

KINERJA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM MENANGANI ANAK TERLANTAR DI KOTA MANADO

Angelina Sajow¹
Sarah Sambiran²
Josef Kairupan³

Abstrak

Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan efisien dan efektif. Berdasarkan UUD 1945 pasal 34, “anak terlantar dan fakir miskin dipelihara oleh Negara”. Artinya pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pembinaan anak-anak terlantar, termasuk anak jalanan. Dengan adanya Undang-Undang tentang anak terlantar, maka pemerintah telah memberikan kebijakan yang berupa program untuk kesejahteraan anak-anak yang merasa belum mempunyai hak yang sama pada anak yang lain. Dinas sosial kota manado yang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Pembangunan Kesejahteraan Sosial yang pada hakekatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya yang fokus sasarannya diarahkan kepada pembangunan sumber daya manusia di bidang kesejahteraan sosial khususnya untuk anak terlantar tentunya dalam melaksanakan kegiatan dan program akan sangat membantu jika di dukung dengan kelengkapan data dan fasilitas atau prasarana yang ada di kantor. Masalah yang diidentifikasi oleh peneliti dalam penelitian ini di antaranya adalah : 1) Produktivitas yang ditunjukkan oleh Dinas Sosial sudah baik, tetapi masih ada saja anak-anak terlantar yang masih berkeliaran di tempat umum, 2) kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Dinas kepada masyarakat sudah baik, namun harus lebih ditingkatkan lagi agar supaya bisa lebih baik lagi., 3) dalam hal pemberian bantuan sosial tidak sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh Dinas Sosial atau bisa dikatakan tidak tepat sasaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dalam menangani anak terlantar di kota manado. Penelitian yang dipakai adalah penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Kata kunci: Kinerja, Pemerintah, Anak Terlantar

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Tujuan pembangunan nasional serta pasal 33 UUD 1945 tersebut akan berhasil tercapai apabila pemerintah dan masyarakat saling bersinergi dalam proses pembangunan, termasuk di bidang kesejahteraan sosial. Dewasa ini permasalahan yang cukup krusial dalam bidang kesejahteraan sosial berada pada kasus penanganan anak terlantar, yang di mana hampir tiap daerah jumlah anak terlantar mengalami peningkatan. Akan tetapi melihat pada zaman sekarang sebagian masyarakat dalam lingkaran kemiskinan sebagai penyebab utama munculnya anak terlantar yang hidup di jalanan yang dalam penghidupannya masih memerlukan bantuan dari pihak pemerintah agar kiranya dapat berkehidupan normal. Maka dari itu perlu kebijakan dan program untuk menunjang masyarakat agar sejahtera dari segi sosialnya. Meninjau dari kebijakan dan program masa lalu cenderung di laksanakan secara kurang efektif yang di mana jangkauan pelayanan terbatas. Oleh sebab itu, kedepannya di perlukan program – program kesejahteraan anak terlantar yang berkelanjutan yang menjangkau anak – anak di seluruh Indonesia yang mengalami masalah sosial.

Berdasarkan UUD 1945 pasal 34, “anak terlantar dan fakir miskin dipelihara oleh Negara”. Artinya pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pembinaan anak-anak terlantar, termasuk anak jalanan. Maka dari itu, pemerintah telah memberikan kebijakan yang berupa program untuk kesejahteraan anak-anak yang merasa belum mempunyai hak yang sama pada anak yang lain.

Salah satu fenomena sosial yang terjadi saat ini yaitu munculnya anak – anak terlantar, akibatnya banyak dari

