

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KOTA  
PADANG PADA BIDANG PENANGANAN FAKIR MISKIN  
TAHUN 2023**

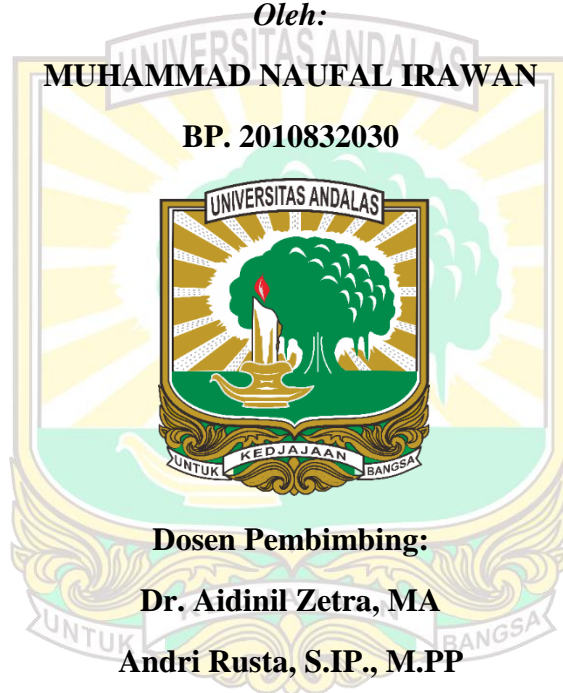
**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas  
Ilmu Sosial dan Politik Universitas Andalas*

*Oleh:*

**MUHAMMAD NAUFAL IRAWAN**

**BP. 2010832030**



**Dosen Pembimbing:**

**Dr. Aidinil Zetra, MA**

**Andri Rusta, S.IP., M.PP**

**DEPARTEMEN ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

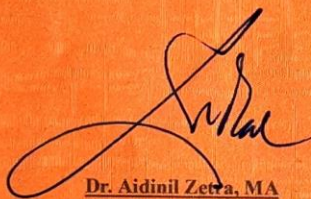
Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama : **Muhammad Naufal Irawan**  
Nomor Buku Pokok : **2010832030**  
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang  
Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023**

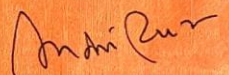
Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing dan disahkan oleh Ketua Departemen Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Aidinil Zetra, MA**  
NIP. 197002101999031001



**Andri Rusta, S. IP, M. PP**  
NIP. 198210092006041001

Mengetahui,  
Ketua Departemen Ilmu Politik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Andalas


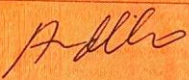
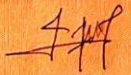
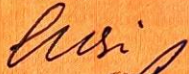
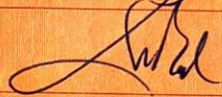
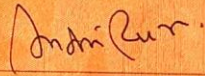


**Dr. Tengku Rika Valentina, MA**  
NIP. 198101012005012001



### HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023” telah diuji di depan sidang Ujian Skripsi Departemen Ilmu Politik pada tanggal 11 Juni 2024, bertempat di Ruang Sidang Departemen Ilmu Politik, dengan Tim Penguji :

Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Dr. Indah Adi Putri, M. IP	Ketua	
Andhik Beni Saputra, S. IP., MA	Sekretaris	
Dr. Zulfadli, M. Si	Anggota	
Lusi Puspika Sari, S. IP., M. IP	Anggota	
Dr. Aidinil Zetra, MA	Pembimbing I	
Andri Rosta, S. IP, M. PP	Pembimbing II	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas



**Dr. Azwar, M. Si**

**NIP. 196712261993031001**



## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi dengan judul "**Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023**" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Andalas maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali bantuan dan arahan dari tim pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan lain yang berlaku.

Padang, 14 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Naufal Irawan

BP. 2010832030

## ABSTRAK

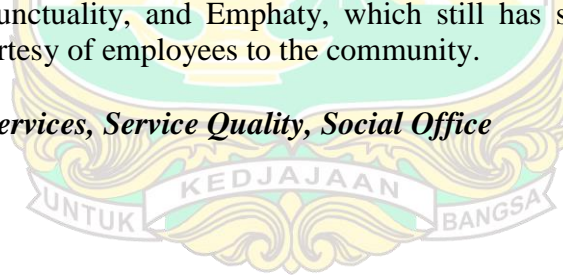
Penelitian ini menjelaskan salah satu rangkaian kegiatan yang berupa pelayanan publik untuk masyarakat Kota Padang yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Kota Padang. Penilaian baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan disebut sebagai kualitas pelayanan publik. Dinas Sosial Kota Padang mendapatkan nilai yang kurang bagus dari Ombudsman Sumbar dan juga terdapat keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan. Pada fenomena penelitian ini, kualitas pelayanan publik pada bidang penanganan fakir miskin dapat diukur dari kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan. Dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan bidang penanganan fakir miskin, maka penyedia layanan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menggali lebih dalam terkait dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang bidang penanganan fakir miskin dari perspektif lima dimensi. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml. Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan kualitatif dan desain penelitian studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Padang pada Bidang Penanganan Fakir Miskin tahun 2023 dari lima dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible* (sarana dan prasarana) yaitu memiliki fasilitas yang terbatas, *reliability* (kehandalan) yaitu memiliki keluhan pada kemampuan petugas, *responsiveness* (ketanggapan) pegawai sudah cepat tanggap dalam melayani masyarakat, *assurance* (jaminan) yaitu memiliki ketepatan waktu dan bebas dari biaya namun masih ada keluhan mengenai ketepatan waktu, dan *Emphaty* (empati) yaitu masih terdapat kekurangan seperti keramahan dan sopan santun pegawai kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Dinas Sosial**

## ***ABSTRACT***

This research describes one of a series of activities in the form of public services for the people of Padang City provided by public service providers, namely the field of handling the poor in the Padang City Social Service. The assessment of good or bad services provided to service users is referred to as the quality of public services. The Padang City Social Service received less than good marks from the West Sumatra Ombudsman and there were also complaints from the public regarding the quality of service. In this research phenomenon, the quality of public services in the field of handling the poor can be measured by the satisfaction of the people who use the services. In providing satisfaction to service users in the field of handling the poor, service providers must provide the best service to the community. The purpose of this study is to analyze and explore more deeply the quality of public services at the Padang City Social Service in the field of handling the poor from the perspective of the five dimensions. The theory used in this research is the theory of the five dimensions of service quality according to Zeithaml. The research method used with a qualitative approach and case study research design. The results showed that there were still some shortcomings in the quality of service at the Padang City Social Service in the Field of Handling the Poor in 2023 from the five dimensions of service quality such as tangible (facilities and infrastructure), namely having limited facilities, reliability, namely having complaints about the ability of officers, responsiveness employees have been quickly, assurance, which has punctuality and is free from fees but there are still complaints about punctuality, and Emphaty, which still has shortcomings such as friendliness and courtesy of employees to the community.

***Keywords: Public Services, Service Quality, Social Office***





## KATA PENGANTAR



### *Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah pertama-tama puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya serta memberikan kekuatan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik Universitas Andalas. Dan tidak lupa pula shalawat beriringkan salam penulis kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa kita ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Alhamdulillah skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023”** telah selesai peneliti kerjakan dengan melalui segala proses dan dinamika yang ada akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Tentunya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan penulis yang masih minim kemampuan dan pengalaman. Maka dari itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun terhadap skripsi ini.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Mama dan Papa selaku orangtua penulis atas seluruh doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungannya

yang telah memperjuangkan pendidikan penulis sampai pada tingkat perguruan tinggi. Tidak lupa pula ucapan terima kasih kepada adik kandung Muhammad Nadhif Rahman yang telah memberikan dukungannya serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungannya. Penghargaan dan apresiasi juga disampaikan kepada diri penulis sendiri, Muhammad Naufal Irawan, yang mampu bertahan menghadapi seluruh proses dan rintangan yang ada dalam pembuatan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah terlibat, maka peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih secara mendalam kepada:

1. Dr. Aidinil Zetra, MA. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya dalam membimbing peneliti dengan memberikan saran dan masukan sehingga penulis mendapatkan ilmu baru dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Andri Rusta, S. IP, M. PP selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Pembimbing Akademik. Penulis ingin mengucapkan terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan.
3. Dosen penguji dalam ujian skripsi ini Dr. Indah Adi Putri, M.IP., Dr. Zulfadli, M.Si., Andhik Beni Saputra, S. IP., MA, dan Lusi Puspika Sari, S. IP., M. IP yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan proses penelitian skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen staff pengajar Departemen Ilmu Politik yang terdiri dari Prof. Asrinaldi, M.Si, Dr. Tengku Rika Valentina, MA, Dr. Doni Hendrik, M.Soc.,Sc, Dr. Irawati, MA., Dewi Anggraini, S. IP, MA., Drs.



Thamrin, M.Si., Sadri, S.IP., M.Soc,Sc., (Alm) Drs. Syaiful, M.Si., Mhd. Fajri, S. IP., M. IP. Penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan.

5. Seluruh staff tata usaha di Departemen Ilmu Politik dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu pengurusan administrasi selama perkuliahan.
6. Seluruh informan dari pihak Dinas Sosial dan masyarakat yang terlibat pada penelitian ini yang telah membantu melengkapi temuan data skripsi ini.
7. Salsabila Noer Afisyah yang telah memberikan kritik dan sarannya kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, doa dan semangat yang diberikan.
8. Teman-teman barokah yaitu Gilang Brahmada, Intan Ardiana, Angga Oktrianda, Alfi Fajrullah, Anya Hardi, dan Febby yang telah memberikan dukungannya kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Ilmu Politik terutama angkatan 2020 atas kerjasamanya dalam menempuh perkuliahan dari awal sampai akhir.
10. Semua pihak yang sudah terlibat yang telah memberikan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna untuk ilmu pengetahuan dan penulis terbuka dengan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis mendoakan semoga seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi dibalas kebaikannya oleh Allah SWT.

*Alhamdulillahirabbil'alamin*

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Padang, 15 Mei 2024



Muhammad Naufal Irawan



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>20</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	20
2.2 Pendekatan Teoritis .....	28
2.3 Skema Pemikiran.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian .....	37
3.3 Peranan Peneliti.....	37
3.4 Teknik Pemilihan Informan .....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6 Triangulasi Data .....	44
3.7 Analisis Data .....	46
3.8 Rancangan Struktur Penulisan .....	47



<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Padang.....	49
4.2 Deskripsi Umum Pemerintah Kota Padang.....	50
4.2 Deskripsi Dinas Sosial Kota Padang.....	53
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Pengantar .....	59
5.2 <i>Tangible</i> (Ketampakan fisik).....	59
5.2.1 Ketersediaan Fasilitas.....	61
5.2.2 Penampilan Petugas.....	64
5.2.3 Kenyamanan Tempat.....	68
5.3 <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	73
5.3.1 Kemampuan Petugas .....	74
5.3.2 Kecermatan Petugas .....	78
5.3.3 Standar Pelayanan Yang Jelas.....	80
5.4 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	83
5.4.1 Merespons Setiap Pengguna layanan .....	84
5.4.2 Pelayanan Yang Cepat .....	89
5.5 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	92
5.5.1 Jaminan biaya dan ketepatan waktu dalam pelayanan.....	93
5.6 <i>Emphaty</i> (Empati) .....	97
5.6.1 Mendahulukan Pengguna Layanan .....	98
5.6.2 Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan .....	100
5.6.3 Tidak membeda bedakan setiap pengguna layanan .....	103
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>107</b>
6.1 Kesimpulan.....	107
6.2 Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>

LAMPIRAN..... 114



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Rekap Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Per 16 Agustus 2023 ..	7
<b>Tabel 1.2</b> Data Penilaian OPD tahun 2023.....	12
<b>Tabel 1.3</b> Angka Kemiskinan Sumatera Barat Tahun 2023.....	13
<b>Tabel 2.1</b> Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Informan Penelitian .....	42





## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b>	Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Padang .....	56
<b>Gambar 5.1</b>	Sistem Antrean Manual pada Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023 .....	64
<b>Gambar 5.2</b>	Seragam Petugas Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023 .....	67
<b>Gambar 5.3</b>	Tanda Pengenal Petugas Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023 .....	67
<b>Gambar 5.4</b>	Ruang Tunggu Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023 .....	71
<b>Gambar 5.5</b>	Ruangan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Tahun 2023 .....	72
<b>Gambar 5.6</b>	Petugas Sedang Merespons Setiap Pengguna Layanan Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023 .....	88



## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 2. 1</b> Skema Pemikiran.....	35
<b>Bagan 4. 1</b> Susunan Perangkat Daerah Kota Padang .....	51



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Politik desentralisasi adalah sebuah proses politik yang mana pemerintah daerah diberikan wewenang untuk mengurus pemerintahan oleh pemerintah pusat. Tujuan dari pemberian wewenang atau desentralisasi adalah untuk meningkatkan efisiensi serta efektifitas fungsi-fungsi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada seluruh lapisan masyarakat. Di Indonesia, menganut asas desentralisasi kemudian diwujudkan dalam bentuk kebijakan Otonomi Daerah.<sup>1</sup>

Landasan tercapainya otonomi daerah terletak pada kemauan yang kuat untuk mengubah paradigma administrasi dari sentralisasi ke desentralisasi daerah. Otonomi daerah juga merupakan wujud pengutamaan pemerintah terhadap kemandirian daerah dengan tujuan mengatur urusan politik dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengartikan otonomi daerah sebagai hak dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sakinah Nadir, "Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa Jurnal Politik Profetik Volume 1 Nomor1 Tahun 2013," *Jurnal Politik Profetik* 1, no. 1 (2013).

<sup>2</sup> DPR RI, "Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah," 2014, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>.



Otonomi daerah merupakan suatu sistem yang mengharuskan pemerintah daerah mempunyai kemandirian yang lebih besar dalam mengatur dan mengurus urusan nasional dan kepentingan masyarakat setempat, antara lain seperti barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, khususnya seluruh otoritas publik, perusahaan, dan badan independen, yang kegiatannya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Istilah yang ditetapkan undang-undang untuk kegiatan hukum publik disebut pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat mengenai pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, mudah diakses, dan terukur, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada tingkat pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan publik melibatkan penggunaan data dan informasi secara kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh sebagai bagian dari pengukuran opini publik. Tujuan penilaian ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyedia layanan publik, membandingkan harapan dan kebutuhan individu.<sup>3</sup>

Salah satu isu kebijakan yang seringkali menjadi topik perbincangan masyarakat adalah mengenai pelayanan publik, karena pelayanan publik di Indonesia semakin diperbaiki cenderung tidak mengalami perubahan yang signifikan atau cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya pada kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain. Pada tahun 2009, Pemerintah dan DPR

---

<sup>3</sup> Rudi Rinaldi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)," *Jurnal Administrasi Publik* 1 (2012): 22–34.

mengesahkan undang-undang untuk meningkatkan mutu dan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta melindungi segenap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang tersebut adalah undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagaimana mengatur tentang tindakan untuk memenuhi tuntutan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk tentang produk, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>4</sup>

Menurut Sinambella dan Kurniawan, kegiatan pelayanan publik mengandung arti bahwa pemerintah sebagai penyedia dan pelaksana pelayanan publik harus lebih proaktif dalam memantau berbagai perubahan untuk memastikan layanan yang ditawarkan mampu bersaing dalam berbagai kegiatan pelayanan publik.<sup>5</sup> Hal ini tentunya berkaitan dengan kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan dan rasa kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan pemerintah. Terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, pemerintah melalui dalam Permenpan No. 15 Tahun 2014 menetapkan Standar Pelayanan merupakan standar yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan 23 pelayanan dan acuan pengukuran mutu

---

<sup>4</sup> DPR RI, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” (bpk.go.id, 2009), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

<sup>5</sup> Ilham Arief Sirajuddin, “Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 4, no. 1 (2016): 1.

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, murah, dan terukur.<sup>6</sup>

Pemerintah hendaknya memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, mudah, transparan, terbuka, cepat, responsif, dan adaptif. Yang dimaksud dengan pelayanan publik profesional adalah pelayanan yang mempunyai tanggung jawab mulai dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah) hingga penerima pelayanan (masyarakat).<sup>7</sup> Pelayanan publik diberikan oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat dapat menilai secara langsung apakah kualitas layanan yang ditawarkan memenuhi standar masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu hal yang harus dikaji secara mendalam sebagai evaluator bagi lembaga pemerintahan terkait untuk mengevaluasi kinerja dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Memberikan pelayanan yang baik adalah tujuan instansi dalam mempersiapkan karyawannya untuk memiliki tingkat profesional kerja yang tinggi karena memang tidak mudah untuk menjadi seseorang yang profesional dalam melakukan pelayanan publik ke masyarakat. Untuk tampil profesional diperlukan berbagai penunjang agar dapat menciptakan suasana kerja yang baik.

---

<sup>6</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 13 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Secara terbuka di Lingkungan Instansi Pemerintah" (2014): 14.

<sup>7</sup> Rorys Adi Nugraha, "Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik". *Skripsi*. (Universitas Islam Sultan Agung, 2021).



Dalam hal ini dinas sosial merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial individu, kelompok, dan masyarakat. Pekerjaan sosial yang bertindak profesional di bidang pelayanan menjadi harapan seluruh masyarakat, karena kenyataannya masih ada sebagian masyarakat yang mengeluh dengan berbagai keluhannya. Dinas Sosial juga didefinisikan sebagai lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai sarana pelayanan masyarakat, dalam memberikan solusi serta mengatasi masalah di masyarakat. Pada Dinas Sosial, terdapat beberapa sektor atau bidang pelayanan, antara lain bidang penanganan fakir miskin, bidang rehabilitasi sosial, bidang pemberdayaan sosial, dan bidang perlindungan dan jaminan sosial.

Secara khusus, penelitian ini mengambil sektor atau bidang penanganan fakir miskin. Fakir miskin adalah masyarakat yang tidak mempunyai sarana penghidupan atau mempunyai sarana penghidupan tetapi tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar yang cukup untuk kehidupannya sendiri dan keluarganya. Penanganan terhadap masyarakat miskin merupakan upaya langsung, terpadu, dan berkelanjutan yang dipimpin oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah dalam bentuk kebijakan. Program dan kegiatan pelatihan, pendampingan dan fasilitasi untuk memenuhi kebutuhan primer setiap warga negara. Kebutuhan primer adalah kebutuhan pangan, sandang, perumahan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan atau pelayanan sosial.<sup>8</sup> Menurut Badan Pusat Statistik, kemiskinan didefinisikan sebagai ketidakmampuan memenuhi

---

<sup>8</sup> RI DPR, “Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin,” Pub. L. No. 13, bpk.go.id 24 (2011).

kebutuhan finansial baik untuk pangan maupun non pangan.<sup>9</sup> Menurut World Bank definisi dari kemiskinan adalah kehilangan kesejahteraan dan ukuran kemiskinan kemampuan daya beli per kapita per hari, sehingga ukuran kemiskinan adalah US \$ 1 atau US \$ 2 per orang per hari. Ukuran kemiskinan dieprtimbangan berdasarkan pada norma konsumsi.<sup>10</sup> Oleh karena itu, mereka yang pengeluarannya kurang dari garis kemiskinan pada rata-rata bulanan per kapita dianggap miskin. Kesejahteraan sosial adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial masyarakat sehingga memungkinkan mereka untuk menjalani kehidupan yang baik dan mengembangkan diri dalam rangka melaksanakan tugas-tugas kemasyarakatan.<sup>11</sup> Dalam bidang penanganan fakir miskin ini, terdapat tiga alur pendaftaran pelayanan yang disediakan, antara lain alur pendaftaran Jaminan Kesehatan Sumbar Sakato (JKSS), alur pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)/Penerima Bantuan Iuran-Jaminan Kesehatan Nasional (PBI-JKN)/ bantuan Pangan Nerima Tunai (BPNT), dan alur pendaftaran Alur Bantuan Kelompok Usaha Bersama (KUBE).

Dalam menampilkan data masyarakat yang akan menjadi penerima penanganan fakir miskin, Dinas Sosial menggunakan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dalam merincikannya. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) merupakan data

---

<sup>9</sup> Admin, "Kemiskinan," last modified 2023, diakses 30 Januari, 2024, [https://sulut.bps.go.id/subject/23/kemiskinan.html#:~:text=Dengan pendekatan ini%2C kemiskinan dipandang,perkapita perbulan dibawah garis kemiskinan.](https://sulut.bps.go.id/subject/23/kemiskinan.html#:~:text=Dengan%20pendekatan%20ini%2C%20kemiskinan%20dipandang,perkapita%20perbulan%20dibawah%20garis%20kemiskinan.)

<sup>10</sup> Reza Attabiurrobbi Annur, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemiskinan Di Kecamatan Jekulo Dan Mejobo Kabupaten Kudus Tahun 2013," *Economics Development Analysis Journal* 2, no. 4 (2013): 409–426.

<sup>11</sup> RI DPR, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial," Pub. L. No. 11, 2 bpk.go.id 255 (2009).

induk yang berisi data pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, penerima bantuan dan pemberdayaan sosial, serta potensi dan sumber kesejahteraan sosial. DTKS juga dijadikan data acuan dalam program penanganan fakir miskin dan penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Berikut adalah rekap Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) pada 16 Agustus 2023.

**Tabel 1. 1**

**Rekap Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Per 16 Agustus 2023**

No	Kecamatan	Jumlah Individu DTKS	Jumlah Keluarga DTKS	Perlu Perbaikan	PKH	Sembako	PBI
1	Bungus Teluk Kabung	19.313	5.793	430	2.279	2.997	12.751
2	Koto Tangah	74.846	25.485	1.349	6.517	8.489	42.441
3	Kuranji	51.500	18.009	854	4.952	6.645	30.285
4	Lubuk Begalung	48.453	16.789	1.103	4.287	5.658	24.466
5	Lubuk Kilangan	18.708	6.406	620	1.426	2.067	9.635
6	Nanggalo	21.519	7.149	380	1.750	2.205	12.528
7	Padang Barat	17.940	6.227	625	1.558	2.408	11.415
8	Padang Selatan	30.782	10.583	803	3.282	4.511	18.105
9	Padang Timur	29.205	9.861	893	2.505	3.572	16.878
10	Padang Utara	19.293	6.336	341	1.548	2.186	10.069
11	Pauh	22.329	7.372	335	1.777	2.572	12.985
	<b>Jumlah</b>	<b>353.888</b>	<b>120.010</b>	<b>7.733</b>	<b>31.881</b>	<b>43.310</b>	<b>201.558</b>

*Sumber: dinas sosial kota padang*



Adapun, penelitian terkait kualitas pelayanan telah banyak dilakukan, yaitu Risma Syahida.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini, fokusnya adalah menggambarkan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian yang diberikan Pemerintah Kabupaten Kudus untuk penyandang disabilitas. Selanjutnya penelitian kedua oleh Egy Ferdian, Gili Argenti, dan Prilla Marsingga.<sup>13</sup> Fenomena yang diangkat dalam penelitian ini adalah terdapat kendala dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Cibitung yang diakibatkan terbatasnya sumber daya manusia sehingga menyebabkan terlambatnya pembuatan kartu keluarga. Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud.<sup>14</sup> Fokus penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan dan hambatan pelayanan publik di desa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Penelitian selanjutnya oleh Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno.<sup>15</sup> Penelitian ini berfokus pada permasalahan kualitas pelayanan di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terakhir adalah penelitian Juriko Abdussamad.<sup>16</sup> Fokus penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan

---

<sup>12</sup> Risma Syahida, “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Kudus)” .*Skripsi*. (UIN Walisongo Semarang, 2021).

<sup>13</sup> Elga Trisna dan Meirinawati Meirinawati, “Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya,” *Publika* (2023): 1461–1474.

<sup>14</sup> Irmanovika Mahmud Widya Kurniati Mohi, “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo,” *Jurnal Ilmu Administrasi* 6, no. 2 (2018): 102–110.

<sup>15</sup> Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyeleggaran Pemerintah Daerah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunyaantisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa,” *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik* 4, no. 2 (2022).

