayaan masyarakat terhadap pegawai Dinas Sosial kota Makassar secara umum dapat dikatakan cukup baik.

3. Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian penulis terhadap responsivitas pegawai dalam mengelola program PMKS dalam hal ini anak jalanan dapat dijelaskan bahwa Dinas Sosial Kota Makassar telah berusaha dengan baik dalam memberikan respon terhadap program tersebut. Yang berupa adanya reaksi cepat dari tim gabungan apabila ada laporan yang masuk baik dari masyarakat maupun yang terpantau oleh CCTV. kemudian sosialisasi yang dilakukan baik melalui Koran, tv, serta media media

online dan lain sebagainya, agar dapat membantu program yang telah dijalankan dan sebagai media penunjang untuk keluhan dan aspirasi dari masyarakat Kota Makassar.

4. **Responsibilitas** yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya, pegawai Dinas Sosial sudah baik, dalam artian pegawai telah menjalankan peran dan tanggungjawabnya sesuai Standar Oprasional Prosedur (SOP) dengan aturan yang ada. Apabila peran dan tanggung jawab dari pegawai tidak dijalankan sesuai koridor yang ada maka akan dikenakan sanksi yang berat, maka dari itu rensponsibilitas dari pegawai Dinas Sosial kota Makassar dapat dikategorikan sudah baik.
5. **Akuntabilitas** yaitu menunjuk kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam mengelola program pembinaan anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar ini sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil fakta yang menunjukkan bahwa program maupun tindakan yang dilakukan itu berdasar pada instruksi dan aturan aturan yang sudah ditetapkan oleh pimpinan
6. **Pegawai** yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang bekerja dalam organisasi atau instansi pemerintah dalam hal ini pegawai Dinas Sosial Kota Makassar untuk menjalankan tugas dan tanggungjawabnya berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan.

7. Program yang dimaksud adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan.

Dalam pengertian tersebut menggambarkan bahwa program-program adalah penjabaran dari langkah-langkah dalam mencapai tujuan itu sendiri. Dan berdasarkan fakta lapangan bahwa yang menjadi focus penelitian dalam program ini adalah program pembinaan anak jalanan dikarenakan Selain dengan jumlah yang cukup besar, masalah anak jalanan memiliki lingkup dan cakupan yang tidak bisa berdiri sendiri namun saling terkait dan saling mempengaruhi bila kebutuhan dan hak mereka tidak tercapai.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Dikantor Dinas Sosial Kota Makassar. Dengan pertimbangan alasan dikarenakan daerah ini telah melakukan sebuah rancangan program yaitu pengelolaan PMKS diantaranya pembinaan anak jalanan dikota Makassar.

Adapun Waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu selama 2 bulan yang dimulai pada saat pengambilan data dan observasi pertama pada tanggal 6 Mei 2019 sampai dengan 5 juli 2019 serta gambaran umum tentang kinerja pegawai dalam pengelolaan program penyandang masalah kesejahtraan sosial (PMKS) khususnya program pembinaan anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memberikan pemahaman tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian baik dari perilaku, motivasi, serta tindakan tindakan lain yang bersifat holistik serta dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa secara alamiah.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe deskriptif. Dengan melakukan penyajian data yang di di deskripsikan secara rinci maka akan dapat memberikan petunjuk secara

mendalam terkait dengan fenomena kinerja pegawai dan permasalahan sosial yang akan diteliti. Larasati(2016). Dan dengan Melalui pendekatan deskriptif peneliti bermaksud untuk menggambarkan tentang kinerja pegawai serta faktor yang mempengaruhi kinerja dalam pengelolaan program PMKS Di Dinas Sosial Kota Makassar.

C. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber data primer: “Data primer adalah data asli yang diperoleh sendiri oleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian secara khusus.” yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai Di Dinas Sosial Kota Makassar, Kepala Bidang yang terkait dengan penelitian, serta satuan kerja perangkat pegawai Di Dinas Sosial Kota Makassar.
2. Sumber data skunder, pengertian data sekunder adalah sebagai berikut : “Data sekunder merupakan data yang sumbernya berasal dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya.” yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai bahan penunjang dari sumber pertama. Sekunder data Dapat juga dijelaskan bahwa data yang tersusun dalam bentuk dokumen. Dalam penelitian ini, observasi, wawancara dan dokumentasi yang akan akan menadi sumber data sekunder.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memahami tentang informasi dari obyek penelitian dan teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu yang menurut peneliti sumber datanya adalah orang yang ahli tentang bidang tersebut. Dan adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Informan penelitian

No	Nama	Inisial	Tugas/Jabatan	jumlah
1	Zainal Mile. M.SI	ZM	Kepala Bidang rehabilitasi sosial	1
2	Drs. Muhammad Hatta, M.SI	MH	Kepala Seksi pemberdayaan anak jalanan	1
3	Aditia, S,SOS	AD	Staf pegawai bidang rehabilitasi social	1
4	Andi Panca azikin. S,PD	AP	Staf pegawai bidang pemberdayaan anak jalanan	1
5	Awaluddin	AW	Satuan Polisi Pamongparaja (Satpol pp)	1

E. Tehnik Pengumpulan Data

Peneliti memilih Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Observasi

Menurut Hadi dalam sugiono(2016) Observasi Merupakan suatu proses yang disusun dari berbagai proses psikologis dengan melakukan pengamatan dan

pencatatan sistematis tentang gejala-gejala yang diamati dilapangan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung (*direct observation*) Dalam penelitian ini peneliti mengamati bagaimana kegiatan para anggota atau pegawai Di Dinas Sosial Kota Makassar dalam melaksanakan kegiatan terkait pengelolaan program PMKS Di Dinas Sosial Kota Makassar.

2) Wawancara Mendalam

Wawancara Merupakan suatu tatap muka dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan Informan berhadapan langsung untuk mendapatkan petunjuk informasi seta dengan mendapatkan data secara sistematis yang dapat menjelaskan permasalahan dalam penelitian. Tujuan dalam melakukan wawancara secara kualitatif adalah memahami pandangan dan pengalaman dari yang diwawancarai, oleh karena itu kita harus mampu menangkap lebih jauh mengenai apa yang dikatakan, apa yang mereka pikirkan, bagaimana mereka merasa, apa yang telah mereka lakukan, dan apa yang mereka ketahui. Data primer diperlukan sebagai data untuk memperoleh informasi yang akurat. dalam penelitian ini Data primer diperoleh dari lapangan penelitian, baik yang diperoleh dari pengamatan langsung maupun wawancara kepada informan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan barang barang atau dokumen tertulis.” Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan penyelidikan terhadap bahan-bahan yang tertulis seperti buku buku, majalah, peraturan peraturan yang terkait dengan penelitian sebagai bahan penunjang dari data sekunder yang terkait dengan informasi mengenai kinerja pegawai . Sumber data ini merupakan bagian

dokumen yang ada hubungannya dengan kinerja pegawai dalam pengelolaan program PMKS Di Dinas Sosial Kota Makassar.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Ardana dalam (Moleong,2002) analisis data adalah suatu proses aktivitas dalam mengatur dan menganalisis urutan data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas dan mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan satuan dasar. kegiatan dengan menggunakan analisis data kualitatif yaitu:

1) Reduksi Data

Data yang didapatkan dilokasi penelitian (*data field*) kemudian dimuatkan dalam uraian laporan dengan lengkap serta terperinci. Kemudian Laporan lapangan dirangkum, direduksi, serta dipilih hal-hal pokok, dan difokuskan pada hal yang penting kemudian dicarikan pola dan temanya. Selanjutnya pada saat pengumpulan data berlangsung diadakan tahap reduksi data, kemudian membuat ringkasan, menelusuri tema, menulis memo. Pada penelitian ini data yang diperoleh dipilih dan diseleksi serta dirangkum, difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Miles dan Huberman dalam Minito(2012)

2) Penyajian Data (*Data Display*)

penyajian data adalah suatu kegiatan pembuatan laporan yang berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. dalam penelitian ini penyajian data diwujudkan dalam bentuk gambar, uraian, dan foto atau sejenisnya. tetapi, yang akan digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks naratif.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Daryanto.(2009) yaitu hasil dari suatu eksperimen melalui verifikasi (pemeriksaan tentang kebenaran laporan) secara berkesinambungan selama proses penelitian dilaksanakan, yaitu sejak berada di lokasi penelitian dan selama masa pengumpulan data. Pada penelitian ini data dianalisis dan dicarikan tema, hubungan persamaan, serta hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dimasukkan dan dituangkan dalam kesimpulan penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil intisari dari kategori hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara serta dokumentasi dari hasil penelitian.

G. Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong(2007) tehnik keabsahan data adalah suatu kegiatan untuk menyanggah balik terhadap penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah. Untuk lebih menguji keabsahan data dalam mengukur tingkat validitas hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

1) Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Penerapan derajat kepercayaan ini merupakan bagian konsep validitas internal dan non kualitatif. Fungsi dari derajat kepercayaan yaitu: dapat tercapai penemuannya; kemudian dapat menunjukkan derajat kepercayaan terhadap hasil penemuan dengan adanya pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti.

2) Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan dilakukan seorang peneliti dengan menganalisis dan mengumpulkan data dari kejadian empiris terhadap konteks yang sama dalam penelitian. Dengan demikian, peneliti bertugas untuk mempersiapkan data deskriptif dengan secukupnya untuk memperoleh hasil yang baik. Keteralihan dilakukan dengan menemukan serta mengumpulkan data yang terkait dengan kejadian dalam konteks yang sama antara kinerja Pegawai Dinas Sosial dengan Program PMKS Dikota Makassar.

3) Kepastian (*confirmability*)

Uji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian. Uji kepastian yang merupakan teknik yang berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tapi sudah objektif. Hal yang dilakukan untuk menguji kepastian ini adalah dengan seminar tertutup dan terbuka dengan mengundang teman sejawat dan pembimbing.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1) Sejarah Singkat Dinas Sosial Kota Makassar

Dinas Sosial Kota Makassar yang sebelumnya adalah Kantor Departemen Sosial Kota Makassar didirikan berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 1974 Tentang Susunan Organisasi Departemen beserta lampiran-lampirannya sebagaimana beberapa kali dirubah, terakhir dengan Keputusan Presiden No.49 Tahun 1983.

Khusus di Indonesia Timur didirikan Departemen Sosial Daerah Sulawesi Selatan yang kemudian berubah menjadi Jawatan Sosial lalu dirubah lagi menjadi kantor Departemen Sosial berdasarkan keputusan Menteri Sosial RI No. 16 Tahun 1984 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Departemen Sosial di Propinsi maupun di kabupaten/Kotamadya. Dan akhirnya menjadi Dinas Sosial Kota Makassar pada tanggal 10 April 2000 yang ditandai dengan pengangkatan dan pelantikan Kepala Dinas Sosial Kota Makassar berdasarkan Keputusan Walikota Makassar, Nomor: 821.22:24.2000 tanggal 8 Maret 2000.

Dinas Sosial Kota Makassar terletak di Jalan Arif Rahman Hakim No.50 Makassar, Kelurahan Ujung pandang Baru, kecamatan Tallo Kota Makassar, berada pada tanah seluas 499m², dengan bangunan fisik gedung berlantai 2 dan berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Perumahan Rakyat
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Ujung Pandang Baru
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Perumahan Rakyat

2) Visi , Misi, dan Tujuan Dinas Sosial Kota Makassar

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial, Maka Visi Dinas Sosial Kota Makassar adalah sebagai berikut :

Misi Dinas Sosial Sebagai berikut :

- a. Meningkatkan partisipasi sosial masyarakat melalui pendekatan kemitraan dan pemberdayaan sosial masyarakat dengan semangat kesetiakawanan sosial masyarakat
- b. Memperkuat ketahanan sosial dalam mewujudkan keadilan sosial melalui upaya memperkecil kesenjangan sosial dengan memberikan perhatian kepada warga masyarakat yang rentan dan tidak beruntung
- c. Mengembangkan sistem perlindungan sosial
- d. Melakukan jaminan sosial
- e. Pelayanan rehabilitasi sosial secara optimal
- f. Mengembangkan pemberdayaan sosial

Adapun tujuannya sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan Kualitas pelayanan kesejahteraan sosial yang berpartisipasi sehingga tercipta kemandirian lokal penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS)

- 2) Meningkatkan pendayagunaan sumber daya dan potensi aparatur (Struktural dan Fungsional) dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai untuk mampu memberikan pelayanan di bidang kesejahteraan sosial yang cepat, berkualitas dan memuaskan
- 3) Meningkatkan koordinasi dan partisipasi sosial masyarakat/ stakeholders khususnya Lembaga Sosial Masyarakat dan Orsos Serta pemerhati di bidang kesejahteraan sosial masyarakat.

3) Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2009 tentang uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Sosial Kota Makassar, maka jabatan struktural pada Dinas Sosial Kota Makassar sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

b. Sekretaris

- 1) Sub Bagian Kepegawaian
- 2) Sub Bagian Keuangan
- 3) Sub Bagian Perlengkapan

c. Bidang Usaha Kesejahteraan Sosial

- 1) Seksi Penyuluhan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial
- 2) Seksi Pembinaan Keluarga dan penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial
- 3) Seksi Bimbingan Karang Taruna dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial

d. Bidang Rehabilitasi Sosial

- 1) Seksi Rehabilitasi Penyandang Cacat
- 2) Seksi Rehabilitasi Tuna Sosial

3) Seksi Pembinaan Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis, Pengamen dan pemulung.

e. Bidang Pengendalian Bantuan dan Jaminan Kesejahteraan Sosial

- 1) Seksi Pemberdayaan Fakir Miskin
- 2) Seksi Penanganan Korban Bencana Sosial
- 3) Seksi Jaminan Kesejahteraan Sosial

Tabel 2. Jumlah Pegawai Dinas Sosial Kota Makassar berdasarkan Golongan dan Pangkat

NO.	KANTOR	JUMLAH	Laki-Laki	Perempuan
1.	DINAS SOSIAL KOTA MAKASSAR	104 Orang	32	33
1.1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	40 Orang	16	16
-	Pembina Utama (IV/c)	-	-	-
-	Pembina Tk. I (IV/b)	4 Orang	3 Orang	1 Orang
-	Pembina (IV/a)	10 Orang	4 Orang	6 Orang
-	Penata Tk. I (III/d)	11 Orang	5 Orang	6 Orang
-	Penata (III/c)	5 Orang	1 Orang	4 Orang
-	Penata Muda Tk. I (III/b)	2 Orang	1 Orang	1 Orang
-	Penata Muda (III/a)	5 Orang	1 Orang	4 Orang
-	Pengatur Tingkat I (II/d)	-	-	-
-	Pengatur (II/c)	1 Orang	-	1 Orang
-	Pengatur Muda Tk. I (II/b)	2 Orang	1 Orang	1 Orang
-	Pengatur Muda (II/a)	-	-	-
-	Juru Tingkat I (I/d)	-	-	-
-	Juru Muda (I/b)	-	-	-
1.2	Non Pegawai Negeri Sipil (Non PNS)	64 Orang		
-	Tenaga Kontrak	64 Orang	31 Orang	33 Orang
TOTAL		40 PNS dan 64 Non-PNS		

4) Tugas Pokok

a. Kepala Dinas

Dinas Sosial Kota Makassar mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai kebijakan walikota dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijaksanaan, mengoordinasikan, dan mengendalikan tugas-tugas dinas.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana pada point 1, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Perumusan kebijakan teknis dibidang usaha kesejahteraan sosial, yang meliputi partisipasi sosial masyarakat, perlindungan sosial, jaminan sosial, rehabilitasi sosial dan pemberdayaan sosial, serta pembinaan organisasi sosial.
- 2) Perencanaan program di bidang usaha kesejahteraan sosial, yang meliputi partisipasi sosial masyarakat, perlindungan sosial, jaminan sosial, rehabilitasi sosial dan pemberdayaan sosial, serta pembinaan organisasi sosial.
- 3) Pembinaan pemberian perizinan dan pelayanan umum di bidang usaha kesejahteraan sosial, yang meliputi perlindungan sosial, jaminan sosial, rehabilitasi sosial dan pemberdayaan sosial, serta pembinaan organisasi sosial.
- 4) Pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang usaha kesejahteraan sosial, jaminan sosial, rehabilitasi sosial dan pemberdayaan sosial serta bimbingan organisasi sosial
- 5) Melakukan pembinaan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD)

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas pemberian, pelayanan administrasi bagi seluruh satuan kerja di lingkup Dinas Sosial Kota Makassar.

1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan kerumah tanggaan dinas.

2) Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis keuangan.

3) Sub Bagian Perlengkapan

Sub Bagian Perlengkapan mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis perlengkapan, membuat laporan serta mengevaluasi semua pengadaan barang.

c. Bidang Usaha Kesejahteraan Sosial

Bidang Usaha Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, kegiatan dibidang penyuluhan dan bimbingan sosial, pembinaan keluarga penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) dan potensi sumber kesejahteraan sosial (PSKS), pembinaan karang taruna dan pelaksanaan penelitian/ pendataan PMKS dan PSKS.

d. Bidang Rehabilitasi Sosial

Bidang Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas melaksanakan rehabilitasi sosial penyandang cacat, rehabilitasi tuna sosial, dan pembinaan anak jalanan, gelandangan, pengemis dan pengamen, korban tindak kekerasan pekerja migran.

e. Bidang Pengendalian Bantuan dan Jaminan Kesejahteraan Sosial

Bidang pengendalian Bantuan dan Jaminan Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengendalian bantuan, pemberian bantuan dan jaminan kesejahteraan sosial termasuk pengendalian daerah rawan bencana dan daerah kumuh, bantuan kepada masyarakat fakir miskin serta bantuan kepada korban bencana alam dan sosial serta pelayanan kepada orang terlantar.

f. Bidang Bimbingan Organisasi Sosial

Bidang Bimbingan Organisasi Sosial mempunyai tugas melaksanakan bimbingan dan pelayanan terhadap organisasi sosial/LSM dan anak terlantar, pengendalian dan penertiban usaha pengumpulan sumbangan sosial dan undian berhadiah serta melaksanakan pembinaan dan pemahaman pelestarian nilai kepahlawanan, keperintisan dan kejuangan serta kesetiakawanan.

