

PENDAMPINGAN DALAM PENINGKATAN MEKANISME PELAYANAN UNDIAN GRATIS BERHADIAH (UGB) DI DINAS SOSIAL PROVINSI SULAWESI SELATAN

Sulfina^{1*}, Nur Anita², Viska Ramadani³, Muh.Fuad Randy⁴

^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar, Indonesia

Corresponding Author

E-mail : fuadypup@gmail.com

Abstrak: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan mekanisme pelayanan Undian Gratis Berhadiah (UGB) di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan melalui rangkaian kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan aparatur. Tahapan kegiatan diawali dengan persiapan berupa koordinasi dan identifikasi permasalahan layanan, kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi regulasi terbaru, persyaratan izin, dan alur pelayanan UGB. Selanjutnya dilakukan pelatihan melalui simulasi alur pelayanan dan pendampingan penggunaan sistem digital simppsdb.kemensos.go.id. Tim pengabdian juga melaksanakan pendampingan langsung kepada aparatur dalam memberikan layanan kepada pemohon serta membantu mengidentifikasi hambatan yang muncul di lapangan. Pada tahap evaluasi, dilakukan pengukuran peningkatan pemahaman aparatur dan penyusunan rekomendasi perbaikan dalam bentuk draft SOP. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur terhadap prosedur pelayanan, peningkatan konsistensi pelaksanaan SOP, serta perbaikan efektivitas informasi layanan. Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi pada terwujudnya mekanisme layanan UGB yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, UGB, pendampingan, sosialisasi, pelatihan, Dinas Sosial

Abstract: This community service program aims to improve the service mechanism of the Free Gift Lottery (UGB) at the Social Service Office of South Sulawesi Province through a series of structured activities, including socialization, training, and mentoring of service officers. The program began with a preparation stage involving coordination and identification of service-related issues, followed by the socialization of updated regulations, service requirements, and the UGB licensing flow. The training stage consisted of service flow simulations and practical guidance on using the digital licensing system simppsdb.kemensos.go.id. The team also conducted direct mentoring to assist officers in providing services to applicants and identifying operational challenges. During the evaluation stage, improvements in officers' understanding were assessed, and recommendations for service enhancement were formulated in the form of a draft SOP. The results indicate increased procedural understanding, improved consistency in SOP implementation, and strengthened effectiveness of service information delivery. Overall, this program contributes to developing a more professional, responsive, and community-oriented UGB service mechanism.

Keywords: public service, UGB, mentoring, socialization, training, Social Service Office

Article History:

Received	Revised	Published
20 September 2025	10 November 2025	15 November 2025

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah (UGB) di Indonesia merupakan salah satu bentuk kegiatan promosi yang dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan memperoleh izin atau rekomendasi dari lembaga yang berwenang, yaitu Kementerian Sosial Republik Indonesia (Kemensos) melalui mekanisme yang diatur dalam regulasi. Mekanisme pelayanan izin dan rekomendasi UGB memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas pengawasan, kepastian hukum serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan undian tersebut. Di Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya melalui Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan, peningkatan mekanisme pelayanan UGB memerlukan pendampingan yang sistematis agar proses izin, pelaksanaan, dan pengawasan berjalan secara transparan, akuntabel, cepat, dan tepat sasaran.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci keberhasilan penyelenggaraan layanan oleh aparatur negara. Kualitas pelayanan publik menurut penelitian terkini mencakup dimensi-tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap masyarakat pengguna layanan. Sebagai contoh, penelitian di Desa Suli, Maluku Tengah (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa layanan publik yang bersifat customer-oriented dan terus berbenah sesuai tuntutan masyarakat adalah salah satu indikator peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia. Dengan demikian, dalam mekanisme pelayanan UGB, penerapan prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik menjadi relevan agar prosedur izin, persyaratan, waktu penyelesaian, dan transparansi dapat dioptimalkan.

