
PENINGKATAN MUTU LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN KEDIRI (STUDI KASUS PADA SEKTOR PENANGANAN FAKIR MISKIN)

Kiyanun Kisa¹⁾ RR.Endang Sri Handini²⁾ Pandoe Bimowati³⁾

Prodi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Pawayatan Daha, Indonesia

*email : kisakiyanun02@gmail.com¹⁾, endangsrihandini0508@gmail.com²⁾,
pandoebw.pandoebimowati@gmail.com³⁾

Abstrak

Pelayanan publik merupakan aspek penting untuk diperhatikan karena kegiatan dan program yang dilaksanakan bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan kepentingan umum. Fokus utama dalam peningkatan pelayanan pemerintahan adalah upaya untuk mempermudah, mempercepat, dan memperpendek birokrasi, serta memastikan transparansi dan kepastian layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang umumnya diterapkan dalam ilmu sosial dan humaniora pada kajian mikro. Teori *Servqual* dari Zeithaml *et al.*, (1988) digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui indikator seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masih banyak aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Kediri, khususnya dalam bidang Penanganan Fakir Miskin. Perbaikan yang diperlukan baik pada sarana dan prasarana maupun dalam kinerja pegawai. Peningkatan sarana dan prasarana akan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat, sedangkan evaluasi kinerja pegawai penting untuk meningkatkan motivasi kerja.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kualitas, Dinas Sosial, Kepuasan Masyarakat*

Abstrac

Public services are an important aspect to pay attention to because the activities and programs carried out aim to meet the needs of the community related to the public interest. The main focus in improving government services is efforts to simplify, accelerate, and shorten bureaucracy, as well as ensure transparency and certainty of services. This research uses a qualitative approach, which is generally applied in the social sciences and humanities in microstudies. The Servqual Theory from Zeithaml *et al.*, (1988) is used to improve the quality of service through indicators such as *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. The findings of the study show that there are still many aspects that need to be improved to improve the quality of services at the Kediri Regency Social Service, especially in the field of Handling the Poor. Necessary improvements both in facilities and infrastructure as well as in employee performance. Improving facilities and infrastructure will provide comfort and satisfaction to the community, while employee performance evaluation is important to increase work motivation.

Keywords: *Service, Quality, Social Service, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dianggap baik dan berkualitas apabila dalam penyelenggaraannya fokus utamanya adalah kepentingan masyarakat. Hal ini penting karena memberikan dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat, yang menilai kinerja pelayanan pemerintah secara langsung. Indikator tersebut dapat menjadi ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Bazarah dkk.,2021). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada uraian diatas tugas penting pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya sebagai penerima layanan sesuai dengan kebutuhan yakni pelayanan yang baik, efektif, efisien serta terukur.

Dalam hal ini pemerintah atau penyelenggara memiliki tantangan yakni menyediakan sarana prasarana yang digunakann memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas untuk menjalankan pelayanan publik yang optimal.

Hingga saat ini, sering kali kualitas layanan, bahkan yang dianggap minimum, masih belum memenuhi harapan masyarakat. Dalam upaya melayani masyarakat, pemerintah dan penyelenggara juga menghadapi masalah terkait dengan kondisi pelayanan yang relatif masih belum memuaskan (Sinamarta dan Sutrisno, 2022).

Penilaian berdasarkan zona yang dilakukan oleh Ombudsman RI mengalami peningkatan, Pada tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Namun pada zona kuning dan merah mengalami penurunan. Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat disebabkan karena adanya komitmen dari pimpinan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk berubah menjadi lebih baik.Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan

publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Sosial Kabupaten Kediri yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik. Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kediri melaksanakan berbagai pelayanan publik meliputi pembuatan SKTM Jamkesda & Jampersal pada subbagian di Penanganan Fakir Miskin, pelayanan penerbitan rekomendasi bagi Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) pada bidang Pemberdayaan Sosial, pelayanan pengajuan pelatihan sahabat disabilitas pada bidang Rehabilitasi Sosial.

Dari beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, peneliti menemukan masalah pada pelayanan publiknya. Masalah yang ditemukan oleh peneliti pada saat masyarakat menerima pelayanan adalah ternyata masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa dan disertakan. Hal tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pendamping sosial terkait seperti kelurahan maupun kecamatan mengenai kelengkapan pembuatan SKTM. Dari contoh beberapa hambatan atau kendala tersebut yang akhirnya masyarakat menjadikan kritikan dikarenakan kurang puasnya pelayanan publik yang diterima. Masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajiban yang diterima sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu peneliti mengambil judul penelitian **Peningkatan Mutu Layanan Dinas Sosial Kabupaten Kediri (Studi Kasus Pada Sektor Penanganan Fakir Miskin)**

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian di Dinas Sosial Kabupaten Kediri pada bidang Penanganan Fakir Miskin berdasarkan teori dari Zeithaml *et al* (1988) yaitu teori SERVQUAL. SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan, selanjutnya akan dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisisnya akan menghasilkan panduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan atau masyarakat. Indikator yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