keluarga tersebut menggunakan berbagai cara untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, yaitu mengerahkan seluruh keluarganya bahkan melibatkan anak – anaknya untuk mencari uang dengan cara meminta – minta dan memelas di jalan raya ataupun di perempatan lampu merah. Permasalahan sosial yang ada di Kota Manado seperti keberadaan anak terlantar dan menuntut kehadiran pemerintah, terutama Dinas Sosial Kota Manado sesuai dengan tugas dan fungsinya. Salah satu faktor dominan yang mempengaruhi keberadaan anak terlantar adalah masalah kemiskinan. Salah satu fungsi Dinas Sosial adalah menyelenggarakan program kesejahteraan sosial bagi masyarakat, dan salah satunya menanggulangi kemiskinan yang ada di kota Manado. Berbagai macam – faktor yang menyebabkan anak terlantar yang putus sekolah seperti tidak bisa terhentikan hingga saat ini masih ada saja anak – anak yang mencari tambahan uang untuk kebutuhannya dengan cara turun ke jalan untuk mencari uang memenuhi kebutuhan mereka sehari – hari.

Pemerintah lokal khususnya Dinas Sosial Kota Manado yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap permasalahan sosial yang terjadi di Kota Manado. Sudah dilakukan razia di lokasi – lokasi yang biasanya menjadi tempat anak – anak jalanan atau anak terlantar, pengemis dan gelandangan berkeliaran, tetapi tak hitung lama mereka kembali bergeladangan di Kota Manado dan Keberadaan mereka memang sangat mengganggu wajah Kota Manado dan kenyamanan warga.

Ada juga yang mangkal di pinggir jalan, tempat parkir mobil, lampu merah, dan pusat pertokoan. Anak – anak gelandangan atau anak terlantar

pun memenuhi tempat terbuka untuk nongkrong seperti di kawasan pasar 45, marina plaza, indomaret point, kawasan megamas, dan beberapa tempat keramaiannya lainnya. Kita juga sering kali menjumpai anak-anak yang sebagian besar hidupnya berada di jalanan pada berbagai titik pusat keramaian di kota besar seperti di pasar, terminal, stasiun, pusat pertokoan, dan sebagainya.

Tinjauan Pustaka

Konsep kinerja pada dasarnya dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu program atau kegiatan Menurut Pasolong (2010:174).

Menurut Dwiyanto (pasolong 2013: 178-179) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas

Konsep ini tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dapat dinilai dengan membandingkan antara input dan output dari suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan secara matang. Produktivitas dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu industri dalam menghasilkan barang atau jasa sehingga semakin

tinggi perbandingannya, berarti semakin tinggi produk yang dihasilkan.

2. Kualitas layanan,

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Kepuasan masyarakat bisa di menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi yang eksplisit dan implisit.

5. Akutabilitas

Akutabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang di Pemerintah adalah sekelompok orang atau organisasi yang diberikan kekuasaan untuk memerintah serta memiliki kewenangan dalam membuat dan menerapkan hukum atau undang – undang di wilayah tertentu. Dalam hal ini pemerintah adalah suatu lembaga atau badan publik yang memiliki tugas

untuk mewujudkan tujuan negara dimana lembaga tersebut diberikan kewenangan untuk melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari berbagai lembaga dimana mereka ditempatkan. Dalam arti luas, definisi pemerintah adalah semua aparatur negara (Eksekutif, legislatif, dan yudikatif) yang bertugas untuk menjalankan sistem pemerintahan. Sedangkan pengertian pemerintah dalam arti sempit adalah hanya badan eksekutif saja. Menurut Inu Kencana Syaffie (2011: 60)

Menurut Inu Kencana Syaffie (2011: 61) secara etimologi kata pemerintah berasal dari kata “perintah” yang kemudian mendapat imbuhan “pe” menjadi kata “pemerintah” yang berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengurus suatu negara. Dalam kata dasar “perintah” paling sedikit ada empat unsur penting yang terkandung di dalamnya, yaitu sebagai berikut :

- a. Ada dua pihak, yaitu yang memerintah disebut pemerintah dan yang diperintah disebut rakyat atau masyarakat.
- b. Pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyatnya.
- c. Hak yang diperintah memiliki keharusan untuk taat kepada pemerintah yang sah, serta
- d. Antara pihak yang memerintah dengan yang diperintah terdapat hubungan timbal balik secara vertikal maupun horizontal.

Ndraha (2005:115) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggungjawaban atas kepentingan rakyat. Dalam bukunya kybernology 1 Ndraha

juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan civil.

