

EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN SAMBANG WARGA (LASAMBA) BAGI MASYARAKAT MISKIN DI KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Gina Satiya
NPP. 30.0755

*Asdaf Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: ginasatiya432@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Isman Hadijaya, S.AP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Sambang Warga Service Program (LASAMBA) is a public service innovation program created by the Sleman Regency Social Service using a ball pick-up system where officers directly visit the community as a quick response to complaints of social problems received. LASAMBA's innovation aims to improve the accessibility of social services so that they are more easily accessible to the poor, even though they have limited resources such as money and vehicles. So that the innovation of the LASAMBA service system, which is only one way, is changed to two directions. Purpose:* This study aims to find out and analyze the effectiveness of the Citizenship Service program for the poor in Sleman Regency, Special Province of Yogyakarta. **Method:** *This research is a qualitative research using descriptive methods and an inductive approach. Data collection techniques used interviews, observation and documentation. Result:* Based on the results of research conducted, the implementation of the Resident Sambang Service Program (LASAMBA) for the poor in Sleman Regency has been running quite effectively. However, there are still obstacles that occur due to insufficient needs for facilities and infrastructure, invalid address data and lack of public knowledge about this program. **Conclusion:** *The Sambang Warga service program (LASAMBA) for the poor in Sleman Regency has been going well, in order to increase the effectiveness of this program it is recommended to optimize the use of funds from the central government and use social media to introduce this program to the public. Keywords:* Effectiveness, Social Service, Citizen Sambang Service Program (LASAMBA)

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) adalah program inovasi pelayanan publik yang dibuat Dinas Sosial Kabupaten Sleman dengan menggunakan sistem jemput bola dimana petugas mengunjungi masyarakat secara langsung sebagai respon cepat atas aduan permasalahan sosial yang diterima. Inovasi LASAMBA bertujuan untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat miskin, meskipun mereka memiliki keterbatasan sumber daya seperti uang dan kendaraan. Sehingga adanya inovasi LASAMBA sistem pelayanan yang hanya satu arah dirubah menjadi dua arah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program Layanan Sumbang Warga bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pelaksanaan Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman sudah berjalan cukup efektif. Akan tetapi masih ditemui kendala-kendala yang terjadi karena kurang mencukupinya kebutuhan sarana dan prasarana, data alamat yang belum valid serta kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program ini. **Kesimpulan:** Program layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman telah berjalan dengan baik, guna meningkatkan efektivitas program ini disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan dana dari pemerintah pusat dan pemanfaatan media sosial untuk memperkenalkan program ini kepada masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Dinas Sosial, Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA)

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan merupakan salah satu unsur penting berdirinya suatu negara, karena pemerintahan adalah aspek dinamis dari berdirinya suatu Negara. Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang telah tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Berdasarkan tujuan tersebut negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi keperluan setiap warganya melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah meliputi pelayanan administrasi dan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator kinerja pemerintah yang dapat langsung

dinilai oleh masyarakat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang mereka dapatkan, karena semua lapisan masyarakat dapat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Akan tetapi hal tersebut, masih banyak didapati kekurangan. Keluhan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan publik masih terjadi. Hal tersebut dibuktikan dengan pengaduan dan pelaporan yang diterima oleh ombudsman pada triwulan I di tahun 2022 tentang adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, yaitu sebanyak 2.706 laporan/pengaduan. Dari 2.706 laporan/pengaduan tersebut, 1.777 aduan adalah aduan masyarakat, 893 aduan adalah Respon Cepat Ombudsman, dan 36 aduan adalah investigasi yang dilakukan sendiri. Diluar dari aduan tersebut terdapat 2.564 laporan konsultasi non laporan dan 596 tembusan. Laporan terbanyak yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu tentang penundaan berlarut, dengan begitu diketahui bahwa pemerintah masih belum responsive terhadap masyarakat, padahal pelayanan merupakan kewajiban yang seharusnya diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Sosial. Dinas sosial merupakan instansi pelaksana pelayanan sosial masyarakat dibawah wewenang Kementerian Sosial Republik Indonesia yang menangani permasalahan sosial dan melayani pemenuhan kebutuhan sosial masyarakat. Permasalahan sosial yang utama di masyarakat Indonesia adalah kemiskinan. Penanggulangannya perlu ditangani secara serius oleh pemerintah. Dari tahun ke tahun masalah kemiskinan yang terjadi di Indonesia belum menemukan penyelesaian yang tepat terlebih lagi ditahun 2019 terdapat pandemi covid 19 yang dampaknya sangat dirasakan oleh masyarakat.

Hal tersebut juga terjadi di kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mendukung penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Sleman dan menjadi salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang memiliki respon cepat bagi masyarakat Sleman, diresmikan suatu program inovasi di bidang sosial yang akan memberikan kemudahan kepada masyarakat utamanya masyarakat miskin di Kabupaten Sleman yaitu Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA). Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) adalah inovasi pelayanan publik yang dibuat Dinas Sosial Kabupaten Sleman dimana sistem yang digunakan adalah sistem jemput bola dimana petugas langsung mengunjungi masyarakat sebagai respon cepat atas aduan permasalahan sosial yang diterima.. Inovasi LASAMBA bertujuan untuk memperbaiki aksesibilitas layanan sosial agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat miskin, meskipun mereka memiliki keterbatasan sumber daya seperti uang dan kendaraan. Sehingga dengan adanya inovasi LASAMBA sistem pelayanan yang hanya satu arah dirubah menjadi dua arah.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dari tahun ke tahun masalah kemiskinan yang terjadi di Indonesia belum menemukan penyelesaian yang tepat terlebih lagi ditahun 2019 terdapat pandemi covid 19 yang dampaknya sangat dirasakan oleh masyarakat. Menurut data yang dimiliki BPS (Badan Pusat Statistik) kabupaten Sleman, Angka Kemiskinan di Kabupaten Sleman tahun 2021 8,64% sedangkan 2020 sebesar 8,12% ditahun 2019 sebesar 7,41%; 2020 naik menjadi 8,12% dan 2021 menjadi 8,64%. Terjadinya kemiskinan disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu kebijakan publik dari pemerintah yang belum merata bagi masyarakat miskin yang ada di daerah selain itu pemerintah kurang melaksanakan pengawasan terhadap program - program yang sudah dibuat sehingga program - program tersebut kurang efektif dalam mengurangi kemiskinan. Sedangkan faktor internalnya yaitu masyarakat masih belum mampu menyelesaikan permasalahan sosial yang dihadapinya dan masih belum mampu dalam memenuhi kebutuhan pokok sehari hari nya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah Kabupaten Sleman meresmikan suatu program inovasi dibidang sosial yaitu Program Layanan Sumbang Warga. Permasalahan yang berkaitan dengan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman yakni respon dari pegawai dinas sosial yang masih kurang, berdasarkan ulasan website dinas sosial terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat "Pelayanan lewat Whatsapp lama di balasnya dan tidak jelas, admin whatsappnya lupa dengan kasus yg ada, di balas lama dan kelengkapan tidak jelas, berkas di suruh di kumpulkan lagi KK nya padahal kemarin cuma di suruh foto, kan jadi bolak balik". Dengan adanya keluhan tersebut Dinas Sosial perlu melakukan peningkatan sumber daya manusia agar program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dapat terlaksana dengan baik.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks efektivitas maupun konteks program yang dilakukan. Penelitian oleh Fithriyatul Inayah pada tahun 2020 di Kabupaten Sleman. Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui agenda setting layanan sumbang warga (LASAMBA) dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat Kabupaten Sleman Tahun 2020. Hasil penelitian tersebut agenda setting program LASAMBA (Layanan Sumbang Warga) ini sudah berjalan dengan baik, alur prosesnya juga sudah sesuai. Berikutnya penelitian oleh Dicky Yuliawan pada tahun 2019 di Kabupaten Purbalingga. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis efektifitas program Tuka Tuku Purbalingga sebagai media pemasaran UMKM di Kabupaten Purbalingga tahun 2019. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa program yang dilaksanakan sudah sesuai dengan sasarannya yaitu pelaku UMKM di Kabupaten

Purbalingga, akan tetapi masih dibutuhkan penambahan jumlah pelaku UMKM yang ikut serta dalam program. Pada penelitian oleh Saraswati Rizqi Onilla pada tahun 2022 di Kabupaten Sleman. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui responsivitas Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam menangani penyaluran Bantuan Sosial Tunai. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penyaluran Bantuan sosial yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Sleman belum memiliki responsivitas yang optimal

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, pengukuran/indikator yang digunakan berbeda dengan penelitian Fithriyatul Inayah, Dicky Yuliawan, Saraswati Rizqi Onilla yakni menggunakan pendapat dari Duncan dalam Steers (2020:53) yang menyatakan bahwa dalam mengetahui tingkat efektivitas suatu program dapat menggunakan variabel pencapaian tujuan, kemampuan integrasi, dan kemampuan adaptasi.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program Layanan Sumbang Warga bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat program Layanan Sumbang Warga bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam efektivitas program Layanan Sumbang Warga bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

II. METODE

Menurut Sugiyono (2019:26) “Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai suatu metode penelitian yang berpedoman pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) dan analisis data bersifat induktif.” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bersifat induktif yaitu suatu upaya yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian yang mendeskripsikan secara jelas sesuai dengan fakta yang ada kemudian

disimpulkan berdasarkan hasil pengamatan. Dimana prosedur penelitian yang dilakukan secara langsung dengan mendatangi lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang akurat, selanjutnya data tersebut diolah dengan sifat menjelaskan, menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian yang berupa kata-kata yang tertuang dalam wawancara. Setelah semua data terkumpul dan terolah, kemudian peneliti akan menarik kesimpulan mengenai efektivitas pelaksanaan program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) Bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Penulis menganalisis Efektivitas Program Layanan Sambang Warga menggunakan pendapat menurut Duncan dalam Steers (2020:53) yang menyatakan bahwa dalam mengetahui tingkat efektivitas suatu program dapat menggunakan variabel pencapaian tujuan, kemampuan integrasi, dan kemampuan adaptasi. Adapun pembahasannya dapat dilihat sebagai berikut.

3.1.1 Pencapaian Tujuan

Efektivitas suatu pelayanan dicapai dengan memiliki target yang akan dicapai , dalam hal ini peneliti mengukur apakah program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah berjalan dengan efektif kepada masyarakat miskin di Kabupaten Sleman tanpa mengesampingkan adanya kendala yang bisa menghambat program yang dilaksanakan. Disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan, untuk mengukur efektivitas suatu layanan salah satu dimensi yang digunakan adalah pencapaian tujuan yang dijelaskan ke dalam beberapa indikator yaitu : (1) waktu pencapaian, (2) sasaran, (3) dasar hukum.

A. Waktu Pencapaian

Dalam mengukur efektivitas program Layanan Sambang Warga bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, indikator yang digunakan salah satunya adalah kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP yang telah ada. Dari wawancara yang telah peneliti lakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa program Layanan Sambang Warga (LASAMBA) sudah sesuai dengan SOP mengenai ketepatan waktu karena Dinas Sosial menggunakan skala prioritas yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, program ini menghemat waktu masyarakat karena dengan adanya program ini mempersingkat alur pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui dari

sesuai nya pernyataan pemerintah dengan kepuasan masyarakat. Dari wawancara yang telah dilakukan, banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak Dinsos untuk penyelesaian aduan dan hal ini menjadi tolak ukur dari keefektifan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) yang diterapkan.

B. Sasaran

Sasaran ataupun tujuan adanya program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini adalah untuk menciptakan pelayanan dibidang sosial yang memberi kemudahan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Indikator ini digunakan untuk mengetahui sasaran dari program ini sudah diterapkan sejauh mana, oleh karena itu peneliti melakukan wawancara kepada bebarapa orang yang dirasa oleh peneliti berkaitan erat dengan masalah ini. Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti memiliki pemikiran bahwa sasaran dari program Layanan Sumbang Warga sudah berjalan dengan sangat baik, validitas data kemiskinan terjamin karena petugas hadir secara langsung melakukan verifikasi dengan melihat kondisi nyata dilapangan. Penyelesaian aduan masalah sosial dilakukan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat miskin. Selain itu, program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini dapat mengurangi beban pengeluaran masyarakat miskin, karena masyarakat tidak pergi ke kantor Dinas Sosial secara langsung namun melaporkan melalui media sosial atau media pengaduan publik.

C. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah suatu hal yang penting untuk menjamin keabsahan dalam melakukan sesuatu. Dengan dasar hukum yang diatur secara jelas, suatu program dapat diakui kelegalitasannya dan dapat diakui oleh banyak pihak. Hal tersebut juga berlaku untuk program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, harus terdapat dasar hukum yang mengaturnya. Untuk mengetahui dasar hukum dari program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA), peneliti melakukan wawancara kepada pihak yang memiliki pengetahuan terhadap dasar hukum ini dan bisa menjelaskan hukum yang mendasari adanya program ini. Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini produk dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Kabupaten Sleman yang memiliki dasar hukum, yaitu : (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, (2) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin Orang Tidak Mampu, (3) Keputusan Merteri Sosial Republik Indonesia Nomor 95/HUK/2016 Tentang Pelaksanaan sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial untuk Perlindungan sosial

dan Penanggulangan Kemiskinan, (4) Peraturan Bupati Sleman Nomor 55.9 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial. Semua merupakan dasar yang menjadi acuan untuk melaksanakan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA). Maka dari itu program LASAMBA ini sudah memiliki dasar hukum yang mengatur sehingga legalitasnya diakui oleh semua pihak.

3.1.2 Integrasi

Integrasi adalah pembaruan hingga mencapai kesatuan yang utuh atau dapat diartikan suatu proses yang mana sesuatu yang berbeda bergabung menjadi kesatuan. Dalam menentukan efektivitas suatu program berdasarkan teori Duncan dalam Steers 2020 yang peneliti gunakan salah satunya adalah integrasi. Integrasi menjelaskan secara rinci prosedur, proses sosial program Layanan Sumbang Warga ini.

A. Prosedur

Prosedur sangat berkaitan dengan proses pelayanan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA), mulai dari awal aduan sampai dengan penyelesaian. Dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa proses pelayanan melalui program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Walaupun dalam wawancara yang peneliti lakukan, informan tidak memungkiri bahwa dalam proses pelayanan pasti selalu ada kendalanya. Akan tetapi pihak Dinas Sosial berupaya untuk mengatasi permasalahan yang ada sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan maksimal.

B. Proses Sosial

Salah satu penilaian efektivitas program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) berkaitan dengan proses sosial atau sosialisasi Program ini kepada masyarakat. Dari penjelasan beberapa informan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengerti tentang program Layanan Sumbang Warga. Hal tersebut karena pengenalan program ke masyarakat yang masih kurang sehingga yang terjadi banyak masyarakat yang belum mengerti tentang program ini. Oleh karena itu masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Dinas Sosial daripada melakukan aduan melalui media digital. Hal ini menjadi tugas tambahan bagi pemerintah karena tujuan dari dibuatnya program ini untuk memberi kemudahan akses kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk tetap bisa mendapat pelayanan. Supaya masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dinas Sosial untuk melakukan pelaporan terkait permasalahan sosial yang ada, cukup berada dirumah. Sehingga waktu, biaya perjalanan, dan biaya kendaraan bisa berkurang.

3.1.3 Adaptasi

Dimensi selanjutnya untuk menentukan efektivitas suatu kegiatan adalah adaptasi. Dalam adaptasi ini dijelaskan dalam 2 indikator yaitu : (1) Peningkatan Kemampuan, dan (2) Sarana dan Prasarana.

A. Peningkatan Kemampuan

Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) tentu didukung oleh sumber daya manusia dalam pelaksanaannya. Sumber daya manusia yang hal ini adalah para pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Sleman, pegawai dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada Standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal dibutuhkan peningkatan kemampuan dari para pegawai dalam pelaksanaan program Layanan Sumbang Warga ini. Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa peningkatan kemampuan bagi para pegawai yang ditugaskan pada program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini telah dilakukan oleh Dinas Sosial. Pegawai yang ditugaskan dalam pelaksanaan Program Layanan Sumbang Warga ini sudah mengikuti bintek komputer dan sudah menguasai pengelolaan data serta penggunaan media sosial yang mendukung pelaksanaan program .

B. Sarana dan Prasarana

Agar berjalan dengan efektif, pelaksanaan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Dari hasil penelitian yang dilakukan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sleman sudah cukup memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pegawai dan khususnya masyarakat. Setelah peneliti melakukan observasi di kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman, bagian pelayanan terdapat kursi tunggu yang cukup banyak untuk masyarakat yang menunggu antrian. Selain itu disediakan juga minuman dan permen gratis bagi para pengunjung yang sedang menunggu. Sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu antrian. Akan tetapi sarana dan prasana untuk melaksanakan program Layanan Sumbang Warga yakni kendaraan khusus belum ada. Selama ini para pegawai menggunakan kendaraan dari program lain maupun kendaraan dinas yang sedang tidak digunakan.

3.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat dari efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu:

1. Data yang tidak valid
2. Belum Tersedianya Kendaraan Operasional Khusus
3. Terbatasnya Pengetahuan Masyarakat

3.3 Upaya yang dilakukan

Upaya yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Sleman untuk mengatasi faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu:

1. Melakukan Verifikasi data
2. Mengajukan permohonan pengadaan kendaraan operasional
3. Melakukan Sosialisasi lebih terkait Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA)

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman dalam pelaksanaannya berjalan dengan efektif untuk membantu masyarakat miskin di Kabupaten Sleman. Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini dapat mengurangi beban pengeluaran masyarakat miskin, karena masyarakat tidak perlu pergi ke kantor Dinas Sosial secara langsung namun melaporkan melalui media sosial atau media pengaduan publik. Penulis menemukan temuan penting yakni proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dinas Sosial berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku sama halnya dengan temuan Fithriyatul Inayah bahwa Agenda setting program LASAMBA (Layanan Sumbang Warga) ini sudah berjalan dengan baik, alur prosesnya juga sudah sesuai dengan SOP yang berlaku (Inayah, Fithriyatul 2020).

Adanya Program ini diharapkan mampu membantu masyarakat miskin di Kabupaten Sleman untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik. Sasaran utama dari Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini yaitu masyarakat miskin yang membutuhkan bantuan dari pemerintah setempat, dari hasil penelitian yang dilakukan Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) dilaksanakan sudah sesuai dengan sasarannya yaitu masyarakat miskin di Kabupaten Sleman sama halnya dengan temuan Dicky (Dicky Yuliawan,2019) yang menemukan bahwa program tuka tuka purbalingga yang dilaksanakan sudah sesuai dengan sasarannya yaitu pelaku UMKM di Kabupaten Purbalingga, akan tetapi masih dibutuhkan penambahan jumlah pelaku UMKM yang ikut serta dalam program.

Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini dalam penyaluran bantuan memiliki respon yang baik dari pihak Dinas Sosial kepada masyarakat, banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini berbeda dengan temuan Saraswati (Saraswati Rizqi Onilla, 2022) yang menemukan bahwa Responsivitas Dinas Sosial Kabupaten Sleman Dalam Menangani Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) Pada masa pandemi covid-19 belum memiliki responsivitas yang optimal.

IV. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari berbagai temuan yang telah diteliti terhadap efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari 3 dimensi efektivitas menurut teori Duncan dalam Steers (2020:53) yang sudah terpenuhi. Namun masih ditemui kendala-kendala yang terjadi karena kurang mencukupinya kebutuhan sarana dan prasarana, data alamat yang belum valid serta kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program ini. Tentu hal ini membuat tujuan dari adanya program Layanan Sumbang Warga untuk mempermudah masyarakat miskin mendapatkan pelayanan secara mudah dan cepat belum dapat terwujud secara optimal. Namun dari beberapa alasan tersebut, peneliti menyimpulkan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman sudah efektif dalam pelaksanaannya untuk mempercepat proses pelayanan bagi masyarakat. Sebagian masyarakat yang sudah mendapat pelayanan dari Dinas Sosial melalui program Layanan Sumbang Warga ini merasa puas dan terbantu dengan pelayanan yang diberikan.
2. Dalam menjalankan program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) di Kabupaten Sleman, terdapat beberapa faktor yang menghambat jalannya program ini yaitu, data terkait alamat yang diiliki sering kali tidak sesuai dengan yang ada di lapangan, belum tersedianya kendaraan operasional khusus untuk Layanan Sumbang Warga, proses sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) belum dilakukan secara maksimal.

3. Upaya yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam meningkatkan efektivitas Program Layanan Sumbang Warga bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman, antara lain melakukan verifikasi data dengan berkoordinasi bersama mitra di lapangan, mengajukan permohonan pengadaan kendaraan operasional, melakukan Sosialisasi lebih tentang program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) ini kepada masyarakat.

Adapun saran yang peneliti ajukan terkait dengan efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum mendatangi rumah masyarakat, memanfaatkan TPSK TKSK dan mitra Dinas Sosial lainnya untuk bekerja sama mendapatkan informasi yang lebih akurat.
2. Memanfaatkan dana yang diberikan oleh pemerintah pusat melalui Dana Istimewa DIY dengan sebaik-baiknya. Selain untuk pengadaan kendaraan bermotor, dana tersebut dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelaksanaan program ini.
3. Melakukan sosialisasi berkaitan dengan program Layanan Sumbang Warga baik melalui Kepala Desa/ Lurah sehingga nantinya dapat disosialisasikan kembali kepada warga masyarakat setempat, memanfaatkan media sosial yang ada untuk memperkenalkan program Layanan Sumbang Warga.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, dimana peneliti hanya diberikan waktu 14 hari untuk mengidentifikasi permasalahan di lapangan serta membuat solusi akan permasalahan yang terjadi. Selain itu, waktu penelitian yang singkat peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau ruang lingkup penelitian yang lebih luas dalam mengidentifikasi permasalahan terkait efektivitas program Layanan Sumbang Warga bagi masyarakat miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) bagi Masyarakat Miskin untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Sosial Kabupaten Sleman beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Streers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Inayah, Fithriyatul 2020. *Agenda Setting LASAMBA (Layanan Sambang Warga) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Sleman (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*.

Onilla, S. R., & Suryawati, R. 2022. Responsivitas Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam Menangani Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST)(Studi Kasus di Desa Sidoarum). *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1).

Yuliawan, D., & Zuhriyati, E. 2021. EFEKTIVITAS PROGRAM “TUKA TUKU PURBALINGGA” SEBAGAI MEDIA PEMASARAN UMKM DI KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2019. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(2), 226-241.