g. Bidang Kewenangan Dinas Sosial

- 1) Penyuluhan dan bimbingan sosial
- 2) Pembinaan nilai kepahlawanan, keperintisan dan kejuangan
- 3) Pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia terlantar (dalam dan luar panti)
- 4) Pelayanan kesejahteraan sosial anak balita melalui penitipan anak dan adopsi lingkup kabupaten / kota

- 5) Pelayanan anak terlantar, anak cacat dan anak nakal (dalam dan luar panti)
- 6) Pelayanan dan rehabilitasi sosial penderita cacat
- 7) Pelayanan dan rehabilitasi sosial tuna sosial (tuna susila, gelandangan, pengemis, dan eks narapidana)
- 8) Pemberdayaan keluarga fakir miskin meliputi fakir miskin, komunitas adat terpencil dan wanita rawan sosial ekonomi
- 9) Pemberdayaan karang taruna / organisasi kepemudaan
- 10) Pemberdayaan tenaga kerja sosial masyarakat
- 11) Pemberdayaan dunia usaha(partisipasi dalam usaha kesejahteraan sosial)
- 12) Pelayanan kesejahteraan sosial keluarga
- 13) Penelitian dan uji coba pengembangan usaha kesejahteraan sosial lingkup kabupaten/kota. Penyelenggaraan sistem informasi kesejahteraan sosial lingkup kabupaten/kota.
- 14) Penyelenggaraan pelatihan tenaga bidang usaha kesejahteraan Sosial lingkup kabupaten/kota
- 15) Penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan usaha kesejahteraan sosial lingkup kabupaten / kota
- 16) Monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan pelayanan kesejahteraan sosial.

Adapun sasaran dari bidang Kewenangan tersebut adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), meliputi :

1. Anak Balita Terlantar

Permasalahan pokok yang berkaitan dengan anak balita terlantar antara lain kondisi gizi yang buruk, keterbatasan jangkauan pelayanan sosial bagi anak balita, disamping itu semakin terbatasnya waktu kedua orang tua untuk memberikan perhatian penuh bagi keberlangsungan tumbuh kembangnya anak dalam lingkungan keluarganya.

2. Anak terlantar

Pelayanan sosial yang diberikan kepada anak terlantar yaitu pemberdayaan anak terlantar melalui pemberian bantuan usaha ekonomis produktif dan kelompok usaha bersama serta pemberian latihan keterampilan melalui panti sosial bina remaja.

3. Anak Jalanan

Pelayanan Sosial yang diberikan kepada anak jalanan berupa pemberian beasiswa bagi anak jalanan usia sekolah, pemberian latihan keterampilan dan praktek kerja bagi anak jalanan serta pemberdayaan keluarga anak jalanan. Sedangkan pembinaan luar panti melalui kegiatan pemberdayaan berupa pemberian latihan keterampilan.

4. Gelandangan Pengemis

Penanganan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Sosial yaitu melakukan pengawasan dan penertiban terhadap gepeng serta pemberdayaan gepeng beserta keluarganya melalui pemberian bantuan modal usaha

5. Eks korban penyalahgunaan napza

Seseorang yang pernah menggunakan narkoba, psikotropika dan zat-zat adiktif lainnya termasuk minuman keras di luar tujuan pengobatan atau tanpa sepengetahuan dokter yang berwenang.

6. Anak, wanita dan lanjut usia korban tindak kekerasan

Anak berusia 5-18 tahun, wanita yang berusia 18-59 tahun dan lanjut usia yang berusia 60 tahun keatas yang terancam secara fisik atau non fisik (psikologis) yang mengalami tindak kekerasan, diperlakukan salah satu atau tidak semestinya dalam lingkungan keluarga atau lingkungan sosial terdekatnya.

7. Penyandang cacat

Pelayanan sosial yang diberikan bagi penyandang cacat adalah pemberian bantuan dana jaminan sosial bagi penyandang cacat berat melalui Departemen Sosial RI.

8. Eks Narapidana

Eks narapidana adalah seseorang yang telah selesai masa hukuman atau masa pidananya sesuai dengan keputusan pengadilan dan mengalami hambatan untuk menyesuaikan diri kembali dalam kehidupan masyarakat sehingga mendapat kesulitan untuk mendapatkan kehidupannya secara normal.

9. Lanjut Usia terlantar

Penanganan terhadap lanjut usia terlantar yang masih produktif yaitu pemberdayaan lanjut usia melalui pemberian bantuan usaha ekonomis produktif dan kelompok usaha bersama. Selain itu ada juga pemberian bantuan pelayanan dan jaminan sosial lanjut usia terlantar yang berasal dari Departemen Sosial RI.

10. Wanita Rawan Sosial Ekonomi

Wanita rawan sosial ekonomi adalah seorang wanita dewasa berusia 18-59 tahun belum menikah atau janda dan tidak mempunyai penghasilan cukup untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari.

11. Keluarga Fakir Miskin

Pelayanan sosial yang diberikan bagi keluarga fakir miskin yaitu pengembangan potensi keluarga fakir miskin, pemberian latihan keterampilan berusaha bagi keluarga fakir miskin, pendampingan UEP dan KUBE fakir miskin.

12. Keluarga berumah tidak layak huni

Pelayanan sosial yang diberikan adalah rehabilitasi rumah tidak layak huni berupa pemberian bantuan bahan bangunan rumah seperti seng, balok kayu, tripleks dan papan.

13. Perintis Kemerdekaan

Perintis kemerdekaan adalah orang-orang yang telah berjuang mengantarkan Bangsa Indonesia ke depan pintu gerbang kemerdekaan yang diakui dan disahkan melalui kepmensos RI No.15/HUK/1996 sebagai perintis kemerdekaan. Di Kota Makassar Perintis Kemerdekaan ada 6 Orang.

B. Kinerja Pegawai dalam Pengelolaan Program Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (Anak Jalanan) di Dinas Sosial Kota Makassar

Kinerja pegawai dalam Penyelenggaraan kesejahteraan sosial memang merupakan kewajiban dari setiap pemerintah kepada warga masyarakatnya, hal ini berkaitan dengan Undang Undang dengan Nomor 7 Tahun 2005 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Namun demikian penyelenggaraan

kesejahteraan sosial bukanlah suatu hal yang mudah karena permasalahan yang terjadi didalamnya juga sangat kompleks. keberhasilan suatu instansi dalam meningkatkan kinerja pegawainya baik secara efektif dan efisien itu dapat ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi, faktor lingkungan kerja, sarana dan prasarana serta faktor lainnya yang dapat menyukseskan kinerja pegawai tersebut.

Salah satu sasaran Dinas Sosial Kota Makassar adalah para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Penyebab terjadinya berbagai permasalahan sosial yang diderita oleh para PMKS yaitu dikarenakan faktor eksternal dan internal, faktor eksternal diantaranya kejadian bencana alam/sosial, kebijakan pemerintah, serta pengaruh lingkungan, sedangkan faktor internal diantaranya tingkat pendidikan yang rendah serta keterbatasan fisik atau mental yang dimiliki oleh seorang individu dalam hal ini anak jalanan.

Anak jalanan merupakan salah satu masalah kesejahteraan sosial yang membutuhkan perhatian pemerintah yang secara khusus oleh Dinas sosial. Selain karena jumlah yang cukup besar, masalah anak jalanan memiliki lingkup dan cakupan yang tidak bisa berdiri sendiri namun saling terkait dan saling mempengaruhi bila kebutuhan dan hak mereka tidak tercapai. permasalahan anak jalanan dapat kita lihat dari berbagai perspektif, diantaranya: anak jalanan yang mengalami masalah dalam sistem pengasuhan seperti yang dialami anak yatim dan anak piatu, sistem pengasuhan seperti yang dialami anak yatim piatu, anak dengan ayah/ibu tiri, dan anak yang tidak diketahui asal-usulnya (anak yang dibuang orang tuanya) anak yang mengalami masalah dalam cara pengasuhan

seperti anak yang mengalami tindak kekerasan baik secara fisik, sosial maupun psikologis, dan anak yang kebutuhan dasarnya tidak terpenuhi seperti anak yang kurang gizi dan anak yang tidak bersekolah atau putus sekolah. dengan demikian indikator kinerja pegawai adalah suatu ukuran baik secara kuantitatif maupun kualitatif yang dapat menggambarkan tingkat pencapaian suatu kegiatan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dengan demikian penulis memilih 5 indikator sebagai tolak ukur kinerja pegawai dalam pengelolaan program PMKS dalam hal ini anak jalanan di dinas sosial kota makassar yaitu : produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas.

