

**ANALISIS KINERJA ORGANISASI DI DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN
TRANSMIGRASI KABUPATEN SEMARANG
(STUDI KASUS PADA BIDANG SOSIAL PELAYANAN BANTUAN DAN JAMINAN
SOSIAL TERHADAP PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL)**

Oleh :

Theodora Ratih Rachmawati, Dyah Hariani

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Dalam mengatasi permasalahan kesejahteraan sosial maka Pemerintah dan Pemerintah Daerah dapat memberikan bantuan dan jaminan sosial sebagai perwujudan pelaksanaan kewajiban negara dalam menjamin terpenuhinya hak atas kebutuhan dasar warga negara miskin dan tidak mampu. Penelitian ini akan menganalisis kinerja yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang dan faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kinerja Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam pelayanan bantuan dan jaminan sosial terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Penelitian ini menggunakan teori organisasi dan lima dimensi kinerja yakni produktivitas, orientasi kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan dengan informan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Hasil penelitian menunjukkan kinerja yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Semarang kurang optimal karena masih ditemukan hambatan seperti permasalahan SDM, sarana dan prasarana belum cukup memadai, anggaran dana yang terbatas hingga partisipasi masyarakat yang minim. Perlu adanya penyelenggaraan pendidikan, pelatihan dan ketrampilan, penambahan jumlah SDM dari rekrutmen PNS atau menambah jumlah tenaga honorer, mengusulkan penambahan jumlah anggaran sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pada APBD Kabupaten Semarang, pengadaan sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi kepada PMKS dengan pelatihan ketrampilan, serta meningkatkan koordinasi dengan masyarakat dan dunia usaha dalam mendukung program pelayanan bantuan dan jaminan sosial.

Kata Kunci : Kinerja, Bantuan, Jaminan Sosial, Sumber Daya Manusia.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Penyelenggaraan Urusan Sosial ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan keadilan sosial bagi masyarakat. Permasalahan kesejahteraan sosial dapat dilihat dari Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) merupakan seseorang, keluarga atau kelompok masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya (jasmani, rohani dan sosial) secara memadai dan wajar.

Dinas Sosial bertanggungjawab akan 26 jenis Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial namun pada jangka waktu antara tahun 2013 dan 2014 hanya 21 jenis PMKS yang mampu tertangani. Pada tahun 2013 jumlah PMKS yang dilayani sebanyak 57.008 jiwa, namun pada tahun 2014 menangani penurunan karena jumlah PMKS yang mampu dilayani hanya 51.337 jiwa dari jumlah populasi 63.756 jiwa. Realisasi dari pelayanan terhadap PMKS belum mencapai target yang diharapkan. Hal ini membuktikan bahwa kinerja Dinas Sosial Kabupaten Semarang belum maksimal dalam pelayanan terhadap seluruh PMKS dan dapat dijelaskan melalui tabel berikut :

Tabel : 1.1

Penanganan PMKS Tahun 2013 dan Tahun 2014

No	PMKS	Dilayani 2013	Tahun 2014		
			Populasi	Dilayani	%
1	Anak Balita Terlantar	10	862	6	0,70
2	Anak Terlantar	984	2.865	1.609	56,16
3	Anak yang Menjadi Korban Tindak Kekerasan	3	7	2	28,57
4	Anak Nakal	24	-	5	-
5	Anak Jalanan	30	84	25	29,76
6	Anak Cacat	212	1.681	130	7,73
7	Wanita Rawan Sosial Ekonomi	50	7.402	-	-
8	Lanjut Usia Terlantar	57	4.402	163	3,70
9	Penyandang Cacat	311	4.446	168	3,78
10	Penyandang Cacat Bekas Penderita Penyakit Kronis (eks BK)	5	-	-	-
11	Penyandang HIV/AIDS	4	45	20	-
12	Tuna Susila	120	570	52	9,12
13	Pengemis	31	44	26	59,

					09
14	Gelandangan dan Orang Terlantar	150	9	325	3.611,11
15	Pekerja Migran Bermasalah	75	87	75	86,21
16	Korban Penyalahgunaan Nafsa	25	23	-	-
17	Keluarga Fakir Miskin	46.450	39.141	46.450	118,67
18	Keluarga Berumah Tak Layak Huni	-	-	75	-
19	Keluarga Bermasalah Psikologis	200	159	380	238,99
20	Komunitas Adat Terpencil	-	126	100	79,37
21	Korban Bencana Alam	80	1.803	1.726	95,73
	Jumlah	57.008	63.756	51.337	80,52

Sumber: Dinas Sosial, Nakertrans Kab. Semarang, 2014

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dalam penanganan PMKS Anak Balita Terlantar tidak memenuhi target. Dari jumlah populasi sebanyak 862 anak hanya 6 anak yang mendapat pelayanan sehingga presentase tidak memenuhi target hanya 0,70%. Kemudian dalam penanganan anak terlantar dari populasi 2.865 hanya mampu

melayani 1.609 anak sehingga tidak memenuhi target dengan presentase 56,16%. Penanganan anak yang menjadi korban tindak kekerasan dengan populasi 7 anak hanya mampu melayani 2 anak saja sehingga tidak memenuhi target. Penanganan PMKS anak nakal dalam tahun 2014 hanya melayani 5 anak dari populasi 23 anak dari tahun 2013 sehingga juga tidak memenuhi target. Penanganan PMKS Anak Jalanan dari populasi tahun 2014 sebanyak 84 anak hanya mampu melayani 25 anak sehingga tidak memenuhi target dengan presentase 29,76%. Penanganan terhadap PMKS Anak cacat dengan populasi tahun 2014 sebanyak 1.681 anak hanya mampu melayani 130 anak dengan jumlah presentase 7,73% sehingga tidak memenuhi target. Penanganan PMKS Wanita Rawan Sosial Ekonomi pada tahun 2013 sebanyak 50 sedangkan populasi tahun 2014 sebanyak 7.402 namun data PMKS yang dilayani tidak tersedia. Penanganan PMKS Lanjut Usia Terlantar dengan populasi tahun 2014 sebanyak 4.402 jiwa hanya mampu melayani 163 jiwa sehingga tidak memenuhi target dengan presentase 3,70%. Kemudian penanganan Penyandang Cacat Bekas Penderita Penyakit Kronis (eks BK) dengan populasi tahun 2013 sebanyak 5

jiwa namun tahun 2014 tidak ada PMKS yang mendapat pelayanan.

