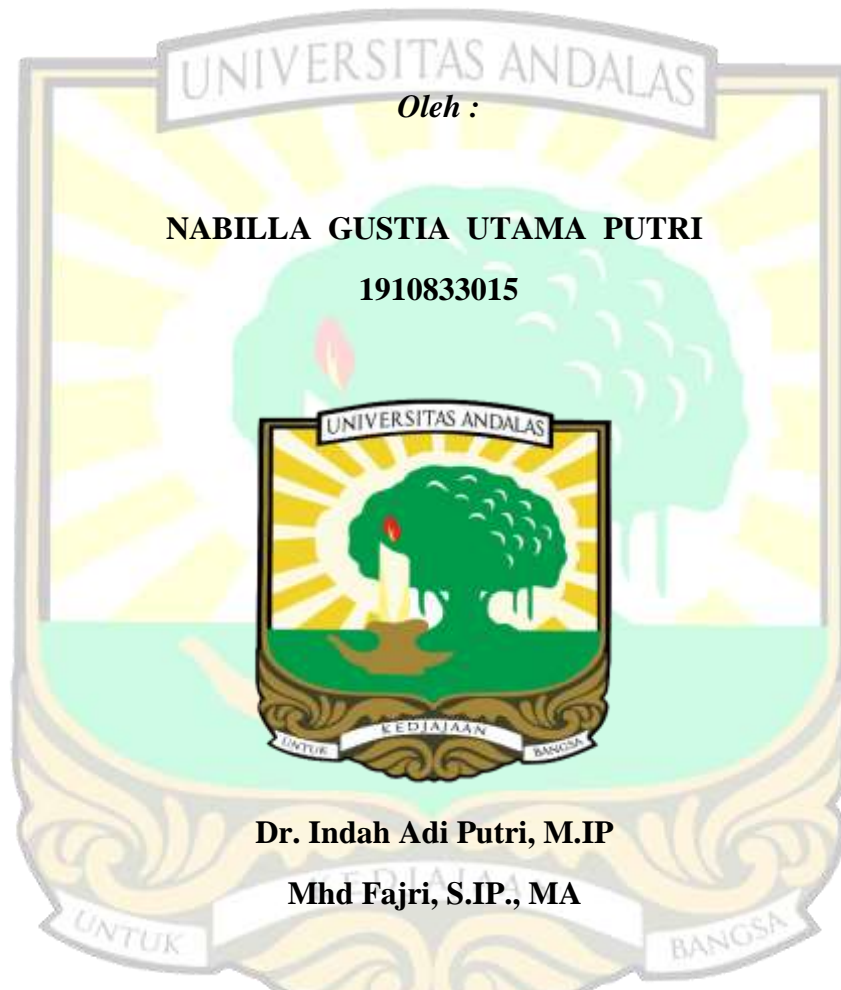


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
SOSIAL KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2022**

**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**

HALAMAN PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama **Nabilla Gustia Utama Putri**

Nomor Buku Pokok **1910833015**

Judul Skripsi **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial  
Kota Bukittinggi Tahun 2022**

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**



**Dr. Indah Adi Putri, M.IP**  
NIP. 198112072006042004

**Pembimbing II**



**Mhd Fajri, S.IP., MA**  
NIP. 199307162020121006


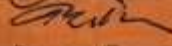

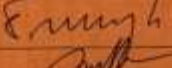


Mengetahui,  
Plt Ketua Departemen Ilmu Politik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Andalas



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

### HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022" telah diuji di depan sidang Ujian Skripsi Departemen Ilmu Politik pada Tanggal 16 Desember 2024, bertempat di Ruang Sidang Departemen Ilmu Politik, dengan Tim Penguji:

TIM PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
Dr. Aidinil Zetra, MA	Ketua	
Dr. Tengku Rika Valentira, MA	Sekretaris	
Andri Rusta, S.IP., M.PP	Anggota I	
Sadri, S.IP., M.Soc.S	Anggota II	
Dr. Indah Adi Putri, M.IP	Pembimbing I	
Mhd Fajri, S.IP., MA	Pembimbing II	

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Andalas



Dr. Jendrius, M.Si  
NIP 196901311994031002

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa

Karya tulis saya, Skripsi dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022**" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Andalas maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

1. Karya tulis ini murni gagasan, penulisan, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali bantuan dan arahan dari tim pembimbing.
2. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. 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, 16 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Nabila Gusni Utama Putri

BP. 1910833015

## 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), Responsiviness (Daya Tangkap), Assurance (Jaminan), Emphaty. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Bukittinggi dikarenakan tidak adanya bukti langsung yang di serahkan 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.

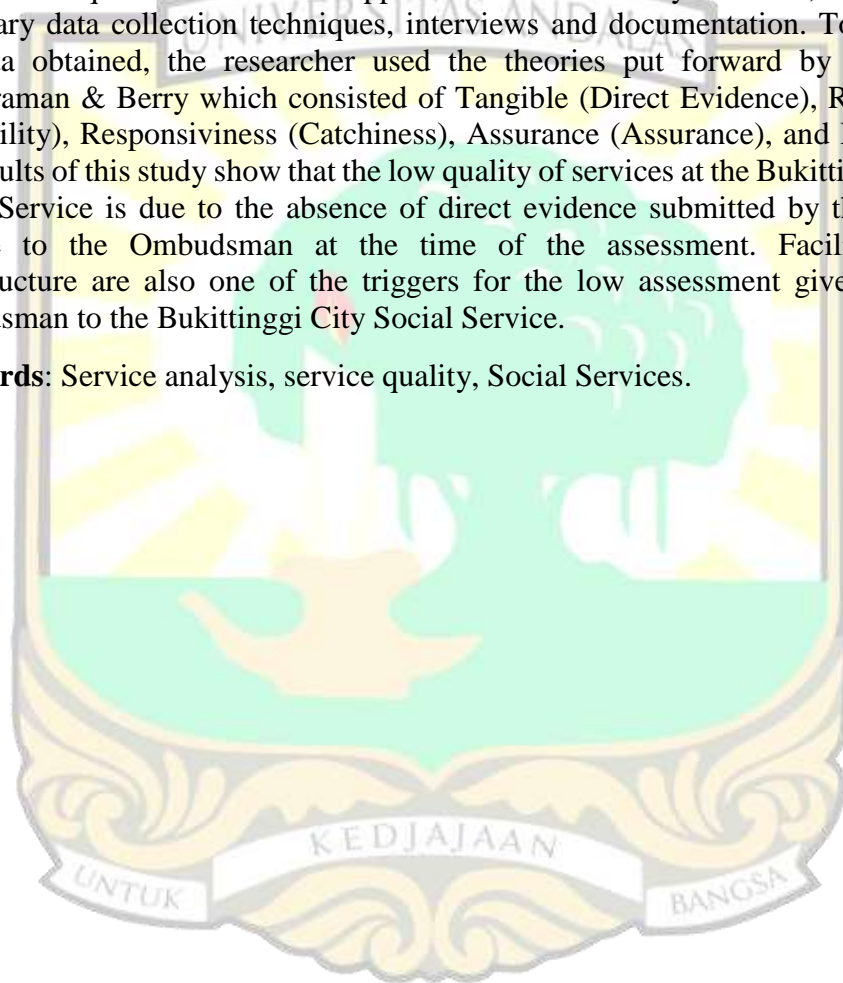
**Kata Kunci :** Analisis pelayanan, kualitas pelayanan, Dinas Sosial



## 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.

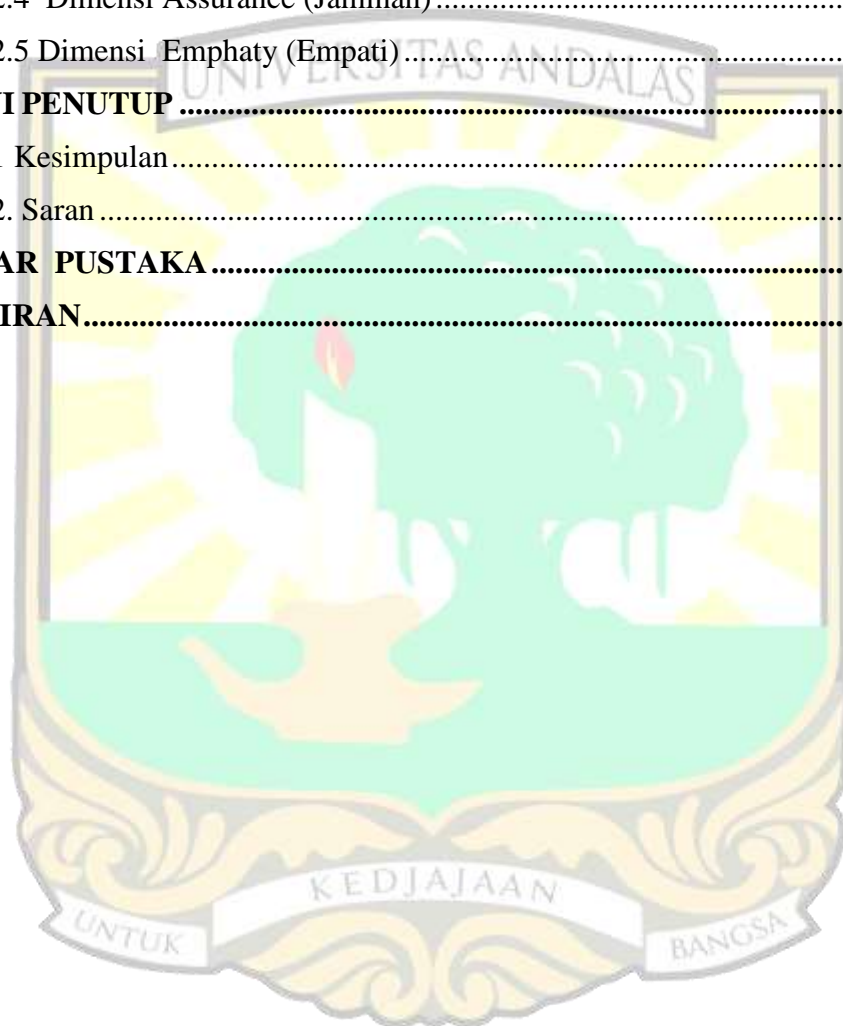
**Keywords:** Service analysis, service quality, Social Services.



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>17</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2.1 Pelayanan Publik .....	25
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	27
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	28
2.3 Skema Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian .....	35
3.3 Operasionalisasi Konsep.....	35
3.4 Peran Penelitian .....	35
3.5 Pemilihan Informan Penelitian.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.7 Triangulasi Data .....	42
3.8 Analisis Data.....	43
3.9 Sistematika Penulisan.....	44
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Bukittinggi .....	47
4.1.1 Keadaan Demografi.....	49
4.2 Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Bukittinggi .....	50
4.3 Visi Misi Dinas Sosial Kota Bukittinggi .....	52

<b>BAB V TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>55</b>
5.1 Pengantar .....	55
5.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan .....	56
5.2.1 Dimensi Tangible (Bukti Fisik) .....	56
5.2.2 Dimensi Realibility (Kehandalan) .....	62
5.2.3 Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) .....	69
5.2.4 Dimensi Assurance (Jaminan) .....	74
5.2.5 Dimensi Emphaty (Empati) .....	77
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>83</b>
6.1 Kesimpulan .....	83
6.2. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>88</b>





## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Hasil Penilaian Se-Sumatera Barat Tahun 2021-2022.....	12
Gambar I.2 Rekapitulasi Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2022.....	14
Gambar 4.1 Peta Kota Bukittinggi.....	48
Gambar 5.2 Dinas Sosial Kota Bukittinggi.....	57
Gambar 5.2.2 Fasilitas Dinas Sosial Kota Bukittinggi.....	58
Gambar 5.3 Ruang Tunggu Dinas Sosial Kota Bukittinggi.....	69
Gambar 5.3.4 Kota Saran Dinas Sosial Kota Bukittinggi.....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Informan Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Informan Triangulasi.....	43
Tabel 4.1 Luas Wilayah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Bukittinggi.....	50
Tabel 5.2.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal Tentang Pelayanan Publik.....	60
Tabel 5.2.2 Dimensi Input-Penilaian Sarana Prasarana Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022.....	61
Tabel 5.2.3 Dimensi Input-Penilaian Kopotensi Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022.....	65
Tabel 5.2.4 SOP Pelayanan Dinas Sosial Kota Bukittinggi.....	67
Tabel 5.2.4 Dimensi Pengaduan-Penilaian Pengelolaan Pengaduan Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022.....	72



## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum wr.wb**

Puji dan syukur kehadiran Allah S.WT karena dengan rahmat dan hidayah-Nyapenulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi syarat mencapai sebuah gelar Sarjana Ilmu Politik. Kemudian Shalawat dan salam tidak lupa peneliti ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W. Alhamdulillah peneliti berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022”** Semoga menjadi manfaat dan dapat dibaca oleh siapa saja, serta tentunya peneliti juga ruang untuk saran serta kritikan yang membangun terhadap skripsi ini.

Tentunya, dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti menyadari bahwasannya. selain ridho Allah SWT orang tua yang paling utama. Terlepas dari itu Doa, dukungan, motivasi dan semangat dari orang-orang tersayang sangat mempengaruhi kekuatan dan pemikiran peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Benar adanya bahwa setiap keberhasilan dan keajaiban yang terjadi atas diri peneliti merupakan hasil dari Doa orang tua. Tentunya juga rasa bangga atas diri sendiri karena telah mampu menyelesaikan Pendidikan hingga tahap ini. Semoga skripsi yang peneliti tulis dapat bermanfaat bagi

Keberhasilan skripsi ini juga tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, yang pasti tidak luput dari ucapan terima kasih karena telah

membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Maka dari itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa kedua Orang tua saya (Silvia Afreni & Murtiasman) Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan saya bisa berada di titik ini.
2. Ibuk Dr. Indah Adi Putri, M.IP sebagai pembimbing 1 peneliti dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih kepada ibu atas motivasi dan juga memberikan masukan serta saran kepada peneliti. Terimakasih ibuk atas segala bimbingan dan arahan yang ibuk berikan. Semoga ibuk selalu diberikan kesehatan dan tetap semangat dalam menjalani aktivitas.
3. Bapak Mhd Fajri, S.IP., MA, selaku pembimbing II peneliti dalam skripsi ini. Terimakasih kasih bapak telah memberi arahan, motivasi, waktu dan kesabaran bapak dalam membimbing. Memberikan masukan serta saran kepada peneliti dari awal skripsi ini hingga dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Seluruh staff pengajar Departemen Ilmu Politik FISIP Universitas Andalas: Mhd Fajri, S. IP., MA; Dewi Anggraini, S. IP., M.Si; Dr Asrinaldi M.Si; Andri Rusta, S. IP., M. PP; Dr Indah Adi Putri M.I;

(Alm) Drs. Syaiful, M. Si ; Dr Aidinil Zetra, MA; Lusi Puspika Sari, S. IP., M.IP; Irawati, S.IP., MA; Doni Hendrik, S.IP., M.Soc.Sc; Andhik Beni Saputra, S.IP., MA. Terimakasih bapak ibu atas ilmu yang diberikan selama ini

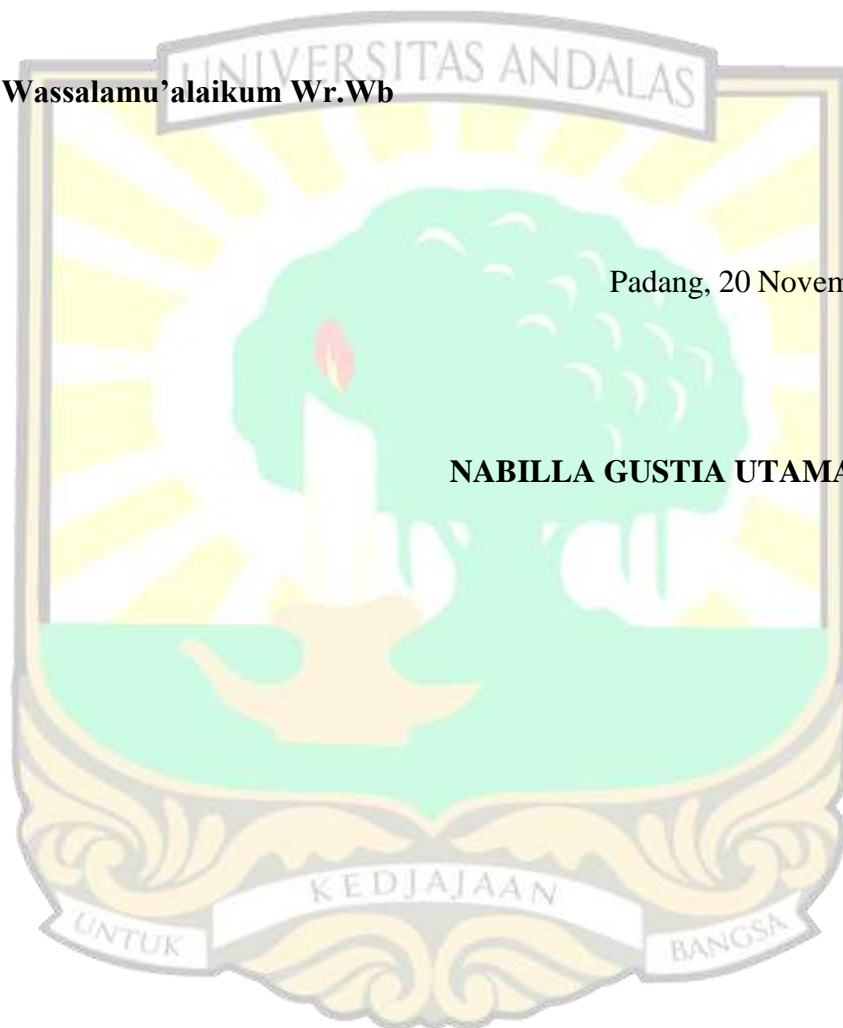
5. Ibu Sil Monalisa dan Kak Adilla Isyrinadira yang senantiasa memberikan arahan terkait segala urusan administrasi peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kepada adikku Salmi Muthia Nada yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang karna dialah termasuk orang yang menjadikan penulis untuk kuat dan lebih semangat, Sepupu perempuan saya Hayatul Dina Marischa Herides yang telah memberikan penulis dukungan dan pengingat bagi penulis agar menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Terima kasih untuk keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
8. Kepada Afifah Nurul Fadhillah, S.IP terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama penulisan skripsi.
9. Teruntuk teman-teman saya Vania, Niken, Arifin, Stevani, Rahma, Shinta terimakasih telah memberi motivasi, semangat, dukungan tanpa henti hingga menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk angkatan Ilmu Politik 2019 selalu dikenang proses selama ini mulai dari mahasiswa baru hingga sekarang.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

Padang, 20 November 2024

**NABILLA GUSTIA UTAMA PUTRI**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban mendasar yang diamanatkan negara untuk dipenuhi, yang mencakup hak-hak warganya. Sebagai entitas yang bertanggung jawab atas organisasi layanan publik, pemerintah diharuskan untuk memberikan layanan yang mematuhi peraturan hukum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara memadai, yang merupakan konsumen layanan ini. Kemanjuran layanan publik dipastikan melalui keselarasan antara layanan yang diantisipasi dan aktual yang diberikan. Oleh karena itu, sangat penting bahwa pemerintah berusaha untuk memberikan kualitas layanan tertinggi kepada penduduk setempat. Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat akan menjalani pemeriksaan dan evaluasi oleh masyarakat itu sendiri. Evaluasi ini selanjutnya berfungsi sebagai indikator efektivitas pemerintah dalam mengelola pelayanan publik.<sup>1</sup>

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik digambarkan sebagai kegiatan atau penggabungan kegiatan yang dirancang untuk memenuhi persyaratan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan yang diartikulasikan dalam undang-undang yang mengatur barang, jasa, dan fasilitas

---

<sup>1</sup> Neneng Siti Maryam. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Bandung. Vol VI No.1

publik. Layanan administrasi semua penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi standar pelayanan yang menjadi pedoman dalam pengelolaan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan yang diberikan.<sup>2</sup> Pelayanan publik muncul sebagai perhatian kebijakan yang kritis karena penataan layanan publik yang mewakili jenis keterlibatan organisasi tertentu. Hebert A. Simon mengemukakan bahwa organisasi merupakan kerangka kerja untuk upaya kolaboratif, di mana setiap anggota mengambil peran yang berbeda dan dipercayakan dengan tanggung jawab atau tugas tertentu untuk dipenuhi.<sup>3</sup> Dalam konteks pemerintahan, sumber daya manusia berfungsi dengan cara yang profesional, jujur, adil, dan tidak memihak, sehingga melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pegawai negeri dan menjalankan peran negara, pemerintahan, dan pembangunan sesuai dengan kesetiaan dan kepatuhan mereka terhadap Pancasila dan otoritas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana digambarkan oleh UUD 1945.

Pemerintah meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintah dalam penyelenggaraan Lembaga Negara yang diatur dalam undang-undang nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelaksanaan layanan publik pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wajib memperhatikan berbagai aspek

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

<sup>3</sup> Nasrul Syakur Chaniago. 2011. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citra Pustaka Media Perintis. Hlm. 18-19.



penting seperti kelancaran proses, kejelasan informasi, kepastian waktu, keamanan data, keterbukaan informasi, efisiensi biaya, kesetaraan perlakuan, dan tepatnya penyelesaian urusan. Layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, serta badan usaha milik negara (BUMN) dalam rangka pemenuhan hajat masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan undang-undang, termasuk juga dinas kecamatan yang menangani administrasi warga seperti pembuatan surat keterangan kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, serta surat-surat lainnya wajib dijalankan dengan standar penyelenggaraan tertinggi.<sup>4</sup>

Menurut Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 dan yang dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Pelayanan Barang, pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
3. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

4. Pelayanan Utilitas, merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon dan transportasi.
5. Pelayanan Kebutuhan Pokok, pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gas, gula, minyak, dan perumahan murah.
6. Pelayanan Kemasyarakatan, pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, Pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.<sup>5</sup>

Pelayanan Dinas Sosial merujuk pada berbagai layanan yang disediakan oleh lembaga Dinas Sosial dalam rangka memenuhi kebutuhan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan ini ditujukan untuk membantu dan mendukung individu, keluarga, dan kelompok yang membutuhkan, serta mempromosikan kesejahteraan sosial secara umum. Berikut beberapa contoh pelayanan yang umumnya disediakan oleh Dinas Sosial.

1. Bantuan keuangan dan sosial, Dinas Sosial biasanya memberikan bantuan keuangan kepada keluarga miskin, tunawisma dan kelompok rentan lainnya.

---

<sup>5</sup> Deepublishstore.com. "Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis dan Contoh". Selengkapannya di <https://deepublishstore.com/blog/pelayanan-publik/>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023 pada pukul 23:40 WIB.

2. Pelayanan kesehatan, Dinas Sosial dapat menyediakan akses ke pelayanan kesehatan dasar, seperti konseling kesehatan, mental.
3. Rehabilitas Sosial, Dinas Sosial dapat memberi layanan rehabilitas untuk individu yang keluar dari penjara atau koreksi.

Disamping itu Pelayanan Dinas Sosial tersebut mampu menyediakan layanan yang efektif, efisien dan reponsif kepada masyarakat dan kelompok yang membutuhkan. Evaluasi kinerja pelayanan dinas sosial sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan-tujuan sosial dan kemanusiaan tercapai dengan baik.

Dalam pelaksanaan layanan publik tersebut, tingkat kinerja yang optimal sangat penting bagi organisasi untuk memberikan layanan berkualitas dengan cara yang menumbuhkan kepuasan di antara komunitas pengguna layanan. Metrik kinerja tertentu sangat penting bagi organisasi untuk meningkatkan penawaran layanannya, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat kinerja dalam proses pemberian layanan. Pernyataan yang dibuat oleh Mohammad Mahsun menyatakan bahwa konstruksi kinerja mencakup perencanaan strategis suatu organisasi, diartikulasikan melalui tujuan, sasaran, visi, dan misinya, yang dioperasionalkan melalui pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan untuk mengevaluasi tingkat pencapaian nilai.<sup>6</sup>

Hubungan pelayanan publik dan Ombudsman adalah bahwa Ombudsman bertindak sebagai lembaga independent yang bertugas mengawasi

---

<sup>6</sup> Mohamad Mahsun. 2009. "Pengukuran Kinerja Sektor Publik". BPFE. Yogyakarta. Hlm 25

dan memperbaiki pelayanan publik. Ombudsman biasanya didirikan oleh negara dengan tujuan melindungi hak-hak warga negara dan memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Lembaga-lembaga pemerintah berjalan secara adil, transparan, dan akuntabel. Peran Ombudsman dalam hubungan dengan pelayanan publik adalah sebagai penghubung antara warga negara dan lembaga pemerintah. Jika ada keluhan atau pengaduan terkait pelayanan publik yang tidak memuaskan, warga negara dapat mengajukan pengaduan kepada Ombudsman. Ombudsman akan melakukan investigasi terhadap pengaduan tersebut, jika ditemukan adanya pelanggaran atau ketidakadilan, mereka dapat merekomendasikan perbaikan atau tindakan yang diperlukan kepada lembaga terkait.<sup>7</sup>

Ombudsman juga memiliki peran penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi lembaga pemerintah. Mereka dapat melakukan penyelidikan terhadap tindakan korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, atau ketidakpatuhan terhadap prosedur yang dilakukan oleh pegawai atau lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Ombudsman berperan sebagai mekanisme pengawasan independen yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga negara berjalan dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan.

---

<sup>7</sup> Ombudsman.go.id. 2020. "Ombudsman Dan Pelayanan Publik". Sele ngkapnya di <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-dan-pelayanan-publik-> . Diakses pada tanggal 27 juni 2023 pada pukul 00:42 WIB.

Tanggung jawab Ombudsman meliputi: (1) Menerima pemberitahuan mengenai maladministrasi yang diklaim dalam pelaksanaan layanan publik, (2) melakukan evaluasi menyeluruh atas pemberitahuan tersebut, (3) mengejar tindakan tindak lanjut tentang hal-hal dalam lingkup yurisdiksi Ombudsman, (4) memulai penyelidikan independen terhadap dugaan maladministrasi dalam penyediaan layanan publik, (5) memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi dengan entitas pemerintah lainnya dan organisasi sosial serta individu, (6) membangun jaringan profesional, (7) menerapkan langkah-langkah pencegahan terhadap maladministrasi dalam penyediaan layanan publik, dan (8) melaksanakan tanggung jawab tambahan yang digambarkan oleh undang-undang.<sup>8</sup>

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman dicirikan sebagai lembaga negara otonom tanpa afiliasi organik dengan badan-badan pemerintah dan lembaga negara lainnya. Dalam pelaksanaan tanggung jawab dan wewenang yang melekat, Ombudsman bertugas mengawasi administrasi layanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara Negara dan entitas Pemerintah di tingkat pusat dan regional, yang meliputi layanan yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMD), dan Badan Hukum Negara (BHMN), serta entitas swasta atau individu yang ditugaskan dengan tanggung jawab memberikan layanan publik tertentu. Ombudsman diberi mandat untuk berfungsi secara independent sambil memenuhi tanggung jawabnya dan menjalankan kekuasaannya, yang

---

<sup>8</sup> Ombudsman.go.id. 2023. "Tugas dan fungsi". Selengkapnya di <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>. Diakses pada tanggal 17 Maret 2023 pada pukul 20:21 WIB

didasarkan pada prinsip-prinsip kebenaran, kesetaraan, non-diskriminasi, ketidakberpihakan, transparansi, keseimbangan, dan kerahasiaan.<sup>9</sup>

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 mengenai pembentukan lembaga Ombudsman di latarbelakangi oleh dasar berpikir yang terdiri dari tiga pokok pemikiran sebagaimana tercantum dalam konsiderannya adalah , yakni:

1. Masyarakat yang berperan serta dalam mengawasi pemerintah akan lebih memastikan terciptanya negara yang jujur, bersih, dan transparan dari korupsi, kolusi, serta nepotisme.
2. Partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu ditingkatkan agar penyalahgunaan kekuasaan dan jabatan oleh aparat negara dapat ditekan.
3. Aparatur Negara khususnya pemerintah dan peradilan yang memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat adalah bagian tak terpisahkan dari upaya menciptakan keadilan dan kesejahteraan.<sup>10</sup>

Salah satu tanggung jawab yang diberikan kepada Ombudsman meliputi pelaksanaan evaluasi 2022 yang berkaitan dengan berbagai modifikasi dan peningkatan. Penilaian ini melibatkan empat dimensi utama, khususnya kemahiran penyelenggara, kecukupan fasilitas dan infrastruktur, kepatuhan terhadap standar

---

<sup>9</sup> Ombudman Indonesia. 2002. *Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

<sup>10</sup> Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.

pelayanan publik, dan administrasi pengaduan.<sup>11</sup> Di Provinsi Sumatera Barat, satu wilayah yang mencapai evaluasi moderat menerima peringkat C, yang diukur hanya 77,33, karena Kota Bukittinggi saat ini berada di zona kuning. Berkurangnya kualitas layanan publik dapat memicu eskalasi kemungkinan pelanggaran, sehingga menunjukkan bahwa entitas layanan publik berpotensi mengabaikan Undang-Undang Layanan Publik, akibatnya mengizinkan atau memperkuat prospek korupsi dalam sektor jasa..<sup>12</sup>

Dari beberapa literatur yang ada, terdapat lima peneliti yang membahas tentang kinerja pelayanan publik, adapun penelitiannya adalah: *pertama*: penelitian Rof'atul Jamil yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung”.<sup>13</sup> *Kedua*: penelitian Lina Hildayanti yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang”.<sup>14</sup> *Ketiga*: penelitian dari Novia Safely yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Penerbitan

<sup>11</sup> <sup>1</sup> [Ombudsman.go.id](https://ombudsman.go.id). 2022. “Rapor Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Sumatera Barat Tahun 2022”. Selengkapnya di <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--rapor-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-opini-pengawasan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-sumatera-barat-tahun-2022p>. Diakses pada tanggal 14 Maret 2023 pada pukul 18:16 WIB.

<sup>12</sup> Nanna Sari. 2019. “*Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*”. Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

<sup>13</sup> Rof'atul Jamil. 2020. “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung”. *Skripsi*. Bandung. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.

<sup>14</sup> Lisa Hildayanti. 2019. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang”. *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)".<sup>15</sup> *Keempat* : penelitian Ayub Petrijon yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Instansi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubuk Basung".<sup>16</sup> *Kelima* : penelitian dari Reno Januar yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang".<sup>17</sup>

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dijelaskan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan dari studi sebelumnya, sebagaimana dibuktikan oleh fenomena, subjek, dan konteks geografis yang diperiksa dalam penyelidikan. Dalam upaya penelitian ini, para peneliti berkonsentrasi pada kualitas layanan publik di bawah standar di Kota Bukittinggi selama tahun 2022. Hal ini diartikulasikan oleh para peneliti, termasuk Novia Safely, bahwa Kualitas Pelayanan Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman mengenai penerbitan Izin Usaha Perdagangan (SIUP) relatif memuaskan.

Namun terdapat beberapa hal yang belum terealisasi dengan baik sesuai dengan indikator layanan, di antaranya: ketersediaan sistem informasi yang masih terbatas dan belum merata, proses penyelesaian izin yang belum

---

<sup>15</sup> Novia Safely. 2018. "Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)". *Skripsi*. Universitas Andalas Padang.

<sup>16</sup> Ayub Petrijon. 2013. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubuk Basung. *Skripsi*. Universitas Andalas.

<sup>17</sup> Reno Januar. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang. *Skripsi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tnjung Pinang.



sepenuhnya sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan, keterbatasan sarana prasarana dalam upaya optimalisasi pelayanan, kekurangan sumber daya manusia yang ada secara kuantitas maupun kualitasnya (SDM), serta kemampuan dan kapasitas SDM dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang belum merata di setiap wilayah. Maka dari itu peneliti ingin meneliti Analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022?

## 1.2 Rumusan Masalah

Bukittinggi ditetapkan sebagai salah satu dari 19 Kabupaten/Kota terpilih pada tahun 2022 yang akan dinilai terkait kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Proses penilaian ini dimulai pada 23 Agustus 2022 dan akan berlangsung hingga bulan November. Evaluasi standar pelayanan publik ini bertujuan untuk mencegah terjadinya mismanajemen pada sektor pelayanan publik dengan mengupayakan pemenuhan komponen standar pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 “Evaluasi ini perlu dilakukan untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, menguji kualitasnya dan memuaskan pengguna layanan guna mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dan mempercepat peningkatan kualitas, yaitu untuk menilai derajat pengakuan terhadap pelayanan publik”.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Bukittinggi.go.id. 2018. “Ombudsman RI Perwakilan Sumbar Gelar Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Tentang Standar Pelayanan Publik”. Selengkapnya di <https://www.bukittinggikota.go.id/berita/ombudsman-ri-perwakilan-sumbar-gelar-sosialisasi->

Bukittinggi menjadi salah satu daerah yang mendapat penilaian terendah oleh Ombudsman se- Sumatera Barat. Pada tahun 2022 kategori kuning memiliki skor 77,33 yang berarti kepatuhannya sedang karena belum masuk dalam program digitalisasi pada produk layanan. Penilaian Ombudsman juga menyoroti rendahnya pelayanan publik di Kota Bukittinggi. Instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan mengawasi administrasi publik ini menempatkan Bukittinggi pada peringkat ke 18 dari 19 Kota Sumatera Barat. Kota Bukittinggi berada pada zona kuning dengan kepatuhan sedang dalam pelayanan publik.

Hasil penilaian Ombudsman terhadap 19 Kota/ Kabupaten se-Sumatera Barat tahun 2021-2022 adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.1**

**Hasil Penilaian Kepatuhan Se-Sumatera Barat Tahun 2021-2022**

URUTAN HASIL PENILAIAN				
NO	DAERAH	Tahun 2021	DAERAH	Tahun 2022
0	PROVINSI SUMATERA BARAT	68,53	PROVINSI SUMATERA BARAT	82,60
1	KOTA PAYAKUMBUH	86,34	KOTA PAYAKUMBUH	89,48
2	KAB. DHARMASTRAYA	81,76	KOTA PADANG PANJANG	89,26
3	KAB. PASAMAN BARAT	78,77	KAB. SOLOK	88,73
4	KAB. PASAMAN	78,85	KAB. DHARMASTRAYA	88,67
5	KAB. SIJUNJUNG	78,25	KAB. TANAH DATAR	88,11
6	KAB. TANAH DATAR	76,30	KOTA PARIAMAN	85,35
7	KAB. PADANG PARIAMAN	75,31	KAB. AGAM	84,16
8	KOTA PARIAMAN	74,38	KAB. PASAMAN	83,64
9	KOTA PADANG	72,93	KOTA PADANG	82,55
10	KOTA SOLOK	71,75	KAB. SIJUNJUNG	81,35
11	KOTA PADANG PANJANG	69,86	KAB. LIMA PULUH KOTA	80,87
12	KAB. SOLOK	69,79	KAB. PESISIR SELATAN	80,71
13	KOTA SAWAHLUNTO	66,60	KAB. KEPULAUAN MENTAWAI	80,40
14	KOTA BUKITTINGGI	65,34	KOTA SOLOK	79,41
15	KAB. SOLOK SELATAN	64,80	KOTA SAWAHLUNTO	78,64
16	KAB. AGAM	62,86	KAB. SOLOK SELATAN	78,34
17	KAB. PESISIR SELATAN	58,02	KAB. PADANG PARIAMAN	78,20
18	KAB. LIMA PULUH KOTA	48,99	KOTA BUKITTINGGI	77,33
19	KAB. KEPULAUAN MENTAWAI	42,20	KAB. PASAMAN BARAT	65,59

Sumber: Ombudsman Sumatera Barat Tahun 2023

penilaian-kepatuhan-tentang-standar-pelayanan-publik. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023 pada pukul 21:02 WIB.

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa pada periode tahun 2021-2022 terdapat 19 Kota/Kabupaten se-Sumatera yang berada dalam zona kuning. Zona kuning menunjukkan tingkat kepatuhan sedang terhadap standar pelayanan publik. Pada tahun 2022, Kota Payakumbuh mencapai nilai kepatuhan tertinggi dengan skor 89,45. Sementara itu, Kabupaten Pasaman Barat menempati posisi terbawah dalam zona merah dengan skor 65,59. Peningkatan performa pelayanan publik di Pasaman Barat terhambat oleh dampak gempa bumi pada tanggal 25 Februari 2021. Salah satu yang terkena dampaknya adalah Dinas Sosial di Bukittinggi. Dalam mencapai visi dan misi, Dinas Sosial Bukittinggi harus menghadapi kenyataan bahwa terkadang kesulitan mencapai tujuan berhubungan dengan hasil yang dicapai.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dalam laporan daya tangkap, perhatikan kemampuan organisasi dalam mengenali keinginan dan aspirasi masyarakat, mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan menanggapi kepentingan masyarakat terhadap kualitas substantif layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memberikan hasil yang memuaskan.

Berikut ini rekapitulasi hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022 sebagai berikut:

**Gambar 1.2**  
**Rekapitulasi Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik**  
**Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2022**

  
**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2022**

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kota Bukittinggi  
Periode Observasi : Agustus - November 2022

No	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	17.54	30.57	24.07	17.58	89.77
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	18.88	31.34	24.24	18	92.46
3	Dinas Pendidikan	17.51	22.26	23.39	14.98	78.14
4	Puskesmas Guguk Panjang	18.48	14.14	23.24	16.09	71.95
5	Puskesmas Tigo Baleh	17.57	13.67	24.24	13.64	69.12
6	Dinas Kesehatan	16.72	21.62	23.37	13.53	75.24
7	Dinas Sosial	15.93	10.73	23.19	14.78	64.63
Nilai Akhir dan Zona					77.33	
Kategori						C
Opini						Kualitas Sedang

Sumber : Sekretariat Daerah Bukittinggi 2023

Berdasarkan gambar 1.2 terlihat jelas terlihat bahwa pelayanan publik Kota Bukittinggi dengan predikat sedang. Kota Bukittinggi mendapatkan predikat C bernilai hanya 77,33 saat ini Kota Bukittinggi berada di zona kuning.<sup>19</sup> Posisi Kota Bukittinggi di urutan nomor 2 paling bawah menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Bukittinggi pada tahun 2022 telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>19</sup> Padang.tribunnews.com. 2023. “ Pemko Bukittinggi Dapat Nilai ‘C’ dari Ombudsman RI, Terkait Kepatuhan Standar Pelayanan Publik”. Selengkapnya di <https://padang.tribunnews.com/2023/01/02/pemko-bukittinggi-dapat-nilai-c-dari-ombudsman-ri-terkait-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>. Diakses Pada tanggal 19 Januari 2023 pada pukul 00:43 WIB.

Menurunnya Zona Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah daerah di Provinsi Sumatera Barat, karena adanya penurunan skor penilaian. Penilaian kepatuhan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat dilakukan bukan hanya pada Provinsi dan Kota saja, tetapi juga Kepolisian Resor Kota dan Kantor Pertahanan di Kabupaten/Kota. Di lingkungan Pemerintah daerah penilaian dilakukan bukan hanya pada 5 OPD untuk Provinsi dan Provinsi untuk Kabupaten/Kota, melainkan terhadap Dinas dan DPKKB di Kabupaten/Kota Isu perlindungan anak hasil KS dan 15 Puskesmas di masing-masing Kabupaten/Kota otoritas.<sup>20</sup>

Menurunnya penilaian kepatuhan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu sebagai penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana dan prasarana belum memadai dan bukti fisik masih belum cukup sehingga tidak memenuhi syarat dalam presentase kenaikan Ombudsman.

Hasil temuan awal peneliti berasumsi bahwa salah satu rendahnya indikator pelayanan publik karena kurangnya infrastruktur masih belum cukup dan sarana dan prasarana tidak memenuhi standar penilaian dikarenakan Dinas Sosial yang berada di pasar bawah dipakai untuk pelayanan kesehatan dan masih ada satu ruangan yang tidak di pergunakan untuk pelayanan kesehatan

---

<sup>20</sup> Antaranew.com. 2022. "Lima Daerah Di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik". Selengkapnya di <https://m.antaranews.com/amp/berita/3319287/lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023 pada pukul 21:36 WIB.

sehingga tidak memenuhi syarat presentase kenaikan Ombudsman<sup>21</sup>. Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan Analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, penelitian ini akan bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang khususnya dalam kajian kinerja pemerintah dalam pelayanan publik.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan kepada penulis dan bagi pemimpin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat terutama di Kota Bukittinggi.

---

<sup>21</sup> Wawancara peneliti dengan Bapak Martias Wanto Seketariat Bukittinggi, pada tanggal 22 Februari 2023.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu secara umum merupakan sebuah bentuk dasar konseptual dalam suatu penulisan. Kelengkapan dari kajian pustaka dalam suatu penelitian bertujuan agar penelitian mudah dipahami dan terkonsep secara teoritis. Penelitian sebelumnya juga mencakup pemeriksaan yang dilakukan oleh peneliti, yang dapat mendukung dan memberikan bukti terhadap apa yang telah dilakukan.

Penelitian terdahulu dapat menjadi panduan bagi peneliti untuk memperkaya daftar pustaka, sekaligus sebagai sumber untuk membandingkan kesamaan dengan peneliti. Oleh karena itu, dalam tinjauan pustaka ini, penulis menyertakan beberapa hasil peneliti para peneliti terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian penulis, yang diperoleh dari sumber akademis seperti artikel dan jurnal penelitian.

Pertama, Penelitian yang dilakukan Rof'atul Jamil (2020) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung. Metode penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Teori yang digunakan adalah Teori Zeithaml *et al* yang dikutip dalam M. Chazienul (2018) yaitu yang berwujud bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan

empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung belum optimal. Hal ini dapat ditarik kesimpulannya dari kurangnya kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung, dikarenakan kurangnya sumber daya manusia di Dinas Sosial dan pelayanan menjadi terhambat serta kurangnya sosialisasi terhadap standar operasional prosedur kepada masyarakat yang menjadi faktor utama kurang optimalnya kualitas pelayanan publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung. <sup>22</sup>

Kedua, Novia Sfely (2018) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)”. Penelitian ini dilatar belakangi dengan kesan birokrasi pemerintah lambat dalam pelayanan, berbelit-belit serta sistem dan prosedur pelayanan rumit. Untuk membantu masyarakat dalam pelayanan pemerintahan, Mendagri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Perundang-undangan atau undang-undang (Permendagri) No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Terpusat Pintu Satu untuk pelayanan prima. Metode penelitian dengan menggunakan kualitatif deskriptif techniques. Dan teori yang digunakan adalah teori separatisme adalah teori Zeitham, Parasuraman & Berry dengan indikator Tangible, Reliability, responsive, assurance, empathy.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Rofatul. *Op.Cit.*

<sup>23</sup> Novia Safely. *Op.Cit.*



Ketiga, penelitian Lisa Hildayanti (2019) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Teori yang digunakannya adalah teori kinerja birokrasi Publik oleh Agus Dwiyanto. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dinilai dari beberapa dimensi berikut: “Ketampakan fisik sarana dan prasarana kantor yang buruk, kecermatan pegawai yang masih kurang; Keandalan masyarakat kepada pelayanan yang terlalu lama serta berbelit-belit; ketanggapan respon pegawai sangat baik sebab itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan arahan; Jaminan kejelasan waktu penyelesaian pengurusan dengan menyediakan empat loket dan Empati sikap bersahabat kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan ini menjadi faktor penunjang dalam upaya untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah”.<sup>24</sup>

Keempat, penelitian Achni Sutopo (2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikvafil) Kabupaten Temanggung, sepertinya belum sepenuhnya memenuhi harapan serta keinginan masyarakat. Nah, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Kita mengandalkan teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan rekan-rekannya, yang menjelaskan beberapa indikator penting — yaitu Tangible, Reliability,

---

<sup>24</sup> Lisa Hildayanti. *Op.Cit*

Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian ini mengungkapkan beberapa hal yang cukup mencolok. Pertama, dari segi bukti fisik atau tangible, tampaknya banyak yang perlu diperbaiki. Misalnya, di ruang tunggu, kita tidak menemukan kipas angin atau AC, yang mungkin membuat pengunjung merasa tidak nyaman. Selain itu, tidak ada pengeras suara untuk memanggil antrian, dan juga, tidak ada buku bacaan atau koran yang bisa dinikmati selama menunggu proses layanan. Kemudian, berbicara tentang kehandalan (reliability), pegawai memang melakukan pemrosesan layanan dengan cukup terperinci, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Lalu, untuk daya tanggap (responsiveness), pegawai biasanya merespon pertanyaan dari masyarakat dengan baik dan memberikan arahan yang diperlukan. Selanjutnya, jaminan (assurance) yang diberikan, mencakup kemudahan dalam layanan dan keamanan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan. Terakhir, dari segi empati, sikap petugas yang ramah saat menghadapi permintaan, kritik, dan saran dari masyarakat patut dicatat. Semua ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.<sup>25</sup>

Kelima, penelitian Adelina Permata Sari Ritonga (2018) yang berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kinerja birokrasi publik

---

<sup>25</sup> Achmi Sutopo. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupate Temanggung”. *Skrpisi*. Universitas Negeri Yogyakarta

terutama dalam penerbitan SIUP, sebagai suatu feedback untuk perbaikan kinerja di masa datang. Teori yang digunakan adalah Teori Kinerja Birokrasi Publik oleh Agus Dwiyanto. Dari penelitian ini kinerja pelayanan publik dalam penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Media, kelihatannya telah memenuhi dimensi atau tolak ukur teori yang penulis gunakan. Tetapi kenyataannya, bagian dari pelaksanaannya ini masih dirasakan tidak maksimal. Seperti pada dimensi kinerja pelayanan publik dalam penerbitan SIUP, terkadang pada waktu penerbitan SIUP tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan, dan hal ini disebabkan justru dari pihak pemohon dan tim teknis SKDP itu sendiri.<sup>26</sup>

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Metode dan Teori	Hasil penelitian
1	Rofatul Jamil (2020)	Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung	Metode Kualitatif Deskriptif. Teori Zeithaml et al. yang dikutip dalam M. Chazienul Ulum (2018) yang berwujud bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan	Hasil penelitian yang didapatkan bahwa pelayanan publik Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung belum optimal yaitu kurang optimalnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung, masih kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Sosial kemiskinan sehingga pelayanan menjadi terhambat dan kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat tentang standar operasional prosedur menjadi faktor

<sup>26</sup> Adelina Permata Sari Ritonga. *Op.Cit.*

			dan empati.	utama mengapa kualitas pelayanan publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung kurang optimal
2	<b>Novia Safely (2018)</b>	Kualitas Pelayanan Dinas Penanaan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Metode Kualitatif. Deskriptif. Teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dkk. Indikator Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Emphathy.	Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Pasaman pada Izin Usaha Perdagangan telah berjalan cukup baik. Tetapi sejumlah poin tersebut belum sesuai dengan indikator pelayanan sepeerti; ketersediaan sistim informasi yang masih terbatas, waktu penyelesaian izin yang tidak terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, keterbatasan sarana dan prasarana dalam konteks optimlalisasi pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia yang ada maupun kemampuan sumber Daya Manusia DPMPTSP yang tidak merata. Oleh karena itu, pasaman DPMPTSP agar segera melakukan perubahan rangkap dalam sistim pelayanan, memperbaiki sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan peningkatan Sumber Daya Manusia meningkatkan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan perizinan.

3	<b>Lisa Hildayanti (2019)</b>	Analisis Kualitas pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	Metode Kualitatif Deskriptif. Teori Hardiasyah 2011 Jaminan,Empati, Ketampakan fisik, Kehandalan ,Ketanggapan.	Hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan nilai kualitas pelayanan publik pada 1. Dimensi ketampakan fisik sarana dan prasarana kantor yang buruk dengan kecermatan pegawai yang masih kurang. 2. Dimensi kehandalan masyarakat yang tidak puas atas layanan yang terlalu lama dan berbelit-belit. 3. Dimensi ketanggapan respon pegawai yang sangat baik sebab itu sudah merupakan tugas dan tanggung jawab bagi pegawai dalam memberikan arahan. 4. Dimensi jaminan kejelasan waktu penyelesaian pengurusan yang disediakan empat loket. 5. Dimensinya adalah empati sikap bersahabat kepada masyarakat. Kecepatan pelayanani menjadi faktor penunjang kualitas untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah.
4	<b>Achni Sutopo (2017)</b>	Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung	Metode Kualitatif. Teori Zeithaml, Parasuraman dkk. Indikator Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Emphathy	Hasil penelitian ini dimensi bukti fisik ( tangible) dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan. (2) kehandalan (Reliability) Pegawai melakukan pemrosesan produk layanan terperinci secara jelas. (3) Daya Tanggap

5

**Adelina  
Permata Sari  
Ritonga  
(2018)**

Kinerja  
Pelayanan  
Publik  
Dalam  
Penerbitan  
Surat Izin  
Usaha  
Perdagangan  
(SIUP) Di  
Dinas  
Penanaman  
Modal Dan  
Pelayanan  
Terpadu  
Satu Pintu  
Kota Medan

Metode  
Kualitatif  
Deskriptif.  
Teori  
Kinerja  
Birokrasi  
Publik oleh  
Agus  
Dwiyanto

(Responsive) Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. (4) Jaminan (Assurance) Berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. (5) Empati (Empathy) Sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kinerja pelayanan publik pada pelayanan pada penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Kinerja pelayanan publik pada penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Medan bisa dikatakan telah memenuhi dimensi ataupun tolak ukur atas teori yang penulis gunakan. Akan tetapi, apabila ingin dibandingkan, maka pelaksanaannya tidak maksimal, terutama pada pelayanan publik dalam penerbitan SIUP yang terkadang waktu penerbitannya tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Penyebabnya justru datang dari pihak pemohon dan tim teknis SKDP tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa jelas banyak penelitian terdahulu yang meneliti kualitas pelayanan dan juga berada dalam hal waktu dan lokasi penelitian. Dari penelitian di atas terlihat pula adanya kesamaan dalam penggunaan metode survei, yaitu penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif, ketika menyelidiki kualitas pelayanan publik yang membedakan peneliti ini dengan peneliti sebelumnya adalah apa yang dilihat dari subjek penelitiannya. Pada penelitian ini penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan oleh Zeitham, Parasuraman & Berry yang terdiri dari Tangible (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan, Responsive (Daya Tanggkap), Emphaty (Jaminan). Objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022.

## **2.2 Tinjauan Teoritis**

### **2.2.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan hal yang paling sisorot dalam penyelenggaraan pemerintah. Hal ini karena eksistensinya yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan masyarakat. Sebagai penerima pelayanan publik, warga negara mempunyai hak untuk menerima pelayanan yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik. Tentu saja, dalam pelaksanaannya harus memperhatikan standar-standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan tidak berwujud yang dibrikan organisasi dan individu kepada konsumen (pelanggan). Pelayanan

publik merupakan sebuah konsep yang umum digunakan oleh banyak pemangku kepentingan, termasuk praktisi dan akademisi, dan administrasi publik dipahami secara sederhana sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Sinambela mengungkap bahwa pelayanan publik ialah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk kepentingan banyak orang melakukan sesuatu kegiatan yang memberikan manfaat bagi mereka sebagai suatu kelompok atau sesatuan dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan fisik”.<sup>27</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penguatan Lembaga Negara, pengertian pelayanan publik meliputi segala pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, badan usaha pusat, daerah, berupa barang dan/jasa dalam rangka: Meliputi format layanan. Inisiatif yang menanggapi kebutuhan masyarakat lokasi dalam kerangka penerapan ketentuan hukum.<sup>28</sup> Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan suatu masyarakat.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara. hlm 5.

<sup>28</sup> Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara 63 Tahun 2003.

<sup>29</sup> Pandji Santoso. 2009. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance, Refika Asitama. Bandung, Hlm 57



### 2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan standar ukuran atau prasyarat yang harus dipehuni dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib dipatuhi oleh penyedia pelayanan (pemerintahan) dan atau pengguna layanan (masyarakat). Setiap penyedia layanan publik harus menetapkan standar layanan dan dipublikasikannya untuk menjamin keselamatan mereka yang dilayani.<sup>30</sup>

Standar pelayanan meliputi:

- a. Prosedur pelayanan: yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan: termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberian layanan: harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, kealihan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

---

<sup>30</sup> Mahmudi. 2007. manajemen kinerja sektor publik. UUP STIM YKPN. Yogyakarta. Hal 220

### 2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Josep M. Juran dalam Budiarto dalam Hardiansyah (2011) kualitas pelayanan publik adalah sesuai untuk digunakan (fines for use) yakni suatu produk atau jasa harus bisa memenuhi apa yang diharapkan oleh penggunanya. Definisi kualitas juga dikemukakan oleh Gervin dan Davis, kualitas adalah kondisi yang dinamis yang terkait dengan produk, kondisi kerja atau manusia, tugas, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.

Maxwell dalam Mansyur Achmad (2008) mengungkapkan 5 kriteria untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, yakni:

1. Tepat dan relevan artinya pelayanan harus mampu memenuhi prespensi harapan, dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari Teknik atau cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, dan manusiawi.
5. Efektif artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa kriteria dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yang pertama adalah memahami kebutuhan dan harapan masyarakat serta menyediakannya pada seluruh lapisan masyarakat. Banyaknya pengguna layanan yang berasal dari berbagai lapisan mulai dari kalangan atas sampai bawah pemberi layanan dituntut berlaku adil dalam memberikan layanan dan tidak membeda-bedakan masyarakat sesuai dengan status sosialnya karena semua masyarakat berhak menerima layanan terbaik dengan memerhatikan semua aspek seperti menerima respon yang positif dan penyelesaian administrasi yang cepat, dengan perlakuan yang sama maka semua lapisan masyarakat merasakan kepuasan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Aparatur Pemerintah dan Aparatur Negara, terdapat indikator kualitas pelayanan publik, padahal ini juga menjadi tolak ukur bahwa kualitas pelayanan tersebut bisa dikur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Sebagai landasan teori, Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011) membahas indikator kualitas pelayanan secara nerkali, dan secara nyata yang dirasakan konsumen ada pada lima dimensi kualitas pelayanan. Tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat dikur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011) untuk mengetahui kulitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

## 1. Bukti Langsung (Tangible)

Tangible yaitu fasilitas, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak dapat dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible mengacu pada kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kinerja dan lingkungan sarana dan prasarana fisik suatu perusahaan memberikan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Ini termasuk fasilitas (Gedung, Gudang, dll), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), penampilan karyawan dll.<sup>31</sup>

## 2. Keandalan (Reliability)

Keadalan yaitu 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>31</sup> Tjiptono FANDY & Chandra Gregorius. 2007. Service, Quality 7 Satisfaction. ANDI Yogyakarta hlm 135.

### **3. Daya Tangkap (Responsiveness)**

Daya tangkap yaitu, kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

### **4. Jaminan (Assurance)**

Jaminan yaitu jaminan ketepatan waktu dan jaminan biaya memainkan peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik, menanamkan kepercayaan terhadap keadilan ketepatan waktu dan perkiraan biaya penyedia layanan. Terdapat dua indikator yaitu ketepatan waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.

### **5. Empati (Empathy)**

Empathy yaitu dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

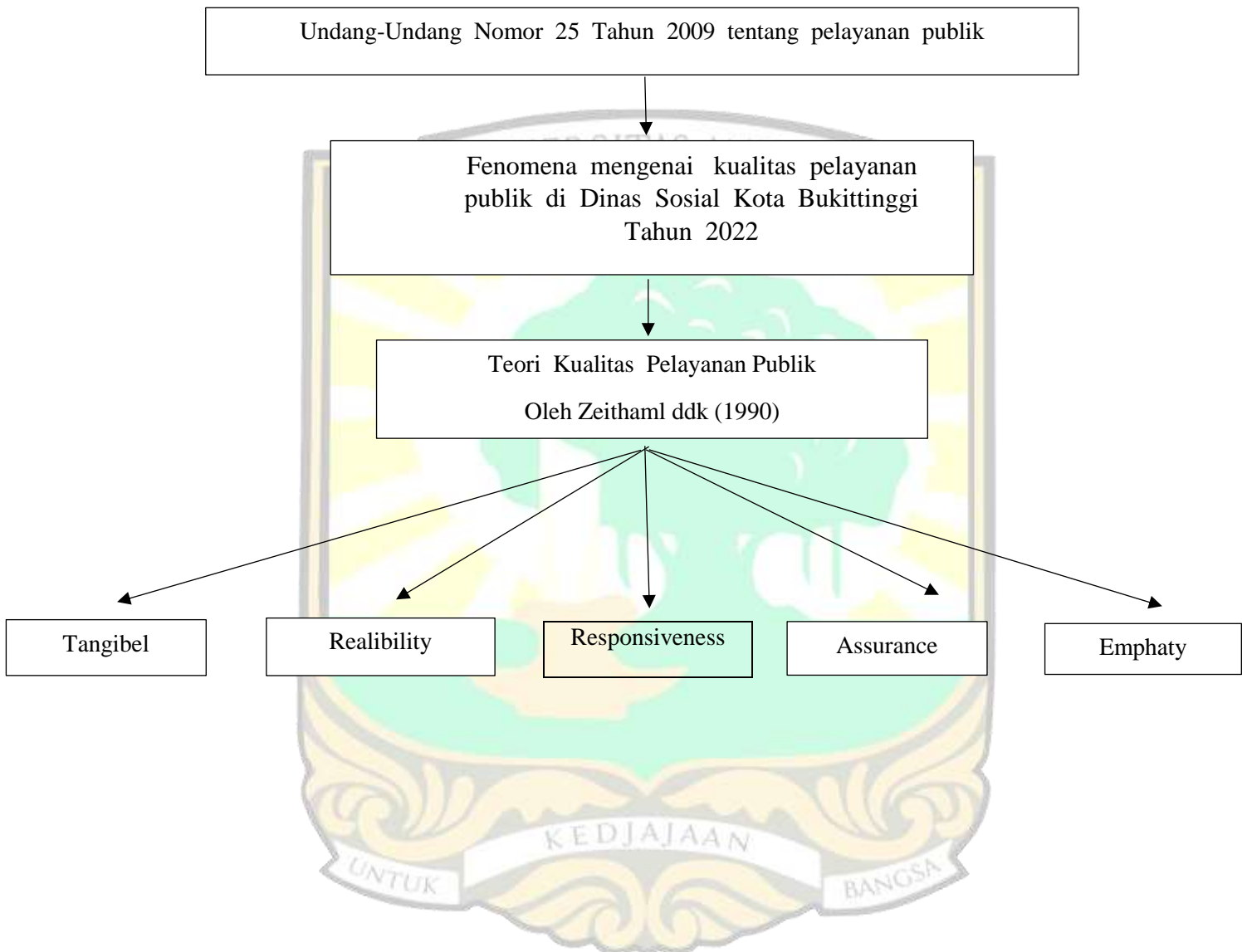
### 2.3 Skema Pemikiran

Dalam penelitian skema pemikiran adalah upaya yang mudah untuk memahami maksud dan tujuan dari penelitian yang akan di teliti. Peneliti melihat fenomena yang menarik kinerja pemerintah pelayanan publik Kota Bukittinggi harus dapat menyelenggarakan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat agar harapan masyarakat sebagai yang dilayani dapat terpenuhi sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diterimanya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentunya ada beberapa kualitas pelayanan publik di Kota Bukittinggi yang menjadi penilaian masyarakat terhadap pelayanan diberikan melalui pengalamannya. Selain pengalaman dari pelayanan yang diberikan, masyarakat dapat memberikan penilaian dari pengetahuan mereka kegiatan pelayanan yang selama ini diselenggarakan oleh pemerintah Kota Bukittinggi.

Bagan skema pemikiran diatas menjelaskan bahwa penulis mengkaji kinerja pemerintah di sektor pelayanan publik melalui teori kualitas pelayanan publik di Kota Bukittinggi tersebut.

## Bagan 2.1 Skema Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Menurut sugiyono cara ilmiah merupakan penelitian yang didasari pada unsur keilmuan, rasional, empiris dan sistematis.<sup>32</sup> Maka metode penelitian merupakan salah satu cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan guna untuk suatu hal. Pada penelitian ini, jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mode studi kasus untuk menjelaskan secara keseluruhan mengenai Analisis Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian dengan studi kasus dengan tipe analisis untuk menjelaskan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022 yang akan disajikan melalui kata-kata dan data setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dilapangan dan kemudian penelitian deskriptif fenomena ini diuraikan berdasarkan penuturan para naraumber.

Dengan pendekatan penelitian kualitatif ini, dari penulisan latar belakang, rumusan permasalahannya, hingga kesimpulannya menggunakan metode pendekatan kualitatif. Untuk mengetahuinya, peneliti mewawancarai informasi

---

<sup>32</sup> Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Bandung.Hlm 2



penelitian atau partisipasi dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Untuk lokasi penelitian dilakukan di Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat, untuk pemilihan lokasi ini didasarkan tempat informasi yang akan diteliti oleh peneliti. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan Pelayanan Publik Kota Bukittinggi nomor dua terbawah pada tahun 2022. Hal tersebut rasanya tidak sesuai dengan Kota Bukittinggi yang ternilai cukup terkenal. Fenomena tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Di Kota Bukittinggi.

### **3.3 Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi Konsep merupakan salah satu langkah didalam suatu penelitian, yang dimana penelitian melakukan sebuah penelitian ke dalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih rinci dan dapat diukur. Fungsi operasionalisasi konsep ini ialah untuk mempermudah penelitian dalam melakukan sebuah analisa. Baik atau tidaknya kerangka operasional, diukur melalui seberapa tepat dimensi yang diurai memberikan gambaran.

### **3.4 Peran Penelitian**

Peranan peneliti dalam penelitian ini sangat dominan dan menentukan karena peneliti ini menggunakan metode kualitatif. Ciri-ciri penelitian kualitatif menempatkan penelitian baik secara sendiri maupun dengan bantuan

orang lain sebagai alat pengumpulan data yang utama atau sebagai instrumen penelitian itu sendiri. Sedangkan alat-alat yang lain seperti panduan wawancara, rekaman kaset, dan lainnya hanyalah sebagai alat bantu pengganti sendiri sebagai pengkonstruksi realitas atas dasar pengalaman di medan penelitian.

Awal penelitian ini dimulai dari peneliti mendapatkan surat persetujuan untuk melanjutkan ke tahap mencari data primer dan sekunder dari dosen pembimbing skripsi, lalu peneliti mengurus surat rekomendasi untuk dapat melakukan turun lapangan. Pada tanggal 24 Oktober 2023 diterbitkan surat izin sebagai landasan peneliti dalam mengumpulkan data dalam melakukan penelitian.

Setelah mendapatkan surat izin penelitian, peneliti berangkat ke Bukittinggi dan langsung mengurus surat KESBANGPOL. Pada tanggal 20 November 2023 surat izin dari KESBANGPOL keluar dan peneliti langsung mengantarkan surat tersebut ke Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

Pada tanggal 1 Desember peneliti melakukan wawancara dengan bapak Novrianto selaku bagian umum dan kepegawaian Dinas Sosial Kota Bukittinggi, bapak fajar selaku pelaksanaan penanggulangan kemiskinan, bapak Tomi Hidayat selaku kepala bidang rehabilitas perlindungan dan jaminan sosial, dan bapak Fadli selaku coordinator PKH Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

Pada tanggal 2 Desember 2023 peneliti melakukan wawancara dengan Tiara Ayuni dan Ainul Fitri selaku masyarakat yang pernah berkunjung ke Dinas Sosial Bukittinggi. Peneliti menggali semua informasi yang terkait dengan judul penelitian peneliti.

Penelitian ini menghabiskan banyak waktu dikarenakan banyak informan yang sulit dihubungi serta surat izin, seperti surat izin dari Ombudsman. Peneliti menunggu surat izin dari Ombudsman keluar selama 2 minggu, setelah mendapatkan izin dari pihak Ombudsman peneliti langsung ke kantor Ombudsman untuk melakukan wawancara.

pada tanggal 23 April 2024 peneliti melakukan wawancara dengan Melisa Fitri selaku Asisten muda II Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat sekaligus menjadi informan teriangulasi. Proses wawancara berlangsung di kantor Ombudsman di Sawahan Kecamatan Padang Timur. Peneliti mendapatkan informasi tentang pandangannya mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022.

setelah melakukan wawancara dengan seluruh informan, peneliti kembali ke kampus untuk melakukan bimbingan dan hasilnya masih ada informan yang kurang yaitu bapak Martias Wanto selaku Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi, karena beliau juga menjadi salah satu informan penting dalam penelitian ini.

Bapak Fajri selaku pembimbing peneliti menyarankan untuk mewawancarai bapak Martias Wanto. Mengingat bapak Martias Wanto tidak bisa melakukan wawancara secara langsung maka peneliti melakukan wawancara melalui via WhatsApp pada tanggal 12 Juni 2024. Setelah mendapatkan data secara lengkap, peneliti mulai menulis dan mengolah data.

### 3.5 Pemilihan Informan Penelitian

Metode penentuan informasi pada penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling*. *Purposive Sampling* yaitu sebelum melakukan penelitian, peneliti telah mengidentifikasi kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh orang yang akan menjadi informasi. Standar yang diterapkan bersifat relatif, bergantung pada kebutuhan dan tujuan penelitian peneliti dan juga peneliti percaya bahwa anggota sampel yang dipilih memenuhi kualifikasi yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.<sup>33</sup>

Informasi sendiri merupakan hal yang terpenting untuk memilih informasi dengan benar, karena nantinya akan berimplikasi pada validasi informasi yang akan disampaikan, oleh karena itu dalam penelitian ini dibutuhkan Teknik pemilihan informasi yang tepat. Menurut Afrizal, informasi penelitian merupakan orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara secara mendalam.<sup>34</sup>

Dalam penelitian kualitatif informasi terbagi menjadi tiga yaitu, informasi kunci, informasi utama, dan informasi pendukung, informasi kunci adalah informasi yang sangat utama, karena dia adalah seseorang yang harus memiliki informasi secara menyeluruh atas apa topik permasalahan yang peneliti angkat. Dimana informasi kunci itu bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat secara garis besar, tetapi juga memahami informasi

---

<sup>33</sup> Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm. 139

<sup>34</sup> Afrizal. *Op.Cit*

tentang informasi utama. Informasi kunci diambil oleh peneliti adalah akademis yang memahami studi pelayanan publik.

Menurut Spradley dalam Burhan Bugin<sup>35</sup> ada lima kriteria pemilihan informasi:

1. Subjek yang memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu atau tergolong apa adanya dalam memberikan informasi
2. Subjek yang mempunyai cukup banyak waktu ada kesempatan untuk diwawancarai
3. Subjek yang telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kajian atau medan aktivitas yang menjadi informasi, juga menghayati secara sungguh-sungguh sebagai akibat dari ketertiban dan cukup lama dengan lingkungan atau kegiatan yang bersangkutan. Ini biasanya ditandai dengan kemampuannya dalam memberikan informasi tentang suatu yang ditanyakan.

Peneliti telah membuat kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh informasi untuk mendapatkan sumber informasi. Kriteria yang ditetapkan bergantung pada kebutuhan dan tujuan penelitian yang dilakukan peneliti.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menentukan kriteria informan peneliti sebagai berikut:

---

<sup>35</sup> Burhan Bugin. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm. 69

**Tabel 3.1**  
**Kriteria Informan**

No	Kriteria Informan
1.	Pejabat yang terlibat dalam proses kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi
2.	Orang yang mampu menceritakan dan memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi
3.	Lembaga atau instansi yang berperan penting dan terlibat langsung dalam kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi
4.	Orang yang bersedia dan rela (tidak terpaksa) dalam memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi

*Sumber : diolah oleh peneliti Tahun 2024*

Berdasarkan kriteria diatas maka informan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Informan Penelitian**

No	Nama Informan	Jabatan
1	Nofrianto	Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Bukittinggi
2	Fajar	Pelaksanaan Penanggulangan Kemiskinan Dinas Sosial Kota Bukittinggi
3	Tomy Hidayat	Kepala Bidang Rehabilitas dan Perlindungan dan Jaminan Sosial Kota Bukittinggi
4	Fadli	Koordinator PKH Dinas Sosial Kota Bukittinggi
5.	Martias Wanto	Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi
6.	Marfendi	Wakil Wali Kota Bukittinggi
7.	Meilisa Fitri	Asisten Muda II Ombudsman Sumatera Barat

*Sumber : diolah peneliti tahun 2024*

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data.<sup>36</sup> Dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer merupakan sumber data secara langsung yang memberikan informasi kepada peneliti, sedangkan sekunder ialah sumber data yang di peroleh secara tidak langsung.

a. Wawancara

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara lisan satu arah, yang artinya pertanyaan datang dari pihak wawancara dan dijawab diberikan oleh narasumber. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari pihak yang terlibat, dan wawancara juga dapat membantu proses identifikasi dokumen yang penting. Wawancara dilakukan dalam penelitian ini terstruktur, sehingga peneliti bias secara leluasa melacak berbagai segi dan arah untuk mendapatkan informasi yang selengkap mungkin.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan percakapan dan menyangkut persoalan pribadi terhadap penelitian. Dokumentasi berisikan gambar atau dokumentasi tertulis yang didapat ketika melakukan penelitian yang dijadikan

---

<sup>36</sup> Zuchri Abdussamad. *Op.Cit.* Hlm 142.

sebagai bukti telah melakukan penelitian. Dokumentasi menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif.

### 3.7 Triangulasi Data

Triangulasi pada dasarnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan data menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena hingga dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Triangulasi menjadi sangat penting dalam penelitian kualitatif, triangulasi dapat meningkatkan kedalaman pemahaman peneliti baik mengenai fenomena yang diteliti maupun konteks dimana fenomena itu muncul. Bagaimanapun, pemahaman yang mendalam (*deep understanding*) atas fenomena yang diteliti merupakan nilai yang harus diperjuangkan oleh setiap peneliti kualitatif. Sebab, penelitian lahir untuk menangkap arti (*meaning*) atau memahami gejala, peristiwa, kejadian, realitas atau masalah tertentu mengenai peristiwa sosial dan kemanusiaan dengan kompleksitasnya secara mendalam, dan bukan untuk menjelaskan (*to explain*) hubungan antar variabel atau membuktikan hubungan sebab akibat atau korelasi dari suatu masalah tertentu.



Dalam penelitian ini, peneliti memilih Teknik trigulasi pakar yang artinya diperoleh dari berbagai macam informan. Peneliti menggunakan trigulasi pakar seorang akademis yang paham tentang kinerja birokrasi pelayanan publik. Peneliti menguji kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh. Peneliti juga membandingkan informasi yang diperoleh dari sumber (informasi) dengan sumber lainnya (informasi lainnya). Trigulasi sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan perbandingan di antara informan penelitian. Peneliti telah menerapkan kriteria informan sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Informan triangulasi**

No	Informan	Alasan
1.	Tiara Ayuni	Penerima Layanan di Dinas Sosial Kota Bukittinggi
2.	Ainul Fitri	Penerima Layanan di Dinas Sosial Kota Bukittinggi

*Sumber: diolah oleh peneliti Tahun 2024*

### **3.8 Analisis Data**

Menurut Bogdan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data merupakan hal yang kritis dalam penelitian

kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi.<sup>37</sup>

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu interpretasi etik dan emik. Interpretasi etik adalah pandangan yang didapatkan selama melakukan wawancara dengan informan. Sedangkan data emik adalah data yang berdasarkan pada pandangan peneliti dalam menanggapi hasil temuan di lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan analisis berdasarkan data yang diperoleh dan selanjutnya dikembangkan menjadi sebuah hipotesis.

### **3.9 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan di dalam penelitian ini, sesuai dengan apa yang peneliti paparkan di bawah ini:

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab pendahuluan ini peneliti membahas latar belakang masalah atau fenomena mengenai analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022. Dalam latar belakang masalah peneliti menjelaskan tentang Analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial tahun 2022. Dalam bab ini muncul pertanyaan peneliti, serta ada juga tujuan dan manfaat penelitian.

---

<sup>37</sup> Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

## **Bab II Kerangka Teori**

Pada bab ini, peneliti menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Sehingga diminta suatu kebaruan dalam penelitian ini. Selanjutnya dalam bab ini peneliti menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan, serta seperti apa skema pemikiran peneliti di dalam melakukan penelitian ini.

## **Bab III Metode Penelitian**

Metode penelitian ini berisikan pendekatan dan tipe penelitian, lokasi penelitian, informan penelitian, triangulasi data, analisa data, dan sistematika penulisan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk bisa menjelaskan secara rinci fenomena yang diteliti.

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

Berisikan penjelasan mengenai dimana daerah atau lokasi penelitian yang akan diteliti guna untuk memberikan gambaran terhadap permasalahan yang ada disana yang akan peneliti teliti.

## **Bab V Temuan Data dan Pembahasan**

Membahas temuan di lapangan berdasarkan operasional penelitian berupa data kualitatif yang mengidentifikasi, mendeskripsikan serta menganalisa peran dan fungsi pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022.

## Bab VI Penutup

Dalam bab ini akan memaparkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran dari peneliti, yang diharapkan mampu menjadi sumber bagi penelitian sebelumnya.



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kota Bukittinggi

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang mempunyai luas wilayah yang relatif kecil di Sumatera Barat dengan jumlah kepadatan penduduk yang tergolong tinggi. Kota Bukittinggi dikenal dengan sebutan “Kota Jam Gadang” dan “Kota Wisata”. Secara Astronomis Kota Bukittinggi terletak antara 100,210- 100,250 Bujur Timur dan 00,160-00,200 Lintang Selatan pada rangkaian Bukit Barisan yang membujur sepanjang Pulau Sumatera. Kota Bukittinggi berjarak 91 km dari ibu kota Provinsi Sumatera Barat yaitu Padang. Di sebelah Barat Kota Bukittinggi terdapat lembah yang dikenal dengan Ngarai Sianok dengan kedalaman yang bervariasi antara 75-110 meter, serta mempunyai kemiringan 80°- 90° yang menjadi daya Tarik wisata. Kota Bukittinggi dialiri oleh 2 batang sungai, yaitu Batang Tambuo di sebelah timur dan Batang Sianok di sebelah barat.<sup>38</sup>

Bukittinggi memiliki sejarah Panjang dalam perkembangan kotanya. Perkembangan Kota Bukittinggi hingga ke dalam bentuk kota yang sekarang tidak terlepas dari perkembangan latar belakang sejarah baik secara politik, ekonomi maupun sosial budaya. Terbentuknya, pusat-pusat kegiatan yang ada

---

<sup>38</sup> *Ibid*

dikawasan pusat kota saat ini juga dapat ditelusuri melalui jejak-jejak sejarahnya dalam berbagai bentuk benda cagar budaya baik fisik.

Secara administrasi Kota Bukittinggi berbatasan langsung dengan beberapa wilayah administrasi pemerintah Kabupaten Agam, yaitu:

1. Sebelah Utara: berbatasan dengan Nagari Gadut dan Kapau; Kecamatan Tilatang Kamang; Kabupaten Agam.
2. Sebelah Selatan: berbatasan dengan Nagari Banuhampu; Kecamatan Banuhampu Sungai Puar; Kabupaten Agam.
3. Sebelah Barat: berbatasan dengan Nagari Sianok, Guguk, dan Koto V Gadang; Kecamatan IV Koto; Kabupaten Agam. Sebelah Timur: berbatasan dengan Nagari Tanjung Alam, Ampang Gadang; Kecamatan IV Angkat Kabupaten Agam.

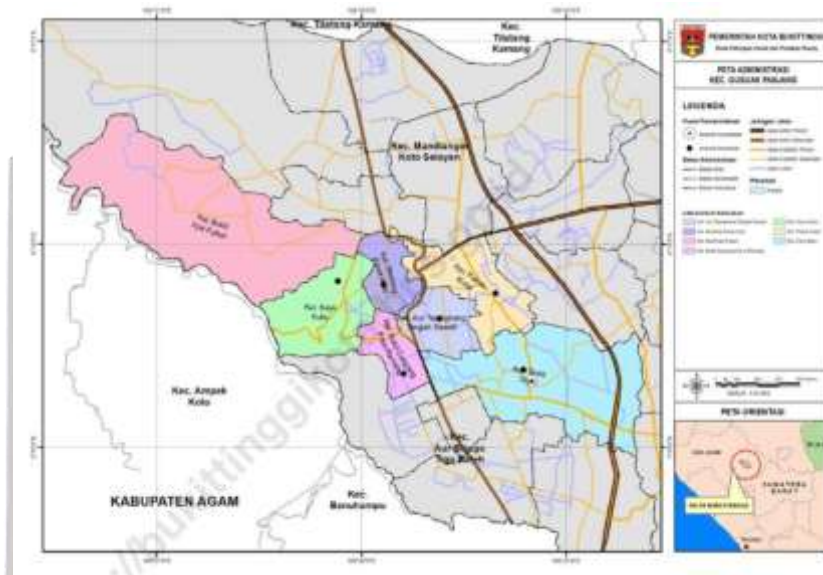
Kota Bukittinggi memiliki luas wilayah yaitu 25,24 km<sup>2</sup>. secara *de jure* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 1999 tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Bukittinggi dan Kabupaten Agam, luas Bukittinggi menjadi 145,29 km<sup>2</sup> dengan masuknya beberapa kenagarian di Kabupaten Agam ke dalam wilayah administratifnya. Namun hingga saat ini perubahan batas wilayah tersebut belum terlaksana karena terdapat keberatan dari sebagian masyarakat Kabupaten Agam. Kota Bukittinggi terdiri dari tiga kecamatan dan 24 kelurahan, dengan kecamatan terluas adalah kecamatan Mandiangin Koto Selayan.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Tentang Kota Bukittinggi (bukittinggikota.go.id) diakses pada 2 November 2023, pukul 20.27 WIB

Persebaran kecamatan dan kelurahan di Kota Bukittinggi dapat dilihat pada peta berikut:

**Gambar 4.1**  
**Peta Kota Bukittinggi**



*Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2024*

#### **4.1.1 Keadaan Demografi**

Berdasarkan penjelasan di atas, Jumlah penduduk Kota Bukittinggi secara keseluruhan pada tahun 2022 130.285. Dari total jumlah penduduk tersebut 60.816 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 60.771 jiwa berjenis kelamin perempuan rinciannya laju pertumbuhan rata-rata 2,04% dan kepadatan rata-rata 4.817 jiwa per km<sup>2</sup>. Dapat disimpulkan bahwa sex rasio penduduk Kota Bukittinggi 100,07, hal tersebut berarti jumlah penduduk perempuan dan laki-laki di Kota Bukittinggi seimbang. Adapun Luas wilayah dan persebaran penduduk di tiga kecamatan yang terdapat di Kota Bukittinggi sebagai tabel berikut :

**Tabel 4.1**  
**Luas wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut**  
**Kecamatan di Kota Bukittinggi**

No	Kecamatan	Luas wilayah	Jumlah penduduk (jiwa)	Kepadatan penduduk (per km <sup>2</sup> )
1	Guguk Panjang	6.931	46.000	6.035
2	Mandiingin Koto Selayan	12.185	55.772	4.416
3	Aur Birugo Tigo Baleh	9.252	28.513	4.268
	<b>Kota Bukittinggi</b>	<b>28.368</b>	<b>130.285</b>	<b>14.719</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2024*

Dari tabel 4.1 kita dapat mengamati penduduk di Kota Bukittinggi yang paling banyak mendiami Kecamatan Guguk Panjang dengan jumlah penduduk 46.000 jiwa dan yang paling sedikit adalah di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh dengan jumlah penduduk sebanyak 28.513 jiwa. Sedangkan kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk yang paling tinggi yaitu Kecamatan Guguk Panjang dengan jumlah 6.035 jiwa per km<sup>2</sup>. Kecamatan Mandiingin Koto Selayan sebanyak 4.416 jiwa per km<sup>2</sup>, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh sebanyak 4.268 jiwa per km<sup>2</sup>.

#### **4.2 Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Bukittinggi**

Dinas sosial Kota Bukittinggi merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintahan bidang sosial yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkendudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretariat.

Berdasarkan peraturan Walikota Kota Bukittinggi Nomor 44 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta Tata Kerja



Dinas Sosial memiliki tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintah dan tugas pembantuan di bidang sosial.

Berdasarkan pasal 2 ayat 4 Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 44 Tahun 2016 menyebutkan bahwa Dinas Sosial memiliki fungsi, yaitu :

1. Penyelenggaraan perumusan, penetaan, pengaturan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan teknis bidang sosial meliputi rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, jaminan sosial, dan pemberdayaan sosial.
2. Penyelenggaraan fasilitas dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas bidang sosial.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.
4. Pelaksanaan administrasi dinas.
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan.

Pada dinas sosial Kota Bukittinggi, 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 korban bencana alam, perlindungan sosial korban tuna sosial dan korban perdagangan orang.

3. Bidang pemberdayaan sosial, terdapat beberapa seksi yaitu pemberdayaan perorangan dan keluarga, pemberdayaan masyarakat dan kelembangaan sosial, pemberdayaan potensi dan restorasi sosial.
4. Bidang penengangan fakir miskin, terdapat beberapa seksi yaitu, identifikasi dan penguatan kapasitas, pendampingan fakir miskin perkotaan, bantuan stimulant dan penataan lingkungan sosial.

#### **4.3 Visi Misi Dinas Sosial Kota Bukittinggi**

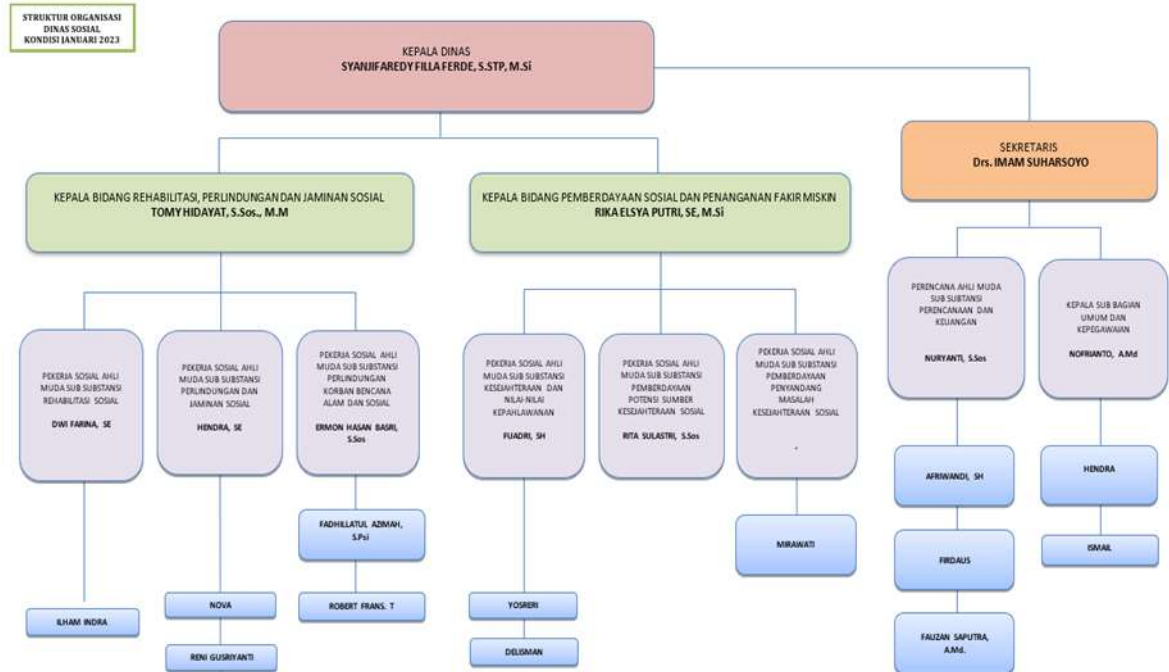
Sebagai salah satu instansi penyediaaan pelayanan publik, visi Dinas Sosial adalah “Menciptakan Bukittinggi Hebat Berlandaskan Adat Basandi Syara’, Syara’ Basandi Kitabullah”.

Sedangkan Misi Dinas Sosial Yaitu:

- a. “HEBAT” Dalam Sektor Ekonomi Kerakyatan.
- b. “HEBAT” Dalam Sektor Pendidikan.
- c. “HEBAT” Dalam Sektor Kesehatan dan Lingkungan.
- d. “HEBAT” Dalam Sektor Kepariwisataaan, Seni Budaya dan Olahraga.
- e. “HEBAT” Dalam Tata Kelola Pemerintahan.
- f. “HEBAT” Dalam Sektor Sosial Kemasyarakatan.
- g. “HEBAT” Dalam Sektor Bidang Pertanian.

### 4.3.1 Struktur Organisasi

#### STRUKTUR ORGANISASI DINAS SOSIAL KOTA BUKITTINGGI



Sumber: Dinas Sosial Kota Bukittinggi 2024

Berikut adalah rincian struktur organisasi Dinas Sosial Kota Bukittinggi

- Kepada Dinas : Syanji Fareddy Ferde, S.STP,M,Si
- Sekretaris : Drs. Imam Suharsoyo
- Perencana Ahli Muda Sub Substansi Perencanaan Dan Keuangan : Nuryanti, S.Sos, Afriwandi SH, Firdaus, Fauzan Saputra, A.Md.
- Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian : Nofrianto, A.md, Hendra, Ismail
- Kepala Bidang Rehabilitas, Perlindungan dan Jaminan Sosial : Tommy Hidayat, S.Sos., M.M

- f. Pekerja Sosial Ahli Muda Sub Subtansi Rehabilitas Sosial : Dwi Farina, SE , Ilham Indra
- g. Pekerja Sosial Ahli Muda Sub Subtansi Perlindungan Dan Jaminan Sosial : Hendra, SE, Nova, Reni Gusriyanti
- h. Pekerja Sosial Ahli Muda Sub Subtansi Perlindungan Korban Bencana Alam Dan Sosial : Ermon Hasan Basri, S.Sos , Fadhillatul Azimah, S.Psi, Robert Frans. T
- i. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin: Rika Elsy Putri, SE,M.Si
- j. Pekerja Sosial Ahli Muda Sub Subtansi Kesejahteraan Dan Nilai-nilai Kepahlawanan : Fuadri, SH, Yosreri, Delisman
- k. Pekerja Sosial Ahli Muda Sub Subtansi Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial : Rita Sulastri, S.Sos
- l. Pekerja Sosial Ahli Muda Sub Subtansi Pemberdayaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial : Mirawati



## **BAB V**

### **TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Pengantar**

Bab ini menyajikan data yang peneliti dapatkan selama penelitian yaitu berupa informasi dari wawancara dengan informan dan juga dokumentasi. Data yang telah peneliti dapatkan disajikan dalam bentuk kata-kata dan argumentasi sehingga dapat memberikan penjelasan secara jelas mengenai permasalahan dalam penelitian yang peneliti lakukan.

Kemudian inilah yang menjadi rujukan bagi peneliti untuk selanjutnya dikaji dan dibahas kembali serta mengaitkan dengan teori yang sudah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan data temuan peneliti, berikut peneliti akan memaparkan temuan data berdasarkan dengan tujuan penelitian yaitu, mendeskripsikan rendahnya kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022.

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Sinanmela, Lijan Poltak. ddk. 2010. Referensi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Menurut Zeithaml dkk untuk melihat Kualitas Pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dinas Sosial Kota Bukittinggi harus memperhatikan 5 dimensi yaitu; *tangible, realibility, responsiviness, assurance, dan emphaty*. Dengan menggunakan Teori Zeithaml ddk, maka dapat dilihat bagaimana Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Kota Bukittinggi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengidentifikasi masing indikator dalam teori Zeithaml ddk tersebut. Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing indikator dan kaitannya dengan kualitas pelayanan Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

## **5.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan**

Didalam dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan terdapat empat indikator didalamnya yaitu Dimensi Tangible (Berwujud), Dimensi Realibility (Kehandalan), Dimensi Responsiviness (Ketanggapan), Dimensi Assurance (Jaminan) dan Dimensi Emphaty (Empati).

### **5.2.1 Dimensi Tangible (Bukti Fisik)**

Kelengkapan dan kondisi fisik yang memadai pada sebuah instansi merupakan suatu ukuran dalam kualitas pelayanan, serta sejauh mana upaya Dinas Sosial Kota Bukittinggi dalam menyediakan perlengkapan tersebut yang juga dinilai oleh masyarakat yang melakukan pelayanan. Pengukuran terhadap dimensi bukti langsung (Tangible) dilakukan pada aspek fasilitas pelayanan, dan kesiapan pelayanan.

Kenyamanan tempat sangat penting dalam proses pelayanan bagi pengguna layanan, karena dengan tempat yang nyaman pengguna layanan akan merasa nyaman saat menunggu antrian panggilan dari petugas layanan. Tempat pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam kualitas pelayanan. Sebagai penyedia layanan harus memberikan tempat yang bersih, rapi, teratur, ruang tunggu yang tidak sempit dan menyediakan tempat duduk yang memadai, serta fasilitas penunjang seperti TV, karena jika pengguna layanan banyak yang mengantri maka tidak merasa bosan, sehingga pengguna layanan agar merasa nyaman dalam menunggu antrian.

Temuan peneliti dilapangan ialah kelengkapan dan kondisi fisik yang ada dikantor Dinas Sosial untuk fasilitas pendukung sudah memadai, dari tersediannya tempat parkir, ruang tunggu, akan tetapi Gedung yang dipakai sekarang milik Dinas Kesehatan dalam kata lain Dinas Sosial menumpang di Gedung Dinas Kesehatan. Seperti kalimat yang disampaikan oleh Nofrianto selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.<sup>41</sup>

“...saat ini kita menumpang di Gedung Dinas Kesehatan, karena kita belum mempunyai Gedung sendiri. Nah sekarang kita lagi nunggu dana dari APBD untuk pembangunan sekaligus mencari lahan untuk pembangunan. Mengingat susahnya mencari lahan kosong di Kota Bukittinggi karena kotanya yang kecil.”

Hal ini juga didukung oleh Marfendi selaku wakil wali Kota Bukittinggi.<sup>42</sup>

“...kalu dilihat dari sekarang jauh yang diharapkan, karena memang selama ini ada beberapa dinas yang kurang diperhatikan seperti Dinas Sosial. Nah untuk masalah Gedung Dinas Sosial saat ini memang belum

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Nofrianto selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Bukittinggi. Dilakukan di kantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi pada tanggal 1 Desember 2023 pukul 14:39

<sup>42</sup> Wawancara dengan Marfendi selaku wakil wali Kota Bukittinggi dilakukan di Kantor Wali Kota Bukittinggi, pada tanggal pada tanggal 13 Desember pukul 14:32

ada karena kita terkendala di lahan dan anggaran. Namun kita sudah memiliki perencanaan pembangunan sarana dan prasarana yaitu prioritas dari Dinas Sosial mengenai penilaian Ombudsman dengan melihat anggaran yang dimiliki oleh Dinas Sosial. Untuk kualitas keamanan kita sudah menyiapkan mentemen yang baik untuk Dinas Sosial dan dinas yang lain.”

**Gambar 5.2.1**

**Dinas Sosial Kota Bukittinggi**



*Sumber : Kantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi*

Adanya perencanaan yang sudah dirancang oleh Marfendi selaku wakil wali Kota Bukittinggi kita berharap agar segera terlaksana. Tentu disini kita membutuhkan kerjasama seluruh elemen pemerintahan agar pembangunan gedung Dinas Sosial Bukittinggi berjalan dengan lancar. Pemerintah harus memperhatikan bagian anggaran untuk pembangunan gedung Dinas Sosial Bukittinggi karena dengan adanya anggaran yang cukup dapat membantu berjalannya pembangunan Gedung Dinas Sosial.



Meilisa Fitri juga menambahkan selaku Asisten muda II Omdusman RI perwakilan Sumatera Barat.<sup>43</sup>

“...selain gedung tentu kita juga harus memperhatikan sarana dan perasarana yang lain seperti ruang tunggu, tempat parkir dan toilet. Tapi hasil penilaian kita semuanya sudah tersedia sarana umumnya. Kalau kita lihat kantor Dinas Sosial cukup kecil tetapi tapi fasilitasnya cukup memadai semuanya ada. Kemudian ada sarana yang kita lihat yaitu sarana khusus untuk orang disabilitas, lansia dan ibu menyusui. Sarana khusus tersebut dilengkapi dengan fasilitas seperti loket khusus disabilitas, kursi roda dan toilet. Tahun 2022 memang belum ada tetapi pada tahun 2023 sudah ada, jadi memang 2022 ke 2023 mengalami peningkatan, dan ini juga menjadi alasan kenapa tahun 2022 nilainya rendah. Di dalam melaksanakan pelayanan sudah ada regulasinya seperti UU RI No 25 Tahun 2009 Pasal 21...”.

**Gambar 5.2.2**

**Fasilitas di Dinas Sosial Kota Bukittinggi**




*Sumber: diolah peneliti tahun 2024*

<sup>43</sup> Wawancara dengan Meilisa Fitri selaku Asisten muda II Omdusman RI perwakilan Sumatera Barat dilakukan di Kantor Omdusman Kota Padang, pada tanggal 23 April 2024 pukul 10:00

Gambar diatas menunjukkan bahwa Kantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi sudah memiliki sarana dan prasarana umum dan disabilitas. Untuk regulasinya terlampir dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 5.2.1**

**Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21  
Tentang Pelayanan Publik**



No	Komponen standar pelayanan
1.	Dasar hukum
2.	Persyaratan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur
4.	Jangka waktu penyelesaian
5.	Biaya/tariff
6.	Produk pelayanan
7.	Sarana, prasarana dan / atau fasilitas
8.	Kompetensi pelaksanaan
9.	Pengawasan internal
10.	Penanganan pengaduan, saram dan masukan
11.	Jumlah pelaksanaan
12.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana

*Sumber : Diolah oleh peneliti Tahun 2024*

**Tabel 5.2.2****Dimensi Input-Penilaian Sarana Prasarana Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Hasil Penilaian</b>
1.	Frekuensi Pengawasan Internal	3
2.	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	3
3.	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	5
4.	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	5
5.	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	4
6.	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	3
7.	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	4
8.	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	1

*Sumber : Kantor Ombudsman Sumatera Barat Tahun 2024*

Dari data yang diperoleh oleh peneliti, dapat dilihat bahwa penilaian Ombudsman terkait sarana prasarana yang dimiliki Dinas Sosial cukup baik. Namun untuk sarana prasarana perlakuan khusus sangat buruk dan perlu ditingkatkan lagi guna mempermudah masyarakat yang membutuhkan sarana prasarana tersebut.

Dinas Sosial Kota Bukittinggi belum mempunyai Gedung sendiri hal tersebut dikarenakan susah mencari lahan yang kosong di Kota Bukittinggi ditambah minimnya anggaran yang dimiliki oleh Dinas Sosial. Dinas Sosial dan Pemerintahan Kota Bukittinggi juga sudah memiliki prioritas pembangunan dan pembangunan jangka Panjang.

Ketidak lengkapan sarana dan prasaran serta fasilitas yang menjadikan Dinas Sosial mendapatkan nilai yang rendah. Disini kita lihat ada dua masalah mendasar mengenai pembangunan Gedung Dinas Sosial yaitu lahan dan anggaran.

Untuk masalah anggaran tinggal menunggu dana dari APBD, akan tetapi untuk pembangunan Gedung terkendala di bagian lahannya, karena mengingat Kota Bukittinggi yang kecil dan Sekaran sudah padat, kecil kemungkinan untuk mendapatkan lahan yang kosong.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh penampilan aparatur saat melakukan pelayanan dan kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Pada dimensi *tangible* yang menjadi kendala di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022 masih perlu melakukan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh Ombudsman karena melihat adanya kekurangan pada fasilitas pelayanan yang ada, seperti kursi roda, toilet untuk disabilitas, lansia dan ibu menyusui.

### **5.2.2 Dimensi Realibility (Kehandalan)**

Kemampuan memberikan pelayanan yang handal dan memuaskan sangat dibutuhkan oleh setiap pemberi pelayanan. Mengukur kehandalan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sebuah aspek sikap tanggap, ketepatan pelayanan, dan Batasan waktu dalam pelayanan.

Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya

kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan.

Kehandalan yang ada dikantor Dinas Sosial sendiri sudah terbukti baik dan bisa menjalankan semua aspek sikap tanggap, dan memberikan ketepatan pelayanan yang baik serta mempunyai batasan waktu dan pelayanan. Terkait dengan penilaian Ombudsman mengenai rendahnya pelayanan di Kota Bukittinggi karena Dinas Sosial tidak memiliki inviden atau bukti langsung. Seperti kalimat yang disampaikan oleh Nofrianto selaku Ketua Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Bukittinggi.<sup>44</sup>

“...Dinas Sosial tahun 2023 ini 2 penilaian, Kemenpam dan Ombudsman. Tahun kemaren kenapa rendah kita pertama sekali dinilai, tahun 2022 tidak ada sosialisasi tiba-tiba dinilai, yang dinilai yang pakai inviden atau barang bukti. Sistem Ombudsman secara Nasional kita Sumatera Barat lebih rentan, Cuma kelemahan Dinas Sosial adalah tidak adanya Inviden karena takut dalam pengambilan video atau foto masyarakat dibuat risih”

Jika dilihat dari kalimat yang dipaparkan Nofrianto selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Bukittinggi terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas sosial sudah baik akan tetapi Ombudusman meganggap Dinas Sosial tidak melakukan pelayanan dengan

---

<sup>44</sup> ibid

baik karena tidak adanya inviden. Alasan kenapa Dinas Sosial tidak mengambil inviden saat melakukan pelayanan kepada masyarakat ialah, takut jika masyarakat menjadi risih dan tidak nyaman saat melakukan interaksi dengan Dinas Sosial. Tindakan yang dilakukan oleh Dinas Sosial untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat sudah tepat hanya saja tinggal bagaimana cara dari Dinas Sosial untuk mendapatkan inviden tanpa membuat risih masyarakat.

Berbeda dengan kalimat yang dipaparkan oleh Marfendi selaku wakil wali kota Bukittinggi.<sup>45</sup>

“...dari penilaian Ombudsman itu sebenarnya mencoba mempelajari apa saja yang dinilai, kita tau kenapa nilai C. Nilai sosial kita teralalu rendah dengan masalah begitu berat, dari kurang memadainya sarana dan prasarana, pengetahuan tentang layanan ramah kelompok marginal serta pelayanan untuk orang terlantar.”

Dapat disimpulkan bahwa penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman tidak hanya mengenai inviden akan tetapi yang harus diperhatikan lagi mengenai sarana prasarana serta pengetahuan mengenai jenis-jenis pelayanan di Dinas Sosial. Selain itu Dinas Sosial harusnya sudah siap dengan dilakukan penilaian secara tiba-tiba oleh Ombudsman.

Untuk mengantisipasi hal tersebut sebaiknya Dinas Sosial melakukan rapat minimal 1 bulan sekali untuk membahas program apa saja dan kebijakan apa yang telah terealisasi serta melakukan evaluasi terhadap kinerja yang

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Marfendi selaku wakil wali kota Bukittinggi, dilakukan di Kantor Wali Kota Bukittinggi pada tanggal 13 Desember pukul 14:32

sudah dilaksanakan. Seperti yang disampaikan oleh Meilisa Fitri selaku Asisten muda II Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat.<sup>46</sup>

“...selain adanya sosialisasi yang diberikan oleh Ombudsman agar Dinas Sosial mengerti dan paham mengenai pelayanan, kami juga melakukan evaluasi terhadap kinerja Dinas-Dinas dan kami berharap Dinas Sosial juga melakukan evaluasi guna mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki agar menjadi lebih baik...”

Disini peneliti melihat bahwa selain adanya pendampingan dari pihak Ombudsman, Dinas Sosial juga harus melakukan evaluasi. Evaluasi juga berguna dilakukan untuk mengetahui kekurangan yang dimiliki oleh Dinas Sosial, dengan itu Ombudsman dan pemerintah juga bisa membantu jika Dinas Sosial mengalami kekurangan terutama dibagian pelayanan.

**Tabel 5.2.3**  
**Dimensi Input-Penilaian Kompetensi Dinas Sosial Kota Bukittinggi**  
**Tahun 2022**

No	Indikator	Penilaian			
		Plt. Kepala Dinas	Pengelola Pengaduan	Petugas Layanan	Petugas Layanan
1.	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	5	2	5	5
2.	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	4	4	4	3
3.	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4	3	4	3
4.	Pengetahuan tentang bentuk-	5	3	5	2

<sup>46</sup> *Ibid*

	bentuk maladministrasi				
5.	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	2	2	2	3

*Sumber : Kantor Ombudsman Sumatera Barat Tahun 2024*

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilapangan bahwasannya pengetahuan petugas atau kehandalan yang dimiliki oleh petugas yang bekerja di Dinas Sosial sudah cukup baik, namun disini kita melihat data penilaian yang diberikan oleh Ombudsman mengenai pengetahuan tentang layanan ramah marginal/rentan itu sangat rendah. Hal tersebut harus diperhatikan oleh Dinas Sosial Kota Bukittinggi karena pengetahuan mengenai cara melayani masyarakat secara ramah sangat dibutuhkan guna berjalannya interaksi yang efektif.

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.



Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

**Tabel 5.2.4**  
**SOP Pelayanan Dinas Sosial Kota Bukittinggi**

No	SOP Pelayanan Dinas Sosial Kota Bukittinggi	Uraian Kerja
1.	Pelayanan orang terlantar	Pelayanan terhadap orang terlantar yang dilakukan oleh Dinas Sosial dengan bekerja sama dengan masyarakat dan instansi terkait lainnya seperti kepolisian. hal ini dilakukan demi mewujudkan visi dan misi SOP Pelayanan Orang Terlantar yang dilakukan oleh Dinas Sosial, yaitu terwujudnya penanganan dan pelayanan PPKS di Bukittinggi. Pelayanan ini dilakukan secara gratis dan tidak memiliki batasan waktu tertentu dalam pelaksanaannya.
2.	Pelayanan Pengajuan Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	Pelayanan pengajuan surat keterangan DTKS dilakukan Dinas Sosial bertujuan untuk memberikan layanan jaminan sosial kesehatan bagi masyarakat. Hal ini dilakukan demi mewujudkan visi Dinas Sosial yaitu adanya jaminan sosial kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkan. SOP ini dilakukan secara gratis dan dalam kurun waktu 30 menit hingga 1 hari
3.	Pelayanan Korban Bencana	Pelayanan terhadap korban bencana dilakukan untuk terciptanya perlindungan dan jaminan sosial dasar pasca bencana bagi korban bencana

		secara cepat dan tepat sasaran. Hal ini dilakukan dengan berkoordinasi dengan instansi terkait lainnya dalam penanganan korban bencana.
4.	Pelayanan Pengusulan Bantuan Sosial	Pelayanan pengusulan bantuan sosial dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang tertib, professional, berjiwa sosial serta tuntas dalam penyeluran bantuan sosial dengan mengutamakan pelayanan pada penerima bantuan sosial.
5.	Pelayanan Rekomendasi PUB (Pengumpulan Uang dan Barang dan LKS) Lembaga Kesejahteraan Sosial	Pelayanan rekomendasi PUB dan LKS dilakukan dengan menerima surat permohonan untuk rekomendasi PUB dan LKS yang ada di kota Bukittinggi, serta melakukan verifikasi dan mengeluarkan izin rekomendasi terhadap PUB dan LKS yang mengajukan permohonan
6.	Pengangkatan anak	Standar operasional prosedur pengangkatan anak yang dilakukan Dinas Sosial dengan menerima laporan dari masyarakat secara lisan dan kepolisian secara tertulis. Kemudian dinas sosial melakukan perlindungan terhadap anak tersebut dengan menitipkan anak sementara di RS, Panti, ataupun orang tua asuh. Dinas Sosial juga turut andil dalam proses pengangkatan anak jika ada orang tua yang ingin mengambil hak asuh atas anak tersebut. hal ini dilakukan Dinas Sosial dengan tujuan mengurangi angka anak terlantar di Kota Bukittinggi.

*Sumber: Kantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi*

Dalam melaksanakan pelayanan tentu harus ada standar pelayanan yang harus di penuhi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bagus, tanggap dan tepat. Maka dari itu di Dinas Sosial Kota Bukittinggi, menjelaskan bahwa adanya standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial kepada

masyarakat. Selain itu, dengan adanya SOP, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

### **5.2.3 Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)**

Daya tanggap dalam pelayanan perlu dimiliki oleh pegawai di setiap instansi publik. Pegawai yang memiliki daya tanggap yang baik bisa membantu cepatnya pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang menerima layanan. Pengukuran yang dilakukan terhadap daya tanggap pada Dinas Sosial Kota Bukittinggi, yaitu dilihat dari sebuah aspek kesediaan pelayanan dan tanggapan terhadap keluhan masyarakat yang datang.

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan public. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan.

Untuk di Dinas Sosial Kota Bukittinggi, daya tanggap para petugas sangat baik saat melakukan pelayanan, petugas selalu bersedia dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang. Petugas juga tidak mengacuhkan masyarakat yang datang, dan menanggapi keluhan masyarakat dengan baik serta bisa memberikan jawaban dan solusi atas keluhan masyarakat. Seperti

kalimat yang disampaikan oleh Tiara Ayuni selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kota Bukittinggi.<sup>47</sup>

“...untuk informasi mengenai pelayanan kami mendapatkan informasi dengan cepat dan mereka terjun langsung ke lapangan misalnya di Sekolah atau Kesehatan. Untuk ketanggapan dalam pelayanannya kadang ada yang cepat kadang ada yang lambat, mungkin karena kondisi tempat Dinas Sosial tidak cukup luas...”

Dari penjelasan Tiara Ayuni selaku masyarakat yang pernah mengunjungi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa hal ini terbukti dalam ruang tunggu Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

**Gambar 5.3**

**Ruang Tunggu Dinas Sosial Kota Bukittinggi**



*Sumber : Kantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi*

Dinas Sosial informan melihat bahwa ketanggapan Dinas Sosial dalam melayani masyarakat sangat bagus dan cepat. Meskipun ada kendala saat melakukan pelayanan seperti tempat Dinas Sosial yang kecil tetapi tidak

<sup>47</sup> Wawancara dengan Tiara Ayuni selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kota Bukittinggi. Dilakukan di Ramayana Kota Bukittinggi pada tanggal 2 Desember 2023 pukul 16:17

mempengaruhi Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Senada dengan yang disampaikan oleh Ainul Fitri selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kota Bukittinggi.<sup>48</sup>

“...saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, suatu ketika saya mengunjungi Dinas Sosial tetapi kebetulan pas di jam istirahat, namun orang-orang Dinas Sosial tetap melayani saya dan bertanya kepada saya apakah ada yang bisa di bantu. Nah setelah saya menjelaskan maksud tujuan saya kesini (Dinas Sosial) baru lah Bapak tersebut menjelaskan kepada saya bahwa sekarang sudah masuk jam istirahat dan kami akan buka lagi jam 2. Saya pun bersedia untuk menunggu sampai jam 2, alhasil memang jam 2 kantor Dinas Sosial sudah bukap dan langsung melanjutkan perbincangan kami yang tadi.”

Dari informasi yang peneliti dapat dari ke dua informan tadi, bahwa selain cepat tanggap nya Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Sosial juga menerapkan kedisiplinan. Terbukti dari Dinas Sosial yang tepat waktu dalam bekerja. Dinas Sosial juga memberikan solusi kepada masyarakat yang mengalami masalah dan Dinas Sosial siap untuk membantu masyarakat yang membutuhkan.

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ainul Fitri selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kota Bukittinggi

Tabel 5.2.4

**Dimensi Pengaduan- Penilaian Pengelolaan Pengaduan Dinas Sosial Kota  
Bukittinggi Tahun 2022**

No	Indikator	Hasil Penilaian
1.	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	3
2.	Pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan	4
3.	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	0
4.	Penyelenggaraan pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	4
5.	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	5
6.	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	3
7.	Pelaksana penyelesaian pengaduan-pengaduan diterima	0
8.	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan-pengaduan diselesaikan	0

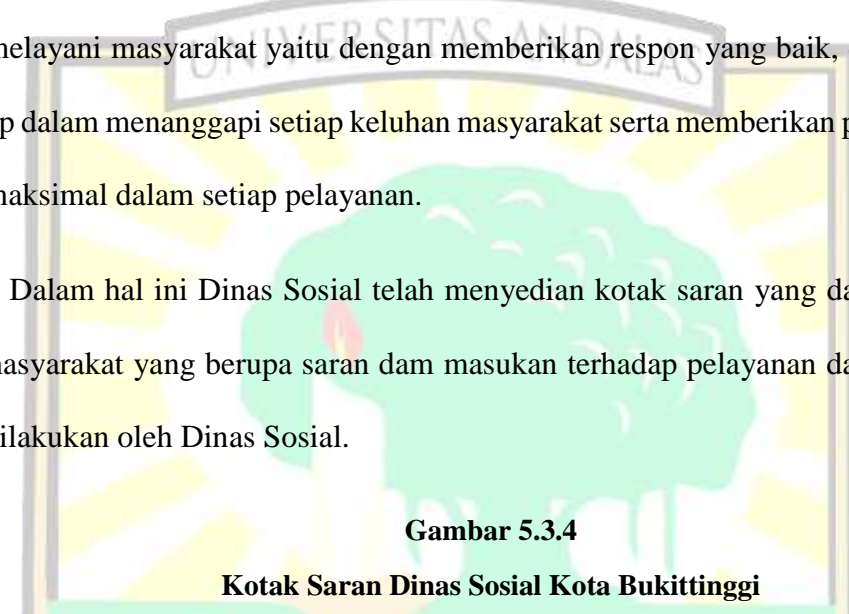
*Sumber : Kantor Ombudsman Sumatera Barat Tahun 2024*

Dari data penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman dapat dilihat bahwa kurangnya pengelola pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Sosial. Sebaiknya setelah adanya pengaduan dari masyarakat, Dinas Sosial harus mengelola dengan baik pengaduan tersebut agar pengaduan yang berikan oleh masyarakat bisa terselesaikan dengan baik.

Selain itu setelah Dinas Sosial memberikan solusi berupa bantuan kepada masyarakat harus ada pengawasan dari pihak Dinas Sosial agar mengetahui apakah bantuan yang diberikan sudah tepat dan sudah cukup membantu masyarakat.

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan.

Dalam hal ini Dinas Sosial telah menyediakan kotak saran yang dapat diisi oleh masyarakat yang berupa saran dan masukan terhadap pelayanan dan kinerja yang dilakukan oleh Dinas Sosial.



**Gambar 5.3.4**

**Kotak Saran Dinas Sosial Kota Bukittinggi**



*Sumber : Kantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi*

Dengan adanya kotak saran yang disediakan oleh Dinas Sosial, masyarakat dapat memberikan saran atau masukan kepada Dinas Sosial agar

lebih baik lagi. Kota saran ini juga menunjukkan bahwa Dinas Sosial juga mau menerima saran dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

#### **5.2.4 Dimensi Assurance (Jaminan)**

Anggota pegawai pada Dinas Sosial harus memiliki jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staf, bahkan memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing. Dan juga mampu memberikan rasa aman dan terjamin kepada masyarakat yang datang memberikan aduan atau yang datang untuk melakukan pelayanan. Mengukur dimensi jaminan ini dapat dinilai dari pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia.

Pegawai pada Dinas Sosial Kota Bukittinggi juga sudah memiliki kualitas pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik sesuai bidangnya masing-masing, serta sangat ramah dan sopan saat melayani masyarakat yang melakukan pelayanan. Dan jika terjadi kesalahan akan diberi kompensasi untuk



masyarakat. Seperti kalimat yang disampaikan oleh Tomy Hidayat selaku Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan dan Jaminan Sosial.<sup>49</sup>

“...yaa yang pasti kami kasih kompensasi sesuai SOP jika terjadi kesalahan,dan masalah yang terjadi disini tidak di beberkan ke masyarakat..”



Surat diatas adalah contoh surat jaminan yang diberikan langsung oleh Walikota Kota Bukittinggi kepada Dinas Sosial yang bertujuan untuk memberikan layanan jaminan sosial kesehatan bagi masyarakat. Layanan

<sup>49</sup> Wawancara dengan Tomy Hidayat selaku Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan dan Jaminan Sosial pada tanggal 1 Desember pukul 15:30

jaminan kesehatan yang diberikan oleh Dinas Sosial kepada masyarakat dilakukan secara gratis dalam kurun waktu 30 menit hingga 1 hari, hal ini sudah tercantum dalam SOP Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

Sesuai pemaparan yang disampaikan oleh Tomy Hidayat selaku Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan dan Jaminan Sosial bahwa Dinas Sosial hanya sebagai perantara dalam penyaluran Jaminan Kesehatan Sosial. Dinas Sosial berperan dalam mendata masyarakat yang dianggap layak dan memenuhi kriteria sebagai penerima Jaminan Kesehatan Sosial, untuk selanjutnya diajukan pada instansi terkait seperti Dinas Kesehatan dan Kementerian Sosial. Selain itu jika kesalahan tersebut dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial maka akan diberikan sanksi bahkan sampai dipecat. Seperti yang disampaikan oleh Marfendi selaku wakil wali kota Bukittinggi.<sup>50</sup>

“...tentu kita memberi peringatan semua pegawai setiap melakukan kecurangan dan kesalahan tentu kita kasih pelajaran, peringatan apa kesalahannya kemudian apa solusinya dan kemudian tentu kita kasih peringatan 1,2,3, kalau seandainya sampai peringatan ke 3, baru bisa kita ganti...”

Dapat kita simpulkan bahwa Dinas Sosial bersikap tegas kepada pegawai yang melakukan kesalahan dalam bekerja. Artinya Dinas Sosial menjaga kualitas pegawai dan mengutamakan profesionalitas dalam perekrutan pegawai. Selain itu, jaminan untuk masyarakat juga harus ada agar masyarakat merasa aman dan

---

<sup>50</sup>*ibid*

nyaman saat berkunjung ke Dinas Sosial. Hal ini juga disampaikan oleh Martias Wanto selaku sekretaris daerah Kota Bukittinggi.<sup>51</sup>

“...sebelum merekrut pegawai tentu kita sudah melakukan seleksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan standar kantor. Nah untuk jaminan keamanan masyarakat harus diutamakan agar masyarakat yang berkunjung merasa aman dan nyaman saat mendatangi kantor kita...”

Keamanan dan kenyamanan masyarakat saat berkunjung ke Dinas Sosial sangat diutamakan karena hal tersebut sudah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21. Untuk itu diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan yang cukup, baik dibidang pengetahuan dan kesopanan agar masyarakat merasa nyaman dan aman saat berkunjung ke Dinas Sosial Kota Bukittinggi.

Dimensi assurance jaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat pengguna layanan terhadap resiko yang akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi assurance juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Sehingga masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluannya.