1. Produktivitas kinerja pegawai dalam pengelolaan program PMKS (anak jalanan) di Dinas Sosial Kota Makassar

Produktivitas merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui baik kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, dan juga ketetapan waktu kerja, dengan demikian pegawai di dinas sosial yang juga sebagai institusi pemerintah diharapkan memiliki dan mampu meningkatkan produktivitas dalam mengelola program PMKS khususnya anak jalanan. Kedudukan Kota Makassar sebagai salah satu kota yang besar mempunyai daya tarik tersendiri bagi berlangsungnya berbagai kegiatan usaha dan pembangunan, namun dampak yang dialami dari berbagai kebijakan pembangunan juga tidak terlepas dari timbulnya permasalahan sosial yang berupa gangguan terhadap ketentraman dan ketertiban sosial akibat perilaku dari sekelompok PMKS khususnya anak jalanan. Untuk mengetahui produktivitas kinerja pegawai dalam mengelola program tersebut. penulis menggunakan beberapa ukuran atau parameter sebagai berikut:

a. Kuantitas kerja pegawai kerja pegawai dalam Program PMKS(anak jalanan) di Dinas Sosial Kota Makassar

Kuantitas kerja merupakan jumlah serta hasil kerja yang dicapai seseorang pegawai sebagai aspek untuk mengukur produktivitas kinerja yang dihasilkan pegawai. Dalam hal ini seberapa sering pegawai turun dilapangan untuk melakukan baik pengawasan maupun penertiban PMKS khususnya anak jalanan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan kepala Bidang rehabilitasi sosial yang menjelaskan bahwa:

“berdasarkan standar oprasional prosedur yang sudah ditetapkan, Kami selalu rutin menggelar patroli di lapangan untuk memantau dan menertibkan PMKS khususnya anak jalanan, jumlah kami yang turun sekitar 19 orang pegawai dan dalam seminggu bisa empat sampai lima kali. Jadi sudah ada jadwal yang di buat untuk turun dilapangan. keseringan kami lebih berada dilapangan untuk terus melakukan pemantauan terhadap PMKS khususnya anak jalanan, dan ketika didapatkan orang atau anak yang terindikasi PMKS atau anak jalanan, langsung kami tertibkan untuk dibawa kekantor dinas.”(Wawancara ZM 11 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat menunjukkan bahwa sekitar 19 orang pegawai selalu rutin melaksanakan sidak atau patroli dilapangan untuk memantau, mengawasi serta menertibkan orang yang terindikasi PMKS khususnya anak jalanan. Sudah ada jadwal yang telah ditetapkan oleh pegawai yang bertugas dilapangan mulai hari senin sampai jumat jam 07.30 sampai jam 10 mereka berada diruangan selebihnya itu mereka bertugas dilapangan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. Dan apabila terdapat orang atau masyarakat yang terindikasi PMKS khususnya anak jalanan langsung ditertibkan dan dibawa kekantor dinas untuk ditindak lanjuti. Berkaitan dengan hal ini, salah satu staf pegawai yang tergabung dalam tim gabungan reaksi cepat (TRC) juga memberikan penjelasan yang mengemukakan bahwa:

“Hampir setiap hari kami turun dilapangan untuk melakukan patroli atau penertiban terhadap PMKS khususnya anak jalanan, target kegiatan patroli terhadap PMKS anak jalanan mulai tahun 2015 sampai 2018 yaitu 100 anak yang dapat dijaring / ditangkap oleh petugas patroli, dan kenyataannya jumlah yang terazia sebanyak 108 mulai dari tahun 2015 yaitu sebanyak 41 orang, tahun 2016 sebanyak 32 orang tahun 2017 sebanyak 21 orang dan tahun 2018 sebanyak 14 orang anak jalanan (usia anak dibawah 18 tahun) laki-laki 81 orang dan perempuan orang yang terjaring. Kondisi ini menunjukkan anak jalanan yang dijaring sudah sesuai yang ditargetkan,” (wawancara pn, 17 mei 2019)

Hasil wawancara informan di atas menunjukkan bahwa hampir setiap hari baik siang maupaun malam hari pegawai atau staf di Dinas Sosial turun dilapangan untuk melakukan patroli terhadap PMKS khususnya anak jalanan pada setiap titik daerah yang sering ditemukannya anak jalanan, berdasarkan SOP sejak 2015 sampai 2018, target kegiatan Patroli terhadap PMKS anak jalanan yaitu 100 anak yang dapat dijaring / ditangkap oleh petugas patroli dan kenyataannya jumlah yang terazia dari tahun 2015 yaitu sebanyak 41 orang, tahun 2016 sebanyak 32 orang tahun 2017 sebanyak 21 orang dan tahun 2018 sebanyak 14 orang anak jalanan (usia anak dibawah 18 Tahun) laki-laki 81 orang dan perempuan 27 orang yang terjaring. Kondisi ini menunjukkan terjadi penurunan angka anak jalanan di Kota Makassar dan sudah sesuai yang ditargetkan serta capaian kinerja khususnya dalam hal kuantitas pada kegiatan ini dikatakan sudah terealisasi. Dengan demikian adanya pengawasan dan penertiban yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial yang dilakukan hampir setiap hari sehingga akan mengurangi jumlah PMKS khususnya anak jalanan di Kota Makassar.

b. Kualitas kerja pegawai dalam Program PMKS(anak jalanan) di Dinas Sosial Kota Makassar

Kualitas kerja merupakan suatu proses atau prosedur yang sudah ditentukan lebih awal sehingga dapat mencapai hasil yang diinginkan dan

merupakan tolak ukur terhadap pencapaian tujuan kinerja pegawai atau organisasi setelah melakukan kegiatan. Dalam hal ini kualitas kerja pegawai dalam pembinaan PMKS khususnya anak jalanan. Pada program pembinaan anak jalanan yang menjadi target utama adalah anak-anak yang berusia 6-18 tahun yang banyak menghabiskan waktunya di jalanan, baik yang masih duduk di bangku sekolah ataupun sudah putus sekolah.

Keberadaan anak jalanan yang menghuni sejumlah titik lokasi dan ruas jalan, terutama di daerah jalan yang ramai arus lalu lintas, tidak jarang dikeluhkan oleh masyarakat karena di nilai sering mengganggu pengguna jalan, membuat jalan macet, bahkan sudah seringkali meresahkan masyarakat khususnya pengguna jalan.

Sasaran kerja dari program ini adalah anak jalanan yang terjaring razia oleh tim gabungan Dinas Sosial. Jadi setiap anak yang jalanan yang ditemui di lokasi sasaran sebisa mungkin untuk dapat direkrut dan dibawa untuk menjadi anak binaan. Hal ini sesuai dengan pendapat kepala seksi anak jalanan yang mengatakan bahwa:

Kami terus berusaha meningkatkan kualitas kerja untuk turun dilapangan melakukan pembinaan terhadap anak jalanan dan tidak membatasi jumlahnya, jadi apabila pada saat melakukan patroli dan mendapatkan puluhan bahkan ratusan maka jumlah anak tersebut tetap akan kami bina. Dari anak-anak dari anak tersebut kami akan memperoleh data-data mengenai identitas diri mereka diri mereka, serta alasan mengapa mereka turun kejalan” Setelah dilakukan pendataan identitas, anak-anak yang terjaring razia oleh tim gabungan dinas sosial kebanyakan dari mereka ada yang masih duduk di bangku sekolah dasar ada juga yang sudah putus sekolah, mereka biasanya bekerja di jalan sebagai pemulung, pengamen, dan penjual koran” (Wawancara AD 20 mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas menunjukkan bahwa pegawai Dinas Sosial selalu berusaha meningkatkan kualitas kerja pegawai yang untuk melakukan pembinaan terhadap PMKS khususnya anak jalanan yaitu

dengan melakukan identifikasi lebih lanjut dengan melihat data-data anak tersebut dan pekerjaan orang tua mereka, dan berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa memang anak-anak yang ditertibkan oleh tim gabungan Dinas Sosial dominan yang masih duduk di bangku sekolah dasar dan juga yang sudah putus sekolah karena keterbatasan ekonomi. Dengan demikian anak jalan yang sudah teridentifikasi sebagai anak yang putus sekolah akan diberikan bantuan beasiswa agar dapat melanjutkan sekolahnya dan juga akan diberikan pelatihan serta peluang kerja sesuai dengan keterampilan masing-masing. dengan demikian produktivitas kinerja pegawai dalam mengelola program PMKS khususnya anak jalanan sudah baik dan efektif, dapat dilihat dari aspek kuantitas kerja pegawai untuk turun di lapangan melakukan penertiban terhadap PMKS serta dari aspek kualitas kerja dalam melakukan penertiban dan pembinaan terhadap PMKS anak jalanan, hal juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto(2006) dimana produktivitas yang dimaksud adalah kegiatan yang tidak hanya mengukur tingkat efektifitas, tetapi juga mengukur efisiensi, mulai dari peningkatan kuantitas pegawai maupun kualitas dalam menjalankan tugas di lapangan.

