

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI SOSIAL RI NO. 12  
TAHUN 2019 TENTANG IZIN UNDIAN GRATIS BERHADIAH  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG**

Malik Malik dan Rina Karya Wardani

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out and analyze, (1) Implementation of the Regulation of the Minister of Social Affairs RI No. 12 of 2019 concerning Permits for Free Lottery with Prizes in Improving the Quality of Community Services at the Lampung Province Social Service. (2) What aspects hinder the implementation of the Regulation of the Minister of Social Affairs RI No. 12 of 2019 concerning Permits for Free Lottery with Prizes in Improving the Quality of Community Services at the Lampung Province Social Service.*

*The approach used in this research is a qualitative method with descriptive analysis method. The research subjects were (1) the Head of the Lampung Province Social Service, (2) the Head of the Free Lottery Division with prizes from the Ministry of Social Affairs (3) the Head of the Eka Bank Services Division, (representation of the Bank in Lampung), (4) Chandra Service Manager, (5) two Prov. Ministry of Social Affairs staff. Lampung.. Data analysis was carried out with data reduction activities, data presentation, and drawing conclusions/verification.*

*The results of the study concluded that the implementation of the Regulation of the Minister of Social Affairs RI No. 12 of 2019 concerning Permits for Free Sweepstakes with Prizes in Improving the Quality of Community Services at the Lampung Provincial Social Service, through the Communication dimension, it has been carried out through directing service staff and making jargon pasted on the wall. Disposition, namely the staff has implemented and supported the policy well, because it is a top down program. Quality of resources, namely the leadership has placed employees according to their abilities and expertise. There is still a bureaucratic structure that often overlaps levers and authority at certain times, so that the implementation of tasks is not optimal. The inhibiting aspects are (1) The company/Agency still lacks understanding of the process of implementing the free lottery, (2) Not yet optimal cooperation in programs and activities between governments, non-governmental organizations, (3) The relatively low quality of human resources implementing free lottery permits prize.*

*Keywords: Implementation, Regulation, Lottery*

## **A. PENDAHULUAN**

Kementrian Sosial Republik Indonesia melalui Direktorat Pengumpulan dan Pengelolaan dan Sumber Dana Sosial (DIT.PPSDS) telah melakukan berbagai kebijakan dan strategi serta dapat menggerakkan sumber dana masyarakat yang dilakukan secara baik dan komprehensif. Berdasarkan Direktorat Pengumpulan dan Pengelolaan dan Sumber Dana Sosial (DIT.PPSDS) tahun 2019 sebanyak 1.347 pemohon telah mengajukan izin undian gratis hadiah (UGB), sehingga hal ini menunjukkan bahwa potensi dana yang ada di masyarakat sangat besar, tetapi disisi lain juga menjadi peluang terjadinya penyimpangan

atau penipuan yang akan merugikan masyarakat.

Kenyataan demikian menuntut perlunya peraturan yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Melalui Peraturan Menteri Sosial RI No. 12 tahun 2019 Tentang Izin Undian gratis berhadiah, sebagai pedoman dalam penerapan peraturan tersebut secara efektif dan efisien sesuai amanat peraturan pemerintah tersebut, agar pelaksanaan tugas otonomi yang kian kompleks, dapat direalisasikan secara berdayaguna, berhasilguna dan tepatguna. Salah satu aspek penting dan sangat menentukan bagi terselenggaranya otonomi secara luas, nyata dan bertanggung jawab, adalah tingkat pengelolaan Peraturan Menteri Sosial RI No. 12 tahun 2019 Tentang Izin Undian gratis berhadiah, sehingga mampu mewujudkan efektivitas kerja pegawai dalam mengemban tugas yang semakin kompleks sejalan dengan visi dan misi Provinsi Lampung.

Sejalan dengan hal tersebut, maka upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Provinsi Lampung, perlu mengusahakan keserasian tercapainya efektivitas pelaksanaan Peraturan Menteri Sosial RI No. 12 tahun 2019 Tentang Izin Undian gratis berhadiah, yang telah dilaksanakan. Secara empirik bahwa Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 Tentang Izin Undian gratis berhadiah yang dimanfaatkan oleh masyarakat.

Beberapa fenomena tersebut memberikan indikasi bahwa Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung.

