



Strategi Pengembangan Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Transparansi Penyaluran Bantuan di Kabupaten Wajo

Amrizal Akmul¹, Sumarno Sumarno², Darmawan Darmawan³, Andi Supriadi⁴

¹⁻⁴Universitas Puangrimaggalutung, Indonesia

Alamat Kampus: Jl. Puangrimaggalutung, Maddukelleng, Kec.Tempe, Kab. Wajo, Sulawesi Selatan

Korespondensi penulis: uniprima@gmail.com

Abstract. According to Articles 33 & 34 of the 1945 Constitution Law of the Republic of Indonesia, the state is tasked with protecting the entire Indonesia nation and promoting general welfare in realizing social justice for all Indonesia people. One of the government's strategies in realizing social welfare is to distribute social assistance (Law Number 11 of 2009). Based on the Regulation of the Minister of Finance (PMK) number 181 of 2012, social assistance (bansos) is assistance in the form of transfer of money, goods, or services by the central/regional government to the community to protect the community from the possibility of social losses, increase economic capabilities, and improve social welfare. This type of research is descriptive qualitative research. This research is to identify and analyze Public Service Development Strategies in Increasing Transparency of Aid Distribution in Wajo Regency. This study uses qualitative research methods in the research design. The results of interviews with Social Service employees and the community show that the public service development strategy in Wajo Regency focuses on the use of information technology, effective socialization, and an empathetic approach. Overall, the efforts made by the Social Service have brought positive changes in the distribution of social assistance in Wajo Regency, with an increase in public trust and satisfaction with the services provided.

Keywords: Public Service Development Strategy in Increasing Transparency in Aid Distribution, Public services, aid distribution

Abstrak. Menurut Pasal 33 & 34 UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara bertugas melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum dalam mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu strategi pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan sosial adalah dengan menyalurkan bantuan sosial (UU Nomor 11 Tahun 2009). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 181 Tahun 2012, bantuan sosial (bansos) merupakan bantuan berupa transfer uang, barang, atau jasa oleh pemerintah pusat/daerah kepada masyarakat untuk melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko kerugian sosial, peningkatan kemampuan ekonomi, dan peningkatan kesejahteraan sosial. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis Strategi Pengembangan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Transparansi Penyaluran Bantuan di Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam desain penelitian. Hasil wawancara dengan para pegawai Dinas Sosial dan masyarakat menunjukkan bahwa strategi pengembangan pelayanan publik di Kabupaten Wajo berfokus pada penggunaan teknologi informasi, sosialisasi yang efektif, dan pendekatan empatik. Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial telah membawa perubahan positif dalam penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Wajo, dengan peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kata kunci: Strategi Pengembangan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Transparansi Penyaluran Bantuan, pelayanan umum, penyaluran bantuan

1. LATAR BELAKANG

Mengacu pada pengesahan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009, yang menjelaskan bahwa tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepastian hukum bagi hubungan antar masyarakat dan penyedia layanan publik. Selain itu, menurut UUD 1945, pelayanan publik yang berkualitas merupakan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga

negara Indonesia. Pelayanan publik menurut Sinambela (2018) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani kebutuhan manusia dan menawarkan kepuasan kepada warganya. Oleh karena itu, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas tentunya menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut Pasal 33 & 34 UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara bertugas melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum dalam mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu strategi pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan sosial adalah dengan menyalurkan bantuan sosial (UU Nomor 11 Tahun 2009). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 181 Tahun 2012, bantuan sosial (bansos) merupakan bantuan berupa transfer uang, barang, atau jasa oleh pemerintah pusat/daerah kepada masyarakat untuk melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko kerugian sosial, peningkatan kemampuan ekonomi, dan peningkatan kesejahteraan sosial.

Meskipun sering dianggap sebagai alat politik karena berinteraksi langsung dengan masyarakat (Sjahrir et al., 2013), bantuan sosial yang terintegrasi dengan baik dan tepat sasaran terbukti mampu mengentaskan kemiskinan dan mengurangi kesenjangan (Bank Dunia, 2017). Olehkarenaitu, pemerintah memilih untuk memberikan bantuan sosial kepada masyarakat tersebut sebagai bentuk tanggung jawab negara untuk memperbaiki dampak sosial ekonomi pascapan demi Covid-19. Meskipun demikian, sifat pandemi ini mengharuskan kebijakan harus segera diambil untuk mengatasi penyebarannya yang cepat, hal ini membuat proses tersebut rentan terhadap eksploitasi, korupsi, dan tidak bertindaknya pejabat publik secara transparan (Rahmansyah dkk., 2020).

Berdasarkan observasi awal pada Wilayah Kabupaten Wajo yang memetakan distribusi bantuan sosial di Indonesia pada masa pandemi Covid- 19, dimana terdapat beberapa kendala saat memproses penyaluran bantuan sosial, antara lain alokasi anggaran di kementerian, kurangnya koordinasi, keselarasan kebijakan bantuan sosial baik pemerintah pusat maupun daerah mengenai jenis dan mekanisme penyaluran bantuan sosial, data penerima bantuan yang kedaluwarsa dan tidak terintegrasi, dan kurangnya komunikasi yang memadai untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang pilihan bantuan sosial. Selain itu, meskipun pemerintah telah meningkatkan belanja bantuan sosial dalam empat tahun terakhir, namun tingkat pengentasan kemiskinan di Kabupaten Wajo mengalami perlambatan dan tingkat ketimpangan pendapatan di Kabupaten Wajo masih tinggi (BPS, 2019).

Berdasarkan fenomena diatas, kurangnya transparansi pelayanan publik bansos di Kabupaten Wajo akan menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu pemerintahan menurun, sehingga hal ini menjadi urgensi dalam penelitian (Sharma-wallacedkk.,2018). Transparansi merupakan dua komponen penting tata kelola yang baik (Kohler & Bowra, 2020). Konsep transparansi mencakup fasilitasi pemahaman pemangku kepentingan terhadap mekanisme pengambilan keputusan. Menurut Kohler dan Bowra (2020), transparansi dimulai dengan prosedur yang jelas mengenai standar akses terhadap informasi, yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa penyelenggara pemerintahan bertanggung jawab atas tindakan mereka.

Pemerintah berperan penting dalam transparansi pelayanan publik karena pemerintah dianggap sebagai penentu utama pertumbuhan ekonomi, kemajuan sosial dan pembangunan secara keseluruhan, transparansi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, transparansi menjamin akses atau kebebasan setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai, transparansi merupakan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat atas setiap kegiatan yang dilakukan, menurunnya kondisi sosial ekonomi Indonesia, menciptakan pembangunan dan tata kelola yang baik di era globalisasi saat ini, transparansi organisasi merupakan proksi praktik yang baik dalam penyelenggaraan negara (Noorlisa, 2018).

Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemerintah dalam pengembangan pelayanan publik dalam meningkatkan transparansi. Objek dalam penelitian ini adalah penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Wajo sebagai kebaruan dalam penelitian. Oleh karena itu penelitian ini diberijudul, “Strategi Pengembangan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Transparansi Penyaluran Bantuan Di Kabupaten Wajo”, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan pelayanan publik dalam meningkatkan transparansi penyaluran bantuan di kabupaten wajo dan yang menjadi faktor pendukung dan penghambatnya.

2. KAJIAN TEORITIS

Strategi Pengembangan

Kata strategi berasal dari kata Strategos dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari Stratos atau tentara dan ego atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Strategi ialah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan (Budiono, 2019).

Strategi perusahaan memerlukan dukungan semua pihak, Bisnis & Kewirausahaan (Didin Kristinawati & Jan Hidajat Tjakraatmadja, 2018) sehingga membuat posisi merek menjadi kuat sebagai tujuan utama dari perusahaan dan pemasar, karena diharapkan mampu memberikan margin yang lebih besar, kesempatan yang lebih besar untuk memperpanjang dan memelihara posisi yang kuat terhadap pesaing. Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa pengertian strategi adalah hal-hal yang perusahaan ingin lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam buku Analisis SWOT Teknis Membedah Kasus Bisnis (Freddy Rangkuti, 2015) mengutip pendapat dari beberapa ahli mengenai strategi, di antaranya menurut Chandler “Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya”. Menurut Learned, Christensen, Andrews, dan Guth “Strategi merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu fokus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak”.

Sedangkan menurut Argyris, Mintzberg, Steiner dan Miner “Strategi merupakan respons secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat memengaruhi organisasi”. Terakhir menurut Porter “Strategi adalah alat yang sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing”. Dari definisi–definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa “strategi adalah alat untuk mencapai tujuan atau keunggulan bersaing dengan melihat faktor eksternal dan internal perusahaan”. Perusahaan melakukan tindakan yang dapat menjadikan keuntungan baik untuk perusahaan maupun pihak lain yang berada di bawah naungan perusahaan.

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral sesuai dengan kebutuhan melalui pendidikan dan latihan. Pengembangan adalah suatu proses mendesain pembelajaran secara logis, dan sistematis dalam

rangka untuk menetapkan segala sesuatu yang akan dilaksanakan dalam proses kegiatan belajar dengan memperhatikan potensi dan kompetensi peserta didik (Abdul Majid, 24 : 2005).

Berdasarkan pengertian pengembangan yang telah diuraikan yang dimaksud dengan pengembangan adalah suatu proses untuk menjadikan potensi yang ada menjadi sesuatu yang lebih baik dan berguna sedangkan penelitian dan pengembangan adalah suatu proses atau langkah-langkah untuk mengembangkan suatu produk atau menyempurnakan produk yang telah ada menjadi produk yang dapat dipertanggung jawabkan.

Strategi pengembangan adalah cara atau strategi yang digunakan oleh wadah atau tempat guna proses suatu perubahan berencana yang memerlukan dukungan semua pihak, antara lain pengelola dan karyawan dengan perubahan-perubahan itu diharapkan dapat mengembangkan dan meningkatkan suatu perusahaan, yang memerlukan usaha jangka pendek, menengah, dan panjang guna menghadapi perubahan yang akan terjadi pada masa mendatang.

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting untuk menarik minat dari para calon pelanggan atau member. Menurut Hayat (2017) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau susunan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik maupun non fisik, dan menyediakan kepuasan”.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah dalam pelayanan yang prima atau berkualitas. Pelayanan publik di maksudkan untuk mensejahterakan rakyat negara kesejahteraan. Secara normatif, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Dari definisi - definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah penenuhan kebutuhan dan keinginan dalam masyarakat pada penyelenggaraan negara. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, Lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan Lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Miliki Daerah (BUMD). Sebagai penerima pelayanan publik atau disebut juga dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka.

Standar pelayanan tentunya sangat penting untuk diatur. Namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Standar transparansi, misalnya, mengatur kewajiban penyelenggaraan layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggaraan untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memproses Ketika mereka merasa diperlukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan.

Prinsip Pelayanan Publik

Menurut UNDP (2015) pelayanan publik memerlukan perubahan mendasar dalam mindset pejabat publik, dimana revitalisasi diarahkan pada perubahan nilai dan perilaku serta peningkatan kapasitas administrasi, berpusat pada upaya pendalaman motivasi dan penanaman etos pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip yang pertama kepentingan umum yang menyangkut kepentingan banyak orang tetapi tidak menuntut suatu yang pasti beban. Kepentingan umum atau kepentingan bersama harus didahulukan dari

kepentingan individu dan kepentingan lainnya. Namun tetap memperhatikan proporsi yang penting dan tetap menghormati kepentingan orang lain. Kedua kepastian hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik, otomatis terkait dengan kepastian hukum karena hukum merupakan salah satu landasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku. Selain itu, perilaku antara pemberi dan penerima jasa terikat oleh hukum. Ketiga kersamaan hak dalam memberikan pelayanan tidak membedakan. Keempat keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya.

Kelima profesionalisme adalah keahlian dan kemampuan yang paling menonjol dalam satu bidang tertentu keenam partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan serta harapan dan aspirasi masyarakat. Ketujuh penanganan persamaan atau penanganan non-diskriminatif yang diperoleh dalam melaksanakan publik pelayanannya sama tanpa melihat strata sosial. Kedelapan keterbukaan segala informasi mengenai pelayanan publik disampaikan secara transparan sehingga lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Kesembilan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Kesepuluh fasilitas dan penanganan khusus untuk rombongan, semua mendapat pelayanan yang sama dan disana ada penanganan yang khusus untuk kelompok tertentu. Kesebelas rentan karena sangat mudah terbawa dan terpengaruh oleh hal-hal yang akan membuat ketidakpercayaan orang. Kedua belas ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan publik harus diselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh penyedia layanan, dan terakhir kecepatan, kenyamanan dan keterjangkauan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat dan semakin dipermudah dengan hadirnya teknologi informasi.

Asas - Asas Pelayanan Publik

Menurut (Kerlinová, 2014) Pelayanan publik menawarkan pelayanan yang berkualitas, maka diperlukan strategi peningkatan kegiatan dalam administrasi publik. Menurut Sinambela (2012) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik yang prima dapat ditunjukkan melalui beberapa aspek, yang terdiri dari transparansi yaitu berpegang pada prinsip keterbukaan. Dalam suatu pelayanan kepada masyarakat harus bersifat terbuka menyebarkan informasi sehingga memperoleh kemudahan dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, dan memberikan pelayanan memadai sehingga masyarakat mampu memahami pelayanan tersebut. Akuntabilitas yaitu menunjukkan tingkat akuntabilitas. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang

berlaku. Conditional yaitu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kapasitas pemberi dan penerima pelayanan yang berpedoman pada prinsip efektifitas dan efisiensi. Partisipatif yaitu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berdampak kepada masyarakat untuk ikut serta menyukseskan pelayanan publik dengan menitik beratkan pada aspirasi yang disampaikan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Persamaan hak yaitu semua orang yang menikmati pelayanan akan mendapatkan penanganan yang sama tanpa kecuali. Tidak ada komunitas yang bias mendapatkan tindakan diskriminatif yang membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin, golongan, status sosial, dan sebagainya. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang selalu mengutamakan keadilan yang mempertimbangkan aspek keadilan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2016:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan (*empati dengan customers*). Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan (*Pembatasan prosedur*). Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan di komunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan (*Kejelasan tata cara pelayanan*). Pesyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan (*Minimalisasi persyaratan pelayanan*). Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan (*Kejelasan kewenangan*). Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin (*Transparansi biaya*). Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah (*Kepastian jadwal dan durasi pelayanan*). Minimalisasi formulir dimana formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan). Maksimalisasi masa berlakunya izin untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin. Kejelasan hak dan kewajiban providers serta customers, hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi providers maupun costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi

Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang

suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang dapat segera diselesaikan dengan baik.

Transparansi Penyaluran Bantuan

Menurut Harsini (2018:68) Transparansi merupakan salah satu prinsip good governance yang mempunyai peranan sangat penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik. Di dalam pelaksanaan transparansi diperlukan peranan masyarakat atau lembaga non pemerintah yang partisipatif guna memberikan masukan, usulan dan kritikan kepada pemerintah. Begitu pula sebaliknya, diperlukan pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat.

Dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menjamin pengguna layanan untuk mendapatkan informasi. Pemberi layanan wajib memberikan informasi yang dapat dilihat, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.

Selain itu, Taufik (2021:120) berpendapat bahwa Transparansi dalam proses pelayanan publik bukan hanya berkaitan dengan keterbukaan atau ketersediaan informasi, akan tetapi transparansi juga terkait dengan kemudahan warga untuk mengakses informasi pelayanan. Organisation for Economic Co- operation and Development (OECD) menjelaskan transparansi bukan hanya sekedar bersikap terbuka, tetapi juga mencakup aspek aksesibilitas dan responsivitas di dalam hubungan antara penyelenggara dan pengguna layanan.

Menurut Dwiyanto dalam Aryadi (2018:27) Konsep transparansi dalam pelayanan publik menunjuk pada keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggara dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggara dapat dinilai transparan.

Selanjutnya, Fahri (2018:32) menyatakan bahwa Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal - balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Apabila dalam suatu instansi pemerintahan tidak transparan maka akan menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kurangnya partisipasi masyarakat terhadap

kebijakan pemerintah, krisis moral dan akhlak yang berdampak pada pelanggaran hak asasi manusia.

Penyaluran Bantua Sosial

Pengertian bantuan sosial menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 Pasal 1 ayat 15, bantuan sosial adalah pemberian batuan berupa uang/barang dari pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang sifatnya tidak secara terus menerus dan selektif dan yang bertujuan untuk melindungi dari kemungkinan terjadinya resiko sosial.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81/PMK.05/2012 Tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementerian Negara/Lembaga mendefinisikan belanja bantuan sosial sebagai pengeluaran berupa transfer uang, barang atau jasa yang diberikan oleh Pemerintah Pusat/Daerah kepada masyarakat guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi dan/atau kesejahteraan masyarakat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 Pasal 1 ayat 16 menjelaskan resiko sosial yang dimaksud ialah suatu kejadian atau peristiwa yang dapat menimbulkan potensi terjadinya kerentanan sosial yang ditanggung oleh individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat sebagai dampak krisis sosial, krisis ekonomi, krisis politik, fenomena alam dan bencana alam yang jika tidak diberikan dana bantuan sosial akan semakin terpuruk dan tidak dapat hidup dalam kondisi wajar. Ketentuan baru dalam Permendagri Nomor 39 Tahun 2012 yang sebelumnya tidak diatur dalam Permendagri Nomor 32 Tahun 2011 yaitu pasal 23A yaitu bantuan sosial berupa uang kepada individu dan/atau keluarga sebagaimana dimaksud terdiri dari bantuan sosial kepada individu dan/atau keluarga yang direncanakan dan yang tidak direncanakan sebelumnya.

Dari penjelasan diatas yang mengarah tentang bantuan sosial akan selalu diatur dan dijalankan oleh para aparat pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan kepada siapa bantuan tersebut di berikan.

Peran Pemerintah Dalam Pengelolaan Bantuan

Menurut (Fajar & Mulyanti, 2019) mengemukakan bahwa, “Kesejahteraan masyarakat merupakan cerminan dari berhasilnya sistem yang diterapkan disuatu Negara.” Sedangkan menurut Retno dalam (Fajar & Mulyanti, 2019) mengemukakan bahwa, “Pembangunan ekonomi mutlak diperlukan oleh suatu negara untuk meningkatkan taraf hidup dan

kesejahteraan masyarakatnya. Menciptakan pembangunan yang berkelanjutan merupakan hal wajib yang harus dilakukan oleh setiap Negara.” Menurut Suharto dalam (Rayadi, 2016) mengemukakan bahwa, “Pengelolaan dana bantuan haruslah benar-benar tertuju bagi daerah miskin dan penduduk miskin. Jangan sampai terjadi dis-alokasi dan mis-alokasi.”

Alinea Ke empat Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah memberikan landasan konstitusional mengenai perwujudan tujuan dalam pelaksanaan Pemerintah di Indonesia yakni untuk memajukan kesejahteraan sosial. penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan Pemerintah salah satunya adalah penyaluran bantuan sosial. Pemerintah Pusat mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah untuk mengurus daerah otonomnya masing-masing dalam menyelenggarakan kesejahteraan sosial dibawah pengawasan Pemerintah Pusat.

Fungsi Pemerintah Daerah dalam melaksanakan kesejahteraan sosial didaerahnya dengan mengalokasikan belanja daerah dalam bentuk hibah dan bantuan sosial yang semua pelaksanaannya sudah diatur dalam Perundangan-undangan maupun Peraturan Kepala Daerah.

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Transparansi Penyaluran Bantuan

Laporan keuangan disusun dengan menerapkan basis kas untuk pengakuan pos-pos pendapatan, belanja, dan pembiayaan, serta basis akrual untuk pengakuan pos-pos aset, kewajiban, dan ekuitas dana. Pengakuan, pengukuran, dan pengungkapan transaksi-transaksi spesifik dan peristiwa-peristiwa yang lain, diatur dalam standar akuntansi pemerintahan lainnya. Laporan keuangan pokok terdiri dari laporan realisasi anggaran, neraca, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan.

Keempat karakteristik berikut ini merupakan prasyarat normative yang diperlukan agar laporan keuangan pemerintah dapat memenuhi kualitas yang dikehendaki (PP No. 71 Tahun 2010) yaitu pertama laporan keuangan bisa dikatakan relevan apabila informasi yang termuat di dalamnya dapat mempengaruhi keputusan pengguna dengan membantu mereka mengevaluasi peristiwa masa lalu atau masa kini, dan memprediksi masa depan, serta menegaskan atau mengoreksi hasil evaluasi mereka di masa lalu (relevan). Kedua Informasi dalam laporan keuangan bebas dari pengertian yang menyesatkan dan kesalahan material, menyajikan setiap fakta secara jujur, serta dapat diverifikasi (andal). Ketiga Informasi yang termuat dalam laporan keuangan akan lebih berguna jika dapat dibandingkan dengan laporan keuangan periode sebelumnya atau laporan keuangan entitas pelaporan lain pada umumnya (dapat dibandingkan). Keempat Informasi yang disajikan dalam laporan keuangan dapat

dipahami oleh pengguna dan dinyatakan dalam bentuk serta istilah yang disesuaikan dengan batas pemahaman para pengguna (dapat dipahami).

Transparansi adalah prinsip penting yang berlaku untuk semua aspek pengelolaan keuangan, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Selain itu, transparansi didasarkan pada aliran informasi yang bebas; semua prosedur, lembaga, dan informasi pemerintah harus dapat diakses oleh orang-orang yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus cukup untuk dipahami dan dipantau. Anggaran eksekutif dianggap transparan jika memenuhi kriteria diantaranya adalah rencana anggaran diumumkan, dokumen anggaran tersedia dan mudah diakses, laporan pertanggung jawaban diterbitkan tepat waktu, masukan/saran masyarakat diakomodir dan adanya sistem penyebaran informasi kepada masyarakat.

Pemerintah diharapkan membangun komunikasi yang luas dengan masyarakat mengenai berbagai hal dalam rangka pembangunan yang berkaitan dengan masyarakat (Nahrudin, 2014). Masyarakat berhak mengetahui berbagai hal yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas pemerintahan. Kerangka konseptual dalam membangun transparansi organisasi sektor publik membutuhkan empat komponen yang terdiri dari adanya sistem pelaporan keuangan, adanya sistem pengukuran kinerja, melakukan audit sektor publik dan berfungsinya saluran akuntabilitas public

Secara keseluruhan, transparansi dalam penyaluran bantuan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Dengan memastikan kebijakan yang baik, pengawasan yang efektif, pemanfaatan teknologi, partisipasi masyarakat, pelatihan yang memadai, peran media, dan keterbukaan informasi, penyaluran bantuan dapat dilakukan secara lebih transparan dan efisien, sehingga tujuan dari bantuan tersebut dapat tercapai dengan maksimal.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis Strategi Pengembangan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Transparansi Penyaluran Bantuan di Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam desain penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Creswell menyatakan bahwa peneliti kualitatif mengumpulkan data sendiri dengan cara menelaah dokumen, mengamati perilaku, dan mewawancarai informan. Sumber data yang diperlukan penulis sebagai pedoman adalah sebagai berikut :

- a. Data Primer, yaitu data yang didapatkan atau diperoleh wawancara dengan Pegawai Dinas Sosial di Wilayah Kabupaten Wajo.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang didapatkan atau diperoleh dengan cara mengumpulkan dari dokumentasi diperoleh dari jurnal dan penelitian terdahulu mengenai Strategi Pengembangan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Transparansi Penyaluran Bantuan Di Kabupaten Wajo.

Tujuan pengambilan sampel adalah menggunakan beberapa individu untuk mendapatkan informasi mengenai sistem informasi akuntansi. Sampling adalah cara mengambil sampel. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah purposive sampling.

Menurut Arikunto purposive sampling adalah proses pemilihan sampel dengan mengambil subjek yang tidak didasarkan pada tingkatan atau wilayah, tetapi diambil berdasarkan tujuan tertentu. Adapun yang akan menjadi informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Sekertaris Dinas Sosial Kabupaten Wajo.
2. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Kabupaten
3. Lurah Attakkae
4. Masyarakat Korban Bencana Kabupaten Wajo.
5. Masyarakat Kurang Mampu Kabupaten Wajo.

Dalam penelitian kualitatif data-data yang diperoleh berupa kata-kata melalui informasi dari para pendukung, tulisan dan foto. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati dan diarahkan pada latar belakang yang lengkap.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Untuk memberikan gambaran tentang bagaimana strategi pengembangan pelayanan publik dalam meningkatkan transparansi penyaluran bantuan di Kabupaten Wajo, dengan langkah-langkah yang di terapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Wajo. Strategi pengembangan pelayanan publik dalam meningkatkan transparansi penyaluran bantuan di Kabupaten Wajo yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Wajo melibatkan beberapa langkah kunci yang terstruktur dan berfokus pada teknologi serta partisipasi masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa penguatan sistem informasi dan teknologi menjadi langkah

awal yang signifikan, dengan pengembangan platform digital seperti situs web atau aplikasi mobile yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi real-time mengenai status dan jadwal penyaluran bantuan. Integrasi data dari berbagai sumber juga dilakukan untuk memastikan ketepatan dan kelayakan penerima bantuan. Data penyaluran bantuan dipublikasikan secara terbuka, menyediakan rincian alokasi dana dan daftar penerima yang dapat diakses oleh publik. Pelatihan pegawai juga menjadi prioritas untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi dalam penggunaan teknologi informasi serta pemahaman mengenai pentingnya transparansi dan akuntabilitas. Proses penyaluran bantuan diawasi melalui audit internal dan eksternal, serta dievaluasi secara berkala untuk memperbaiki sistem yang ada. Dinas Sosial juga melakukan sosialisasi program secara efektif melalui berbagai media, dan menyediakan layanan pengaduan yang responsif untuk menampung keluhan dan masukan dari masyarakat. Implementasi langkah-langkah ini telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran bantuan dan memastikan bantuan tepat sasaran serta mengurangi potensi penyelewengan.

Penelitian mengenai strategi pelayanan publik untuk penyaluran bantuan di Kabupaten Wajo menyoroti sepuluh sub-fokus utama yang diterapkan oleh Dinas Sosial untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi. Pertama, pendekatan empati dengan customer dilakukan dengan mendengarkan keluhan dan kebutuhan penerima bantuan, sehingga menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Kedua, pembatasan prosedur dicapai dengan menyederhanakan langkah-langkah birokrasi agar bantuan bisa disalurkan lebih cepat. Ketiga, kejelasan tata cara pelayanan disosialisasikan dengan menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat mengenai proses penyaluran bantuan. Keempat, minimalisasi persyaratan pelayanan diterapkan dengan mengurangi dokumen yang diperlukan sehingga proses pengajuan menjadi lebih mudah. Kelima, kejelasan kewenangan diperjelas dengan menetapkan peran dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam proses penyaluran bantuan. Keenam, kepastian jadwal dan durasi pelayanan ditingkatkan dengan menetapkan waktu yang jelas dan terjadwal sehingga penerima bantuan tahu kapan bantuan akan diterima. Ketujuh, minimalisasi formulir dilakukan dengan mengurangi jumlah dan kompleksitas formulir yang harus diisi oleh penerima bantuan. Kedelapan, maksimalisasi masa berlakunya izin diterapkan dengan memperpanjang durasi izin yang diperlukan untuk menerima bantuan sehingga tidak perlu sering diperbarui. Kesembilan, kejelasan hak dan kewajiban ditetapkan dengan memberikan informasi yang jelas kepada penerima bantuan mengenai hak mereka dan kewajiban yang

harus dipenuhi. Terakhir, hubungan antara providers dan customers diperkuat dengan memastikan komunikasi yang terbuka dan transparan antara Dinas Sosial sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima bantuan. Implementasi strategi ini menunjukkan peningkatan transparansi, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat terhadap proses penyaluran bantuan di Kabupaten Wajo.

Dari hasil wawancara di lapangan oleh penulis dengan beberapa nara sumber memiliki pandangan yang bervariasi dari segi pelayanan publik yang dijalankan oleh pegawai kantor dinas sosial Kabupaten Wajo sampai dengan penyaluran bantuan kepada masyarakat wajo yang berhak menerima bantuan. Bahwa usaha yang dilakukan Dinas sosial mengenai penyaluran bantuan untuk setiap desa dan kelurahan sudah memiliki sistem tersendiri dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik oleh karena itu, masyarakat yang ada di desa dan kelurahan bisa mendapatkan bantuan ataupun pengurusan mengenai bantuan lainnya.

Melihat dari pernyataan kedua aparat/pegawai dinas sosial kabupaten wajo dalam memberikan bantuan kepada masyarakat telah mengupayakan dan mengoptimalkan kinerja mereka dalam pelayanan publik khususnya dalam penyaluran bantuan yang seharusnya, cukup efektif dan efisien serta transparan. Hal tersebut tentunya sudah berjalan sesuai dengan protokol yang berlaku apalagi dengan adanya keterlibatan aparat desa dan kelurahan tentu seharusnya tidak menjadi penyelewengan data dan bantuan untuk masyarakat yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Mengingat sejarah didirikannya kantor dinas sosial hingga berganti nama tetap memiliki tujuan yang sama yaitu sebagai penyalur bantuan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai Dinas Sosial Kabupaten Wajo dan beberapa anggota masyarakat, terungkap bahwa strategi pengembangan pelayanan publik di Dinas Sosial sangat bergantung pada pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi. Menurut Awaluddin Sibe, S.KM., M.Kes, Sekretaris Dinas Sosial, dan Muhammad Asdar, S.E, Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial, penggunaan sistem layanan dan rujukan terpadu seperti PUSKESOS SLRT sangat efektif dalam memperluas jangkauan dan pemerataan bantuan, terutama di daerah terpencil. Namun, tantangan yang dihadapi meliputi ketidakvalidan data penerima bantuan, keterbatasan akses ke daerah terpencil, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur yang harus diikuti. Untuk mengatasi hal ini, Dinas Sosial melakukan sosialisasi intensif, melibatkan tokoh masyarakat, dan memastikan validasi data melalui

survei lapangan serta kerjasama dengan RT/RW dan perangkat desa. Kedua pejabat tersebut menekankan pentingnya verifikasi data yang ketat untuk memastikan bantuan tepat sasaran.

Melihat pernyataan dari hasil wawancara dari bapak Muhammad Ishaq Baharuddin, S.E selaku Lurah Atakkae bagaimana strategi pengembangan pelayanan publik dalam transparansi penyaluran bantuan di kelurahannya sudah berjalan dengan proses koordinasi yang baik. Dengan membangun komunikasi dua arah yakni Dinas Sosial Kabupaten Wajo bekerja sama dengan pihak Kelurahan Atakkae kemudian dari pihak kelurahan menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang sistem penyaluran bantuan, dengan persyaratan hingga klsifikasi penerima bantuan.

Meski demikian, upaya ini tidak selalu mulus karena masih ada penerima yang pindah tanpa melapor, sehingga mengakibatkan data yang tidak valid. Dari sisi masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Wati dan Mindah, pelayanan yang diberikan Dinas Sosial dinilai cukup baik dan transparan, meskipun ada beberapa kekurangan seperti informasi yang kurang merata di daerah terpencil. Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Wajo dalam penyaluran bantuan sosial menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi layanan publik, meskipun masih perlu terus ditingkatkan untuk mengatasi kendala di lapangan.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di lapangan, berikut adalah pembahasan mengenai sepuluh aspek penting dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Wajo:

- a. Empati dengan Customer Narasumber dari masyarakat, seperti Wati dan Mindang, mengapresiasi sikap ramah dan empati dari petugas Dinas Sosial. Ini menunjukkan bahwa para pegawai Dinas Sosial berusaha memahami dan merespons kebutuhan serta perasaan masyarakat yang mereka layani, terutama dalam situasi darurat seperti bencana banjir.
- b. Pembatasan Prosedur Dinas Sosial Kabupaten Wajo telah berusaha membatasi prosedur yang rumit melalui penggunaan teknologi. Sistem layanan dan rujukan terpadu (PUSKESOS SLRT) memungkinkan masyarakat untuk mengurus bantuan tanpa harus datang langsung ke kantor, cukup melalui desa masing-masing. Ini mengurangi kerumitan prosedur dan membuat layanan lebih mudah diakses.

- c. Kejelasan Tata Cara Pelayanan Kejelasan tata cara pelayanan sangat penting untuk memastikan masyarakat tahu langkah-langkah yang harus diikuti. Menurut wawancara, sosialisasi intensif dan kerjasama dengan tokoh masyarakat serta perangkat desa membantu menjelaskan prosedur kepada masyarakat. Namun, masih ada tantangan dalam memastikan informasi ini sampai ke daerah terpencil dengan cepat dan akurat.
- d. Minimalisasi Persyaratan Pelayanan Narasumber mengindikasikan bahwa persyaratan untuk menerima bantuan mungkin masih perlu disederhanakan lebih lanjut. Meskipun sudah ada usaha untuk membuat proses lebih mudah, masih ada masyarakat yang merasa proses administrasi memakan waktu dan agak rumit
- e. Kejelasan Kewenangan Kejelasan kewenangan antara Dinas Sosial dan perangkat desa sangat penting untuk kelancaran proses penyaluran bantuan. Wawancara menunjukkan bahwa ada koordinasi yang baik antara Dinas Sosial dan perangkat desa/kelurahan dalam validasi data dan verifikasi calon penerima bantuan.
- f. Kepastian Jadwal dan Durasi Pelayanan Menurut narasumber masyarakat, bantuan sering kali datang tepat waktu, yang menunjukkan bahwa ada kepastian dalam jadwal dan durasi pelayanan. Namun, masih ada ruang untuk meningkatkan kepastian dan efisiensi lebih lanjut, terutama dalam situasi darurat atau di daerah terpencil.
- g. Minimalisasi Formulir Penggunaan teknologi juga membantu mengurangi jumlah formulir fisik yang harus diisi oleh masyarakat. Melalui sistem digital dan koordinasi dengan perangkat desa, proses administrasi menjadi lebih efisien dan tidak memerlukan banyak formulir.
- h. Maksimalisasi Masa Berlakunya Izin Tidak dibahas secara spesifik dalam wawancara, namun prinsip ini dapat diterapkan dalam konteks bantuan sosial dengan memastikan bahwa bantuan yang diberikan memiliki dampak jangka panjang dan tidak hanya solusi sementara.
- i. Kejelasan Hak dan Kewajiban Sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial membantu menjelaskan hak dan kewajiban penerima bantuan. Namun, masih ada kebutuhan untuk memastikan bahwa semua masyarakat, terutama di daerah terpencil, memahami hak mereka untuk mendapatkan bantuan dan kewajiban mereka dalam proses administrasi.
- j. Providers dan Customers Dalam konteks pelayanan publik, Dinas Sosial sebagai penyedia layanan (providers) berupaya keras untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat (customers). Wawancara menunjukkan bahwa ada usaha nyata dari pihak dinas untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Wajo dalam meningkatkan pelayanan publik sudah cukup baik. Penggunaan teknologi dan kerjasama dengan perangkat desa membantu mengatasi banyak kendala yang dihadapi. Namun, masih ada tantangan terutama terkait dengan validitas data, akses informasi di daerah terpencil, dan penyederhanaan prosedur administrasi. Empati dan transparansi yang ditunjukkan oleh petugas Dinas Sosial mendapatkan apresiasi dari masyarakat, tetapi perbaikan terus-menerus diperlukan untuk memastikan layanan yang lebih efisien dan efektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil wawancara dengan para pegawai Dinas Sosial dan masyarakat menunjukkan bahwa strategi pengembangan pelayanan publik di Kabupaten Wajo berfokus pada penggunaan teknologi informasi, sosialisasi yang efektif, dan pendekatan empatik. Pegawai seperti Awaluddin Sibe dan Muhammad Asdar menekankan pentingnya transparansi dan efisiensi dalam prosedur penyaluran bantuan. Masyarakat seperti Wati dan Mindah merasakan manfaat nyata dari bantuan yang diberikan, meskipun ada beberapa hambatan yang perlu diatasi, seperti kurangnya informasi di daerah terpencil dan prosedur administrasi yang kompleks. Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial telah membawa perubahan positif dalam penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Wajo, dengan peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Wajo telah berupaya keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penyaluran bantuan sosial melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pendekatan berbasis komunitas. Strategi yang diterapkan, seperti sistem layanan dan rujukan terpadu (PUSKESOS SLRT), telah membantu memperluas jangkauan dan pemerataan bantuan, terutama di daerah terpencil. Namun, tantangan masih dihadapi, terutama terkait validitas data penerima bantuan, akses informasi di daerah terpencil, dan pemahaman masyarakat tentang prosedur yang harus diikuti. Meskipun demikian, upaya sosialisasi, validasi data melalui kerjasama dengan perangkat desa, dan peningkatan transparansi telah menunjukkan hasil positif.

Masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh beberapa narasumber, mengapresiasi sikap ramah dan empati dari petugas Dinas Sosial, serta transparansi dalam proses penyaluran bantuan. Ke depan, diperlukan perbaikan terus-menerus untuk mengatasi kendala di lapangan dan memastikan layanan yang lebih efisien, efektif, dan tepat sasaran.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan publik dan penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Wajo:

a. Peningkatan Validitas Data

Perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk memastikan validitas data penerima bantuan. Ini bisa dilakukan melalui pembaruan data secara berkala dan peningkatan koordinasi antara pusat dan daerah untuk menghindari ketidaksesuaian data.

b. Sosialisasi yang Intensif dan Berkelanjutan

Dinas Sosial perlu meningkatkan sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan bantuan sosial, terutama di daerah terpencil. Menggunakan berbagai media komunikasi, termasuk media sosial, papan informasi di desa, dan pertemuan langsung dengan masyarakat, dapat membantu menyebarkan informasi lebih efektif.

c. Penggunaan Teknologi yang Lebih Maksimal

Meningkatkan penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi mobile untuk pengajuan dan pemantauan bantuan, dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi. Pelatihan bagi masyarakat tentang penggunaan teknologi ini juga penting.

d. Pelatihan dan Edukasi untuk Masyarakat

Memberikan pelatihan dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka serta prosedur yang harus diikuti dalam pengajuan bantuan sosial. Ini dapat dilakukan melalui workshop, seminar, atau kegiatan sosialisasi lainnya.

e. Peningkatan Keterlibatan Tokoh Masyarakat

Melibatkan tokoh masyarakat, seperti RT/RW dan tokoh agama, dalam proses verifikasi dan penyaluran bantuan dapat meningkatkan kepercayaan dan memastikan bantuan tepat sasaran. Tokoh masyarakat juga dapat membantu menjelaskan prosedur dan persyaratan kepada warga.

f. Pengawasan dan Evaluasi Berkala

Melakukan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap proses penyaluran bantuan sosial untuk mengidentifikasi masalah dan hambatan yang muncul di lapangan. Evaluasi ini juga bisa digunakan untuk mengukur efektivitas program dan membuat penyesuaian yang diperlukan.

g. Pengembangan Infrastruktur Pelayanan

Memperbaiki dan mengembangkan infrastruktur pelayanan, terutama di daerah-daerah terpencil, untuk memastikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2016). Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2017). Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ary, D., Jacobs, L. C., Sorensen, C., & Walker, D. A. (2010). Introduction to research in education (8th ed.). Canada: Wadsworth Cengage Learning.
- Budio, S. (2019). Strategi manajemen sekolah. Jurnal Menata, 2(2).
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2013). Research methods in education. Routledge.
- Creswell, J. W. (2012). Desain penelitian: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2012). Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harwandi, & Sugiyanto, M. D. (2019). Paraga game as traditional sports for Bugis Makassar tribal communities in South Sulawesi, Indonesia. European Journal of Physical Education and Sport Science.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. B. (2007). Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches. London: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). Metode penelitian kualitatif (36th ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Patton, M. Q. (2009). Metode evaluasi kualitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, F. (2015). Analisis SWOT. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). Penelitian kuantitatif: Metode dan alat analisis: Dilengkapi dengan contoh skripsi penelitian. Gosyen Publishing.

Sore, U. B., & Sobirin. (2017). Kebijakan publik. Makassar: CV Sah Media.

Sugiyono. (2014). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.