2. Kualitas layanan pegawai dalam pengelolaan program PMKS(anak jalanan) didinas sosial kota makassar

Kualitas layanan, yaitu kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dapat menimbulkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, dalam hal ini kualitas layanan yang diberikan dapat dirasakan manfaatnya oleh PMKS khususnya anak jalanan. adapun Sasaran program merupakan target dari pemerintah yang hendak dijadikan sebagai peserta program penanganan anak jalanan Didinas Sosial Kota Makassar dengan maksud agar program ini memiliki

nilai manfaat yang lebih tinggi dan baik bagi masyarakat. Untuk menganalisis kualitas layanan mengenai ketepatan sasaran program dapat dilihat dari dua indikator yang diujikan oleh pegawai Dinas sosial yaitu:

a. Bukti Fisik (Fasilitas)

Bukti fisik merupakan suatu kondisi terhadap lingkungan fisik yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan agar dapat merasakan kepuasan terhadap tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini apakah bukti fisik atau fasilitas yang digunakan oleh pegawai di Dinas Sosial Kota Makassar untuk mengelola program PMKS khususnya anak jalanan sudah memenuhi atau masih terjadi kendala. Berikut wawancara dengan kepala bidang rehabilitasi sosial pegawai dinas sosial kota Makassar

“Sejauh ini fasilitas yang digunakan untuk turun dilapangan dalam menangani PMKS khususnya anak jalanan sudah cukup dimana sudah ada dua mobil pick up dan satu mobil truk dan sekitar sembilanbelas pegawai yang tergabung dari pegawai dinas sosial, kepolisian serta satpol pp, meskipun masih ada beberapa kekurangan seperti sepeda motor yang digunakan ketika dalam kondisi macet”
Wawancara ZM 25 Mei 2019)

hasil wawancara informan diatas memberikan petunjuk bahwa bukti fisik dalam hal ini fasilitas yang digunakan dalam mengelola program pembinaan anak jalanan sudah memenuhi seperti peralatan computer dan juga kendaraan dimana terdiri dari 2 mobil pick up dan 1 mobil truk fasilitas inilah yang digunakan untuk turun dilapangan dalam rangka melakukan patroli terhadap PMKS anak jalanan.

Kemudian Hal ini juga diperjelas oleh kepala seksi anak jalanan yang mengatakan bahwa:

Memang kalau fasilitas seperti perlengkapan computer dan mobil saya kira sudah cukup meskipun masih kekurangan sepeda motor dan yang paling

penting juga kami masih terbatas dengan kurangnya tenaga kerja atau pegawai untuk menjangkau penanganan anak jalanan pada setiap titik yang ada dikota Makassar. makanya kami bekerja sama dengan pihak kecamatan yang diperbantukan oleh satpol pp pada setiap kecamatan untuk memantau dan mengawasi anak jalanan. jadi kalau hanya tenaga kerja didinas sosial itu agak kesulitan (Wawancara MH 27 Mei 2019)

Dari hasil wawancara beberapa informan diatas memberikan petunjuk bahwa bukti fisik dalam hal ini fasilitas yang digunakan dalam penanganan anak jalanan sudah memenuhi seperti peralatan computer dan juga kendaraan mobil pick up dan mobil truk akan tetapi mereka masih memiliki kekurangan seperti kendaraan sepeda motor untuk turun dilapangan ketika dalam kondisi macet dan masih kurangnya tenaga kerja pegawai khususnya yang bertugas turun dilapangan. dengan demikian ada kerjasama dengan setiap pihak kecamatan untuk membantu mengawasi dan menertibkan anak jalanan yang ada diwilayah kecamatan mereka masing masing.

b. Kepercayaan masyarakat

Kualitas layanan selalu menjadi penting dalam menjelaskan kinerja pegawai terutama dalam pelayanan publik. berbagai pandangan yang muncul mengenai kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi. Dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan PMKS khususnya anak jalanan, hal utama yang harus diperhatikan adalah bagaimana pegawai yang memberikan pelayanan paham akan tugasnya masing-masing, agar dapat tercipta layanan yang sesuai aturan yang sudah ditentukan. Berkaitan dengan Hal tersebut berikut hasil wawancara dengan informan dalam hal ini kepala bidang rehabilitasi sosial adalah sebagai berikut :

“pegawai sudah menjalankan tugas dan tanggungjawabnya masing masing namun meskipun kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik, tetapi kalau kurangnya kepercayaan dari masyarakat sekitar saya kira akan sulit terwujud karena masih banyak yang saya lihat masyarakat yang kurang mendukung atau bahkan orang tua anak jalanan, karena ketika sudah ditertibkan bahkan diberikan arahan mereka masih juga tetap biarkan turun anaknya”(Wawancara ZM 10 juni 2019)

Wawancara yang dikemukakan oleh informan tersebut menunjukkan bahwa pegawai sudah berupaya melakukan peningkatan pelayanan meskipun sebagian kecil masyarakat belum memberikan kepercayaan, meskipun sudah disosialisasikan agar mereka tidak sembarang memberikan uang atau barang kepada anak jalanan dikarenakan kalau mereka sudah terbiasa hal tersebut maka mereka akan melakukan sikap yang sama yaitu turun kejalan untuk meminta minta kepada pengguna jalan. Kemudian dijelaskan juga oleh informan yaitu pegawai staf dinas sosial yang memaparkan bahwa:

“dalam melaksanakan program ini, kami bersama tim gabungan dinas sosial, kepolisian dan satpol pp tidak langsung main tangkap saja, yang pertama itu kami kasih peringatan dan arahan agar tidak kembali turun kejalan trus didokumentasi, tapi kalo sampai kedatangan lagi langsung ditertibkan dan terus dibawah ke kekantor dinas untuk dilakukan *assesment* atau pendataan setelah itu sebagian dibawa ke RPTC dan khusus anak jalanan dibawah ke YKP2N (Wawancara AW, 12 juni 2019)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa didalam menilai kualitas layanan, dapat dilihat ketika didapatkan oleh tim gabungan dinas sosial akan ditertibkan dan dilakukan *assessment* kemudian yang memiliki identitas seperti berada diluar daerah akan dipulangkan ke tempat asalnya dan yang belum lengkap datanya akan dibawah ketempat binaan seperti rumah perlindungan trauma center (RPTC) dan yayasan kelompok peduli penyalahgunaan narkotika

dan obat-obatan YKP2N. kemudian akan diberikan pelatihan dan pembinaan serta bantuan yang berupa bantuan beasiswa baik bagi yang masih sekolah maupun yang putus sekolah kemudian diberikan bantuan modal usaha sesuai dengan jenis potensi keterampilan yang mereka kuasai, selanjutnya ditambahkan oleh informan berikutnya yaitu kepala seksi anak jalanan yang menjelaskan bahwa:

“kami sudah berusaha berikan pelayanan yang terbaik, ketika ada yang datangnya berasal dari luar kota Makassar kami berikan bantuan untuk dipulangkan meskipun diluar Sulawesi, kami juga berikan bantuan siswa agar mereka tetap melanjutkan sekolah, kemudian bantuan keterampilan yang berupa modal usaha perbengkelan. jadi semua kami lakukan sesuai aturan yang ditetapkan”. (Wawancara MH, 12 juni 2019)

Hasil wawancara tersebut diatas, dapat memberikan gambaran bahwa pegawai Dinas Sosial dalam mengelola program PMKS dalam hal ini anak jalanan telah berusaha melaksanakan pelayanan yang cukup baik sesuai aturan yang telah ditetapkan. Dengan demikian kualitas layanan yang dijalankan oleh pegawai Dinas sosial sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menilai kualitas layanan, pegawai Dinas Sosial dalam mengelola program PMKS dalam hal ini anak jalanan telah berusaha melaksanakan pelayanan dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan baik dari aspek fasilitas fisik maupun dari partisipasi serta dukungan masyarakat. hal ini dapat dilihat ketika dalam proses menjalankan program tersebut dilakukan kampanye atau sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, kemudian ketika ada didapatkan oleh tim gabungan dinas sosial akan ditertibkan dan dilakukan *assessment* kemudian dibawa ketempat binaan seperti yayasan kelompok peduli penyalahgunaan obat

obatan (YKP2N). kemudian akan diberikan bantuan yang berupa bantuan beasiswa bagi yang masih sekolah maupun yang putus sekolah kemudian diberikan bantuan keterampilan,serta modal usaha seperti keterampilan dalam perbengkelan dan juga keterampilan menjahit. Tentunya dengan pelayanan ini dapat menjaga kepercayaan masyarakat yang juga menjadi salah satu faktor yang terpenting Terkait akan respon masyarakat akan program ini, dengan demikian Mengenai kepercayaan masyarakat terhadap pegawai Dinas Sosial kota Makassar secara umum dapat dikatakan cukup baik.

3. Responsivitas pegawai dalam mengelola program PMKS(Anak Jalanan) di Dinas Sosial Kota Makassar.

Responsivitas merupakan suatu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda serta meningkatkan pelayanan, kemudian mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dapat juga dikatakan bahwa responsivitas yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja pegawai karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian untuk mengetahui responsivitas pegawai dalam mengelola program PMKS khususnya anak jalanan dapat diuraikan dari beberapa indikator sebagai berikut:

a. Kecepatan dan ketepatan

Berkaitan dengan poin ini Dinas Sosial Kota Makassar telah membentuk tim gabungan yang disebut dengan TRC Saribattang(Tim Reaksi Cepat

Saribattang) dimana tim gabungan ini terdiri dari petugas dinas sosial, kepolisian, serta beberapa anggota satuan polisi pamongpraja (satpol pp) mereka semua diberikan tugas untuk turun langsung dilapangan ketika ada laporan yang masuk baik dari warga masyarakat maupun yang terpantau kamera CCTV yang sebelumnya sudah dipasang pada setiap titik jalan didaerah kota Makassar. Berikut hasil wawancara dengan informan yaitu staf yang tergabung dalam tim TRC saribattang yang mengatakan:

“Kami telah membentuk tim gabungan yang disebut tim reaksi cepat saribattang dan sekitar dua puluh anggota yang terdiri dari pegawai dinas sosial, kepolisian dan juga anggota satpol pp untuk turun langsung kelapangan baik yang menggunakan mobil pick up maupun mobil truk, jadi kami langsung bergerak cepat ketika ada laporan dari masyarakat”(Wawancara. AD, 15 juni 2019)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Makassar telah membentuk tim gabungan yang disebut dengan TRC Saribattang(Tim Reaksi Cepat Saribattang) dimana tim gabungan ini terdiri dari petugas dinas sosial, kepolisian, serta beberapa anggota satuan polisi pamongpraja(satpol pp) mereka semua mempunyai tugas untuk turun langsung dilapangan ketika ada laporan yang masuk dari warga masyarakat. Kemudian dilanjutkan dengan informan berikutnya yaitu kepala bidang rehabilitasi sosial yang menjelaskan bahwa:

“apabila ada masyarakat mengeluh dan menelpon kami mengenai anak jalanan yang meresahkan, pegawai akan meluncur ketempat kejadian selain itu kami terus berupaya melakukan sosialisasi untuk menginfokan kepada masyarakat bahwa apabila masih ada anak jalanan yang turun kejalan segera laporkan kami Selain dari pada itu kami juga sangat terbantu dengan adanya CCTV yang terpasang pada setiap titik yang rawan terdapat anak jalanan, dengan adanya laporan cctv yang masuk, kami langsung menggerakan anggota TRC

Saribattang untuk datang kelokasi tersebut untuk melakukan penertiban,(Wawancara, ZM 15 juni 2019)

beberapa hasil wawancara tersebut diatas menggambarkan bahwa pegawai Dinas Sosial Kota Makassar telah berupaya merespon setiap kegiatan atau masalah yang berkaitan dengan pengelolaan program PMKS(anak jalanan) dengan membentuk tim gabungan yang disebut dengan TRC Saribattang(Tim Reaksi Cepat Saribattang) mereka semua diberikan tugas untuk turun langsung dilapangan ketika ada laporan yang masuk baik dari warga masyarakat maupun yang terpantau kamera CCTV yang sebelumnya sudah dipasang pada setiap titik jalan didaerah kota Makassar.

b. Partisipasi dan bantuan masyarakat

Ketika mengacu pada visi misi Dinas Sosial yang menekankan pada penyelesaian masalah sosial dengan tetap melibatkan partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat dapat berupa pembinaan, pencegahan dan juga usaha rehab terhadap anak jalanan. masyarakat bisa saja terdiri dari mahasiswa maupun masyarakat pada umumnya. Dengan demikian pembinaan ini dilaksanakan hanya orang-orang tertentu atau hanya yang memiliki jabatan saja, karena partisipasi masyarakat juga penting, maka masyarakat juga harus menaati aturan atau sanksi yang jelas sudah ada dalam aturan mengenai hal tersebut. Bentuk kegiatan yang biasa dilakukan masyarakat dalam membina atau mencegah banyaknya jumlah PMKS khususnya anak jalanan yang menafkahi dirinya dijalan raya yang ada di kota Makassar, salah satunya yaitu tidak membiasakan diri untuk memberikan mereka uang dijalanan. Jelas hal ini harus ditaati terhadap apa yang sudah tertera pasal sanksi diperaturan daerah nomor 2 tahun 2008 tentang anak jalanan. sebagai

masyarakat yang baik hendaknya haruslah menaati aturan tersebut agar jumlahnya dapat diminimalisir dan paling tidak jumlahnya dapat berkurang. Berikut hasil wawancara dengan kepala seksi anak jalanan yang menjelaskan:

“pada saat menjalankan aturan tersebut, kami punya cara tersendiri untuk jalankan itu program, yaitu kami adakan sosialisasi kepada setiap masyarakat khususnya yang sering menemukan anak jalanan yang biasa dengan modus meminta minta dan mengamen untuk mendapatkan belaskasihan dari masyarakat. Jadi kami adakan sosialisasi untuk pencegahan agar tidak mudah terpengaruh dengan modus mereka, lebih baik langsung laporkan ke dinas terkait untuk ditindak lanjuti”(Wawancara MH, 19 juni 2019)

Dari hasil wawancara tersebut diatas, memberikan penjelasan bahwa peran serta masyarakat dalam menyukseskan program ini sangatlah penting, keikutsertaan masyarakat dalam merespon pegawai Dinas Sosial terhadap aturan yang ada serta dengan melibatkan seluruh masyarakat agar terus menjalankan arahan dan petunjuk yang sudah disosialisasikan agar dapat mengurangi masyarakat PMKS khususnya anak jalanan dan juga dapat memberikan rasa aman terhadap warga masyarakat lainnya. Dengan demikian responsivitas yang diterapkan oleh pegawai Dinas Sosial sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto(2006) hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian penulis terhadap responsivitas pegawai dalam mengelola program PMKS dalam hal ini anak jalanan dapat dijelaskan bahwa Dinas Sosial kota Makassar telah berusaha dalam memberikan respon terhadap program tersebut. Yang berupa adanya reaksi cepat dari tim gabungan apabila ada laporan yang masuk baik dari masyarakat maupun yang terpantau oleh CCTV. kemudian sosialisasi yang dilakukan baik melalui Koran, tv, serta media media online yang berupa instagram dan lain sebagainya,

agar dapat membantu program yang telah dijalankan dan sebagai media penunjang untuk keluhan dan aspirasi dari masyarakat kota Makassar.

4. Responsibilitas Pegawai Dalam Mengelola Program PMKS Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar.

Responsibilitas merupakan penjelasan terkait dengan pelaksanaan kegiatan birokrasi publik dan berdasarkan dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan organisasi baik yang secara implisit maupun ekspilisit.

Berkaitan dengan kinerja pegawai, responsibilitas akan membahas tentang pegawai terhadap peranan dan tanggungjawabnya dalam mengelola program PMKS dalam hal ini program anak jalanan . Dinas Sosial Kota Makassar sebagai lembaga yang melaksanakan pembinaan terhadap anak jalanan telah memberikan tugas dan tanggungjawab kepada pegawainya masing-masing. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari setiap pegawai tentunya terus diperhatikan dalam mengoptimalkan program pembinaan anak jalanan ini berikut wawancara dengan kepala bidang rehabilitasi sosial yang menjelaskan bahwa:

“kalau tentang pegawai, Alhamdulillah sampai saat ini sudah dilaksanakan dengan baik, apalagi kan ini program sudah lama, jadi bisa di bilang sudah tidak asing mi, adapun kalo ada perubahan teknis maupun rotasi pegawai, itu juga tidak mempengaruhi, karena cukup mudah ji untuk adaptasinya”.
(wawancara ZM, 22 juni 2019)

Dari wawancara diatas menggambarkan bahwa pegawai sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai prinsip yang ditentukan dan

Tentunya dalam setiap pelaksanaan sebuah program, tidak lepas dari yang namanya kendala, hal ini dapat mempengaruhi hasil dari pelaksanaan tugas dan tanggungjawab dari seorang pegawai.

“kalau terkait kendala, pastinya itu sering terjadi, dan itu sesuatu yang cukup sulit untuk kita hindari. Contohnya saja seperti kurangnya pola pikir yang baik yang dimiliki oleh anak jalanan karena meskipun sudah ditertibkan, dinasehati, bahkan diberikan bantuan pun masih saja tetap turun kejalan, hal ini biasanya disebabkan karena ada suruhan dari kerabat dan bahkan orang tuanya dengan alasan bisa mendapatkan uang dengan mudah” (Wawancara MH 23 juni 2019)

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam menjalankan program tersebut masih ada beberapa masalah yang terjadi diantaranya adalah masih kurangnya pola pikir yang baik oleh anak jalanan seperti pada saat diberikan pembinaan untuk tidak turun kejalan mengamen dan mengemis, mereka tetap melakukannya kemudian ketika diberikan bantuan modal usaha justru digunakan untuk hal yang tidak baik. hal ini biasanya disebabkan ada intervensi atau pengeruh dari orang terdekat mereka agar tetap turun kejalan agar dengan cara seperti itu bias mendapatkan penghasilan dengan mudah. Berkaitan dengan ini, ditambahkan oleh informan berikutnya yaitu pegawai staf tim gabungan TRC saribattang yang menerangkan bahwa:

“Selain kurangnya pola pikir yang baik dari anak jalanan, sebagian masyarakat Masyarakat juga tidak mengerti bahwa dilarang memberikan uang kepada anak jalanan . Maka dari itu apabila masyarakat memberikan uang kepada anak jalanan keesokan harinya dia akan muncul lagi dan tidak dipungkiri bahwa mereka membawa lagi rekan rekannya turun ke jalan. Sehingga kami dari Dinas Sosial butuh parstisipasi dari masyarakat dengan tidak memberikan uang kepada anak jalanan.selain itu,mohon maaf kendala yang kami hadapi yaitu banyak mahasiwa juga yang meminta sumbangan di jalan sehingga apabila mereka sudah melakukan aktifitas tersebut dan

memperoleh banyak uang dan anak jalanan melihat hal tersebut akan menimbulkan lagi hasrat anak jalanan untuk turun ketempat tersebut”.(Wawancara AW 23 juni 2019)

