JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rizki Sapitri[1], Munawarah[2], Agus Sya'bani Arlan[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: rizkisafitri0828@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan tugas di bidang Kesejahteraan Sosial sebagai unsur pelaksana otonomi daerah di bidang sosial, adapun permasalahan penelitian ini adalah Kurangnya tenaga kerja di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Data DTKS yang belum di update dan tidak sinkron. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian adalah cukup baik, dapat dilihat dari indikator Kejelasan sudah baik. Biaya sudah baik, karena dilakukan tidak ada biaya. Komunikasi sudah baik. Sosialisasi masih kurang, masih banyak data yang tidak sinkron. Pelaksanaan pelayanan belum baik karena kekurangan pegawai. Rasa aman sudah baik. Kepastian hukum sudah baik. Penyelesaian keluhan sudah baik, Peralatan kerja kurang baik, karena komputer masih kurang. Mudah dijangkau belum baik karena tidak dapat dijangkau. Disiplin sudah baik. Sopan santun sudah baik. Faktor yang mempengaruhi adalah tidak tepatnya sasaran penerima, kurangnya pegawai yang menangani, kurangnya sosialisasi yang dijalankan cakupan pelaksanaan DTKS yang masih minim, adanya standar pelayanan yang jelas, adanya upah bagi pelaksana, adanya koordinasi yang dilakukan, sesuai dengan aturan, adanya kepastian hukum. Disarankan kepada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara lebih melakukan sosialisasi dan lebih berkoordinasi kepada pendamping desa.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, DTKS

ABSTRACT

The North Hulu Sungai Regency Social Service is a regional apparatus that carries out tasks in the field of Social Welfare as an element of implementing regional autonomy in the social sector. The problem of this research is the lack of workers in the field of social empowerment and handling the poor, DTKS data that has not been updated and is not synchronous. This research method uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type, data collection techniques are interviews, observation and documentation. The research results are quite good, it can be seen from the good Clarity indicator. The costs are good, because there is no cost to do it. Communication is good. Socialization is still lacking, there is still a lot of data that is not synchronized. Service implementation is not good due to a shortage of staff. The sense of security is good. Legal certainty is good. Complaint resolution is good, work equipment is not good, because computers are still lacking. Easy to reach is not good because it cannot be reached. Discipline is good. Manners are good. The influencing factors are the inappropriate target recipients, the lack of staff to handle it, the lack of socialization carried out, the scope of DTKS implementation which is still minimal, the existence of clear service standards, the existence of wages for implementers, the coordination carried out, in accordance with the rules, the existence of legal certainty. It is recommended that the North Hulu Sungai Regency Social Service carry out more outreach and coordinate more with village assistants.

Keywords*: Quality, Service, DTKS*

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan memiliki tanggung jawab diantaranya dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Pemenuhan hak masyarakat sangat penting untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur dan merata. Kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia sudah tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat. Salah satu tanggung jawab pemerintah ialah tentang pengentasan kemiskinan.

Kemiskinan merupakan permasalahan yang kompleks, sehingga tindakan pengentasan kemiskinan harus dilaksanakan secara menyeluruh, dilihat dari berbagai aspek kehidupan, dibahas secara detil hingga ke lini terkecil dan dilakukan secara sistematis. Pemerintah Pusat maupun daerah telah bekerja sama dalam mengkoordinasi pengetasan kemiskinan yang ada di Indonesia, diantaranya pemerintah telah melakukan beberapa program yaitu program bantuan sosial atau jaminan sosial untuk keluarga tidak mampu yang telah memenuhi syarat yang ada.Pendataan keluarga tidak mampu juga sudah di atur melalui Kementerian/Lembaga terkait, dalam hal ini melalui Data terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

Pada tahun 2021 Kementerian Sosial Republik Indonesia mengeluarkan kebijakan yaitu, Peraturan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang merupakan pembaharuan dari Peraturan Kemensos nomor 5 Tahun 2019. Pada pasal 1 disebutkan bahwa Pengelolaan Dataadalah kegiatan sistematis dalam peraturan, penyimpanan, dan pemeliharaan data, verifikasi dan validasi, penetapan, dan penggunaan data yang diperlukan guna memastikan ketepatan dan akuntabilitas data dalam penggunaannya untuk bantuan sosial. Sehingga Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dijadikan sebagai dasar acuan dalam melaksanakan Penyelengggaraan Kesejahteraan Sosial diantaranya untuk Penerima Bantuan Sosial seperti Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menjelaskan bahwa dalam menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang sosial, Kementerian Sosial memiliki tugas untuk melakukan pengelolaan data fakir miskin di lingkup nasional, tugas Dinas Sosial Provinsi sebagai pengelolaan data fakir miskin di lingkup provinsi, sedangkan tugas Dinas Sosial Kabupaten/Kota ialah melakukan pendataan dan pengelolaan data fakir miskin di lingkup Kabupaten/Kota dengan melakukan pemutakhiran data DTKS melalui proses verifikasi dan validasi data untuk menghasilkan data yang berkualitas yaitudata yang akurat, lengkap, relevan, dan real sesuai dilapangan.

Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum optimal, hal tersebut terungkap bahwa dari 10 Kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara hanya Kecamatan Amuntai Tengah, Amuntai Selatan, Babirik, dan Sungai Pandan yang Persentasi pemukhtahiran Data DTKS di atas 50%, ketidakoptimalan tersebut disebabkan pada kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam pemutakhiran data masyarakat pada petugas pendataan.

Pemutakhiran data merupakan sebuah langkah dalam pembaharuan data menuju data yang berkualitas. Kegiatan pemutakhiran data dilakukan melaui verifikasi dan validasi data yang dilakukan oleh Dinas Sosial kabupaten/kota secara berkala.

Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan tugas di bidang Kesejahteraan Sosial sebagai unsur pelaksana otonomi daerah di bidang sosial. Hal tersebut berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai

Utara. Dinas Sosial mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Sosial. Dinas Sosial mempunyai fungsi diantaranya perumusan kebijakan bidang Sosial, pelaksanaan kebijakan bidang Sosial, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Sosial, pelaksanaan administrasi Dinas Sosial dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pengelolaan data bertujuan untuk menghasilkan data yang akurat demi tercapainya penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang optimal. Data yang akurat dan mutakhir sangat diperlukan untuk mencapai sasaran-sasaran program perlindungan sosial dan bantuan sosial untuk penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu karena datanya sudah terverifikasi dan validasi mulai dari lingkup terkecil yaitu Desa/ Kelurahan sehingga sasaran program pemerintah terutama bantuan sosial tepat sasaran.

Berdasarkan observasi awal tersebut, maka penulis mendapati permasalahan yang muncul untuk dikaji lewat penelitian, adapun fenomena tersebut yaitu :

1. Kurangnya tenaga kerja pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara yang mengelola Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) se Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam hal ini berdasarkan data SK Petugas Data DTKS per tanggal 1 Januari 2023 hanya terdapat 1 orang Supervisor, 2 orang Pengelola Data dan 1 orang Administrator yang pada Bidang tersebut merangkap sebagai Admin dari beberapa kegiatan lain, sedangkan data yang di kelola adalah sebanyak 38.572 jumlah keluarga dan 105.654 jumlah individu yang tersebar pada 10 Kecamatan dan di 214 Desa dan 5 kelurahan. Dalam hal ini tentu saja sangat kekurangan SDM untuk pengelolaan data tersebut. *(Sumber : Data Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2023)*
2. Updating data DTKS yang belum dilaksanakan secara berkala, setiap ada perubahan data atau status sosial perlu dilakukan pembaharuan data, dibutuhkan peran serta aparatur desa dan seluruh elemen Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) untuk turut serta memonitoring kualitas data yang ada dilapangan dan data yang terdaftar pada DTKS, maka dalam penentuan layak atau tidaknya Keluarga Penerima Manfaat (KPM) peran perangkat desa/kelurahan harus benar-benar teliti dalam menentukan calon KPM yang akan dimasukkan dalam data DKTS. *(Sumber : DTKS Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2023)*
3. Masih ditemukan beberapa permasalahan mulai dari data yangtidak sinkron dengan data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti NIK, nama, dan alamat para Penerima Keluarga Manfaat (KPM) sehingga penyaluran bantuan sosial masih belum tepat sasaran. Sehingga dari latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana kualitas data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS) sebagai sumber data bantuan sosial di Kabupaten Hulu Sungai Utara dan menganalisis apa saja pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan proses verifikasi dan validasi data DTKS di Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara. *(Sumber : DTKS Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2023)*

   Mengingat pentingnya pengelolaan data DTKS untuk menghasilkan data yang berkualitas, yang valid dan aktual sehingga penyaluran bantuan sosial lebih tepat sasaran.

METODE

Penelitian ini membahas terkait Kualitas Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Sosial beralamat di Jalan Karya Manuntung Desa Kota

Raja, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71452.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik Analisis Data menggunakan teori Menurut Miles, Huberman dan Saldana yaitu membangun sajian, memasukkan data, dan menganalisis data. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara snowball sampling berjumlah 11 orang.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori menurut Ratminto dan Winarsih (2013:22) Pelayanan Publik:

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2013:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip yaitu:

a. Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas.
b. Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
c. Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
d. Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
e. Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
g. Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
h. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.

Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Berikut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

a. Kejelasan
   1) Jelas

      Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kejelasan sudah baik yang mana pelayanan DTKS yang mana mempunyai standar pelayanan, untuk pelayanan itu sendiri lebih kearah pengupdatean data, jadi data yang di update tersebut sesuai dengan kondisi

dilapangan. Hal ini sesuai dengan teoriRatminto dan Winarsih (2013:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip.

2) Biaya

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa biaya sudah baik yang mana biaya yang dilakukan tidak ada biaya untuk pelaksanaan DTKS tersebut yang mana untuk petugas pengelola DTKS sudah ada honorer dari kemnterian untuk pelaksanaan DTKS. Hal ini sesuai dengan teoriRatminto dan Winarsih (2013:22)diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip.

b. Kepastian Waktu

1) Komunikasi

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi komunikasi sudah baik yang mana Dinas Sosial Kabupaten Balangan berkoordinasi dengan pihak Kecamatan serta dengan desa yang mana pihak terkait menjelaskan apa-apa saja supaya masyarakat dapat mendaftarkan pada dtks ini. Hal ini sesuai dengan teoriRatminto dan Winarsih (2013:22)

2) Sosialisasi

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi masih kurang sehingga masih banyak data yangtidak sinkron dengan data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipilseperti NIK, nama, dan alamat para Penerima Keluarga Manfaat (KPM) sehingga penyaluran bantuan sosial masih belum tepat sasaran. Hal ini tidak sesuai dengan teoriRatminto dan Winarsih (2013:22)diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip

c. Akurasi

1) Pelaksanaan Pelayanan

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan belum baik yang mana kekurangan pegawai yang menangani DTKS ini, sementara jumlah cakupan se Kabupaten Hulu Sungai Utara sangatlah luas, sehingga dalam pelaksanannya masih belum baik. Hal ini tidak sesuai dengan teoriRatminto dan Winarsih (2013:22)

d. Keamanan

1) Rasa Aman

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa rasa aman sudah baik yang mana palayanan yang dilakukan untuk data dtks ini sudah mempunyai rasa aman yang mana dalam pelayanan tersebut kami melakukan sesuai dengan peraturannya. Hal ini sesuai dengan teoriRatminto dan Winarsih (2013:22)

2) Kepastian Hukum

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kepastian hukum sudah baik, yang mana petugas melakukan sesuai dengan peraturan kementrian serta sesuai dengan prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan DTKS. Hal ini sesuai dengan teoriRatminto dan Winarsih (2013:22)

e. Tanggung jawab

1) Penyelesaian Keluhan

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penyelesaian keluhan masih kurang baik yang mana petugas memberikan pelayanan terkesan lambat dan terkendala oleh tenaga kerja yang terbatas dan minim. Hal ini sesuai dengan teoriRatminto dan Winarsih (2013:22)

f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

1) Peralatan Kerja

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa peralatan kerja kurang baik yang mana dalam pelaksanan DTKS peralatan kerja belum cukup baik, hal ini terlihat yang mana komputer yang masih kurang dan masih menggunakan versi lama dalam pelaksanaanya. Hal ini tidak sesuai dengan teori Ratminto dan Winarsih (2013:22)

g. Kemudahan Akses

1) Mudah Dijangkau

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa mudah dijangkau belum baik yang mana pelayanan DTKS ini sebagian Daerah yang jauh tidak dapat dijangkau, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan DTKS tidak dapat mencakup lebih luas dalam pelaksanaanya. Hal ini tidak sesuai dengan teori Ratminto dan Winarsih (2013:22)

h. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

1) Disiplin

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa disiplin sudah baik yang mana petugas melakukan tugasnya untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk pengusulan data DTKS.Hal ini sesuai dengan teori Ratminto dan Winarsih (2013:22)

2) Sopan Santun

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sopan santun sudah baik yang mana pelayanan yang diberikan yang mana petugas sangat sopan dan pelayanan patugas menyapa kepada masyarakat untuk keperluan dalam pelayanannya. Hal ini sesuai dengan teori Ratminto dan Winarsih (2013:22)

i. Faktor- faktor yang mempengaruhi

1) Tidak tepatnya sasaran penerima

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi masih kurang sehingga masih banyak data yangtidak sinkron dengan data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti NIK, nama, dan alamat para Penerima Keluarga Manfaat (KPM) sehingga penyaluran bantuan sosial masih belum tepat sasaran.

2) Kurangnya pegawai yang menangani

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan belum baik yang mana kekurangan pegawai yang menangani DTKS ini, sementara jumlah cakupan se Kabupaten Hulu Sungai Utara sangatlah luas, sehingga dalam pelaksanannya masih belum baik.

3) Kurangnya sosialisasi yang dijalankan

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi masih kurang sehingga masih banyak data yangtidak sinkron dengan data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipilseperti NIK, nama, dan alamat para Penerima Keluarga Manfaat (KPM) sehingga penyaluran bantuan sosial masih belum tepat sasaran.