Dalam penanganan PMKS Penyandang HIV/AIDS dengan populasi tahun 2014 sebanyak 45 jiwa namun hanya dapat melayani 20 jiwa saja. Penanganan PMKS Tuna Susila dengan populasi tahun 2014 sebanyak 570 jiwa namun hanya dapat melayani 52 jiwa sehingga tidak memenuhi target dengan presentase hanya 9,12%. Penanganan terhadap PMKS Pengemis dengan populasi tahun 2014 sebanyak 44 jiwa hanya mampu melayani 26 jiwa dengan presentase 59,09%. Penanganan PMKS Gelandangan dan Orang Terlantar dari jumlah populasi tahun 2014 sebanyak 9 jiwa namun mampu melebihi target dengan mampu melayani 325 jiwa dengan presentase capaian 3.611,11%. Penanganan PMKS Pekerja Migran Bermasalah dengan populasi tahun 2014 sebanyak 87 jiwa mampu menangani 75 jiwa dengan presentase 86,21%. Penanganan PMKS Korban Penyalahgunaan Nafsa dengan populasi tahun 2013 sebanyak 25 jiwa, pada tahun 2014 populasi menurun menjadi 23 jiwa namun belum dilayani. Selanjutnya, penanganan terhadap PMKS Keluarga Fakir Miskin dengan jumlah populasi tahun 2014 sebanyak 39.141 KK mampu melayani 46.450 KK sehingga memenuhi target

dengan presentase capaian 118,67%. Penanganan PMKS Keluarga Berumah Tidak Layak Huni mampu melayani 75 KK pada tahun 2014. Penanganan PMKS Keluarga Bermasalah Psikologis dengan jumlah populasi tahun 2014 159 KK mampu melebihi target dengan mampu melayani 380 KK dengan presentase capaian 238,99%. Penanganan PMKS Komunitas Adat Terpencil dengan populasi sebanyak 126 KK mampu melayani 100 KK dengan presentase 79,37%. Penanganan PMKS Korban Bencana Alam dengan jumlah populasi tahun 2014 sebanyak 1.803 KK mampu melayani 1.726 KK dengan presentase capaian 95,73%.

Dari hasil temuan peneliti dapat dilihat bahwa penanganan terhadap 26 jenis PMKS belum optimal karena tidak semua penyandang masalah kesejahteraan sosial di wilayah Kabupaten Semarang dapat dilayani. Hal ini membuktikan bahwa kinerja organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam pelaksanaan pelayanan bantuan dan jaminan sosial bagi PMKS dapat dikatakan belum optimal.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kinerja organisasi dalam pelayanan bantuan dan jaminan sosial terhadap

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Semarang.

2. Untuk menganalisis faktor pendorong dan faktor penghambat dalam pelayanan bantuan dan jaminan sosial terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Semarang.

C. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah administrasi public, manajemen publik, kinerja organisasi.

Administrasi Publik memiliki peran yang sangat penting karena di dalamnya terdapat suatu bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Seperti yang dikemukakan oleh **Nicholas Henry** dan **David H. Rosenbloom** dalam buku Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2007: 8) yaitu :

Nicholas Henry mengemukakan definisi administrasi publik yaitu :

Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap

pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik.

Begitupula yang dikemukakan oleh **David H. Rosenbloom** mengenai definisi administrasi publik yaitu :

Menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi peraturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Dari pendapat yang telah dikemukakan diatas, dapat dijelaskan bahwa peran utama administrasi publik adalah untuk melayani masyarakat sesuai dengan peran utama dalam fungsi pemerintahan yang dilaksanakan secara efektif, efisien agar dapat mewujudkan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik.

Pada dasarnya manajemen publik yaitu, manajemen instansi pemerintah. **Overman**

dalam Keban (2004:85), mengemukakan bahwa:

Manajemen public bukanlah “scientific management”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific management*”. Manajemen public bukanlah “*policy analysis*”, bukan lah juga administrasi public, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “*rational-instrumental*” pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain.

Setelah diketahui definisi dari manajemen dan publik maka dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti proses pengorganisasian, pengarahan sampai dengan pengawasan satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain dalam rangka memberikan pelayanan kepada publik secara responsive, efektif dan efisien demi tercapainya kemakmuran masyarakat.

Menurut **Wibawa dan Atmosudirjo** dalam buku Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2007:176) mengemukakan kinerja organisasi adalah:

Sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari sekelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan

meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Dari yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil dari apa yang sudah ditetapkan dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi erat kaitannya dengan pencapaian tujuan organisasi, perencanaan organisasi, serta manajemen yang ada dalam organisasi tersebut.

D. Fenomena Penelitian

- a. Ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :
 1. Produktivitas Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
 2. Orientasi Kualitas Layanan kepada Masyarakat : Konsep kualitas layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
 3. Responsivitas : kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program

pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. **Responsibilitas** : menjelaskan kesesuaian pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
 5. **Akuntabilitas** : menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada.
- b. **Faktor pendorong dan penghambat kinerja yang akan diamati sebagai berikut :**
1. **Kepemimpinan** sebagai upaya untuk mengendalikan agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
 2. **Sarana dan Prasarana** digunakan dalam usaha pencapaian tujuan yang meliputi peralatan kerja, serta faktor penunjang terlaksananya suatu proses kegiatan.
 3. **Pengelolaan sumber daya manusia** yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lain-lainnya.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan desain penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Semarang.

Subyek penelitian menggunakan purposive dengan mencari informasi dari Kepala Bidang PPSKS dan PPMKS, Sekretaris Dinsosnakertrans Kabupaten Semarang, Kepala Sub Perencanaan dan Keuangan, dan masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS).

Cara Pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi yang dilakukan peneliti, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka.

Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles, Huberman dan Saldana(2014:33), yaitu: kondensasi data, penyajian data dan verifikasi/ penyimpulan data.

PEMBAHASAN

A. Kinerja Organisasi

1) Produktivitas :

- Mengetahui jumlah penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) penerima bantuan dan jaminan sosial dari informasi dan

laporan data dari TKSK tiap kecamatan.

- Pemberian informasi terkait pelayanan bantuan dan jaminan melalui penyuluhan/sosialisai, pamflet-pamflet, dan blanko pendaftaran.
- Kendala yang dihadapi adalah SDM baik kuantitas dan kualitas, anggaran terbatas, sarpras mobilitas, partisipasi masyarakat dan dunia usaha minim.
- Di dalam mengevaluasi Dinas Sosial Kabupaten Semarang menyelenggarakan Rapat POK tiap bulan, membuat LPJ tiap seksi/bidang, melakukan monev langsung ke lapangan, serta membuat laporan kinerja/rapot pada akhir tahun.

2) Orientasi Kualitas Layanan

- Jenis kegiatan pelayanan sosial terhadap PMKS adalah dengan pemberian bantuan dan jaminan sosial kepada 26 jenis PMKS, serta pemberian rekomendasi ke Balai Rehabilitasi Sosial.
- Alokasi waktu pemberian bantuan dan jaminan sosial setiap tri wulan/tiga bulan sekali, pelatihan dan ketrampilan kerja selama 45

hari, berbeda dengan bantuan bencana alam, rekomendasi ke balai rehabsos, dan kehabisan bekal bagi PGOT diberikan langsung pada saat adanya permintaan karena bersifat *emergency*.

- SDM di Dinas Sosial Kabupaten Semarang belum memadai dalam melayani masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial.
- Akses dan prosedur pemberian bantuan dan jaminan sosial mudah dipenuhi dan dipahami.
- Pegawai telah bekerja sesuai dengan *job description* mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2011.

3) Responsivitas

- Upaya yang dilakukan Dinas Sosial Kab.Semarang dalam meningkatkan kesadaran PMKS agar tidak menggantungkan diri pada bantuan dari pemerintah adalah dengan melakukan penyuluhan serta pelatihan ketrampilan.
- Upaya yang dilakukan Dinas Sosial Kab.Semarang dalam mengenali kebutuhan PMKS adalah dengan melakukan kajian masalah-masalah

sosial melalui sosialisasi dan saat musrenbang desa/kelurahan.

- Kesesuaian program Dinas Sosial Kab.Semarang dengan apa yang dibutuhkan PMKS dilihat dari musrenbang yang mengakomodir aspirasi masyarakat PMKS.
- Upaya yang dilakukan dalam merespon aspirasi masyarakat PMKS melalui musrenbang, dan evaluasi ketika terdapat masukan/keluhan/kritikan/aspirasi dari masyarakat.

4) Responsibilitas

- Upaya Dinas Sosial Kab.Semarang dalam meningkatkan keberhasilan program melalui pemberian informasi seluas-luasnya bagi masyarakat PMKS terkait pemberian bantuan dan jaminan sosial, dan dengan meningkatkan kapasitas dan pegawai Dinas Sosial Kab.Semarang melalui pendidikan dan pelatihan
- Berbicara tentang statistik dan angka sudah cukup berhasil mencapai presentase yang dicapai dengan terserapnya seluruh anggaran bantuan sosial kepada masyarakat PMKS.
- Prosedur penyusunan program :

1. Tahap persiapan rencana

2. Tahap penjabaran kebijaksanaan ke dalam sasaran dan anggaran

3. Menetapkan sasaran dan anggaran

4. Tahap penyusunan DPA SKPD dan diakhir tahun dibuat laporan kinerja yang dicapai dalam tahun yang bersangkutan.

- Bentuk Proaktif Dinas Sosial Kab.Semarang melalui koordinasi dengan instansi lain dan dunia usaha, pendekatan kepada masyarakat PMKS terkait bantuan yang dibutuhkan, dan menyusun rencana kegiatan sosial dengan adanya terobosan baru.

5) Akuntabilitas

- Pertanggungjawaban Dinas Sosial Kab.Semarang dalam bentuk LKPI baik secara administrasi keuangan dan laporan kegiatan dalam bentuk dokumentasi serta rapat dinas tiap bulan sebagai evaluasi program kegiatan yang dijalankan.

- Transparansi Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam bentuk laporan yang didalamnya terdapat informasi mengenai kinerja, keuangan, dan kegiatan program.

- Pihak seperti Panti Asuhan Anak/Jompo, balai rehabsos, BLK, Satpol PP, Polsek, dunia usaha CSR, instansi lintas sektor seperti :Dinas Pendidikan, Disperindag, Dinkes, Kemenag, Bank BRI dan BNI merupakan partner kerjasama Dinas Sosial dalam menjalankan program pelayanan sosial untuk masyarakat PMKS.

B. Faktor pendorong dan Penghambat Kinerja

Faktor Pendorong :

- Kepemimpinan Arah dan dukungan dari pimpinan yang sudah baik
- Sumber Daya Manusia Kedisiplinan, komitmen, dan tanggung jawab SDM di Dinas Sosial Kab.Semarang yang tinggi.

Faktor Penghambat :

- Sumber Daya Manusia secara kuantitas dan kualitas belum memadai, partisipasi dan tingkat kesadaran masyarakat dalam membantu program pelayanan sosial masih rendah terutama dalam dunia usaha yang belum banyak terlibat.

- Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang mendukung program dan kegiatan pelayanan bantuan dan jaminan sosial karena anggaran dana yang terbatas

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam mengukur apakah kinerja Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam pelayanan bantuan dan jaminan sosial terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) sudah optimal, peneliti menggunakan lima dimensi kinerja organisasi yakni Produktivitas, Orientasi Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Berdasarkan kelima dimensi kinerja organisasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Sosial Kabupaten Semarang sudah cukup optimal hanya saja masih ditemukan beberapa kendala terkait pelaksanaan pelayanan bantuan dan jaminan sosial tersebut kepada PMKS.