<sup>16</sup> Juriko Abdussamad, ‘Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo’, *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6.2 (2019), 73–82 .

publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo dalam hal kehandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Kemudian jika dibandingkan dengan penelitian ini yang berjudul “Kualitas Dinas Sosial Kota Padang Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023”, terdapat beberapa perbedaan. Letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada sektor dan fenomena penelitian. Sektor pada penelitian ini yaitu bidang penanganan fakir miskin yang menjadi salah satu bidang pelayanan di Dinas Sosial Kota Padang. Setelah ditinjau, ditemukan masih belum banyak yang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial, biasanya peneliti lain meneliti kualitas pelayanan dengan sektor pada pelayanan administratif dan perizinan seperti di Kantor Disdukcapil, Kantor Camat, Kantor Desa, serta kantor lainnya. Sementara itu, Dinas Sosial juga termasuk salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kemudian, fenomena penelitian ini diangkat dari bidang penanganan fakir miskin pada Dinas Sosial Kota Padang yang memiliki pelayanan paling banyak dibandingkan bidang lainnya. Selain itu angka kemiskinan di Kota Padang mencapai 41,97 ribu jiwa dari jumlah penduduk Kota Padang 934.847 ribu jiwa. Dengan demikian, bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Kota Padang mempunyai peran melaksanakan kebijakan terkait penanganan fakir miskin.

Melalui penelitian ini peneliti mendapati bahwa pelayanan publik begitu penting dalam suatu instansi, karena dengan adanya pelayanan publik yang baik, maka hubungan antar pegawai dan masyarakat juga dapat menjadi lebih baik adanya. Atau dengan kata lain, pelayanan publik memiliki kaitan erat dengan masyarakat banyak.

Dengan adanya pelayanan publik yang efektif akan menciptakan kepuasan dari masyarakat.

Peneliti memfokuskan penelitian Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin yang mana bidang ini belum banyak diteliti. Pemilihan Dinas Sosial pada penelitian ini dikarenakan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, instansi ini telah melaksanakan pelayanan publik dengan berbagai jenis pelayanan seperti perlindungan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, dan penanganan fakir miskin. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Padang khususnya pada bidang penanganan fakir miskin.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kota Padang telah mengalami peningkatan pelayanan publik setiap tahunnya hingga pada tahun 2023, sehingga Ombudsman Sumbar memberikan penghargaan nilai kualitas tinggi dalam kepatuhan pelayanan publik kepada Pemerintah Kota Padang dengan skor nilai 82,64.<sup>17</sup> Dengan demikian, menunjukkan peningkatan yang diraih oleh Pemerintah Kota Padang pada tahun 2022. Pada tahun 2022, skor nilai yang didapat oleh Pemerintah Kota Padang sebesar 82,55. Bahkan, skor nilai yang didapat oleh Pemerintah Kota Padang pada tahun 2021 lebih rendah lagi yaitu sebesar 72,93.

---

<sup>17</sup> Redaksi Langgam, "Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023, Pemko Padang Raih Predikat Kualitas Tinggi," *Langgam.id*, last modified 2024, diakses 5 November, 2023, <https://langgam.id/kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-pemko-padang-raih-predikat-kualitas-tinggi/>.

Peningkatan ini tentunya merupakan suatu pencapaian yang diraih oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Padang. Ombudsman Sumbar melakukan penilaian kepada beberapa organisasi perangkat daerah yang ada di Kota Padang seperti DPMPTSP, Disdukcapil, dan beberapa perangkat daerah lainnya termasuk juga Dinas Sosial Kota Padang yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini. Namun, khususnya pada Dinas Sosial Kota Padang mendapatkan nilai yang kurang bagus dibanding dengan instansi lainnya seperti data yang ditunjukkan dari Ombudsman Provinsi Sumatera Barat tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang. Data tersebut menunjukkan skor nilai yang diperoleh Dinas Sosial yang hanya sebesar 63,5.

Dalam pra survei yang peneliti lakukan terdapat beberapa permasalahan khususnya pada bidang fakir miskin. Permasalahan tersebut antara lain seperti sarana prasarana yang belum memadai, sikap pegawai dalam melakukan pelayanan, dan beberapa permasalahan lainnya. Sedangkan, Pemko Kota Padang telah meraih penghargaan predikat kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2023 dari Ombudsman Provinsi Sumatera Barat dengan nilai kualitas tinggi (82,64). Namun, Dinas Sosial sebagai salah satu unit layanan mendapatkan nilai yang rendah seperti yang terlihat pada tabel berikut.



**Tabel 1. 2**  
**Data Penilaian OPD Tahun 2023**

No	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Dinas Sosial	15.31	28.51	3.88	17.65	65.35
2	Dinas Pendidikan	14.49	30.25	22.18	16.93	83.86
3	Puskesmas Pengambiran	14.07	31.43	22.69	15.84	84.02
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	13.72	31.54	22.92	17.97	87.03
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	13.72	31.28	22.79	19.95	87.74
6	Puskesmas Aia Dingin	18.19	30.82	21.84	17.02	87.88
<b>Nilai Akhir dan Zona</b>				82.64		
<b>Kategori</b>				B		
<b>Opini</b>				Kualitas Tinggi		

*Sumber: ombudsman sumbar*

Dinas Sosial Kota Padang memiliki visi dan misi yang sangat mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Visi yang terdapat pada Dinas Sosial Kota Padang adalah berjiwa sosial, profesional, dan tuntas dalam pelayanan. Sedangkan, misi dari Dinas Sosial Kota Padang antara lain mengutamakan pelayanan kepada masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi, mendorong para Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) untuk mandiri, dan meningkatkan SDM pekerja sosial dalam memberikan pelayanan. Adapun motto yang terdapat di Dinas Sosial yakni PPKS Mandiri, PPKS Sejahtera.<sup>18</sup> Berdasarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Padang

<sup>18</sup>Admin, "Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Padang," *Dinas Sosial*, last modified 2022, diakses 27 September, 2023, <https://dinsos.padang.go.id/visi-dan-misi-dinas-sosial-kota-padang>.

menjelaskan bahwa Dinas mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Pembahasan mengenai kualitas sangatlah penting dalam bidang pelayanan publik, karena konsep kualitas berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan suatu organisasi terutama pada lembaga pemerintah. Terdapat 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Ismail Nurdin.<sup>19</sup> Pada Dinas Sosial Kota Padang, khususnya bidang penanganan fakir miskin, terdapat beberapa seksi yaitu, identifikasi dan penguatan kapasitas, pendampingan fakir miskin perkotaan, bantuan stimulan dan penataan lingkungan sosial.

Salah satu bidang yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bidang penanganan fakir miskin. Bidang ini bertugas untuk menangani permasalahan-permasalahan masyarakat yang dikategorikan kurang mampu. Berikut adalah tabel angka kemiskinan di Provinsi Sumatera Barat.

**Tabel 1. 3**

**Angka Kemiskinan Sumatera Barat Tahun 2023**

<b>No.</b>	<b>Nama Daerah</b>	<b>Jumlah Penduduk Miskin (Ribuan Jiwa)</b>	<b>Persentase Jumlah Penduduk</b>
1.	Kota Padang	41,97	4,17
2.	Kabupaten Pesisir Selatan	35,09	7,34
3.	Kabupaten Pasaman Barat	33,52	6,92
4.	Kabupaten Agam	33,41	6,60

<sup>19</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).

5.	Kabupaten Solok	27,33	7,13
6.	Kabupaten Lima Puluh Kota	27,02	6,80
7.	Kabupaten Padang Pariaman	26,93	6,34
8.	Kabupaten Pasaman	19,99	6,80
9.	Kabupaten Dharmasraya	15,49	5,56
10.	Kabupaten Sijunjung	15,02	5,88
11.	Kabupaten Tanah Datar	14,56	4,16
12.	Kabupaten Kepulauan Mentawai	13,76	13,72
13.	Kabupaten Solok Selatan	11,91	6,45
14.	Kota Payakumbuh	7,88	5,44
15.	Kota Bukittinggi	5,78	4,11
16.	Kota Pariaman	3,91	4,20
17.	Kota Padang Panjang	2,98	5,24
18.	Kota Solok	2,35	3,05
19.	Kota Sawahlunto	1,47	2,27

*Sumber: badan pusat statistik*

Terlihat bahwa pada tabel tersebut angka kemiskinan di Kota Padang menempati urutan tertinggi di Provinsi Sumatera Barat yang berjumlah 41,97 ribu jiwa dari jumlah keseluruhan penduduk Kota Padang. Persentase jumlah penduduk miskin di kota padang sebesar 4,17 % dari seluruh jumlah penduduk di kota padang. Dengan demikian didapatkan jumlah penduduk miskin di Kota Padang dalam satuan ribu jiwa menempati urutan pertama di provinsi sumatera barat karena diambil dari jumlah penduduk miskin yang berada di kota padang, sedangkan jika dipersentasekan angka kemiskinan di kota padang menempati urutan 14 dari 19 kab/kota di Sumatera Barat.

Dalam menangani hal tersebut, Dinas Sosial Kota Padang memiliki peran besar dalam menanggulangi segala permasalahan yang terkait dengan kemiskinan. Oleh karena itu, bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Kota Padang dipilih sebagai salah satu bidang yang dapat dilihat kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat permasalahan yang berkaitan dengan konsep 5 dimensi kualitas pelayanan, Pertama, *tangible* (Bukti fisik), merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi kenampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya. Dalam hal ini, Dinas Sosial memiliki fasilitas ruang tunggu yang kecil dan belum nyaman dan untuk semua bidang pelayanan masih berada di luar kantor serta peralatan komputer yang masih menggunakan komputer versi lama. Jumlah petugas yang masih minim juga menjadi salah satu permasalahan pada Dinas Sosial Kota Padang. Hal ini peneliti temukan ketika peneliti melakukan pra survei pada Dinas Sosial Kota Padang dan melakukan wawancara kepada pihak Dinas Sosial. Berikut hasil wawancara dari salah satu Kepala Seksi di Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang.

...”Sebenarnya dapat dilihat secara seksama bahwa sarana dan prasarana masih kurang memadai. Sudah banyak yang harus diganti. Contohnya saja seperti fasilitas ruang tunggu dengan kapasitas yang minim dan letaknya masih berada di luar kantor. Tentu hal ini menjadi salah satu faktor ketidaknyamanan bagi pengguna layanan di Dinas Sosial Kota Padang. Selain itu, terdapat jumlah staf yang minim pada bidang ini.”<sup>20</sup>

Kemudian terdapat keluhan dari masyarakat terkait fasilitas yang ada pada bidang penanganan fakir miskin sebagai berikut:

“Menurut saya ruangnya terlalu kecil dan tidak bisa menampung seluruh masyarakat yang datang kesini.”

---

<sup>20</sup>Wawancara dengan Indriati, Pegawai Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, 10 November 2023



Selanjutnya, pada dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan instansi dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. Pada Dinas Sosial Kota Padang masih ditemukan pegawai yang kurang bisa menggunakan alat bantu seperti komputer sehingga petugas tersebut meminta bantuan kepada petugas lain dan hal ini menyebabkan pelayanan menjadi terganggu. Permasalahan lainnya yang ditemukan terkait dimensi ini adalah pegawai kurang bisa menjelaskan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan dengan menjawab pertanyaan terlalu berbelit-belit sehingga pengguna layanan kurang mengerti apa yang dimaksud oleh pegawai. Adapun kutipan hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa layanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Padang.

...”Saya mendapati salah satu pegawai yang kurang tanggap dalam menggunakan komputernya, sehingga proses pelayanan menjadi lamban dan tidak efisien dengan waktu yang ditentukan. Pada saat yang bersamaan, banyak pertanyaan saya yang kurang terjawab oleh pegawai. Saya merasa tidak puas dengan jawaban yang diberikan. Oleh karena itu, saya mengikuti arahan yang diberikan petugas di setiap proses layanan yang sudah selesai.”<sup>21</sup>

Selain itu, pada *Responsiveness* (Tanggapan), terdapat petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga terbaginya fokus petugas saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat, dan tidak jarang berakibat masyarakat tidak terlayani dengan baik. Selain itu, penulis juga menemukan masih terdapat pekerja yang lamban dalam memberikan respon terhadap mereka yang ingin memberikan layanan, serta ada juga staf yang masih belum terbiasa dengan metode layanan. Sikap lalai ini mempunyai

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Fitri, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, 10 November 2023

dampak yang signifikan terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan pengunjung yang mengharapkan mendapat pelayanan yang baik. Dapat dilihat dari kutipan hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa layanan di Dinas Sosial Kota Padang.

...”Pada saat pegawai melayani proses pelayanan saya, ada pegawai yang sering mengobrol dengan pegawai lain. Akibatnya, pegawai tersebut tidak fokus dengan keluhan yang saya ajukan. Adapun salah satu pegawai yang sering bertanya ke pegawai lainnya karena pegawai tersebut belum hafal dengan tahap-tahap prosedur pelayanan di Dinas Sosial Kota Padang.”<sup>22</sup>

Kemudian, *assurance* yang berkaitan dengan jaminan ketepatan waktu dan jaminan biaya memainkan peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik, menanamkan kepercayaan terhadap keandalan ketepatan waktu dan perkiraan biaya penyedia layanan. Terdapat keluhan dari masyarakat terkait waktu dalam menyelesaikan pelayanannya sehingga sering mengalami keterlambatan. Contohnya dalam meminta tanda tangan untuk melengkapi berkas sering diberikan lama oleh Dinas Sosial Kota Padang dikarenakan petugas tidak selalu berada di kantor. Seperti halnya dalam kutipan hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa layanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Padang.

...”Pada salah satu proses pelayanan yang membutuhkan tanda tangan dari Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin yang membutuhkan waktu yang cukup lama. Antrean juga menunggu lama karena banyak orang yang datang untuk melakukan pelayanan.”<sup>23</sup>

Terakhir, *Emphaty* (Empati), merupakan sikap dan perhatian pegawai kepada pengguna layanan, perhatian dapat diwujudkan melalui koneksi positif atau

<sup>22</sup> Wawancara dengan Yumimar, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, 10 November 2023

<sup>23</sup> Wawancara dengan Teti, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, 10 November 2023

komunikasi efektif dapat ditandai dengan kesopanan dan keramahan. Jika dilihat pada Dinas Sosial Kota Padang, ketidakramahan pegawai terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyumnya kepada pengguna layanan. Keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan. Berikut kutipan hasil wawancara yang relevan dengan pengguna jasa layanan pengurusan data DTKS di Dinas Sosial Kota Padang.

...”Saya merasa pegawai di Dinas Sosial Kota Padang, khususnya pada saat saya sedang dilayani di Bidang Penanganan Fakir Miskin tidak ramah saat melakukan pelayanan. Selama proses pelayanan berlangsung, tidak ada pegawai yang memberikan senyumannya kepada saya.”<sup>24</sup>

Dengan demikian, dalam penelitian ini peneliti membangun asumsi bahwa Kota Padang mengalami peningkatan pelayanan publik namun kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Padang masih kurang optimal terutama pelayanan administrasi dikarenakan terdapat beberapa permasalahan-permasalahan terkait lima dimensi kualitas pelayanan dan rendahnya nilai yang didapatkan oleh Dinas Sosial Kota Padang. Kinerja pegawai atau pejabat pemerintah akan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kemajuan dan kualitas pelayanan instansi pemerintah.

Maka dari itu, beberapa rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya menjadi latar belakang alasan pemilihan bidang penanganan fakir miskin dipilih dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini akan dikaji lebih mendalam dan terarah,

---

<sup>24</sup>Wawancara dengan Rosi Susanti, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, 10 November 2023

maka peneliti mengangkat pertanyaan pada rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin tahun 2023?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan utama dari penelitian ini untuk menganalisis dan menggali lebih dalam terkait dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang bidang penanganan fakir miskin dari perspektif lima dimensi.

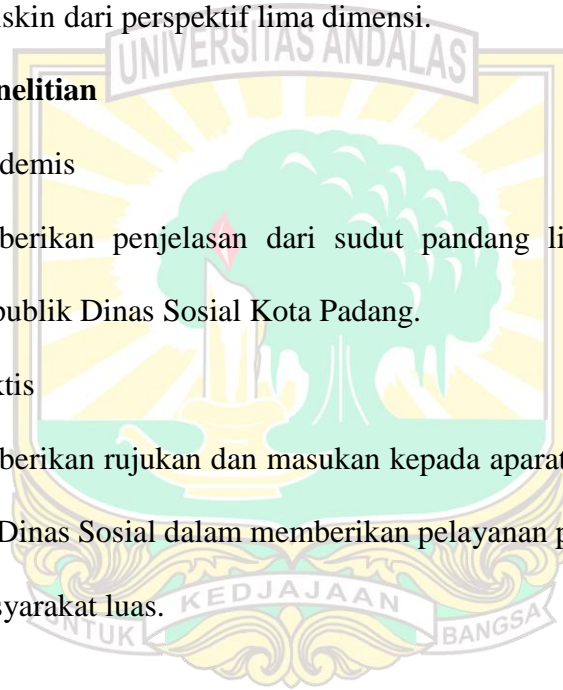
### **1.4 Manfaat Penelitian**

a. Secara Akademis

Memberikan penjelasan dari sudut pandang lima dimensi kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Padang.

b. Secara Praktis

Memberikan rujukan dan masukan kepada aparatur pemerintah daerah khususnya Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat luas.





## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik telah banyak diteliti. Diantaranya yang diteliti oleh Risma Syahida pada tahun 2021 yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Kudus.<sup>25</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kualitas layanan aksesibilitas jalur pejalan kaki bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus, serta upaya Pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kualitas layanan aksesibilitas jalur pejalan kaki bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini berawal dari banyaknya hambatan bagi penyandang disabilitas terkait kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian di Kabupaten Kudus. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan *new public service*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang mengungkapkan bahwa pelayanan aksesibilitas jalur pejalan kaki bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus belum sepenuhnya memuaskan karena adanya berbagai permasalahan pada layanan tersebut.

Penelitian kedua dilakukan oleh Egy Ferdian, Gili Argenti, dan Prilla Marsingga dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian

---

<sup>25</sup> Syahida, ‘Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Kudus’, *Op. cit*

Kependudukan yang diteliti pada tahun 2021”.<sup>26</sup> Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis serta mengkaji kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi utama pelayanan publik yang disediakan Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi yang dihubungkan dengan kesadaran pegawai, ketersediaan peraturan, faktor organisasi, unsur kemampuan dan keterampilan, serta faktor fasilitas pelayanan, telah berfungsi dengan baik. Hal yang perlu ditingkatkan melibatkan sumber daya manusia yaitu aparatur pemerintah di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi.

Penelitian ketiga adalah yang dilakukan oleh Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud pada tahun 2018 yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga kecamatan Boliyohuto.<sup>27</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto, serta hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan publik menurut Sitorus, Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan naturalistik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik di Desa Potanga sudah sangat baik dan sejalan dengan kebijakan pelayanan

---

<sup>26</sup> Trisna dan Meirinawati, 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan yang diteliti pada tahun 2021', *Op.cit*

<sup>27</sup> Widya Kurniati Mohi, 'Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga kecamatan Boliyohuto', *Op.cit*

publik, peraturan pelayanan publik, serta peran, tugas, dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. Hambatan terdiri 2 jenis yaitu internal dan eksternal, hambatan internal berupa permasalahan aparatur/staf, baik dari segi jumlah maupun kualitas sumber daya manusia. Hambatan eksternal muncul dari masyarakat karena sebab fisik, psikologis, dan lingkungan.

Penelitian keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno pada tahun 2022 mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.<sup>28</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan kualitas pelayanan publik dan memberikan saran solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Rawalumbu dengan menggunakan konsep *good governance* khususnya akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penyelenggaraan layanan publik menurut David Osborne dan Plastrik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi telah melakukan tugasnya dengan sangat baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

Penelitian kelima dilakukan oleh Juriko Abdussamad pada tahun 2019 yang melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas

---

<sup>28</sup> Simarmata dan Sutrisno, ' Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi', *Op.cit*

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.<sup>29</sup> Penelitian ini bermaksud untuk memberikan gambaran secara detail mengenai pelayanan publik dan kualitasnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Terdapat tiga variabel yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Berdasarkan temuan penelitian, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih di bawah standar profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu kerja.

Kemudian penelitian yang terakhir adalah penelitian oleh peneliti pada penelitian ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023”. Dari beberapa penelitian tersebut, rata-rata penelitian tersebut hanya fokus pada pelayanan publik dari sektor perizinan seperti di kantor kecamatan dan Disdukcapil sedangkan pelayanan publik yang terlupakan adalah pelayanan di bidang sosial terutama di bidang penanganan fakir miskin yang bisa mempengaruhi langkah pemerintah untuk mengatasi kemiskinan ditengah munculnya beberapa permasalahan pelayanan publik bidang sosial. Maka, penelitian terkait pelayanan publik di bidang sosial menjadi sangat penting untuk dilaksanakan. Penelitian ini ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin.

---

<sup>29</sup> Abdussamad, ' Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo', *Op.cit*



Tabel 2.1

## Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Nama Peneliti dan Judul	Tujuan Penelitian	Teori dan Konsep	Metode	Hasil/Kesimpulan
1.	<b>Risma Syahida,</b> Kualitas Pelayann Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Kudus) (2021)	Tujuan penelitian ini untuk kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus dan Untuk mengetahui upaya Pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas.	Teori kualitas pelayanan <i>new public service</i>	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus belum sepenuhnya baik, hal ini dikarenakan adanya berbagai permasalahan dalam pelayanan tersebut.
2.	<b>Egy Ferdian, Gili Argenti, dan Prilla Marsingga,</b> Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan (2021)	Penelitian ini untuk menganalisis serta mengkaji kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi.	Teori dari Drs. H. A. S Moenir dengan dimensi kesadaran pegawai. Adanya aturan, faktor organisasi, faktor	Kualitatif	Hasil penelitian adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor

		kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan.		kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal yang harus ditingkatkan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang berarti aparat pemerintahan Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi.
<b>3. Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud,</b> Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo (2018)	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik didesa Potanga Kecamatan Boliyohuto.	Pelayanan publik menurut sitorus, Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas.	Kualitatif melalui pendekatan n natrualistik	Hasil penelitian (1) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang

---

				<p>elayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan.</p>
<p><b>4. Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno,</b> Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi (2022)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan kualitas pelayanan publik dan menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance di Kantor</p>	<p>Strategi penyelenggaraan layanan publik menurut David Osborne dan Plastrik</p>	<p>Kualitatif deskriptif</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam aspek akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi sudah cukup baik.</p>

---

		Kecamatan Rawalumbu Kota khususnya pada prinsip akuntabilitas, efektif dan efisien.			
5.	<b>Juriko Abdussamad,</b> Kualitas Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. (2019)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo	Pelayanan publik yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih belum baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, seperti halnya upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, melaksanakan pelayanan yang belum tepat waktu.
6.	<b>Muhammad Naufal Irawan,</b> Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023 (2023)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dinas sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan	Pelayanan publik	Kualitatif	Belum ada

Fakir Miskin.

---

## 2.2 Pendekatan Teoritis

### 2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan dapat didefinisikan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit yang memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan produk yang berwujud.<sup>30</sup> Kegiatan pelayanan mencakup pemenuhan hak-hak yang bersifat intrinsik pada individu dan badan (seperti organisasi), dan dilakukan secara universal. Menurut Munir, hak atas layanan bersifat universal, termasuk setiap orang yang berkepentingan terhadap hak tersebut dan lembaga mana pun yang bertugas memberikan layanan.<sup>31</sup> Pelayanan publik merupakan hal krusial yang menjadi indikator penilaian kualitas birokrasi di berbagai negara termasuk Indonesia karena salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah menjamin terselenggaranya pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah sering disebut sebagai pelayan publik. Dari sudut pandang pemerintah, pelayanan mengacu pada proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memastikan tersedianya hak-hak, yang dapat terwujud dalam berbagai bentuk layanan yang merupakan salah satu tanggung jawab mendasar pemerintah, selain pemberdayaan dan pembangunan.

---

<sup>30</sup> Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA Lan Press, 2000).

<sup>31</sup> Laxmi Kyati, "Pentingnya Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Nabire," *Jurnal Sketsa* 12, no. 1 (2019).



Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.<sup>32</sup> Berdasarkan definisi yang telah diuraikan sebelumnya, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintah. Berdirinya negara diawali oleh upaya kolektif rakyat, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya negara, yaitu pemerintah yang terdiri dari para birokrat perlu mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seiring berjalannya program otonomi daerah, birokrasi pemerintah daerah mempunyai kapasitas untuk secara efektif mengelola dan menyediakan layanan publik yang fokus utamanya adalah memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat lokal. Gagasan mendasarnya ada pengelolaan kegiatan pemerintah daerah bergantung pada inisiatif yang berakar pada aspirasi masyarakat setempat. Otonomi daerah mengacu pada kecenderungan masyarakat lokal untuk mengatasi berbagai permasalahan secara mandiri, dengan tujuan mencapai kesejahteraan mereka sendiri.