4) Cakupan Pelaksanaan DTKS yang Masih Minim

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mudah dijangkau belum baik yang mana pelayanan DTKS ini sebagian Daerah yang jauh tidak dapat dijangkau, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan DTKS tidak dapat mencakup lebih luas dalam pelaksanaanya.

5) Adanya standar pelayanan yang jelas

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kejelasan sudah baik yang mana pelayanan DTKS yang mana mempunyai standar pelayanan, untuk pelayanan itu sendiri lebih kearah pengupdatean data, jadi data yang di update tersebut sesuai dengan kondisi dilapangan.

6) Adanya upah bagi pelaksana

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa biaya sudah baik yang mana biaya yang dilakukan tidak ada biaya untuk pelaksanaan DTKS tersebut yang mana untuk petugas pengelola DTKS sudah ada honorer dari kemnterian untuk pelaksanaan DTKS.

7) Adanya koordinasi yang dilakukan

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sudah baik yang mana Dinas Sosial Kabupaten Balangan berkoordinasi dengan pihak Kecamatan serta dengan desa yang mana pihak terkait menjelaskan apa-apa saja supaya masyarakat dapat mendaftarkan pada DTKS ini.

8) Sesuai dengan aturan

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa rasa aman sudah baik yang mana palayanan yang dilakukan untuk data dtks ini sudah mempunyai rasa aman yang mana dalam pelayanan tersebut kami melakukan sesuai dengan peraturannya.

9) Adanya kepastian hukum

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kepastian hukum sudah baik, yang mana petugas melakukan sesuai dengan peraturan kementrian serta sesuai dengan prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan DTKS.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, kejelasan sudah baik yang mana pelayanan DTKS mempunyai standar pelayanan. Biaya sudah baik yang mana tidak ada biaya untuk pelaksanaan DTKS tersebut, petugas pengelola DTKS sudah ada honorer dari kementrian. *Kedua*, komunikasi sudah baik yang mana Dinas Sosial berkoordinasi dengan pihak Kecamatan serta desa dan pihak terkait menjelaskan apa-apa saja supaya masyarakat dapat mendaftarkan pada DTKS. Sosialisasi masih kurang sehingga masih banyak data yang tidak sinkron dengan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti NIK, nama, dan alamat para Penerima Keluarga Manfaat (KPM). *Ketiga*, pelaksanaan pelayanan belum baik yang mana kekurangan pegawai yang menangani DTKS ini. *Keempat*, rasa aman sudah baik yang mana palayanan yang dilakukan untuk data DTKS ini sudah mempunyai rasa aman sesuai dengan peraturannya. Kepastian hukum sudah baik, yang mana petugas melakukan sesuai dengan peraturan kementrian serta sesuai dengan prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan DTKS. *Kelima*, peralatan kerja kurang baik yang mana dalam pelaksanan DTKS belum cukup baik, hal ini terlihat komputer yang masih kurang dan masih menggunakan versi lama dalam pelaksanaanya.

Keenam, mudah dijangkau belum baik yang mana pelayanan DTKS ini sebagian Daerah yang jauh tidak dapat dijangkau, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan DTKS tidak dapat mencakup lebih luas dalam pelaksanaanya. *Ketujuh*, disiplin sudah baik yang mana petugas melakukan tugasnya untuk pelayanan yang diberikan. sopan santun sudah baik yang mana patugas menyapa kepada masyarakat untuk keperluan dalam pelayanannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya tidak tepatnya sasaran penerima,

kurangnya pegawai yang menangani, kurang memuaskannya penyelesaian keluhan dan kurangnya sosialisasi yang dijalankan cakupan pelaksanaan DTKS yng masih minim. Pendukung adalah adanya standar pelayanan yang jelas, adanya upah bagi pelaksana, adanya koordinasi yang dilakukan, sesuai dengan aturan, adanya kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara

Kumorotomo, *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi, Magister Administrasi Publik (MAP) dan Pustaka Pelaja*r, Yogyakarta, 2015

P. Siagian. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.

Steers, M Richard. 2014. *Efektivitas Organisasi Perusahaan (Cetakan ke 4)*.Jakarta: Erlangga.

Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Aria dan Atik. 2018. *Tata Kelola AdministrasiUntuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787

Gaspersz, Vincent, 2017. "*Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*". Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Chishester*: Jhon Wiley and Sond, Ltd.

Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan "Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*". Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Nor Janah Susanti, 2019. Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat Dikantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam.

Nurma Linda, 2020. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Dinas Sosial Kota Medan. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan

Ilmu Politik Universitas Medan Area

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada*, Depok.

Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.

Tjiptono Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta.

Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.