Pada fenomena produktivitas, kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan bantuan dan jaminan sosial kepada penyandang masalah kesejahteraan sosial

sudah sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsi masing-masing serta selalu melakukan proses evaluasi program kegiatan pelayanan sosial yang dijalankan, hanya saja masih terdapat kendala terkait kualitas dan kuantitas pegawai di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Semarang karena keterbatasan kemampuan IT dan banyaknya beban kerja yang tidak seimbang dengan SDM yang ada.

Pada fenomena orientasi kualitas layanan, akses atau prosedur yang diberikan dalam pelayanan bantuan dan jaminan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam melayani penyandang masalah kesejahteraan sosial mudah dipenuhi dan dipahami hanya saja dalam hal pendataan masyarakat PMKS seringkali kewalahan karena keterbatasan pekerja sosial yang mendata jumlah PMKS di wilayah Kabupaten Semarang.

Pada fenomena responsivitas, kesesuaian program Dinas Sosial Kabupaten Semarang dengan apa yang dibutuhkan PMKS dilakukan berdasarkan aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui musrenbang dan sosialisasi langsung dengan masyarakat.

Pada fenomena responsibilitas, bentuk proaktif Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam mencapai tujuan urusan sosialnya bagi para penyandang masalah

kesejahteraan sosial adalah dengan melakukan koordinasi dengan instansi pemerintah lain atau dunia usaha serta melakukan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat lewat sosialisasi yang diadakan di pertemuan desa .hanya saja dalam pencapaian SPM pemberian bantuan dan jaminan sosial pada tahun 2015 mengalami penurunan 49, 25% dari target capaiannya 80%.

Pada fenomena akuntabilitas, membuat prosedur penyusunan program yang sistematis hingga penerapan transparansi yang telah diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam bentuk dalam bentuk laporan yang biasa disebut dengan LKPJ baik secara administrasi keuangan dan laporan kegiatan dalam bentuk dokumentasi.

Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kinerja Dinas Sosial Kabupaten Semarang dapat dilihat dari kepemimpinan, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia.

1. Faktor Pendukung Kinerja

a. Kepemimpinan

Arahan dan dukungan yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang sudah baik serta

pembagian kerja (*job desk*) Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang yang sudah jelas.

- b. Sumber Daya Manusia
Kedisiplinan serta komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dimiliki oleh Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang

2. Faktor Penghambat Kinerja

- a. Sumber Daya Manusia
Sumber daya manusia baik secara kualitas maupun kuantitas belum cukup memadai serta partisipasi dan tingkat kesadaran masyarakat dalam membantu upaya program kegiatan pelayanan sosial masih rendah baik dari dunia usaha yang belum banyak terlibat dalam program penggalangan dana CSR (*Corporate Social Responsibility*) maupun dari masyarakat itu sendiri.
- b. Sarana dan Prasarana
Ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang mendukung program dan kegiatan pelayanan bantuan dan jaminan sosial karena anggaran dana yang terbatas

B. Saran

- 1. Di dalam meningkatkan kinerja supaya menjadi lebih baik, Dinas

Sosial Kabupaten Semarang perlu mengoptimalkan indikator dan faktor-faktor pendorong kinerja seperti :

- a. Meningkatkan keberhasilan program yang telah direncanakan melalui berbagai program kegiatan sosial yang nyata dibutuhkan oleh masyarakat, penambahan anggaran, dan penguatan kualitas sumber daya manusia;
- b. Membuat prosedur penyusunan program, yang lebih sistematis agar program yang berjalan dapat lebih efektif dan efisien;
- c. Penerapan transparansi dan akuntabilitas yang terus dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang melalui pemanfaatan e-gov seperti web Dinas Sosial Kabupaten Semarang yang memberikan informasi aktual tentang program pelayanan bantuan dan jaminan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial, penyusunan laporan kinerja, dll.
- d. Meningkatkan semangat kerja para pegawai melalui arahan dan dukungan yang diberikan oleh pimpinan;

- e. Meningkatkan koordinasi antar pimpinan dan *staff* tentang pembagian kerja (*job desk*) dalam pelaksanaan program pelayanan bantuan dan jaminan sosial dengan mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2011.
 - f. Meningkatkan kedisiplinan pegawai melalui apel pagi, absen dengan sidik jari dan menerapkan surat peringatan dan hukuman bagi pegawai yang melanggar kedisiplinan;
 - g. Meningkatkan komitmen dan tanggung jawab pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam memberikan kemudahan akses pelayanan bantuan dan jaminan sosial kepada penyandang masalah kesejahteraan sosial dalam mendapatkan informasi yang seluas-luasnya melalui penjelasan yang diberikan oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang ;
2. Di dalam mengatasi permasalahan faktor-faktor yang menjadi penghambat Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam melaksanakan pelayanan bantuan dan jaminan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan seperti berikut ini :
- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang, diperlukan adanya penguatan keahlian/kompetensi khususnya dalam bidang IT melalui berbagai pendidikan, pelatihan, dan ketrampilan yang berbasis teknologi. Hal tersebut dilakukan agar kompetensi dan profesionalitas pegawai dapat meningkat. Selain itu, diperlukan penambahan jumlah sumber daya manusia melalui rekrutmen PNS yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat/Kabupaten/Kota atau dengan menambah jumlah tenaga honorer agar mampu memberikan pelayanan prima mengingat urusan sosial yang menjadi tanggung jawab Dinas Sosial Kabupaten Semarang yakni tentang penanganan 26 jenis penyandang masalah kesejahteraan sosial.;
 - b. Mengenai partisipasi dan tingkat kesadaran masyarakat dalam membantu upaya program kegiatan pelayanan sosial masih rendah yaitu

dengan meningkatkan kesadaran Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) agar tidak menggantungkan hidupnya kepada orang lain atau menggantungkan kepada bantuan Pemerintah dengan mengadakan berbagai pelatihan yang dapat meningkatkan ketrampilan dan keahliannya sehingga diharapkan dapat berkarya sendiri menghidupi diri dan pembinaan/penyuluhan agar mau merubah *mindset*/pola pikir yang sebelumnya menggantungkan hidupnya pada bantuan pihak lain menjadi mandiri. Selain itu melakukan koordinasi dengan Tim tanggung jawab sosial dan lingkungan atau CSR (*Corporate Social Responsibility*) agar ikut membantu menganggarkan/memberi bantuan yang dialokasikan untuk penanganan PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial).

- c. Mengenai permasalahan ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang mendukung program dan kegiatan pelayanan sosial yakni dengan mengusulkan adanya mobil *rescue* yang digunakan untuk keadaan darurat seperti pada saat penyelamatan korban bencana alam

serta pemberian bantuan kepada warga disaat keadaan darurat di wilayah terpencil, pengadaan komputer atau laptop disertai dengan akses internet *wi-fi*, pengadaan alat *finger print*, serta perawatan gedung sehingga terlihat lebih baik dan nyaman. Serta mengoptimalkan daya tampung Balai Rehabilitasi Sosial yang ada;

- d. Terkait dengan anggaran dana yang terbatas, Dinas Sosial Kabupaten Semarang wajib mengusulkan penambahan jumlah anggaran sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pada APBD Kabupaten Semarang. Tujuan dari penambahan anggaran tersebut agar pelaksanaan program kegiatan dapat berjalan maksimal sehingga mencapai target dan sasaran yang telah ditetapkan. Dengan adanya penambahan anggaran ini semua program dan kegiatan yang telah direncanakan awal tahun dapat diharapkan dapat berjalan secara keseluruhan;

DAFTAR PUSTAKA

Afifudin dan Beni Ahmad Saebeni. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Pustaka.

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Amins, Achmad. 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : LaksBang PRESSindo.
- Bastian, Indra, 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*, Pusat Pengembangan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Chaizi Nasucha, 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Grasindo
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Donovan, F. dan A.C. Jackson. 1991. *Managing Human service organizations*. New York. N.Y.: Prentice Hall.
- Dunn, William. 1994. *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Hanindita offset.
- Effendi, Taufiq. 2008. *Permasalahan dan Peningkatan Kinerja SDM Aparatur Negara Menghadapi Persaingan Global*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE FakultasEkonomika dan Bisnis UGM.
- Hadari, Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: UGM Press, 2003.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Moleong, Lexy. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Bandung : PT. Rosda Karya.
- Nasution. 2003. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Poltak, Lijan Sunambela. 2012. *Kinerja Pegawai : Teori, Pengukuran, dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Prabu, Anwar Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV Mandar Maju.
- Stoner, James A.F & Wankel. 1996. *Manajemen (Terjemahan)*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 20. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia.
- Uno, Hamzah B. & Lamatenggo, Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Usman, Husaeni. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Pustaka Setia
- Yuniarsih dan Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.

**ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN SOCIAL SERVICES,
MANPOWER, AND TRANSMIGRATION IN SEMARANG DISTRICT (A CASE STUDY
OF SOCIAL AFFAIRS AND SOCIAL SECURITY ASSISTANCE SERVICES AGAINST
SOCIAL WELFARE PROBLEMS)**

by:

**Theodora Ratih Rachmawati, Dyah Hariani
Department of Public Administration
Faculty of Social Science and Political Science
Diponegoro University**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telephone (024) 7465407 Fax (024) 7465405
Website : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

In addressing issues of social welfare, the Government and Local Government can provide assistance and social security as an embodiment of the implementation of the obligations of the state in securing the rights to the basic needs of citizens are poor and can not afford. The study will analyze the performance conducted by the Semarang District Social Service and the factors that drive and impede performance in the Semarang District Social Service assistance services and social security to social welfare issues (POM). This study uses the theory of organization and five dimensions of performance that productivity, the orientation of the quality of service, responsiveness, responsibility, and accountability with a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used through observation, interviews, documentation and literature study with the informant Semarang District Social Service employee. The results showed that the performance is done Semarang District Social Service less than optimal because it is still a barrier such as issues of human resources, facilities and infrastructure is not sufficient enough, the limited budgetary funds to community participation is minimal. There needs to penyelenggaraan education, training and skills, and increases the number of HR from recruitment of civil servants or increase the number of temporary employees, proposed adding the amount of the budget in accordance with the needs required at the district budget Semarang, procurement of equipment and facilities, to disseminate to PMKSs with skills training, as well as improving coordination with the public and business community in supporting the program of advisory services and social security.

Keywords: Performance, Assistance, Social Security, Human Resources.

A. Background

Handling PMKS Years 2013 and 2014

In the Implementation of Social Affairs is aimed at improving the welfare and social justice for the people. Social welfare problems can be seen with social welfare problems (POM). With social welfare problems (POM) is a person, a family or a group of people who, because an obstacle, difficulty or interruption, can not perform their social function, so it can not fulfilled their needs (physical, spiritual and social) adequate and reasonable.

Social Department responsible for the 26 species with social welfare problems, but for the time period between 2013 and 2014 only 21 types of POM capable handled. In 2013 the number of POM that served as many as 57 008 people, but in 2014 dealing with the decline due to the amount of POM is able to be serviced just 51 337 inhabitants of the population of 63 756 inhabitants. Realization of services to POM has not reached the expected target. It is proven that the performance of Semarang District Social Service is not maximized in the service of the entire POM and can be described by the following table:

NO	PMKS	Served Of 2013	2014 Year		
			Popula tion	Served	%
1	Childhood Neglected	10	862	6	0,70
2	Homeless child	984	2.865	1.609	56,16
3	Children who Becoming Victims of Violence	3	7	2	28,57
4	Brat	24	-	5	-
5	Street children	30	84	25	29,76
6	Children with disabilities	212	1.681	130	7,73
7	Prone Women Socioeconomic	50	7.402	-	-
8	Elderly Neglected	57	4.402	163	3,70
9	People with disabilities	311	4.446	168	3,78
10	Disabled Persons Used for Chronic Disease Sufferers (ex BK)	5	-	-	-
11	Persons with HIV / AIDS	4	45	20	-
12	sluttish	120	570	52	9,12
13	Beggar	31	44	26	59,09
14	Bums and Displacement	150	9	325	3.611,11
15	Troubled Migrant Workers	75	87	75	86,21
16	Abusers NAFSA	25	23	-	-

17	Needy Family	46.450	39.141	46.450	118,67
18	Families settle Tak Livable	-	-	75	-
19	Psychological Troubled Family	200	159	380	238,99
20	Remote Indigenous Communities	-	126	100	79,37
21	Victims of natural disasters amount	80	1.803	1.726	95,73
	TOTAL	57.008	63.756	51.337	80,52

Source: Department of Social, Manpower and Transmigration Kab. Semarang, 2014

From Table 1.1 it can be seen that in the handling of POM Neglected Toddlers do not meet the target. Of a total population of 862 children only 6 children who received services that do not meet the target percentage of only 0.70%. Later in the handling of a population of 2,865 displaced children are only able to serve 1,609 children that did not meet the target with a percentage of 56.16%. Handling children who are victims of violence with a population of 7 children can only serve 2 children only so did not meet the target. PMKSs handling juvenile delinquents in 2014 only served five children from a population of 23 children from the year 2013, so too did not meet the target. Handling PMKSs Street Children of the population by 2014 as many as 84 children any able to serve 25 children that

did not meet the target with a percentage of 29.76%. Treatment of Children PMKSs defect with a population of 2014 sebanyak 1,681 children are only able to serve 130 children with a percentage amount of 7.73% that do not meet the target. Handling PMKSs Socioeconomic Prone Women by the year 2013 as many as 50, while the population of the year 2014 as many as 7402 but the data are not available PMKSs served. Handling PMKSs Seniors Terlanctar with a population of 4,402 inhabitants in 2014 as many as 163 souls can only serve so it does not meet the target with a percentage of 3.70%. Then handling the Disabled Former Chronic Disease Patients (ex BK) with populais the year 2013 as many as five lives but in 2014 there was no PMKSs who get services.

In handling the PMKSs Persons with HIV / AIDS with a population of 2014 as many as 45 people but can only serve 20 souls. Handling PMKSs prostitutes with a population of 570 inhabitants in 2014 but could only serve 52 souls that do not meet the target with a percentage of only 9.12%. Treatment of PMKSs Beggar with a population of 2014 as many as 44 lives are only able to serve 26 people with a percentage of 59.09%. Handling PMKSs Homeless and Displaced People of the total population by 2014 as many as nine lives but were able to exceed the target by being

able to serve 325 inhabitants moved at a percentage of the achievements of 3611.11%. Handling Troubled PMKSs Migrant Workers with a population of 2014 as many as 87 lives are able to handle 75 people with a percentage of 86.21%. Handling PMKSs Abusers NAFSA with a population of 2013 as many as 25 people, in 2014 the population decreased to 23 lives but has not been served. Furthermore, the handling of POM Needy Families, with a population of 2014 as many as 39 141 households were able to serve 46 450 households that meet the target with capaian percentage of 118.67%. Handling Family PMKSs menage Not Livable able to serve 75 families in 2014. Handling of Troubled Families Psychological PMKSs with a population of 159 households in 2014 were able to melebehi targets by being able to serve 380 families with a percentage of 238.99% achievement. PMKSs Handling Remote Indigenous Communities with a population of some 126 families were able to serve 100 families with a percentage of 79.37%. Handling PMKSs Natural Disaster Victims with a total population of 2014 as many as 1,803 families were able to serve 1,726 households with a percentage of 95.73% achievement.

From the findings of researchers can be seen that the handling of the 26 types of POM

is not optimal because not all social welfare issues in the district of Semarang can be served. This proves that the performance organisasi in Semarang District Social Service in the implementation of social assistance and security services for POM can be said is not optimal.

B. Research Objectives

1. To describe the organization's performance in social assistance and security services against with social welfare problems in Semarang District Social Service.

2. To analyze the factors driving and inhibiting factors in service assistance and social security to with social welfare problems in Semarang District Social Service.

C. Review of Literature

A literature review in this study is the public administration, public management, organizational performance. Public Administration has a very important role because it constitutes a form of cooperation that is carried out by a group of people or institution in carrying out tasks of government in meeting the needs of the public efficiently and efektif. Like put forward by Nicholas Henry and David H. Rosenbloom in the book Theory of Administration public (Pasolong, 2007: 8), namely:

Nicholas Henry proposed definition of public administration, namely:

A complex combination of theory and practice, with the aim to promote understanding of the government in relation to society is governed, and also encourage public policy to make it more responsive to the needs of the public social. Administrasi attempted to institutionalize management practices in accordance with the value of the effectiveness, efficiency and compliance needs of society as well.

Neither expressed by David H. Rosenbloom on the definition of public administration, namely:

Shows that the public administration is the use of the theories and processes of management, politics and law to meet the wishes of the government in the field of legislative, executive functions within the framework of rules and service to the community as a whole or in part.

Of the opinions that have been mentioned above, can be explained that the main role of public administration is to serve the public according to the major role in the government functions are carried out effectively, efficiently in order to realize the needs of people as well.

Basically, public management, namely, management of government agencies. Overman in Keban (2004: 85), suggests that:

Public management is not "scientific management", although heavily influenced by the "scientific management". Public management is not a "policy analysis", is in fact not too public administration, pressures between the orientation of the "rational-instrumental" on the one hand, and the political orientation of the policy on the other.

Having in mind the definition of management and the public it can be concluded that public management is an interdisciplinary study of the general aspects of secret societies, and a combination of management functions such as the process of organizing, directing up to scrutiny the one hand, human resources, financial, physical, information and politics on the other side in order to provide services to the public as a responsive, effective and efficient to achieve the prosperity of society.

According to the Authority and Atmosudirdjo in the book Theory of Public Administration (Pasolong, 2007: 176) suggests the performance of the organization is:

As an overall organizational effectiveness for specified needs of the group relating

through systematic efforts and enhance the organization's ability continuously to achieve their needs effectively.