---

<sup>32</sup>DPR RI, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”, *Op.cit*

### 2.2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu atau bisa dikatakan sebagai taraf mutu.<sup>33</sup> Pembahasan mengenai kualitas sangatlah penting dalam bidang pelayanan publik, karena konsep kualitas berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan suatu organisasi terutama pada lembaga pemerintah.

Terdapat 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Ismail Nurdin<sup>34</sup>, yaitu:

- a. *Tangible* (Bukti fisik), Aspek fisik memainkan peran penting dalam menentukan kualitas. Aspek tampilan fisik ini berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, penampilan petugas dan kenyamanan tempat.
- b. *Realibility* (Kehandalan), kehandalan merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. Persyaratan untuk memenuhi permintaan masyarakat yang terus meningkat terhadap layanan ini harus diselaraskan dengan kebutuhan untuk menyediakan layanan yang efisien dan cepat, sehingga memerlukan petugas yang mampu beradaptasi dan tanggap dalam pekerjaannya. Hal ini mencakup kecermatan petugas, kemampuan petugas, dan standar pelayanan yang jelas.

---

<sup>33</sup> KBBI, "Kualitas."

<sup>34</sup> Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*.

- c. *Responsiveness* (Tanggapan), dimensi ini mencakup respon dan ketanggapan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam menghadapi berbagai keluhan dan permasalahan dari masyarakat. Ketanggapan pegawai layanan dapat dalam kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan. Singkatnya, hal ini dapat dilihat dari merespon setiap pengguna layanan, pelayanan dengan cepat, dan merespon semua keluhan pengguna lahan.
- d. *Assurance* (Jaminan), jaminan ketepatan waktu dan jaminan biaya memainkan peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik, menanamkan kepercayaan terhadap keandalan ketepatan waktu dan perkiraan biaya penyedia layanan. Terdapat dua indikator yaitu ketepatan waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.
- e. *Emphaty* (Empati), dimensi ini mencakup pemberian perhatian yang tulus dan personal kepada pengguna layanan, dengan penekanan pada pemahaman preferensi mereka. Penyedia layanan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan mendalam tentang pengguna layanan, serta kesadaran akan kebutuhan unik mereka. Terdapat beberapa indikator seperti mendahulukan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan, serta tidak membedakan setiap pengguna layanan.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, terdapat lima dimensi yang akan peneliti analisis untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin. Saat ini, seiring dengan semakin beragamnya tuntutan masyarakat, instansi harus mampu menanganinya dengan baik agar tercipta

pelayanan yang bermanfaat bagi penyedia jasa maupun pelanggan. Terwujudnya pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positif baik bagi penyedia jasa maupun pelanggannya. Peneliti memilih untuk menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml mengenai kualitas pelayanan dikarenakan teori ini bisa menjelaskan kualitas pelayanan pada Dinas Sosial Kota Padang dengan menggunakan lima dimensi, sehingga penelitian ini dapat mengkaji lebih dalam permasalahan yang ada pada kualitas pelayanan Dinas Sosial khususnya pada bidang penanganan fakir miskin.

### **2.2.3 Dinas Sosial**

Dinas sosial adalah salah satu lembaga yang merupakan pelaksana otonomi daerah yang bergerak di bidang sosial atau dikenal juga sebagai lembaga sosial. Di dalam lembaga-lembaga ini, pekerja sosial dan profesional lainnya terlibat dalam tata kelola sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mendorong pembangunan masyarakat, dan menangani kepentingan publik yang berkaitan dengan masyarakat. Dinas Sosial merupakan salah satu komponen otonomi daerah yang mengurus urusan pemerintahan daerah. Hal ini diawasi oleh seorang kepala dinas yang melapor kepada walikota melalui sekretaris daerah. Berdasarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Padang menjelaskan bahwa Dinas sosial mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.<sup>35</sup> Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas

---

<sup>35</sup> Pemerintah Daerah, "Peraturan Walikota Padang Nomor 93 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kelurahan," 2016.

Sosial memiliki fungsi, antara lain sebagai perumusan kebijakan bidang sosial, pelaksanaan kebijakan bidang sosial, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang sosial, pelaksanaan administrasi Dinas Sosial dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya. Pada dinas sosial kota padang, terdapat empat bidang untuk melayani kepentingan masyarakat, bidang-bidang tersebut antara lain :

1. Bidang perlindungan dan jaminan sosial, terdapat beberapa seksi yaitu perlindungan sosial korban bencana alam, perlindungan sosial korban bencana sosial, jaminan sosial keluarga.
2. Bidang rehabilitasi sosial, terdapat beberapa seksi yaitu rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia, rehabilitasi sosial penyandang disabilitas, rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang.
3. Bidang pemberdayaan sosial, terdapat beberapa seksi yaitu pemberdayaan perorangan dan keluarga, pemberdayaan masyarakat dan kelembagaan sosial, pemberdayaan potensi, kesetiakawanan, dan restorasi sosial.
4. Bidang penanganan fakir miskin, terdapat beberapa seksi yaitu, identifikasi dan penguatan kapasitas, pendampingan fakir miskin perkotaan, bantuan stimulan dan penataan lingkungan sosial.

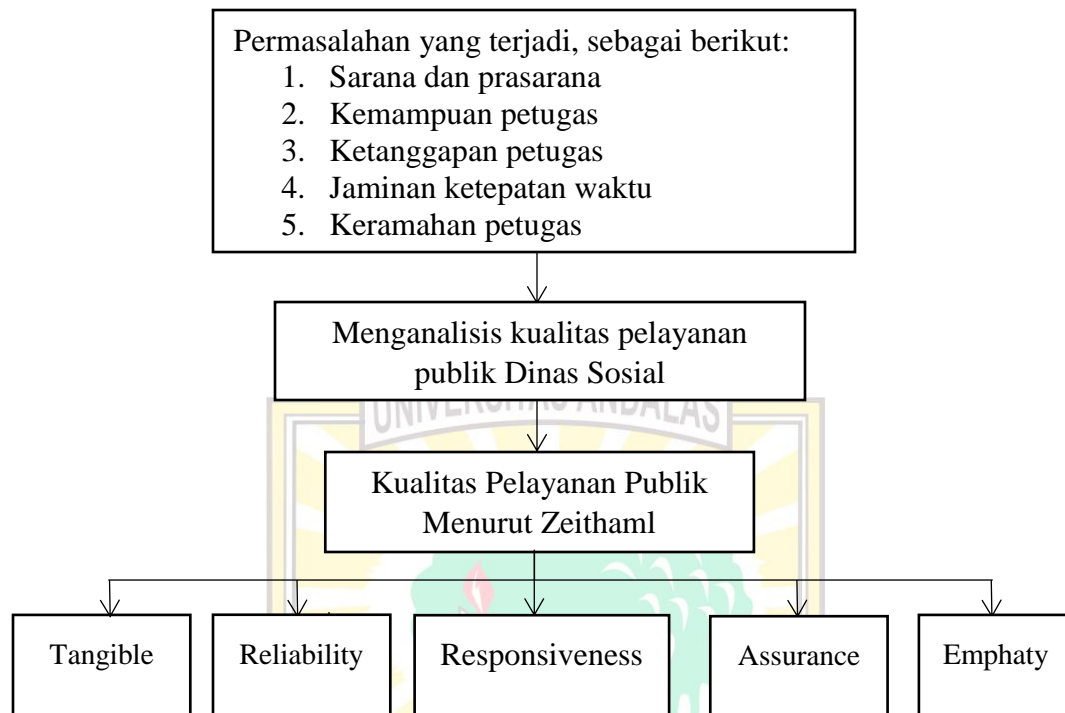
### **2.3 Skema Pemikiran**

Skema pemikiran pada penelitian ini dimulai dari pembahasan mengenai definisi pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan sebuah pemberian layanan kepada masyarakat yang berasal dari suatu instansi atau organisasi yang sesuai dengan



aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikatakan sebelumnya, fungsi pemerintah pada dasarnya adalah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Harapannya, pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat memberikan hasil memuaskan sehingga menumbuhkan kepuasan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan dan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pemerintah.

Untuk mengukur baik atau buruknya pelayanan publik, maka peneliti membahas mengenai kualitas pelayanan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Peneliti menggunakan teori tersebut karena ingin mengukur apakah layak Dinas Sosial mendapatkan penghargaan tentang pemenuhan standar pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menjelaskan fakta, fenomena, variabel, dan situasi yang terjadi sepanjang penelitian. Tujuannya adalah untuk menggambarkan temuan-temuan ini dengan cara yang murni dan diakhiri pada kesimpulan yang didasarkan pada analisis data yang dikumpulkan. Tempat penelitian ini adalah Dinas Sosial Kota Padang yang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah. Berikut merupakan skema pemikiran pada penelitian ini.



**Bagan 2. 1**

**Skema Pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang ditentukan oleh analisis dan penggambaran masalah. Metode penelitian kualitatif mengacu pada metode yang digunakan dalam penelitian ilmu sosial, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk deskriptif, serta tindakan manusia, bukan menggunakan angka.<sup>36</sup> Pemilihan metode penelitian kualitatif didasarkan pada kegunaan penelitian kualitatif dalam memberikan pemahaman rinci tentang proses peristiwa, sehingga mengungkap dinamika yang melekat pada realitas sosial dan interaksi timbal balik fenomena sosial.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan jenis studi kasus yang merupakan penelitian yang mengkaji secara lebih detail mengenai suatu kejadian tertentu. Penelitian studi kasus dilakukan secara mendalam dan terperinci dengan menggunakan beberapa prosedur pengumpulan data yang menghasilkan gambaran lengkap yang akan diteliti. Tujuan penelitian jenis ini adalah untuk menggambarkan realitas sosial secara menyeluruh, sistematis, dan tepat dengan mengkaji fakta, sifat, dan hubungan antar fenomena yang diteliti.

---

<sup>36</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Sosial Kota Padang. Alasan lokasi ini diambil sebagai tempat penelitian adalah terdapat beberapa permasalahan yang ada pada Dinas Sosial Kota Padang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terutama pada salah satu bidangnya yaitu bidang penanganan fakir miskin. Dinas Sosial merupakan salah satu pelaksana otonomi daerah. Maka dari peneliti ingin meneliti kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Padang.

### 3.3 Peranan Peneliti

Pada Penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen dalam proses pengumpulan data yang dilakukan di lapangan. Kehadiran fisik peneliti di lapangan menjadi indikator keberhasilan pemahaman subjek yang diteliti, sehingga memerlukan partisipasi peneliti secara langsung yang harus menyesuaikan diri dengan kondisi saat terjun ke lapangan dan terlibat dengan informan dan/atau sumber data lainnya. Peneliti berperan penting dalam proses penelitian dengan menetapkan tujuan dan fokus penelitian, mengidentifikasi informan yang cocok sebagai sumber data, mengumpulkan data, mengevaluasi kualitas data, menganalisis data, menafsirkan hasil, dan menarik kesimpulan.<sup>37</sup>

Peneliti mendapatkan izin untuk turun lapangan dari pembimbing II pada tanggal 2 Februari 2024 dan pembimbing I pada tanggal 6 Februari 2024. Setelah mendapatkan izin untuk turun lapangan, peneliti langsung mengurus surat izin

---

<sup>37</sup> Mastang Ambo Baba, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makassar: Aksara Timur, 2017).

penelitian di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Padang pada tanggal 7 Februari 2024. Setelah itu surat izin dikeluarkan pada tanggal 12 Februari 2024, selanjutnya peneliti mengurus surat izin rekomendasi penelitian dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada tanggal 15 Februari 2024 yang akan digunakan oleh peneliti dalam mendapatkan izin penelitian di instansi pemerintahan terkait dan surat rekomendasi dikeluarkan pada tanggal 20 Februari 2024.

Setelah peneliti mendapatkan semua izin rekomendasi, peneliti langsung mendatangi Dinas Sosial Kota Padang untuk memasukkan surat izin penelitian ke Dinas Sosial Kota Padang keesokan harinya yaitu tanggal 21 Februari 2024. Dua hari kemudian yaitu tanggal 23 Februari, peneliti mendapatkan jadwal untuk mewawancarai Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin yaitu bapak Dasmiral. Lalu untuk informan yang dibutuhkan selanjutnya akan dikabari lebih lanjut oleh Dinas Sosial untuk mendapatkan jadwal wawancara. Pada tanggal 27 Februari peneliti mendatangi kantor Balaikota Padang untuk memberikan surat izin penelitian kepada Sekretaris Daerah Kota Padang di ruangnya dan surat tersebut diterima oleh staf yang ada di ruangan Sekda Kota Padang. Pada tanggal 5 Maret 2024 peneliti kembali datang ke Dinas Sosial Kota Padang untuk mewawancarai salah satu Kasi yang ada pada bidang penanganan fakir miskin yaitu Bu Efi Susanti.

Pada tanggal 6 Maret 2024 peneliti kembali ke Kantor Balaikota Padang untuk menanyakan kembali mengenai jadwal wawancara dengan Sekda lalu staf di sana



memberitahukan bahwasannya jadwal Sekda sangat padat sehingga belum bisa untuk diwawancarai dan untuk jadwal selanjutnya akan diberitahukan lebih lanjut.

Pada tanggal 7 Maret peneliti kembali datang ke Dinas Sosial untuk mewawancarai salah satu staf yang ada pada ruangan SLRT (sistem layanan rujukan terpadu) Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang dan juga mewawancarai masyarakat yang sedang menggunakan layanan di ruangan SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang sebanyak 9 orang. Pada tanggal 14 Maret 2024 peneliti kembali mendatangi Kantor Balaikota Padang untuk menanyakan kejelasan jadwal wawancara dengan Sekda, namun peneliti kembali mendapatkan jawaban yang sama yaitu jadwal Sekda sangat padat sehingga belum bisa diwawancarai dan staf disana memberitahukan untuk penjadwalan selanjutnya akan diberitahukan melalui pesan pribadi aplikasi whatsapp. Pada tanggal 25 Maret 2024 peneliti mencoba kembali untuk menanyakan mengenai jadwal wawancara Sekda dan peneliti diarahkan untuk kembali mendatangi kantor Balaikota setelah lebaran. Dalam proses untuk bertemu dengan Sekda, peneliti mendapatkan kendala yang cukup berarti dikarenakan jadwal yang sangat padat sehingga peneliti membutuhkan proses yang cukup lama. Pada saat proses menunggu, peneliti menyelesaikan transkrip wawancara yang sudah peneliti lakukan agar waktu tidak terbuang sia-sia.

Pada tanggal 24 april 2024 peneliti kembali mendatangi kantor Dinas Sosial Kota Padang untuk mewawancarai Kepala Dinas Sosial Kota Padang yang mana kemudian diwakilkan oleh Kepala Sub Bagian Umum Dinas Sosial Kota Padang. Selanjutnya pada 3 Mei 2024 peneliti kembali mendatangi kantor Balaikota Padang

untuk menanyakan kembali jadwal wawancara dengan Sekda. Kemudian peneliti diarahkan untuk kembali ke kantor balaikota pada tanggal 7 Mei untuk melakukan wawancara. Pada tanggal 7 Mei peneliti datang kembali ke Kantor Balaikota Padang untuk melaksanakan wawancara dengan Sekda Kota Padang yang kemudian diwakilkan oleh Ibu Amelia Putri selaku analis pelayanan publik. Terakhir untuk menguji keabsahan data yang peneliti dapatkan, maka peneliti mewawancarai salah seorang pakar pelayanan publik yang juga menjadi dosen Departemen Administrasi Publik yaitu Ria Ariany pada tanggal 14 Mei 2024.

### **3.4 Teknik Pemilihan Informan**

Dalam penelitian ini, teknik pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono tekniknya melibatkan pemilihan informan atau narasumber yang mempunyai pengetahuan spesifik dan relevan terkait topik penelitian. Individu-individu ini dipilih karena mereka diyakini memiliki informasi yang penting untuk penelitian. Peneliti dalam teknik ini memilih informan yang berpengetahuan tentang masalah yang diteliti dan mampu memberikan informasi berharga yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Agar topik penelitian menggali informasi dengan sesuai, maka informan harus memiliki kriteria yang memenuhi sebagai berikut:<sup>38</sup>

- a. Informan sudah cukup lama terlibat aktif dalam kegiatan atau bidang kegiatan yang menjadi fokus penelitian.

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

- b. Informan tetap aktif dan sepenuhnya terlibat dalam lingkungan atau kegiatan yang menarik bagi peneliti.
- c. Mereka punya cukup waktu untuk memberikan informasi.
- d. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan fakta berdasarkan keyakinan pribadinya.
- e. Mereka yang pertama kali diberi label “asing” oleh peneliti membuatnya lebih menarik untuk menjadi narasumber.

Dengan demikian, peneliti melakukan pemilihan kriteria untuk membantu penelitian yang dilakukan agar pengumpulan data dapat tercapai. Peneliti disini tidak melakukan survei, akan tetapi disini peneliti ingin mendalami dan mengkaji pengalaman mereka dalam mendapatkan layanan di bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Kota Padang. Perbedaan yang dapat dilihat antara survei dengan wawancara adalah dalam mendapatkan data. Dalam survei, hanya dibagikan pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab oleh responden pada kuesioner yang dibagikan, maka pada wawancara lebih mendalam dalam mengajukan pertanyaan kepada para narasumber nantinya. Peneliti menggunakan beberapa informan yang nantinya memberikan informasi pokok terkait isu yang dibahas dalam penelitian ini. Berikut kriteria informan dalam penelitian ini:

- a. Informan yang memegang jabatan dalam lingkungan pemerintahan.
- b. Informan yang memegang jabatan tertinggi pada Instansi Dinas Sosial.
- c. Informan yang memegang jabatan pada bidang penanganan fakir miskin.
- d. Informan yang menjadi pegawai dalam lingkup Instansi Dinas Sosial.

- e. Informan yang menggunakan layanan di bidang penanganan fakir miskin pada Dinas Sosial Kota Padang dan bersedia untuk diwawancarai.

Dengan informan yang sesuai dengan kriteria, peneliti akan mendapatkan informasi penting untuk dibahas dan dipelajari lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang terjadi di Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin. Berikut tabel kriteria informan yang menjadi pedoman peneliti dalam mendapatkan data penelitian ini.

**Tabel 3.1**

**Informan Penelitian**

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Amelia Putri	Analisis Pelayanan Publik Pemerintah Kota Padang	Informan yang terlibat dalam pembuatan kebijakan
2.	Erliza Putri	Kepala Sub Bagian Umum Dinas Sosial Kota Padang	Informan yang menyiapkan pelaksanaan koordinasi di Dinas Sosial
3.	Dasmiral	Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang	Informan yang melakukan koordinasi pada bidang penanganan fakir miskin
4.	Efi Susanti	Pekerja Sosial	Informan yang melakukan penyusunan data fakir miskin
5.	Pit Sarimanah	Staff Bagian SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang	Informan yang melaksanakan tugas pelayanan
7.	Putri	Masyarakat Pengguna Layanan Pada Bidang Fakir Miskin	Informan melakukan pelayanan
8.	Suriyani	Masyarakat Pengguna Layanan Pada Bidang Fakir Miskin	Informan melakukan pelayanan

9.	Desi	Masyarakat Pada Bidang	Pengguna Fakir Miskin	Layanan	Informan pelayanan	melakukan
10.	Ridwan	Masyarakat Pada Bidang	Pengguna Fakir Miskin	Layanan	Informan pelayanan	melakukan
11.	Yola	Masyarakat Pada Bidang	Pengguna Fakir Miskin	Layanan	Informan pelayanan	melakukan
12.	Siska	Masyarakat Pada Bidang	Pengguna Fakir Miskin	Layanan	Informan pelayanan	melakukan
13.	Afrida	Masyarakat Pada Bidang	Pengguna Fakir Miskin	Layanan	Informan pelayanan	melakukan
14.	Asrahwati	Masyarakat Pada Bidang	Pengguna Fakir Miskin	Layanan	Informan pelayanan	melakukan
15.	Yuni	Masyarakat Pada Bidang	Pengguna Fakir Miskin	Layanan	Informan pelayanan	melakukan

Sumber: data olahan peneliti tahun 2024

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan fase yang penting dalam proses penelitian. Penggunaan teknik pengumpulan data yang akurat akan menghasilkan perolehan data yang mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Susan Stainback mengemukakan bahwa melakukan wawancara dapat memberikan peneliti pemahaman yang lebih mendalam mengenai interpretasi partisipan terhadap situasi dan fenomena.<sup>39</sup> Wawancara yang dilakukan meliputi dua jenis yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur melibatkan penggunaan pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disesuaikan untuk mengatasi masalah spesifik yang sedang diselidiki. Wawancara tidak terstruktur

<sup>39</sup> Baba, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. *Ibid*, hal.78



dilakukan apabila terdapat tanggapan yang muncul di luar pertanyaan terstruktur namun berkaitan erat dengan masalah penelitian.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk meningkatkan kelengkapan dan ketepatan data atau informasi yang diperoleh dari sumber dokumentasi yang ada. Teknik ini berfungsi sebagai sarana untuk memverifikasi kualitas dan validitas data yang diperoleh. Dokumentasi yang tersedia berupa buku, dokumen, file, foto, dan sebagainya.

## 3. Observasi

Observasi berfungsi sebagai metode pengumpulan data yang melibatkan pencatatan informasi secara sistematis melalui tindakan mengamati secara langsung ke tempat penelitian.

### 3.6 Triangulasi Data

Triangulasi adalah metode yang digunakan peneliti untuk meningkatkan kelengkapan dan validitas temuannya dengan memasukkan banyak pandangan yang berkaitan dengan data yang dikumpulkan. Selain itu, triangulasi sering digunakan sebagai alat untuk menilai kredibilitas data yang dikumpulkan.<sup>40</sup> Menurut Norman K. Denkin, triangulasi adalah gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang berkaitan antara sudut pandang dan perspektif yang berbeda yang meliputi empat hal yaitu :

---

<sup>40</sup> Ibid. *Ibid*, hal.155

1. Triangulasi Metode, yaitu menggunakan teknik membandingkan informasi dan data dengan berbagai cara untuk mendemonstrasikan data (triangulasi). Untuk tujuan mengumpulkan data yang akurat dan dapat dipercaya, metode penelitian kualitatif meliputi teknik survei, observasi, dan wawancara. Observasi langsung atau kombinasi observasi dan wawancara digunakan dalam penelitian kualitatif apabila terdapat ketidakpastian atas kebenaran data atau informasi yang diperoleh dari subjek (informan), maka digunakan triangulasi dalam penelitian kualitatif.
2. Triangulasi antar Peneliti, yaitu untuk menggali lebih dalam dan mendapatkan informasi lebih banyak dari subjek penelitian, subjek atau individu yang terlibat harus memiliki keahlian penelitian dan bebas dari konflik kepentingan guna mencegah munculnya bias baru melalui triangulasi.
3. Triangulasi Sumber Data, yaitu secara khusus mengkaji kebenaran informan tertentu melalui berbagai teknik dan sumber pengumpulan data melalui observasi aktif, seperti memanfaatkan dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan pribadi, dan gambar atau foto untuk memberikan berbagai perspektif terhadap fenomena yang sedang terjadi. belajar.
4. Triangulasi Teori, yaitu uji pembuktian kualitatif yang berbentuk perumusan informasi dan membandingkannya dengan sudut pandang teoretis yang sesuai atau menghindari bias peneliti sendiri dalam hasil atau kesimpulan yang diambil.

Berdasarkan keempat kajian triangulasi data, penelitian ini menggunakan uji pembuktian data dengan menggunakan triangulasi pakar. Triangulasi pada penelitian ini akan dilakukan kepada Ria Ariany selaku dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik yang merupakan akademisi yang sudah melakukan banyak penelitian mengenai pelayanan publik dan terbebas dari konflik kepentingan untuk menjaga penelitian ini agar tidak melahirkan bias baru. Ria Ariany dipilih menjadi informan triangulasi pada penelitian ini agar dapat menyampaikan pandangannya mengenai kualitas pelayanan publik pada organisasi perangkat daerah terutama Dinas Sosial Kota Padang.

