

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

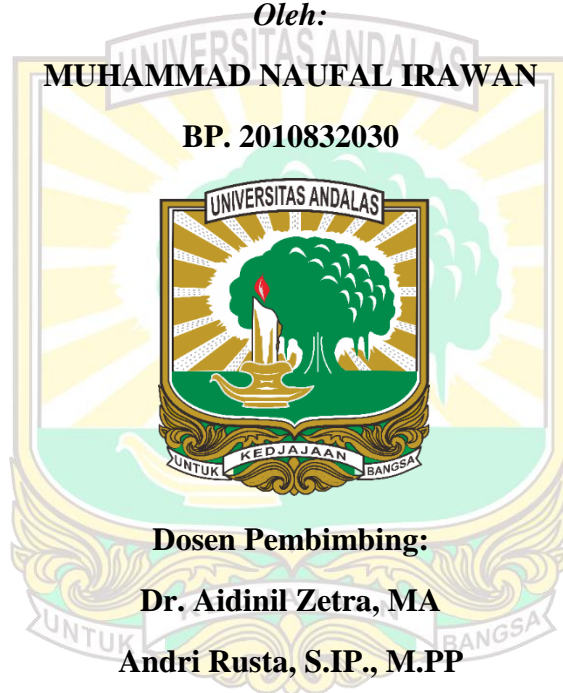
**SKRIPSI**

*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**

## 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***

