

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI SOSIAL RI NO.
13/HUK/2005 TENTANG IZIN UNDIAN GRATIS BERHADIAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL
PROVINSI LAMPUNG.**

Oleh : Malik Malik dan Martha Arief Saputra

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah ingin mengetahui dan menganalisis, (1) Implementasi kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Lampung. (2) Aspek-aspek apa yang menghambat dalam Implementasi kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Lampung.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan metode analisis deskriptif.. Subjek penelitian adalah (1) Kepala Dinas Sosial Provinsi Lampung, (2) Kepala Bagian Undian Gratis Berhadiah Depsos (3) Kepala Bagian Pelayanan Bank Eka, (keterwakilan Bank yang ada di Lampung), (4) Manajer Pelayanan Chandra, (5) dua orang staf Depsos Prov. Lampung.. Analisis data dilakukan dengan kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Menteri Sosial Ri No. 13/Huk/2005 Tentang Izin Undian Gratis Berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, melalui dimensi Komunikasi sudah dilaksanakan melalui pengarahan kepada staf pelayanan serta membuat jargon yang ditempel pada dinding. Disposisi, yaitu staf sudah melaksanakan dan mendukung kebijakan dengan baik, karena hal tersebut merupakan program top down. Kualitas sumber daya, yaitu Pimpinan sudah menempatkan pegawai sesuai kemampuan dan keahliannya. Struktur birokrasi masih ada yang sering timapng tindindih tuas dan kewenangan pada saat-saat tertentu, sehingga pelaksanaan tugas belum optimal. Aspek-aspek penghambat yaitu (1) Masih kurangnya pemahaman perusahaan/Badan terhadap proses pelaksanaan undian grstis, (2) Belum optimalnya kerja sama program dan kegiatan antar pemerintah, organisasi non pemerintah, (3) Relatif rendahnya kualitas sumber daya manusia pelaksana izin undian gratis berhadiah.

Kata Kunci: Implementasi, Undian, Birokrasi, Pelayanan.

1. Latar Belakang Penelitian

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Provinsi Lampung, perlu mengusahakan keserasian tercapainya efektivitas pelaksanaan Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah, yang telah dilaksanakan. Secara empirik bahwa Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung belum efektif, hal tersebut memungkinkan terjadinya pelayanan yang belum efektif. Kenyataan demikian antara lain terlihat dari fenomena sebagai berikut: (1) Kemampuan pelaksana/pegawai dalam mengkomunikasikan hal-hal yang berhubungan dengan Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah masih relatif kurang disosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini karena pelaksana, tidak mempunyai kemampuan untuk menindak lanjuti Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah yang ada, sehingga setiap pelaksana hanya mengetahui dan bisa mendata dari perusahaan yang bermohon untuk mengadakan undian gratis berhadiah, khususnya yang dimanfaatkan oleh masyarakat; (2) Kemampuan aparatur dalam pelaksanaan pengamanan Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya, hal ini terjadi karena pegawai kurang mempunyai kompetensi dalam hal sumber daya manusia. Kemudian belum mempunyai kemauan dan kemampuan untuk menganalisis dan mensosialisasikan sesuai dengan tupoksi dan kebutuhan perkembangan jaman; (3) Kurangnya sikap pelaksana dalam mengembangkan pola pengamanan Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah kearah yang lebih berkualitas, khususnya undian gratis berhadiah yang dimanfaatkan oleh masyarakat sehingga terkesan bahwa Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah, berjalan secara alami saja, sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui tentang proses izin undian gratis berhadiah, yang dikelola oleh pemerintah, khususnya Dinas Sosial; (4) Kriteria rekrutmen yang dipersyaratkan untuk pegawai yang bertugas pada bidang pengawasan dan pengamanan Peraturan Menteri Sosial RI No.13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah, mempunyai kemampuan dan jumlah yang relatif terbatas, sehingga tidak ada kemampuan untuk menindak lanjuti secara efektif dan efisien terhadap Peraturan Menteri Sosial RI No.13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah yang dimanfaatkan oleh masyarakat.

Beberapa fenomena tersebut memberikan indikasi bahwa Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, belum dilaksanakan secara efektif. Hal itu menurut asumsi penulis erat kaitannya dengan belum optimalnya hasil penerapan Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung.

Dengan Demikian penulis mengajukan judul Implementasi Peraturan Menteri Sosial Ri No. 13/Huk/2005 Tentang Izin Undian Gratis berhadiah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, untuk diteliti.