### 3.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono, berpendapat bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.<sup>41</sup> Dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles and Huberman dalam Mastang.<sup>42</sup>

#### 1. Pengumpulan data (reduksi data)

Langkah pertama adalah reduksi data merupakan proses penyederhanaan atau pemadatan data agar selaras dengan kebutuhan dan memperoleh informasi yang relevan dengan cara yang mudah. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Ibid*, hal.245

<sup>42</sup> Baba, *Analisis Data Penelitian Kualitatif. Op. cit*

## 2. Penyajian Data

Langkah kedua setelah reduksi data adalah menyajikan data-data yang telah disederhanakan. Proses penyajian data merupakan komponen penting dalam analisis data kualitatif karena menampilkan penyajian data secara teratur dan sistematis.

## 3. Kesimpulan

Tahap terakhir analisis data menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dari data yang telah diproses sebelumnya.

### 3.8 Rancangan Struktur Penulisan

Dalam penulisan agar dapat dipahami, maka penulisan penelitian akan disusun secara sistematis untuk penelitian kualitatif yang sesuai dengan buku panduan penulisan seperti berikut:

- **Bab I Pendahuluan**

Bab ini merupakan bab yang paling mendasar terkait penelitian berisikan tentang latar belakang masalah yang akan diteliti, fokus penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, kebaharuan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

- **Bab II Kerangka Teori**

Berisikan tentang penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah penelitian serta penjelasan mengenai keterkaitan dan perbedaan penelitian yang akan diteliti

dengan penelitian sebelumnya. Pendekatan teoritis yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian dan skema pemikiran.

- **Bab III Metode Penelitian**

Berisikan mengenai penjelasan pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, peranan peneliti, teknik pemilihan informan, teknik pengumpulan data, uji pembuktian (triangulasi), analisis data dan rancangan struktur kepenulisan.

- **Bab IV Deskripsi Lokasi/Objek Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang daerah atau objek penelitian untuk mendukung penjelasan terkait masalah penelitian.

- **Bab V Temuan Data dan Pembahasan**

Pada bab ini membahas tentang pemaparan hasil penelitian yang ditemukan pada saat pengumpulan data di lapangan.

- **Bab VI Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran terhadap penelitian berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dituliskan pada bab sebelumnya.



## **BAB IV**

### **DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kota Padang**

Kota Padang adalah salah satu kota yang terletak di pesisir barat pulau Sumatera yang menjadi pusat pemerintahan provinsi yaitu Provinsi Sumatera Barat atau disebut sebagai ibukota provinsi. Kota ini memiliki 11 kecamatan dan 104 kelurahan dengan luas mencapai 694,93 kilometer persegi. Lokasi kota padang terletak pada di bawah garis khatulistiwa dengan letak astronomis antara antara 0°44' dan 01°08' Lintang Selatan dan antara 100°05' dan 100°34' Bujur Timur.

Berdasarkan kondisi geografisnya, wilayah Kota Padang terdiri dari berbagai kenampakan alam. Porsinya cukup besar, yaitu 51,01%, diperuntukkan bagi hutan lindung. Selain itu, 7,35% wilayahnya ditempati oleh bangunan dan pekarangan, sedangkan sisanya digunakan untuk pertanian dan pemukiman. Ketinggian wilayah Kota Padang menunjukkan variasi yang signifikan, mulai dari 0 hingga 1.853 meter di atas permukaan laut. Hal ini berpotongan dengan lima sungai besar dan enam belas sungai kecil. Kota Padang memiliki beragam pantai yang indah, antara lain Pantai Jambak, Pantai Tabing, Pantai Gajah, Pantai Padang, Pantai Nirwana, Pantai Carolina, dan Pantai Air Manis. Selain luas daratannya, Kota Padang juga memiliki 19 pulau dengan berbagai ukuran.<sup>43</sup>

---

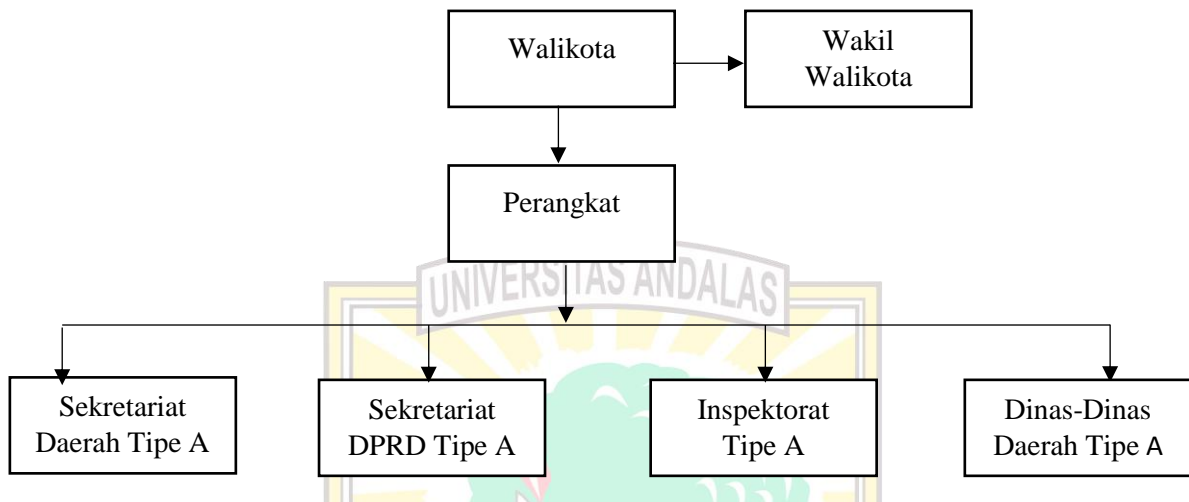
<sup>43</sup> Puspasari, "Profil Kota Padang, Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat," *Kompas.com*, last modified 2022, diakses 25 Maret, 2024, <https://regional.kompas.com/read/2022/08/08/211948678/profil-kota-padang-ibu-kota-provinsi-sumatera-barat?page=all>.

Kota Padang merupakan kota yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Sumatera Barat dengan total jumlah penduduk sebanyak 934,85 ribu jiwa berdasarkan data dari kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri. Etnis Minangkabau adalah etnis yang paling banyak di kota Padang dan diikuti oleh etnis lain seperti Jawa, Tionghoa, Nias, Batak, Aceh, dan Tamil.

#### **4.2 Deskripsi Umum Pemerintah Kota Padang**

Pemerintah Kota Padang dipimpin oleh seorang Walikota yang bernama Hendri Septa, B.Bus.(Acc), M.I.B, dan Ekos Albar, S.E. M.M selaku wakil Walikota Padang beserta jajarannya. Sebagai salah satu komponen sistem pemerintahan daerah di Indonesia, Pemerintah Kota Padang menyelenggarakan dan mengurus sendiri urusannya berdasarkan asas otonomi, serta melaksanakan tugas pembantuan dan desentralisasi di wilayah Kota Padang. Pemerintah kota dan DPRD kota Padang bekerja sama dalam mengelola pemerintahan kota. Sesuai dengan UUD 1945, Walikota Padang dipilih oleh masyarakat Padang melalui proses demokrasi. Dengan disahkannya Keputusan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2011 pada tanggal 18 April 2011, pusat pemerintahan Kota Padang resmi dipindahkan dari Kecamatan Padang Barat ke Kecamatan Koto Tangah. Lokasi baru ini berlokasi di kawasan yang relatif aman sehingga mengurangi risiko bencana alam dan kepadatan penduduk di wilayah pesisir.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang (Perda No. 6 Tahun 2016) mempunyai perangkat daerah sebagai berikut.



**Bagan 4. 1**

### Susunan Perangkat Daerah Kota Padang

*Sumber: dinas sosial kota padang*

#### 4.1 Visi

Visi : "Mewujudkan Masyarakat Kota Padang Yang Madani Berbasis Pendidikan, Perdagangan dan Pariwisata Unggul Serta Berdaya Saing"

Misi :

- Meningkatkan kualitas pendidikan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang beriman, kreatif, inovatif, dan berdaya saing.
- Mewujudkan Kota Padang yang unggul, aman, bersih, tertib, bersahabat dan menghargai kearifan lokal.
- Meningkatkan pertumbuhan ekonomi Kota Padang yang inklusif.

- Mewujudkan Kota Padang sebagai pusat perdagangan dan ekonomi kreatif.
- Meningkatkan kualitas pengelolaan pariwisata yang nyaman dan berkesan.
- Menciptakan masyarakat sadar, peduli dan tangguh bencana.
- Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang prima.<sup>44</sup>

Berikut ini merupakan dinas-dinas yang ada pada pemerintah Kota Padang :

1. Dinas Pemerintahan Tipe A
2. Dinas Kesehatan Tipe A
2. Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang Tipe A
3. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Pertahanan Tipe A
4. Dinas Pemadam Kebakaran Tipe C
5. Satuan Polisi Pamong Praja Tipe A
6. Dinas Sosial Tipe A
7. Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Tipe B
8. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Tipe A
9. Dinas Pangan Tipe C
10. Dinas Lingkungan Hidup Tipe A
11. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A
12. Dinas Perhubungan Tipe A

---

<sup>44</sup> Admin, "Visi Misi Kota Padang," *Padang.go.id*, last modified 2016, diakses Maret 25, 2024, <https://padang.go.id/gambaran-umum-kota-padang>.

13. Dinas Komunikasi dan Informatika Tipe B
14. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Tipe A
15. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A
16. Dinas Pemuda dan Olahraga Tipe B
17. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Tipe A
18. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tipe B
19. Dinas Kelautan dan Perikanan Tipe B
20. Dinas Pertanian Tipe A
21. Dinas Perdagangan Tipe B

#### **4.2 Deskripsi Dinas Sosial Kota Padang**

Dinas Sosial Kota Padang merupakan salah satu unsur pelaksana otonomi daerah yang berada di bawah naungan pemerintah kota Padang yang membantu walikota dalam pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang sosial. Pada dinas sosial kota padang, terdapat empat bidang untuk melayani kepentingan masyarakat, bidang-bidang tersebut antara lain:

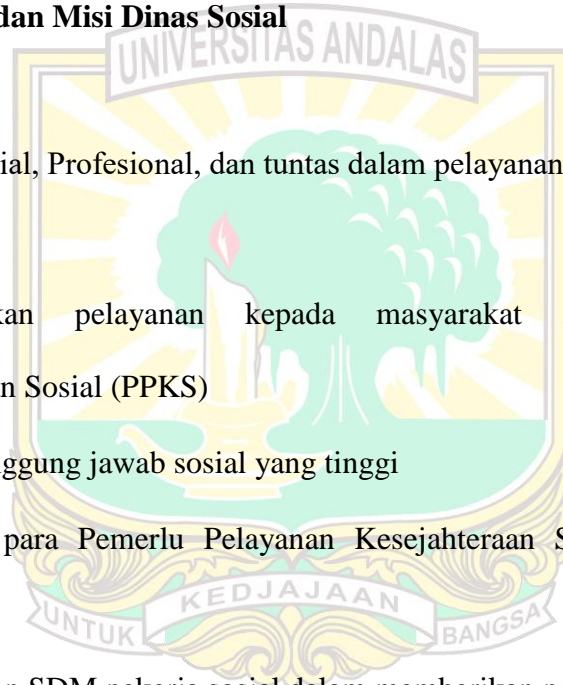
1. Bidang perlindungan dan jaminan sosial, terdapat beberapa seksi yaitu perlindungan sosial korban bencana alam, perlindungan sosial korban bencana sosial, jaminan sosial keluarga.
2. Bidang rehabilitasi sosial, terdapat beberapa seksi yaitu rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia, rehabilitasi sosial penyandang disabilitas, rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang.



3. Bidang pemberdayaan sosial, terdapat beberapa seksi yaitu pemberdayaan perorangan dan keluarga, pemberdayaan masyarakat dan kelembagaan sosial, pemberdayaan potensi, kesetiakawanan, dan restorasi sosial.
4. Bidang penanganan fakir miskin, terdapat beberapa seksi yaitu, identifikasi dan penguatan kapasitas, pendampingan fakir miskin perkotaan, bantuan stimulan dan penataan lingkungan sosial.

#### 4.2.1 Visi dan Misi Dinas Sosial

1. Visi :  
“Berjiwa sosial, Profesional, dan tuntas dalam pelayanan”.
2. Misi :
  - Mengutamakan pelayanan kepada masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
  - Memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi
  - Mendorong para Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) untuk mandiri.
  - Meningkatkan SDM pekerja sosial dalam memberikan pelayanan
3. Motto :  
“PPKS Mandiri, PPKS Sejahtera”



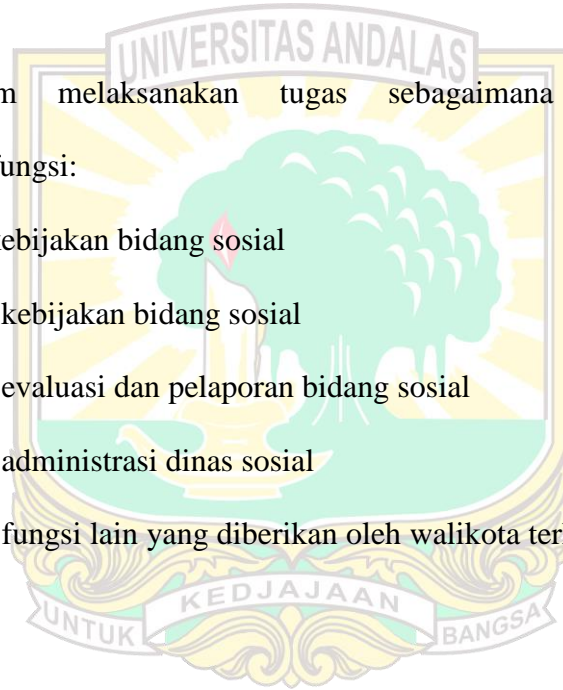
#### 4.2.2 Tugas dan Fungsi Dinas Sosial

Berdasarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 72 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Sosial Kota Padang menjelaskan:

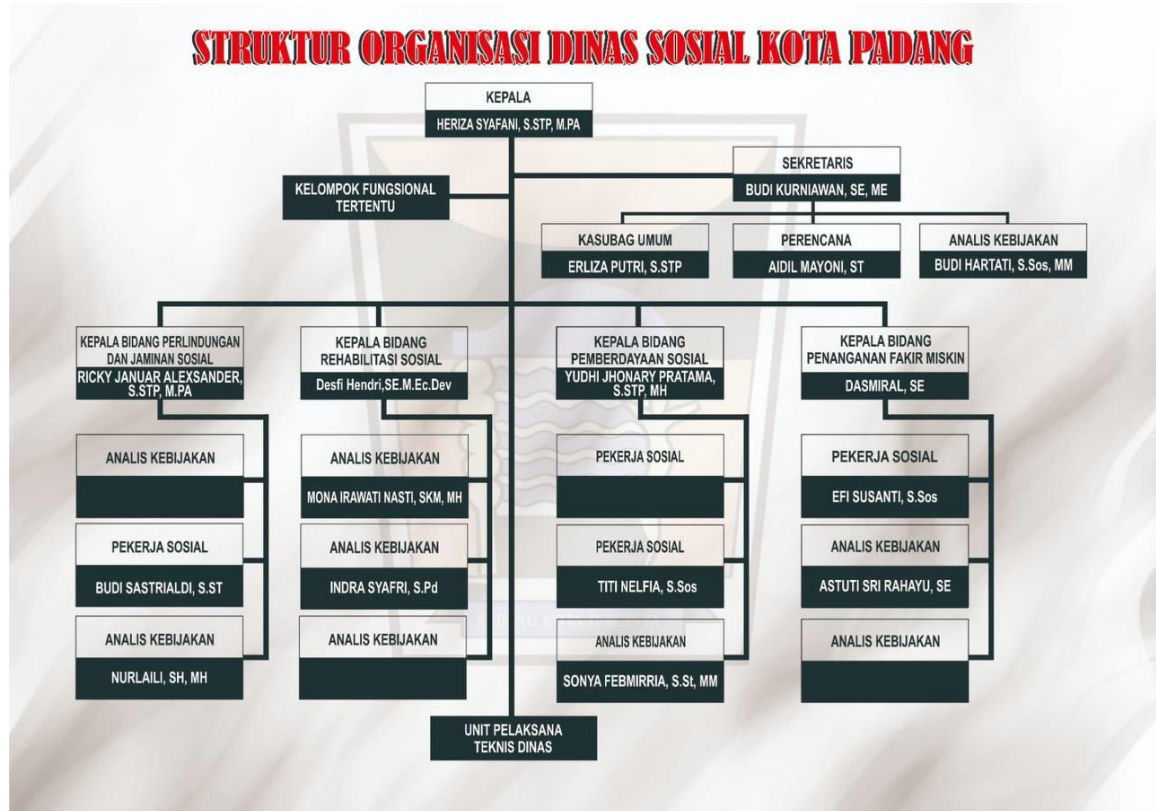
- Dinas mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, menyelenggarakan fungsi:

- Perumusan kebijakan bidang sosial
- Pelaksanaan kebijakan bidang sosial
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang sosial
- Pelaksanaan administrasi dinas sosial
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.



### 4.2.3 Struktur Organisasi



**Gambar 4. 1**

### **Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Padang**

*Sumber: [dinsos.padang.go.id](http://dinsos.padang.go.id)*

Berikut adalah rincian struktur organisasi Dinas Sosial Kota Padang

1. Kepala Dinas : Heriza Syafani, S. STP, M. PA
2. Sekretaris : Budi Kurniawan, SE, ME
3. Kasubag Umum : Erliza Putri, S. STP
4. Perencana : Aidil Mayoni, S.T
5. Analisis Kebijakan : Budi Hartati, S.Sos, MM

6. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial : Ricky Januar Aleksander, S. STP, M. PA
  - a. Pekerja Sosial : Budi Sastrialdi, S. ST
  - b. Analisis Kebijakan : Nurlaili, S.H, M.H
7. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial : Desfi Hendri, S.E., M. Ec. Dev
  - a. Analisis Kebijakan : Mona Irawati Nasti, SKM, MH
  - b. Analisis Kebijakan : Indra Syafri, S. Pd
8. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial : Yudhi Jhonary Pratama, S. STP, MH
  - a. Pekerja Sosial : Titi Nelfia, S. Sos
  - b. Analisis Kebijakan : Sonya Febmirria, S. St, MM
9. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin : Dasmiral, S.E
  - a. Pekerja Sosial : Efi Susanti, S. Sos
  - b. Analisis Kebijakan : Astuti Sri Rahayu, SE

Penelitian ini membahas tentang salah satu bidang saja yaitu Bidang Penanganan Fakir Miskin. Bidang Penanganan Fakir Miskin adalah salah satu bidang yang ada pada Dinas Sosial Kota Padang yang fokusnya adalah menangani masyarakat kurang mampu. Beberapa pelayanan yang dilakukan oleh bidang penanganan fakir miskin ini adalah pelayanan pengurusan administrasi seperti pengurusan KIS, pengurusan data DTKS, pengurusan KIP, berobat di RSUD, cek data bansos, subsidi listrik.

Bidang penanganan fakir miskin ini terdiri dari beberapa anggota yaitu Dasmiral yang menjabat sebagai kepala bidang, Efi Susanti sebagai pekerja sosial, Astuti Sri

Rahayu sebagai analis kebijakan. Selanjutnya terdapat juga staf pada ruangan SLRT yaitu Pit Sarimanah, Riko Yandrevano, dan Putri.





## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Pengantar**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat baik dan buruknya pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan. Dalam hal ini penyedia layanan pada penelitian ini adalah Dinas Sosial Kota Padang yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota Padang sebagai unsur pelaksana otonomi daerah. Pemerintah sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat diakomodir dengan lancar dan masyarakat menjadi puas atas pelayanan yang diberikan.

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang hasil temuan di lapangan berupa hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yang menyediakan layanan dan menggunakan layanan, dokumentasi, dan observasi mengenai kualitas pelayanan Dinas Sosial kota Padang khususnya pada bidang penanganan fakir miskin. Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

#### **5.2 *Tangible* (Ketampakan fisik)**

Aspek ini meliputi ketersediaan fasilitas fisik, peralatan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses layanan untuk kemudahan kepada pegawai dalam melaksanakan tugasnya proses pelaksanaan kegiatan administrasi dapat

berjalan dengan lancar, serta penampilan petugas, kenyamanan tempat. Oleh karena itu, dimensi *tangible* sangat bergantung pada tingkat keterampilan petugas serta peralatan yang disediakan oleh Dinas Sosial Kota Padang, antara lain komputer, printer, petugas, toilet, meja, kursi, dan lain-lain mempengaruhi yang merupakan sarana dan prasarana pendukung layanan sehingga pengguna dapat memanfaatkannya dengan aman dan nyaman.

Berikut tabel sarana dan prasarana yang menunjukkan fasilitas fisik yang terdapat di Dinas Sosial Kota Padang pada ruangan SLRT yang menjadi cakupan bidang penanganan fakir miskin.

**Tabel 5. 1**

**Sarana dan Prasarana Ruangan SLRT Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023**

No	Jenis Barang>Nama Barang	Jumlah Barang
1	P.C Unit/Komputer PC	3 buah
2	Printer	1 buah
3	Meja Kerja	1 buah
4	Kursi Rapat	3 buah
5	AC Spilit 2 PK	1 buah
6	AC Unit	1 buah
7	Mesin Antrean	1 buah
8	Dispenser	1 buah
9	Televisi 23 inc	1 buah
10	Kursi Tunggu Layanan	1 buah
11	Mesin Hitung (IKM)	1 buah

Sumber: Dinas Sosial Kota Padang yang sudah diolah peneliti

Dengan demikian, berikut paparan jawaban wawancara yang disampaikan oleh Amelia Putri selaku Analis Pelayanan Publik Kota Padang mengenai dimensi *tangible* (ketampakan fisik) pada Dinas Sosial Kota Padang.

“Kalau untuk standar sarana prasarana alah memenuhi alah oke yang awak caliak salamo ko”<sup>45</sup>

(*Kalau untuk standar sarana prasarana sudah memenuhi dan selama ini yang saya lihat sudah oke*)

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sekretaris Daerah (Sekda) Kota Padang yang diwakilkan oleh Analis Pelayanan Publik Kota Padang ditemukan Dinas Sosial Kota Padang telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public yang dimulai dari terciptanya fasilitas pelayanan publik yang baik agar siap menjadi garda terdepan untuk mengatasi permasalahan layanan sosial pada masyarakat. Dalam mencari data pada dimensi *tangible* (ketampakan fisik) di Dinas Sosial Kota Padang, maka diperlukan indikator sebagai berikut:

### 5.2.1 Ketersediaan Fasilitas

Fasilitas adalah komponen utama yang paling mendukung dalam upaya memberikan pelayanan publik. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kasubag Umum terkait salah satu indikator kualitas pelayanan pelayanan publik yakni *tangible* (ketampakan fisik) pada indikator ketersediaan fasilitas yang disampaikan pada paparan sebagai berikut:

“Tentu saja dinsos sangat fokus dan perhatian untuk hal ini seperti melengkapi semua fasilitas yang mendukung untuk terciptanya pelayanan publik yang baik. Kita semaksimal mungkin menganggarkan semua komponen untuk fasilitas itu supaya tercipta pelayanan publik yang baik. Contohnya SLRT, jadi SLRT ini kita punya mesin, mesin itu namanya IKM, jadi disitu kita bisa lihat setiap masyarakat yang berurusan kesana itu setelah melaksanakan pelayanan disana

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Amelia Putri, Analis Pelayanan Publik Kota Padang, Kantor Balai Kota Padang, Padang, 07 Mei 2024

mereka digiring untuk memberikan penilaian tentu sangat objektif, kalau seandainya puas dikatakan puas kalau tidak dikatakan tidak”<sup>46</sup>

Sementara itu, Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin di Kantor Dinas Sosial Kota Padang memaparkan jawaban yang lebih detail dalam menunjukkan dimensi *tangible* (ketampakan fisik) pada indikator ketersediaan fasilitas dalam wawancara berikut:

“Kita terbatas untuk prasarana parkir ya karena gedung kita, gedung kantor kita sebenarnya kalau untuk ukuran pelayanan publik itu untuk belum memadai untuk parkir, itu yang pertama. Yang kedua, untuk ruang pelayanan sendiri pun masih tergolong kecil, karena jika kita melihat kecenderungan yang ada beberapa bulan belakangan masyarakat yang datang itu rata-rata sampai ratusan, seratusan perhari. Nah, itu jika ruangan sekecil itu memang kita membagi mereka maksimal itu dalam ruangan itu sesuai jumlah kapasitas kursi yang kita miliki. Nah, mungkin dari sisi keluhannya masyarakat ya, atau mungkin ketika lagi rame parkir susah, setelah itu kalau parkir rame kita harus menunggu dulu diluar karena terbatasnya tempat kursi yang ada di diluardalam. Untuk pelayanan itu kami hanya bisa menggunakan dua konter , satu untuk yang umum, satu untuk disabilitas”<sup>47</sup>

Selain itu, salah satu pekerja sosial atau Kepala Seksi Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang juga menyampaikan mengenai sistem antrean yang saat ini digunakan oleh Dinas Sosial Kota Padang pada wawancara sebagai berikut:

“Mesin antrean belum ada, mesin IKM, tempat bermain anak, TV tamu, ruang tunggu yang belum seperti sekarang. Hanya 2 orang yang bisa masuk melakukan pelayanan”<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

<sup>47</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

<sup>48</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

Dalam mendukung data mengenai dimensi *tangible* (ketampakan fisik) melalui wawancara sebelumnya, maka salah satu staff yang saat itu berada di ruangan SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang ikut menyampaikan terkait dimensi fasilitas kualitas pelayanan sebagai berikut:

“Untuk fasilitas kami masih terbatas, ruangnya masih kecil.”<sup>49</sup>

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat yang menjadi pengguna layanan yaitu Yuni:

“Fasilitas cukup bagus, tapi memang agak sempit ya ruangnya.”<sup>50</sup>

Masyarakat lain juga turut memberikan tanggapan mengenai fasilitas pada ruang pelayanan Dinas Sosial tahun 2023.