Selain itu, paradigma layanan publik baru seperti New Public Service menekankan bahwa aparatur pelayanan tidak hanya bertindak sebagai penyedia layanan (steer) melainkan sebagai pelayan warga (serve), yang mengutamakan kepentingan publik, kolaborasi, dan pelayanan yang responsif. Konsep ini menjadi kerangka penting dalam upaya pendampingan dan peningkatan mekanisme pelayanan UGB, karena mengharuskan aparatur Dinas Sosial tidak hanya memproses izin secara administratif tetapi juga mendampingi, mengedukasi pelaku usaha dan masyarakat mengenai hak dan kewajiban serta mekanisme layanan yang jelas.

Dari kerangka teoritis di atas, maka kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan memberikan pendampingan sistematis kepada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan mekanisme pelayanan UGB. Pendampingan meliputi evaluasi prosedur pelayanan, pengembangan standar operasional layanan yang berdasarkan regulasi terkini seperti Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah, pelatihan aparatur pelayanan publik, serta penguatan sosialisasi kepada pelaku usaha dan masyarakat. Dengan demikian diharapkan mekanisme pelayanan UGB menjadi lebih efektif, efisien, terjangkau, dan akuntabel, serta mampu meningkatkan kepercayaan publik dan kepatuhan terhadap penyelenggaraan UGB.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan yang dilaksanakan secara sistematis untuk meningkatkan mekanisme pelayanan Undian Gratis Berhadiah (UGB) di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. Tahap persiapan mencakup koordinasi dengan pihak dinas, identifikasi permasalahan layanan, serta penyusunan materi sosialisasi dan modul pelatihan. Tahap sosialisasi dilakukan melalui penyampaian regulasi terbaru, persyaratan layanan, dan penjelasan alur perizinan. Selanjutnya, tahap pelatihan dilakukan melalui simulasi alur pelayanan, pengenalan penggunaan sistem digital simppsdbs.kemensos.go.id, serta penguatan kompetensi aparatur dalam memberikan layanan yang informatif dan responsif. Pada tahap

pendampingan, tim terlibat langsung dalam proses pelayanan untuk mengidentifikasi kendala yang muncul dan memberikan arahan teknis kepada aparatur. Tahap akhir berupa evaluasi melalui umpan balik, pengukuran peningkatan pemahaman aparatur, serta penyusunan rekomendasi dalam bentuk draft SOP sebagai pedoman peningkatan layanan UGB secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pendampingan peningkatan mekanisme pelayanan Undian Gratis Berhadiah (UGB) di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan menghasilkan beberapa temuan penting terkait efektivitas alur pelayanan, kejelasan prosedur, dan kesiapan aparatur dalam memberikan layanan publik. Pendampingan ini menunjukkan bahwa masih terdapat kebutuhan untuk penyempurnaan mekanisme informasi dan konsistensi pelaksanaan standar operasional layanan agar lebih mudah dipahami oleh pemohon. Data lapangan menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan UGB melibatkan beberapa lembaga, yaitu Pemohon, BKPM sebagai Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (rekayasa), Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan melalui PPNS sebagai tim verifikasi berkas, serta Kementerian Sosial Republik Indonesia sebagai penerbit Surat Keputusan atau izin penyelenggaraan undian. Mekanisme ini sejalan dengan bagan resmi pelayanan yang ditampilkan pada poster layanan di Dinas Sosial, yang menunjukkan alur berjenjang mulai dari pengajuan berkas oleh pemohon hingga penerbitan izin oleh Kementerian Sosial. Proses layanan dilaksanakan pada hari kerja Senin–Jumat pukul 08.00–15.30 WITA dengan estimasi waktu penyelesaian lima hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.