2. Rumusan Masalah

Dari fenomena tersebut dapat dirumuskan pertanyaan masalah (*problem Question*) yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung.
2. Aspek-aspek apa yang menghambat Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung.

3. Kegunaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Aspek Akademik:

Dengan mengetahui Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, diharapkan memberi kilas balik yang dapat memperkaya teori dan ilmu pengetahuan, maupun dalam pengelolaan izin undian gratis berhadiah di Provinsi Lampung khususnya, serta sebagai salah satu bahan rujukan bagi penulis yang akan mengembangkan penelitian di bidang yang sama.

b. Aspek Praktis:

Secara praktis berbagai temuan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi upaya pemantapan Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Kajian Pustaka

a. Konsep Implementasi

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu implementasi maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia belaka. Oleh karena itulah implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting dalam kebijakan public.

Sehubungan dengan hal tersebut Mustopadidjaja (1988:30) mengemukakan bahwa proyek merupakan penjabaran yang paling operasional dari keseluruhan strategi dan rencana pembangunan. Sejalan dengan pendapat ini dikemukakan pula oleh Siagian (1984:160) bahwa proyek pembangunan merupakan salah satu wahana untuk menjadi rencana dan program yang telah ditetapkan menjadi kenyataan. Rondinelli (1990:5) mengemukakan bahwa proyek-proyek itu merupakan instrumen yang lazim digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan.

Dengan demikian, bahwa dalam implementasi kebijakan ada empat syarat yang harus dipenuhi menurut Edward III, (2000:9-10) antara lain : (1) komunikasi, (2) disposisi atau sikap pelaksana, (3) sumber daya, dan (4) struktur birokrasi.

b. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah jumlah dari atribut-atribut atau sifat-sifat sebagaimana di distribusikan dalam produk atau jasa yang bersangkutan, sehingga dengan demikian termasuk dalam kualitas ini adalah daya tahan, kenyamanan pemakaian, daya guna dan sebagainya.

Kemudian untuk mengukur kualitas pelayanan, dikemukakan oleh Parasuraman, (2004:184) dan dapat dijadikan indikator penelitian yaitu (1) (Tangibles/Tampilan fisik pemberian pelayanan, (2) Reliability/ Kehundalan dalam pemberian pelayanan, (3) Responsivess/Ketanggapan pemberian pelayanan, (4)

Assurance/Jaminan atau Kepastian kourtesi, dan (5) Empathy/Empati) serta fenomena yang terjadi yang telah penulis paparkan maka penulis akan menjelaskan hubungan dan saling keterkaitan diantara unsur tersebut agar tidak terjadi salah paham dalam penafsiran makna dan kesalahan menyimpulkan maksud dari penelitian tersebut

5. Metode Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian, maka metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Penggunaan metode ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara kualitatif, bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung. Seluruh data diperoleh langsung dari informan di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi, sesuai tujuan penelitian yang ingin dicapai.

6. Hasil Penelitian

Dalam implementasi Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 13/HUK/205 tentang izin undian gratis berhadiah di Provinsi Lampung, menyangkut undian adalah tiap-tiap kesempatan yang diadakan oleh suatu badan untuk mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat tertentu dapat ikut serta memperoleh hadiah berupa uang atau benda, yang akan diberikan kepada peserta yang ditunjuk sebagai pemenang dengan jalan undi atau dengan lain cara menentukan untung yang tidak terbanyak dapat dipengaruhi oleh peserta sendiri.

Undian yang ada harga nominalnya adalah suatu undian yang diselenggarakan dengan menjual kupon undian yang diselenggarakan dengan menjual kupon undian yang harga nominalnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi Pemberian hadiah melalui kupon undian harus sudah tertera jelas nominal yang akan diberikan kepada pemenang undian, sehingga tidak menimbulkan pertanyaan ataupun permasalahan dalam pengundiannya.

Dengan demikian bahwa undian gratis berhadiah adalah merupakan suatu undian yang diselenggarakan secara Cuma-Cuma dan digabungkan/dikaitkan dengan perbuatan lain. Sedangkan perbuatan lain yang dimaksudkan disini adalah suatu kegiatan permainan atau penjualan barang/jasa yang dijadikan sebagai syarat utama untuk mengikuti undian, yang bentuk kegiatannya berupa promosi langsung atau tidak langsung.

1. Undian langsung adalah suatu bentuk undian yang penentuan pemenangnya dan hadiahnya dilakukan secara langsung tanpa diundi, dalam waktu tertentu yang hadiahnya dapat langsung diketahui pada saat itu juga, seperti dengan

cara menggosok/mengerik atau cara lain.

