SKRIPSI

PERAN KEPALA DINAS SOSIAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Bintang Hazel Syachvigo Widiyanto Putra
NIM. E1031201086

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

PERAN KEPALA DINAS SOSIAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Bintang Hazel Syachvigo Widiyanto Putra
NIM. E1031201086

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PERAN KEPALA DINAS SOSIAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Bintang Hazel Syachvigo Widiyanto Putra
NIM. E1031201086

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama :

Bima Sujendra, S.IP.,M.Si
NIP. 198805072014041002

Tanggal : 24 Juni 2025

Pembimbing Pendamping :

Martinus, S.Sos.,M.Si.
NIP.197212272006041002

Tanggal : 24 Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KEPALA DINAS SOSIAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

Oleh :
Bintang Hazel Syachvigo Widiyanto Putra
NIM. E1031201086

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Kamis /10 Juli 2025
Waktu : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang 6

TIM PENGUJI

Ketua	Sekretaris
Bima Sujendra, S.TP., M.Si	Martinus, S.Sos., M.Si.
NIP. 198805072014041002	NIP. 197212272006041002
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Zulkarnaen, M.Si	Rasidar, S.E., M.Si.
NIP. 196402081988101001	NIP. 196808252007012001

Disahkan Oleh :
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos. M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Bintang Hazel Syachvigo Widiyanto Putra: Peran Kepala Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak. **Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura Pontianak.**

Penelitian Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana peran Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun Subjek yang menjadi informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan Dinas Sosial, Pegawai Dinas Sosial, dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan teori Siagian (dalam Akbar, 2015) yang berpendapat bahwa ada empat peran kepemimpinan dalam suatu organisasi atau keputusan yaitu Peran Yang Bersifat Interpersonal, peran fungsi informasi, peran pemimpin dalam pengambilan keputusan, dan Peran pengawasan. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa Peran Kepala Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak sudah dijalankan oleh Kepala Dinas. Program serta pelatihan yang diberikan kepada para pegawai dalam pelayanan sudah diberikan oleh Kepala Dinas sebagai pemimpin di Dinas Sosial Kota Pontianak. Peran pemimpin dalam menjalankan tugasnya sebagai peran fungsi informasi masih menjadi kendala di beberapa kalangan masyarakat, Hal ini mungkin disebabkan oleh keterbatasan akses informasi, di mana banyaknya lapisan birokrasi menghambat penyampaian informasi secara cepat dan akurat. Saran untuk Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak untuk mengatasi ketidakmerataan pemahaman teknologi, disarankan untuk mengembangkan saluran komunikasi yang lebih inklusif, seperti media cetak, spanduk, dan penyuluhan langsung di komunitas, serta memperluas sosialisasi program melalui kelurahan dan RT/RW

Kata Kunci: Peran,Pemerintah,Kepemimpinan,Pelayanan publik, Informasi

ABSTRACT

Bintang Hazel Syachvigo Widiyanto Putra*:* The Role of Head of Social Department in Improving the Service Quality in the Social Department of Pontianak City. Undergraduate **Thesis. Government Science Study Program. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Tanjungpura Pontianak.**

This research aims to describe and analyze the roles of the Head of the Social Department in improving the service quality in the Social Department of Pontianak Municipality. The research employed a descriptive design with a qualitative approach. Data were collected using observation, interview, and documentation. The subject involved informants from multiple parties, such as the Head of the Service Division of the Social Department, staff of the Social Department, and the community members receiving services at the Social Department of Pontianak City. The research referred to the theory of Siagian (cited in Akbar, 2015), arguing that there are four roles of leadership in an organization or decision, such as interpersonal roles, informational roles, leadership roles in decision-making, and supervisory roles. The results showed that the role of the Head of Social Department has been implemented, especially in improving the service quality in the Social Department of Pontianak City. The head had provided programs and training to the staff. However, the head's role as an information function still faces challenges. This may be due to limited access to information, where multiple layers of bureaucracy hinder the delivery of information in a timely and accurate manner. This research suggests that the Head of the Social Affairs Office of Pontianak City should address the uneven understanding of technology to develop more inclusive communication channels, such as printed media, banners, and direct outreach within communities, as well as to expand the dissemination of programs through urban villages (kelurahan) and RT/RW.