“Yang saya tahu saat itu fasilitasnya masih kurang contohnya tidak ada mesin antrian, dan ruangan kecil.”<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas, peneliti melihat pada kondisi area parkir yang masih belum bisa menampung seluruh kendaraan dari pengguna layanan serta sarana ruang tunggu yang masih belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, TV tamu, tempat bermain anak, dan mesin IKM. Fasilitas penunjang seperti mesin antrean belum tersedia dan ruang tunggu yang tergolong masih kecil sehingga masyarakat yang ingin melakukan layanan menjadi terbatas.

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>50</sup> Wawancara dengan Yuni, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>51</sup> Wawancara dengan Siska, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024





**Gambar 5. 1**

**Sistem Antrean Manual pada Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023**

*Sumber: data olahan peneliti tahun 2024*

Oleh karena itu, mengenai fasilitas pelayanan pada Dinas Sosial bidang penanganan fakir miskin yang ada pada tahun 2023, masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu diperbaharui.

**5.2.2 Penampilan Petugas**

Dalam berkomunikasi secara tidak langsung yakni melalui kerapian yang ditunjukkan kepada pengguna layanan, tentu menjadi bagian dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Padang. Sebab, penampilan petugas akan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sesuai dengan perasaan puas yang dirasakannya saat pegawai bidang penanganan fakir miskin memberikan pelayanan.

Berikut adalah kutipan wawancara oleh Kasubag Umum untuk mencari tahu lebih lanjut mengenai dimensi *tangible* (ketampakan fisik) dalam indikator penampilan petugas.

“Penampilan ya, penampilan ya harus rapi saja. Tidak ada tuntutan yang aneh-aneh dalam aturan untuk penampilan petugas ini. Per hari juga tidak ada jadwal berseragam yang sama kecuali kesepakatan yang sudah disetujui oleh orang-orang yang ada di bidang PFM ini.”<sup>52</sup>

Pendapat lainnya juga disampaikan oleh Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin di Kantor Dinas Sosial Kota Padang tentang penampilan petugas yang melayani dalam bidang penanganan fakir miskin sebagai berikut.

“Dalam hal ini, fokus perhatian masyarakat terhadap penampilan petugas memang diperhatikan betul dalam melayani masyarakat. Apalagi ya, namanya juga kebanyakan disini adalah ibu-ibu jadi memang jiwa-jiwa kecentilan untuk bersolek itu tinggi. Jadi, masing-masing bidang itu memang ada tersendiri seragam tertentu untuk dipakai dihari yang sudah mereka tentukan. Kalau untuk perhari memang secara keseluruhan Dinas Sosial Kota Padang tidak ditentukan apa seragam nya, namun harus rapi selayaknya orang bekerja”<sup>53</sup>

Selanjutnya, salah satu pekerja sosial atau Kepala Seksi Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang juga menyampaikan jawabannya sebagai berikut:

“Kita tidak ada baju seragam khusus. Jadi, kita bajunya sesuai dengan kalau yang non-asn kan putih sama kuning kaki. Kalau Kamis, batik seperti pegawai biasa pada umumnya. Belum ada untuk baju seragam, cuma ada kita buat baju SLRT tapi tidak tiap hari, kebanyakan yang makai TKSK. Kenapa TKSK yang makai? Karena dia bergilir kita kasih piket, hari ini si A, si B, si C, bisa dia pakai baju SLRT seragam. Tapi, kalau untuk untuk yang stay tiap hari engga. Dalam hal ini, fokus perhatian masyarakat terhadap penampilan petugas memang diperhatikan betul dalam melayani masyarakat. Kalau untuk perhari memang secara keseluruhan Dinas Sosial Kota

<sup>52</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

<sup>53</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 23 Februari 2024

Padang tidak ditentukan apa seragam nya, namun harus rapi selayaknya orang bekerja”<sup>54</sup>

Adapun jawaban singkat dari staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang yang berjumlah 5 orang yang diwakilkan oleh Pit Sarimanah dalam wawancara terkait penampilan petugas yang terkandung pada dimensi *tangible* (ketampakan fisik) yakni:

“Penampilan tidak ada diatur sih asalkan rapi saja.”<sup>55</sup>

Kemudian, berikut wawancara yang disampaikan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

“Saya ada sering waktu itu ke bidang itu dan saya perhatikan pakaian ibuk-ibuk itu rapi dan sesuai lah dengan pakaian orang-orang kerja.”<sup>56</sup>

Masyarakat lain sebagai pengguna layanan juga memberikan tanggapannya mengenai penampilan petugas.

“Untuk penampilan saya kurang tahu ya, tapi yang saya liat selama kesini sering beda-beda seragamnya.”<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penampilan pegawai Dinas Sosial Kota Padang tidak menggunakan seragam khusus tetapi pegawai harus dituntut rapi dalam melayani masyarakat.

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>55</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>56</sup> Wawancara dengan Siska, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>57</sup> Wawancara dengan Desi, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024



**Gambar 5. 2**  
**Seragam Petugas Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang**  
**Tahun 2023**

*Sumber: data olahan peneliti tahun 2024*



**Gambar 5. 3**  
**Tanda Pengenal Petugas Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota**  
**Padang Tahun 2023**

*Sumber: data olahan peneliti tahun 2024*

Dengan demikian, penampilan petugas bidang penanganan fakir miskin Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023 sudah cukup rapi dan masih perlu ditingkatkan karena akan lebih baik jika ada seragam khusus untuk petugas dalam melayani masyarakat sehingga memberikan kesan yang baik dengan penampilan yang rapi.

### 5.2.3 Kenyamanan Tempat

Dalam melakukan pelayanan, penting sekali kenyamanan tempat dirasakan oleh pengguna layanan. Tidak dipungkiri bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan bidang penanganan fakir miskin juga menginginkan perasaan yang puas ketika menjalani setiap prosedur layanan. Kasubag Umum Dinas Sosial Kota Padang yaitu Erliza Putri menyampaikan jawabannya pada kutipan wawancara berikut:

“Untuk kenyamanan tempat yang disediakan kepada masyarakat memang sepertinya masih terus diperbaiki walaupun dengan sarana dan prasarana yang lengkap ya. Ya, walaupun lengkap tapi misal jumlah yang disediakan hanya terbatas berarti ya sama aja masyarakat menjadi tidak nyaman akan hal itu. Jadi, kami memang terus mengupayakan hal itu”<sup>58</sup>

Hasil wawancara oleh Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin di Kantor Dinas Sosial Kota Padang yaitu Dasmiral menyampaikan paparannya yakni:

“Ya memang masyarakat masih harus bersabar dalam merasakan kenyamanan tempat yang sesuai dengan semestinya. Tapi, kami selalu meningkatkan hal itu dengan cara meningkatkan kenyamanan melalui fasilitas-fasilitas lainnya seperti mesin antrean yang kini membantu masyarakat lebih teratur dalam mengantre”<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

<sup>59</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 23 Februari 2024



Selanjutnya, terdapat salah satu pekerja sosial atau Kepala Seksi Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang yaitu Evi Susanti juga menyebutkan terkait kenyamanan tempat dalam cakupan wilayah bidang penanganan fakir miskin dalam wawancara berikut ini:

“Memang rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat memiliki tingkat puas yang berbeda-beda. Tapi, balik lagi dengan SP yang kita punya. Bidang PFM sendiri masih banyak yang harus disesuaikan kenyamanan tempatnya sesuai dengan SP pada tahun 2023 itu sendiri, walaupun ya jika dilihat sarana dan prasarana bisa dikatakan lengkap tapi masih belum dapat memadai dengan sempurna sesuai dengan SP itu”<sup>60</sup>

Adapun, staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang yang juga menjadi informan dalam wawancara penelitian ini melalui kutipan wawancara singkat yang beliau paparkan berikut:

“kalau kenyamanan tempat saat 2023 sih masih kurang karna kecil kan tempatnya, standar pelayanan tu gak ada dipampang.”

Berikutnya, tanggapan yang diberikan oleh masyarakat dalam wawancara yang berlangsung bersamaan pada hari itu.

“Yang saya rasakan yang masih kurang untuk kenyamanan tempat nya. Saya pribadi memang masih merasakan belum puas dengan kenyamanan tempat yang diberikan ya, tapi cukuplah untuk pelayanan yang saya rasa cepat karena antrean yang saya terima tidak begitu lama”<sup>61</sup>

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat yang menggunakan layanan pada bidang penanganan fakir miskin.

“Saat itu saya mencari parkir agak susah dan terpaksa parkir di pinggir jalan.”<sup>62</sup>

<sup>60</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>61</sup> Wawancara dengan Suriyani, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>62</sup> Wawancara dengan Siska, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pada Sub Bagian Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang pada tahun 2023 masih kurang memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Bahkan, untuk area parkir bagi pengguna layanan pun juga masih belum memadai.

Dari pernyataan yang telah disebutkan dapat diketahui bahwa pada bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan dimensi *tangible* (ketampakan fisik) yang mencakup fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi pada bidang penanganan fakir miskin. Ini adalah salah satu prinsip pelayanan yang diatur dalam Keputusan Menteri yang menyetujui nomor perangkat. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang ketersediaan staf yang memadai, termasuk pemasok, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya. Undang-Undang tentang Sarana Telekomunikasi dan Informatika No. Pasal 25 Tahun 2009 tentang penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk menguji keabsahan data yang telah peneliti dapatkan, maka peneliti mewawancarai salah seorang pakar pelayanan publik yang telah melakukan banyak riset mengenai pelayanan publik yaitu Ria Ariany yang juga merupakan dosen departemen administrasi publik. Ria Ariani sebagai pakar dalam hal pelayanan publik menyampaikan bahwa terkait dimensi *tangible* kualitas pelayanan

“Banyak faktor yang memang harus mempengaruhi di dalam mereka, mereka kan sudah dinilai nih misalnya ya dinilai, atau penilaiannya yang harus diperbaiki a b c itu ya, a b c itu tidak serta merta unit kerja itu bisa memperbaiki, karena biasanya terkait dengan kebijakan misalnya anggaran perbaikan itu kadang-kadang butuh anggaran gitu lho. Akhirnya, kalau dia butuh misalnya dia harus memperbaiki dia harus mengadakan lahan parkir misalnya gitu ya tapi bagaimana caranya mau mengadakan lahan parkir, karena luas ini terbatas, lokasinya itu kecil terbatas, kemudian dukungan anggaran tidak ada misalnya itu kan tergantung dari atas, tergantung kebijakan.”<sup>63</sup>

Dalam hal ini penilaian yang dilakukan kepada beberapa perangkat daerah, banyak hal yang mempengaruhi perangkat daerah tersebut untuk memperbaiki kualitas pelayanannya berdasarkan penilaian yang sudah diberikan seperti contohnya faktor dari pimpinan yang bisa mempengaruhi kebijakan dan aturan yang dibuat, pendanaan, dan lain sebagainya.



**Gambar 5. 4**  
**Ruang Tunggu Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang**  
**Tahun 2023**

*Sumber: data olahan peneliti tahun 2024*

<sup>63</sup> Wawancara dengan Ria Ariany, Dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik, Kampus Unand, 14 Mei 2024



**Gambar 5. 5**

**Ruangan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Tahun 2023**

*Sumber: data olahan peneliti tahun 2024*

Pada Dinas Sosial Kota Padang tahun 2023 sarana dan prasarana belum memenuhi standar pelayanan minimal karena melihat masih adanya kekurangan pada fasilitas pelayanan yang ada, selain itu masih terdapat keluhan masyarakat mengenai lingkungan Dinas Sosial Kota Padang yang tergolong kurang luas, sehingga tingkat kenyamanan tempat masih kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan bidang penanganan fakir miskin pada Dinas Sosial Kota Padang. Dampak tersebut lebih dirasakan oleh pengguna layanan bidang penanganan fakir miskin karena jumlah pengguna layanan yang lebih besar dibandingkan pengguna bidang layanan lainnya di Dinas Sosial Kota Padang.

### 5.3 *Reliability* (Kehandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat dalam menyelesaikan layanan. Keandalan berarti melakukan sesuatu dengan benar, mengikuti standar dan prosedur layanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, keandalan dan profesionalisme sangat penting untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Maka, berikut beberapa wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Balai Kota Padang serta Kantor Dinas Sosial Kota Padang mengenai kualitas pelayanan publik dalam dimensi *reliability* (kehandalan).

Amelia Putri selaku Analis Pelayanan Publik yang menjadi perwakilan wawancara dengan Sekda Kota Padang menyampaikan pandangannya mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang dalam dimensi *reliability* (kehandalan) sebagai berikut.

...“Kalau instansi masing-masing pasti ado sop nyo, itu alah diatur samo mereka sop nyo untuk pelayanan. Ado juo pelatihan yang diagiah kayak bimtek tu ado”<sup>64</sup>

*(Kalo setiap instansi masing-masing pasti ada sop nya, itu sudah diatur oleh mereka sop nya untuk pelayanan. Ado juo pelatihan yang diagiah kayak bimtek tu ado)*

Dalam paparan yang disampaikan oleh Amelia Putri, adanya modal yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kota Padang (Pemkot) dalam mempersiapkan aktor-aktor pelayanan publik yang ditujukan agar menjadi salah satu faktor pendukung

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Amelia Putri, Analis Pelayanan Publik Kota Padang, Kantor Balai Kota Padang, Padang, 07 Mei 2024



meningkatnya kualitas pelayanan publik khususnya pada Dinas Sosial Kota Padang. Selain itu, adanya SOP pada setiap masing-masing instansi untuk menunjang proses pelayanan publik. Beliau menyampaikan mengenai dimensi *reliability* (kehandalan) yang dimiliki oleh para pegawai di Dinas Sosial Kota Padang. Dalam hal ini, memang perlu adanya perhatian lebih untuk mengawasi setiap kemampuan yang dimiliki oleh setiap para pegawai yang sudah diberikan arahan melalui bimtek sebagai modal awal dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga dapat berkontribusi dalam peningkatan standar pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang. Dalam mencari data pada dimensi *reliability* (kehandalan) di Dinas Sosial Kota Padang, maka diperlukan indikator sebagai berikut:

### 5.3.1 Kemampuan Petugas

Kemampuan petugas sudah seharusnya terlatih dalam melayani masyarakat pengguna layanan karena hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan semakin baik.

Maka, berikut beberapa wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Sosial Kota Padang mengenai kualitas pelayanan publik.

Erliza Putri selaku Kasubag Umum memberikan pendapatnya mengenai *reliability* (kehandalan) yang menyangkut performa dari pegawai yang bekerja di Dinas Sosial Kota Padang pada kutipan wawancara di bawah ini.

“Untuk kapasitas sdm itu kita ikut bimtek untuk meningkatkan kapasitas sdm nya dan semua hal yang mendukung untuk meningkatkan itu”<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

Dalam hal ini, Kasubag Umum Dinas Sosial Kota Padang sudah memperhatikan dimensi *reliability* (kehandalan) yang dimiliki oleh para pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Padang. Bimtek yang menjadi modal dasar dari kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan sosial diharapkan mampu untuk membentuk sikap yang mumpuni pada setiap pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat. Hal itulah yang menjadi sebuah patokan oleh Kasubag Umum Dinas Sosial Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang khususnya pada dimensi *reliability* (kehandalan).

Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin juga memberikan jawabannya terkait dimensi kehandalan ini.

“Salah satu indikator yang kita pakai adalah ikm yang nanti warga bisa memberikan penilaian setelah mereka melakukan pelayanan artinya mesin dua buah yang nangkring disana adalah mesin antrian dan mesin ikm. Ketika warga datang, mereka mendapatkan nomor antrian dan kelengkapan yang sudah diperiksa oleh petugas di depan, setelah mereka melakukan pelayanan, mereka kami arahkan untuk mengisi ikm itu. Nanti rekapnya kami buat sekali seminggu dan kami serahkan ke pimpinan. Nah itu mungkin salah satu dasar bagi kami untuk mengevaluasi apakah ada masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.”<sup>66</sup>

Lain halnya dengan Kabid Penanganan Fakir Miskin, beliau memberikan paparan detail mengenai IKM yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi para pegawai dalam meningkatkan *reliability* (kehandalan) yang menjadi faktor penunjang kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Padang.

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

Evi Susanti sebagai Kasi menyampaikan mengenai dimensi kehandalan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Padang tahun 2023.

“Iya contohnya memastikan dia warga tersebut terlayani dengan puas terus apa keluhannya nanti dia tuntas permasalahannya, kan kita bisa melihat indeks kepuasan disana”<sup>67</sup>

Sepertinya mesin IKM yang tersedia di pintu masuk yang sekaligus digunakan untuk pintu keluar yang ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat menjadi sebuah acuan bagi para pegawai dalam meningkatkan kemampuannya melayani masyarakat agar kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Padang terus meningkat.

Pit Sarimanah selaku Staff Dinas Sosial Bagian Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang menyampaikan tentang *reability* (kehandalan) pada kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang sebagai berikut.

“Berarti kita menguasai alur prosedur dari apa yang dimau oleh masyarakat itu tentu kita mengetahui alur positifnya. Jadi, itu akan diedukasi ke masyarakat. Jadi, situasi yang ada disini betul-betul menguasai permasalahan dan mengatasi permasalahannya apa yang kita mau, apa yang mereka mau, apa yang mereka keluhkan, gitu. Jadi, kita selalu siap memberi penjelasan yang jelas dan update ke masyarakat terhadap penerima bantuan, gitu”<sup>68</sup>

Pada penjelasan yang disampaikan oleh Pit Sarimanah bahwa para aktor pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang memberikan pengarahan langsung kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan sosial dalam penyelesaian setiap

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>68</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

keluhan yang akan mereka selesaikan. Dengan demikian, jika masyarakat menjadi mengerti dan terarah ketika menggunakan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang, maka dimensi *reliability* (kehandalan) yang terdapat pada Dinas Sosial Kota Padang sudah dikerjakan dengan benar sesuai dengan standar pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Masyarakat yang menggunakan layanan pada bidang penanganan fakir miskin juga memberikan pendapat mengenai *reliability* (kehandalan) yang dimiliki oleh pegawai sebagai berikut:

“Memuaskan lah hasilnya, pegawai jelas langsung melayani, yang penting urusan saya cepat selesainya begitu ya.”<sup>69</sup>

Adapun, pendapat berbeda yang disampaikan oleh masyarakat yang menggunakan layanan pada bidang penanganan fakir miskin.

“Kalau bagi saya kurang puas pelayanannya, tidak puas dengan jawaban yang diberikan oleh petugas.”<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti jabarkan bahwasannya petugas pada bidang penanganan fakir miskin sudah mengikuti bimtek untuk meningkatkan kemampuannya dalam melayani masyarakat. Dari pandangan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, terlihat bahwasannya masyarakat terus menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut dikarenakan tidak menjawab apa yang ia butuhkan.

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Suriyani, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>70</sup> Wawancara dengan Desi, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

Peneliti menyimpulkan kemampuan petugas pada bidang penanganan fakir miskin sudah cukup baik dan sudah memahami seluruh alur prosedur yang ada namun masih ada kekurangan yang harus diperbaiki untuk kapasitas sumber daya manusianya harus lebih ditingkatkan lagi agar maksimal dalam melayani masyarakat.

### 5.3.2 Kecermatan Petugas

Dalam menyelesaikan sebuah keluhan yang disampaikan oleh setiap masyarakat harus memiliki kecermatan dalam menyelesaikannya agar yang masyarakat terima sesuai dengan permasalahan yang dikeluhkan. Hal tersebut juga menunjukkan profesionalitas petugas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam hal ini dilakukan wawancara dengan Kasubag Umum Dinas Sosial Kota Padang yakni Erliza Putri menyampaikan jawabannya sebagai berikut:

“Untuk bidang PFM sendiri pegawainya kebanyakan ibuk-ibuk ya. Apalagi ibuk-ibuk yang juga merasakan jika keperluannya ada yang salah saat dilayani akan mengamuk, jadi pegawai di PFM yang notabene ibuk-ibuk juga akan berlaku cermat kepada kerjanya masing-masing karena tahu bagaimana rasanya jika keperluannya tidak diselesaikan dengan cermat”<sup>71</sup>

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Dasmiral selaku Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin di Kantor Dinas Sosial Kota Padang yang mengatakan sebagai berikut:

“Ya, pasti cermatlah dalam mengerjakan pekerjaan yang diselesaikan. Apalagi pekerjaan yang diselesaikan secara berulang-ulang yang alur penyelesaiannya sudah tahu nantinya akan bagaimana”<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

<sup>72</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024



Selain itu, ada juga salah satu pekerja sosial atau Kepala Seksi Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang yaitu Evi Susanti yang menyampaikan paparan dari wawancara penelitian ini sebagai berikut:

“Cermat ya, pastilah akan dilakukan oleh setiap pegawai tidak hanya pada bidang PFM ini saja, namun bidang lain pasti juga seperti itu karena cermat ini sangat di wanti wanti sekali saat bimtek karena merupakan salah satu bagian penting dalam memberikan pelayanan”<sup>73</sup>

Sampailah pada staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang yang menyampaikan jawabannya dari pertanyaan penelitian yang disampaikan melalui wawancara langsung kepada beliau yaitu:

“Cermat. Kita kebetulan ada Bimtek dan rapat rutin untuk meningkatkan kualitas sdm kita.”<sup>74</sup>

Selanjutnya, Yola sebagai masyarakat yang menggunakan layanan pada bidang penanganan fakir miskin menyampaikan pendapatnya terkait dimensi *reliability* (kehandalan) sebagai berikut:

“Alhamdulillah pegawai cukup baik, dapat langsung informasi masalah yang, jadi gampang saja untuk melanjutkan urusan saya.”<sup>75</sup>

Dari hasil wawancara diatas, didapatkan kecermatan petugas bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Kota Padang sudah sesuai dengan cakupan dimensi *reliability* (kehandalan) dalam menyelesaikan pelayanan. Kecermatan petugas memang sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat karena jika pegawai tidak cermat maka bisa menimbulkan masalah baru yang akan membuat

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>74</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>75</sup> Wawancara dengan Yola, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

pelayanan menjadi rumit. Maka peneliti menyimpulkan kecermatan petugas pada bidang penanganan fakir miskin sudah cukup baik.

### 5.3.3 Standar Pelayanan Yang Jelas

Dinas Sosial Kota Padang dalam mencapai kualitas yang tinggi dan mumpuni memang harus memiliki standar pelayanan yang jelas. Dalam hal ini, standar pelayanan yang jelas mencakup pada waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya, Erliza Putri sebagai Kasubag Umum memberikan jawabannya dalam paparan berikut:

“SP nya jelas dan resmi, tentu juga berlaku di sepanjang tahun 2023 dan seluruh pegawai akan diarahkan untuk mengerjakan segala pekerjaannya sesuai dengan SP yang ada”<sup>76</sup>

Kemudian, Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin di Kantor Dinas Sosial Kota Padang yakni Dasmiral menyampaikan jawabannya sebagai berikut:

“Standar pelayanan disini ada, siapapun masyarakat yang datang ke Dinas Sosial khususnya memerlukan pelayanan di bidang penanganan fakir miskin akan diarahkan ke ruangan SLRT. Nah nanti disana akan dilayani, jika tidak selesai disana akan diarahkan ke back office.”<sup>77</sup>

Lalu selanjutnya pekerja sosial pada bidang penanganan fakir miskin yaitu Evi Susanti mengemukakan bahwa.