Dari hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya berusaha terus dijalankan sesuai dengan petunjuk administrasi yang baik dan benar, namun terkadang yang menjadi kendala dalam mengatasi jumlah anak jalanan yaitu pola pikir yang kurang baik dalam mendapatkan penghasilan kemudian kesadaran masyarakat itu sendiri. Tugas dan tanggung jawab yang dipegang oleh pegawai dalam menjalankan program PMKS khususnya pembinaan anak jalanan ini tentunya memiliki konsekuensi berupa sanksi ketika memang tugas itu tidak dijalankan. Seperti yang dijelaskan oleh informan kepala bidang rehabilitasi sosial sebagai berikut:

“kalo mengenai sanksi, terlepas dari kinerja pegawai pada program pembinaan ini, selama masih terikat status sebagai pegawai negeri dan ketika mereka melakukan tindakan yang tidak bertanggung jawab akan dikenakan sanksi sesuai PP nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin kerja, jadi sudah semua itu di atur”.(Wawancara ZM 25 juni 2019)

Sampai saat ini, pegawai Dinas Sosial dalam menjalankan program pembinaan anak jalanan ini sudah berdasarkan pada tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan koridor yang ada atau tertib administrasi, baik itu aturan yang berhubungan langsung dengan program ini maupun yang berlaku secara umum yang mengikat pegawai. Berdasarkan Dari hasil penelusuran yang peneliti lakukan bahwa kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Makassar sudah cepat dan tanggap. Hal ini dikarenakan program penanganan anak jalanan bukan program yang baru sehingga dalam pelaksanaannya sudah baik. Responsibilitas dari Dinas

Sosial Kota Makassar ini sudah berjalan sesuai yang ditetapkan dimana tanggung jawab tersebut dapat dilihat dari apakah layanan sudah sesuai dengan prinsip administrasi dalam artian peran dan tanggung jawab pegawai. Sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya pegawai Dinas Sosial sudah baik, dalam artian pegawai telah menjalankan peran dan tanggung jawabnya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan aturan yang ada. Jadi ketika diselaraskan dengan teori yang ada pada aspek tanggung jawab pada Dinas Sosial dalam pelaksanaan program ini sudah baik. Apabila peran dan tanggung jawab dari pegawai tidak dijalankan sesuai koridor yang ada maka akan dikenakan sanksi yang berat maka dari itu tanggung jawab dari pegawai Dinas Sosial kota Makassar dapat dikategorikan sudah baik.

5. Akuntabilitas kinerja pegawai dalam mengelola program PMKS Anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan

organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Pengelolaan program PMKS khususnya anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar tentunya tidak bisa di pisahkan dari tekad pemerintah kota dalam mencapai visi misinya untuk menjadi kota dunia, salah satu faktor yang bisa mewujudkan hal itu adalah pembinaan anak jalanan yang dimana berimplikasi pada kenyamanan kota serta ketertiban kota. Berikut hasil wawancara dengan informan kepala bidang rehabilitasi sosial sebagai berikut:

tentunya kami selalu berupaya sinkronkan apa yang Dinas Sosial kerjakan dengan visi-misi kota Makassar itu sendiri, bukan Cuma anak jalanan, tapi permasalahan sosial lainnya seperti berusaha kurangi kesenjangan sosial dan ekonomi kami juga setiap tahunnya melaporkan perkembangan dari program ini kepada atasan, mulai dari bagaimana pelaksanaannya, anggaran sampai pada hasil yang di capai berupa pengurangan anak jalanan serta kondisi rumah binaan kita”. (Wawancara ZM, 23 Juni 2019)

Hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa proses akuntabilitas dari Dinas Sosial terkait program pembinaan anak jalanan, terus berupaya dilakukan dan sesuai dengan aturan yang ada serta berdasarkan pada visi misi kota makassar yaitu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang mengalami masalah sosial khususnya di kota makassar. hal ini dibuktikan dari setiap tahunnya merilis laporan pertanggungjawaban. Akuntabilitas dari pembinaan anak jalanan yang dilaksanakan Dinas Sosial juga berkaitan dengan pertanggungjawaban secara umum kepada masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh informan berikut :

“anak jalanan yang sudah kita bina, tentunya kita kembalikan kemasyarakat dengan modal baik itu mental, perilaku sosial yang lebih baik serta

keterampilan, jadi istilahnya ada hasil yang nanti bisa di lihat oleh masyarakat”
(kepala seksi anak jalanan MH 23 juni 2019)

Hasil penelitian di atas menggambarkan bahwa tanggungjawab Dinas Sosial kepada masyarakat, berbentuk pengembalian kembali anak jalanan ke masyarakat umum, tapi tentunya dengan berbagai keahlian yang telah diasah seperti olahraga, perbengkelan, menjahit dan lain sebagainya yang terpenting adalah perubahan perilaku yang lebih baik. Membina anak jalanan yang sudah terbiasa dengan kerasnya kehidupan jalanan tentunya tidak bisa dilakukan secara instan, butuh proses yang panjang serta dukungan dari berbagai pihak. akuntabilitas kinerja pegawai tentunya harus memenuhi beberapa aspek yaitu seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Sesuai hasil dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat dikatakan bahwa para pegawai telah mengikuti semua kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dalam hal ini menjalankan aturan maupun mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara penulis dengan salah satu informan yang menyatakan bahwa ada sinkronisasi kebijakan layanan ini dengan visi dan misi kota makassar maupun intruksi langsung dari pimpinan dalam hal ini walikota Makassar. Disini bisa dilihat bahwa teori dan kenyataan yang dilihat berdasarkan penelusuran penulis dilapangan sudah selaras, jadi bisa dikatakan bahwa nilai akuntabilitas pada layanan ini sudah baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul penelitian yaitu Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Program Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Di Dinas Sosial Kota Makassar ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan yaitu :

Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Program PMKS anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makassar dapat diketahui dari lima indikator kinerja yang terdiri dari:

Indikator Produktivitas kinerja ini dapat menunjukkan bahwa pegawai dinas sosial selalu berusaha meningkatkan produktivitas kinerjanya baik dari aspek kuantitas kerja yang meliputi fasilitas dan juga tenaga kerja dan aspek kualitas kerja yang meliputi kemampuan dalam menjalankan program PMKS khususnya anak jalanan baik secara efektif maupun secara efisien.

Indikator kualitas layanan menggambarkan bahwa pegawai dinas sosial selalu memberikan pelayanan terutama dalam menjalankan program PMKS khususnya anak jalanan. ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh anak jalanan yang berupa pembinaan dan pelatihan dan juga memberikan bantuan beasiswa serta bantuan keterampilan dan modal usaha. Kemudian juga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, jadi penulis dapat menyimpulkan



berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan sudah puas. Hal ini dikarenakan layanan yang diberikan benar-benar sudah maksimal.

Indikator responsivitas yang diberikan oleh Dinas Sosial pada program ini dikatakan sudah sesuai dengan aturan yang ada. Akan tetapi masih ada beberapa tanggapan dari masyarakat yang menganggap bahwa layanan masih kurangnya aspek ini, hal ini dikarenakan skala prioritas yang mengganggu dan tuntutan dari masyarakat yang cukup banyak sedangkan jumlah pegawai yang mengatasi persoalan ini cukup terbatas.

Pada indikator Responsibilitas dalam mengelola program ini sudah cukup baik terbukti dengan penyelarasan beberapa program yang dilakukan berdasarkan dengan visi dan misi pemerintah kota makassar. Serta bebrbagai aturan yang telah dijalankan sesuai dengan keputusan yang sudah ditetapkan.

Akuntabilitas cenderung merujuk pada seberapa besar kebijakan yang dikeluarkan itu tunduk pada para pejabat publik dalam artian pejabat yang dipilih oleh masyarakat. Dalam mengelola program pembinaan anak jalanan di kota Makassar ini sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian penulis yang mendapatkan bahwa program maupun tindakan yang dilakukan itu berdasar pada instruksi pimpinan Berdasarkan hasil penelusuran penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai yang dijalankan oleh Dinas Sosial dalam pengelolaan program PMKS(anak jalanan) sudah semaksimal mungkin. Akan tetapi pada beberapa aspek memang ditemukan kekurangan akan tetapi hal tersebut tidak berpengaruh secara signifikan pada program ini.

B. SARAN

Dengan Mencermati kinerja pegawai Dinas Sosial dalam hal ini pengelolaan program PMKS khususnya anak jalanan sebagai salah satu visi misi yang harus dilaksanakan untuk mencapai misi dari kota Makassar yaitu kota Makassar sebagai kota dunia, maka beberapa saran yang diberikan agar kinerja Dinas Sosial dalam mengelola anak jalanan dapat lebih optimal dan dapat memberi manfaat bagi warga kota Makassar ke depannya. Adapun saran yang penulis berikan yaitu

- a) Bahwa untuk kedepannya diharapkan pegawai Dinas Sosial dalam menjalankan program perlu menambah sumber daya yang ada sehingga mampu memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.
- b) Agar program PMKS khususnya pembinaan anak jalanan agar lebih baik kedepannya. Dan juga diharapkan pegawai Dinas Sosial kota Makassar menambah jumlah penampungan yang dimiliki dikarenakan jumlah anak jalanan yang lumayan banyak.
- c) Untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Sosial kota Makassar diharapkan dapat memberikan motivasi yang lebih agar pegawai dapat bekerja lebih baik secara individu maupun kelompok.



DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael. 2004. *Performance Management*. Tugu Publisher: Nyutran (terjemahan).
- Ananta. PW. 2013. *Sistem Pendukung Keputusan Dalam Penilaian Kinerja Pegawai Untuk Kenaikan Jabatan Pegawai Menggunakan Metode Gap Kompetensi (Studi Kasus Perusahaan Perkasa Jaya)* Compuretail, jurnal tehnik informatika. Vol 1 no 2
- Asnar, ZH. 2013, *Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur Iii Lembaga Administrasi Negara (Pkp2a Iii Lan) Samarinda*, Journal Ilmu Pemerintahan, Vol 1 No 4.
- Chandra, Leo Ady, 2013 *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap kinerja pegawai Kantor ketahanan Pangan dan Penyuluhan Kabupaten Kutai Barat*, jurnal administrasi Negara, vol 1 no 3.
- Cakrawijaya, M.U, 2014. *Evaluasi Program Pembangunan Infrastruktur Perdesaan di Desa Wonokerto, Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman*, Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, vol 25 no 2.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dinarsanti, G. 2010. *Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Metode Balanced Scorecard*, FE : Universitas Indonesia.
- Fauzan. R, 2015. *Pengaruh Partisipasi Anggaran, Sistem Informasi Akuntansi Dan Peran Manajerial Pengelola Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Tengah*, Jurnal Magister Akuntansi, vol 4 No 4.
- Hessel Nogi S, Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Pt. Gramedia Widiasarana.

- Hasibuan, S.P Malayu 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Jhon Simon, 2017, *mplementasi Program Pembinaan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Medan*, jurnal publik, (Undhar Medan) vol 11 no 2
- Larasati, N.,2016. *Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs, Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Universitas Airlangga Agustus 2016
- Moleong, lexy j. 2010, *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung.: remaja rosdakrya,
- Mahsun,Mohammad ,2006. *Pengukuran Kinerja sektor Publik*, Yogyakarta: Cetakan pertama penerbit BPFE.
- Mardiasmo. 2006, *Akuntabilitas Sektor Publik*. Yogyakarta: Edisi Pertama.
- Muliyadi, 2007, *system perencanaan dan pengendalian manajemen*, Jakarta, penerbit salemba empat.
- Muhaimin, Suti'ah, dan Sugeng Listyo Prabowo, 2009, *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Kencana.
- Mudasir, 2012, *Desain Pembelajaran*, bandung: STAI Nurul Falah, vol 1 3
Mardia hayati, 2012, *Desain Pembelajaran Berbasis Karakter*, Pekanbaru: Al Mujtahadah.
- Moheriono.,2012. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*, Jakarta; PT Rajagrafindo Persada,
- Robbins, dkk 2008. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat. *Organizational Behavior*, Buku 1, Edisi 12,
- Rivai, Veithzal dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*.PT Jakarta:Rajagrafindo Persada

- Rohman. Abdul, 2013. *Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Melalui Sistem Pengendalian Intern Sebagai Variabel Intervening*, Of Accounting. Vol No 8
- Rasul, Syahrudin.2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran*. Jakarta: Detail Rekod
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi ketiga, Cetakan kedua, Yogyakarta: Penerbitan STIE YKPN.
- Siagian, Sondang P, 2001,*Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan Ketujuh, Jakarta: Radar Jaya Offset
- Simanjuntak, Payaman J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- sulistyarningsih,elli,2017. *pengaruh disiplin, lingkungan dan motivasi terhadap kinerja karyawan studi pada pt bank persero*,jurnal ekonomi, vol 19 no 3
- Siagian, Sondang. 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*.Jakarta: Bumi Askara Steers,
- Simanjutak, payaman J. 2005, *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: fakultas ekonomi universitas Indonesia,
- Sulistyoyo. Andri 2017, *Evaluasi Program Budaya Membaca Di Sekolah Dasar Negeri*, jurnal manajemen pendidikan, vol 4 no 1
- Triastuti, dkk. 2009. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Direktorat Jendral Multilateral Departemen Luar Negeri RI*. Jurnal Pengembangan Wiraswasta. Vol 11(3):
- Utami, H.N.2015, *Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja*,*Administrasi Bisnis*, malang: 2 juli 2015 (administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)
- Winardi, 2000 :*Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta: Rineka Cipta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Raja Grafindo persada.
- Widodo. 2001. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE: Yogyakarta

LAMPIRAN



Dokumentasi Kantor Dinas Sosial Kota Makassar



Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial



Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Anak Jalanan



Dokumentasi wawancara dengan staf pegawai Dinas sosial kota Makassar.



Dokumentasi dengan tim patroli TRC saribattang (Tim Reaksi Cepat saribattang) dinas sosial kota makassar



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

nomor : 1023/FSP/A.1-VIII/IV/1440 H/2019 M
amp. : 1 (satu) Eksamplar
al : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muhammad Nursal
Stambuk : 10561 05283 15
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Sosial Kota Makassar
Judul Skripsi : "Kinerja Pegawai dalam Pengelolaan Program Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Dinas Sosial Kota Makassar"

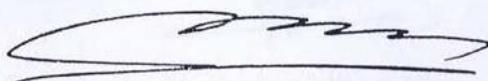
Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 26 April 2019

Dekan,
Ub. Wakil Dekan I



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NBM : 1084 366

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

12/05/C.4-VIII/III/1440/2019

25 Sya'ban 1440 H

30 April 2019 M

satu) Rangkap Proposal
mohonan Izin Penelitian

kepada Yth,

Gubernur Prov. Sul-Sel

Kepala UPT P2T BKPMMD Prov. Sul-Sel

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1023/FSP/A.6-VIII/IV/1440 H/2019 M tanggal 26 April 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD NURSAL**

No. Stambuk : **10561 05283 15**

Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

Program : **Ilmu Administrasi Negara**

Status : **Mahasiswa**

bertujuan melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Pengaruh Kinerja Pegawai dalam Pengelolaan Program Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Dinas Sosial Kota Makassar"

penelitian akan dilaksanakan dari tanggal 4 Mei 2019 s/d 4 Juli 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Ketua LP3M,

Dr.Ir. Abubakar Idhan,MP.

NBM 101 7716



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

15279/S.01/PTSP/2019

Kepada Yth.
Walikota Makassar

Izin Penelitian

di-
Tempat

an surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1282/05/C.4-VIII/IV/1440/2019 tanggal 30 April
al tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

ok : MUHAMMAD NURSAL
tudi : 105610528315
Lembaga : Ilmu Adm. Negara
: Mahasiswa(S1)
: Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

d untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan

**A PEGAWAI DALAM PENGELOLAAN PROGRAM PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN
SOSIAL (PMKS) DI DINAS SOSIAL KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. *06 Mei s/d 05 Juli 2019*

an dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan
yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 02 Mei 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

DINAS SOSIAL

Jalan A. R. Hakim No. 50 Makassar 90211
Telp. (0411) - 448313 Fax. (0411) - 448313

Website : www.dinsos.makassarkota.go.id Email: dinsos@makassarkota.go.id



Makassar, 05 Juli 2019

Kepada Yth. LP3M UNISMUH Makassar

or : 460/1080/Dinsos/VII/2019

piran : -

ial : Telah Melakukan Penelitian

di-

Makassar

Dengan Hormat,

Sehubungan surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor: 070/1347-II/BKBP/V/2019, Tanggal 03 Mei 2019, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa:

Nama : MUHAMMAD NURSAL
Nim/Jurusan : 105610528315/Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNISMUH
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Judul : "KINERJA PEGAWAI DALAM PENGELOLAAN PROGRAM PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL (PMKS) DI DINAS SOSIAL KOTA MAKASSAR"

Telah mengadakan **Penelitian** pada Instansi/ Wilayah Dinas Sosial Kota Makassar dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul di atas, yang dilaksanakan mulai tanggal **06 Mei s/d 05 Juli 2019**.

Kepala Seksi Penyuluhan dan Penelitian
DINAS SOSIAL



IQATMA, S.Sos

Pangkat : Penata TK. I

NIP. 19680529 199102 2 002

busan :

Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prop. Sul-sel di



Skripsi ini ditulis oleh seorang Putra bugis dari Desa waemputtang, Kecamatan poleang selatan Kabupaten bombana. Anak terakhir dari lima bersaudara pasangan bapak H.gawir dan ibu HJ.Mulyang. Penulis lahir pada bulan juli tahun 1997. Mengawali pendidikan di bangku Sekolah Dasar Negeri 93 Bombana tahun 2003, lulus tahun 2009. Kemudian melanjutkan di Sekolah

Menengah Pertama Negeri 10 Bombana, lulus tahun 2012, Selanjutnya menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 7 Bombana, lulus tahun 2015. Pada tahun yang sama, penulis diterima di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Muhammadiyah Makassar. Penulis menjalani Program Kuliah Kerja profesi (KKP) di Desa Buhung Bundang, kecamatan Bontotiro, Kabupaten Bulukumba. pada tahun 2018. Pada tanggal 30 agustus 2019, penulis dinyatakan LULUS melalui sidang tertutup Program Studi ilmu administrasi negara dan berhak menyandang gelar Sarjana Pendidikan (S.Sos) dengan predikat kelulusan "*cumlaud*".