Keywords: Role, Government, Leader, Public Service, Information

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul Peran Kepala Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak. Judul ini dipilih dikarenakan pengalaman pribadi peneliti dalam mengurus syarat-syarat di Dinas Sosial Kota Pontianak, selain itu masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kota Pontianak berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti di Google review. Pelayanan publik merupakan komponen yang sangat penting dalam suatu organisasi pemerintahan karna masyarakat dapat mengukur kepuasan pelayanan dalam penyelenggaraannya. Fokus pada penelitian kali ini adalah Peran Kepala Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta menganalisis Peran Kepala Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak

Peneliti menggunakan teori dari Siagian (dalam Akbar, 2015) mengenai empat peran kepemimpinan, empat peran itu antara lain yaitu, Peran yang Bersifat Interpersonal, Peran Informasi, Peran Pengambil Keputusan, dan Peran Pengawasan. Pada Penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Kemudian data yang didapatkan dianalisis dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan melakukan pengambilan kesimpulan. Demikian pula untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi Teknik.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menggunakan teori Siagian berdasarkan empat peran kepemimpinan menunjukan bahwa meskipun Kepala Dinas sosial sudah memupuk para pegawainya dengan cara diantara lain pelatihan dan juga sosialisasi terkait pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat, meskipun petugas Dinas Sosial berusaha memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, terkadang masih terjadi kebingungan terkait prosedur dan dokumen yang harus dipenuhi, disebabkan oleh beban kerja petugas yang tinggi. Dalam hal penyampaian informasi, peran Kepala Dinas Sosial dinilai belum optimal, terutama karena ketidakmerataan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat menengah ke bawah dan lanjut usia, serta kurangnya sosialisasi langsung mengenai program-program layanan sosial. Namun, Kepala Dinas Sosial menunjukkan kepemimpinan yang efektif dalam pengambilan keputusan, dengan melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak positif pada pelayanan. Dalam hal pengawasan, meskipun sudah dilakukan dengan mekanisme evaluasi rutin dan koordinasi dengan pihak terkait, masih terdapat kesan di masyarakat bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan, yang menunjukkan perlunya peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam evaluasi. Secara keseluruhan, meskipun ada upaya signifikan dalam meningkatkan pelayanan, tantangan terkait pemahaman teknologi, sosialisasi, dan pengawasan yang lebih merata masih perlu diperbaiki agar pelayanan sosial dapat lebih optimal dan menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan masalahan yang ditemukan, peneliti memberikan beberapa saran ntuk meningkatkan kualitas pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Pontianak, agar beberapa saran dapat diterapkan daan menjadi masukan di Dinas Sosial Kota Pontianak. Pertama, dalam peran interpersonal, disarankan agar Kepala Dinas Sosial memperkuat komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan memberikan pelatihan keterampilan komunikasi yang lebih baik dan memantau beban kerja petugas agar mereka dapat memberikan penjelasan yang lebih komprehensif. Kedua, dalam peran informasi, untuk mengatasi ketidakmerataan pemahaman teknologi, disarankan untuk mengembangkan saluran komunikasi yang lebih inklusif, seperti media cetak, spanduk, dan penyuluhan langsung di komunitas, serta memperluas sosialisasi program melalui kelurahan dan RT/RW. Ketiga, dalam pengambilan keputusan, disarankan untuk memperluas proses partisipasi dengan melibatkan lebih banyak pihak terkait, termasuk masyarakat atau perwakilan kelompok yang membutuhkan, guna meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas kebijakan. Terakhir, dalam pengawasan, disarankan agar Kepala Dinas lebih sering melakukan kunjungan lapangan dan dialog langsung dengan masyarakat untuk memperoleh umpan balik yang lebih akurat, serta memperbaiki sistem informasi internal dan mengurangi birokrasi agar pelayanan lebih transparan dan tepat waktu.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Bintang Hazel S.W.P
Nomor Mahasiswa	:	E1031201086
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya didalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 10 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