<sup>76</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

<sup>77</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

“Standar pelayanan pasti ada, kita sudah mengatur terkait hal itu untuk melayani masyarakat. Seperti misalnya kalo tidak bisa di depan akan kita arahkan ke dalam.”<sup>78</sup>

Pit Sarimanah sebagai salah satu petugas di SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang juga mengomentari standar pelayanan ini.

“Kita punya standar pelayanan yang sudah dibuat.”<sup>79</sup>

Peneliti juga mewawancarai masyarakat yang menggunakan layanan pada bidang ini, berikut merupakan hasil wawancaranya.

“Standar pelayanan saya kurang tahu kayak apa, saya ga liat standar pelayanan disini.”<sup>80</sup>

Masyarakat lain juga menanggapi terkait hal ini sebagai berikut

“Apak pernah katiko itu maurus keperluan di ruangan iko, sudah tu urang yang di dalam ko nyuruah apak untuk masuak ka dalam kantua supaya dapek informasi labiah detail.”<sup>81</sup>

*(“Bapak saat itu mengurus keperluan di ruangan ini, setelah itu orang yang pegawai memerintahkan bapak untuk masuk saja ke dalam kantor agar dapat informasi lebih detail.”)*

Dari paparan wawancara diatas mengenai standar pelayanan pada Dinas Sosial Kota Padang didapatkan bahwa Dinas Sosial sudah mempunyai standar pelayanan namun standar pelayanan tersebut tidak dipajang diruangan sehingga masyarakat tidak tahu akan standar pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Sosial.

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>79</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>80</sup> Wawancara dengan Siska, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>81</sup> Wawancara dengan Ridwan, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

Berdasarkan temuan wawancara dan observasi langsung yang dilakukan terhadap beberapa informan mengenai dimensi *reliability* di Dinas Sosial Kota Padang, diketahui bahwa sejumlah informan menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan publik dengan alasan ketelitian dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, menangani pengaduan dan memberikan layanan masyarakat.

Selanjutnya pendapat dari informan triangulasi yaitu Ria Ariany mengenai standar pelayanan

“Jadi, kalau standar pelayanan kalau SP kan untuk masing-masing unit itu berbeda ya. Standar pelayanan misalnya Dinas Sosial, kemudian PTSP, Dinas Kesehatan, Pendidikan itu berbeda-beda karena fungsinya berbeda-beda, lain orang kebutuhan yang dilayani juga berbeda-beda. Sekarang, kembalikan ke Dinas Sosial itu sebenarnya dia butuh apa disana, kalau memang dia butuh layanan, kita melihat mengacu kepada Permenpan 14 Tahun 2017 itu jadi ada kan rujukan untuk kepuasan masyarakat kan. Ada SP, ada SPM.”<sup>82</sup>

Setiap instansi memiliki standar pelayanan yang berbeda tergantung fungsi dari instansi tersebut dalam melayani masyarakat. Maka dari itu sudah seharusnya Instansi Dinas Sosial Kota Padang menerapkan standar pelayanan yang sudah diterapkan agar lebih maksimal dalam melayani masyarakat. Standar pelayanan pada Dinas Sosial sudah ada namun belum terpampang dalam ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa orang informan diatas, maka dapat disimpulkan dimensi *reliability* pada bidang penanganan fakir miskin sudah berjalan dengan baik terlihat pada indikator kecermatan petugas dan standar pelayanan tidak ada keluhan dari masyarakat meskipun untuk standar pelayanan harus ada perbaikan

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Ria Ariany, Dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik, Kampus Unand, 14 Mei 2024

dalam memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang dipajang dalam ruangan pelayanan agar masyarakat tahu standar pelayanan yang ada. Untuk indikator yang masih ada keluhan masyarakat adalah indikator kemampuan petugas yang harus segera diperbaiki oleh Dinas Sosial. Maka peneliti menyimpulkan dimensi *reliability* sudah cukup memuaskan walaupun ada sedikit yang harus diperbaiki.

#### **5.4 Responsiveness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* (ketanggapan), hal ini mencakup kesediaan atau keinginan staf untuk mendukung dan memberikan layanan yang diperlukan kepada pengguna layanan, untuk memastikan bahwa proses implementasi berjalan lancar dan untuk memberikan respons yang tepat masyarakat dalam layanan sosial. Daya tanggap petugas menimbulkan kesan tersendiri dari pengguna layanan karena daya tanggap membuat pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas pelayanan. Responsivitas pegawai sangat penting dalam pelayanan publik karena hal ini menunjukkan dan memvalidasi respon organisasi dalam mengenali kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berikut adalah kutipan wawancara dari Amelia Putri selaku Analis Pelayanan Publik Kota Padang sebagai perwakilan Sekretaris Daerah Kota Padang pada pandangannya terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan).

“Ado kuesioner yang kami sebar, memang dicaliak bana kalau misalnya seandainya ado pengaduan, baa tindak lanjut mengenai OPD terkait. Katiko pihak ombudsman melakukan penilaian jika ada suatu yang kurang, awak tu punyo bukti surang. Penilaian iko dilakukan sebagai bukti dari penilaian yang dilakukan ombudsman”<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Amelia Putri, Analis Pelayanan Publik Kota Padang, Kantor Balai Kota Padang, Padang, 07 Mei 2024



(Ada kuesioner yang kami sebar, memang dilihat betul kalau misalnya seandainya ada pengaduan, bagaimana tindak lanjut mengenai OPD terkait. Ketika pihak Ombudsman melakukan penelitian jika ada suatu yang kurang, kita punya bukti sendiri. Penilaian ini dilakukan bukti dari penilaian yang dilakukan Ombudsman)

Pada pihak Pemkot sudah mempersiapkan kuesioner yang disebar ke seluruh instansi pelayanan publik khususnya pada Dinas Sosial Kota Padang agar seluruh pengaduan masyarakat dapat ditinjau secara langsung terlebih mengenai *responsiveness* (ketanggapan) yang selalu menjadi hal sensitif saat melakukan pelayanan. Dalam hal ini, para pegawai Dinas Sosial Kota Padang harusnya akan lebih memperhatikan kecekatannya dalam melayani setiap keluhan dari masyarakat. Sebab, bisa saja masyarakat yang segan untuk memberikan penilaian kepuasan masyarakat melalui mesin IKM akan menjadi lebih leluasa dalam menyampaikan ketidakpuasan beserta alasannya dalam kuesioner yang dibagikan langsung oleh Pemkot pada setiap instansi pelayanan publik.

Penilaian yang dilakukan kepada instansi harus dilakukan secara terus menerus agar bisa dilihat bagaimana kualitas pelayanan dari instansi yang ada dan kemudian harus menjadi bahan evaluasi bagi seluruh instansi yang telah dilakukan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam mencari data pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) di Dinas Sosial Kota Padang, maka diperlukan indikator sebagai berikut:

#### **5.4.1 Merespons Setiap Pengguna layanan**

Dalam paparan wawancara yang dilakukan di Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin terkait indikator merespons setiap pengguna layanan

dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan) Kasubag Umum Dinas Sosial Kota Padang sebagai berikut:

“Untuk ketanggapan tentu saja itu termasuk dalam standar pelayanan ya, tentu saja sesuai SOP, jadi masyarakat yang datang sudah diarahkan sebelum masuk kedalam ruangan, jadi petugas layanan memang dibekali bagaimana cara pelayanan yang baik sesuai dengan SOP”<sup>84</sup>

Sesuai dengan jawaban dari Erliza Putri dalam menanggapi *responsiveness* (ketanggapan) bahwa ketanggapan termasuk kedalam bagian dari standar pelayanan. Masyarakat memang seharusnya menerima bantuan berupa jasa layanan sosial yang disampaikan dengan etika yang baik ketika sedang berada di Dinas Sosial Kota Padang. Bahkan, jika masyarakat tersebut sulit memahami alur penyelesaian dari masalah yang akan mereka keluhkan. Para pegawai harus tetap sabar untuk membimbing pengguna layanan tersebut. Sifat acuh tak acuh tidak akan dapat digunakan pada situasi tersebut dan akan menjadi bumerang sendiri terhadap pegawai tersebut.

Bapak Dasmiral selaku Kabid Penanganan Fakir Miskin mengemukakan bahwa:

“Saya rasa kami disini di pfm mengurus yang namanya slrt itukan, kami berusaha memberikan pelayanan yang maksimal artinya ketika tidak selesai di slrt, mereka kan bisa datang kesini dengan membawa dokumen dan nomor antrian yang sudah diberikan, bagaimanapun kami tidak ingin warga ketika mendapatkan jawaban yang kurang memuaskan ataupun yang sifatnya penolakan, kami tentu membawa berkasnya kesini nanti kami periksa lagi dan kami hubungi pihak terkait”<sup>85</sup>

<sup>84</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

<sup>85</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

Bagian bidang Penanganan Fakir Miskin (PFM) sendiri tampak serius dalam memberikan pelayanannya kepada pengguna layanan di bidang tersebut ketika pelayanan yang diterima belum memuaskan. Dasmiral tidak hanya semata-mata berpangku tangan saja ketika pengguna layanan pada bidang yang menjadi kewenangannya tidak menemukan kepuasan dalam melakukan pelayanan, namun beliau akan selalu menyelesaikan setiap keluhan masyarakat yang diterima hingga rampung bahkan jika harus menghubungi pihak terkait ketika masalah tersebut tidak lagi dapat diselesaikannya dalam cakupan Dinas Sosial Kota Padang.

Ibu Evi Susanti sebagai Kasi atau Pekerja Sosial pada Bidang penanganan fakir miskin menyampaikan bahwa:

“Sangat tanggap sekali, untuk pelayanan kan kita ada medsos, ada melalui ig, ada contact person, ada melalui fb, ada melalui tiktok, masyarakat bisa mengadu disitu semua akan kita layani, akan kita jawab sesuai dengan aturan.”<sup>86</sup>

Adapun layanan pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhannya melalui media sosial. Dengan demikian, sangat banyak akses ruang yang disediakan oleh Dinas Sosial Kota Padang dalam menanggapi pengaduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui aplikasi media sosial yang digunakannya.

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

Ibu Pit Sarimanah sebagai salah satu staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang juga mengemukakan pendapatnya terkait *responsiveness* (ketanggapan) bahwa:

“Kalau untuk respon, pegawai selalu memberikan respon yang positif kepada masyarakat”<sup>87</sup>

Dengan ulasan singkat yang disampaikan oleh Pit Sarimanah selaku staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang dapat dilihat bahwa masyarakat selalu mendapatkan respon yang positif pada setiap keluhan yang disampaikannya. Jika masyarakat selalu mendapatkan pelayanan yang baik seperti yang disampaikan oleh staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang tersebut, maka para pegawai dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan) akan dapat mempengaruhi masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan juga mengomentari terkait ketanggapan penyedia layanan seperti pada kutipan wawancara berikut:

“Bagus, menjelaskan langsung tadi saya ditanggapi oleh pegawai disini disampaikan langsung informasinya, dapat informasinya.”<sup>88</sup>

Masyarakat lain yang juga menjadi pengguna layanan di Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin memberikan komentarnya terhadap

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>88</sup> Wawancara dengan Yola, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

ketanggapan pegawai yang selama ini beliau rasakan dalam kutipan wawancara berikut:

“Orang di sini langsung menjelaskan yang saya mau, tidak berbelit-belit ngomongnya.”<sup>89</sup>

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan, respons yang diberikan oleh pegawai/aparatur bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Kota Padang cukup jelas dan tepat sasaran pada jawaban yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun, hal tersebut masih menjadi evaluasi bagi Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin untuk selalu mengingatkan untuk memberikan respons yang menunjukkan kemauan atau keinginan pegawai/aparatur kepada setiap masyarakat yang hendak ataupun sedang dalam melakukan pelayanan.



**Gambar 5. 6**

**Petugas Sedang Merespons Setiap Pengguna Layanan Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023**

*Sumber: data olahan peneliti tahun 2024*

<sup>89</sup> Wawancara dengan Asrahwati, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024



Indikator merespon setiap pengguna layanan sudah berjalan sebagaimana mestinya terlihat dari petugas yang ada pada bidang penanganan fakir miskin tahun 2023 merespon setiap pengguna layanan yang datang dengan cara memberikan respon yang positif kepada masyarakat dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.

#### 5.4.2 Pelayanan Yang Cepat

Dalam hal melayani masyarakat sebagai pengguna layanan bidang penanganan fakir miskin dengan cepat sudah seharusnya menjadi tanggung jawab dari para pegawai/aparatur di bidang tersebut. Pelayanan yang diberikan bukan hanya cepat namun juga tepat sesuai dengan yang diminta oleh pengguna layanan itu sendiri. Maka, dalam menanggapi hal itu, Erliza Putri selaku Kasubag Umum di Dinas Sosial Kota Padang menyampaikan paparan jawaannya melalui kutipan wawancara sebagai berikut:

“Harus cepat kita melayani masyarakat agar nantinya kebutuhannya bisa kita penuhi dengan cepat.”<sup>90</sup>

Selain itu, Dasmiral sebagai Kabid Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang mengomentari terkait indikator pelayanan yang cepat pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebagai berikut:

“Kami selalu mengusahan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dan itu nanti juga tergantung kepada apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.”<sup>91</sup>

<sup>90</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

<sup>91</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

Adapun, wawancara dengan Kasi Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang yang menyampaikan sebagai berikut:

“Cepat ditanggapi di jam kerja, kalau untuk di luar jam kerja mungkin agak terlambat.”<sup>92</sup>

Selain itu, Pit Sarimanah selaku Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang juga terdapat paparan jawaban yang disampaikannya melalui kutipan wawancara berikut:

“Kalau itu cepat sesuai dengan standar pelayanan.”<sup>93</sup>

Selain itu, masyarakat sebagai pengguna layanan bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Kota Padang memberikan ulasannya sebagai berikut:

“Saya paling waktu melakukan pelayanan itu lebih memilih untuk bertanya langsung ke orang yang juga melakukan pelayanan, baru setelah itu saya mengikuti arahan dari orang tersebut dan baru setelah itu pegawai datang ke saya dan mengarahkan.”<sup>94</sup>

Berdasarkan paparan wawancara mengenai indikator pelayanan yang cepat bahwa didapatkan temuan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai bidang penanganan fakir miskin sudah cepat ketika jam kerja dan masyarakat juga puas atas pelayanan yang didapatkan.

Terkait dari seluruh wawancara diatas, maka dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menjadi sebuah identitas dari bagus atau tidaknya sebuah pelayanan

---

<sup>92</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>93</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>94</sup> Wawancara dengan Yuni, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

publik di sebuah instansi pelayanan publik, khususnya di Dinas Sosial Kota Padang bagian penanganan fakir miskin. Hal tersebut harusnya sudah menjadi *skill* (keahlian) dari seluruh aktor-aktor pelayanan publik dalam mengerahkan kemampuannya untuk mengarahkan seluruh masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Peneliti menyimpulkan dimensi *responsiveness* dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan memuaskan karena sudah terlihat pada tanggapan dari pengguna layanan yang memberikan pandangan positif pada indikator merespon setiap pengguna layanan dan pelayanan yang cepat.

Selanjutnya wawancara juga dilakukan kepada Ria Ariany sebagai pakar pelayanan publik

“Kalau di pemerintahan itu seperti yang saya sampaikan tadi, di dalam pemerintahan sebenarnya itu mereka kalau bekerja itu *by* prosedur semua kan, semua menggunakan prosedur gitu ya. Jadi, tahapan-tahapannya itu sudah jelas kalau adapun itu kesalahan. Kalau di pemerintah itu, jenis dari layanan itu kan ada 3 ya. Pertama, administratif, kedua layanan data, ketiga layanan jasa. Kalau kita administratif, mungkin waktu itu bisa dilihat dengan SOP, gitu ya.”<sup>95</sup>

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Ria Ariany mengatakan bahwa setiap instansi pemerintah sudah bekerja sesuai dengan prosedurnya masing-masing dan memiliki tahapan-tahapan yang jelas untuk melayani kebutuhan masyarakat. Pada Dinas Sosial Kota Padang, pegawai telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada dengan menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan hal ini terlihat pada tanggapan positif yang diberikan oleh masyarakat.

---

<sup>95</sup> Wawancara dengan Ria Ariany, Dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik, Kampus Unand, 14 Mei 2024

### 5.5 Assurance (Jaminan)

Dimensi ini mencakup jaminan ketepatan waktu dan biaya. Jaminan waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna jasa karena jaminan waktu memberikan ketenangan kepada pengguna layanan terhadap proses pelayanan. Petugas memberikan jaminan waktu yang jelas dan ringkas kepada pengguna layanan untuk menghindari kebingungan di kalangan pengguna layanan mengenai jaminan waktu yang diberikan oleh petugas pelayanan. Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah termasuk dalam standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan menyediakan layanan tanpa memungut biaya.

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Kota Padang yang diwakilkan oleh Analis Pelayanan Publik yakni Amelia Putri yang menyampaikan terkait dimensi *assurance* (jaminan) pada Dinas Sosial Kota Padang.

“Kalau mancaliak biaya ado memang beberapa instansi yang mempunyai biaya, cuman bukan biaya yang nyo patok secara garis gadang. Cuman lebih banyaknyo kini pelayanan tu dilaksanakan secara gratis kan kecuali ado oknum yang indak bertanggung jawab kan, ado sanksi sanksi nyo tu. Misalnyo ado calo-calo. Kalau untuk ketepatan waktu, capek, sesuai dengan standar pelayanan”<sup>96</sup>

*(Kalau dilihat biaya ada memang beberapa instansi yang mempunyai biaya, cuma bukan biaya yang di patok secara garis besar. Cuma sekarang lebih banyaknya pelayanan dilakukan secara gratis kecuali ada oknum yang tidak bertanggung jawab kan, itu ada sanksinya. Misalnya ada calo-calo. Kalau untuk ketepatan waktu, cepat, sesuai dengan standar pelayanan)*

Terdapat masih ada indikasi yang dapat menjadi biaya yang tak terduga bagi setiap pengguna layanan publik. Sebab, tidak dapat dipungkiri bahwa oknum-oknum

---

<sup>96</sup> Wawancara dengan Amelia Putri, Analis Pelayanan Publik Kota Padang, Kantor Balai Kota Padang, Padang, 07 Mei 2024

yang tidak bertanggung masih merajalela dalam memalak setiap pengguna layanan publik dengan dalih proses layanannya akan dibantu dengan cepat melalui jalur orang dalam. Oleh karena itu, peran dari seluruh perangkat pelayanan publik sangat diperlukan dalam menindaklanjuti permasalahan tersebut agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang mumpuni pada dimensi *assurance* (jaminan). Selain itu, masyarakat dapat mengantisipasinya dengan memperhatikan dan mengikuti prosedur yang diarahkan langsung oleh para pegawai di Dinas Sosial Kota Padang terlebih banyak bertanya jika masih belum jelas dan mengerti agar oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab seperti calo tersebut merasa tidak dipergunakan lagi dalam hal-hal pengurusan pelayanan publik tersebut. Dalam mencari data pada dimensi *assurance* (jaminan) di Dinas Sosial Kota Padang, maka diperlukan indikator sebagai berikut:

### **5.5.1 Jaminan biaya dan ketepatan waktu dalam pelayanan**

Ketepatan waktu dan pelayanan bebas dari biaya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Maka, berikut beberapa wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Sosial Kota Padang mengenai kualitas pelayanan publik, Kasubag Umum mengemukakan mengenai dimensi jaminan kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Padang

“Kami tidak menerapkan biaya dalam melakukan pelayanan di Dinas Sosial. Ketepatan waktu biasanya kita membuat sop, jadi setiap pelayanan kan ada sop nya, sop mencakup semuanya, berapa batas waktu dari meja ke meja ini, terus untuk surat ini berapa lama waktunya nah itu sudah ada sop nya. Biasanya kan itu ada konsekuensinya juga, seperti permintaan maaf dari petugas atau semacam kalau seandainya tidak tepat waktu itu biasanya ada teguran ke petugasnya”<sup>97</sup>

<sup>97</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024



Penetapan durasi yang sudah disediakan sesuai dengan SOP yang berlaku akan menjadi acuan bagi masyarakat ketika haknya tidak sesuai dengan waktu dan durasi yang diterimanya. Para pegawai juga akan lebih disiplin ketika seluruhnya mengikuti ketentuan yang ada.

Kabid Bidang Penanganan Fakir Miskin Bapak Dasmiral mengungkapkan bahwa

“Kalau disini untuk biaya gak ada, yang kedua ketepatan waktu itu bergantung kepada kondisi dilapangan karna kami juga tidak bisa memberikan sop terkait berapa lama sih kami memberikan pelayanan karna semua kasus itu tidak sama walaupun mungkin yang ditanyakannya sama. Kami tidak bisa langsung memberikan keputusan seperti apa tanpa mengkonfirmasi dulu ke instansi terkait nah itu yang menyebabkan dimensi jaminan itu memang belum bisa kami berikan sifatnya itu kepastian”<sup>98</sup>

Terlihat bahwa Dinas Sosial Kota Padang tidak ada pungutan biaya tak terduga yang diminta kepada masyarakat dalam melakukan layanan publik. Para pegawai juga melaksanakan waktu yang sudah ditetapkan pada SOP yang berlaku dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, korupsi waktu oleh para pegawai akan terminimalisir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kasi atau pekerja sosial pada bidang penanganan fakir miskin Ibu Evi Susanti mengatakan terkait dimensi jaminan bahwa:

“Itu gabisa, kalau untuk pengusulannya kan ada jadwalnya, gabisa satu jam selesai begitu nggak, ini ada jadwalnya untuk masuk ke sistem ada jadwalnya tanggal 1 sampai 10 itu khusus pengusulan bpjs untuk berobat, dari tanggal 15 sampai 20 itu khusus bansos dan non bansos. Misalnya ada butuh tanda tangan; itu ada kalau dia lagi dirawat di rsud, nah butuh layanan cepat, sesuai kriteria

---

<sup>98</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

sesuai sop yang ada di rsud minta rekomendasi ke dinas itu bisa kalau seperti itu.”<sup>99</sup>

Dalam kebutuhan yang terdesak, terdapat ketentuan-ketentuan khusus yang sudah ditetapkan pada SOP yang berlaku. Ketentuan khusus tersebut menjadi sebuah hak istimewa yang didapatkan oleh pengguna layanan pada Dinas Sosial Kota Padang. Dalam hal ini, masyarakat tidak perlu merasa khawatir ketika harus melakukan layanan sosial saat dalam keadaan terdesak.

Salah satu staff pada ruangan SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang juga mengungkapkan *assurance* (jaminan) pada pandangannya sebagai berikut:

“Untuk penyelesaian layanan cepat dan tidak ada biaya dalam pelayanan.”<sup>100</sup>

Pit Sarimanah secara singkat dan jelas bahwa Dinas Sosial Kota Padang tidak melakukan pemungutan biaya layanan. Para pegawai pun juga selalu menerima keluhan dari masyarakat dengan menyelesaikan prosesnya secara cepat sesuai prosedur yang sudah ditentukan.

Masyarakat pengguna layanan mengungkapkan mengenai dimensi *assurance* (jaminan) di Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin menyampaikan penilaiannya sebagai berikut:

“Di sini ga ada biaya ya, gratis dan sebentar. Saya tadi langsung dilayani tapi tadi agak lama sih menunggu prosesnya soalnya harus buru-buru juga.”<sup>101</sup>

<sup>99</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>100</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>101</sup> Wawancara dengan Putri, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

Lalu masyarakat lain juga memberikan pandangannya terkait dimensi *assurance* (jaminan) seperti kutipan wawancara berikut:

“Pelayanannya sebentar, karena kebetulan juga masih sepi kan, jadi langsung dapat nomor antriannya dan dipanggil oleh pegawainya. Mungkin menunggu prosesnya agak lama tadi saya disuruh menunggu sekitar 2 minggu agar datanya diproses”<sup>102</sup>

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti jabarkan, dimensi *assurance* (jaminan) dinilai cukup apik dalam memberikan jaminan ketepatan waktu dan biaya kepada pengguna layanan pada bidang penanganan fakir miskin sehingga calo-calo yang dikhawatirkan oleh Pemerintah Kota Padang tidak menjadi hal nyata dalam pelaksanaan yang sudah ditetapkan sesuai dengan SOP yang sudah disepakati bersama pada internal institusi-institusi pemerintah nantinya. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan ketepatan waktu dan biaya bisa dikategorikan baik walaupun begitu, masih terdapat keluhan masyarakat yang harus segera diatasi oleh pihak Dinas Sosial.