Dengan Demikian penulis mengajukan judul Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 12 tahun 2019 Tentang Izin Undian Gratis berhadiah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, untuk diteliti. 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. 12 tahun 2019 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung.
2. Aspek-aspek apa yang menghambat Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 12 tahun 2019 Tentang Izin Undian gratis berhadiah Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung.

## **B. TAINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Edward III (2000:1) mengemukakan bahwa : *“policy implementation,...is the stage of policy making between the establishment of a policy...and the consequences of the policy for the people whom it affects”*. Gambaran tersebut bahwa implementasi dapat dipandang sebagai suatu sistem yang telah dilaksanakan, dan implementasi merupakan rangkaian yang telah terlaksana setelah melalui tahapan-tahapan sebelumnya mulai dari konsep hingga penetapan kebijakan, Menurut Edwards III, (2000:9-10) bahwa faktor-faktor

yang mendukung implementasi kebijakan yaitu: (1) komunikasi, (2) disposisi atau sikap pelaksana, (3) kualitas sumber daya manusia, dan (4) struktur birokrasi. Menurut Edward III, bahwa dalam implementasi kebijakan organisasi pelaksana sangat berperan dan hal ini dapat diwujudkan apabila organisasi pelaksana ini memiliki kemampuan diantaranya kemampuan menginterpretasikan program dan menjadikan mekanisme untuk mengkonversikan aspirasi dan kebutuhan kelompok sasaran menjadi keputusan organisasi.

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 fenomena yang lain yaitu pelayanan yang diberikan masih kurang menyenangkan dimana masih terdapat keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa petugas terkesan angkuh dan sombong dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dalam berurusan, ini disebabkan karena indikator-indikator tersebut belum terlaksana dengan baik, dan ini disebabkan karena pegawai ataupun motivasi kerja belum memperhatikan secara optimal faktor ketelitian, kesesuaian, penilaian, kejujuran, kepatuhan, keyakinan, tata krama, tingkah laku, tutur kata, kemarahan (emosi), akibat, pemberian konfirmasi dan pemberian bantuan serta pemberian solusi sehingga mengakibatkan pelaksanaan pelayanan publik belum maksimal terlaksana.

Tugas utama Pegawai Negeri Sipil adalah melayani kebutuhan masyarakat sesuai bidang yang diembannya. Syarat utama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat adalah menjalankan tugas-tugasnya dengan penuh disiplin. Menurut Parasuraman, (2004;184) menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, yaitu;

1. *Tangibles* (Tampilan fisik pemberian pelayanan).

Faktor yang mencakup antara lain, fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Ini berarti bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, harus dapat diandalkan karena dianggap sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan dalam pemberian pelayanan).

Kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berkaitan dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat dan tanpa kesalahan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan pemberian pelayanan).

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan

pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan. Dimensi ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme, untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan atau Kepastian).

Pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, harus mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan, mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Ini berarti bahwa perlu memberikankemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para anggota masyarakat.

Dengan demikian layanan publik dalam proses layanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diluar urusan militer dan ibadah. Pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa layanan publik. Secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian layanan publik merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini dapat dipahami mengingat pelayanan publik merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **C. METODOLOGI**

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. 12 TAHUN 2019 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.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pelaksanaan undian gratis berhadiah mempunyai ketentuan yaitu nilai keseluruhan dalam setiap kali periode penyelenggaraan undian ditetapkan yaitu (a)

Untuk undian yang ada harga nominal sekurang- kurangnya 40 persen dari keseluruhan jumlah harga nominal undian yang bersangkutan. (b) Untuk undian gratis berhadiah, sekurang-kurangnya 25 persen dari jumlah keseluruhan biaya produksi. Bagi penyelenggara undian yang hanya dilakukan dalam lingkungan terbatas untuk para anggotanya dan tidak ada unsur jual beli atau promosi, maka dapat dilakukan tanpa izin dari Menteri Sosial. Dalam implementasi Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 13/HUK/205 tentang izin undian gratis berhadiah di Provinsi Lampung sesuai hasil penelitian dengan berdasarkan teori Edward III, (2000:9- 10) antara lain : (1) komunikasi, (2) disposisi atau sikap pelaksana, (3) sumber daya, dan (4) struktur birokrasi.

### **1. Komunikasi.**

Komunikasi formal adalah proses penyampaian pesan melalui saluran resmi yang dapat berlangsung dari atas ke bawah (perintah), dan dapat pula berlangsung dari bawah ke atas (garis pertanggung jawaban). Saluran resmi adalah aturan dan prosedur yang sudah ditentukan dalam struktur organisasi yang nampak pada bagan atau struktur organisasi. Pesan ini dapat berupa pengarahan, petunjuk, penjelasan, dan permintaan yang disampaikan secara formal. Dalam komunikasi formal sumber informasi vertikal pada Dinas Sosial Provinsi Lampung berada pada Kepala Dinas Sosial yang memiliki garis komando untuk memberi tugas dan fungsi kepada aparat yang ada dibawahnya.

Komunikasi informal adalah penyampaian pesan yang menggunakan saluran tidak resmi yaitu di luar jalur yang sudah ditetapkan dalam struktur organisasi. Komunikasi berantai adalah bentuk komunikasi informal yang sangat membantu organisasi menyampaikan pesan berantai secara cepat tersebar luas kepada masyarakat.

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.

### **2. Disposisi atau sikap pelaksana.**

Sikap pelaksana dipengaruhi oleh motivasi moril dan motivasi materil. Motivasi moril pegawai erat hubungannya dengan kesadaran dan kesungguhan melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai aparatur yang bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik. Sedangkan motivasi materil adalah dorongan yang kuat akibat pengaruh dari luar, seperti pemberian bonus yang diberikan oleh pimpinan ketika dalam melaksanakan tugas dapat mencapai target yang telah direncanakan.

Program penyelenggaraan kesejahteraan sosial telah ditingkatkan baik yang dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah maupun oleh masyarakat sendiri yang makin berkembang dengan berkembangnya keswadayaan masyarakat, lembaga kesejahteraan sosial, keagamaan, serta lembaga kemasyarakatan lainnya. Peran serta masyarakat ini makin penting dalam upaya mengurangi kesenjangan sosial, meningkatkan pemerataan pembangunan, dan menanggulangi kemiskinan dan kerentanan. Capaian kemajuan tersebut harus dapat ditingkatkan baik cakupan maupun kualitas layanan. Terhambatnya keberlanjutan program/kegiatan penyelenggaraan kesejahteraan sosial akan menurunkan hasil-hasil yang telah dicapai dan meningkatkan beban pembangunan dimasa datang.

### **3. Sumber Daya Manusia.**

Upaya untuk meningkatkan kapasitas pegawai di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Lampung telah dilakukan melalui pembinaan dan peningkatan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan agar memiliki loyalitas, dedikasi, dan komitmen untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan yang diinginkan konsumen. Jika *performance* memenuhi harapan, maka masyarakat akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas dan akan sangat senang.

Pembinaan perilaku pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan mutlak dilakukan suatu organisasi karena adanya perbedaan seperti satuan pekerjaan, sifat dan karakter masyarakat yang dilayani sehingga perlu perbaikan perilaku pegawai melalui pendidikan dan pelatihan, tanpa perbaikan perilaku pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang jelas ada kecenderungan atau kemungkinan masing-masing pegawai akan berjalan sendiri-sendiri sesuai dengan keinginannya

### **4. Struktur birokrasi.**

Birokrasi pemerintahan visioner juga akan menjadi faktor pendukung manakala dapat mendorong dengan kebijakan, memfasilitasi dan melindungi proses peningkatan kemakmuran yang berbasis pada prinsip kewirausahaan. Kualitas birokrasi demikian akan berindikasi pada kemampuan manajemen pemerintahan yang bersih bebas korupsi (*clean government*) dengan mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berorientasi pelayanan publik secara prima.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus dapat memastikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang disajikan. Dimensi pelayanan yang menjadi fokus peningkatan kualitas pelayan publik adalah: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan,

tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

## **5. Aspek Penghambat**

Adapun aspek penghambat dalam penyelenggaraan izin undian gratis berhadiah adalah permasalahan dalam pendanaan yang ada selama ini dan cakupan target yang sangat luas dengan karakteristik berbeda, penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang merata dan berkeadilan memerlukan sejumlah dukungan yang sangat kompleks. Berbagai isu strategis tersebut antara lain:

- a. 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.
- b. Belum optimalnya kerja sama program dan kegiatan antar pemerintah, organisasi non pemerintah dan dunia usaha/swasta dalam pembangunan kesejahteraan sosial di Provinsi Lampung, sehingga organisasi swasta yang mapan belum sepenuhnya mau memberikan dananya secara gratis kepada masyarakat, dalam bentuk undian gratis berhadiah.
- c. Kualitas Sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan dan pelaksanaan izin undian gratis berhadiah masih harus ditingkatkan; sehingga menghilangkan anggapan bahwa pelaksanaan izin undian gratis berhadiah sangat berbelit-belit dan dapat menimbulkan KKN.
- d. Belum adanya dukungan Pemerintah Daerah karena rendahnya alokasi APBD Kabupaten/Kota untuk menangani masalah kesejahteraan sosial di Kabupaten/Kota seProvinsi Lampung, jadi Pemerintah Daerah belum bisa memberikan hadiah berupa undian gratis kepada masyarakat sebagai pelanggan. Sehingga yang mengadakan undian gratis baru sebatas Perusahaan atau Badan.

## **6. Aspek Pendukung**

Disamping permasalahan tersebut, terdapat beberapa kecenderungan yang kurang kondusif seperti pemekaran daerah baik Kabupaten/Kota baru, munculnya ego kewilayahan atas dasar kesukuan, kedaerahan dan lain-lain, munculnya disparitas antar wilayah, sebagai akibat dari terjadinya penguasaan kekayaan daerah secara otonom, terjadinya diskontinuitas

hubungan kerja antara Pemerintah Kabupaten/Kota dengan Provinsi dan Pusat.

- a. Adanya UU RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
- b. Berkembangnya organisasi sosial yang menyelenggarakan usaha-usaha kesejahteraan sosial;
- c. Adanya dana sosial dari dunia usaha (CSR) yang belum dimanfaatkan secara optimal;
- d. Kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang relatif stabil;
- e. Adanya program kementerian sosial tentang penanganan masalah kesejahteraan sosial (Kartu Indonesia Sehat, Indonesia Pintar, Kartu Keluarga Sejahtera, dan Kartu Simpanan Keluarga Sejahtera)
- f. Adanya kerja sama lintas sektoral;
- g. Adanya Perda tentang kewajiban dan tatacara perusahaan maupun Badan Usaha dalam mengalokasikan CSR

Dengan demikian bahwa aturan telah dibuat dan disusun sesuai peruntukannya, yaitu memerikan kesejahteraan kepada masyarakat, namun implementasinya belum sepenuhnya dapat mengatasi masalah-masalah sosial yang timbul saat ini.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan serta pengamatan di lapangan mengenai Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/Huk/2005 Tentang Izin Undian Gratis Berhadiah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 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. 12 tahun 2019 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, Ivancevick. Donnelly. 2016. Terjemahan Djoerban Wahid. *Organisasi dan Manajemen. Perilaku. Struktur. Proses*. Erlangga.
- Greenberg & Baron, 2013. *Produktivitas dan Tenaga kerja Indonesia*, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas, Jakarta.
- Kotler, P. dan Paul N. Bloom. 2017. *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*. Cetakan Pertama. Alih Bahasa Wilhelmus W. Bauwaton.
- Kreitner Robert, Kinicki Angelo, 2013. *Perilaku Organisasi*, Terjemahan Erli Swandy, Jakarta, Salemba Empat.
- Lovelock H. Christopher. 1992. *Managing Services : Marketing, Operations, And Human resources*. Second Edition. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Moekijat. 2014. *Prinsip-prinsip Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*. Bandung, Alumni.
- Moenir, H.A.S. 2013, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Nitisesmito, Alex, S. 2016. *Manajemen Personalia, (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Jakarta. Cipta Jakarta.
- Prawiramidjaya Rahman, 2017. *Beberapa Pokok Pelaksanaan Quality Control pada Suatu Perusahaan*, Bandung, Tarsito.
- Prijodarminto, 2011. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Bina Aksara. Jakarta.
- Riduwan, 2012, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Siagian, Sondang P., 2014, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta, RinekaCipta.
- Hipunan Peraturan tentang Undian Gartis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atauBarang; Kemensos RI.
- Peraturan Menteri Sosial RI, No. 12 Nomor 2019 Tentang Izin Undian.