(Bintang Hazel S.W.P)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"jangan jadikan orang lain sebagai tolak ukur karena setiap orang memiliki proses nya masing-masing, syukuri apa yang engkau milik sekecil apapun itu karena tidak semua bisa dimiliki tapi semua bisa disyukuri"

(Bintang Hazel Syachvigo Widiyanto Putra)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Yang pertama saya persembahkan skripsi ini kepada dua sosok luar biasa yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih tak terhingga untuk ayah saya tercinta Adi Tri Widiyanto S.H.,S.I.K. dan ibu tercinta Rowina Puspita Sari yang telah mendidik dan membimbing dalam melalui setiap perjalanan hidup saya.
2. Juga untuk ketiga adik saya, Tirta Hexsa, Rafif Hafy, dan Aldric Hiro, yang menjadikan saya selalu semangat sebagai contoh dan juga selalu mendukung dan mendoakan segala usaha yang saya lakukan termasuk penyelesaian skripsi ini. Semoga kelak mereka menjadi orang yang sukses dan bisa berguna bagi bangsa dan keluarganya.
3. Kepada bapak dan ibu dosen pembimbing dan penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan kepada saya semasa penulisan skripsi ini. Bapak dan ibu bukan hanya menyempurnakan isi dari

skripsi saya namun juga membentuk pola piker, kedisiplinan, dan sikap profesional dalam diri saya.

4. Dan yang terakhir, teruntuk sahabat-sahabat saya seperjuangan yang saya sayangi dan saya anggap seperti keluarga saya sendiri, dengan rasa terima kasih yang besar dan tulus saya ucapkan atas dukungan mereka selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan usulan penelitian ini yang berjudul "Peran Kepala Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak".

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk skripsi pada program sarjana (S.1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Selanjutnya peneliti menyadari keterbatasan dan kelemahan dalam penelitian skripsi ini, karena penelitian skripsi ini merupakan awal dari perjalanan intelektual yang peneliti peroleh. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, penelitian skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatankali ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Herlan, S,Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu PolitikUniversitas Tanjungpura Pontianak
2. Bima Sujendra, S.IP., M.Si. Selaku Pembimbing Utama & Martinus, S.Sos., M.Si. Selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan bauik.
3. Dr. Zulkarnaen, M.Si. Selaku Dosen Penguji Utama & Rasidar, S.E. M,Si. Selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Bima Sujendra, S.IP, M.Si ,selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
5. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
6. Wakil dekan, Bapak/ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
7. Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak serta seluruh Staff dan Pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak yang telah memberikan kesempatan serta meluangkan waktu kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancer.

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan masukan dan kritik untuk menyempurnakan skripsi ini agar bermanfaat dan dapat dikembangkan lebih lanjut di masa yang akan datang.

Pontianak, 10 Juli 2025

Peneliti

BINTANG HAZEL SYACHVIGO W.P
E1031201086

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....i

ABSTRACT.....ii

RINGKASAN SKRIPSI.....iii

PERNYATAAN KEASLIAN.....vi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....vii