2. Undian tidak langsung adalah undian yang penentuan pemenangnya dilakukan dengan cara mengundi kupon atau sarana undian lainnya dalam waktu tertentu.

Dalam kegiatan penyelenggaraan undian harus mendapat izin terlebih dahulu dari Menteri Sosial melalui Dinas Sosial yang ada di Provinsi Lampung, Izin penyelenggaraan undian tersebut hanya dapat diberikan untuk kepentingan usaha kesejahteraan sosial. Dalam penyelenggaraan undian gratis berhadiah termasuk kegiatan yang berupa mempromosikan, menjual, menawarkan dan/atau membagikan kepada umum surat atau kupon sarana undian. Kemudian untuk menyelenggarakan undian gratis berhadiah oleh badan, maka terlebih dahulu harus mengajukan permohonan izin, dan telah mendapatkan izin dari Menteri Sosial.

Sesuai hasil wawancara dengan kepala Dinas Sosial Provinsi Lampung (Sumarju Saeni) menjelaskan bahwa;

Untuk merealisasikan standar dan prosedur-prosedur pelayanan izin undian gratis berhadiah, kami memberikan pengarahan, petunjuk, penjelasan, kepada semua staf agar dalam memberikan pelayanan ada kesepahaman antar petugas sehingga tidak menimbulkan suatu pemahaman atau kesalahan dalam pelayanan, (Wawancara, Juni 2017).

Untuk memudahkan perusahaan mengetahui persyaratan-persyaratan dan mekanisme pengurusan izin undian gratis dapat dilihat pada syarat-syarat dan mekanisme pelayanan yang tergantung pada dinding ruang tunggu. Syarat-syarat yang tertera pada papan pemberitahuan adalah syarat-syarat pengurusan izin undian gratis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Bank Eka (Havaena) sebagai pengguna layanan mengemukakan bahwa:

Sikap dan kemampuan pegawai untuk cepat tanggap sangat dibutuhkan sebab pegawai pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Lampung, merupakan pelaksana kebijakan yang berhubungan dengan masalah pelayanan Izin undian gratis, sehingga pelaksana harus mempunyai pengalaman yang memadai dalam melaksanakan kebijakan tersebut, walaupun terkadang ada pegawai yang belum sepenuhnya mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal tersebut. (wawancara, Juni 2017).

Sejalan dengan tantangan tugas yang semakin kompleks serta untuk memenuhi kebutuhan organisasi, maka berbagai upaya pembinaan pegawai dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan. Melalui pembinaan diharapkan setiap pegawai dapat meningkatkan kemampuannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai tujuan yang hendak dicapai organisasi.

Sesuai hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan publik, yaitu bagaimana memberikan pelayanan secara baik dan benar sesuai ketentuan yang dibuat oleh *stake holders* dan dilaksanakan dengan benar oleh pelaksana pelayanan sehingga terjadi prinsip efisiensi dan efektivitas kerja, yang bertujuan

memperlancar daripada pelayanan, namun dalam pelaksanaan pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, belum sesuai yang diharapkan, menurut penulis bahwa kualitas pelayanan dapat berjalan secara baik dan sesuai yang diharapkan apabila semua unsur-unsur yang termasuk dalam struktur organisasi memperhatikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan pada wilayah masing-masing di Dinas Sosial Provinsi Lampung.

Sesuai hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Chandra (Anita) mengemukakan bahwa:

Penegakkan disiplin dengan menginstruksikan dalam pelayanan untuk memakai identitas berupa baju seragam beserta atribut papan nama, lambang instansi, memakai pin smile, memakai sepatu sebagai keharusan setiap pegawai. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan dalam suasana hubungan kedinasan (wawancara, Juni 2017).

Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa dalam standar operasional pelayanan Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang prinsip-prinsip pelayanan point i, dijelaskan bahwa kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah merupakan sikap yang harus dijunjung tinggi oleh setiap aparat pelayan publik. Menurut penulis bahwa penegakkan disiplin adalah merupakan wujud ketaatan, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku yang harus diwujudkan dalam pelayanan publik.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Bagian Undian Gratis Berhadiah (Ida Yulisnawati) mengemukakan bahwa:

Suasana formalitas kami senantiasa tegakkan, agar pelayanan yang diberikan terhindar dari praktek-praktek percaloan, nepotisme, kolusi, atau sogok. Menggunakan identitas masing-masing instansi akan diketahui instansi mana yang menghambat pelayanan. (Wawancara, Juni 2017).

