

**KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
SOSIAL KABUPATEN ENDE NUSA TENGGARA TIMUR**

**Fortunata Simona<sup>1</sup>, Achluddin Ibnu Rochim<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

([fortunatasimona1106@gmail.com](mailto:fortunatasimona1106@gmail.com), [didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id))

**ABSTRAK**

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah warga negara Indonesia yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah dengan perjanjian kerja serta diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian. ASN mempunyai tugas dan fungsi yaitu melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Namun yang terjadi realitanya di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Ende kinerja dari pegawainya atau ASN tergolong masih kurang. Dikarenakan penulis selama melaksanakan magang melihat bahwa beberapa pihak pegawai atau ASN masih tidak terlalu menguasai di bidang teknologi seperti penggunaan komputer. Padahal di era revolusi industri 4.0 aparatur pemerintah dituntut untuk dapat menguasai teknologi agar tidak tertinggal dengan sektor swasta. Selain itu kurangnya jumlah tenaga kerja yang memadai yang tugasnya terjun ke lapangan secara langsung dan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Hal ini sesuai dengan perintah dari Bupati Ende bahwa aparatur negara sekarang tidak hanya diam di kantor saja untuk memberikan pelayanan tetapi dituntut untuk melaksanakan pelayanan secara langsung ke rumah-rumah warga.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Kinerja, Kabupaten Ende*

**ABSTRACT**

*State Civil Servants (ASN) are Indonesian citizens who work as civil servants (PNS) and government employees with work agreements (PPPK) who work for government agencies with work agreements and are appointed by civil service development officials. supervisor of the implementation of general government tasks and national development through the implementation of professional public policies and services, free from political interference, and free from practices of corruption, collusion and nepotism. However, in reality, at the Ende Regency Social Service Office, the performance of its employees or ASN is still relatively poor. This is because the author, during his internship, saw that some employees or ASN were still not very knowledgeable in the field of technology such as using computers. In fact, in the era of the industrial revolution 4.0, government officials are required to be able to master technology so as not to be left behind by the private sector. Apart from that, there is a lack of sufficient number of workers whose job is to go directly into the field and aim to provide services to the community directly. This is in accordance with the orders from the Regent of Ende that state officials are now not just staying in the office to provide services but are required to carry out services directly to residents' homes.*

**Keywords :** *Public Services, Performance, Ende Regency*

## PENDAHULUAN

Masalah Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Sosial Kabupaten Ende kurang menguasai teknologi seperti komputer yang ada Di Dinas Sosial Kabupaten Ende. Dinas Sosial Kabupaten Ende memainkan suatu peran penting dalam memberikan dukungan dan pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara. Namun yang terjadi realitanya di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Ende kinerja dari pegawainya atau ASN tergolong masih kurang. Dikarenakan penulis selama melaksanakan magang melihat bahwa beberapa pihak pegawai atau ASN masih tidak terlalu menguasai di bidang teknologi seperti penggunaan komputer. Padahal di era revolusi industri 4.0 aparatur pemerintah di tuntut untuk dapat menguasai teknologi agar tidak tertinggal dengan sektor swasta. Selain itu kurangnya jumlah tenaga kerja yang memadai yang tugasnya terjun ke lapangan secara langsung dan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Hal ini sesuai dengan perintah dari Bupati Ende bahwa aparatur negara sekarang tidak hanya diam di kantor saja untuk memberikan pelayanan tetapi dituntut untuk melaksanakan pelayanan secara langsung ke rumah-rumah warga.

## METODE PELAKSANAAN

Jenis kegiatan yang dilakukan penulis yaitu magang reguler yang bersifat individu. Magang reguler yang dilaksanakan penulis selama 40 hari kerja, terhitung sejak tanggal 15 Agustus – 9 Oktober 2024. Jenis pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yaitu mengoptimalkan yang berhubungan dengan para pegawai dalam mengoperasikan pelayanan pada masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Ende. Lokasi magang mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya bertempat di Dinas Sosial Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jam operasional pelayanan umum Dinas Sosial Kabupaten Ende dari hari Senin sampai dengan Jumat dimulai pukul 07.15– 15.00.

