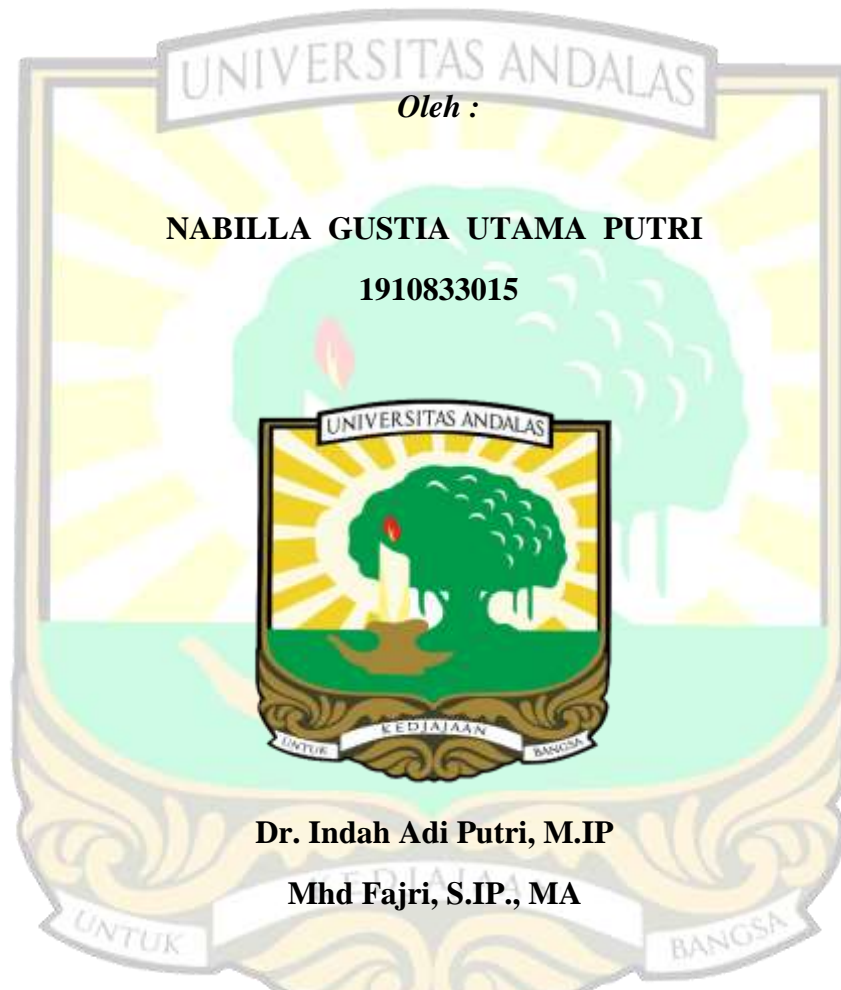


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
SOSIAL KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Oleh :

NABILLA GUSTIA UTAMA PUTRI

1910833015

Dr. Indah Adi Putri, M.IP

Mhd Fajri, S.IP., MA

DEPARTEMEN ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik bagi masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan. Pada penelitian ini, peneliti menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kota Bukittinggi khususnya di Dinas Sosial Kota Bukittinggi. Menurut hasil penilaian Ombudsman tahun 2022 Kota Bukittinggi mendapatkan peringkat dengan nilai 77,33 kategori kuning. Oleh karena itu yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus, serta teknik pengumpulan data sekunder, wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeitham, Parasuraman & Berry yang terdiri dari Tangible (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tangkap), Assurance (Jaminan), Empathy. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Bukittinggi dikarenakan tidak adanya bukti langsung yang diserahkan oleh Dinas Sosial kepada Ombudsman pada saat penilaian dilakukan. Sarana dan prasarana juga menjadi salah satu pemicu rendahnya penilaian yang diberikan oleh Ombudsman kepada Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

Kata Kunci : Analisis pelayanan, kualitas pelayanan, Dinas Sosial



ABSTRACT

The government has an important role in providing public services for the community. Every service implementation must have service standards. In this study, the researcher explained the quality of public services in Bukittinggi City, especially in the Bukittinggi City Social Service. According to the results of the 2022 Ombudsman assessment, Bukittinggi City received a rating of 77.33 in the yellow category. Therefore, the purpose of this research is to describe and explain the quality of public services at the Bukittinggi City Social Service in 2022. This study uses a qualitative research approach with case study methods, as well as secondary data collection techniques, interviews and documentation. To analyze the data obtained, the researcher used the theories put forward by Zeitham, Parasuraman & Berry which consisted of Tangible (Direct Evidence), Reliability (Reliability), Responsiviness (Catchiness), Assurance (Assurance), and Emphaty. The results of this study show that the low quality of services at the Bukittinggi City Social Service is due to the absence of direct evidence submitted by the Social Service to the Ombudsman at the time of the assessment. Facilities and infrastructure are also one of the triggers for the low assessment given by the Ombudsman to the Bukittinggi City Social Service.

Keywords: Service analysis, service quality, Social Services.

