

SKRIPSI



POTENSI MALADMINISTRASI DAN STRATEGI PENCEGAHANNYA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI SUKU DINAS SOSIAL JAKARTA BARAT

Disusun oleh:

Nama : Muhammad Choirul Akhyar

NPM : 2210011018

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026

JUDUL



Potensi Maladministrasi Dan Strategi Pencegahannya Dalam Pelayanan Publik Di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan oleh:**

Nama : Muhammad Choirul Akhyar
NPM : 2210011018
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

NAMA : Muhammad Choirul Akhyar

NPM : 2210011018

JURUSAN : Administrasi Publik

PROGRAM STUDI : Administrasi Pembangunan Negara

JUDUL : Potensi Maladministrasi Dan Strategi Pencegahannya Dalam Pelayanan Publik Di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada, 8 Juni 2026

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping loops and strokes, positioned above the printed name of the supervisor.

Dr. Alih Aji Nugroho, S.AP., MPA

NIP: 199205252018011002

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada (Jakarta, 25 Mei 2026)

Ketua Merangkap Anggota



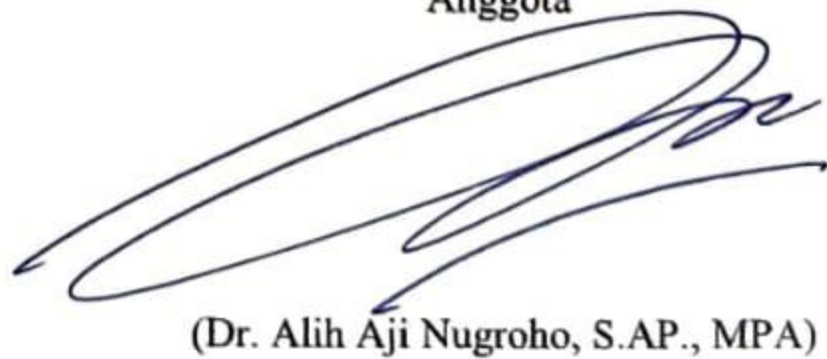
(Dr. Ridwan Rajab, M.Si)

Sekretaris Merangkap Anggota



(Dr. Bambang Giyanto, SH., M.Pd)

Anggota



(Dr. Alih Aji Nugroho, S.AP., MPA)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Choirul Akhyar
NPM : 2210011018
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Potensi Maladministrasi Dan Strategi Pencegahannya Dalam Pelayanan Publik Di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penelitian Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat** atau **penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 8 Juni 2026



Peneliti,
(Muhammad Choirul Akhyar)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi ini. Dalam proses penyusunan skripsi, peneliti memperoleh banyak wawasan, pengetahuan, serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dukungan tersebut juga datang dari keluarga dan sahabat yang senantiasa memberikan semangat dan doa tanpa henti. Adapun penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program Sarjana Terapan di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Pada kesempatan ini, peneliti menyusun skripsi yang berjudul “***Potensi Maladministrasi dan Strategi Pencegahannya dalam Pelayanan Publik di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat***”.

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Alih Aji Nugroho, S.AP., MPA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga kepada peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti juga ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang diberikan selama pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini;
2. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moril, motivasi, dan doa tanpa henti;
3. Bapak Prof. Dr. Luki Karunia, S.E., Ak., MA., CA., CACP. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
4. Ibu Dr. Mala Sondang Silitonga, MA., selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik;

5. Bapak Bambang Surhatono, S.Sos., ME., selaku Koordinator Administrasi Akademik dan Kerjasama;
6. Ibu Nila Kurniawati, S.AP., M.AP., selaku Ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Sarjana Terapan;
7. Bapak Dr. Alih Aji Nugroho, S.AP., MPA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan semangat selama pelaksanaan skripsi;
8. Ibu Titi Purwanti, SE., MAP, selaku Pembimbing Instansi yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama peneliti melaksanakan kegiatan penelitian di unit;
9. Ibu Tanti Rukmayanti Ardiyanti, S.Tr.Sos, selaku Mentor yang telah mendampingi, memberikan arahan teknis, dan mendukung setiap tahapan penelitian yang dijalankan;
10. Seluruh jajaran pegawai di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat yang turut memberikan bantuan, informasi, serta kerja sama dalam pelaksanaan penelitian ini;
11. Rekan-rekan serta sahabat peneliti atas doa, semangat, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.

Peneliti memohon maaf jika penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya untuk kedepannya.

Jakarta, 29 April 2026



Muhammad Choirul Akhyar

ABSTRAK

Muhammad Choirul Akhyar, 2210011018

Potensi Maladministrasi dan Strategi Pencegahannya dalam Pelayanan Publik di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat

Skripsi, hlm. vii, 118 halaman

Dosen Pembimbing: Dr. Alih Aji Nugroho, S.AP., MPA.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya potensi maladministrasi dalam pelayanan publik di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat yang dapat memengaruhi kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi maladministrasi serta menganalisis strategi pencegahannya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara terstruktur, dan studi dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan pelayanan publik telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai standar, serta tidak ditemukan praktik maladministrasi yang signifikan. Namun demikian, masih terdapat potensi maladministrasi yang dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume pelayanan, serta kendala teknis dan administratif. Strategi pencegahan maladministrasi telah dilaksanakan melalui tahapan manajemen strategik, meliputi analisis lingkungan, penetapan misi dan tujuan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian, dengan fokus pada penguatan SOP, digitalisasi layanan, peningkatan kapasitas aparatur, dan keterbukaan informasi. Meskipun demikian, efektivitas strategi tersebut masih belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan sumber daya dan kendala dalam pelaksanaan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada aspek sumber daya manusia, pengawasan, komunikasi pelayanan, serta pengembangan sistem digital yang lebih terintegrasi dan transparan guna meminimalisir potensi maladministrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Maladministrasi; Pelayanan Publik; Strategi Pencegahan

ABSTRACT

Muhammad Choirul Akhyar, 2210011018

Potential Maladministration and Prevention Strategies in Public Services at the West Jakarta Social Affairs Sub-Department

Undergraduate Thesis, page vii, 118 pages

Supervisor: Dr. Alih Aji Nugroho, S.AP., MPA.

This study is motivated by the existence of potential maladministration in public service delivery at the West Jakarta Social Affairs Sub-Department, which may affect service quality and public trust. The study aims to identify potential maladministration and analyze its prevention strategies. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, structured interviews, and documentation studies, and analyzed using the Miles and Huberman model through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that, in general, public service delivery has been carried out well and in accordance with established standards, with no significant maladministration found. However, there remain potential risks of maladministration influenced by limited human resources, high service volume, as well as technical and administrative constraints. Maladministration prevention strategies have been implemented through stages of strategic management, including environmental analysis, formulation of mission and objectives, strategy formulation, strategy implementation, as well as evaluation and control, with a focus on strengthening standard operating procedures, service digitalization, capacity building of personnel, and information transparency. Nevertheless, the effectiveness of these strategies has not been fully optimal due to resource limitations and implementation challenges in the field. Therefore, strengthening efforts are needed in the areas of human resources, supervision, service communication, and the development of more integrated and transparent digital systems to minimize the potential for maladministration and to continuously improve the quality of public services.

Keywords: Maladministration; Public Services; Prevention Strategies

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR FOTO.....	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	12
1. Tinjauan Kebijakan	12
2. Tinjauan Teori	15
B. Konsep Kunci.....	34
C. Kerangka Berpikir.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A. Metode Penelitian	37
B. Teknik Pengumpulan Data.....	38
C. Instrumen Penelitian	42

D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
A. Penyajian Data	46
1. Gambaran Umum Lokus Penelitian	46
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sudin Sosial Jakarta Barat	52
3. Potensi Maladministrasi.....	58
4. Strategi Pencegahan Maladministrasi	76
B. Pembahasan.....	92
1. Potensi Maladministrasi	92
2. Strategi Pencegahan Maladministrasi	99
C. Sintesis Pemecahan Masalah	107
BAB V PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	159

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Jenis Triwulan 1 Tahun 2025	2
Tabel 1.2 Jumlah Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Jenis Triwulan 2 Tahun 2025	3
Tabel 3.1 Daftar <i>Key Informant</i>	40

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total Pengunjung Di Sudin Sosial Jakarta Barat Yang Tercatat Hingga Tahun 2025	6
Gambar 2.1 Bagan Ilustrasi Proses Manajemen Strategis Krisnandi dkk.	34
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 3.1 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Sudin Sosial Jakarta Barat	48
Gambar 4.2 Beberapa Prosedur Pelayanan di Sudin Sosial Jakarta Barat	53
Gambar 4.3 Beberapa Bukti Dokumentasi Penyelenggaraan Pelayanan oleh Sudin Sosial Jakarta Barat	55
Gambar 4.4 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat oleh Sudin Sosial Jakarta Barat ...	56
Gambar 4.5 Nilai IKM Sudin Sosial Jakarta Barat Tahun 2024.....	58
Gambar 4.6 Waktu Penyelesaian Laporan/Aduan Yang Masuk Tahun 2024.....	61
Gambar 4.7 Pengaduan Masyarakat Tidak Ada Laporan Diskriminatif	65
Gambar 4.8 Substansi Keputusan Kepala Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Barat Nomor 23 Tahun 2023	86
Gambar 4.9 Instagram Sudin Sosial Jakarta Barat.....	87
Gambar 4.10 Contoh Notulensi Rapat Bulanan.....	92
Gambar 4.11 Dokumentasi Rapat Monev Bersama Eksternal.....	92

DAFTAR FOTO

Foto 4.1 Papan Informasi Sudin Sosial Jakarta Barat.....	57
Foto 4.2 Rapat Bersama Pilar-Pilar Sosial.....	57
Foto 4.3 Proses Penerimaan Layanan	61
Foto 4.4 Sistem Kursi Antrean Pemohon Layanan	61
Foto 4.5 Proses Pelayanan Sesuai Antrean.....	64
Foto 4.6 Informasi Prosedur Tersaji Di Area Meja Pelayanan.....	67
Foto 4.7 Piagam Penghargaan Beberapa Pegawai Kinerja Unggul	70
Foto 4.8 Interaksi Pegawai Dan Masyarakat Berjalan Lancar.....	73
Foto 4.9 Piagam Penghargaan Unit Dari Ombudsman RI	80
Foto 4.10 Infografis Visi dan Misi Sudin Sosial Jakarta Barat	83
Foto 4.11 Maklumat Pelayanan Sudin Sosial Jakarta Barat	83
Foto 4.12 Rapat Bersama Masyarakat/PSM	87

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator kinerja utama dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat dan memfasilitasi partisipasi publik. Dalam skala global dan nasional, terdapat tuntutan akan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas yang semakin meningkat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam era reformasi birokrasi dan digitalisasi saat ini (Naufal & Siahaan, 2024). Hal ini sejalan dengan semakin kompleksnya tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Dalam konteks nasional, pelayanan publik di Indonesia diatur oleh dua undang-undang utama, yaitu UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. UU No. 25/2009 menetapkan prinsip-prinsip dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Sementara itu, UU No. 30/2014 berfokus pada pengaturan administrasi pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada publik. Kedua regulasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih profesional serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik di seluruh Indonesia (Amus et al., 2023)

Namun, meskipun regulasi telah disusun secara komprehensif, praktik maladministrasi di Indonesia masih menjadi isu serius yang mengancam kualitas pelayanan publik. Maladministrasi mengacu pada perilaku atau tindakan yang tidak sesuai dengan regulasi, prosedur, atau norma pelayanan yang telah ditetapkan, yang berpotensi merugikan masyarakat (Ignasius et al., 2023). Penyebab utama maladministrasi dipengaruhi oleh rendahnya kompetensi dan integritas aparatur yang

rentan pada kepentingan pribadi, serta kelemahan regulasi yang tidak tegas, kurang jelas, dan menyulitkan penyelenggara maupun pengguna layanan (Ombudsman RI, 2021). Hal ini dapat dilihat dari data Ombudsman RI berikut yang menunjukkan tren pengaduan maladministrasi di Indonesia.

Tabel 1.1
Jumlah Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Menurut Jenis Triwulan 1 Tahun 2025

Dugaan Maladministrasi	Januari	Februari	Maret	Grand Total
Tidak Memberikan Pelayanan	126	203	17	346
Penundaan Berlarut	69	47	3	119
Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum	52	46	3	101
Penyimpangan Prosedur	60	26	6	92
Permintaan atau penerimaan imbalan	15	11	1	27
Tidak Patut	11	9	4	24
Penyalahgunaan Wewenang	7	3	1	11
Tidak Kompeten	1	7	1	9
Diskriminasi	0	7	0	7
Perilaku atau perbuatan melawan hukum	3	2	1	6
Grand Total	379	102	19	500

Sumber: Data Ombudsman RI, 2025

Tabel 1.2
Jumlah Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Menurut Jenis Triwulan 2 Tahun 2025

Dugaan Maladministrasi	April	Mei	Juni	Grand Total
Tidak Memberikan Pelayanan	103	142	19	264
Penyimpangan Prosedur	36	54	22	112
Penundaan Berlarut	35	36	25	96
Permintaan atau penerimaan imbalan	3	13	5	21
Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum	8	4	1	13
Tidak Patut	4	6	1	11
Tidak Kompeten	2	2	2	6
Penyalahgunaan Wewenang	2	2	1	5
Perilaku atau perbuatan melawan hukum	0	2	1	3
Diskriminasi	0	1	0	1
Grand Total	193	262	77	532

Sumber: Data Ombudsman RI, 2025

Berdasarkan data pada tabel, dapat disimpulkan bahwa praktik maladministrasi menjadi permasalahan penting yang memerlukan perhatian serius dan pengelolaan yang tepat. Jika tidak ditangani secara efektif, potensi terjadinya maladministrasi dapat semakin meningkat.

Fenomena tersebut apabila ditinjau dari perspektif teori maladministrasi menurut Hartono dkk. dalam bukunya (2003) menunjukkan bahwa berbagai bentuk penyimpangan dalam pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, seperti maladministrasi terkait waktu (penundaan berlarut dan tidak memberikan pelayanan), maladministrasi yang bersifat diskriminatif, pelanggaran

hukum (pemalsuan dan pelanggaran prosedur), penyalahgunaan kewenangan dan kompetensi, hingga tindakan yang mengarah pada praktik KKN. Data yang disajikan oleh Ombudsman RI pada tabel di atas memperlihatkan bahwa bentuk-bentuk maladministrasi yang dominan, seperti tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, serta penyimpangan prosedur, merupakan bentuk nyata dari kategori maladministrasi terkait waktu dan pelanggaran hukum sebagaimana dijelaskan dalam teori Hartono. Dengan demikian, data empiris tersebut tidak hanya menunjukkan tingginya angka pengaduan, tetapi juga mencerminkan pola penyimpangan administrasi yang dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan kerangka konseptual maladministrasi.

Kota Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan perekonomian memiliki jumlah penduduk yang sangat besar. Berdasarkan data BPS Provinsi DKI Jakarta, pada Semester I tahun 2025 jumlah penduduk WNI tercatat mencapai 11.010.514 jiwa. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan layanan publik terpadu melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) yang menghadirkan lebih dari 340 jenis layanan dari berbagai instansi pemerintah pusat maupun daerah (KemenPAN RB, 2017). Kondisi tersebut menegaskan besarnya tanggung jawab Jakarta sebagai ibu kota dalam menyelenggarakan fungsi administrasi, pemerintahan, ekonomi, dan sosial bagi jutaan warga setiap tahunnya. Namun, kompleksitas pelayanan publik tersebut juga menghadirkan tantangan tersendiri dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang profesional, akuntabel, serta bebas dari praktik maladministrasi. Dilansir dari Laporan Tahunan 2022 Ombudsman RI, pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat, yakni sebanyak 4.008 laporan, hampir mencakup separuh dari total laporan. Berdasarkan wilayah terlapornya, DKI Jakarta menjadi penerima jumlah laporan terbanyak yakni 843 laporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya Jakarta masih belum optimal dan membutuhkan perhatian serius dari pemerintah.

Di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat, salah satu Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) yang memiliki peran penting adalah **Suku Dinas Sosial (Sudinsos) Jakarta Barat**. Unit ini bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan sosial yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, termasuk memfasilitasi program kesejahteraan sosial serta mengelola berbagai bentuk bantuan bagi kelompok rentan dan masyarakat miskin (Sudin Sosial Jakarta Barat, 2025). Unit Kerja ini terdiri dari: Kepala Suku Dinas; Subbagian Tata Usaha; Seksi Perlindungan, Jaminan, dan Rehabilitasi Sosial; Seksi Pemberdayaan Sosial dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial; dan Satuan Pelaksana Dinas Sosial Kecamatan (Akhyar, 2025). Kepala Suku Dinas berfungsi mengoordinasikan urusan sosial, pengelolaan data, rehabilitasi sosial, penegakan regulasi, serta tata usaha dan pelaporan. Subbagian Tata Usaha menangani administrasi, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, serta penyusunan rencana dan laporan kinerja. Seksi Perlindungan, Jaminan, dan Rehabilitasi Sosial melaksanakan kebijakan serta pembinaan bidang perlindungan dan rehabilitasi sosial. Seksi Pemberdayaan Sosial dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial fokus pada pemberdayaan masyarakat, pengawasan program kesejahteraan, dan evaluasi penanggulangan kemiskinan. Adapun Satuan Pelaksana Sosial Kecamatan bertugas mengelola data sosial, melakukan pembinaan, pengawasan, serta mendukung penegakan regulasi di tingkat kecamatan (Akhyar, 2025).

Berbagai jenis pelayanan yang tersedia tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Barat Nomor 27 Tahun 2024. Keputusan ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, serta Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Beberapa standar pelayanan yang tercantum dalam SK Kepala Suku Dinas Sosial Jakarta Barat Nomor 27/2024, yakni: (1) Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Alat Bantu Fisik; (2) Standar Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Rekomendasi

Pemulangan Warga Binaan Sosial (WBS); (3) Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Sosial Pemenuhan Kebutuhan Dasar Korban Bencana; (4) Standar Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Rekomendasi Bantuan Hibah Pusat; (5) Standar Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Re-Aktivasi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan APBN/APBD; (6) Standar Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Tanda Daftar Yayasan (TDY) dan Ijin Kegiatan Yayasan (IKY); (7) Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Terdaftar Data Tunggal Kesejahteraan Sosial (DTKS); (8) Standar Pelayanan Pelatihan Usaha Ekonomi Produktif; (9) Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Sandang Non Bencana; (10) Standar Pelayanan Rujukan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PKS) Terlantar Hasil Pejangkauan; (11) Standar Pelayanan Pendampingan Rujukan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Terlantar Sakit ke Fasilitas Kesehatan; dan (12) Standar Pelayanan Pendampingan Rujukan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Terlantar Sakit ke Fasilitas Kesehatan.

PENGUNJUNG	
Hari Ini	: 35
Bulan Ini	: 448
Tahun Ini	: 2927
Total Pengunjung	: 2927

Gambar 1.1 Total Pengunjung Di Sudin Sosial Jakarta Barat Yang Tercatat Hingga Tahun 2025

Sumber: Sudinsos Jakarta Barat, 2025

(Diakses pada 24 September 2025)

Berdasarkan gambar di atas, dari banyaknya pengunjung dapat diasumsikan sebagian besar di antaranya merupakan warga yang datang untuk mengajukan

permohonan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan aspek penting yang harus dijalankan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik yang merugikan masyarakat. Namun dalam praktiknya, setiap penyelenggaraan layanan publik sangat dekat dengan kemungkinan terjadinya kesalahan, kekeliruan, atau kelalaian (Ombudsman RI, 2021). Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia maupun lemahnya mekanisme pengawasan (Ombudsman RI, 2021). Pada konteks Suku Dinas Sosial Jakarta Barat, keterbatasan jumlah SDM dan terbatasnya informasi prosedur pelayanan menjadi tantangan yang turut memengaruhi kelancaran proses pelayanan serta kualitas layanan yang diterima masyarakat (Akhyar, 2025).

Kondisi tingginya intensitas pelayanan tersebut pada dasarnya dapat menjadi faktor yang meningkatkan potensi terjadinya maladministrasi apabila tidak diimbangi dengan kapasitas sumber daya dan sistem pelayanan yang memadai. Penelitian Syafebri dkk. (2025) menunjukkan bahwa keterbatasan SDM, tingginya beban kerja, serta kurang responsifnya instansi dalam menindaklanjuti pelayanan dan pengaduan menjadi faktor utama yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian layanan publik dan menurunkan efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi memunculkan berbagai bentuk maladministrasi, seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan secara optimal, maupun penyimpangan prosedur pelayanan (Syafebri et al., 2025). Dengan demikian, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik perlu merumuskan strategi yang efektif di tengah tantangan yang dihadapi, tidak hanya untuk mencegah tetapi juga untuk menanggulangi terjadinya praktik maladministrasi. Penerapan strategi tersebut sekaligus berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan lembaga penyedia layanan.

Pemilihan lokus penelitian di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dilandasi oleh temuan awal peneliti terkait tren laporan pengaduan masyarakat. Data Ombudsman menunjukkan bahwa selama periode 2022–2023, jumlah laporan maladministrasi di

Kota Jakarta Barat mengalami kenaikan. Pada tahun 2022 tercatat 28 laporan, sementara pada tahun 2023 meningkat menjadi 78 laporan. Tren ini berbeda dengan kota administrasi lainnya, seperti Jakarta Timur dan Jakarta Selatan, yang justru mengalami penurunan jumlah laporan pada periode yang sama. Selain itu, isu sosial merupakan bidang pelayanan yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak dasar dan kesejahteraan masyarakat. Ombudsman mencatat terdapat 258 laporan terkait jaminan dan kesejahteraan sosial pada tahun 2021, yang kemudian meningkat menjadi 312 laporan pada tahun 2022. Laporan Ombudsman tahun 2024 juga menunjukkan bahwa substansi jaminan dan kesejahteraan sosial masih menjadi perhatian utama, dengan jumlah laporan mencapai 555 kasus pada tahun tersebut. Berdasarkan temuan data tersebut, peneliti memandang bahwa Suku Dinas Sosial Jakarta Barat merupakan lokus yang relevan dan strategis untuk diteliti lebih mendalam.

Kajian mengenai bentuk-bentuk maladministrasi yang muncul dalam pelayanan publik serta strategi penanganan yang diterapkan di lingkup unit kerja daerah masih sangat terbatas. Ketiadaan penelitian yang mendalami aspek tersebut menegaskan urgensi dilakukannya penelitian ini, agar dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai fenomena maladministrasi sekaligus menawarkan pemahaman mengenai strategi penanganannya di tingkat unit pelaksana daerah, khususnya di Sudin Sosial Jakarta Barat. Penelitian terdahulu oleh Maulana dkk. (2024) berjudul *“Fokus Pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Jakarta Raya”* menitikberatkan pada peran Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal maladministrasi di wilayah Jakarta Raya (Maulana et al., 2024). Namun, penelitian tersebut tidak menelaah bagaimana strategi pencegahan maladministrasi dijalankan di tingkat instansi pelaksana daerah, seperti Suku Dinas, yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Selain itu, kajian tersebut lebih menyoroti maladministrasi secara umum di Jakarta Raya, tanpa menguraikan bentuk-bentuk maladministrasi spesifik dalam bidang sosial pada level daerah.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2023) yang berjudul *“Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia”* berfokus pada upaya pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan Ombudsman RI dalam konteks pandemi Covid-19. Lokus penelitian berada di Ombudsman RI pusat sehingga bersifat makro dengan orientasi pada lembaga pengawas eksternal. Kajian tersebut tidak menyoroti dinamika di level instansi pelaksana daerah maupun bentuk-bentuk maladministrasi yang terjadi di lapangan, melainkan lebih menitikberatkan pada analisis implementasi strategi pencegahan secara umum (Setiawan, 2023). Selanjutnya, penelitian Purba & Jaidun (2025) berjudul *“Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Tinjauan terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 di Kota Samarinda”* menekankan aspek pencegahan maladministrasi berdasarkan regulasi Ombudsman dengan lokus penelitian di Kota Samarinda (Purba & Jaidun, 2025). Fokus penelitian ini masih dominan pada Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal, sehingga tidak menelaah bagaimana instansi pelaksana daerah mencegah maladministrasi secara konkret, khususnya di sektor sosial.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut, tampak jelas bahwa kajian mengenai strategi penanganan maladministrasi di tingkat instansi pelaksana masih sangat terbatas. Padahal, unit pelaksana inilah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan rentan menghadapi potensi maladministrasi dalam pelayanan sosial. Oleh karena itu, penelitian skripsi berjudul *“Potensi Maladministrasi dan Strategi Pencegahannya dalam Pelayanan Publik di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat”* menjadi penting untuk dilakukan, karena dapat mengisi kekosongan kajian dengan memberikan gambaran komprehensif mengenai bentuk maladministrasi yang terjadi serta strategi pencegahan yang diterapkan secara praktis di tingkat daerah. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai potensi maladministrasi yang terjadi serta menganalisis strategi pencegahan yang diterapkan di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat. Melalui kajian ini, diharapkan diperoleh

pemahaman yang komprehensif mengenai realitas praktik maladministrasi sekaligus upaya pencegahannya pada unit layanan publik di tingkat daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan model manajemen strategis dari Krisnandi dkk. (2019), yang membagi proses manajemen strategis ke dalam lima tahapan utama: analisis lingkungan, penetapan misi & tujuan, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi (Krisnandi et al., 2019). Dengan pendekatan tersebut, peneliti berupaya mengkaji secara mendalam bagaimana Suku Dinas Sosial Jakarta Barat merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi dalam mencegah praktik maladministrasi. Selain itu, peneliti juga akan menawarkan sejumlah rekomendasi yang ditujukan untuk melengkapi sekaligus memperkuat strategi yang telah ada, dengan berlandaskan pada hasil analisis penelitian ini.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan permasalahan dalam skripsi ini adalah:

1. Apa saja potensi praktik maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat?
2. Bagaimana penyusunan strategi yang telah diterapkan oleh Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam mencegah praktik maladministrasi?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi potensi praktik maladministrasi dalam pelayanan publik di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat;
2. Menganalisis strategi pencegahan yang telah diterapkan oleh Suku Dinas Sosial Jakarta Barat terhadap praktik maladministrasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait kajian maladministrasi dan strategi pencegahannya di tingkat instansi pelaksana daerah;
- b. Menambah referensi penelitian mengenai realitas pelayanan publik di bidang sosial;
- c. Menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan kajian mengenai reformasi birokrasi, pelayanan publik, serta strategi pencegahan dan penanganan maladministrasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran nyata bagi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat mengenai potensi maladministrasi serta strategi pencegahan yang telah dilakukan;
- b. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan dan pegawai Suku Dinas Sosial Jakarta Barat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Sebagai bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan daerah dalam merumuskan regulasi maupun program peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Maladministrasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Barat secara umum telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- b. Secara normatif, tidak ditemukan praktik maladministrasi yang bersifat signifikan, seperti diskriminasi, penyalahgunaan kewenangan, maupun praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).
- c. Namun demikian, masih terdapat potensi maladministrasi dalam beberapa aspek pelayanan yang perlu menjadi perhatian.
- d. Pada aspek waktu pelayanan, keterlambatan masih dapat terjadi akibat faktor teknis dan administratif, seperti:
 - 1) berkas permohonan yang belum lengkap,
 - 2) proses verifikasi lintas instansi,
 - 3) keterbatasan sumber daya manusia (SDM),
 - 4) serta kendala pada sistem pelayanan.
- e. Pada aspek kewenangan dan kompetensi, meskipun pelaksanaan tugas telah mengikuti prosedur, masih terdapat kebutuhan peningkatan pemahaman pegawai terhadap aturan formal, khususnya bagi pegawai baru.
- f. Pada aspek pelayanan secara umum, perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan juga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam proses pelayanan dan memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan.

- g. Dengan demikian, meskipun tidak ditemukan maladministrasi yang bersifat langsung atau disengaja, potensi maladministrasi tetap ada sebagai dampak dari keterbatasan kapasitas organisasi serta faktor eksternal dari masyarakat.
- h. Oleh karena itu, diperlukan upaya pencegahan yang berkelanjutan, meliputi:
 - 1) penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pembinaan teknis,
 - 2) peningkatan sistem pengawasan internal,
 - 3) serta peningkatan sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap layanan publik.
- i. Upaya-upaya tersebut penting agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal serta potensi maladministrasi dapat diminimalkan di masa mendatang.

2. Strategi Pencegahan Maladministrasi

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Strategi pencegahan maladministrasi di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat telah berjalan dan mengacu pada prinsip manajemen strategis pelayanan publik.
- b. Hal ini terlihat dari penerapan SOP sebagai pedoman layanan, pelaksanaan pelayanan berbasis aturan, serta adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi secara berkala.
- c. Selain itu, digitalisasi pelayanan dan keterbukaan informasi juga telah diterapkan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan.
- d. Namun, implementasinya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan SDM, tingginya volume pelayanan, serta belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan.
- e. Optimalisasi sistem digital dan pengelolaan pengaduan juga masih perlu ditingkatkan.
- f. Dengan demikian, strategi pencegahan maladministrasi sudah berjalan dengan baik secara sistematis, tetapi masih perlu penguatan pada:
 - 1) peningkatan kapasitas aparatur,

- 2) perbaikan komunikasi pelayanan kepada masyarakat,
 - 3) penguatan pengawasan internal,
 - 4) serta optimalisasi digitalisasi layanan.
- g. Penguatan tersebut diperlukan agar pencegahan maladministrasi lebih efektif dan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi tindak lanjut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meminimalisasi potensi maladministrasi di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Barat.

1. Bagi Pimpinan Suku Dinas Sosial Jakarta Barat

a. Optimalisasi Sumber Daya Manusia

Segera mengimplementasikan kerja sama formal dengan perguruan tinggi untuk penempatan mahasiswa magang. Hal ini bertujuan untuk membantu beban administratif (input data dan pengarsipan) guna mengatasi keterlambatan pelayanan akibat keterbatasan petugas.

b. Penguatan Pengawasan Internal

Meningkatkan frekuensi pengawasan langsung (sidak) di ruang pelayanan dan melakukan audit dokumen administrasi secara berkala untuk memastikan konsistensi penerapan SOP dan mencegah potensi maladministrasi sejak dini.

c. Peningkatan Kapasitas Aparatur

Menyelenggarakan program *mentoring* atau bimbingan teknis (Bimtek) khusus bagi pegawai baru mengenai standar pelayanan dan mekanisme penanganan pengaduan agar kompetensi petugas merata.

d. Penguatan Digitalisasi

Mengembangkan sistem pelayanan digital yang transparan dan terintegrasi, menyediakan fitur pelacakan layanan, serta mengoptimalkan situs resmi unit.

Selain itu, perlu peningkatan kapasitas aparatur agar digitalisasi berjalan efektif dalam mencegah maladministrasi.

2. Bagi Petugas Pelayanan/Pelaksana

a. Komunikasi Proaktif

Petugas diharapkan lebih aktif memberikan edukasi langsung kepada pemohon mengenai kelengkapan berkas dan alur pelayanan untuk meminimalisir kesalahpahaman yang sering dipersepsikan sebagai penundaan pelayanan ataupun diskriminasi.

3. Bagi Masyarakat dan Stakeholder Terkait

a. Edukasi Masyarakat

Melibatkan Karang Taruna dan perangkat Kelurahan dalam mensosialisasikan prosedur pelayanan sosial (baik pelayanan daring maupun luring) secara rutin. Hal ini penting agar masyarakat memahami persyaratan teknis sebelum melakukan permohonan layanan, sehingga proses pelayanan diharapkan menjadi lebih cepat.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Faisal, M. (2023). *Hukum Pelayanan Publik*. (M. S. Gemilang, Ed.) CV Bintang Semesta Media.
- Hartono, S., Masthuri, B., Rochmaeni, E., & Winarso. (2003). *Panaduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*.
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L., Syahadiyanti, L., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. CV. REY MEDIA GRAFIKA.
- Kadir, A. (2020). *Pengolahan Data dan Analisis Statistik*. Rajawali Pers.
- Krisnandi, H., Efendi, S., & Sugiono, E. (2019). *PENGANTAR MANAJEMEN*.
- Marwiyah, S. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik*.
- Musri, & Mulia, R. A. (2022). *Etika Administrasi Publik*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Rahmadani, C., & dkk. (2025). *Buku Panduan Pencegahan Maladministrasi*. Malang Corruption Watch.
- Sarjito, A. (2024). *Dasar-dasar Administrasi Publik*. INDONESIA EMAS GROUP.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

B. Artikel Jurnal

- Amus, M. N., Yohanes, S., Ratu Udju, H., & Kholipah, S. A. (2023). Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Kontes Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(6), 655–663. <https://doi.org/10.59141/jist.v4i6.632>
- Aulia, D., Soleh, M., & Hariyati, N. (2023). Manajemen Strategik Pengelolaan Sekolah Di Mi Tri Shakti Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)*, 9(1).

- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Hayati, M. (2021). MALADMINISTRASI DALAM TINDAKAN PEMERINTAH. *Jurnal Wasaka Hukum*, 9(1).
- Ignasius, M., Sakir, M., & Abdussamad, N. (2023). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 02(01).
- Maulana, M., Kurniati, F., & Anwar, M. K. (2024). *Fokus Pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Jakarta Raya*. 5. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i01.6350>
- Naufal, M. F., & Siahaan, A. Y. (2024). Responsivitas Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam Mengatasi Kekerasan di Kota Binjai. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 84-102.
- Permana, A., Maulida, A., Husaeni, F., Mujadidah, H., Ruhimasari, S., & Surya, P. P. (2025). Definisi Kebijakan Publik: Pengertian, Unsur-Unsur Dan Perkembangan. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(5), 453–457.
- Purba, F. J., & Jaidun. (2025). Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Tinjauan terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 di Kota Samarinda. *International Journal of Politic, Public Policy and Environmental Issues*, 5(1), 9–16. <https://doi.org/10.53622/ij3pei.v5i1.337>
- Setiawan, A. (2023). Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(10), 2153–2163. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i10.624>
- Setyowati, A. (2022). Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi pada masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Jurnal Solidaritas FISIP UNISRI*, 2(3), 1-16.

- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020, Desember). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2).
- Syafebri, A., Lionardo, A., Putra, R., Budiyanto, M. N., & Chendra, R. (2025). Implementasi Peraturan Ombudsman No. 26/2017 dalam Penyelesaian Laporan di Ombudsman Sumatera Selatan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 7(2), 74–85.
<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v7i2.6558>
- Wada, F. H., Pertiwi, A., Hasiolan, M. I. S., Lestari, S., Sudipa, I. G. I., Patalatu, J. S., Boari, Y., Ferdinan, Puspitaningrum, J., Ifadah, E., & Rahman, Abd. (2024). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/377223521>

C. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Surat Keputusan Kepala Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Barat Nomor 27 Tahun 2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Barat
- Surat Keputusan Kepala Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Barat Nomor 23 Tahun 2023 Kompensasi Jaminan Pelayanan Pada Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Barat

D. Website

- Andri. (2025, Juli 1). *Inilah Berbagai Definisi Kebijakan Publik Menurut Ahli*. Retrieved Oktober 7, 2025, from [duta-training.com: https://duta-training.com/definisi-kebijakan-publik-menurut-ahli/](https://duta-training.com/definisi-kebijakan-publik-menurut-ahli/)

- KemenPAN RB. (2017, Oktober 12). *Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta Resmi Diluncurkan, 340 Jenis Layanan Langsung Bisa Diakses*. Retrieved September 24, 2025, from [menpan.go.id: https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-dki-jakarta-resmi-diluncurkan-340-jenis-layanan-langsung-bisa-diakses](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-dki-jakarta-resmi-diluncurkan-340-jenis-layanan-langsung-bisa-diakses)
- Ombudsman RI. (2020, November 29). *Mengenal Pelayanan Publik*. (M. B. Putra, Editor) Retrieved September 29, 2025, from [ombudsman.go.id: https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik)
- Ombudsman RI. (2021, Februari 23). *Mendeteksi Potensi Maladministrasi*. (M. Burhan, Editor) Retrieved September 24, 2025, from [ombudsman.go.id: https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mendeteksi-potensi-maladministrasi](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mendeteksi-potensi-maladministrasi)
- Sudin Sosial Jakarta Barat. (2025). *Profil UKPD*. Retrieved September 24, 2025, from [barat.jakarta.go.id: https://barat.jakarta.go.id/ukpd/sudin-sosial#profil](https://barat.jakarta.go.id/ukpd/sudin-sosial#profil)
- Sutrisno, K. T. (2022, Juli 3). *8 Pengertian Penelitian Deskriptif Menurut Para Ahli*. Retrieved Oktober 10, 2025, from [meenta.net: https://meenta.net/pengertian-penelitian-deskriptif/](https://meenta.net/pengertian-penelitian-deskriptif/)
- Thabroni, G. (2022, Mei 16). *Manajemen Strategik: Pengertian, Proses & Beberapa Model*. Retrieved Oktober 7, 2025, from [serupa.id: https://serupa.id/manajemen-strategik-pengertian-proses-beberapa-model/](https://serupa.id/manajemen-strategik-pengertian-proses-beberapa-model/)

E. Dokumen Lainnya

- Akhyar, M. C. (2025). *Analisis Proses Pelayanan dan Digitalisasi di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat*. Laporan Magang.
- Ombudsman RI. (2021). *LAPORAN TAHUNAN 2021*.
- Ombudsman RI. (2022). *LAPORAN TAHUNAN 2022*.
- Ombudsman RI. (2023). *LAPORAN TAHUNAN 2023*.
- Ombudsman RI. (2024). *LAPORAN TAHUNAN 2024*.
- Yusriandi. (2024). *PERTANGGUNGJAWABAN DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA DALAM KASUS MALADMINISTRASI PADA*

PEMBERIAN BANTUAN DANA PENDIDIKAN DI KABUPATEN
MAMUJU. *Skripsi.*



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

TRANSKRIP WAWANCARA
POTENSI MALADMINISTRASI DAN STRATEGI PENCEGAHANNYA
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI SUKU DINAS SOSIAL JAKARTA BARAT

Aspek : Maladministrasi

Narasumber : Kepala Suku Dinas Sosial Jakarta Barat

Tanggal : 28 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A1	Bagaimana kepatuhan staf dalam memenuhi standar waktu pelayanan?	Kalau soal kepatuhan waktu pelayanan, secara umum staf kami sudah mengacu ke standar yang ada sih mas. Memang di lapangan kadang ada kondisi tertentu yang bikin pelayanan jadi lebih lama, misalnya dokumen pemohon belum lengkap atau sistem lagi bermasalah
2.		Apakah ada komplain terkait penundaan berlarut atau keterlambatan dalam melayani?	Sejauh ini sih kami belum menerima komplain khusus terkait penundaan berlarut atau keterlambatan pelayanan. Karena standar waktu sudah kami sosialisasikan ke petugas dan masyarakat, jadi alurnya cukup jelas

3.		Apakah ada kecenderungan mendahulukan pemohon tertentu dalam pelayanan?	Sejauh ini sih semua pemohon diperlakukan sama sesuai antrean dan ketentuan mas. Kalau pun ada kasus yang terlihat diprioritaskan, biasanya karena sifatnya darurat, bukan karena faktor pribadi
4.		Apakah pernah ada laporan/aduan terkait perlakuan yang tidak adil?	Untuk aduan terkait perlakuan nggak adil sih sejauh ini belum ada ya mas, karena kita selalu ngedepanin sikap adil dalam memberikan pelayanan
5.		Apakah prosedur pelayanan selalu berjalan sesuai SOP/hukum yang berlaku?	Kami usahakan semua pelayanan tetap jalan sesuai SOP yang ada mas. Di internal juga ada pengawasan, jadi tiap proses bisa dipantau. Kalau sampai ada yang kurang sesuai, biasanya langsung kami perbaiki saat itu juga supaya nggak berlarut
6.		Apakah ada tindakan diluar hukum/kebijakan dalam proses melayani masyarakat?	Sejauh ini sih nggak ada tindakan yang sengaja keluar dari aturan ya. Tapi kami tetap waspada dan mengawasi supaya semua tetap berjalan di jalurnya

7.		Apakah ditemukan pegawai yang bertindak melampaui kewenangan dalam proses pelayanan?	Belum ada kasus soal pegawai yang melampaui kewenangan ya mas. Struktur kerja sudah jelas, jadi masing-masing tahu batas tugasnya
8.		Apakah ada keluhan terkait pegawai yang kurang kompeten dalam melayani?	Keluhan soal kompetensi kadang ada ya, biasanya soal pemahaman prosedur. Itu kami tangani lewat pembinaan dan pelatihan
9.		Apakah ditemukan perilaku tidak sopan/etis terhadap penerima layanan?	Sejauh ini sih nggak ada ya mas, kami sangat jaga sikap pelayanan. Kalau ada laporan staf kurang sopan, pasti kami tindak lanjuti
10.		Bagaimana penegakan standar etika interaksi dalam proses pelayanan yang dijalankan?	Standar etika terus kami ingatkan lewat pembinaan rutin. Harapannya sikap baik itu jadi budaya, bukan cuma aturan
11.		Apakah ditemukan tindakan yang mementingkan kepentingan pribadi seperti pungli, gratifikasi, atau favoritisme dalam pelayanan?	Kami tegas soal integritas mas. Sampai sekarang nggak ada temuan pungli atau gratifikasi yang terbukti. Tapi kanal pengaduan selalu kami buka kalau masyarakat melihat hal yang mencurigakan

12.		Apakah ada titik paling rawan terjadinya tindakan KKN dalam proses pelayanan?	Titik rawan sih paling di proses administrasi bantuan ya, kadang ada yang ingin ngasih kami imbalan, karena itu kami perkuat transparansi dan pengawasan supaya peluang penyimpangan bisa ditekan
-----	--	---	---

Narasumber : Kepala Subbagian Tata Usaha

Tanggal : 28 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A2	Bagaimana kepatuhan staf dalam memenuhi standar waktu pelayanan?	Dalam hal standar waktu pelayanan di sini pelaksanaannya sudah cukup maksimal. Soalnya kami sudah punya SOP yang mengatur waktu pelayanan ke masyarakat, jadi prosesnya bisa berjalan lebih tertib dan sesuai aturan
2.		Apakah ada komplain terkait penundaan berlarut atau keterlambatan dalam melayani?	Sampai sekarang sih hampir nggak ada komplain soal penundaan berlarut di sini. Soalnya kita memang fokus menangani berbagai masalah sosial di masyarakat, jadi pelayanannya diusahakan tetap

			jalan sesuai kebutuhan dan situasi yang ada mas
3.		Apakah ada kecenderungan mendahulukan pemohon tertentu dalam pelayanan?	Sejauh ini nggak ada kecenderungan mendahulukan permohonan tertentu ya mas. Kami fokus ke kebutuhan masyarakat saat itu, bukan soal usia atau siapa pemohonnya. Yang penting, setiap permohonan tetap diprioritaskan
4.		Apakah pernah ada laporan/aduan terkait perlakuan yang tidak adil?	Sejauh ini belum ada laporan dari masyarakat soal perlakuan yang nggak adil dari kami mas. Jadi pelayanannya dinilai berjalan normal aja tanpa keluhan seperti itu
5.		Apakah prosedur pelayanan selalu berjalan sesuai SOP/hukum yang berlaku?	Kami selalu ngikutin SOP mas, soalnya semua pelayanan memang dijalankan sesuai prosedur yang sudah ada
6.		Apakah ada tindakan diluar hukum/kebijakan dalam proses melayani masyarakat?	Sejauh ini kami belum pernah mengalami adanya tindakan yang menyimpang dari hukum atau kebijakan dalam proses pelayanan

7.		Apakah ditemukan pegawai yang bertindak melampaui kewenangan dalam proses pelayanan?	Belum pernah sih. Soalnya tugas pelayanan di bagian depan sudah dibagi jelas, jadi tiap pegawai tahu apa yang jadi tanggung jawabnya dan nggak sampai melewati kewenangannya
8.		Apakah ada keluhan terkait pegawai yang kurang kompeten dalam melayani?	Sejauh ini belum pernah ada keluhan soal pegawai yang kurang kompeten mas. Soalnya, petugas pelayanan rutin kita rolling dan terus diberikan edukasi supaya mereka makin siap dan paham dalam melayani masyarakat
9.		Apakah ditemukan perilaku tidak sopan/etis terhadap penerima layanan?	Sejauh ini belum ada laporan petugas bersikap nggak sopan atau kurang etis ke masyarakat. Pelayanan di sini berjalan ramah, jadi penerima layanan tetap merasa dilayani dengan baik
10.		Bagaimana penegakan standar etika interaksi dalam proses pelayanan yang dijalankan?	Soal standar etika pelayanan, pegawai di sini sudah dibiasakan untuk selalu menjaga cara berinteraksi dengan masyarakat mas. Hal ini

			rutin diingatkan lewat briefing, supaya pelayanan tetap ramah dan profesional
11.		Apakah ditemukan tindakan yang mementingkan kepentingan pribadi seperti pungli, gratifikasi, atau favoritisme dalam pelayanan?	Sejauh ini sih kami belum pernah menemukan adanya pungli, gratifikasi, atau tindakan yang mementingkan kepentingan pribadi dalam pelayanan
12.		Apakah ada titik paling rawan terjadinya tindakan KKN dalam proses pelayanan?	Ya, titik rawan sih mungkin aja ada mas, tapi biasanya langsung kita tangani dan proses cepat. Kalau soal pungli, di sini hal begitu nggak memungkinkan buat terjadi

Narasumber : Kepala Seksi Perlindungan, Jaminan, dan Rehabilitasi Sosial

Tanggal : 28 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A3	Bagaimana kepatuhan staf dalam memenuhi standar waktu pelayanan?	Para pegawai udah ikut standar waktu pelayanan sih mas. Kalau ada yang agak lama biasanya karena data perlu dicek ulang atau berkas belum lengkap. Tapi kami selalu ingatkan supaya jangan sampai pelayanan jadi terhambat

2.		Apakah ada komplain terkait penundaan berlarut atau keterlambatan dalam melayani?	Komplain soal keterlambatan pasti pernah ada mas, karena di sini kami juga kekurangan SDM buat melayani semisal ada permohonan yang numpuk. Tapi biasanya langsung kami telusuri penyebabnya, lalu jadi bahan evaluasi supaya ke depannya lebih rapi
3.		Apakah ada kecenderungan mendahulukan pemohon tertentu dalam pelayanan?	Kami berusaha melayani semua orang sama. Kalau ada yang diprioritaskan, itu biasanya karena kondisi darurat atau kebutuhan sosialnya lebih mendesak, bukan karena faktor lain mas
4.		Apakah pernah ada laporan/aduan terkait perlakuan yang tidak adil?	Laporan perlakuan nggak adil jarang mas, tapi kalau ada pasti kami klarifikasi. Biasanya cuma salah paham di lapangan
5.		Apakah prosedur pelayanan selalu berjalan sesuai SOP/hukum yang berlaku?	Pelayanan kami jalankan sesuai SOP. Itu sudah jadi pegangan supaya prosesnya jelas dan bisa dipertanggungjawabkan
6.		Apakah ada tindakan diluar hukum/kebijakan dalam proses melayani masyarakat?	Sejauh ini nggak ada tindakan yang sengaja keluar dari aturan.

			Pengawasan tetap jalan supaya hal begitu bisa dicegah
7.		Apakah ditemukan pegawai yang bertindak melampaui kewenangan dalam proses pelayanan?	Tugas masing-masing pegawai sudah jelas, jadi kecil kemungkinan ada yang melampaui kewenangan. Kalau ada indikasi, langsung kami tindak mas
8.		Apakah ada keluhan terkait pegawai yang kurang kompeten dalam melayani?	Keluhan soal kompetensi kadang ada, biasanya karena adaptasi aturan baru, terutama pegawai baru. Kami tangani lewat pembinaan
9.		Apakah ditemukan perilaku tidak sopan/etis terhadap penerima layanan?	Sejauh ini nggak ada mas, karena kami selalu tekankan pelayanan harus sopan dan empatik. Kalau ada laporan sikap kurang baik, langsung kami evaluasi mas
10.		Bagaimana penegakan standar etika interaksi dalam proses pelayanan yang dijalankan?	Penegakan etika dilakukan lewat arahan rutin dan pengawasan sehari-hari mas. Kami mau budaya pelayanan yang ramah itu jadi kebiasaan, bukan cuma formalitas
11.		Apakah ditemukan tindakan yang mementingkan kepentingan	Sejauh ini nggak ada temuan pungli atau gratifikasi sih mas. Kami cukup tegas soal itu

		pribadi seperti pungli, gratifikasi, atau favoritisme dalam pelayanan?	
12.		Apakah ada titik paling rawan terjadinya tindakan KKN dalam proses pelayanan?	Titik rawan biasanya ada di proses administrasi bantuan sosial. Karena itu kami perkuat transparansi dan pencatatan supaya semuanya bisa dipantau

Narasumber : Kepala Seksi Pemberdayaan dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A4	Bagaimana kepatuhan staf dalam memenuhi standar waktu pelayanan?	Kalau soal waktu pelayanan, kami selalu ingatkan staf supaya kerja sesuai standar mas. Memang di seksi kami banyak proses yang perlu koordinasi dan verifikasi, jadi kadang terasa agak lama. Tapi itu bukan karena sengaja ditunda
2.		Apakah ada komplain terkait penundaan berlarut atau keterlambatan dalam melayani?	Keluhan soal keterlambatan pernah ada ya mas. Biasanya karena masyarakat berharap semuanya bisa langsung selesai. Kami jelaskan alurnya seperti apa, sekaligus kami evaluasi apakah ada proses yang bisa dipercepat

3.		Apakah ada kecenderungan mendahulukan pemohon tertentu dalam pelayanan?	Kami nggak membiasakan dahuluin orang tertentu ya. Semua diproses sesuai aturan. Kalau ada yang terlihat diprioritaskan, biasanya karena kondisi sosialnya memang mendesak mas
4.		Apakah pernah ada laporan/aduan terkait perlakuan yang tidak adil?	Sampai saat ini nggak ada laporan yang mengarah ke situ sih. Tapi kami tetap waspada, karena pelayanan publik itu selalu punya potensi risiko ya
5.		Apakah prosedur pelayanan selalu berjalan sesuai SOP/hukum yang berlaku?	Prosedur di seksi kami ya mengikuti SOP. Karena menyangkut program sosial, administrasinya memang harus rapi
6.		Apakah ada tindakan diluar hukum/kebijakan dalam proses melayani masyarakat?	Sejauh ini nggak ada tindakan seperti itu ya mas. Kalau ada yang keliru, biasanya langsung diperbaiki saat itu juga
7.		Apakah ditemukan pegawai yang bertindak melampaui kewenangan dalam proses pelayanan?	Pembagian tugas sudah jelas mas, jadi kecil kemungkinan orang bertindak di luar kewenangannya

8.		Apakah ada keluhan terkait pegawai yang kurang kompeten dalam melayani?	Keluhan soal kompetensi kadang muncul, terutama di hal teknis buat pegawai baru ya. Itu kami anggap bagian dari proses belajar, makanya pembinaan terus dilakukan
9.		Apakah ditemukan perilaku tidak sopan/etis terhadap penerima layanan?	Kami selalu tekankan supaya pelayanan itu ramah. Kalau ada laporan sikap kurang enak, langsung kami ingatkan mas
10.		Bagaimana penegakan standar etika interaksi dalam proses pelayanan yang dijalankan?	Etika pelayanan kami jaga lewat arahan rutin dan pengawasan langsung mas. Intinya, kami ingin staf terbiasa melayani dengan sopan, bukan karena takut ditegur aja
11.		Apakah ditemukan tindakan yang mementingkan kepentingan pribadi seperti pungli, gratifikasi, atau favoritisme dalam pelayanan?	Sampai sekarang nggak ada temuan pungli atau hal semacam itu sih. Semua proses kami usahakan transparan
12.		Apakah ada titik paling rawan terjadinya tindakan KKN dalam proses pelayanan?	Kalau dibilang titik rawan sih, biasanya di proses yang cukup panjang atau banyak verifikasi mas. Di situ kami memang lebih hati-hati

Narasumber : Pengawas

Tanggal : 2 Februari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A7	Bagaimana kepatuhan staf dalam memenuhi standar waktu pelayanan?	Kalau soal waktu pelayanan, secara umum sudah cukup patuh ke standar. Tapi ya namanya pelayanan publik, kadang ada momen ramai atau proses verifikasi yang bikin sedikit molor. Dari sisi pengawasan, yang kami lihat bukan sekadar cepat atau lambat mas, tapi apakah keterlambatan itu wajar dan bisa dipertanggungjawabkan
2.		Apakah ada komplain terkait penundaan berlarut atau keterlambatan dalam melayani?	Komplain soal keterlambatan memang ada, terutama dari masyarakat yang berharap prosesnya bisa langsung selesai ya. Biasanya ini terjadi di layanan yang butuh pengecekan data lebih dalam. Kami dorong supaya petugas lebih komunikatif, jadi masyarakat paham kenapa prosesnya butuh waktu
3.		Apakah ada kecenderungan mendahulukan pemohon tertentu dalam pelayanan?	Sejauh yang kami pantau sih nggak ada pola ngedahului orang tertentu ya. Sistem antreannya sudah cukup jelas

4.		Apakah pernah ada laporan/aduan terkait perlakuan yang tidak adil?	Sejauh ini sih nggak ada laporan yang terbukti terkait perlakuan nggak adil ya mas. Semua terkendali
5.		Apakah prosedur pelayanan selalu berjalan sesuai SOP/hukum yang berlaku?	Secara umum prosedur di sana sudah jalan sesuai SOP ya. Kami rutin cek dokumen dan alur pelayanan
6.		Apakah ada tindakan diluar hukum/kebijakan dalam proses melayani masyarakat?	Sejauh ini belum ada indikasi tindakan yang benar-benar keluar jalur hukum sih mas. Tapi pengawasan tetap jalan terus
7.		Apakah ditemukan pegawai yang bertindak melampaui kewenangan dalam proses pelayanan?	Belum ada temuan pegawai yang jelas-jelas melampaui kewenangan ya. Struktur di sana sudah cukup tegas mas, jadi gampang dipantau
8.		Apakah ada keluhan terkait pegawai yang kurang kompeten dalam melayani?	Sejauh yang kami terima sih belum ada ya keluhan terkait kurang kompetennya pegawai sana. Pegawai di sana juga sudah mendapat pelatihan rutin
9.		Apakah ditemukan perilaku tidak sopan/etis terhadap penerima layanan?	Untuk hal itu sih nggak ada mas, semua pegawai di sana cukup profesional dan tahu gimana melayani dengan baik dan sopan

10.		Bagaimana penegakan standar etika interaksi dalam proses pelayanan yang dijalankan?	Etika pelayanan di sana sih selalu diingatkan lewat pembinaan internal ya oleh atasan mereka
11.		Apakah ditemukan tindakan yang mementingkan kepentingan pribadi seperti pungli, gratifikasi, atau favoritisme dalam pelayanan?	Dari hasil pengawasan, belum ada temuan pungli atau gratifikasi ya mas. Sistem pencatatan dan alurnya sudah cukup rapi dan terkait biaya juga sudah jelas gratis
12.		Apakah ada titik paling rawan terjadinya tindakan KKN dalam proses pelayanan?	Kalau hal itu sih tergantung dari pihak Sudinnya ya, tapi mungkin dari kami sebagai pengawas menilai pegawai harus lebih waspada karena bisa aja ada warga yang merasa berterimakasih sudah dibantu dengan ngasih imbalan

Narasumber : Staf Seksi Perlindungan, Jaminan, dan Rehabilitasi Sosial

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A5	Adakah kendala waktu dalam penyelesaian layanan? Mengapa?	Ada, biasanya karena berkas yang perlu dilengkapi nggak lengkap jadi masyarakat harus bolak balik kerumah untuk kelengkapan. ada juga karena kita harus menunggu info dari

			skpd terkait (misal panti) untuk pemulangan pmks. selain itu jika nggak ada pimpinan yang tanda tangan dalam pembuatan surat rekomendasi ke masyarakat jadi kita harus menunggu pimpinan datang
2.		Pernahkah masyarakat merasa diperlakukan tidak adil?	Di Sudin nggak, karena kita memperlakukan semua masyarakat yang kesini sama rata adil, biasanya masyarakat merasa diperlakukan nggak adil justru di wilayah tempat tinggal, seringkali masyarakat mengeluhkan soal mereka nggak dapet bansos, padahal tetangganya yang menurut mereka lebih mampu tapi kerabat RT malah mendapatkan bansos
3.		Apakah seluruh tahapan pelayanan dilaksanakan sesuai SOP?	Iya seluruh pelayanan dilaksanakan sesuai SOP Pelayanan
4.		Pernahkah terjadi kebingungan kewenangan saat mengambil keputusan?	Bingung terjadi biasanya ketika masyarakat nggak bisa memenuhi syarat pelayanan, namun kita prihatin melihat

			latar belakang masyarakat, jadi biasanya kita tetap mengikuti SOP, jika masyarakat nggak bisa memenuhi syarat kita nggak bisa berikan namun tetap kita berikan edukasi dan sosialisasi untuk masyarakat bisa memenuhi persyaratannya
5.		Apakah pernah ada teguran soal etika pelayanan?	Ada, etika pelayanan terkait telat membalas chat pelayanan. ini terjadi karna banyak chat dengan berbagai kasus, sedangkan sdm yang minim, jadi kerap terjadi missed dalam pembalasan chat
6.		Apakah pernah ada pemberian dari masyarakat sebagai imbalan/dengan maksud tertentu? Jika ada, bagaimana menyikapinya?	Case ini jarang terjadi karna masyarakat sudah tau kalo layanan di sudin sosial semuanya gratis, namun saya pribadi pernah mengalami kejadian masyarakat yang ingin memberi imbalan karena rasa syukurnya dengan feedback pelayanan dari sudin sosial, tentu saja saya tolak dan saya edukasi jika nggak ada pungutan untuk pelayanan di

			sudin sosial. jadi kadang memang hal itu terjadi ketika masyarakat merasa hopeless namun ternyata bisa terbantu di sudin, sangkin bersyukur jadi merasa ingin memberikan imbalan
--	--	--	--

Narasumber : Staf Seksi Pemberdayaan Sosial dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A6	Adakah kendala waktu dalam penyelesaian layanan? Mengapa?	Tentunya selalu ada ya, karena kita waktunya hanya 8 jam, sedangkan permohonan sering banyak dan nggak sebanding dengan petugas pelayanan. Jadi kita kadang memang pelayanan seharusnya kan nggak ada waktu istirahat, tapi karena kita petugasnya terbatas, maka ada petugas yang harus istirahat lebih dahulu. Selain beban yang berlebih juga, yang menjadi kendala waktu itu ketika sistem itu down. Jadi itu menyebabkan kendala waktu ya, jadi

			masyarakat menunggu agak lama, seperti pengecekan DTKS atau pemadanan DTKS
2.		Pernahkah masyarakat merasa diperlakukan tidak adil?	Biasanya ini lebih sering kejadian di pelayanan penjangkauan. Kadang ada masyarakat yang merasa kok nggak adil, karena lihat ada pemohon lain yang bisa diproses lebih cepat. Padahal sebenarnya itu balik lagi ke ketentuan SOP. Misalnya ada keluarga yang memang memenuhi kriteria tertentu, seperti masih punya anak yang bersekolah, jadi bisa langsung diproses. Sementara yang lain belum memenuhi syarat yang sama, jadi prosesnya berbeda. Dari situ kadang muncul kecurigaan atau perasaan di masyarakat seolah-olah pelayanannya dibeda-bedakan, padahal petugas tetap mengacu ke aturan yang ada
3.		Apakah seluruh tahapan pelayanan dilaksanakan sesuai SOP?	Sebagian besar pelayanan kita sesuai dengan SOP yang berlaku

			yang telah dibuat oleh pimpinan dan ditandatangani oleh dan diketahui oleh dinas provinsi
4.		Pernahkah terjadi kebingungan kewenangan saat mengambil keputusan?	Lumayan sering sih sebenarnya. Soalnya bantuan itu kan macam-macam, ada yang dari APBN, ada dari APBD, terus ada juga yang nyambung ke dinas pendidikan atau dinas sosial. Nah kadang di internal pegawai sendiri bingung ini sebenarnya kewenangannya siapa, jadi harus mastiin dulu
5.		Apakah pernah ada teguran soal etika pelayanan?	Kalau teguran terkait etika pelayanan, sejauh ini belum ada, ya baik dari pengawas maupun dari kepala. Kalau keluhan dari masyarakat juga belum ada yang langsung menyoroti soal etika petugas. Paling keluhannya lebih ke waktu tunggu yang terasa agak lama, seperti yang tadi saya jelasin. Jadi bukan ke perilaku petugasnya, tapi lebih ke proses pelayanannya

6.		Apakah pernah ada pemberian dari masyarakat sebagai imbalan/dengan maksud tertentu? Jika ada, bagaimana menyikapinya?	Kalau pemberian dari masyarakat sih kadang ada saja, biasanya sebagai ucapan terima kasih. Tapi kami selalu menolak dengan baik, karena memang nggak boleh menerima imbalan apa pun. Jadi paling kami cuma bilang terima kasih
----	--	---	--

Narasumber : Masyarakat/Penerima Layanan

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A8	Apakah Anda mendapatkan pelayanan tepat waktu?	Lumayan tepat waktu sih. Memang kadang nunggu, apalagi kalau lagi rame, tapi masih oke karena tetap diproses
2.		Apakah pernah mendapatkan perlakuan berbeda dari pengguna lainnya?	Nggak pernah ngerasa dibedain ya. Semua antri biasa aja, jadi rasanya adil
3.		Apakah semua informasi dan prosedur pelayanan jelas dan sesuai aturan?	Cukup jelas sih karena ada papan informasi juga kan mas. Kalau ada yang kurang, petugas langsung kasih tahu, jadi kita ngerti harus lengkapi apa. Mereka juga ngelayanin sesuai aturannya

4.		Bagaimana sikap dan perilaku petugas selama melayani?	Menurut saya ramah-ramah sih. Kalau kita nanya juga dijelasin, nggak jutek
5.		Apakah ada permintaan biaya tambahan di luar ketentuan?	Nggak ada sama sekali. Semua sesuai aturan, nggak diminta biaya aneh-aneh
6.		Apa saran Anda untuk perbaikan pelayanan?	Mungkin waktu tunggu aja bisa dipercepat kalau lagi ramai. Selebihnya sudah cukup baik menurut saya

Narasumber : Masyarakat/Penerima Layanan

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A9	Apakah Anda mendapatkan pelayanan tepat waktu?	Kalau dibilang tepat banget sih nggak selalu ya mas. Pernah nunggu agak lama, tapi masih bisa dimaklumi karena memang lagi rame
2.		Apakah pernah mendapatkan perlakuan berbeda dari pengguna lainnya?	Sejauh saya lihat nggak ada perlakuan kaya gitu sih, yang lebih dulu dateng di yang pertama dilayanin
3.		Apakah semua informasi dan prosedur pelayanan jelas dan sesuai aturan?	Sepenglihatan saya sih mereka nggak macem-macam ya layaninnya. Prosedur lumayan jelas. Awalnya saya sempat

			bingung, tapi setelah nanya ke petugas langsung dijelaskan pelan-pelan
4.		Bagaimana sikap dan perilaku petugas selama melayani?	Petugasnya cukup ramah sih. Memang kelihatan sibuk, tapi tetap dilayani dengan baik
5.		Apakah ada permintaan biaya tambahan di luar ketentuan?	Nggak ada mas. Selama saya ngurus, semuanya sesuai prosedur, nggak diminta biaya apa-apa
6.		Apa saran Anda untuk perbaikan pelayanan?	Mungkin bisa ditambah petugas kalau lagi rame ya, biar waktu tunggu nggak terlalu lama

Narasumber : Masyarakat/Penerima Layanan

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A10	Apakah Anda mendapatkan pelayanan tepat waktu?	Menurut saya tergantung situasi ya mas. Pernah cepet, pernah juga agak lama. Biasanya kalau dokumen sudah lengkap, prosesnya lebih lancar
2.		Apakah pernah mendapatkan perlakuan berbeda dari pengguna lainnya?	Saya pribadi belum pernah ngerasain dibedain. Semua kelihatannya dilayanin sesuai giliran

3.		Apakah semua informasi dan prosedur pelayanan jelas dan sesuai aturan?	Informasinya cukup membantu sih. Ada di instagram juga semuanya, jadi kita paham
4.		Bagaimana sikap dan perilaku petugas selama melayani?	Mereka cukup sigap ya, cara bicaranya juga sopan, profesional juga
5.		Apakah ada permintaan biaya tambahan di luar ketentuan?	Nggak ada sama sekali. Dari awal juga udah dijelaskan kalau pelayanannya nggak dipungut biaya
6.		Apa saran Anda untuk perbaikan pelayanan?	Mungkin dari pegawainya ya mas bisa ditambah, biar nggak ngandelin satu pegawai aja gitu buat layanin. Manfaatin anak magang juga bisa

Aspek : Strategi Pencegahan Maladministrasi

Narasumber : Kepala Suku Dinas Sosial Jakarta Barat

Tanggal : 28 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A1	Apa faktor internal & eksternal yang dapat menyebabkan maladministrasi?	Kalau dari dalam, biasanya lebih ke keterbatasan SDM dan beban kerja yang cukup tinggi mas. Jadi kadang petugas harus pegang beberapa tugas sekaligus. Dari luar, tantangannya mungkin di

			pemahaman masyarakat masih banyak yang belum familiar dengan prosedur atau layanan digital, jadi prosesnya bisa jadi lebih lama
2.		Apa kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki Sudin dalam mencegah maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan?	Kekuatan kami ada di koordinasi dan komitmen pelayanan ya. Kelemahannya ya tadi, SDM yang terbatas. Peluangnya paling terkait digitalisasi layanan bisa mempercepat proses. Ancaman utamanya kalau beban kerja nggak seimbang bisa memengaruhi kualitas pelayanan
3.		Apa tujuan strategis Sudin dalam menanggulangi maladministrasi?	Tujuan utamanya tentu memastikan pelayanan itu transparan, cepat, dan sesuai aturan
4.		Bagaimana proses penetapan misi & tujuan dalam mencegah maladministrasi?	Biasanya melalui evaluasi internal sih, melihat temuan lapangan, lalu diselarasin dengan kebijakan yang lebih tinggi. Jadi bukan tiba-tiba, tapi berdasarkan kebutuhan nyata

5.		Bagaimana tujuan itu diturunkan ke unit teknis?	Kami turunkan dalam bentuk SOP, target kerja, dan arahan teknis mas. Setiap unit tahu perannya supaya tujuan besar tadi bisa dijalankan bersama
6.		Apa kebijakan/program yang dirumuskan sebagai pencegahan & penanganan? Bagaimana proses perumusannya?	Fokusnya sih di penguatan SOP, digitalisasi layanan, pembinaan pegawai, dan keterbukaan informasi. Perumusannya lewat diskusi internal dan melihat masukan dari pengawasan
7.		Siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyusunan strategi?	Internal unit tentu, lalu ada koordinasi dengan pengawas, kadang juga mitra terkait pelayanan sosial
8.		Bagaimana penerapan strategi yang telah dirumuskan?	Kami jalanin lewat standar pelayanan yang jelas ya, terus penggunaan sistem digital, sama pembagian tugas yang lebih terstruktur
9.		Kendala utama dalam pelaksanaan dan bagaimana menyikapinya?	Biasanya adaptasi teknologi dan keterbatasan tenaga. Kami atasi pelan-pelan lewat pelatihan mas
10.		Bagaimana monitoring yang dilakukan dalam proses implementasi	Kami pantau rutin ya mas, terus lihat langsung di lapangan dan dari laporan pelayanan

		strategi tersebut? Seberapa sering?	
11.		Bagaimana tindak lanjut hasil pengawasan dan evaluasi?	Kalau ada temuan, langsung dibahas dan diperbaiki. Biasanya lewat rapat rutin ya
12.		Indikator keberhasilan strategi seperti apa?	Keluhan berkurang, pelayanan lebih tertib, dan masyarakat merasa nyaman sih
13.		Bagaimana dampak yang telah masyarakat rasakan dari penerapan strategi tersebut?	Harapannya sih mereka merasa prosesnya lebih jelas dan nggak ribet ya, sama bisa lebih mempercayai kita lah

Narasumber : Kepala Subbagian Tata Usaha

Tanggal : 28 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A2	Apa faktor internal & eksternal yang dapat menyebabkan maladministrasi?	Biasanya kendalanya dari beban administrasi yang banyak sementara petugas terbatas ya. Dari luar sih sering karena berkas masyarakat belum lengkap
2.		Apa kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki Sudin dalam mencegah maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan?	Kuatnya di administrasi udah cukup tertata. Lemahnya di jumlah SDM. Peluangnya di digitalisasi, ancamannya kalau volume kerja makin tinggi sih mas bikin beban numpuk

3.		Apa tujuan strategis Sudin dalam menanggulangi maladministrasi?	Supaya administrasi pelayanan lebih tertib, transparan, dan masyarakat juga lebih percaya sama kita
4.		Bagaimana proses penetapan misi & tujuan dalam mencegah maladministrasi?	Biasanya dari evaluasi kerja sama arahan pimpinan mas. Kami lihat titik yang perlu dibenahi, lalu disesuaikan nanti
5.		Bagaimana tujuan itu diturunkan ke unit teknis?	Lewat SOP administrasi dan pembagian tugas yang jelas
6.		Apa kebijakan/program yang dirumuskan sebagai pencegahan & penanganan? Bagaimana proses perumusannya?	Kebijakannya sih ada maklumat pelayanan ya, terus juga ada kebijakan Kasudin terkait kompensasi pelayanan. Jadi fokusnya kita itu orientasi sama kepuasan masyarakat sih mas
7.		Siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyusunan strategi?	Tentunya ada tim internal Sudin ya, terus juga ngelibatin masyarakat lewat PSM, sama akademisi juga
8.		Bagaimana penerapan strategi yang telah dirumuskan?	Kami rapikan alur administrasi ya mas, jadi dokumen pelayanan nggak tercecer dan gampang dicek
9.		Kendala utama dalam pelaksanaan dan bagaimana menyikapinya?	Kalau dari kita sih volume dokumen kadang membludak mas, jadi bisa kewalahan kalau

			misal kurang tenaga, terus juga dari sisi masyarakatnya ada yang masih kurang paham sama program kita tapi kami rutin adain sosialisasi sih
10.		Bagaimana monitoring yang dilakukan dalam proses implementasi strategi tersebut? Seberapa sering?	Biasanya lewat rapat bulanan ya mas, sama laporan kinerja pegawai
11.		Bagaimana tindak lanjut hasil pengawasan dan evaluasi?	Kita buat notulensi terus juga kalau misal dari program kita ada kekurangan langsung diperbaiki
12.		Indikator keberhasilan strategi seperti apa?	Administrasi tertib sama pelayanan lebih lancar dan bersih
13.		Bagaimana dampak yang telah masyarakat rasakan dari penerapan strategi tersebut?	Kalau dampak sih bisa dilihat dari SKM kita dari periode sebelum-sebelumnya itu sangat bagus, jadi sebagian besar masyarakat udah cukup puas sama instansi kita ya

Narasumber : Kepala Seksi Perlindungan, Jaminan, dan Rehabilitasi Sosial

Tanggal : 28 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
----	------	------------	---------

1.	A3	Apa faktor internal & eksternal yang dapat menyebabkan maladministrasi?	Kalau dari sisi kami, internalnya biasanya soal beban kasus yang cukup banyak sementara petugas itu terbatas. Jadi kadang butuh waktu ekstra buat verifikasi sama pendampingan. Dari luar sering juga karena data masyarakat belum sinkron atau berkas belum lengkap, jadi prosesnya kelihatan lama
2.		Apa kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki Sudin dalam mencegah maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan?	Kekuatan kami sih ada di pengalaman petugas dan koordinasi lapangan yang udah terbiasa ya. Kelemahannya ya kapasitas tenaga masih perlu ditambah. Peluangnya sekarang banyak sistem digital yang bantu percepatan. Ancaman paling terasa kalau jumlah kasus meningkat tapi dukungan sumber daya nggak ikut naik
3.		Apa tujuan strategis Sudin dalam menanggulangi maladministrasi?	Tujuan kami simpel, mastiin layanan perlindungan itu tepat sasaran, transparan, dan nggak bikin masyarakat bingung

4.		Bagaimana proses penetapan misi & tujuan dalam mencegah maladministrasi?	Biasanya kami lihat evaluasi kasus yang berjalan, apa yang sering jadi hambatan mas. Jadi basisnya pengalaman lapangan
5.		Bagaimana tujuan itu diturunkan ke unit teknis?	Lewat SOP, terus juga dipublikasiin kan
6.		Apa kebijakan/program yang dirumuskan sebagai pencegahan & penanganan? Bagaimana proses perumusannya?	Kalau kebijakan sih itu ada pelatihan pegawai rutin mas, terus ngadain rapat evaluasi bulanan, ada juga kebijakan kita terkait kompensasi buat masyarakat yang terima pelayanan yang kurang ngenakin di mereka
7.		Siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyusunan strategi?	Tim internal seksi jelas, lalu koordinasi dengan unit lain seperti masyarakat juga sama pengawas
8.		Bagaimana penerapan strategi yang telah dirumuskan?	Langsung diterapkan di pelayanan mas, mulai dari pencatatan sampai pemantauan tindak lanjutnya
9.		Kendala utama dalam pelaksanaan dan bagaimana menyikapinya?	Biasanya soal waktu mas, kadang ada situasi dimana pelayanan yang butuh waktu lebih, tapi tetep kami konsultasiin ke masyarakat

			supaya mereka juga dapat informasi jelas
10.		Bagaimana monitoring yang dilakukan dalam proses implementasi strategi tersebut? Seberapa sering?	Kami pantau rutin lewat laporan kasus dan koordinasi internal, lewat rapat bulanan juga
11.		Bagaimana tindak lanjut hasil pengawasan dan evaluasi?	Kalau ada kekurangan, langsung dibahas bareng tim dan diperbaiki
12.		Indikator keberhasilan strategi seperti apa?	Kasus tertangani sesuai prosedur tentunya, terus keluhan berkurang, dan proses makin tertib supaya masyarakat juga makin percaya sama kita
13.		Bagaimana dampak yang telah masyarakat rasakan dari penerapan strategi tersebut?	Kalau dari SKM kita tuh hasilnya udah cukup memuaskan mas, jadi masyarakat juga sudah lumayan terpenuhi pelayanannya