Dalam proses magang, metode pelaksanaan yang digunakan dalam melakukan kegiatan magang ini yakni dengan mengikuti langsung kegiatan seperti rapat, pelayanan pada masyarakat yang dan penyaluran Bansos bagi masyarakat yang terkena bencana yang dilakukan dengan harapan peserta magang dapat menambah wawasan pengetahuan dan menambah pengalaman, untuk bekal diri sendiri yang akan terjun dalam lingkungan kerja bidang administrasi publik. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara, yaitu dengan mengamati secara langsung. Penulis juga melakukan Dokumentasi dengan mengumpulkan bahan-bahan sebagai bukti.

### 1. Tahap 1 (PERSIAPAN)

Sebelum pelaksanaan magang dimulai, penulis diwajibkan menyusun proposal magang untuk diajukan dan ditandatangani oleh Kaprodi. Setelah disetujui dan ditandatangani oleh Kaprodi, penulis mengajukan surat pengantar izin magang kepada TU FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang nantinya akan ditujukan kepada instansi pemerintah.

### 2. Tahap 2 (PELAKSANAAN)

Memasuki tahap pelaksanaan, penulis melaksanakan magang reguler di instansi pemerintah selama 40 hari kerja, terhitung sejak tanggal 15 Agustus – 9 Oktober 2024. Saat proses pelaksanaan, penulis melakukan pembelajaran dengan ikut langsung dalam kegiatan. Magang ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Ende, Jln. Melati, Kel. Paupire, Kec. Ende Tengah, Kabupaten Ende, Nusa Tenggara Timur.

### 3. Tahap 3 (LAPORAN)

Pada tahap ini penulis menguraikan hasil observasi dan wawancara selama kegiatan magang yang dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Ende.

#### 4. Tahap 4 (LUARAN)

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis selama magang di Dinas Sosial Kabupaten Ende akan disusun menjadi hasil akhir laporan magang. Luaran magang berupa laporan magang, artikel pengabdian, dan video magang.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Magang ini dilakukan di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Ende yang beralamatkan di Jln.Melati,Kel.Paupire,Kec,Ende Tengah,Kabupaten Ende,Nusa Tenggara Timur.. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 40 hari kerja yang terhitung sejak tanggal 15 Agustus – 9 Oktober 2024. Dengan 5 hari kerja/minggu dimulai dari hari Senin-Jumat. Dengan jam operasional 8 jam/hari yang dimulai dari pukul 7:15 sampai dengan 15:00 WIB.

Selama kegiatan magang di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Ende mencakup kegiatan Membantu Pelayanan Kartu Indonesia Pintar (Kip) dan Maembantu Pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS. Mahasiswa Magang di beri tanggung jawab untuk melaksanakan tugas Pembantuan Pelayanan tersebut.

#### Melakukan Pelayanan Kartu Indonesia Pintar Dan Kartu Indonesia Sehat

KIP (Kartu Indonesia Pintar) adalah bantuan tunai pendidikan untuk anak usia sekolah dari keluarga miskin atau rentan miskin, sedangkan KIS (Kartu Indonesia Sehat) adalah kartu yang digunakan untuk mendapatkan layanan kesehatan. KIP memberikan bantuan tunai untuk biaya pendidikan, sementara KIS digunakan untuk mengakses fasilitas kesehatan. Tujuan KIP Memberikan bantuan tunai pendidikan kepada anak usia sekolah (6-21 tahun) yang berasal dari keluarga miskin dan rentan. Manfaat,Membantu membiayai kebutuhan pendidikan, seperti biaya sekolah, buku, seragam, dan lain-lain.Penerima,Anak usia sekolah yang memenuhi kriteria, termasuk pemilik Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), peserta Program Keluarga Harapan (PKH), yatim piatu, penyandang disabilitas, dan korban bencana alam KIS (Kartu Indonesia Sehat) Tujuan,Memberikan akses layanan kesehatan kepada masyarakat, terutama yang kurang mampu.Manfaat,Memberikan akses ke fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, dan dokter praktik swasta.Penerima,Masyarakat yang memenuhi kriteria, terutama yang tidak mampu membayar biaya kesehatan



Gambar 1: Melakukan Pelayanan Pembuatan Keterangan KIP

## Penyaluran Bantuan Sosial Kepada Korban Bencana

Pemerintah Kabupaten Ende menyalurkan bantuan sosial (bansos) kepada Korban Bencana kebakaran melalui berbagai program. Bantuan ini mencakup Program Keluarga Harapan (PKH) dan penyediaan sembako, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang rentan. Selain itu, Dinas Sosial Ende juga memberikan kendaraan operasional untuk mendukung pendampingan sosial dan verifikasi data penerima bansos. Upaya ini diharapkan dapat mempercepat pelayanan dan memastikan bantuan tepat sasaran. Penyaluran bantuan sosial (bansos) kepada Penyandang Program Keluarga Harapan (PKH) bertujuan untuk mengurangi kemiskinan dengan memberikan bantuan tunai bersyarat kepada keluarga miskin yang memenuhi kriteria tertentu, seperti memiliki ibu hamil, anak balita, atau anak usia sekolah. Keluarga penerima manfaat diwajibkan memenuhi syarat tertentu, seperti memastikan anak bersekolah dan mendapatkan layanan kesehatan. Data penerima diperoleh dari Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang dikelola oleh Kementerian Sosial.

Upaya yang telah dilakukan dalam mendukung pembangunan kesejahteraan sosial yakni memberikan bantuan bagi masyarakat miskin/Fakir Miskin dan terkena Bencana dalam pemenuhan kebutuhan dasar berupa Pemberdayaan sosial bagi Fakir Miskin dalam Pengembangan Usaha Ekonomi Produktif melalui Kelompok Usaha Bersama (KUBE) untuk meningkatkan kemampuan dalam mengakses sumber daya ekonomi, meningkatkan kemampuan usaha ekonomi, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan penghasilan dan menciptakan kemitraan usaha yang saling menguntungkan. Kegiatannya dilaksanakan dalam bentuk bantuan pemberian fasilitas ekonomi atau bantuan modal usaha yang disalurkan kepada fakir miskin dengan pendekatan Kelompok Usaha Bersama (KUBE).

## KESIMPULAN

Kantor Dinas Sosial Kabupaten Ende merupakan instansi perangkat yang dibentuk untuk membantu sebagian atau melaksanakan sebagian tugas Bupati. Kantor Dinas Sosial Kabupaten Ende telah menyediakan berbagai pelayanan publik seperti layanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional dan program pemerintah lainnya yang bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat. Dalam pelaksanaan magang saya ditempatkan di bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial. Di sana saya menjalankan pelayanan Kartu Indonesia Pintar yang bertujuan untuk meningkatkan potensi ekonomi dan mobilitas sosial bagi mahasiswa dari keluarga miskin atau rentan miskin untuk berkuliah, penulis juga melakukan pelayanan administrasi jaminan kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia.

Aktivitas magang yang melibatkan pembuatan KIP, dan penyaluran bantuan sosial menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Ngada telah melakukan upaya yang sistematis dalam mengidentifikasi dan membantu kelompok rentan. Dinas Sosial Kabupaten Ngada efektif dalam memberikan layanan sosial yang komprehensif, termasuk rehabilitasi sosial dan perlindungan sosial, yang merupakan bukti kuat dari dedikasi mereka dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Moenir, 2001:17 ; Sutrisno, 2016:17 ; Mangkunegara, 2017:67
- [2] Surat Keputusan Menteri Sosial RI No. 16 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Sosial.  
Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah.  
Perda Kab. Ende No. 60 Tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Ende dan Surat Keputusan Bupati Ende Nomor 28-A Tahun 2001 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kab. Ende.

- [3] Rohman, 2010 : 24 ; Yeremias T. Keban 2000:3  
Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009
- [4] A. Febriana Puryatama and T. N. Haryani, “PELAYANAN PRIMA MELALUI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA,” *Jurnal Studi Kepemerintahan*, vol. 3, no. 1, 2020.
- [5] M. Sutoro, S. Mawardi, E. ; Sugiarti, K. Pengaruh Kepemimpinan, B. Organisasi, and D. K. K. T. K. P. N. Sipil, “PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMPENSASI, BUDAYA ORGANISASI, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERISIPIL,” 2020.

***Buku***

Ngorang, Philipus. 2020. Etika Pelayanan Publik. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.