

# 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 Tentunya antisipasi 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.