Narasumber : Kepala Seksi Pemberdayaan dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A4	Apa faktor internal & eksternal yang dapat menyebabkan maladministrasi?	Kalau dari sisi kami sih biasanya karena beban kerja lagi tinggi ya. Kasus sosial itu kan nggak bisa ditebak. Dari

			luar juga sering karena berkas warga belum lengkap, jadi prosesnya harus bolak-balik
2.		Apa kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki Sudin dalam mencegah maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan?	Kekuatan kami ada di tim yang udah terbiasa kerja bareng. Kelemahannya ya jumlah orangnya nggak selalu sebanding sama permohonan. Peluangnya sekarang sistem makin membantu. Ancaman ya kalau volume pelayanan naik kita bisa kewalahan ya
3.		Apa tujuan strategis Sudin dalam menanggulangi maladministrasi?	Intinya supaya pelayanan tetap bersih dan nggak bikin warga bingung atau kecewa
4.		Bagaimana proses penetapan misi & tujuan dalam mencegah maladministrasi?	Ya kita lihat dulu di lapangan seperti apa, keluhan masyarakat bagaimana, baru nanti kita rapatkan buat dibikin kebijakan
5.		Bagaimana tujuan itu diturunkan ke unit teknis?	Kami bagi tugas jelas dan ingatkan lewat SOP, terus ada briefing juga
6.		Apa kebijakan/program yang dirumuskan sebagai pencegahan & penanganan? Bagaimana proses perumusannya?	Kita maksimalin sistem yang ada ya, terus publikasi rutin di media sosial buat dukung transparansi pelayanan. Selain

			itu ada kebijakan kompensasi pelayanan dari Kasudin kita
7.		Siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyusunan strategi?	Pegawai internal ya mas, unit lain juga ada, terus juga kita sering libatin masyarakat selaku pilar sosial ya
8.		Bagaimana penerapan strategi yang telah dirumuskan?	Ya langsung dipakai di pelayanan petugas diarahin supaya kerja sesuai alur dan lebih komunikatif
9.		Kendala utama dalam pelaksanaan dan bagaimana menyikapinya?	Biasanya antrean ramai atau sistem lagi lambat mas. Kami saling bantu dan atur kerja supaya tetap jalan
10.		Bagaimana monitoring yang dilakukan dalam proses implementasi strategi tersebut? Seberapa sering?	Kami pantau tiap hari lewat laporan dan lihat langsung kondisi pelayanan
11.		Bagaimana tindak lanjut hasil pengawasan dan evaluasi?	Kita kan adain rapat ya, jadi disitu banyak dibahas kalau misal ada yang perlu diperbaiki atau disesuaikan dari program kita
12.		Indikator keberhasilan strategi seperti apa?	Pelayanan lebih lancar, masyarakat puas, sama jauh dari penyimpangan ya mas

13.		Bagaimana dampak yang telah masyarakat rasakan dari penerapan strategi tersebut?	Dari dampak sendiri sih masyarakat udah cukup puas ya kalau dilihat dari survei. Kita kan biasa ada survei kepuasan gitu tiap 1 semester
-----	--	--	--

Narasumber : Staf Seksi Perlindungan, Jaminan, dan Rehabilitasi Sosial

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A5	Apa faktor internal & eksternal yang dapat menyebabkan maladministrasi?	Kalau di lapangan sih biasanya kendala muncul pas kasus datang barengan. Jadi kami harus bagi fokus. Terus juga kita kan masih kurang orang ya, jadi agak keteteran sih. Kadang juga data dari warga belum lengkap, jadi prosesnya agak mundur
2.		Apa kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki Sudi dalam mencegah maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan?	Dari segi kekuatan sih pengalaman pegawai udah banyak yang senior ya, koordinasi juga bagus. Kelemahannya ya jumlah petugas terbatas. Peluangnya sekarang sistem makin membantu. Ancaman paling kalau kasus sosial meningkat tiba-tiba

3.		Apa tujuan strategis Sudin dalam menanggulangi maladministrasi?	Tujuannya supaya pelayanan tetap tepat sasaran, bersih, dan nggak bikin warga bolak-balik
4.		Bagaimana proses penetapan misi & tujuan dalam mencegah maladministrasi?	Biasanya dari arahan pimpinan dan kondisi lapangan seperti apa, setelah itu nanti kita rapatin
5.		Bagaimana tujuan itu diturunkan ke unit teknis?	Biasa ada pelatihan sih mas, terus juga kita sering dibriefing
6.		Apa kebijakan/program yang dirumuskan sebagai pencegahan & penanganan? Bagaimana proses perumusannya?	Kebijakan sih banyak ya, ada sistem pengaduan online, disitu kita rutin pantau. Terus ada kebijakan kompensasi pelayanan buat masyarakat. Kita juga jalin kerjasama bareng mahasiswa sama unit-unit lain buat dukung pelayanan yang lebih baik.
7.		Siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyusunan strategi?	Banyak sih, pegawai-pegawai, atasan, pengawas juga, masyarakat juga disertain
8.		Bagaimana penerapan strategi yang telah dirumuskan?	Ya langsung kita terapin aja mas, ngikutin alur yang ada di SOP, komunikasiin ke warga
9.		Kendala utama dalam pelaksanaan dan bagaimana menyikapinya?	Kendala sih paling ketika masyarakat nggak bisa memenuhi syarat pelayanan

			mas, kita coba terus kasih edukasi sih
10.		Bagaimana monitoring yang dilakukan dalam proses implementasi strategi tersebut? Seberapa sering?	Biasanya kita rapat bulanan mas, kadang bareng PSM juga, terus ada laporan kinerja pegawai juga kan. Selain itu sih ada pengawas dari eksternal juga mas, kaya ombudsman
11.		Bagaimana tindak lanjut hasil pengawasan dan evaluasi?	Kita biasanya bikin notulensi gitu, terus dilaporin ke atasan. Terus nanti kan dirapatin ya, dari situ muncul perbaikan atau hal yang perlu dibenahi
12.		Indikator keberhasilan strategi seperti apa?	Sebetulnya sih simpel aja, masyarakat puas dan makin percaya ke kita. Nilai SKM juga konsisten bagus
13.		Bagaimana dampak yang telah masyarakat rasakan dari penerapan strategi tersebut?	Masyarakat jadi lebih terinformasikan sih lewat publikasi medsos, terus tiap pengaduan yang masuk juga kita langsung sigap respon, jadi kita usahain supaya nggak ada yang kita biarkan gitu

Narasumber : Staf Seksi Pemberdayaan Sosial dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial

Tanggal : 29 Januari 2026

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
1.	A6	Apa faktor internal & eksternal yang dapat menyebabkan maladministrasi?	Faktor internalnya sih kekurangan SDM ya, jadi beberapa pegawai harus nampung beban lebih, bisa bikin kelelahan buat kita. Eksternal sih paling dari pemahaman warga ya, jadi ada beberapa warga yang kurang paham sama prosedur atau kebijakan kita. Itu bisa picu miskomunikasi sih
2.		Apa kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki Sudin dalam mencegah maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan?	Kekuatan sih paling kita bisa dibilang cukup sigap ya walaupun masih kekurangan pegawai. Kelemahan ya itu tadi, pegawai masih terbatas. Kalau peluang sih ada di sarana prasana udah cukup membantu. Ancamannya ya kekurangan pegawai itu bisa bikin keteteran kitanya
3.		Apa tujuan strategis Sudin dalam menanggulangi maladministrasi?	Tujuannya sih supaya pelayanan kita lebih cepat, transparan, dan kepercayaan masyarakat meningkat mas

4.		Bagaimana proses penetapan misi & tujuan dalam mencegah maladministrasi?	Prosesnya ya kita lihat dari keluhan sama kondisi di lapangan bagaimana, baru nanti dibuat usul dan dirapatkan bareng pimpinan
5.		Bagaimana tujuan itu diturunkan ke unit teknis?	Lewat SOP yang udah dibuat ya mas, terus dikoordinasiin bareng pegawai lain
6.		Apa kebijakan/program yang dirumuskan sebagai pencegahan & penanganan? Bagaimana proses perumusannya?	Kalau soal itu, kita ada kebijakan publikasi yang rutin di medsos resmi supaya warga lihat. Disitu kita posting informasi prosedur, proses pelayanan yang tengah kita jalanin, rapat-rapat juga. Terus juga kita kerjasama bareng mahasiswa magang untuk nyusun SOP pelayanan
7.		Siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyusunan strategi?	Seluruh pegawai disini ya, bareng atasan juga terus ada unit lain sama masyarakat tentunya selaku PSM
8.		Bagaimana penerapan strategi yang telah dirumuskan?	Kita kerja sesuai alur SOP yang ditetapkan ya mas, terus juga sambil ada monitoring langsung dari atasan, koordinasi bareng seksi lain juga

9.		Kendala utama dalam pelaksanaan dan bagaimana menyikapinya?	Kendala sih mungkin dari masyarakatnya misal ada yang nggak paham sama prosedur dari kita, terus dokumen yang nggak lengkap. Tapi kita tetap follow up sih, kasih sosialisasi ke masyarakat itu
10.		Bagaimana monitoring yang dilakukan dalam proses implementasi strategi tersebut? Seberapa sering?	Ada laporan kinerja pegawai mas, terus rapat bulanan juga bareng pimpinan
11.		Bagaimana tindak lanjut hasil pengawasan dan evaluasi?	Ya dari hasil laporan atau aduan sih kita jadiin pembahasan dalam rapat ya buat perbaikan atau penyesuaian kedepannya
12.		Indikator keberhasilan strategi seperti apa?	Kepuasan sama kepercayaan masyarakatnya sih terjaga, penilaian dari pengawas juga bagus
13.		Bagaimana dampak yang telah masyarakat rasakan dari penerapan strategi tersebut?	Ya mereka menjadi terbantu ya, transparansi juga kita jaga lewat publikasi pelayanan, nilai SKM juga meningkat