KATA PENGANTAR..... ix

DAFTAR ISI..... xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah 10

1.3. Fokus Penelitian 11

1.4. Rumusan Masalah 11

1.5. Tujuan Penelitian..... 11

1.6. Manfaat Penelitian..... 12

1.6.1. Manfaat Praktis 12

1.6.2. Manfaat Teoritis 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 13

2.1. Definisi Konsep..... 13

2.1.1. Kepemimpinan 13

2.1.2. Motivasi Kerja..... 15

2.1.3 Pelayanan Publik……16

2.2. Landasan Teori..... 17

2.3. Hasil Penelitian yang Relevan..... 18

2.4. Alur Pikir Penelitian..... 20

2.5. Pertanyaan Peneliti 23

BAB III METODE PENELITIAN 24

3.1. Jenis Penelitian 24

3.2. Langkah-Langkah Penelitian 25

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 26

3.3.1. Lokasi Penelitian 26

3.3.2. Waktu Penelitian 26

3.4. Subjek dan Objek Penelitian 28

3.4.1. Subjek Penelitian 28

3.4.2. Objek Penelitian 28

3.5. Teknik Pengumpulan Data 28

3.6. Instrument atau Alat Pengumpulan Data 30

3.7. Analisis Data 30

3.7.1. Teknik Analisis Data 30

3.7.2. Teknik Keabsahan Data 31

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 34

4.1. Gambaran Umum WIlayah Pontianak……34

4.1.1. Keadaan Geografis……34

4.1.2. Keadaan Demografi……..38

4.2. Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Pontianak…….40

4.2.1. Kedudukan Dinas Sosial Kota Pontianak……..40

4.2.2. Struktur Organisasi……41

4.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kota Pontianak……44

4.3. Visi Misi Dinas Sosial Kota Pontianak……...49

4.4. Tujuan dan Sasaran Dinas Sosial Kota Pontianak……..51

4.5. Sumber Daya dan Aparatur Dinas Sosial Kota Pontianak……..53

4.6. Sarana dan Prasarana Dinas Sosial Kota Pontianak……....55

BAB V HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN……...59

5.1. Deskripsi Hasil Penelitian……...……59

5.2. Analisis……64

5.2.1. Peran Yang Bersifat Interpersonal……....64

5.2.2. Peran Fungsi Informasi……68

5.2.3. Peran Pemimpin Dalam Mengambil Keputusan…….....73

5.2.4. Peran Pengawasan……79

BAB VI PENUTUP…….84

6.1. Kesimpulan……84

6.2. Saran……..86

6.3. Keterbatasan Penelitian…….88

DAFTAR PUSTAKA…….89

LAMPIRAN……91

DAFTAR TABEL

3.1 Waktu Penelitian……..27

4.1 Batas Wilayah Administrasi Kota Pontianak……...35

4.2 Luas Wilayah Kecamatan Kota Pontianak……...36

4.3 Data Kelurahan RT & RW per-kecamatan……..37

4.4 Kepadatan Penduduk Berdasarkan Luas Wilayah...…….……...39

4.5 Sumber Daya Aparatur Dinas Sosial……53

4.6 Jumlah Pegawai Dinas Sosial berdasarkan Pendidikan……...54

4.7 Sarana dan Prasarana Dinas Sosial……..55

5.1 Data Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024……...63

DAFTAR GAMBAR

2.1 alur piker penelitian……..22

4.1 Peta Kota Pontianak…….34

4.2 Dinas Sosial Kota Pontianak……40

4.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial…….43

5.1 Sosialisasi Program Dinas Sosial Kepada Masyarakat……70

5.2 Rapat Evaluasi Kinerja Terkait Program Pelayanan……76

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dinas Sosial merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Dinas Sosial dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Sosial adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengembangan, koordinasi, dan implementasi kebijakan serta program-program yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial masyarakat. Fungsi utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama yang berada dalam kondisi rentan atau membutuhkan perlindungan khusus.

Pengertian dan tugas dari Dinas Sosial Indonesia juga diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Tugas Dinas Sosial yang tertera di Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 diantara lain yaitu :

1. Penyelenggaraan Program Perlindungan Sosial: Dinas Sosial bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program-program perlindungan sosial bagi masyarakat yang membutuhkan, termasuk keluarga miskin, penyandang disabilitas, anak-anak terlantar, lansia, dan kelompok rentan lainnya.
2. Penyelenggaraan Program Bantuan Sosial: Dinas Sosial melakukan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan, baik dalam bentuk bantuan tunai, bantuan sembako, bantuan pangan, atau bantuan lainnya sesuai dengan kebijakan pemerintah.

3. Pemberdayaan Sosial Masyarakat: Dinas Sosial memiliki peran dalam melakukan pemberdayaan sosial masyarakat melalui berbagai program, seperti pelatihan keterampilan, pengembangan usaha kecil, program pemberdayaan perempuan, dan program-program lain yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat.
4. Penyelenggaraan Rehabilitasi Sosial: Dinas Sosial menyelenggarakan program rehabilitasi sosial bagi individu atau kelompok masyarakat yang mengalami masalah sosial, seperti pecandu narkoba, gelandangan, pengemis, dan korban kekerasan.
5. Penyelenggaraan Perumahan Sosial: Dinas Sosial memiliki peran dalam menyelenggarakan program perumahan sosial bagi masyarakat yang tidak mampu memiliki tempat tinggal layak.
6. Pendataan dan Perekaman Sosial: Dinas Sosial melakukan pendataan dan perekaman data mengenai kondisi sosial masyarakat serta penerima manfaat program-program sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah.
7. Koordinasi dengan Instansi Terkait: Dinas Sosial bekerja sama dengan instansi terkait, baik itu pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat (LSM), dalam rangka menyelenggarakan program-program kesejahteraan sosial.

Dinas Sosial bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program- program kesejahteraan sosial yang diselenggarakan, guna memastikan efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan dari program-program tersebut. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ini merupakan landasan utama dalam pengaturan bidang kesejahteraan sosial di Indonesia. Di dalamnya, diatur mengenai kebijakan, program, dan upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, termasuk peran Dinas Sosial. Selain itu, terdapat juga regulasi-regulasi lainnya seperti keputusan menteri, instruksi presiden, dan

peraturan-peraturan lain yang terkait dengan bidang kesejahteraan sosial dan pengelolaan Dinas Sosial di Indonesia.

Di dalam Pasal 34 ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 ditegaskan bahwa gelandangan, pengemis, fakir miskin dan anak-anak jalanan dipelihara atau diberdayakan oleh Negara yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dinas Sosial di Kota Pontianak mempunyai salah satu kewajiban yaitu melaksanakan dan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh golongan masyarakat Kota Pontianak. Untuk itu perlu ditingkatkan dan dioptimalkannya peran kepala Dinas Sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan juga perlu adanya komunikasi serta koordinasi terhadap pegawai sehingga hasil dari kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh Dinas Sosial Kota Pontianak akan maksimal.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Kualitas suatu instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dapat dinilai melalui bagaimana kualitas pelayanan instansi tersebut kepada masyarakat. Dinas Sosial Kota Pontianak perlu memberikan hak-hak pelayanan kepada masyarakat guna menangani permasalahan-permasalahan sosial yang ada di masyarakat. Pelayanan-pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tugas dari Dinas Sosial Kota Pontianak guna menangani permasalahan-permasalahan kesejahteraan sosial yang ada di masyarakat diantara lain, yaitu :

1. Rekomendasi Pengusulan PBI Daerah
2. Pengusulan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kementerian Sosial / Bantuan Sosial (PKH, BPNT, PBI)
3. Reaktifasi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional
4. Rekomendasi Penonaktifan PBI Daerah
5. Rekomendasi Surat Keterangan Miskin untuk Biakes
6. Rekomendasi Pengajuan Pengangkatan / Adopsi Anak
7. Pelayanan Penerima Bantuan Barang kepada Anak Yatim
8. Pelayanan Penerima Bantuan Barang kepada Penyandang Disabilitas
9. Pelayanan Penerima Bantuan Barang kepada Eks Psikotik
10. Pelayanan Penerima Bantuan Barang kepada Lanjut Usia
11. Pelayanan Penerima Bantuan Barang kepada Panti
12. Pelayanan Penerima Bantuan Sosial Berupa Uang kepada Fakir Miskin atau Kaum Dhuafa
13. Pemberian Bantuan berupa barang kepada korban bencana alam/sosial.

Dinas Sosial Kota Pontianak harus mampu memberikan pelayanan-pelayanan yang ada pada uraian diatas kepada masyarakat dengan baik dan adil terhadapat semua golongan masyarakat.

Sedangkan Kepala Dinas Sosial sendiri memiliki Tugas Pokok dan Fungsi yang diatur oleh Undang-Undang dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara. Di Indonesia, Tupoksi Kepala Dinas Sosial diatur oleh beberapa peraturan perundang-undangan, di antaranya adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berikut adalah penjelasan mengenai Tupoksi Kepala Dinas Sosial berdasarkan regulasi tersebut:

1. Perencanaan dan Penyusunan Kebijakan: Kepala Dinas Sosial bertanggung jawab untuk merumuskan perencanaan dan kebijakan dalam bidang kesejahteraan sosial, yang meliputi perlindungan dan pemberdayaan masyarakat rentan, penyelenggaraan program-program bantuan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, dan program-program kesejahteraan lainnya.

2. Pengelolaan Program dan Anggaran: Kepala Dinas Sosial memiliki kewenangan untuk mengelola program-program dan anggaran yang berkaitan dengan bidang kesejahteraan sosial, termasuk pengalokasian dan penyaluran dana bantuan sosial, serta pengawasan terhadap penggunaan anggaran tersebut.
3. Pengawasan dan Evaluasi: Kepala Dinas Sosial bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program-program kesejahteraan sosial yang diselenggarakan oleh dinas tersebut, guna memastikan efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan dari program-program tersebut.
4. Pendampingan dan Bimbingan Teknis: Kepala Dinas Sosial memberikan pendampingan dan bimbingan teknis kepada para staf dan petugas di dalam dinas tersebut, guna meningkatkan kualitas dan kapasitas dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang kesejahteraan sosial.
5. Koordinasi dan Kerjasama: Kepala Dinas Sosial bertanggung jawab untuk melakukan koordinasi dan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, termasuk instansi pemerintah lainnya, lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan sektor swasta, dalam rangka meningkatkan sinergi dan efektivitas dalam penyelenggaraan program-program kesejahteraan sosial.
6. Pemberian Laporan dan Informasi: Kepala Dinas Sosial wajib memberikan laporan dan informasi kepada instansi yang berwenang serta masyarakat umum mengenai pelaksanaan program-program kesejahteraan sosial, termasuk capaian, tantangan, dan rencana ke depan.
7. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Kepala Dinas Sosial berperan dalam mengembangkan sumber daya manusia di dalam dinas tersebut, termasuk pengembangan kompetensi, pelatihan, dan pembinaan terhadap staf dan petugas di bidang kesejahteraan sosial.

Tupoksi Kepala Dinas Sosial ini bertujuan untuk memastikan terlaksananya penyelenggaraan program-program kesejahteraan sosial yang efektif dan berkualitas, serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara

keseluruhan. Realisasi tugas pokok dan fungsi kepala dinas memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kepala dinas harus menjadi teladan bagi pegawai dengan menunjukkan komitmen, integritas, dan etos kerja yang tinggi. Dengan menampilkan perilaku yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi, kepala dinas dapat menginspirasi dan memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan terbaik.

Peran kepemimpinan dalam suatu organisasi mempunyai dampak yang cukup luas termasuk kualitas pelayanan dari pegawai kepada masyarakat, kepemimpinan mampu menggerakkan dan meningkatkan motivasi kerja pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, sebaliknya kepemimpinan yang tidak mendapat dukungan dari pegawai kemungkinan membuat pegawai akan bekerja dengan malas karena rasa kurang simpati kepada pemimpin. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap pegawai memungkinkan pegawai dapat bekerja lebih baik, demikian halnya dengan penerapan disiplin terhadap pegawai tentunya dapat membentuk pribadi pegawai yang bertanggung jawab sehingga pekerjaan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Siagian dalam *(Akbar 2015,160)* mengemukakan bahwa peran pemimpin atau kepemimpinan dalam organisasi atau perusahaan ada empat, yaitu : 1) Peran yang Bersifat Interpersonal; Peran yang bersifat interpersonal dalam organisasi adalah bahwa seorang pemimpin dalam perusahaan atau organisasi merupakan simbol akan keberadaan organisasi, seorang pemimpin bertanggung jawab untuk memotivasi dan memberikan arahan kepada bawahan, dan seorang pemimpin mempunyai peran sebagai penghubung. 2) Peran yang Bersifat Informasional ;

Peran yang bersifat informasional mengandung arti bahwa seorang pemimpin dalam organisasi mempunyai peran sebagai pemberi, penerima dan penganalisa informasi. 3) Peran Pengambilan Keputusan; Peran pemimpin dalam pengambilan keputusan mempunyai arti bahwa pemimpin mempunyai peran sebagai penentu kebijakan yang akan diambil berupa strategi-strategi bisnis yang mampu untuk mengembangkan inovasi, mengambil peluang atau kesempatan dan bernegosiasi dan menjalankan usaha dengan konsisten. 4) Peran Pengawasan ; Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya.

Kepemimpinan sangat erat kaitannya dengan kemampuan komunikasi dan hubungan antar sesama manusia. Peranan kepemimpinan dalam menunjang pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sangat besar, dangan kata lain pemimpin harus mempunyai hubungan yang positif terhadap pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan dan prestasi kerja yang lebih baik dan sebaliknya. Rendahnya kualitas pelayanan publik seringkali terkait dengan kurangnya peran Kepala Dinas. Karyawan mungkin merasa tidak puas dengan lingkungan kerja, kebijakan perusahaan, atau kualitas kepemimpinan, yang dapat mengurangi motivasi mereka untuk bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik. Pegawai yang kurang termotivasi cenderung memiliki produktivitas yang menurun. Mereka mungkin tidak menyelesaikan tugas tepat waktu atau tidak mencapai standar

kualitas yang diharapkan. Akibat dari kurangnya peran kepala dinas dalam memberikan pengarahan dan pengawasan maka sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak.

Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak harus optimal dalam menunjukan perannya sebagai pimpinan dalam mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada pegawainya guna meningkatkan kualitas pelayanan. Berkaitan dengan peran kepala Dinas Sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan , Kepala Dinas sosial seharusnya optimal dalam memperhatikan aspek-aspek seperti kurangnya pengakuan dan penghargaan terhadap pegawainnya, lingkungan kerja pegawai , sampai dengan memperlihatkan komitmen, integritas, dan etos kerja yang tinggi. Sikap kepemimpinan yang positif dan perilaku yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi akan membantu menginspirasi dan memotivasi pegawai untuk melakukan yang terbaik.

Kurangnya komunikasi antara kepala Dinas dan para pegawai dalam memberikan informasi terkait kebijakan baru maupun pengambilan keputusan dapat menjadi penyebab dalam kurangnya kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak. Ketiadaan arahan serta informasi yang jelas sering kali mengakibatkan ketidakpastian di antara para pegawai mengenai harapan dan tanggung jawab mereka. Tanpa transparansi dalam pengambilan keputusan dan kurangnya partisipasi pegawai dalam proses tersebut, motivasi untuk mematuhi kebijakan organisasi dapat menurun. Selain itu, ketidakjelasan dalam umpan balik dari atasan langsung dapat menghambat perkembangan kedisiplinan yang efektif.

Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk memperkuat sistem komunikasi dan koordinasi yang ada, serta meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan dan informasi terkait kebijak-kebijaka baru. Dengan memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam proses komunikasi, dapat diharapkan peningkatan dalam kedisiplinan dan kinerja para pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak.

Peran pengawasan serta inspeksi yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial terhadap pegawainya mencerminkan tantangan signifikan dalam menjaga efektivitas, akuntabilitas, dan integritas di lingkungan kerja. Pengawasan yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa proses-proses kerja berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, kebijakan ditaati, dan sumber daya dialokasikan secara efisien. Namun, kelemahan dalam sistem pengawasan dapat mengakibatkan berbagai masalah, termasuk penurunan kinerja pegawai, penyalahgunaan wewenang, atau bahkan pelanggaran etika.

Kurangnya pengawasan yang memadai juga dapat menciptakan celah untuk kesalahan dan kecurangan yang berpotensi merugikan organisasi dan masyarakat yang dilayani. Di samping itu, aspek-aspek seperti kurangnya transparansi, kurangnya pemahaman tentang pentingnya pengawasan, atau bahkan beban kerja yang berlebihan pada kepala dinas dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kurangnya pengawasan yang efektif. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam tentang penyebab dan dampak kurangnya pengawasan tersebut guna mengidentifikasi solusi yang tepat dan memperkuat mekanisme pengawasan yang ada dalam Dinas Sosial. Dengan

melakukan hal ini, Dinas Sosial dapat meningkatkan kinerja, kepatuhan, dan integritas organisasi, serta meningkatkan pelayanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun pada kenyataannya di kantor Dinas Sosial Kota Pontianak masih ditemukan kurangnya kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam menyampaikan informasi terkait program akibat kurang optimalnya peran kepala dinas sosial. Dampak dari kurangnya optimalisasi peran kepala dinas sosial terhadap stafnya adalah penurunan kinerja Dinas Sosial tersebut, Menurut data terakhir dari Google review, masih terdapat penilaian yang kurang maksimal dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak.

Dengan merujuk pada uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui aspek-aspek yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Karena itu peneliti mengambil judul penelitian "Peran Kepala Dinas Sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak"

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah bagaimana masalah diidentifikasi masalah berdasarkan deskripsi latar belakang sebelumnya :

1. Masih adanya pegawai yang kurang diberi pengarahan dan bimbingan dari Kepala Dinas Sosial mengenai tugasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Masih terdapat pegawai yang kurang mendapatkan informasi serta kebijakan terbaru dari Kepala Dinas Sosial mengenai Pelayanan Publik.
3. Terdapat kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial terhadap pegawainya.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belaakang tersebut, maka peneliti memfokuskan untuk melakukan penelitian kali ini pada peran kepemimpinan Kepala Dinas Sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai bagaimana peran Kepala Dinas Sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial kota Pontianak.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran Kepala Dinas Sosial dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Sosial Kota Pontianak sehubungan dengan rumusan masalah di atas.

1.6. Manfaat Penelitian

Peneliti berangkat untuk melakukan penelitian ini dengan harapan dapat bermanfaat bagi semua pihak termasuk:

1.6.1. Manfaat Praktis

a. Bagi Penelititi

Melalui penjajakan ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana kiprah kepala sublokal dalam memperluas inspirasi karya perwakilan kajian dikantor Dinas Sosial kota Pontianak.

b. Bagi Masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Pontianak diperkirakan akan meningkat sebagai hasildari temuan studi tersebut.

c. Bagi Pemerintah

Sebagai dasar pertimbangan Pemerintah Kota Pontianak dalam menentukan strategi tambahan terkait peran Kepala Dinas Sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan sebagai sumberdata dan informasi.

1.6.2. Manfaat Teoritis

a. Sebagai bahan pemahaman teori yang diperoleh peneliti selama bangku kuliah ke dalam dunia kerja yang nyata.
b. Sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kepemimpinan terutama bagi mahasiswa.