Berikut merupakan tanggapan dari Ria Ariany mengenai dimensi *assurance* kualitas pelayanan.

“Kalau berbicara tentang calo itu agak susah ya. Karena apa? Itu mutualism, ya kan? Dia mutualism kan. Jadi, artinya apa? Kenapa orang lebih senang menggunakan calo? Artinya apa yang harus diperbaiki? Artinya kan yang di dalam, ga cuma proses administrasi di dalam, kecepatan, SOP nya itu harus diperbaiki. Sebenarnya kalau saya bilang calo itu membantu kan salah ya. Tapi, dengan kondisi itu dengan kondisi internal ya memang banyak yang lebih senang menggunakan calo.”<sup>103</sup>

---

<sup>102</sup> Wawancara dengan Siska, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>103</sup> Wawancara dengan Ria Ariany, Dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik, Kampus Unand, 14 Mei 2024

Menurut Ria Ariany, calo merupakan sebuah simbiosis mutualisme yang saling menguntungkan satu sama lain. Terkait dengan beberapa masyarakat yang masih memakai calo dalam proses pelayanan, hal itu merupakan sebagai bentuk cara masyarakat agar proses pelayanannya bisa lebih cepat dan sederhana karena prosedur yang harus dilalui cukup banyak.

Kesimpulan yang didapatkan untuk jaminan biaya pada pelayanan publik bahwa calo yang masih ada pada proses pelayanan merupakan suatu hal yang bisa membantu masyarakat karena prosedur yang ada terlalu berbelit-belit maka ada beberapa masyarakat menggunakan calo dalam proses layanan agar menjadi cepat. Hal ini harus diperbaiki oleh pihak terkait mengenai prosedur yang ada agar tidak merepotkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Namun pada Dinas Sosial kota Padang tidak ditemukan calo karena prosedur yang ada tidak terlalu berbelit-belit.

### **5.6 *Emphaty* (Empati)**

Empati merupakan perasaan kepedulian guna memenuhi kebutuhan pihak yang membutuhkan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan hendaknya bersikap baik dan ramah. Hal ini disebabkan oleh kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas pelayanan yang bercirikan keramahan dan kesopanan. Dalam dimensi *emphaty* (empati) di Dinas Sosial Kota Padang, Analisis Pelayanan Publik yakni Amelia Putri memberikan ulasannya sebagai perwakilan dari Sekretaris Daerah Kota Padang sebagai berikut.

“Kalau untuak pelayanan publik alah jor joran pemerintah melakukan pelayanan sebgus mungkin. Memang ado kebijakan dari Pemko yang dilaksanakan kayak misalnya ado yang masih kurang tu diperbaiki.”<sup>104</sup>  
*(Kalau untuk pelayanan publik sudah habis-habisan pemerintah melakukan pelayanan sebgus mungkin. Memang ada kebijakan dari Pemkot yang dilaksanakan masih kurang dan perlu diperbaiki)*

Dalam membuktikan rasa peduli dalam bentuk perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan, Pemkot tidak secara cuma-cuma memberikan pelayanan publik dalam menyelesaikan setiap keluhan dari masyarakat. Pemkot begitu peduli akan masalah yang dirasakan oleh masyarakat. Namun, dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut menjadi sebuah tugas yang perlu diperhatikan betul oleh Pemkot. Sebab, tidak mudah meningkatkan apalagi mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah bagus. Hal demikian yang menjadi tugas besar Pemkot terkait kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang.

Maka berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pegawai/aparatur bidang penanganan fakir miskin di Kantor Dinas Sosial kota Padang mengenai kualitas pelayanan publik dimensi Emphaty sebagai berikut:

### **5.6.1 Mendahulukan Pengguna Layanan**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Erliza Putri selaku Kasubag Umum Dinas Sosial mengenai dimensi *empathy* (empati) dapat dilihat melalui kutipan wawancara berikut:

---

<sup>104</sup> Wawancara dengan Amelia Putri, Analisis Pelayanan Publik Kota Padang, Kantor Balai Kota Padang, Padang, 07 Mei 2024



“Dengan melakukan pelayanan terbaik tadi, disini semua kita layani dengan baik dan kami selalu mendahulukan masyarakat yang datang”<sup>105</sup>

Dasmiral selaku Kabid Penanganan Fakir Miskin di Kantor Dinas Sosial Kota Padang menyampaikan terkait hal mendahulukan pelanggan sebagai berikut:

“Kami, kalau misalnya yang warga itu datang ke kantor langsung kami layani, kalau tidak bisa di luar akan diarahkan kedalam.”<sup>106</sup>

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Evi Susanti sebagai Kasi Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Padang terdapat paparan jawaban yang disampaikan sebagai berikut:

“Pertama warga berkunjung ke slrt dia pertama men cek kk dulu, apapun masalahnya cek kk dulu, nanti ada sistemnya kita nge cek melalui aplikasi.”<sup>107</sup>

Selanjutnya, Pit Sarimanah sebagai Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang memberikan ulasannya terkait pelayanan yang diberikan dalam dimensi *emphaty* (empati) yaitu:

“Kita pelayanan dulu, kalau masalah pribadi kita jarang kan nanti kita bisa gantian kan petugasnya banyak.”<sup>108</sup>

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Sosial menyampaikan pendapatnya mengenai dimensi *emphaty* (empati):

“Biasanya ibuk kamari langsung se ngurus apo yang ka diurus, beko ditanyo dek petugas apo kendalanyo.”<sup>109</sup>

---

<sup>105</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

<sup>106</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

<sup>107</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>108</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>109</sup> Wawancara dengan Afrida, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

*(“Biasayanya saya datang kesini langsung mengurus apa yang akan diurus, nanti ditanya sama petugas apa kendalanya.”)*

Masyarakat lain juga mengungkapkan mengenai dimensi empathy pelayanan publik Dinas Sosial:

*“Pengalaman saya waktu itu pernah disuruh menunggu sebentar karna sedang ada rapat, setelah itu saya langsung dilayani.”<sup>110</sup>*

Dapat dilihat dari beberapa kutipan wawancara diatas, bahwa pengguna layanan akan selalu menjadi prioritas bagi para pegawai di bidang penanganan fakir miskin, meskipun beberapa pengguna layanan masih mendapati pelayanannya ditunda karena hambatan-hambatan yang tidak terduga terjadi. Hal inilah yang harus menjadi fokus evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang.

### **5.6.2 Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan**

Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan hendaknya diiringi dengan sikap ramah dan sopan agar kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi terpenuhi. Dalam hal ini, wawancara yang dilakukan kepada Erliza Putri selaku Kasubag Umum Dinas Sosial Kota Padang mengenai dimensi empati menerangkan bahwa:

*“Ramah, senyum, sapa, sopan, ada sop nya disini.”<sup>111</sup>*

---

<sup>110</sup> Wawancara dengan Asrahwati, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>111</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024

Bapak Dasmiral yang merupakan Kabid Bidang Penanganan Fakir Miskin turut mengomentari mengenai dimensi empati kualitas pelayanan.

“Kalau kami salah satu hal yang kami berusaha memperbaiki sekarang memang itu, bagaimana kami bisa memberikan salam senyum sapa itu bagaimana supaya bisa menjadi sebuah budaya bagi petugas walaupun tidak bisa dipungkiri kadang di satu sisi ada warga yang mungkin cara mereka bertanya pun juga belum sesuai dengan standar pelayanan, jadi artinya petugas juga ikut terpancing kan seperti itu. Kalau keluhan mungkin ada seperti petugas yang kurang ramah.”<sup>112</sup>

Selain itu, terdapat jawaban wawancara oleh Evi Susanti sebagai Kepala Seksi (Kasi) atau pekerja sosial pada bidang penanganan fakir miskin mengenai dimensi empati yang mengungkapkan bahwa:

“Petugas kita sudah ramah karna kita sudah sosialisasi sama petugas apakah bentuknya rapat rutin yang kita lakukan untuk kita melayani warga seperti ini ini sudah paham karna sudah lama. Cuman dulu ya waktu lagi spm, spm itu lagi rame karna tidak terkontrol emosi terpancing juga. Kita juga harus sabar ya menghadapi warga karna berbagai macam background dari warga tersebut.”<sup>113</sup>

Kasi bagian penanganan fakir miskin menganggap bahwa keramahan yang ada pada pegawai Dinas Sosial Kota Padang sudah begitu baik karena selalu disosialisasikan kepada setiap pegawai. Jadi, harusnya ketidakramahan pada para pegawai tidak ditemukan lagi ketika pelayanan dilaksanakan.

Kemudian selanjutnya Ibu Pit Sarimannah yang merupakan staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang menyampaikan bahwa:

<sup>112</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

<sup>113</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

“Memang harus kita ramah, memang harus kita *welcome, welcome* sama masyarakat apapun masalahnya.”<sup>114</sup>

Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang memberikan jawaban singkatnya terkait dimensi *emphaty* (empati) yang mengidentikkan keramahan suatu kewajiban dalam berlangsungnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini merupakan kebiasaan yang sangat mudah dalam menyenangkan pengguna layanan sehingga dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan yang diterima. Akan tetapi, bisa saja pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan yang diadukan namun akan terasa kurang puas karena tidak adanya *emphaty* (empati) yang diberikan oleh para pegawai.

Afrida sebagai pengguna layanan di Dinas Sosial menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang diterima terkait dimensi *emphaty* (empati) sebagai berikut:

“Pegawainya sopan. Tapi waktu itu saya pernah ketemu pegawainya tidak ramah dengan nada tinggi ngomong ke saya.”<sup>115</sup>

Masyarakat lain juga mengungkapkan mengenai dimensi *emphaty* (empati) pelayanan publik Dinas Sosial:

“Pegawainya ramah ya ke saya tapi kurang senyum, gatau ke yang lain gimana. Tapi yang saya rasakan pegawainya ramah sih setau saya.”<sup>116</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa pegawai pada bidang penanganan fakir miskin di Dinas Sosial Kota Padang cukup memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, namun masih banyak kesalahan yang harus diperbaiki

<sup>114</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>115</sup> Wawancara dengan Afrida, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>116</sup> Wawancara dengan Yola, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

lagi karena hal tersebut dapat memberikan pengaruh kepada kualitas pelayanan publik pada instansi Dinas Sosial Kota Padang tersendiri. Sejatinya, pengguna layanan akan puas dan betah dengan pelayanan yang diterimanya ramah dan sopan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan akan memberikan penilaian yang bagus saat diminta untuk mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui mesin IKM yang sudah disediakan.

Maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara diatas, indikator melayani dengan sopan dan ramah belum bisa dikategorikan baik karena terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai sikap pegawai kepada pengguna layanan.

### **5.6.3 Tidak membeda bedakan setiap pengguna layanan**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Erliza Putri selaku Kasubag Umum di Dinas Sosial Kota Padang terkait pelayanan yang diberikan kepada msyarakat sebagai pengguna layanan pada bidang penanganan fakir miskin yang berlaku adil dan tidak membeda-bedakan setiap pengguna layanan dipaparkan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

“Memang sensitif ya kalau membahas tentang masyarakat yang sebagai pengguna layanan. Karena, apalagi sudah menjadi rahasia umum bahwa kebanyakan dari masyarakat sering mendapatkan keuntungan dari orang dalam yang bisa dengan mudah mereka mengurus segala keluhan dengan cepat. Tapi, di Dinas Sosial ini selalu kami ingatkan bahwa jangan di tolong sanak saudara ataupun kenalan nya ketika ingin mengurus segala prosedur, tolong saja untuk mengarahkan langkah-langkah yang harus ditempuhnya untuk mengurus apa keperluannya jangan di biarkan kita ajarkan untuk lebih efektif menggunakan orang dalam.”<sup>117</sup>

---

<sup>117</sup> Wawancara dengan Erliza Putri, Kasubag Umum, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 24 April 2024



Kabid Penanganan Fakir Miskin yaitu Dasmiral juga ikut memberikan komentar mengenai pelayanan di bidang penanganan fakir miskin pada Dinas Sosial Kota Padang terkait indikator yang tercakup dalam dimensi *emphaty* (empati) ini.

“Nah, kami juga sedang berusaha untuk itu bagaimana petugas maupun orang yang ada di dinas bisa memberikan pelayanan tanpa membedakan dari warga yang bertanya.”<sup>118</sup>

Kemudian, Evi Susanti sebagai pekerja sosial atau Kasi pada bidang penanganan fakir miskin juga memberikan paparannya sebagai berikut:

“Ga ada kita pilih pilih masyarakat, siapa yang datang kesini kita layani, ga selesai nanti disana bisa kesini.”<sup>119</sup>

Adapun, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang yaitu Pit Sarimanah yang memberikan paparan singkat terkait dimensi *emphaty* (empati) pada indikator tidak membeda-bedakan setiap pengguna layanan ini.

“Kita disini ga ada pilih-pilih.”<sup>120</sup>

Dalam waktu yang bersamaan, masyarakat sebagai pengguna layanan pada bidang penanganan fakir miskin memberikan pernyataan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

“Ambo tibo kamari langsung dilayani, ambiak nomor antrian, ndak ado yang dibedakan.”<sup>121</sup>

(*Saya datang kesini langsung dilayani, ambil nomor antrian, tidak ada yang dibedakan*)

---

<sup>118</sup> Wawancara dengan Dasmiral, Kabid Penanganan Fakir Miskin, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang 23 Februari 2024

<sup>119</sup> Wawancara dengan Evi Susanti, Pekerja Sosial, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 5 Maret 2024

<sup>120</sup> Wawancara dengan Pit Sarimanah, Staff SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

<sup>121</sup> Wawancara dengan Ridwan, Masyarakat, Kantor Dinas Sosial Kota Padang, Padang, 7 Maret 2024

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa aktor-aktor pelayanan publik dalam melakukan pelayanan memang seharusnya memperhatikan dimensi *emphati* (empati) ini. Sebab, melayani masyarakat dalam melakukan segala proses pengurusan sosial akan banyak menghabiskan waktu bertemu dengan khalayak ramai. Oleh karena itu, sangat disayangkan jika pelayanan yang diberikan tidak diiringi dengan dimensi *emphati* (empati) pada setiap aktor-aktor pelayanan publik karena mereka harusnya sudah sadar akan pekerjaannya yang selalu menghabiskan *social battery* (energi sosial). Berbagai suasana hati yang dirasakan baik dalam keadaan sedih bahkan keadaan marah ketika dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan harus dikesampingkan terlebih dahulu, profesionalitas yang dimiliki setiap aktor-aktor pelayanan publik akan teruji dalam situasi tersebut. Disanalah dapat terlihat, sebagian kecil kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Padang melalui dimensi *emphaty* (empati) ini.

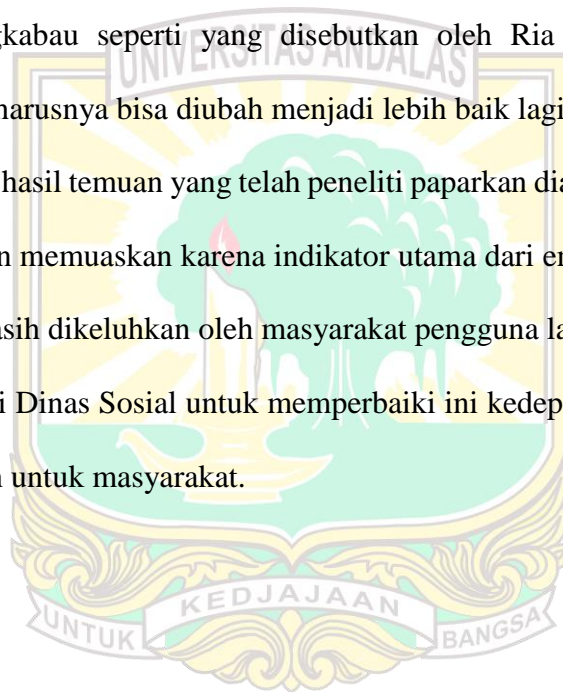
Kemudian peneliti juga mewawancarai seorang pakar yang sudah melakukan penelitian pelayanan publik yaitu Ria Ariany

“Pertama, kalau terkait keramahan, kita kan di Minangkabau ya, bukan di Jawa. Pertama, kita itu tidak punya budaya pelayanan. Jadi, jangan berharap kalau masuk kantor apalagi tidak ada CS kamu akan ditegur. Nah, beda dengan Jawa. Kan kita misalnya mau ngurus langsung ditanya ‘mau cari siapa?’ kan gitu ya, disini engga ‘emang gue pikirin mau ngapain’ kan gitu kan? Itu yang pertama. Jadi, makanya banyak sekarang kalau unit-unit kerja pelayanan ya itu banyak yang meng-*hire* pegawai-pegawai kontrak gitu ya, tapi sekarang mungkin tidak begitu lagi ya, pegawai kontrak untuk ditempatkan di *front line* di depan itu lho. Kalau untuk keramahan, jangan berharap deh, kalau idealnya memang harus kan. Tapi, apalagi di Padang, juteknya *na’udzubillah*. Karena memang, untuk

perilaku layanan itu tergantung dengan budaya. Karena budaya sangat berpengaruh.”<sup>122</sup>

Terkait indikator keramahan, Ria Ariany berpendapat bahwasannya keramahan tergantung daripada budaya dari suatu daerah karena budaya juga bisa mempengaruhi keramahan seseorang. Peneliti menyimpulkan dalam hal keramahan masih perlu diperbaiki oleh instansi-instansi yang ada di kota Padang. Budaya kurang ramah pada masyarakat Minangkabau seperti yang disebutkan oleh Ria Ariany sebagai ahli pelayanan publik seharusnya bisa diubah menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil temuan yang telah peneliti paparkan diatas, dimensi emphaty belum bisa dikatakan memuaskan karena indikator utama dari emphaty ini yaitu sikap sopan dan ramah masih dikeluhkan oleh masyarakat pengguna layanan sehingga perlu adanya tindakan dari Dinas Sosial untuk memperbaiki ini kedepannya agar pelayanan menjadi memuaskan untuk masyarakat.



---

<sup>122</sup> Wawancara dengan Ria Ariany, Dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik, Kampus Unand, 14 Mei 2024

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Setelah melihat paparan jawaban dari masing-masing aktor-aktor pelayanan publik mengenai kualitas pelayanan publik yang berada di Dinas Sosial Kota Padang, maka temuan yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang pada tahun 2023 sudah cukup berprogress dari tahun-tahun sebelumnya meskipun masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki lagi kedepannya. Hal tersebut dibuktikan dengan *review* dari seluruh aktor pelayanan beserta pengguna layanan publik yang sebagian besar memberikan respon positif mengenai seluruh indikator pada kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml. Dari analisa menggunakan lima dimensi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Dimensi *tangible* (Ketampakan Fisik)

Dimensi ini mencakup pada ketersediaan fasilitas, kenyamanan tempat, dan penampilan petugas. Dinas Sosial Kota Padang pada tahun 2023 belum memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman untuk penggunaan layanan, belum memiliki mesin antrean dan beberapa fasilitas penunjang dan juga masih terdapat beberapa kekurangan seperti lahan parkir yang sempit dan ruangan yang masih tergolong kecil.

b. Dimensi *reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini meliputi kemampuan petugas, kecermatan petugas, dan standar pelayanan yang jelas. Dinas Sosial Kota Padang sudah memiliki pegawai yang sudah sesuai dengan standar pelayanan dan sudah mengetahui semua alur prosedur yang ada sehingga masyarakat menjadi puas dengan pelayanan. Meskipun begitu, masih ada beberapa masyarakat mengeluh mengenai dimensi kehandalan.

c. Dimensi *responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini mempunyai indikator merespon setiap pengguna layanan dan pelayanan yang cepat dan tepat. Dinas Sosial Kota Padang sudah tanggap dalam melayani masyarakat seperti pegawai yang langsung mengarahkan kebutuhan masyarakat dan juga telah memiliki layanan pengaduan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Terdiri dari ketepatan waktu dan jaminan biaya. Dinas Sosial Kota Padang memberikan pelayanan ketepatan waktu kepada masyarakat dengan memberikan rentang waktu namun masih adanya masyarakat yang memberikan keluhan seperti prosesnya yang masih lama menunggu. Untuk biaya tidak ada yang dipungut oleh pihak Dinas Sosial.

f. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi ini mencakup tiga indikator yaitu mendahulukan pengguna layanan, melayani dengan ramah dan sopan, tidak membeda-bedakan pengguna



layanan. Adapun kekurangannya adalah terkait indikator keramahan yaitu kurangnya senyum dan sapa dari petugas kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Padang yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan masih belum bisa sepenuhnya dikatakan baik dikarenakan masih terdapat beberapa dimensi yang dikeluhkan oleh masyarakat seperti dimensi tangible untuk keseluruhan, dimensi empathy untuk indikator ramah dan sopan, dimensi assurance untuk indikator ketepatan waktu, dan dimensi reliability untuk kemampuan petugas. Adapun selain dimensi dan indikator yang sudah disebutkan sebelumnya, dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik tanpa ada keluhan dari masyarakat.

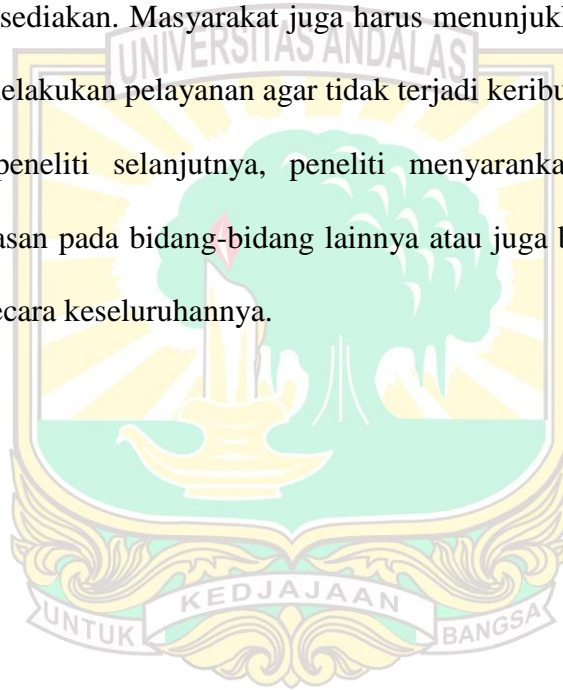
## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk Dinas Sosial Kota Padang, kedepannya agar meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan kepada masyarakat agar masyarakat menjadi aman dan nyaman dalam melakukan pelayanan di Kantor Dinas Sosial Kota Padang. Untuk indikator pelayanan yang sudah bagus agar dapat dipertahankan oleh Dinas Sosial Kota Padang dan akan lebih bagus lagi jika bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi sehingga masyarakat

menjadi puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Padang.