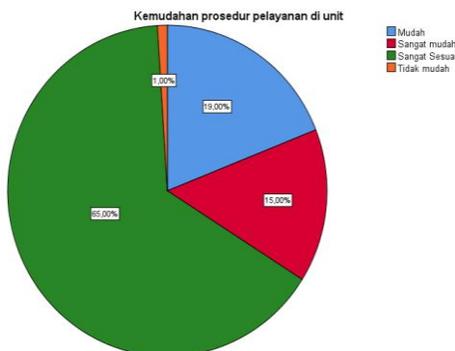
Berdasarkan fokus penelitian yang sesuai dengan judul, maka peneliti menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus menurut Susilo Rahardjo & Gudnanto (2011)

Jurnal Ilmu Administrasi Vol.xxx No.xxx Tahun xxx

menyatakan bahwa studi kasus merupakan metode yang diterapkan untuk memahami individu lebih mendalam dengan dipraktekkan secara integratif dan komprehensif. Sumber data yang digunakan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pada bidang Penanganan Fakir Miskin adalah menentukan subjek pada penelitian ini. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan memperoleh data yang lebih fokus dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Subjek penelitian adalah Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin, Pegawai pelayanan, serta masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diberikan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin, bahwa sistem dan prosedur adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. prosedur yang baik adalah yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk pegawai, penghematan waktu dan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam organisasi. Namun prosedur tersebut masih terkendala dengan kurang pro aktifnya masyarakat dalam mengecek ulang berkas-berkas sebagai persyaratan pembuatan surat keterangan. Hal tersebut mengakibatkan terlambatnya proses pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.



Grafik 1. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit

Grafik tersebut dapat dilihat bagaimana penilaian pelanggan ketika melakukan pelayanan pada bidang Penanganan Fakir Miskin. Hal tersebut berbanding terbalik dengan yang terjadi di Jurnal Ilmu Administrasi Vol.xxx No.xxx Tahun xxx

lapangan. Masyarakat merasa sangat puas dengan prosedur yang telah diterapkan pada saat melakukan permohonan surat keterangan dan sebagainya. Tetapi ketika melakukan observasi secara langsung, tidak sedikit pelanggan yang belum melengkapi berkas-berkas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, sesuai data empiris yang peneliti amati ketika melakukan penelitian bahwa terdapat beberapa kali insiden listrik padam ketika jam aktif operasional pelayanan. Untuk mengantisipasi terhambatnya proses pelayanan, Dinas Sosial seharusnya memberikan solusi terkait dengan hal tersebut seperti menggunakan genset. Prasarana seperti yang telah disebutkan juga sangat membantu dalam proses pelayanan ketika menemukan kendala listrik padam. Hal ini sesuai dengan Indriyanti dan Hayat (2015) pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan Masyarakat. Berdasarkan analisis data menggunakan metode Servqual didapat pada masing-masing indikator dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdapat beberapa masyarakat yang kurang merasa terbantu oleh pegawai di Dinas Sosial dalam proses pelayanan, selain itu sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan masih kurang sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.
2. *Reliability*, dalam pelaksanaannya memiliki beberapa aspek yang sangat baik seperti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah terpasang jelas pada dinding pelayanan

3. *Responsiveness*, memiliki respon sangat tanggap terhadap kekurangpahaman pegawai terkait dengan prosedur yang berlaku. Contohnya ketika pegawai kurang paham terkait dengan prosedur yang pemohon inginkan, maka pegawai lain membantu dengan sigap agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan lancar
4. *Assurance*, jaminan kepastian biaya kepada pemohon sudah dilakukan secara tertulis seperti memberi poster biaya pelayanan gratis di dinding ruang pelayanan. Namun pada jaminan tepat waktu dalam pelayanan perlu ditingkatkan lagi, mengingat ada beberapa kendala selain pada pegawai, sarana prasarana juga harus menunjang pelayanan agar optimal.
5. *Empathy*, petugas pelayanan atau pegawai perlu ditingkatkan kembali untuk memberi kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan, seperti sikap dan perilaku serta responsif adalah hal perlu ditingkatkan.

Jurnal Ilmu Administrasi Vol.xxx No.xxx Tahun xxx

KESIMPULAN DAN SARAN

Beberapa indikator yang harus diperbaiki dalam menunjang proses pelayanan yaitu, *tangible* (dalam hal sarana dan prasarana) dan *empathy*. Indikator lain seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sudah dilaksanakan dengan baik.

REFERENSI

- Bazarah, Jamil., Jubaidi, Ahmad., Hubaib, Futum. 2021. Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*. 22(2)
- Sinamarta, Nurputri Yunita dan Sutrisno, Edy. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*. 4 (2)
- Rahardjo, Susilo & Gudnanto. (2011). Pemahaman Individu Teknik Non Tes. Kudus : Nora Media Enterprise.
- Zeithaml, Valerie., Parasuraman, Parsu., Berry, Leonard. 1988. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1)

Indriyati dan Hayat. 2015. Peranan Perawat dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. Jurnal Tranformasi Admnistrasi Vol. 4 No. 1 Tahun 2015. Hal. 828-845