Tetap pada kontrak sosial, pemerintah pada hakekatnya dibentuk oleh masyarakat oleh karena itu sangatlah tidak pantas bila pemerintah hanya melayani diri sendiri, melainkan juga harus melayani masyarakat sebagai pemberi mandate, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Ryas Rasyid, 2009: 10).

Menurut Suhady dalam Riawan (2009:197) Pemerintah (*government*) ditinjau dari pengertiannya adalah sebagaipengarah dan asministrasi yang berwenang atas kegiatan masyarakat dalam sebuah Negara, kota, dan sebagainya.

Pengertian pemerintah dilihat dari sifatnya yaitu pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh kekuasaan yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, dan kekuasaan yudikatif. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit hanya meliputi cabang kekuasaan eksekutif saja.

Secara umum ada empat fungsi utama dari pemerintah. Mengacu pada pengertian pemerintah yang dijelaskan di atas, adapun fungsi pemerintah adalah sebagai berikut:

1. Fungsi pelayanan. Secara umum pelayanan yang dilakukan pemerintah meliputi pelayanan publik dan pelayanan sipil yang mengedepankan kesetaraan.

Beberapa pelayanan yang dilakukan pemerintah pusat mencakup masalah hubungan luar negeri, peradilan, keuangan, agama, pertahanan dan keamanan.

2. Fungsi pengaturan. Dalam hal ini pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, memiliki fungsi untuk membuat peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan manusia di dalam masyarakat agar kehidupan berjalan lebih harmonis dan dinamis.
3. Fungsi pembangunan. Pemerintah juga berfungsi sebagai pemacu pembangunan, baik di pusat maupun di daerah-daerah. Pembangunan yang dimaksud di sini adalah pembangunan infrastruktur dan juga pembangunan mental spiritual warga negara.
4. Fungsi pemberdayaan. Fungsi pemberdayaan ini bertujuan untuk mendukung otonomi daerah sehingga masing-masing daerah dapat mengelola sumber daya secara maksimal. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pemerintah daerah harus meningkatkan peran serta masyarakat dan swasta dalam kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Ndraha (Hum 2010:36) pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu:

1. Fungsi primer atau fungsi pelayanan

Fungsi primer atau fungsi pelayanan yaitu fungsi pemerintah sebagai *providerjasa* – jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil dan layanan birokrasi atau yang terus menerus berjalan

berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah.

2. Fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan

Fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan yaitu sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah cara atau upaya lebih untuk menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam pada suatu permasalahan. Penelitian kualitatif adalah penelitian riset yang bersifat deskripsi, cenderung menggunakan analisis dan lebih menonjolkan proses dan makna.

Menurut Sugiyono (2014:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasinya.

Hasil Penelitian

Pemerintah adalah sekelompok orang atau organisasi yang diberikan kekuasaan untuk memerintah serta memiliki kewenangan dalam membuat dan menerapkan hukum/undang – undang di wilayah

tertentu. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Dinas sosial kota manado yang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Pembangunan Kesejahteraan Sosial yang pada hakekatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya yang fokus sasarannya diarahkan kepada pembangunan sumberdaya manusia di bidang kesejahteraan sosial khususnya untuk anak terlantar. Berdasarkan UUD 1945 pasal 34 tentang “anak terlantar dan fakir miskin dipelihara oleh Negara”. Artinya pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pembinaan anak-anak terlantar, termasuk anak jalanan. Maka dari itu, pemerintah telah memberikan kebijakan yang berupa program untuk kesejahteraan anak-anak yang merasa belum mempunyai hak yang sama pada anak yang lain. Masalah yang terjadi dimana jumlah anak terlantar yang bertambah dan tidak diimbangi dengan jumlah anak yang di bina atau di tangani, dan juga bantuan yang disalurkan ada yang tidak tepat sasaran. Selanjutnya keterbatasan anggaran untuk menjalankan setiap program atau kegiatan dalam hal pemberian bantuan sosial kepada anak terlantar di Kota Manado. Dan tidak semua anak terlantar di Kota Manado bisa dibantu hanya mereka yang mempunyai kriteria sebagai anak terlantar. Permasalahan

sosial yang ada di Kota Manado seperti keberadaan anak terlantar dan menuntut kehadiran pemerintah, terutama Dinas Sosial Kota Manado sesuai dengan tugas dan fungsinya karenasalah satu faktor dominan yang mempengaruhi keberadaan anak terlantar adalah masalah kemiskinan.

Pada bagian ini peneliti akan membahas hasil data yang diperoleh dari wawancara yang peneliti lakukan dengan para informan, pembahasan penelitian ini mengenai bagaimana kinerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado dalam menangani anak terlantar yang dikaji melalui teori indikator yaitu Menurut Dwiyanto (pasolong 2013: 178-179) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, Produktivitas, Kualitas Layanan dan Responsivitas.

Produktivitas

Pengukuran produktivitas ini mempunyai peranan yang sangat penting untuk mengetahui produktivitas kerja sesuai dengan yang diharapkan. Konsep Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Dengan adanya produktivitas dapat diketahui produktivitasnya menurun atau meningkat untuk selanjutnya Pemerintah menentukan kebijakan yang tepat apabila produktivitasnya menurun atau sebaliknya memberikan penghargaan apabila produktivitasnya meningkat secara intensif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan yang ada menunjukkan bahwa produktivitas yang ada di Dinas Sosial dan pemberdayaan Masyarakat terkait dengan kinerja penanganan anak terlantar, produktivitas lebih luas diartikan seberapa besar pelayanan

publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Capaian kerja terkait dengan program penanganan anak terlantar sudah berjalan tetapi belum maksimal karena masih memiliki kendala atau hambatan terlihat dari penanganan yang dilakukan dalam hal pemberian bantuan sosial dan dalam menjalankan program atau kegiatan untuk anak terlantar.

Kualitas layanan

Sasaran pembangunan Bidang Kesejahteraan Sosial adalah individu, keluarga, kelompok atau komunitas masyarakat yang mengalami nasib kurang beruntung atau mengalami hambatan baik fisik maupun sosialnya yang disebut sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), serta masyarakat yang mampu melaksanakan upaya penanganan masalah Kesejahteraan Sosial yaitu mereka yang termasuk dalam kelompok potensi dan sumber kesejahteraan sosial (PSKS). Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat. Pemerintah harus mengupayakan untuk menciptakan kepuasan bagi para masyarakat, jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas dari pemerintah. Sarana dan prasarana juga harus diperhatikan oleh pemerintah dalam menunjang pelayanan yang ada di kantor. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan yang ada, karena jika masyarakat sudah merasa nyaman/puasa

dengan layanan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik kepada pemerintah yang dalam hal ini adalah sebagai penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika masyarakat masih merasa belum puas maka akan berpengaruh buruk bagi pemerintah.

Penelitian ini didapati bahwa Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik – baiknya. Kemampuan pegawai dalam menyediakan informasi dan kebutuhan dari masyarakat sudah mampu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selama berada di kantor Dinas Sosial Kota Manado. Dilihat juga dari prasarana yang disediakan di kantor Dinas Sosial Kota Manado untuk masyarakat yang datang dari berbagai kecamatan/kelurahan dengan tujuan untuk mengurus kartu jaminankesehatan. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat di antara lain merespon setiap masyarakat sebagai pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan , pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan semua keluhan dari masyarakat pengguna layanan direspon oleh pegawai yang ada di Dinas Sosial Kota Manado. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dan disertai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis mendapati bahwa Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat sudah mampu memberikan pelayanan yang membuat masyarakat merasa nyaman/puas dan terpenuhi apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat.

Responsivitas

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi pemerintahan

untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh masyarakat. Responsivitas birokrasi pemerintahan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk menilai responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari respon cepat dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat dan melihat program bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah Dinas Sosial kepada masyarakat khususnya anak terlantar apakah sudah tepat sasaran atau tidak.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pemerintah Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan merespon dengan cepat setiap masyarakat yang memiliki keluhan atau yang membutuhkan informasi atau data dari Dinas Sosial Kota Manado. Sedangkan dalam pemberian bantuan – bantuan sosial kepada masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial khususnya anak terlantar bisa dikatakan sudah baik, tetapi ada bantuan yang diberikan kepada anak terlantar yang tidak tepat sasaran.

Dilihat dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan seorang anak yang menerima bantuan sosial tapi bisa dikatakan tidak termasuk kriteria anak terlantar. Salah satu faktor yang menjadi tidak tepatnya sasaran bantuan yang diberikan oleh pemerintah yaitu kesalahan pada proses pendataan yang dilakukan. Hal ini dikarenakan pemerintah Dinas Sosial Kota Manado melakukan pendataan hanya berdasarkan data yang sudah dikumpulkan oleh kecamatan/kelurahan, tenaga kesejahteraan sosial kecamatan (TKSK), organisasi sosial (ORSOS) dan karang taruna. Seharusnya pemerintah

melakukan pendataan anak terlantar ditingkat kecamatan atau kelurahan dengan cara turun langsung kepada keluarga anak terlantar agar supaya dapat diketahui bahwa yang akan menerima bantuan sosial adalah anak terlantar.

Kesimpulan

1. Produktivitas Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat sudah berjalan tetapi belum maksimal karena masih memiliki kendala atau hambatan terlihat dari penanganan yang dilakukan dalam hal pemberian bantuan sosial dan dalam menjalankan program atau kegiatan untuk anak terlantar.
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat sudah baik, hal ini dapat dinilai dari kepuasan masyarakat yang secara langsung menerima pelayanan yang di berikan oleh pemerintah dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan.
3. Responsivitas dari pemerintah dalam merespon setiap masyarakat yang memiliki keluhan atau membutuhkan informasi untuk menjawab setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Tetapi dalam hal pemberian bantuan sosial tidak sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh Dinas Sosial Kota Manado atau bisa dikatakan tidak tepat sasaran.

Saran

1. Dinas Sosial seharusnya dapat membuat program yang benar – benar tepat sasaran. Dinas sosial juga harus mengusulkan menambah anggaran untuk anak terlantar agar supaya dalam menjalankan setiap

program atau kegiatan yang ada dapat berkualitas dan dapat mencapai visi organisasi.

2. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Dinas Sosial Kota Manado kepada masyarakat sudah baik, namun harus lebih ditingkatkan lagi agar supaya bisa lebih baik lagi.
3. Pemerintah Dinas Sosial harus melakukan pendataan lagi dengan teliti agar supaya setiap bantuan atau program – program yang akan dijalankan dan akan disalurkan bisa tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Anni, Catharina T. dkk. 2008. *Psikologi Belajar*. Semarang: UPT MKK UNNES
- Bagong Suyanto. 2010. *Masalah Sosial Anak, Kencana Prenada Media Group*, Jakarta:halaman 199
- Enni Hardiati, dkk. 2010. *Evaluasi Model Pelayanan Anak Terlantar Di Dalam Panti*. Yogyakarta: B2P3KS.
- Huda, M. 2009. *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- DR.H. Inu Kencana Syafii, M.Si,2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Ryas Rasyid.2009. *Makna Pemerintahan ditinjau dari Segi Etika dan Kepemimpinan*.Yogyakarta:PT. Yarsif Watampone.
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta:PT. Bumi Aksara .
- Riawan Tjandra, 2009, *Peradilan Tata Usaha Negara, Mendorong Terwujudnya Pemerintah yang Bersih dan Berwibawa*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Suyanto, B. 2010.*Masalah Sosial Anak*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial
- Peraturan Walikota Manado Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado Dinas Sosial dan Pemberdayaann Masyarakat Kota Manado
- Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial. 2005. *Standar Pelayanan Minimal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Gelandangan dan Pengemis*. Jakarta: Departeman Sosial RI.