2. Untuk Masyarakat, masyarakat hendaknya melengkapi berkas-berkas yang akan diurus di Dinas Sosial Kota Padang agar nantinya tidak terjadi berkas-berkas yang kurang lengkap dan apabila kurang mengetahui informasi mengenai berkas, harap menghubungi Dinas Sosial melalui fasilitas yang sudah disediakan. Masyarakat juga harus menunjukkan sikap yang sopan dalam melakukan pelayanan agar tidak terjadi keributan nantinya.
3. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar melanjutkan pembahasan pada bidang-bidang lainnya atau juga bisa membahas Dinas Sosial secara keseluruhannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Juriko. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 6, no. 2 (2019): 73–82.
- Admin. “Kemiskinan.” Last modified 2023. Diakses Januari 30, 2024. [https://sulut.bps.go.id/subject/23/kemiskinan.html#:~:text=Dengan pendekatan ini%2C kemiskinan dipandang,perkapita perbulan dibawah garis kemiskinan.](https://sulut.bps.go.id/subject/23/kemiskinan.html#:~:text=Dengan%20pendekatan%20kemiskinan%20dipandang,perkapita%20perbulan%20dibawah%20garis%20kemiskinan.)
- . “Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Padang.” *Dinas Sosial*. Last modified 2022. Diakses September 27, 2023. <https://dinsos.padang.go.id/visi-dan-misi-dinas-sosial-kota-padang>.
- . “Visi Misi Kota Padang.” *Padang.go.id*. Last modified 2016. Diakses Maret 25, 2024. <https://padang.go.id/gambaran-umum-kota-padang>.
- Annur, Reza Attabieurrobby. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemiskinan Di Kecamatan Jekulo Dan Mejobo Kabupaten Kudus Tahun 2013.” *Economics Development Analysis Journal* 2, no. 4 (2013): 409–426.
- Baba, Mastang Ambo. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Aksara Timur, 2017.
- DPR, RI. *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin*. *bpk.go.id*. Indonesia, 2011.
- . *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial*. *bpk.go.id*. Vol. 2. Indonesia, 2009.
- Kyati, Laxmi. “Pentingnya Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Nabire.” *Jurnal Sketsa* 12, no. 1 (2019).
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA Lan Press, 2000.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 13 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Secara terbuka di Lingkungan Instansi Pemerintah” (2014): 14.
- Nadir, Sakinah. “Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa Jurnal Politik Profetik Volume 1 Nomor1 Tahun 2013.” *Jurnal Politik Profetik* 1, no. 1 (2013).
- Nugraha, Rorys Adi. “Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah Berdasarkan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” Universitas Islam Sultan Agung, 2021.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Pemerintah Daerah. “Peraturan Walikota Padang Nomor 93 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kelurahan,” 2016.
- Puspasari. “Profil Kota Padang, Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat.” *Kompas.com*. Last modified 2022. Diakses Maret 25, 2024. <https://regional.kompas.com/read/2022/08/08/211948678/profil-kota-padang-ibu-kota-provinsi-sumatera-barat?page=all>.
- Redaksi Langgam. “Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023, Pemko Padang Raih Predikat Kualitas Tinggi.” *Langgam.id*. Last modified 2024. Diakses November 5, 2023. <https://langgam.id/kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-pemko-padang-raih-predikat-kualitas-tinggi/>.
- RI, DPR. “Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah,” 2014. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>.
- . “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” [bpk.go.id, 2009. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009](https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009).
- Rinaldi, Rudi. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara).” *Jurnal Administrasi Publik* 1 (2012): 22–34.
- Simarmata, Nurputri Yunita, dan Edy Sutrisno. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD ( Evaluasi Peyeleggaraan Pemerintah Derah ) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa.” *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik* 4, no. 2 (2022).
- Sirajuddin, Ilham Arief. “Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 4, no. 1 (2016): 1.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Syahida, Risma. “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Kudus).” UIN Walisongo Semarang, 2021.
- Trisna, Elga, dan Meirinawati Meirinawati. “Analisis Penerapan Standar Pelayanan

Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya.” *Publika* (2023): 1461–1474.

Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud. “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo.” *Jurnal Ilmu Administrasi* 6, no. 2 (2018): 102–110.





## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Alamat : Gedung Dekanat FISIP, Limau Manis Padang Kode Pos 25163  
Telp 0751-71266, 0751-8955256 Faksimile 0751-71266,  
Laman : <http://fisip.unand.ac.id> e-mail : sekretariat@soc.unand.ac.id

Nomor : B/381/UN16.08.WDI/PT.01.04/2024 13 Februari 2024  
Hal : **Izin Penelitian**

Yth. ....  
.....  
di  
Tempat

Dengan ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa kami menugaskan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas :

Nama : Muhammad Naufal Irawan  
Nomor BP. : 2010832030  
Departemen/Program Studi : Ilmu Politik  
Alamat : Jl. Alai Timur 5 No.5  
No. HP : 0895602202919  
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023  
Waktu : Februari - April 2024  
Lokasi : Kota Padang  
Dalam Rangka : Penulisan Skripsi

Oleh karena itu kami mengharapkan bantuan Saudara untuk dapat memberikan *izin/rekomendasi* kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melaksanakan tugas sebagaimana mestinya.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.



**Tembusan:**  
1. Rektor Univ.Andalas  
2. Ketua Departemen  
3. Dosen Pembimbing  
4. Mahasiswa yang bersangkutan

## Lampiran 2

### Surat izin penelitian dari DPMPTSP



**PEMERINTAH KOTA PADANG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Jendral Sudirman No.1 Padang Telp/Fax (0751)890719  
Email : dpmptsp.padang@gmail.com Website : www.dpmptsp.padang.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 070.9633/DPMPSTSP-PP/II/2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang setelah membaca dan mempelajari :

1 Dasar :

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
- b. Peraturan Walikota Padang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Surat dari Universitas Andalas Nomor : B/381/UN16.08.WDI/PT.01.04/2024;

2. Surat Pernyataan Bertanggung Jawab penelitian yang bersangkutan tanggal 21 Februari 2024

Dengan ini memberikan persetujuan Penelitian / Survey / Pemetaan / PKL / PBL (Pengalaman Belajar Lapangan) di wilayah Kota Padang sesuai dengan permohonan yang bersangkutan :

Nama : Muhammad Naufal Irawan  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang / 04 Mei 2002  
Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Alai Timur V Kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara  
Nomor Handphone : 0895602202919  
Maksud Penelitian : Skripsi  
Lama Penelitian : 20 Februari 2024 s.d. 30 April 2024  
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023  
Tempat Penelitian : Dinas Sosial Kota Padang  
Anggota : -

Dengan Ketentuan Sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat / Lokasi Penelitian.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat/ lokasi Penelitian
3. Wajib melaksanakan protokol kesehatan Covid-19 selama beraktifitas di lokasi Penelitian
4. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Wali Kota Padang melalui Kantor Kesbang dan Politik Kota Padang
5. Bila terjadi penyimpangan dari maksud/tujuan penelitian ini, maka Rekomendasi ini tidak berlaku dengan sendirinya.

Padang, 21 Februari 2024



Telah ditandatangani secara elektronik oleh :  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
**SWESTI FANLONI, S.STP, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19791018 199810 2 001



Tembusan :

1. Wali Kota Padang.
2. Wakil Wali Kota Padang.
3. Sekretaris Daerah Kota Padang.
4. Kepala Kesbangpol Kota Padang.

\* Dokumen ini Telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRf Sesuai UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 yang berbunyi "Informasi elektronik dan/atau Dokumen Elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah."

\* Undang verdyds BSRf di playstore untuk pembuktian keaslian dan legalitas dokumen ini.

### Lampiran 3

#### Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Alamat : Gedung Dekanat FISIP, Limau Manis Padang Kode Pos 25163  
Telp 0751-71266, 0751-8955256 Faksimile 0751-71266,  
Laman : <http://fisip.unand.ac.id> e-mail : sekretariat@soc.unand.ac.id

**KEPUTUSAN**  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS PADANG  
Nomor: 357/XI/D/KPT/FISIP/2023

Tentang  
Penunjukan/Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Sarjana  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Tahun 2022

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS**

- Menimbang** :
- a. Bahwa sesuai dengan ketentuan Buku Pedoman FISIP Universitas Andalas, mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, diperkenankan untuk mengikuti Pembimbing Skripsi.
  - b. Bahwa mahasiswa FISIP Universitas Andalas tersebut di bawah ini telah memenuhi syarat untuk mengikuti Pembimbing Skripsi.
  - c. Berdasarkan sub a dan b diatas perlu ditunjuk/diangkat Tim Pembimbing Skripsi dimaksud dengan keputusan Dekan.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  2. Undang-Undang No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH) Universitas Andalas;
  5. Keputusan Rektor Nomor 811/UN16.R/KPT/2020 tanggal 10 Agustus 2020 tentang Pengangkatan Dekan FISIP Periode 2020 - 2024;
  6. Keputusan Rektor No. 17/KPT/R/PTN-BH/UNAND/2022 tentang Pejabat Pembuat Komitmen;
  7. Buku Pedoman FISIP Unand 2019/2020
  8. Surat Pengesahan RKAT Universitas Andalas Tahun Anggaran 2022 Nomor : 04/UN.16/MWA.PTN-BH/2021 tanggal 14 Desember 2021

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- Kesatu : Menunjuk/mengangkat staf pengajar tersebut dibawah ini :

Nama Dosen	Jabatan
1. Dr. Aidinil Zetra, MA	Pembimbing I
2. Andri Rusta, S.IP., M.PP	Pembimbing II

Penyusunan/penulisan Skripsi Mahasiswa FISIP Universitas Andalas.

Nama : Muhammad Naufal Irawan

No. BP. : 2010832030

Jurusan/Prodi : Ilmu Politik / S1

Judul : Analisis Kulaitas Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kota Padang Dalam Pelaksanaan Prinsip Efektivitas *Good Governance* Tahun 2022

- Kedua : Diharapkan kepada Dosen Pembimbing Skripsi dapat melakukan bimbingan dan pembinaan dalam menyusun/penulisan Skripsi mahasiswa ini dengan sebaik – baiknya.kepada jurusan / pimpinan fakultas.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Padang  
Pada tanggal 21 September 2023

**Tembusan :**

1. Yth.Rektor Universitas Andalas
2. Ketua Jurusan di lingkungan FISIP Universitas Andalas
3. Yang bersangkutan

**DEKAN,**  
  
Dr. Azwar, M.Si  
NIP. 196712261993031001

## Lampiran 4

### Surat Keputusan Dosen Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Alamat : Kampus Unand Limau Manis Padang - 25163  
Telp (0751)71266, Fax. (0751)71266.  
Laman : <http://fisipunand.ac.id> - email : [sekretariat@fisip.unand.ac.id](mailto:sekretariat@fisip.unand.ac.id)

**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS ANDALAS PADANG**

Nomor: 04/UN16.08.D/XIII/KPT/2024

Tentang

**Penunjukan/Pengangkatan Tim Penguji Proposal Mahasiswa Program Sarjana  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Tahun 2023**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS**

- Menimbang :**
- Bahwa sesuai dengan ketentuan Buku Pedoman FISIP Universitas Andalas, mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, diperkenankan untuk mengikuti Seminar Proposal.
  - Bahwa mahasiswa FISIP Universitas Andalas tersebut di bawah ini telah memenuhi syarat untuk mengikuti Seminar Proposal.
  - Berdasarkan sub a dan b diatas perlu ditunjuk/diangkat Tim Penguji Seminar Proposal dimaksud dengan keputusan Dekan.
- Mengingat :**
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  - Undang-Undang No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  - Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH) Universitas Andalas;
  - Keputusan Rektor Nomor: 811/UN16.R/KPT/2020 tanggal 10 Agustus 2020 tentang Pengangkatan Dekan FISIP Periode 2020 - 2024;
  - Keputusan Rektor No.98/KPT/R/PTN-BH/UNAND/2023 tanggal 1 Februari 2023 tentang Pejabat Pembuat Komitmen ;
  - Buku Pedoman FISIP Unand 2019/2020
  - Keputusan Majelis Wali Amanat (WMA) Universitas Andalas tanggal 27 Desember 2022 tentang Pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) Universitas Andalas Tahun 2023

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :**
- Pertama : Menunjuk/mengangkat staf pengajar tersebut dibawah ini :

	Nama Dosen	Jabatan
1.	Dr. Indah Adi Putri, M.IP	Ketua
2.	Andhik Beni Saputra, S.IP., MA	Sekretaris
3.	Zulfadli, S.H.I., M.Si	Anggota
4.	Dr. Aidinil Zetra, MA	Pembimbing I
5.	Andri Rusta, S.IP., M.PP	Pembimbing II

Sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Mahasiswa FISIP Universitas Andalas.

Nama : Muhammad Naufal Irawan  
No. BP. : 2010832030  
Jurusan/Prodi : Ilmu Politik/S1  
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023

- Kedua : Seminar Proposal dilaksanakan pada :
- Hari / Tanggal : Rabu / 10 Januari 2024  
Jam : 09.00 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Departemen Ilmu Politik
- Ketiga : Tim Penguji agar melaporkan dan bertanggung jawabkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Departemen / pimpinan fakultas.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Padang  
Pada Tanggal 10 Januari 2024

- Tembusan :**
- Yth. Rektor Universitas Andalas
  - Ketua Departemen di lingkungan FISIP Univ. Andalas
  - Yang bersangkutan



Dr. AZWAR, M.Si  
NIP196712261993031001



## Lampiran 5

### Surat Keputusan Ujian Kompre



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Alamat : Gedung Dekanat FISIP, Limau Manis Padang Kode Pos 25163  
Telp 0751-71266, 0751-8955256 Faksimile 0751-71266,  
Laman : <http://fisip.unand.ac.id> e-mail : [sekretariat@soc.unand.ac.id](mailto:sekretariat@soc.unand.ac.id)

#### KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS PADANG

Nomor: 17/XIII/D/KPT/FISIP/2024

#### Tentang

Penunjukan/Pengangkatan Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa Program Sarjana  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Tahun 2022

#### DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS

- Menimbang** :
- Bahwa sesuai dengan ketentuan Buku Pedoman FISIP Universitas Andalas, mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, diperkenankan untuk mengikuti Ujian Skripsi.
  - Bahwa mahasiswa FISIP Universitas Andalas tersebut di bawah ini telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi.
  - Berdasarkan sub a dan b diatas perlu ditunjuk/diangkat Tim Penguji Ujian Skripsi dimaksud dengan keputusan Dekan.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  - Undang-Undang No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  - Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH) Universitas Andalas;
  - Keputusan Rektor Nomor 811/UN16.R/KPT/2020 tanggal 10 Agustus 2020 tentang Pengangkatan Dekan FISIP Periode 2020 - 2024;
  - Keputusan Rektor No.98/KPT/R/PTN-BH/UNAND/2023 tanggal 1 Februari 2023 tentang Pejabat Pembuat Komitmen ;
  - Buku Pedoman FISIP Unand 2019/2020
  - Keputusan Majelis Wali Amanat (WMA) Universitas Andalas tanggal 27 Desember 2022 tentang Pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) Universitas Andalas Tahun 2023

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Pertama : Menunjuk/mengangkat Staf Pengajar tersebut dibawah ini :

	Nama Dosen	Jabatan
1.	Dr. Indah Adi Putri, M.IP	Ketua
2.	Andhik Beni Saputra, S.IP., MA	Sekretaris
3.	Dr. Zulfadli, M.Si	Anggota
4.	Lusi Puspika, S.IP, M.IP	Anggota
5.	Dr. Aidinil Zetra, MA	Pembimbing I
6.	Andri Rusta, S.IP., M.PP	Pembimbing II

Sebagai Tim Penguji Ujian Skripsi mahasiswa FISIP Universitas Andalas.

Nama : Muhammad Naufal Irawan  
No. BP. : 2010832030  
Jurusan/Prodi : Ilmu Politik  
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023.

- Kedua : Ujian Skripsi dilaksanakan pada :
- Hari / Tanggal : Selasa/ 11 Juni 2024  
Jam : 13.30 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Departemen Ilmu Politik
- Ketiga : Tim Penguji agar melaporkan dan mempertanggung jawabkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada departemen / Pimpinan Fakultas.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Padang  
Pada Tanggal 11 Juni 2024



Dr. AZWAR, M.Si  
NIP196712261993031001

#### Tembusan :

- Yth. Rektor Universitas Andalas
- Ketua Departemen di lingkungan FISIP Univ. Andalas
- Yang bersangkutan



## Lampiran 6

### Berita Acara Ujian Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Alamat : Gedung Dekanat FISIP, Limau Manis Padang Kode Pos 25163  
Telp 0751-71266, 0751-8955256 Faksimile 0751-71266,  
Laman : <http://fisip.unand.ac.id> e-mail : sekretariat@soc.unand.ac.id

#### BERITA ACARA

#### PELAKSANAAN UJIAN SKRIPSI PROGRAM S1

Berdasarkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Andalas Nomor 64 /UN16.08.D/XIII/KPT/2023, tanggal 11 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Sarjana Program S1 terhadap Mahasiswa :

Nama : Muhammad Naufal Irawan  
No. BP. : 2010832030  
Program Studi : Ilmu Politik  
Hari / Tanggal : Selasa/ 11 Juni 2024  
Jam : 13.30 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Departemen Ilmu Politik

Dengan Tim Penguji :

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Indah Adi Putri, M.IP	Ketua	
2.	Andhik Beni Saputra, S.IP., MA	Sekretaris	
3.	Dr. Zulfadli, M.Si	Anggota	
4.	Lusi Puspika, S.IP, M.IP	Anggota	
5.	Dr. Aidinil Zetra, MA	Pembimbing I	—
6.	Andri Rusta, S.IP., M.PP	Pembimbing II	

Dalam ujian pada hari/ tanggal tersebut diatas, mahasiswa bersangkutan dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS.

Padang, 11 Juni 2024

#### Tim Penguji

Ketua

(Dr. Indah Adi Putri, M.IP)

Sekretaris

(Andhik Beni Saputra, S.IP., MA)

## Lampiran 7

### Pedoman Wawancara

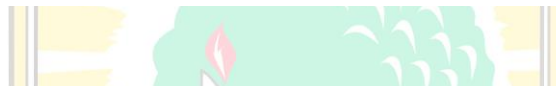
**PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN PENELITIAN**

Nama : Muhammad Naufal Irawan  
 NIM : 2010832030  
 Jurusan : Ilmu Politik  
 Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023  
 Pembimbing : 1. Dr. Adhimi Zetra, MA  
 2. Andri Rusta, S.IP, M.PP

Rumusan Masalah	Teori dan Konsep	Dimensi	Pertanyaan	Kriteria Informan
Bagaimana kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin tahun 2023?	Lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml: 1. <i>Tangible</i> (ketampakan fisik) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Tanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)	<b>Tangible</b> (ketampakan fisik)	1. Apakah ada aturan yang mengatur penempatan Petugas/Aparatur dalam melayani pengguna layanan pada tahun 2023? 2. Apakah kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan sudah sesuai dengan SP Dinas Sosial Kota Padang tahun 2023? 3. Bagaimana Petugas dalam menyediakan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pengguna layanan bidang penanganan fakir miskin? 4. Apakah kondisi lingkungan tempat pelayanan sudah sesuai dengan SP Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023? 5. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terkait penempatan Petugas/Aparatur dalam	1. Informan yang memegang jabatan dalam lingkungan pemerintahan 2. Informan yang memegang jabatan tertinggi pada Instansi Dinas Sosial 3. Informan yang memegang jabatan pada bidang penanganan fakir miskin 4. Informan yang menjadi pegawai dalam lingkup Instansi Dinas Sosial Masyarakat pengguna layanan di bidang penanganan fakir miskin dinas sosial

			melayani masyarakat pada tahun 2023? 2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu kondisi lingkungan tempat pelayanan Dinas Sosial Kota Padang? 3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap fasilitas Dinas Sosial Kota Padang saat tahun 2023?	
		<b>Reliability</b> (kehandalan)	1. Bagaimana cara Petugas/Aparatur cermat atau teliti dalam melayani proses layanan di bidang penanganan fakir miskin tahun 2023? 2. Apakah Dinas Sosial Kota Padang sudah memiliki pelayanan yang jelas sesuai yang berlaku pada SP Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023? 3. Bagaimana kemampuan petugas dalam menyelesaikan setiap keluhan dari masyarakat? 4. Apakah menurut Bapak/Ibu petugas/aparatur Dinas Sosial Kota Padang di tahun 2023 teliti dalam menjalankan setiap proses dari keluhan yang Bapak/Ibu sampaikan? 5. Apakah setiap pelayanan yang dilakukan oleh petugas/aparatur Dinas Sosial Kota Padang di Tahun 2023 jelas sesuai standar pelayanan yang ditampilkan?	1. Informan yang memegang jabatan dalam lingkungan pemerintahan 2. Informan yang memegang jabatan tertinggi pada Instansi Dinas Sosial 3. Informan yang memegang jabatan pada bidang penanganan fakir miskin 4. Informan yang menjadi pegawai dalam lingkup Instansi Dinas Sosial Masyarakat pengguna layanan di bidang penanganan fakir miskin dinas sosial

			<p>3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu kemampuan petugas dalam melayani?</p>	
	<b>Responsiveness (tanggapan)</b>	<p>1. Bagaimana cara awal atau respons Petugas/Aparatur Dinas Sosial Kota Padang di Tahun 2023 yang diberikan ketika menerima keluhan terkait bidang penanganan fakir miskin dari masyarakat?</p> <p>2. Apakah proses layanan yang diberikan oleh Petugas/Aparatur kepada masyarakat sudah cepat dan tepat sesuai SP Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023? Apakah ada keluhan dari masyarakat yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Petugas/Aparatur?</p>	<p>1. Informan yang memegang jabatan dalam lingkungan pemerintahan</p> <p>2. Informan yang memegang jabatan tertinggi pada Instansi Dinas Sosial</p> <p>3. Informan yang memegang jabatan pada bidang penanganan fakir miskin</p> <p>4. Informan yang menjadi pegawai dalam lingkup Instansi Dinas Sosial</p>	
	<b>Assurance (Jaminan)</b>	<p>1. Bagaimana respons Petugas/Aparatur dalam melayani keluhan yang disampaikan Bapak/Ibu?</p> <p>2. Apakah proses dari keluhan Bapak/Ibu ditanggapi langsung oleh Petugas/Aparatur?</p> <p>1. Apakah ada jaminan ketepatan waktu dan biaya dalam menyelesaikan proses layanan yang diberikan kepada masyarakat?</p> <p>2. Apakah ada keterangan atau pengumuman tertulis yang menginformasikan tidak ada pungutan biaya dalam proses pelayanan di Dinas Sosial Kota Padang?</p>	<p>Masyarakat pengguna layanan di bidang penanganan fakir miskin dinas sosial</p> <p>1. Informan yang memegang jabatan dalam lingkungan pemerintahan</p> <p>2. Informan yang memegang jabatan tertinggi pada Instansi Dinas Sosial</p> <p>3. Informan yang memegang jabatan pada bidang penanganan fakir miskin</p>	



				<p>4. Informan yang menjadi pegawai dalam lingkup Instansi Dinas Sosial</p>
	<b>Empathy (Empati)</b>	<p>1. Bagaimana jaminan ketepatan waktu proses pelayanan yang diberikan oleh Pegawai/Aparatur?</p> <p>2. Bagaimana jumlah biaya yang diberikan oleh petugas?</p> <p>1. Apakah Petugas/Aparatur pernah mendahulukan pengguna layanan yang memiliki urusan <i>urgent</i>?</p> <p>2. Apakah Petugas/Aparatur akan mendahulukan pengguna layanan ketimbang urusan pribadi?</p> <p>3. Apakah Petugas/Aparatur pernah "pilih-pilih" dalam melayani masyarakat?</p> <p>4. Bagaimana cara Pegawai/Aparatur berperilaku keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat?</p> <p>1. Bagaimana sikap ramah dan sopan petugas dalam melayani? Apakah ada yang dibeda-bedakan dalam pelayanannya?</p> <p>2. Apakah keluhan Bapak/Ibu pernah ditunda?</p>	<p>Masyarakat pengguna layanan di bidang penanganan fakir miskin dinas sosial</p> <p>1. Informan yang memegang jabatan dalam lingkungan pemerintahan</p> <p>2. Informan yang memegang jabatan tertinggi pada Instansi Dinas Sosial</p> <p>3. Informan yang memegang jabatan pada bidang penanganan fakir miskin</p> <p>4. Informan yang menjadi pegawai dalam lingkup Instansi Dinas Sosial</p> <p>Masyarakat pengguna layanan di bidang penanganan fakir miskin dinas sosial</p>	

## Lampiran 8

Dokumen wawancara dengan Dasmiral sebagai Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang di Kantor Dinas Sosial Kota Padang pada Selasa, 23 Februari 2024.



Dokumen wawancara dengan Evi Susanti sebagai Pekerja Sosial Dinas Sosial Kota Padang di Kantor Dinas Sosial Kota Padang pada Selasa, 5 Maret 2024.



Dokumen wawancara dengan Pit Sarimanah sebagai salah satu staff di ruangan SLRT Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Padang di Kantor Dinas Sosial Kota Padang pada Kamis, 7 Maret 2024.



Dokumen wawancara dengan Erliza Putri sebagai Kasubag Umum di Kantor Dinas Sosial Kota Padang pada Rabu, 24 April 2024.





Dokumen wawancara dengan Amelia Putri sebagai Analis Pelayanan Publik Pemko Padang di Kantor Balaikota Padang pada Selasa, 8 Mei 2024.



Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024



Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024



Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024



Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024



Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024





Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024



Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024



Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024



Dokumen Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin pada 7 Maret 2024





Dokumen wawancara dengan Ria Riany yang merupakan pakar pelayanan publik dan juga dosen Administrasi Publik sebagai Triangulasi Pakar




## Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023

### ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Andalas</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>dinsos.padang.go.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repo.bunghatta.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repository.unika.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>balitbang.pemkomedan.go.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>id.123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>eprints.walisongo.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

Padang, 7 Juni 2024.  
  
 PANIB PASLI, IP. MA