From what has been stated above, it can be concluded that the performance of the organization is achieving the results of what has been set out in an organization. Organizational performance is closely related to the achievement of organizational goals, organizational planning, as well as the existing management within the organization.

D. Phenomenon Research

a. The size of the level of performance of a public organization in full as follows:

1. Productivity Concept of productivity not only measure the efficiency but also the effectiveness of service and level of public services in order to achieve the expected results.

2. Orientation to the Public Service Quality: The concept of quality service to measure public satisfaction with the services provided.

3. Responsiveness: the ability of organizations to identify community needs, set the agenda and priorities of services and develop programs for public service in accordance with the needs and aspirations of the community.

4. Responsibility: to explain the suitability of public bureaucracy pelaksanaan activity was carried out in accordance with the principles of correct administration or in accordance with organizational policies.

5. Accountability: refers to how much the policies and activities of public organizations is subject to political officials elected by the people or the size that indicates the level of conformity of service providers with the size of values or norms existing external.

b. Factors driving and inhibiting the performance of which will be observed as follows:

1. Leadership as an attempt to control to work in accordance with the standards and goals of the organization.

2. Infrastructures used in an attempt to achieve the goals include working equipment, as well as the factors supporting the implementation of a process activity.

3. Human resource management that includes aspects of compensation, rewards, promotions and others.

E. Methods

This research uses descriptive research design with a qualitative approach. Use of the design of this study aims to menganalisis

organizational performance in the Semarang District Social Service.

The research subjects using purposive by seeking information from the Head of PPSKS and PPMKS, Secretary Dinsosnakertrans Semarang District, Division Head of Planning and Finance, and people with social welfare problems (POM).

How collection of observation data used by researchers, interviews, documentary studies and literature.

Data model analysis in this study followed the concept given Miles, Huberman and Saldana (2014: 33), namely: condensation, data presentation and verification / inference data.

DISCUSSION

A. Organizational Performance

1) Productivity:

- Knowing the number of people with social welfare problems (POM) beneficiaries and social security of the information and reports data from TKSK each district.

- Provision of information related assistance and security services through counseling / socialization, pamphlets, and registration forms.

- Obstacles encountered are both the quantity and quality of human resources, limited budget, sarpras mobility, community participation and minimal business world.

- In evaluating the Semarang District Social Service POK held meetings every month, making LPJ each section / field, to monitor and evaluate directly to the field, and to report performance / rapot at the end of the year.

2) Quality of Service Orientation

- Type of social service activities to the POM is the provision of assistance and social security to 26 types of POM, and providing recommendations to the Center of Social Rehabilitation.

- Allocation of the timing of assistance and social security each quarterly / three months, training and occupational skills for 45 days, in contrast to natural disaster relief, on the porch of rehabsos, and running out of supplies for PGOT immediately when their requests for exigency.

- HR in Semarang District Social Service has not adequately serve the community with social welfare issues.

- Access and procedures for the provision of assistance and social security are easily met and understood.

- Employees have worked according to the job description referring to the decree No. 2 of 2011.

3) Responsiveness

- Efforts by the Social Service Kab.Semarang in raising awareness of POM in order not to rely on help from the government is to do counseling and vocational training.

- Efforts by the Social Service Kab.Semarang in recognizing the needs of POM is to conduct a study of social problems through socialization and when musrenbang villages / wards.

- Suitability of Social Service program Kab.Semarang with what is needed PMKSs seen from musrenbang that accommodates the aspirations of the people POM.

- Efforts are being made in response to community aspirations through musrenbang POM, and evaluation when terdaoat feedback / complaints / criticism / opinions of the community.

4) Responsibility

- Social Service Kab.Semarang efforts in improving the success of the program through the provision of information as possible for the people PMKSs related relief and social security, and to remind the capacity and staff at

the Department of Social Kab.Semarang through education and training

- Talking about statistics and numbers have been quite successfully reached the percentage achieved by the absorption of the entire budget of social assistance to the community POM.

- The procedures for the preparation of the program:

1. The preparation phase plan
2. Stage translation of wisdom into your goals and budget
3. Establish goals and budget
4. Phase preparation of DPA SKPD and made a report at year-end performance achieved during the year.

- Proactive Forms of Social Service Kab.Semarang through koordinas with other agencies and the business community, the approach to community PMKSs related assistance is needed, and plan social activities with their new breakthrough.

5) Accountability

- Accountability of Social Service LKPJ Kab.Semarang in the form of both financial administration and reporting activities in the form of documentation as well as official

meetings each month as program evaluation activities undertaken.

- Transparency Semarang District Social Service in the form of a report in which there is information on the performance, financial, and program activities.

- Party like Orphanage / Nursing, hall rehabsos, BLK, municipal police, police, businesses CSR, line sectoral agencies such as: Department of Education, Industry and Trade, Health Office, MORA, Bank BRI and BNI is a cooperation partner of Social Service in running the service program POM social community.

B. The driving factors and inhibitors Performance

Incentives:

- Leadership

The direction and support of the leadership that has been good

-Human Resources

Discipline, commitment, and responsibility for human resources in the Social Service Kab.Semarang high.

Obstacle factor :

-Human Resources

in quantity and quality is not adequate, the participation and the level of public awareness to help social service programs is still low, especially in the business world that has not been much involved.

-Facilities and infrastructure

The availability of facilities and infrastructure are less supportive of the program and activities of social assistance and security services because of budget funds limited.

CLOSING

A. Conclusion

In measuring whether the performance in the Semarang District Social Service bantuan services and social security to social welfare issues (POM) is optimal, researchers used five dimensions of organizational performance namely Productivity, Quality of Service Orientation, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. Based on the five dimensions of organizational performance, it can be concluded that the District Social Service Performance Semarang optimal enough just still found some problems related

to the implementation of social assistance and security services are to POM.

On the phenomenon of productivity, employee discipline in performing their duties and responsibilities in the service of assistance and social security to social welfare issues are in accordance with their roles, responsibilities, and functions of each and always do program evaluations social service activities are carried out, it's just still there are problems related to the quality and quantity of employees at the Semarang District Social Welfare Office because of limited IT skills and the number of workloads that are not balanced with the available human resources.

On the phenomenon of orientation of service quality, access or procedure given in service assistance and social security by District Social Service Semarang in serving social welfare issues are easily met and understood only in terms of the community inventory PMKSs often overwhelmed due to the limitations of social workers to record the number of PMKS in Semarang regency.

On the phenomenon of responsiveness, suitability Semarang District Social Service program with what it needs to do based on the aspirations of the people PMKSs delivered through musrenbang and socialization directly with the public.

On the phenomenon of responsibility, proactive forms of Semarang District Social Service in achieving the objectives of social affairs for social welfare issues is coordination with other government agencies or the private sector and make approaches to the society through socialization held at village meetings in the course fish..only SPM achievement relief and social security in 2015 decreased 49, 25% of the target of 80% of their achievements.

On the phenomenon of accountability, making the procedure of preparation to the implementation of a systematic program of transparency that has been applied by the District Social Service Semarang in shape in the form of a report which is called by LKPI both financial administration and reporting activities in the form of documentation.

The factors that drive and impede performance Semarang District Social Service can be seen from the leadership, infrastructure, and human resources.

1. Supporting Factor Performance

a. Leadership

Guidance and support provided by the leadership to employees Semarang District Social Service has been good as well as the division of labor (job description) Semarang District Social Service Employees obvious.

b. Human Resources

Discipline and commitment and high level of responsibility held by District Social Service Employees Semarang

2. Factors hindering the performance

a. Human Resources

Human resources both in quality and quantity is not sufficient and the participation and the level of public awareness in helping the program of activities of social services is still low both from the business world who have not been involved in many fundraising program CSR (Corporate Social Responsibility) and of society itself.

b. Facilities and infrastructure

The availability of facilities and infrastructure are less supportive of the program and activities of social assistance and security services because of budget funds limited.

B. Suggestion

1. In order to improve the performance becomes better, Semarang District Social Service indicators and the need to optimize the driving performance factors such as:

a. Improve the success of programs that have been planned through various social

activities program that the real needs of society, the addition of the budget, and strengthening the quality of human resources;

b. Make programming procedure, a more systematic manner that can run the program more effective and efficient;

c. The application of transparency and accountability that is being conducted by the District Social Service Semarang through the use of e-gov as web Semarang District Social Service that provides real-time information about the program of advisory services and social security to social welfare issues, preparation of performance reports, etc.

d. Boost morale among employees through referrals and support given by the leadership;

e. Improving coordination between the leadership and staff of the division of labor (job description) in the implementation of the program of advisory services and social security with reference to the decree No. 2 of 2011.

f. Improve employee discipline through morning assembly, sidelined with fingerprints and applying the warning letter and penalties for employees who violate discipline;

g. Increase employee commitment and responsibility Semarang District Social Service

to provide ease of access to services and social security assistance to social welfare problems in getting the information the widest possible through the explanation given by the employees of Semarang District Social Service;

2. In overcoming problems of the factors inhibiting the Semarang District Social Service in implementing social assistance and security services for people with social welfare problems, there are some efforts to be made as follows:

a. Improving the quality of human resources owned by the Semarang District Social Service, is necessary to strengthen the skills / competencies, especially in the IT field through a variety of education, training and skills-based technology. This is done so that the competence and professionalism of employees can be increased. Additionally, dipelrukan increase in the number of human resources through the recruitment of civil servants diselenggarakan by Central Government / Regency / City or by increasing the number of temporary employees in order to provide excellent service considering the social affairs which are the responsibility of the Social Service Semarang regency which is about the handling of 26 species with problems social welfare.;

b. Regarding the participation and the level of public awareness in helping the program of activities of social services is still low, by raising awareness with social welfare problems (POM) from being dependent to others or rely to help the Government to hold a variety of training courses to improve the skills and expertise so as expected can work alone support themselves and coaching / counseling to want to change the mindset / mindset previously dependent on the help of others to be independent. Besides coordinating with Tim social and environmental responsibility, or CSR (Corporate Social Responsibility) that helped to budget / grant aid allocated to handle POM (with social welfare problems).

c. Concerning the question of the availability of facilities and infrastructure are less supportive programs and social service activities that the proposed car rescue used for emergencies such as during the rescue of victims of natural disasters and providing assistance to citizens when a state of emergency in a remote region, supplying a computer or laptop is accompanied by wi-fi internet access, finger print equipment procurement, and maintenance of the building so it looks better and comfortable. And to optimize the capacity of the existing Center for Social Rehabilitation;

d. Associated with a limited budget, Semarang District Social Service must propose the addition of the budget in accordance with the needs required in Semarang district budget. The purpose of the additional budget for the implementation of the program of activities can run up to achieve the targets and objectives that have been set. With the addition of this budget all programs and activities that have been planned earlier in the year can be expected to run as a whole;

Bibliography

- Afifudin dan Beni Ahmad Saebeni. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Pustaka.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Amins, Achmad. 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : LaksBang PRESSindo.
- Bastian, Indra, 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*, Pusat Pengembangan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Chaizi Nasucha, 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Grasindo
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Donovan, F. dan A.C. Jackson. 1991. *Managing Human service organizations*. New York. N.Y.: Prentice Hall.
- Dunn, William. 1994. *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Hanindita offset.
- Effendi, Taufiq. 2008. *Permasalahan dan Peningkatan Kinerja SDM Aparatur Negara Menghadapi Persaingan Global*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE FakultasEkonomika dan Bisnis UGM.
- Hadari, Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: UGM Press, 2003.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Moleong, Lexy. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Bandung : PT. Rosda Karya.
- Nasution. 2003. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Poltak, Lijan Sunambela. 2012. *Kinerja Pegawai : Teori, Pengukuran, dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Prabu, Anwar Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV Mandar Maju.
- Stoner, James A.F & Wankel. 1996. *Manajemen (Terjemahan)*. Penerbit Erlangga. Jakarta

- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 20. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia.
- Uno, Hamzah B. & Lamatenggo, Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Usman, Husaeni. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Pustaka Setia
- Yuniarsih dan Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.