Dalam pendampingan ditemukan pula bahwa tahapan penyelenggaraan UGB terdiri dari enam langkah utama, yaitu: (1) pengajuan permohonan izin, (2) kegiatan penyelenggaraan, (3) penyalangan sarana undian, (4) penarikan untuk penetapan pemenang, (5) penyerahan hadiah kepada pemenang, dan (6) pelaporan pelaksanaan undian. Informasi tahapan ini penting untuk memastikan keterbukaan proses dan mencegah potensi kecurangan. Selain itu, penyuluhan kepada aparat dan pemohon juga menekankan pemahaman terhadap unsur-unsur undian, yaitu adanya produk barang/jasa yang dipromosikan, adanya badan penyelenggara, adanya hadiah yang disediakan, penentuan pemenang melalui mekanisme undian yang tidak dipengaruhi pihak berkepentingan, serta adanya unsur untung-untungan. Pada materi layanan juga dijelaskan mengenai jenis UGB, yaitu Undian Gratis Berhadiah Langsung (UGBL) di mana peserta dapat langsung mengetahui hadiah melalui gosok/kerik dan sejenisnya, dan Undian Gratis Berhadiah Tidak Langsung (UGBTL) melalui penarikan pada waktu tertentu menggunakan kupon/kartis/struk belanja.

Temuan selama pendampingan juga menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur mengenai alur proses perizinan terintegrasi melalui sistem digital *simplpsdbs.kemensos.go.id*, yang mencakup pengecekan legalitas perusahaan (Akta, NIB, DOMISILI, NPWP) serta kelengkapan berkas permohonan seperti proposal promosi, jadwal waktu pelaksanaan, mekanisme undian, dan rencana hadiah. Digitalisasi layanan ini sesuai dengan pandangan Yulianto (2022) yang menyatakan bahwa reformasi birokrasi pelayanan publik menuntut integrasi layanan melalui teknologi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan tugas pemerintah. Selain peningkatan pemahaman prosedural, kegiatan pendampingan membantu aparatur memperkuat kemampuan komunikasi layanan dengan pemohon agar informasi tidak bias dan mengurangi potensi keluhan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Lestari (2023) bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan dari aspek teknis prosedur, namun sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi aparatur dalam proses pelayanan. Dengan perbaikan aspek tersebut, pelayanan UGB diharapkan menjadi lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara umum, hasil pendampingan menunjukkan adanya peningkatan keselarasan pemahaman antar-pemangku kepentingan serta tersusunnya rekomendasi perbaikan yang menjadi pedoman implementasi pelayanan UGB secara berkelanjutan. Rekomendasi tersebut meliputi penyederhanaan informasi layanan dalam bentuk infografis, optimalisasi sistem digital layanan izin, dan peningkatan pelatihan aparatur secara berkala.



Gambar 1. Dokumentasi Pelaksanaan Pendampingan Peningkatan Mekanisme Pelayanan Undian Gratis Berhadiah (UGB) di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan

KESIMPULAN

Pendampingan peningkatan mekanisme pelayanan Undian Gratis Berhadiah (UGB) di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa kualitas layanan publik sangat dipengaruhi kejelasan prosedur, kompetensi aparatur, serta transparansi informasi kepada pemohon. Melalui pendekatan kualitatif, kegiatan ini berhasil mengidentifikasi permasalahan layanan, memberikan pelatihan teknis, serta menyusun rekomendasi SOP berbasis regulasi terbaru. Hasil pendampingan menunjukkan peningkatan pemahaman aparatur terhadap alur perizinan digital, konsistensi pelayanan, dan efektivitas komunikasi layanan. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan UGB menjadi lebih profesional, responsif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik.

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.). Syakir Media Press.
- Amba, N. (2023). Kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1).
- Deni, D. (2025). Peningkatan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat desa. *Jurnal QH*, Universitas Djuanda.
- Lestari, D. (2023). Inovasi pelayanan publik menuju birokrasi digital. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 10(1), 15–27. <https://doi.org/10.52220/jra.v10i1.2314>
- Meyriyani, S. F., Sujana, N., & Utami, P. (2024). Penerapan prinsip New Public Service (NPS) dalam pelayanan pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui BPJS Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 819–828.
- Putri, M. I. S. (2023). Sistem pelayanan rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (UGB). *IntroPublicia*.

- Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah*. Kementerian Sosial RI.
- Republik Indonesia. (n.d.). Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (UGB) – SIPPN. Kementerian PAN-RB.
- Winarni, E. W. (2021). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Bumi Aksara.
- Yulianto, A. (2022). Transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam reformasi birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(2), 102–113.
<https://doi.org/10.35967/jian.v14i2.2304>