



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 4952-4971

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

Tiara^{1✉}, Erika Revilda²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara

Email: tiararara180@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pengurusan SKTM di Dinas Sosial Kota Medan masih belum mencapai target yang diinginkan, terlihat dari data jumlah penduduk miskin di Kota Medan yang mencapai 187.740 jiwa pada tahun 2022, namun hanya 4.321 yang mengurus SKTM. Hal ini menjadi fokus penelitian terkait kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam pelayanan SKTM, serta faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kinerja mereka. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek, fenomena, dan setting sosial yang relevan dengan naratif berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang terlibat dalam penelitian ini termasuk Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Seksi Jaminan Sosial Keluarga, Analis Pelayanan Sosial, Penyusun Pemberian Bantuan Teknis, Staff Loket, dan Masyarakat umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas hasil kerja pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam pengurusan SKTM masih belum optimal, dengan kurangnya komitmen dalam menyelesaikan tugas dan perluasan mutu hasil kerja. Ketepatan waktu dalam pelayanan SKTM juga masih perlu ditingkatkan, dengan memperhatikan teknik bekerja untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan menekankan penyelesaian tugas tepat waktu sesuai rencana kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam pelayanan SKTM mencakup hambatan terkait kemampuan mereka dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci : *Kinerja, Pegawai, Pelayanan Publik, Surat Keterangan, Tidak Mampu*

Abstract

The SKTM service at the Social Affairs Office of Medan City has not yet reached the desired target, as seen from the data on the number of poor people in Medan City which reached 187,740 people in 2022, but only 4,321 took care of the SKTM. This becomes the focus of research related to the performance of Medan City Social Service employees in SKTM services, as well as factors that influence the improvement of their performance. The research used a descriptive qualitative approach, which aims to describe relevant objects, phenomena, and social settings with narratives based on observations, interviews, and documentation. The informants involved in this research included the Secretary of the Office, Head of Division, Family Social Security Section, Social Service Analyst, Technical Assistance Provider, Counter Staff, and the general public. The results showed that the quality of work of employees of the Medan City Social Service in managing SKTM was still not optimal, with a lack of commitment in completing tasks and expanding the quality of work results. Timeliness in SKTM services also still needs to be improved, by paying attention to work techniques to complete tasks according to the time set and emphasizing timely completion of tasks according to the work plan. Factors affecting the performance improvement of Medan City Social Service employees in SKTM services include barriers related to their ability to serve the community.

Keyword: *Performance, Employee, Public Service, Certificate, Not Able*

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki lembaga yang bertanggung jawab dan bertugas dalam seluruh aspek yang mempengaruhi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat yang disebut sebagai pemerintahan. Indonesia menerapkan sistem presidensial, yang mana peranan presiden dan wakil presiden berkaitan dengan pemerintahan untuk saling membantu dalam melaksanakan tanggungjawabnya (Riyadi, 2022). Maka dari itu, pemerintah Indonesia memiliki peran untuk melakukan pembangunan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat di berbagai aspek (Revida, et al, 2021). Upaya yang dapat dilakukan pemerintah Indonesia untuk mendukung pelayanan publik dapat berupa inovasi yang meliputi proses teknologi, inovasi sosial, pelayanan baru, dan administrasi, dengan kategori inovasi terbanyak dilakukan di bidang kesehatan, administrasi, tata kelola pemerintahan, pendidikan, pemberdayaan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan kesempatan kerja (Tanjung, et al, 2022). Penting untuk diketahui bahwa pelayanan publik dilaksanakan oleh pemerintah juga perlu melihat kondisi dan menjawab permasalahan yang ada di masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia sangat penting karena berdampak pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan publik terhadap pelayanan publik, yaitu

pembangunan infrastruktur dan sumber daya manusia, inovasi, partisipasi masyarakat, dan transparansi serta akuntabilitas (Revida, et al, 2020). Faktor-faktor tersebut akan menciptakan penilaian terhadap kualitas pelayanan serta mempengaruhi kepuasan pelanggan (Simarmata, et al, 2021). Selain itu, dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat terus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Adapun komponen penting yang dapat menjadi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan melibatkan optimalisasi sumber daya manusia (Siregar, et, al, 2020).

Konsep good governance merupakan sebuah konsep pemerintahan yang baik dan berorientasi pada peningkatan pembangunan dan kesejahteraan publik (Sudarmanto, et al, 2021). Hal ini tercapai ketika pemerintahan menjalankan fungsinya dengan baik dan transparan dalam menetapkan tujuan, pencapaian, dan penilaian kinerja pemerintahan. Adapun prinsip-prinsip dalam konsep good governance, meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsif, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, rule of law, konsensus oriented, dan strategic vision. Prinsip-prinsip ini berkaitan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien, serta mendorong inovasi dalam pengelolaan sumber daya manusia dan alokasi sumber daya, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Revida, et al, 2022). Dapat disimpulkan bahwa penerapan konsep good governance pada pelaksanaan pelayanan publik sangat relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu sumber daya manusia serta sarana dan prasarana (Revida, et al, 2021). Maka dari itu, perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik untuk mengetahui upaya apa saja yang dibutuhkan agar dapat mendorong pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa terdapat studi terdahulu yang menjelaskan tentang bagaimana cara mengukur kualitas pelayanan publik. Pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan melihat kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima oleh pelanggan (Warella, et, al, 2021). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dapat menjadi ukuran penilaian kinerja pegawai (Mastarida, et al, 2020). Penelitian lain menjelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia yang memiliki peran memberikan layanan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Ismiyati, 2023). Hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia juga mencakup peran kepemimpinan dalam menjalankan pelayanan publik (Abrori & Muali, 2020). Meningkatkan pengetahuan pegawai merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Fadhli, et al, 2020). Perilaku birokrasi juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Marit, et al, 2021).

Perilaku sumber daya manusia membentuk kepuasan kerja dan penilaian kinerja sehingga pegawai yang tidak puas juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan (Irawan et al., 2023; Pradana et al., 2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik antara lain motivasi kerja, pendidikan dan pelatihan, kepuasan kerja, kompensasi, kepemimpinan, dan lingkungan kerja (Risandi et al., 2023). Salah satu faktor yang sangat menentukan kesuksesan suatu organisasi, termasuk dalam penyediaan layanan publik, adalah sumber daya manusia (Huselid et al., 1997).

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik dalam pelayanan publik dapat dilihat dari profesionalisme, efektivitas, dan efisiensi dalam melaksanakan tugasnya. Peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, profesionalisme, dan kinerja pegawai (Revida, et al, 2022). Untuk membuktikan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Salah satu lembaga pemerintah yang tertarik untuk diteliti yaitu pada Dinas Sosial Kota Medan dalam melayani Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Pelayanan ini diberikan dengan tujuan untuk membantu penurunan angka kemiskinan di Indonesia berdasarkan angka penghasilan yang dapat dikatakan kurang mampu. Pelayanan ini memiliki kategori berdasarkan kebijakan pada Surat Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin. Program ini dapat membantu masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan keringanan dan bantuan lainnya dari pemerintah, seperti Pendidikan, pembagian bantuan sosial, Kesehatan, subsidi listrik, dan yang lainnya. Masyarakat Kota Medan tentunya antusias dengan adanya pelayanan ini yang mana dapat dibuktikan melalui data berikut:

Tabel 1. Jumlah Masyarakat yang Mengurus SKTM di Dinas Sosial Kota Medan 2018-2022

No.	Tahun	Jumlah Orang
1.	2018	4.201
2.	2019	3.993
3.	2020	4.017
4.	2021	5.682
5.	2022	4.421

Sumber: Dinas Sosial Kota Medan, 2022

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa terdapat jumlah yang berkurang di akhir tahun 2022. Dapat dibandingkan dengan jumlah masyarakat miskin di Kota Medan pada tahun 2022 yaitu 187.740, angka masyarakat yang mengurus SKTM masih sangat rendah (Sumut.bps.go.id, 2022). Hal itu membuktikan bahwa belum maksimalnya pelayanan publik terkait SKTM oleh Dinas Sosial Kota Medan kepada masyarakat yang memerlukan surat tersebut. Dalam menciptakan pelayanan publik yang baik, maka berkaitan pula pada kualitas sumber daya manusia. Melalui permasalahan tersebut, peneliti ingin meneliti tentang bagaimana kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan serta faktor apa saja yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan SKTM yang berkaitan dengan kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan. Untuk membantu penilaian kinerja pegawai pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori indikator kinerja pegawai menurut Mitchel (1982), yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk menjawab permasalahan dari penelitian tentang kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampus (SKTM). Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk menyelidiki kondisi alami dari objek penelitian, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti berupaya untuk menggambarkan kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam memberikan layanan Surat Keterangan Tidak Mampu. Penjelasan mengenai kinerja tersebut akan menjadi kompleks apabila tidak menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang holistik terhadap faktor-faktor yang mungkin memengaruhi kinerja pegawai, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang komprehensif dan mampu menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

Penelitian dilakukan langsung di Kantor Dinas Sosial Kota Medan dengan memilih informan-informan yang berkaitan dengan penelitian. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan Teknik purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling merupakan penelitian dilakukan dengan memilih sampel secara sengaja yang sesuai dengan persyaratan atau kriteria sampel yang diperlukan (Arikunto, 2002). Teknik snowball sampling merupakan teknik pengumpulan data yang awalnya dimulai dengan jumlah yang terbatas, namun seiring proses pengumpulan data, jumlahnya bertambah menjadi lebih besar (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi serta sumber data yang didapat

melalui data primer dan sekunder (Sugiyono, 2013). Selain itu, penelitian ini menganalisis data menggunakan beberapa teknik, seperti pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu

Hasil harus jelas dan ringkas. Hasilnya harus meringkas temuan (ilmiah) daripada memberikan data secara rinci. Harap soroti perbedaan antara hasil atau temuan Anda dan publikasi sebelumnya oleh peneliti lain. Diskusi harus mengeksplorasi pentingnya hasil penelitian, bukan mengulanginya. Bagian Hasil dan Diskusi gabungan sering kali cocok. Hindari kutipan dan diskusi ekstensif tentang literatur yang diterbitkan.

1. Kualitas Kerja

Penelitian ini melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pandangan pegawai Dinas Sosial Kota Medan terhadap pelayanan SKTM. Untuk mendukung penelitian, peneliti memilih Bapak Fery selaku Sekretaris Dinas Sosial Kota Medan. berikut hasil wawancara dengan informan:

"Menurut evaluasi saya, pekerjaan pegawai dilakukan dengan kurang maksimal. Dalam melakukan tanggungjawabnya, tak banyak juga pegawai masih melakukan beberapa kelalaian yang disebabkan oleh berbagai faktor dan teknis yang terjadi dilapangan." (Hasil wawancara dengan Bapak Fery, 3 Juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa Pak Ferry berpandangan kinerja pegawai masih kurang maksimal. Ia menjelaskan tentang beberapa tanggung jawab yang diberikan pada pegawai, masih terdapat kelalaian yang disebabkan oleh faktor-faktor yang terjadi di lapangan secara teknis maupun non teknis. Untuk mengetahui keadaan yang terjadi di lapangan, peneliti mencoba melakukan wawnacara dengan penerima layanan, yaitu Ibu Vina yang menjelaskan bahwa:

"Saya ingin mengatakan apa yang saya rasakan pada saat mengurus SKTM, bahwasanya elayanan yang diberikan masih sangat kurang, masih banyak yang harus ditingkatkan lagi terutama dalam melayani masyarakat. Sama seperti yang dirasakan masyarakat lainnya yang merasa kurang dengan pelayanan para pegawai ketika mengurus SKTM." (Hasil wawancara dengan masyarakat, 10 Juli 2023).

Selanjutnya pendapat bapak Daniel mengungkapkan bahwa:

"Pelayanan oleh petugas-petugas cukup baik. Menurut saya pegawai bekerja dengan baik namun masih terdapat kekurangan dalam kendala kendala yang terjadi di

lapangan. Selain itu, menurut pandangan saya masih terdapat beberapa pegawai yang tidak memiliki etika yang baik ketika melayani masyarakat. Sehingga sebagian masyarakat merasa sakit hati dan merasa minder karena dirinya memiliki ekonomi rendah yang harus mengurus SKTM untuk biaya kelangsungan hidup mereka.” (Hasil wawancara dengan masyarakat, 7 Juli 2023).

Pernyataan para penerima layanan dapat membuktikan bahwa adanya ketidakpuasan pelanggan sebagai penerima layanan. Hal ini berkaitan dengan etika para pegawai yang membuat para masyarakat mengalami kesungkanan dalam pengurusan SKTM. Ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan SKTM masih belum maksimal dan menurunkan minat masyarakat. Selain itu, Ibu Risnata selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin menjelaskan bahwa:

“Sebelum masyarakat membuat SKTM, pegawai seharusnya mengecek terlebih dahulu data masyarakat pada website Data Terpadu Kesejahteraan sosial. Kemudian terkait pengurusan SKTM, pegawai seharusnya dapat bekerja sesuai target. Pegawai akan menerbitkan surat SKTM pada warga yang benar-benar memenuhi syarat dan kondisi masyarakat yang membutuhkan dan hal tersebut di dukung dengan hal lain yang berkaitan. Namun dalam praktiknya pegawai belum dengan baik menerapkan kebijakan tersebut sehingga masih terdapat kekurangan dalam pelayanan publik yang dilakukan.” (Hasil Wawancara dengan Risnata, 3 Juli 2023)

Penjelasan diatas mengartikan bahwa pegawai masih belum teliti terkait dengan pendataan. Adapun target-target yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Medan untuk mencapai angka maksimal pelayanan SKTM kepada masyarakat. Selain itu, pegawai terlihat belum mengetahui kebijakan terkait persyaratan dan kriteria penerima pelayanan SKTM. Hal ini dinilai kinerja pegawai belum maksimal dalam mencapai target kerja Dinas Sosial Kota Medan.

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Dinas Sosial Kota Medan telah berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan, masih terdapat sejumlah kendala dalam kualitas kerja pegawai. Hasil evaluasi dari berbagai pihak menunjukkan bahwa ada beberapa kelalaian dan ketidakmaksimalan dalam pelaksanaan tugas pegawai, yang disebabkan oleh berbagai faktor teknis dan perilaku di lapangan. Pihak manajemen Dinas Sosial Kota Medan perlu memperhatikan evaluasi yang disampaikan oleh Sekretaris Dinas Sosial, Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, serta pihak lainnya. Diperlukan langkah-langkah perbaikan, seperti pelatihan keterampilan, pengawasan

yang lebih ketat terhadap kinerja pegawai, serta penegakan etika kerja yang lebih baik.

Selain itu, penting bagi Dinas Sosial untuk mendengarkan masukan dari masyarakat yang menjadi pengguna layanan, seperti yang disampaikan oleh para penerima layanan. Masukan dari masyarakat menjadi penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa kekurangan dalam kualitas kerja pegawai, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Perbaikan yang dilakukan perlu bersifat menyeluruh, dengan melibatkan berbagai pihak terkait dan tetap mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komitmen dalam menyelesaikan tugas terkait layanan pembuatan SKTM dapat memengaruhi kualitas kerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan. Pegawai diharapkan untuk bekerja sesuai dengan arahan, target, aturan, juknis, dan SOP yang berlaku, terutama dalam pengurusan SKTM yang memiliki target sasaran yang khusus. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa pegawai yang tidak maksimal dalam menyelesaikan tanggungjawab pekerjaannya, menyebabkan terjadinya kekurangan dan ketidakpuasan dalam pelayanan publik. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Ferry selaku Sekretaris Dinas Sosial Kota Medan:

"Seharusnya pegawai bekerja sesuai dengan arahan dan target. Tidak sembarangan bertindak maupun abaik. Pegawai seharusnya bekerja sesuai dengan aturan, juknis, dan SOP. Terlebih pengurusan SKTM memiliki target sasaran yang khusus. Pegawai yang telah melakukan pekerjaan sesuai dengan arahan dan SOP, namun dalam praktiknya masih terdapat beberapa pegawai yang tidak maksimal dalam menyelesaikan tanggungjawab pekerjaannya sehingga menyebabkan terjadinya beberapa hal yang tidak diinginkan" (Hasil wawancara dengan Bapak Ferry, 3 Juli 2023).

Dinas Sosial Kota Medan perlu melakukan upaya untuk meningkatkan komitmen kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, terutama terkait pengurusan SKTM. Langkah-langkah perbaikan dapat meliputi peningkatan pelatihan dan pengawasan, penyusunan kembali prosedur pelayanan yang lebih efisien, serta peningkatan komunikasi dan interaksi antara pegawai dengan masyarakat. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Peneliti juga menyoroti bahwa perlunya kesadaran akan pentingnya perbaikan dan peningkatan mutu dalam menyelesaikan tugas terkait layanan pembuatan SKTM di

Dinas Sosial Kota Medan. Perubahan berkala dan berkelanjutan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan pembagian tugas dan komitmen dari semua pihak untuk memberikan kualitas terbaik dalam pelayanan publik. Meskipun telah dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam konsistensi dan kualitas etos kerja pegawai. Hal ini tercermin dalam kurangnya kesadaran dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas, serta kurangnya tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

"Kinerja pegawai sudah menerapkan etos kerja yang baik mulai dari keramahan, keadilan, perataan, cepat tanggap, dan bebas dari praktik KKN. Etos kerja yang dimiliki oleh pegawai belum dapat disimpulkan konsistensinya yang disebabkan oleh naik turunnya evaluasi bulanan terhadap kepuasan pelayanan publik terhadap masyarakat." (Hasil wawancara dengan Bapak Fery, 3 Juli 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, dari hasil pertemuan dengan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Ibu Risnata terungkap bahwa:

"Masih belum terlihat konsistensi pegawai dalam menunjukkan Etos kinerja pegawai ditunjukkan dengan perilaku positif dan mencakup motivasi kinerja walaupun masih belum terlihat secara penuh konsistensinya." Terlihat beberapa Kinerja pegawai yang belum sesuai standar pelayanan mulai dari penerimaan berkas, verifikasi berkas, hingga pemuatan SKTM serta penyerahannya pada masyarakat." (Hasil Wawancara dengan Risnata, 3 Juli 2023).

Pernyataan dari berbagai pihak, termasuk Sekretaris Dinas Sosial, Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, serta masyarakat pengguna layanan, mengindikasikan bahwa masih terdapat gap antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik yang diberikan. Kendala-kendala seperti kurangnya pemahaman terhadap prosedur, kurangnya motivasi, dan kurangnya koordinasi antar pegawai masih menjadi permasalahan yang perlu segera diatasi.

2. Ketepatan Waktu

Hal yang paling berpengaruh terhadap hasil kerja adalah memberikan pelayanan yang optimal, dengan memperhatikan kecepatan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sekitar. Secara spesifik, kemudahan dan kejelasan prosedur menunjukkan bahwa sistem dalam organisasi dapat dijalankan dengan lancar. Hal ini sangat penting dalam pelayanan publik, terutama dalam administrasi sosial seperti pelayanan SKTM, yang harus dilengkapi dengan prosedur yang terperinci, langsung, dan mudah

dimengerti. Berikut tanggapan Bapak Ferry selaku Sekretaris Dinas Sosial Kota Medan dalam menanggapi ketepatan waktu para pegawai:

"Seharusnya pegawai bekerja sesuai dengan standar operasional kerja dan menerapkan petunjuk teknis dalam setiap proses kerja. Namun dalam praktiknya banyak pegawai yang belum maksimal dalam menjalankan tanggungjawabnya sehingga belum selaras dengan adanya standar operasional yang telah ditentukan. " (Hasil wawancara dengan Bapak Ferry, 3 Juli 2023).

Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bu Fani selaku seksi Jaminan Sosial yang menyatakan bahwa:

"Standar operasional menjadi pedoman pegawai bekerja dan melayani. Guna memberikan arahan pegawai dalam bertindak terlebih ada pada kondisi tertentu. Sebagian besar pegawai masih banyak yang melakukan kelalaian dalam melakukan pekerjaan sehingga masih kurang maksimal dalam memenuhi standar kerja" (Hasil Wawancara dengan Fani Marlen, 4 Juli 2023)

Hal ini menjelaskan bahwa keterlambatan dalam menyelesaikan tugas terkait pelayanan SKTM di Dinas Sosial Kota Medan disebabkan oleh kurangnya konsistensi dalam menerapkan standar operasional kerja dan petunjuk teknis oleh pegawai. Meskipun ada upaya untuk memastikan teknik bekerja yang tepat waktu dan efisien, seperti pembagian tugas yang jelas dan perencanaan kerja yang baik, masih terdapat hambatan dalam implementasinya. Evaluasi dan pengawasan terus diperlukan untuk memastikan bahwa pegawai dapat bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan memenuhi standar kerja yang ditetapkan. Dengan demikian, perbaikan terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, terutama dalam pengurusan SKTM. Adapun upaya perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Medan melalui wawancara dengan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Ibu Risnata bahwa:

"Kinerja pegawai disesuaikan dengan regulasi. Pegawai memberikan pelayanan maksimal mulai dari penerimaan berkas jika kurang diminta dilengkapi, verifikasi, hingga membuat SKTM berdasarkan kebutuhan, namun dalam praktiknya tidak semua pegawai melakukan hal demikian sehingga masih terdapat pegawai yang belum bekerja sesuai dengan regulasi dan SOP yang sudah di terapkan. Kemudian cara untuk mengetahuinya sudah tepat waktu atau tidak adalah pada bentuk laporan yang dibuat dan data surat masuk dan keluar". (Hasil Wawancara dengan Risnata, 3 Juli 2023)

Pernyataan ini mendapat dukungan dari Bapak Irfan selaku Bidang Analis Pelayanan Sosial, yang memaparkan bahwa:

"Sudah ada alur pengurusan. Pegawai seharusnya bekerja sesuai alur dan tahapannya dengan bijak dan disiplin. Tidak ada jalur belakang. Namun demikian kami juga masih banyak menemukan segala bentuk ketidakjujuran yang dilakukan sehingga menyebabkan kurang maksimalnya integritas pegawai." (Hasil wawancara dengan M. Irfan, 5 Juli 2023).

Serta pernyataan dari pihak staf loket, yang memaparkan bahwa:

"Cara kerja sudah sesuai alur, saya bertugas melayani dan menerima berkas serta langsung mengirimkan pada petugas verifikasi, setelah fix saya akan menyerahkan pada masyarakat. Namun dalam praktiknya masih banyak kendala teknis yang dialami sehingga masih banyak terdapat kekurangan dengan hasil yang kurang maksimal tentunya." (Hasil wawancara dengan Imam, 6 Juli 2023).

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas terkait layanan pembuatan SKTM di Dinas Sosial Kota Medan menunjukkan ketepatan dalam perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan. Meskipun ada upaya untuk memastikan bahwa pegawai bekerja sesuai dengan regulasi dan standar operasional yang ditetapkan, masih terdapat kendala dalam menjaga konsistensi dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas. Evaluasi kinerja pegawai dan penerapan penilaian kinerja menjadi penting untuk memantau kinerja pegawai dan mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan. Meskipun ada upaya untuk memberikan pelayanan maksimal, terdapat masih kendala dalam implementasi yang mengakibatkan beberapa pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan target waktu yang ditetapkan. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian khusus dan upaya untuk meningkatkan konsistensi dan efisiensi dalam penyelesaian tugas terkait pelayanan SKTM.

3. Inisiatif

Hal yang paling berdampak pada hasil kerja adalah kemandirian dalam pelaksanaan tugas, eksplorasi kegiatan baru, pencarian metode inovatif, dan tanggung jawab dalam mengantisipasi risiko dari keputusan yang diambil. Kesadaran diri dan pemahaman akan tanggung jawab dapat memperkaya perkembangan organisasi. Didapati bahwa para pegawai di Dinas Sosial Kota Medan memiliki kesadaran untuk bekerja sesuai dengan regulasi dan SOP yang berlaku, namun masih ada tantangan dalam implementasinya. Banyak pegawai yang belum sepenuhnya menginternalisasi tanggung jawab mereka terhadap tugas yang telah diberikan, yang tercermin dalam beberapa perilaku seperti menunggu arahan sebelum mulai bekerja dan mengabaikan pekerjaan atau memindahkan tanggung jawab pada orang lain.

Meskipun ada beberapa kemajuan dalam hal ini, terutama dalam penilaian kinerja yang memberikan gambaran lebih jelas tentang kinerja pegawai, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab pegawai secara keseluruhan. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam pengurusan SKTM, dapat dilakukan dengan tepat waktu, efisien, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan, inisiatif dan kemampuan untuk bertindak atas diri sendiri sangat diperlukan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Irfan selaku Bidang Analis Pelayanan Sosial: "Sebelum menangani kendala, harus paham dulu sumber hambatan. Kinerja pegawai dalam menghadapi kendala sudah disesuaikan dengan rancangan kerja dan ada SOP. Saat kendala itu semakin berat maka pimpinan akan turun tangan. Pegawai bekerja sesuai dengan aturan berlaku, ada bentuk kesiapan dan kemauan bekerja. Tidak harus selalu menunggu perintah. Jika sudah waktunya bekerja sesuai dengan jobdesk. Jika ada tambahan akan menunggu sprint berlaku atau petunjuk yang baru." (Hasil wawancara dengan M. Irfan, 4 Juli 2023).

Dari hasil wawancara sebelumnya juga menjelaskan bahwa ada kecenderungan pegawai untuk tidak merespon secara cepat dan tidak menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Selain itu, tidak semua aduan langsung dicatat dan ditindaklanjuti dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dengan demikian, perlu adanya upaya untuk meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya inisiatif dalam menyelesaikan tugas mereka tanpa harus bergantung pada orang lain. Pegawai perlu dilatih untuk menjadi responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan masyarakat serta untuk aktif mencatat dan menindaklanjuti setiap aduan yang diterima. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara signifikan.

4. Kemampuan

Kemampuan kerja adalah aspek yang paling penting dalam memahami cara individu melakukan delegasi tugas dan tanggung jawabnya. Profesionalisme yang disertai dengan kemampuan akan memberikan hasil yang memuaskan dengan cepat dan akurat, yang pada gilirannya akan menimbulkan rasa bangga terhadap pekerjaan mereka. Kemampuan sebenarnya di lingkungan kantor pemerintah tidak hanya merupakan tanggung jawab terhadap pimpinan, tetapi juga merupakan tanggung

jawab terhadap masyarakat dan peraturan hukum yang berlaku. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas, hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Sosial, terungkap bahwa:

"Dalam menyelesaikan suatu tugas, para pegawai harus memiliki kerja sama yang baik supaya tugas bisa terselesaikan dengan baik. Kerjasama merupakan hal terpenting dalam sebuah tim, jika tidak ada kerjasama yang baik maka hasil yang diperoleh juga tidak baik. Selanjutnya, pengurusannya yang terbengkalai akan di koordinasikan sesama rekan lainnya. Selanjutnya pembagian kerja yang diberikan sudah disesuaikan dengan kemampuan pegawai bahkan saat diturunkannya SK. Kemampuan khusus dalam pelayanan dan kemampuan pengadministrasian." (Hasil wawancara dengan Bapak Fery, 3 Juli 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, dari hasil pertemuan dengan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Ibu Risnata terungkap bahwa:

"Cara kemampuan pegawai melayani masyarakat seharusnya dilakukan dengan teknik komunikasi santun baik sesama rekan dan pimpinan serta masyarakat. Masih adanya kesalahan komunikasi dapat menghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat. Dan beban kerja sudah dibagi sesuai dengan keterampilan pegawai. Jika ada yang tidak bisa akan dibantu atau dialihkan pada pegawai yang dianggap mampu. Tidak perlu kemampuan khusus, semua aparatur negara bersikap melayani masyarakat tanpa menerapkan praktik KK." (Hasil Wawancara dengan Risnata, 3 Juli 2023)

Hal ini menjelaskan bahwa kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sangat dipengaruhi oleh kerjasama tim yang baik serta pembagian kerja yang sesuai dengan kemampuan individu. Dari hasil wawancara dengan berbagai informan, terlihat bahwa pembagian kerja telah disesuaikan dengan kemampuan pegawai, baik saat rekrutmen maupun dalam penurunan Surat Keputusan (SK) terkait tugas-tugas tertentu. Namun demikian, masih terdapat kekurangan dalam kemampuan komunikasi pegawai dalam melayani masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Ferry selaku Sekretaris Dinas Sosial Kota Medan:

"Tentu, terutama dalam verifikasi data pusat akan berkoordinasi dengan tingkat pusat. Serta dengan tingkat kelurahan/kecamatan untuk menyesuaikan berkas yang dibutuhkan. Sehingga tidak membingungkan masyarakat. Kemampuan komunikasi terkait pekerjaan bisa disampaikan saat koordinasi, rapat, diskusi, dan lainnya. Pimpinan juga bisa mengarahkan saat apel dan setiap saat." (Hasil wawancara dengan Bapak Fery, 3 Juli 2023).

Kerjasama dan koordinasi antara pegawai Dinas Sosial dengan pihak internal dan eksternal sangat penting dalam memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun terdapat upaya dalam berkoordinasi dan berkomunikasi antarpegawai serta dengan pihak eksternal seperti kelurahan, namun masih terdapat hambatan dan kesalahpahaman dalam proses tersebut. Beberapa responden dari masyarakat mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan oleh pegawai, kurangnya responsivitas, dan kesulitan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, responsivitas, dan pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Selain itu, perlunya peningkatan kemampuan komunikasi pegawai dalam melayani masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti pengelolaan SKTM. Selain itu, penggunaan pelayanan online atau informasi online juga dianggap sebagai langkah yang dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan akses masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administratif. Dengan demikian, diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dapat lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. Komunikasi

Tanda dari sebuah administrasi yang efektif adalah ketersediaan akses mudah terhadap informasi terkait implementasi kebijakan pelayanan publik. Penyebaran informasi yang cepat dalam suatu badan pemerintahan yang transparan akan mendorong partisipasi publik yang lebih besar dalam organisasi tersebut. Kemampuan untuk langsung mengakses informasi juga akan menjadi petunjuk penting dalam menjalankan administrasi yang efisien dan terampil. Berikut merupakan hasil wawancara dengan Bapak Ferry selaku Sekretaris Dinas Sosial Kota Medan tentang komunikasi atau interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan dalam penyampaian saran dan pendapat:

"Komunikasi terkait pekerjaan bisa disampaikan saat koordinasi, rapat, diskusi, dan lainnya. Pimpinan juga bisa mengarahkan saat apel dan setiap saat. Komunikasi merupakan bagian penting dalam menjalankan pelayanan publik, masih terdapat pegawai yang belum bisa menerapkan cara berkomunikasi yang baik sehingga menyebabkan kesalahpahaman atau masalah baru. Pegawai dapat memberikan ide dan inovasi, sesuai alur komunikasi setiap pegawai bisa menyampaikan pada kepala bidang lalu diteruskan pada pimpinan. Bahkan dapat disampaikan langsung pada kepala dinas.

Lebih baik penyampaian inovasi dan gagasan disertai dengan proposal. Komunikasi berjalan baik dan harmonis. Antar pegawai berkomunikasi guna menciptakan hasil kerja optimal." (Hasil wawancara dengan Bapak Fery, 3 Juli 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, dari hasil pertemuan dengan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Ibu Risnata terungkap bahwa:

"Dapat disampaikan melalui rapat dan diskusi. Biasanya akan ada laporan evaluasi berkala untuk setiap bidang. Pegawai bisa mengkomunikasikan ide atau inovasi pada instansi untuk kemajuan instansi. Komunikasi lancar dengan didukung komunikasi online yang dapat disampaikan dengan cepat dan rinci." (Hasil Wawancara dengan Risnata, 3 Juli 2023)

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan dalam penyampaian saran dan pendapat merupakan aspek penting dalam menjalankan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan. Meskipun terdapat upaya untuk menyampaikan ide dan inovasi melalui berbagai forum seperti rapat, diskusi, dan evaluasi berkala, masih terdapat kendala dalam implementasinya. Beberapa pegawai mungkin belum mampu menerapkan cara berkomunikasi yang baik, yang mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman atau masalah baru. Meskipun beberapa pegawai berinovasi dan berkomunikasi dengan baik, masih ada bagian dari staf yang kurang responsif, tidak ramah, atau bahkan bersikap malas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun telah ada upaya untuk memfasilitasi komunikasi yang baik, masih diperlukan peningkatan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi antara pegawai dan pimpinan, serta antar pegawai sendiri, guna mencapai hasil kerja yang optimal.

Selain koordinasi antar pegawai dengan atasan, penelitian ini juga menyoroti bagaimana komunikasi para pegawai dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa budaya komunikasi di Dinas Sosial Kota Medan masih belum baik dan masih menimbulkan ketidakpahaman di antara pegawai maupun dengan masyarakat. Terdapat beberapa masalah dalam komunikasi, seperti pegawai yang tidak memiliki tata krama yang baik dan tidak ramah, serta kurangnya pemahaman dalam menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh perbedaan latar belakang dan budaya setiap pegawai, yang menciptakan variasi dalam cara berkomunikasi. Berikut pernyataan salah satu masyarakat penerima layanan dari Ibu Sri Hartati bahwa:

"Hal yang harus dilaksanakan pegawai adalah menyampaikan informasi secara bertahap serta menyertakan bukti. Namun pada kenyataannya Petugas berinteraksi

dengan tidak ramah, cara menjelaskan berbelit-belit.” (Hasil wawancara dengan masyarakat, 5 Juli 2023).

Selaras dengan pernyataan penerima layanan lainnya, yaitu Ibu Vina dan Pak Daniel yang menjelaskan bahwa:

“Komunikasi antar pegawai masih belum tercipta dengan baik, karna masih banyak yang tidak dilakukan dengan maksimal. Banyak pegawai yang belum paham cara berkomunikasi yang baik kepada masyarakat dan penggunaan bahasa yang kurang sopan.” (Hasil wawancara dengan masyarakat).

“Caranya bicara tidak ramah, masih banyak yang sambil marah atau malas-malasan. Penggunaan bahasa yang tidak baik, bahkan pegawai berani marah kepada para lansia karena lansia sama sekali tidak mengetahui prosedur dalam pengurusan SKTM. Seharusnya memang dalam mengurus SKTM lansia harus didampingi, namun tidak semua lansia memiliki pendamping dapat mendampingi untuk mengurus SKTM.”. (Hasil wawancara dengan masyarakat, 10 Juli 2023).

Selain itu, keluhan lain yang disampaikan oleh Bapak Hermanto selaku penerima layanan, memaparkan bahwa:

“Pegawai masih banyak yang belum mengerti secara keseluruhan berkasnya dan tidak dapat menyampaikan informasi dengan baik sehingga masih kurang maksimal dalam melayani masyarakat. Pegawai berkomunikasi tidak bisa mengikuti masyarakat. Sehingga masih banyak yang belum paham dengan penyampaian pegawai karna pegawai tidak menggunakan Bahasa yang mudah dipahami” (Hasil wawancara dengan masyarakat, 10 Juli 2023).

Terdapat beberapa saran dari masyarakat, seperti perlunya menyampaikan informasi secara bertahap dan menyertakan bukti, serta memperbaiki cara komunikasi yang berbelit-belit dan tidak ramah. Selain itu, diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat, serta penggunaan bahasa yang sopan dan mudah dipahami. Pegawai juga perlu memahami secara keseluruhan prosedur pengurusan SKTM dan mampu menyampaikan informasi dengan baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan budaya komunikasi yang baik di antara pegawai dan dengan masyarakat, serta memberikan pelatihan atau pembinaan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai dan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan, yaitu hambatan kemampuan dan hambatan komunikasi. Pada hambatan kemampuan, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat kurangnya kerjasama antar pegawai, yang dipengaruhi oleh manajemen emosi, perbedaan gaya bekerja, dan kurangnya rasa percaya satu sama lain. Penanganan hambatan kemampuan ini meliputi pengelolaan emosi, pengawasan kinerja, penerapan aturan dan SOP, serta musyawarah mufakat. Dari perspektif masyarakat, hambatan kemampuan juga terlihat dalam kurangnya pemahaman pegawai terhadap prosedur yang menyebabkan penjelasan yang kurang memuaskan bagi masyarakat.

Pada hambatan komunikasi, peneliti mendapati bahwa adanya keterbatasan media penyampaian informasi, berita palsu, dan kurangnya keterlibatan tokoh penting dalam menyebarkan informasi resmi. Solusi untuk mengatasi hambatan ini meliputi penyediaan papan informasi, persiapan pegawai yang komunikatif, serta penggunaan website resmi untuk penyampaian informasi. Masyarakat juga menyoroti kurangnya kerjasama tim, kecepatan pelayanan, dan kualitas komunikasi pegawai dalam melayani mereka.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan publik, perlu adanya upaya untuk mengatasi hambatan kemampuan dan hambatan komunikasi tersebut. Ini meliputi pelatihan dan pembinaan bagi pegawai dalam manajemen emosi, kerjasama tim, dan komunikasi yang efektif. Selain itu, diperlukan pengembangan infrastruktur komunikasi yang lebih luas dan efisien, serta penguatan keterlibatan masyarakat dalam proses penyampaian informasi. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta lingkungan kerja yang lebih efektif dan pelayanan publik yang lebih baik di Dinas Sosial Kota Medan.

SIMPULAN

Sejumlah kesimpulan dapat ditarik dari hasil penelitian ini bahwa meskipun Dinas Sosial Kota Medan berupaya memberikan pelayanan publik yang baik, masih terdapat kekurangan dalam kualitas kerja pegawai. Dibutuhkan evaluasi dari berbagai pihak menunjukkan adanya kelalaian dan ketidakmaksimalan dalam pelaksanaan tugas pegawai, baik teknis maupun perilaku di lapangan. Kendala seperti kurangnya pemahaman terhadap prosedur, kurangnya motivasi, dan kurangnya koordinasi antar pegawai masih menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Selain itu, pentingnya ketepatan waktu dalam pelayanan publik, terutama dalam pengurusan SKTM, menunjukkan perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan yang efektif. Kendala terkait kurangnya konsistensi dalam menerapkan standar

operasional kerja dan petunjuk teknis oleh pegawai, menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas terkait pelayanan SKTM. Evaluasi kinerja pegawai dan penerapan penilaian kinerja menjadi penting untuk memastikan kinerja sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Kemandirian dalam pelaksanaan tugas, eksplorasi kegiatan baru, dan tanggung jawab dalam mengantisipasi risiko menjadi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai perlu dilatih untuk menjadi responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan masyarakat serta untuk aktif mencatat dan menindaklanjuti setiap aduan yang diterima. Kemampuan kerja yang baik, termasuk kerjasama tim yang baik serta pembagian kerja yang sesuai dengan kemampuan individu, merupakan faktor penting dalam menyelesaikan tugas dengan baik. Komunikasi yang baik antar pegawai dengan atasan dan masyarakat menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Perlunya peningkatan kemampuan komunikasi pegawai dalam melayani masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti pengurusan SKTM. Komunikasi antara atasan dan bawahan, serta antar pegawai, merupakan aspek penting dalam menjalankan pelayanan publik. Meskipun telah ada upaya untuk memfasilitasi komunikasi yang baik, masih diperlukan peningkatan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi antara pegawai dan pimpinan, serta antar pegawai sendiri, guna mencapai hasil kerja yang optimal. Budaya komunikasi di Dinas Sosial Kota Medan masih belum baik dan menimbulkan ketidakpahaman di antara pegawai maupun dengan masyarakat, sehingga perlu dilakukan perbaikan dalam hal ini. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan dan peningkatan yang melibatkan berbagai aspek, seperti pelatihan keterampilan, pengawasan yang lebih ketat, peningkatan komunikasi, serta peningkatan kemampuan kerja, menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Medan, terutama terkait pengurusan SKTM.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, M., & Muali, C. (2020). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah. *JUMPA: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 1-16.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta.
- Fadhli, M., & Sahir, S. H. (2020). *Keterampilan Manajerial Efektif*. Yayasan Kita Menulis.
- Huselid, M. A., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1997). Technical and strategic human resources management effectiveness as determinants of firm performance. *Academy of Management journal*, 40(1), 171-188.
- Irawan, F., Suharto, S., & Mazni, A. (2023). PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PUTRA RUMBIA

KABUPATEN LAMPUNG TENGAH LAMPUNG. DOI:10.24127/simplex.v4i1.3769.

- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Masterida, F., Rumondang, A., Sudarso, A., Napitupulu, D., Setiawan, Y. B., Kurniullah, A. Z., ... & Purba, S. (2020). *Service Management*. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
- Mitchell, T. R. (1982). *People in Organizations*. McGraw-Hill International Book.
- Marit, E. L., Revida, E., Zaman, N., Nurjaya, M., Werimon, S., Rahmadana, M. F., ... & Yendrianof, D. (2021). *Pengantar Otonomi Daerah dan Desa*. Yayasan Kita Menulis.
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 760-781. DOI:10.36418/syntax-literate.v7i2.6196
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., ... & Asmarianti, A. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Simarmata, H. M. P., Silalahi, M., Nurjaya, M., & Purba, S. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Purba, S., Faza, I., Yendrianof, D., Syafrizal, S., Pratiwi, I. I., ... & Hendrayani, Y. (2022). *Tata Kelola Bumdes Dalam Pengembangan Desa Wisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Banjarnahor, A. R., Lie, D., Purba, S., Ambarita, M. H., Silalahi, M., ... & Patiung, M. (2022). *Manajemen Kinerja SDM*. Yayasan Kita Menulis.
- Risandi, A. D., Saleh, H., & Ruslan, M. (2023). EVALUASI KINERJA PEGAWAI BERBASIS PELAYANAN PUBLIK BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH DI KABUPATEN BANTAENG. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(2), 200–209. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1920>
- Riyadi, H. (2022). Kedudukan Hukum Dan Tanggung Jawab Wakil Presiden Dalam Sistem Presidensial Di Indonesia. *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.32493/jdmhkdmdhk.v13i1.20211>
- Simarmata, H. M. P., Revida, E., Kato, I., Sari, H., Simatupang, S., Sudarso, A., ... & Muliatie, Y. E. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Yayasan Kita Menulis.
- Siregar, R. T., Sahir, S. H., Sisca, S., Candra, V., Wijaya, A., Masrul, M., ... & Purba, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sudarmanto, E., Susanti, E., Revida, E., Pelu, M. F. A., Purba, S., Astuti, A., ... & Krisnawati, A. (2021). *Good Corporate Governance (GCG)*. Yayasan kita menulis.
- Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., ... & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen*

Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.

Surdaningsih, S., & Ohoiwutun, Y. (2023). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS CENDERAWASIH KOTA JAYAPURA PAPUA. JURNAL KEBIJAKAN PUBLIK, 6(1), 12–22.
<https://doi.org/10.31957/jkp.v6i1.2796>

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan : (pendekatan kuantitatif, Kualitatif Dan R & D). Alfabeta.

Sumut.bps.go.id. (2022). Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. Sumut.bps.go.id.
<https://sumut.bps.go.id/indicator/23/72/1/jumlah-penduduk-miskin-menurut-kabupaten-kota-000-.html>

Surat Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang Kriteria Masyarakat Tidak Mampu atau Fakir Miskin.

Tanjung, R., Yendrianof, D., Purba, S., Revida, E., Damayanti, W. K., Silalahi, M., ... & Sinambela, M. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0. Yayasan Kita Menulis.

Warella, S. Y., Revida, E., Abdillah, L. A., Pulungan, D. R., Purba, S., Firdaus, E., ... & Kato, I. (2021). Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia. Yayasan Kita Menulis. Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F.,