Pelayanan izin undian gratis adalah merupakan tugas pemerintah yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan peraturan Menteri Sosial bahwa setiap pegawai negeri dapat melaksanakan tugas dengan baik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan tertentu merupakan identitas pegawai yang harus dipelihara, dijaga, dihormati dan digunakan sebagaimana mestinya.

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan serta pengamatan di lapangan mengenai Koordinasi dalam meningkatkan efektivitas organisasi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Peraturan Menteri Sosial Ri No. 13/Huk/2005 Tentang Izin Undian Gratis Berhadiah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, melalui dimensi yang dipergunakan yaitu Komunikasi sudah dilaksanakan melalui pengarahan kepada staf pelayanan serta membuat jargon yang ditempel pada dinding. Disposisi, yaitu staf sudah melaksanakan dan mendukung kebijakan dengan baik, karena hal tersebut merupakan program top down, walaupun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya melaksanakan tugasnya secara optimal. Kualitas sumber daya, yaitu Pimpinan sudah menempatkan pegawai sesuai kemampuan dan keahliannya, walaupun belum seluruhnya mempunyai tingkat pendidikan Sarjana. Struktur birokrasi semua pegawai sudah mengetahui dan melaksanakan tugas pokok mereka, walaupun masih ada yang sering timapng tindindih tuas dan kewenangan pada saat-saat tertentu, sehingga pelaksanaan tugas belum optimal.
2. Aspek-aspek penghambat Implementasi Peraturan Menteri Sosial Ri No.

13/Huk/2005 Tentang Izin Undian Gratis Berhadiah, yaitu (1) Masih kurangnya pemahaman perusahaan/Badan terhadap proses pelaksanaan undian gratis, hal ini karena relatif kurangnya sosialisasi terhadap Implementasi Peraturan Menteri Sosial Ri No. 13/Huk/2005 Tentang Izin Undian Gratis Berhadiah, sehingga banyak perusahaan atau badan yang belum mengetahui proses pengurusan izin undian gratis berhadiah. (2) Belum optimalnya kerja sama program dan kegiatan antar pemerintah, organisasi non pemerintah, (3) Relatif rendahnya kualitas sumber daya manusia pelaksana izin undian gratis berhadiah, yang mengakibatkan belum optimalnya perusahaan atau Badan mengurus Izin undian gratis berhadiah.

8. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya bimbingan atau pelatihan khusus tentang Implementasi Peraturan Menteri Sosial Ri No. 13/Huk/2005 Tentang Izin Undian Gratis Berhadiah pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, agar staf atau pelaksana kebijakan dapat mengetahui dan dapat mensosialisasikan dengan baik tentang peraturan tersebut.
2. Pemerintah daerah perlu mendukung kebijakan tersebut dengan menyiapkan dana sosial dalam membantu masyarakat melalui undian gratis berhadiah, serta meningkatkan sumber daya manusia melalui pendidikan formal

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, 2001, *Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah*, Jakarta, Prisma.
- Irawan, Handi D, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: P.T. Elex Media Komputindo.
- Malik, Malik., (2016). Pengaruh Implementasi Dana Pemberdayaan Masyarakat Terhadap Efektivitas Penanggulangan Kemiskinan Di Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. *EJKPP*, 2(1), 13-24.
- Oentoro, 2004. *Administrasi Pendidikan, Dasar Teoritis Untuk Praktek Profesional*, angkasa, Bandung.
- Panggabean. 2002. *Manajemen*. Jakarta PT. Pustaka Binaman Presindo.
- Prawiramidjaya Rahman, 2007. *Beberapa Pokok Pelaksanaan Quality Control pada Suatu Perusahaan*, Bandung, Tarsito.
- Prijodarminto, 2001. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Bina Aksara. Jakarta.
- Riduwan, 2002, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Saydam, Gouzali, 1996. *Kamus Istilah Kepegawaian*, Jakarta: Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- Sedarmayanti, 2001, *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju.
- Setiawan, Abi, 2000, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

- Siagian, Sondang P., 2004, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara
- Syamsi, Abdullah, 2003, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Karyawan*, Ujung Pandang, Unhas Press.
- Tjipto Atmoko, dkk, 2008, *Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut*.
- Hipunan Peraturan tentang Undian Gartis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang; Kemensos RI.
- Peraturan Menteri Sosial RI, No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian.