

KINERJA ORGANISASI DINAS SOSIAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LANNY JAYA PROVINSI PAPUA

Danus Jikwa
NPP. 29.1995

*Asdaf Kabupaten Wamena, Provinsi Papua
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: danusjikwa827@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background *the author looks at how the organizational performance system of social services in providing public services and what are the supporting factors and inhibiting organizational performance in social services* **purpose:** *of knowing and analyzing the performance of social services in realizing public services in Lanny Jaya Regency, Papua Province, furthermore to describe the supporting and inhibiting factors in public services in Papua. Lanny Jaya Regency, as well as to find efforts that can be made to improve the performance of social services in realizing public services in Lanny Jaya Regency.*

This study uses a qualitative research design using descriptive research **methods:** *and through an inductive approach. Data and information were collected using interview, documentation and observation techniques. Types of data in the form of primary data and secondary data. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results:* *showed that the performance of the Social Service in Providing Public Services in Lanny Jaya Regency, Papua Province was quite good, it was seen from several performance dimensions such as quality of work, punctuality, initiative, and ability and communication. However, there are still factors that hinder the performance of the apparatus in the implementation of public services, among others, namely, the lack of public awareness about public service procedures, limited means of supporting the implementation of public services, and the low ability of the apparatus to complete work using information technology tools. So it is necessary to make efforts to overcome these obstacles such as conducting socialization on service procedures, improving public service facilities and infrastructure, as well as providing training to the apparatus to improve their ability to use information technology tools.*

Keywords: *Performance, Social Service, Public Service*

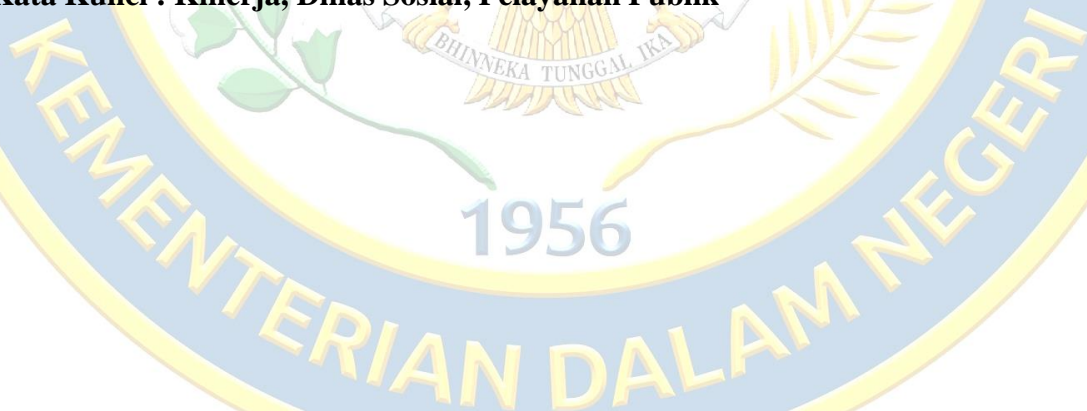
ABSTRAK

Penelitian yang berjudul: Penulis melihat Bagaimana sistem Kinerja Organisasi Dinas Sosial Dalam Memberikan Pelayanan Publik dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kinerja Organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua

tujuan: untuk mengetahui dan menganalisis kinerja dinas sosial dalam mewujudkan pelayanan publik di Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua, selanjutnya juga untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di kabupaten lanny jaya, sekaligus juga untuk menemukan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja dinas sosial dalam mewujudkan pelayanan publik di Kabupaten Lanny Jaya.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan menggunakan **metode:** penelitian deskriptif dan melalui pendekatan induktif. Data dan informasi dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Jenis data berupa data primer dan data sekunder. Teknik analisis data terdiri atas reduksi data, penyajian data dan penarikan **kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Sosial Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua belum optimal. Hal ini dilihat dari beberapa dimensi kinerja seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, dan kemampuan serta komunikasi Namun, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain, yaitu, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai prosedur pelayanan publik, keterbatasan sarana penunjang pelaksanaan pelayanan publik, serta masih rendahnya kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan alat teknologi informasi. Sehingga perlu dilakukan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut seperti melakukan Sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan publik, serta pemberian pelatihan kepada aparatur untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan alat teknologi informasi.

Kata Kunci : Kinerja, Dinas Sosial, Pelayanan Publik



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
1956

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia menganut sistem pemerintahan desentralisasi yang didasarkan pada beberapa undang-undang, yang beberapa kali mengalami perubahan. Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Seiring berjalannya waktu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 ini mengalami perubahan dengan dieluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Oleh karena itu, otonomi daerah sebagai produk yang lahir dari paradigma desentralisasi diharapkan mampu menjadi landasan bagi pemerintah daerah untuk bertindak tanpa mengabaikan kewajiban terhadap pemerintah pusat.

Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu *organisasi publik*. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi; penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian.

Perkembangan instansi pemerintahan yang ada di Indonesia belakangan ini mengarah pada tuntutan pelaksanaan pemerintahan yang sesuai dengan cita-cita reformasi. Akibatnya pemerintah tidak hanya dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik, namun juga dituntut untuk dapat melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien sesuai kaidah administrasi Negara agar dapat terwujud pelayanan yang maksimal.

Sebagaimana diketahui terbentuknya Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip kinerja dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil Negara. Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masyarakat dan aparatur Negara. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang dimiliki oleh pemerintah untuk di jalankan sebaik-baiknya. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat berkaitan dengan pengaruh ketersediaan organisasi didalamnya yang termasuk kualitas sumber daya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki peran untuk menjawab persoalan-persoalan yang muncul dalam mewujudkan kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta tuntutan dari masyarakat.

Salah satu pelayanan yang penting berkenaan dengan masyarakat adalah mengenai bagaimana cara organisasi dinas sosial memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat atau bekerja dengan menyadari bahwa ASN adalah sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Lanny Jaya khususnya dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik. Masalah-masalah nyata proses pelayanan umum bagi masyarakat yang dirasakan masih berbelit-belit dan tak terkendali secara efektif, yang dimana pegawai dalam menjalankan tugas seperti datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal juga menyebabkan pelayanan menjadi lamban hal ini tentu belum menunjukkan suatu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik.

Eksistensi kinerja pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implikasi terhadap kinerja pegawai aparat pemerintah terhadap kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Lanny Jaya. Bertolak dari kondisi objektif tersebut.

Kinerja pelayanan umumnya ini diasumsikan karena pengaruh tingkat pelayanan kinerja yang memberikan pelayanan kepada masyarakat penelitian ini untuk dapat mengetahui implikasi terhadap organisasi pemerintah terhadap kinerja pelayanan publik Kabupaten Lanny Jaya bertolak dari kondisi objektif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pemerintah Daerah Kabupaten Lanny Jaya khususnya dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik. Masalah-masalah nyata proses pelayanan umum bagi masyarakat yang dirasakan masih berbelit-belit dan tak terkendali secara efektif, yang dimana pegawai dalam menjalankan tugas seperti datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal juga menyebabkan pelayanan menjadi lamban hal ini tentu belum menunjukkan suatu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Eksistensi kinerja pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implikasi terhadap kinerja pegawai aparat pemerintah terhadap kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Lanny Jaya. Bertolak dari kondisi objektif tersebut. Kinerja pelayanan umumnya ini diasumsikan karena pengaruh tingkat pelayanan kinerja yang memberikan pelayanan kepada masyarakat

1.3. Penelitian Terdahulu

Penggunaan hasil dari penelitian terdahulu yaitu menjadi salah satu upaya penulisan dalam rangka menambah sumber pengetahuan terkait permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian sebelumnya merupakan suatu uraian dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang menggunakan topik yang sama. Penelitian tersebut dapat dijadikan acuan atau pun perbandingan yang dapat menjelaskan tentang perbedaan dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti saat ini dengan penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya yang terkait dengan judul penelitian dalam skripsi ini adalah dua penelitian: Penelitian oleh Muh. Sahar B (2015) judul Kinerja Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan Di Kota Makassar Tujuan penelitian ini yaitu Hasil Penelitian terhadap Kinerja Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Kota Makassar diukur dengan menggunakan lima indikator kinerja, yakni Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas dan tiga faktor-faktor pengaruh kinerja, yakni Kemampuan, Motivasi, dan Lingkungan pekerjaan. Setelah dilakukan penelitian, berdasarkan hasil penelusuran penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan Dinas Sosial dalam penanganan anak jalanan sudah maksimal.

Penelitian oleh Samsuddin (2016) judul Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi) Pernyataan Kebaruan Ilmiah hal tersebut oleh dengan menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Setelah meneliti dan mencermati Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dan dari hasil yang telah di-terangkan pada bab V maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat di Kota Jambi yang diukur dari pencapaian tingkat kinerja dapat dikategorikan sudah efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pendapat pelanggan.

1.4. Pernyataan kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum ada yang melakukan hal tersebut oleh Peneliti terdahulu yang dimana konteks yang digunakan penelitian yaitu teori pelayanan publik melalui metode kualitatif. Berbeda dengan penelitian sebelumnya menurut Muh. Sahar B (2015) lebih membahas tentang Kinerja Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan di Kota Makassar dengan menggunakan metode Kualitatif.

Selain itu juga ada Penelitian Samsuddin (2016) judul Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi) dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yaitu terletak kesamaan yaitu sama di metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Sementara untuk perbedaan dalam penelitian ada pada teori dan lokasi pelaksanaannya. Teori yang digunakan oleh Muh. Sahar B (2015) yaitu aspek standar Pelaksanaan Kinerja dalam teorinya Dwiyanto (2006:50-51) sedangkan yang digunakan peneliti yaitu teori dari Marwansyah (2012:234) Dan lokasi penelitian yang dilakukan Muh. Sahar B (2015) di kota Makassar sedangkan penelitian ini di Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua

1.5. Tujuan.

Menganalisis Kinerja Organisasi Dinas Sosial Dalam Memberikan Pelayanan Publik. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Kinerja Organisasi Dinas Sosial Dalam Memberikan Pelayanan Publik dan upaya-upaya mengatasi faktor-faktor penghambat Kinerja Organisasi Dinas Sosial Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua

II. METODE

Pendekatan merupakan perencanaan dalam pembuatan suatu laporan. metode penelitian yang merupakan suatu cara dalam mendapatkan informasi dari objek penelitian. Metode penelitian merupakan hal yang esensial di dalam suatu penelitian ilmiah. Agar hasil penelitian yang ditemukan dapat menjadi pengetahuan yang teruji maka setiap penelitian mengikuti prosedur yang berlaku. ketetapan dalam menggunakan metode dalam suatu penelitian yang disesuaikan dengan objek penelitian dan tujuan yang ingin dicapai dapat memberikan hasil yang optimal. Bagian ini berisi tentang jenis dan lokasi penelitian, pendekatan penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan berbagai cara yang di pakai dalam penelitian baik penelitian kualitatif maupun kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:2), "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". "Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan". Menurut Darmadi (2013:153) bahwa: Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas kinerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lain dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran dengan baik dan berdaya guna Kualitas kinerja juga dapat diukur dari

beberapa indikator sebagai berikut: Tingkat Kesalahan dinas sosial Kecepatan dalam berkerja menurut hasil wawancara dari kepala dinas sosial Bapak Tendien Wenda S.Th, S.IP, M.Si “Tingkat kesalahan yang sering terjadi dalam kecepatan berkerja pegawai dinas sosial yaitu seperti masih ada oknum pegawai yang kurang disiplin waktu dan belum memahami penggunaan komputer dalam pengerjaan setiap hari di kantor dinas sosial” Selain indikator tingkat kecermatan dan tingkat kesalahan, indikator selanjutnya untuk menentukan sejauh mana kualitas dari aparatur yang dimiliki yaitu dengan melihat tingkat kerusakan yang dibuat oleh aparatur. Berdasarkan dengan data inventaris barang di Kabupaten Lanni Jaya dapat diketahui bahwa kondisi barang dimiliki oleh Kabupaten Lanni Jaya masih dalam kondisi yang cukup baik, namun ada juga beberapa barang inventaris yang berada dalam kondisi kurang baik bahkan ada yang rusak.

3.1. Kondisi Demografis Kabupaten Lanni Jaya

Demografi merupakan gabungan dua kata berasal dari bahasa Yunani, yaitu demos dan grafein yang artinya rakyat dan tulisan, Demografi merupakan studi [ilmiah](#) tentang penduduk terutama berkaitan dengan [fertilitas](#), [mortalitas](#), dan [mobilitas](#). Demografi mencakup jumlah [penduduk](#), persebaran [geografis](#), komposisi penduduk dan karakter demografis serta bagaimana faktor-faktor ini berubah dari waktu ke waktu

Jumlah Penduduk Kabupaten Lanni Jaya berdasarkan proyeksi penduduk 2013 adalah 161.077 jiwa dengan penduduk terbesar berada di Distrik Maki. (Perbandingan antara penduduk laki-laki dan perempuan) Kabupaten Lanni Jaya sebesar 115,19, artinya jumlah penduduk laki-laki lebih besar dari pada perempuan. Secara keseluruhan, di Kabupaten Lanni Jaya, rata-rata anggota rumah tangga sebesar 4,07. Artinya rata-rata dalam sebuah rumah tangga terdapat 4 orang anggota rumah tangga. Rumah tangga dapat didefinisikan sebagai seseorang atau sekelompok orang yang mendiami sebagian atau seluruh bangunan fisik atau sensus dan biasanya tinggal Bersama-sama dari satu dapur. Yang dimaksud dengan satu dapur adalah pengurusan kebutuhan sehari-harinya dikelola menjadi satu.

3.2. Kualitas Kinerja

Kualitas kinerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lain dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran dengan baik dan berdaya guna Kualitas kinerja juga dapat diukur dari beberapa indikator sebagai berikut: Tingkat Kesalahan dinas sosial Kecepatan dalam berkerja menurut hasil wawancara dari kepala dinas sosial Bapak Tendien Wenda S.Th, S.IP, M.Si “Tingkat kesalahan yang sering terjadi dalam kecepatan berkerja pegawai dinas sosial yaitu seperti masih ada oknum pegawai yang kurang disiplin waktu dan belum memahami penggunaan komputer dalam pengerjaan setiap hari di kantor dinas sosial”

3.3. Tingkat Kerusakan.

Selain indikator tingkat kecermatan dan tingkat kesalahan, indikator selanjutnya untuk menentukan sejauh mana kualitas dari aparatur yang dimiliki yaitu dengan melihat tingkat kerusakan yang dibuat oleh aparatur. Berdasarkan dengan data inventaris barang di Kabupaten Lanni Jaya dapat diketahui bahwa kondisi barang dimiliki oleh Kabupaten Lanni Jaya masih

dalam kondisi yang cukup baik, namun ada juga beberapa barang inventaris yang berada dalam kondisi kurang baik bahkan ada yang rusak.

3.4. Standar Pelayanan yang Jelas.

Standar Operasional Prosedur pelayanan merupakan tata cara dalam pelaksanaan pelayanan yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memiliki standar operasional prosedur yang jelas, sehingga masyarakat yang ingin mengajukan pelayanan dapat lebih paham serta mengerti bagaimana pelaksanaan pelayanan itu seharusnya berjalan. Kejelasan mengenai standar pelayanan menggambarkan kepastian dari alur proses penyelenggaraan bagaimana dokumen itu dibuat sehingga dapat menjadi patokan bagi petugas dalam melayani masyarakat

3.5. Tingkat Kehadiran

Setiap pekerjaan tentunya memiliki karakteristik yang berbeda-beda sesuai ataupun tergantung dengan jenis pekerjaannya. Ada jenis pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu, jika tidak akan mempengaruhi atau menghambat pekerjaan lainnya. Ketepatan waktu dalam memberikan suatu pelayanan dan keluaran/output dari pelayanan harusnya tepat waktu karena kebutuhan masyarakat atas pelayanan ini adalah kebutuhan yang mendasar dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Salah satu faktor Setiap pekerjaan tentunya memiliki karakteristik yang berbeda-beda sesuai ataupun tergantung dengan jenis pekerjaannya.

Ada jenis pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu, jika tidak akan mempengaruhi atau menghambat pekerjaan lainnya. Ketepatan waktu dalam memberikan suatu pelayanan dan keluaran/output dari pelayanan harusnya tepat waktu karena kebutuhan masyarakat atas pelayanan ini adalah kebutuhan yang mendasar dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu faktor penghambat dalam penggunaan waktu kerja yaitu kelalaian pegawai dalam menghargai waktu,

sehingga akan menimbulkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Setiap pekerjaan tentunya memiliki karakteristik yang berbeda-beda sesuai ataupun tergantung dengan jenis pekerjaannya. Ada jenis pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu, jika tidak akan mempengaruhi atau menghambat pekerjaan lainnya. Ketepatan waktu dalam memberikan suatu pelayanan dan keluaran/output dari pelayanan harusnya tepat waktu karena kebutuhan masyarakat atas pelayanan ini adalah kebutuhan yang mendasar dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Salah satu faktor penghambat dalam penggunaan waktu kerja yaitu kelalaian pegawai dalam menghargai waktu, sehingga akan menimbulkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penghambat dalam penggunaan waktu kerja yaitu kelalaian pegawai dalam menghargai waktu, sehingga akan menimbulkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ditemukan yaitu berpedoman pada teori dan hasil penelitian di lapangan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai kinerja organisasi dinas sosial dalam memberikan pelayanan publik di kabupaten lanny jaya provinsi papua dan melihat dari faktor penghambat pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan serta upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur dinas sosial dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis maka kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Organisasi Dinas sosial Kabupaten Lanny Jaya dalam bidang pelayanan publik belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari dimensi kuantitas terhadap pencapaian hasil kerja yang dilakukan sudah sesuai dengan target yang telah ditentukan. Namun ada beberapa indikator yang berkaitan dengan kualitas kinerja aparatur yang masih perlu ditingkatkan yaitu:
 - a. Kualitas Kinerja, Tingkat kesalahan yang sering terjadi dalam kecepatan berkerja pegawai dinas sosial yaitu seperti masih ada oknum pegawai yang kurang disiplin waktudan belum memahami penggunaan komputer dalam pengerjaan setiap hari di kantor dinas sosial.
 - b. Ketepatan Waktu, dalam masalah ketepatan waktu pegawai dinas sosial kabupaten lanny jaya sudah baik dalam melaksanakan pekerjaan nya.
 - c. Inisiatif, dalam indicator ini pegawai dinas sosial dinilai baik ini dilihat dari ramahnya pelayanan dan kesabaran pegawai melayani masyarakat.
 - d. Kemampuan, dalam indikator ini pegawai dinas sosial kabupaten lanny jaya sudah baikdi lihat dari kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
 - e. Komunikasi, dalam indicator ini komunikasi antar pegawai di nilai baik walaupun masihada yg terkendala Bahasa namun masih bisa di atasi karena dinas sosial berkerja menggunakan asas kekeluargaan
2. Faktor Penghambat Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua yaitu
 - a. Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai prosedur pelayanan publik,
 - b. Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan publik di Dinas sosial kabupaten lanny jaya, dan
 - c. Masih rendahnya kemampuan aparatur dinas sosial dalam menyelesaikan pekerjaandengan menggunakan alat teknologi informasi.
3. Terdapat Upaya Yang Dapat Dilakukan dinas sosial Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua yaitu:
 - a. melakukan sosialisasi di setiap masyarakat mengenai prosedur pelayanan publik,
 - b. peningkatan sarana dan prasarana,
 - c. pemberian pelatihan kepada aparatur dinas sosial untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan alat teknologi informasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dimana waktu, tempat dan informan. Karena penelitian yang dilaksanakan selama dua minggu dan tempat yang memakan biaya yang sangat banyak dan informan yang tidak berkenan untuk diwawancarai.

Arah Masa Depan Penelitian. Penelitian menyadari masih awal dalam penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian ditempat atau lokasi yang sama sehingga program KINERJA ORGANISASI DINAS SOSIAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LANNY JAYA PROVINSI PAPUA.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lanny Jaya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, dan terima kasih untuk kedua Orang Tua yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Muh. Sahar B (2015) judul Kinerja Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan Di Kota Makassar

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang- Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) perubahan atas Undang- Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok- pokok kepegawaian

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

C. SUMBER LAINYA

Marthalina. 2012. Kinerja Aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.