### **5.2.5 Dimensi Emphaty (Empati)**

Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

<sup>51</sup> Wawancara dengan Martias Wanto selaku Sekretaris Daerah Kota Bukittinggi dilakukan melalui via whatsapp pada tanggal 12 Juni 2024

Pengukuran yang dilakukan pada dimensi empati dikantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi dapat dinilai dari bagaimana sikap dalam pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat yang melakukan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang maka pegawai Dinas Sosial Kota Bukittinggi selalu memberikan perhatian dan sikap yang ramah kepada setiap masyarakat, agar pelayanan yang dilakukan dapat tersampaikan dengan baik. Dalam melakukan pelayanan Dinas Sosial juga mengenyampingkan urusan pribadi dengan kata lain Dinas Sosial lebih mendahulukan kepentingan layanan diatas kepentingan pribadi. Seperti kalimat yang disampaikan oleh Marfendi selaku wakil wali Kota Bukitinggi.<sup>52</sup>

“...yang jelas kepentingan kerja, kalau kepentingan pribadi Dinas Sosial mengempingkan. Orang-orang yang bekerja di Dinas Sosial sudah diseleksi, tentu yang kami terima yang loyal dalam bekerja...”

Senada dengan yang disampaikan oleh Nofrianto selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Bukittinggi.<sup>53</sup>

“...ketika masyarakat datang kan rame tu, nah kami akan memepersilahkan masyarakat untuk duduk di kursi yang telah kami sediakan sambil menunggu antrean. Dalam melakukan pelayanan kami dituntut untuk ramah dalam memberikan pelayanan meskipun dalam pelayanan ada hal-hal yang membuat kami emosi dan kami juga harus mementingkan urusan pelayanan diatas kepentingan pribadi...”

Hal serupa juga disampaikan oleh Martias Wanto selaku Sekretaris Daerah Kota Bukittinggi.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Marfendi selaku wakil wali Kota Bukitinggi. dilakukan di Kantor Wali Kota Bukittinggi, pada tanggal pada tanggal 13 Desember pukul 14:32

<sup>53</sup> Wawancara dengan Nofrianto selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Bukittinggi. Dilakukan di kantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi pada tanggal 1 Desember 2023 pukul 14:39

<sup>54</sup> *Ibid*

“...dalam melaksanakan tugas tentu diperlukan kesabaran serta ramah dalam melayani masyarakat sebab terkadang ada beberapa masyarakat yang banyak bertanya jadi disitulah dibutuhkan keahlian pegawai dalam menangani masalah tersebut..”

Dari penjelasan yang informan dapat dari Dinas Sosial tersebut bahwa memang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk ramah dan bersabar dalam menjelaskan dan memberikan solusi ke pada masyarakat, walaupun nanti ada yang dari masyarakat yang membuat petugas dari Dinas Sosial emosi ataupun marah. Meskipun begitu, Dinas Sosial akan tetap mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi untuk menjaga profesionalitas dalam bekerja.

Hal ini juga didukung oleh Ainul Fitri selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kota Bukittinggi.<sup>55</sup>

“...memang benar Dinas Sosial bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada kami dan kami merasa sangat terbantu dengan bantuan yang diberikan oleh Dinas Sosial kepada kami...”

Dari pernyataan yang di sampaikan oleh Aiul Fitri selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kota Bukittinggi bahwa dalam melakukan pelayanan Dinas Sosial sangat ramah dan sopan kepada masyarakat. Selain itu Dinas Sosial juga memberikan solusi berupa bantuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Maka dapat disimpulkan bahwa meskipun tempat Dinas Sosial kecil, hal tersebut tidak menghalangi Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

---

<sup>55</sup> *Ibid*

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

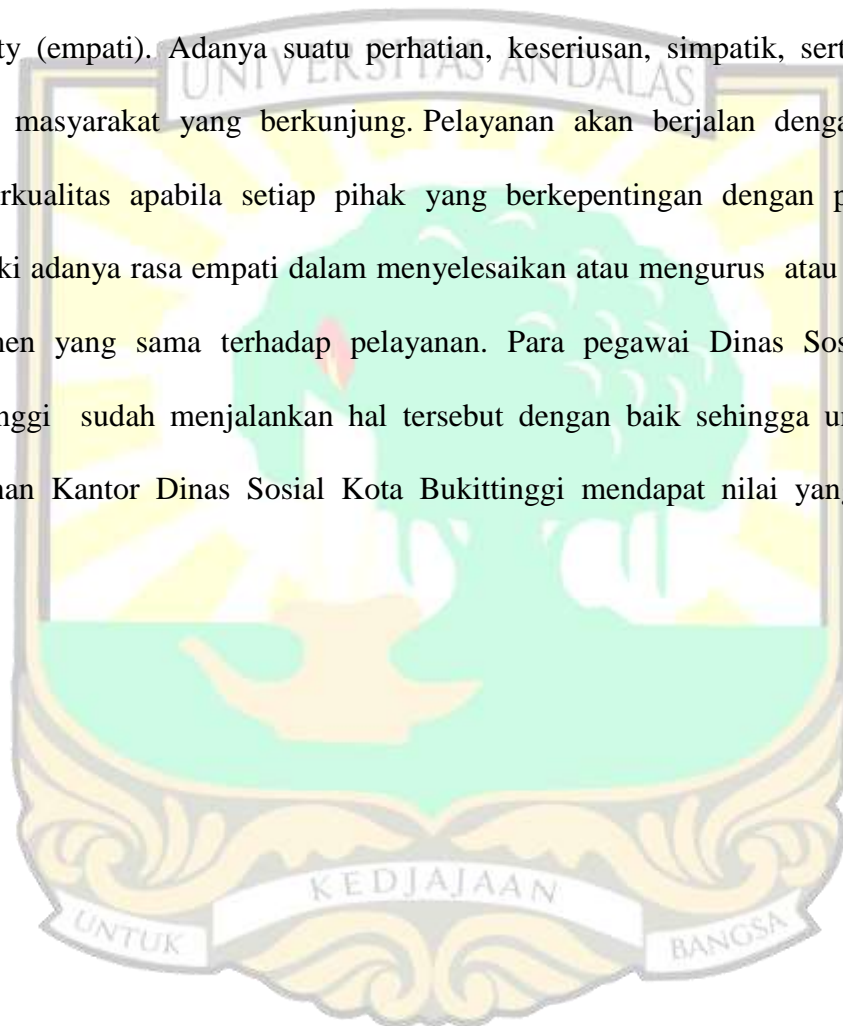
Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang

dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan.

Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil keseluruhan di atas peneliti melihat bahwa 1. Dimensi Tangible (berwujud). Dinas Sosial kota Bukittinggi sudah ada sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, tetapi Dinas Sosial Kota Bukittinggi belum mempunyai Gedung sendiri. Hal tersebut dikarenakan tidak ada lahan kosong yang bisa digunakan untuk pembangunan Gedung serta masih menunggu dana dari APBD. 2. Reliability (Kehandalan). Kecermatan petugas di Dinas Sosial Kota Bukittinggi sudah baik dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Dimensi Responsiveness (ketanggapan). Daya tanggap para petugas sangat baik saat melakukan pelayanan, petugas selalu bersedia dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang berkunjung ke Dinas Sosial Kota Bukittinggi. Selain itu Dinas Sosial juga memberikan solusi kepada masyarakat yang mengalami masalah dan Dinas Sosial siap untuk membantu masyarakat yang membutuhkan. 4. Dimensi Assurance (Jaminan). Anggota pegawai pada Dinas

Sosial Kota Bukittinggi sudah memiliki kualitas pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik sesuai bidangnya masing-masing, serta sangat ramah dan sopan saat melayani masyarakat yang melakukan pelayanan. Dinas Sosial Kota Bukittinggi juga sudah memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman saat berkunjung. 5. Dimensi Emphaty (empati). Adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, serta empati kepada masyarakat yang berkunjung. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Para pegawai Dinas Sosial Kota Bukittinggi sudah menjalankan hal tersebut dengan baik sehingga untuk segi pelayanan Kantor Dinas Sosial Kota Bukittinggi mendapat nilai yang baik.





## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil peneliti dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan Dinas Sosial Kota Bukittinggi dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu: Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance dan Emphaty.

1. Tangibel. Pengukuran terhadap dimensi bukti langsung (Tangible) dilakukan pada aspek fasilitas pelayanan, dan kesiapan pelayanan. Di kantor Dinas Sosial kelengkapan dan kondisi fisik sudah sangat memadai, dari tersediannya tempat parkir, ruang tunggu, walaupun Gedung yang dipakai sekarang milik Dinas Kesehatan
2. Realibility . Kehandalan yang ada dikantor Dinas Sosial sendiri sudah terbukti baik dan bisa menjalankan semua aspek sikap tanggap, dan memberikan ketepatan pelayanan yang baik serta mempunyai batasan waktu dan pelayanan. Terkait dengan penilaian Ombdusman mengenai rendahnya pelayanan di Kota Bukittinggi karena Dinas Sosial tidak memiliki inviden atau bukti langsung.
3. Responsiviness. Pengukuran yang dilakukan terhadap daya tanggap pada Dinas Sosial Kota Bukittinggi, yaitu dilihat dari sebuah aspek kesediaan pelayanan dan tanggapan terhadap keluhan masyarakat yang datang. Daya tanggap para petugas sangat baik saat melakukan pelayanan,

petugas selalu bersedia dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang. Petugas juga tidak mengacuhkan masyarakat yang datang, dan menanggapi keluhan masyarakat dengan baik serta bisa memberikan jawaban dan solusi atas keluhan masyarakat.

4. Assurance. Pegawai pada Dinas Sosial Kota Bukittinggi juga sudah memiliki kualitas pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik sesuai bidangnya masing-masing, serta sangat ramah dan sopan saat melayani masyarakat yang melakukan pelayanan. Dan jika terjadi kesalahan akan diberi kompensasi untuk masyarakat.
5. Emphaty. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang maka pegawai Dinas Sosial Kota Bukittinggi selalu memberikan perhatian dan sikap yang ramah kepada setiap masyarakat, agar pelayanan yang dilakukan dapat tersampaikan dengan baik.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan hasil temuan yang sudah peneliti dapatkan di lapangan terkait Analisis Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022, terdapat beberapa saran dari peneliti baik itu secara akademis dan praktis, sebagai berikut:

1. Saran untuk peneliti selanjutnya, di dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai rendahnya kualitas pelayanan publik dan sebaiknya peneliti selanjutnya meneliti mengenai aspek lain di dinas sosial.

2. Saran untuk Dinas Sosial Kota Bukittinggi adalah harus mempersiapkan berkas-berkas atau alat bukti bahwa Dinas Sosial sudah melaksanakan tugas dan bekerja sesuai SOP.



## DAFTAR PUSTAKA

- Antarane.com. 2022. “Lima Daerah Di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik”. Selengkapnya di <https://m.antarane.com/amp/berita/3319287/lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023 pada pukul 21:36 WIB.
- Afrizal. 2014. “*Metode Penelitian Kualitatif*”. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. 2004. “*Metode Penelitian Kualitatif*”. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bugin, Burhan. 2001. “*Metode Penelitian Sosial*”. Surabaya: Airlangga University Press.
- Bukittinggi.go.id. 2018. “Ombudsman RI Perwakilan Sumbar Gelar Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Tentang Standar Pelayanan Publik”. Selengkapnya di <https://www.bukittinggikota.go.id/berita/ombudsman-ri-perwakilan-sumbar-gelar-sosialisasi-penilaian-kepatuhan-tentang-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023 pada pukul 21:02 WIB.
- Deepublishstore.com. “Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis dan Contoh.” Selengkapnya di <https://deepublishstore.com/blog/pelayanan-publik/>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023 pada pukul 23:40 WIB.
- Lisa Hildayanti. 2019. “ Analisis Kualitas Pelayanan Pubik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang”. *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Siti Neneng Maryam. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Bandung. Vol VI No. 1
- Ombudsman.go.id. 2022. “Rapor Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Sumatera Barat Tahun 2022”. Selengkapnya di <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--rapor-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-opini-pengawasan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-sumatera-barat-tahun-2022p>. Diakses pada tanggal 14 Maret 2023 pada pukul 18:16 WIB.
- Ombudsman.go.id. 2023. “Tugas dan fungsi”. Selengkapnya di <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>. Diakses pada tanggal 17 Maret 2023 pada pukul 20:21 WIB.

- Padang.tribunnews.com. 2023. “ Pemko Bukittinggi Dapat Nilai ‘C’ dari Ombudsman RI, Terkait Kepatuhan Standar Pelayanan Publik”. Selengkapnya di <https://padang.tribunnews.com/2023/01/02/pemko-bukittinggi-dapat-nilai-c-dari-ombudsman-ri-terkait-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>. Diakses Pada tanggal 19 Januari 2023 pada pukul 00:43 WIB.
- Rof'atul Jamil. 2020. “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung”. *Skripsi*. Bandung. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.
- Subhan Suaib. 2021. “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)”. Mataram: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Hlm 10-11
- Sefely Novia. 2018. “Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)”. *Skripsi*. Padang: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
- Sedermayanti. 2013. Reformasi Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Suandi. 2019. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. Vol 1 no (2). Hlm 8
- Satori, Djam'an dan Komariah. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



## 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, Liman 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/2839/UN16.08.WD/PT.01.04/2023 24 Oktober 2023  
Hal : **Izin Penelitian**

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

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

Nama	: Nabilla Gustia Utama Putri
Nomor BP.	: 1910833015
Departemen/Program Studi	: Ilmu Politik
Alamat	: Komplek perumahan unand blok D3/12/04 Padang Besi
No. HP	: 083182856102
Judul	: Analisis Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022
Waktu	: Oktober s/d Desember 2023
Lokasi	: Kota Bukittinggi
Dalam Rangka	: Penulisan Skripsi

Oleh karena itu kami mengharapkan bantuan Saudara untuk dapat memberikan Izin *Audience* wawancara kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melaksanakan tugas sebagaimana mestinya.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.



Zulfurmi, M. Soc. Sc.  
00652665011002

**Tembusan:**

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

## Lampiran 2

## 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/328/UN16.08.WD/PT.01.04/2024

29 Februari 2024

H a l : **Izin Penelitian**

Yth. ....

di

Tempat

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

Nama : Nabilla Gustia Utama Putri  
 Nomor BP. : 1910833015  
 Departemen/Program Studi : Ilmu Politik  
 Alamat : Komplek perumahan unand blok D3/12/04 Padang Besi  
 No. HP : 083182856102  
 Judul : Analisis Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022  
 Waktu : Februari s/d Maret 2024  
 Lokasi : Kota Padang  
 Dalam Rangka : Penulisan Skripsi

Oleh karena itu kami mengharapkan bantuan Saudara untuk dapat memberikan *Izin Audience* wawancara 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 Pendamping
4. Mahasiswa yang bersangkutan

### Lampiran 3

Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Pemerintah Kota Bukittinggi.

**PEMERINTAH KOTA BUKITINGGI**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Jend. Sudirman No. 27 – 29 Bukittinggi Telp. (0752) 23976

**REKOMENDASI IZIN PENELITIAN**  
 Nomor : 000.9/346 /BKPol-KB/2023

Dasar	:	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
Menimbang	:	a. Bahwa sesuai surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Nomor B/2839/UN16.08.WD/PT.01.04/2023 Tanggal 24 Oktober 2023, Perihal Mohon Izin Penelitian; b. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan Rekomendasi Penelitian; c. Bahwa sesuai konsideran huruf a dan b serta hasil Verifikasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, berkas persyaratan administrasi Surat Rekomendasi Penelitian telah memenuhi syarat.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, memberikan Rekomendasi Izin Penelitian kepada :


Nama	:	<b>NABILLA GUSTIA UTAMA PUTRI</b>
Tempat/Tanggal Lahir	:	Batusangkar/2 Agustus 2001
Pekerjaan	:	Mahasiswa
Alamat	:	Komp. Unand Blok D, Kel. Padang Besi, Kec. Lubuk Kilangan
Nomor Identitas	:	1371074208010005
Judul Penelitian	:	Analisis Kinerja Pemerintah Kota Bukittinggi di Sektor Pelayanan Publik Tahun 2022
Lokasi Penelitian	:	1. Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi 2. Dinas Sosial Kota Bukittinggi
Waktu Penelitian	:	20 November s/d 20 Desember 2023
Anggota Penelitian	:	-
Digunakan untuk	:	Penelitian

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib dan menaati tata tertib di lokasi tempat penelitian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Pelaksanaan penelitian jangan disalahgunakan untuk keperluan yang dapat mengganggu ketertiban dan ketenteraman umum;
3. Pelaksanaan penelitian dengan Protokol Kesehatan Covid-19 dan ketentuan lebih lanjut mengikuti aturan di tempat pelaksanaan penelitian;
4. Melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Bukittinggi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi;
5. Rekomendasi penelitian ini berlaku mulai tanggal diterbitkan dan apabila terjadi penyimpangan, maka Surat Rekomendasi Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku.

Demikian surat rekomendasi ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 24 November 2023  
 A.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi  
 Kasubid. Kewaspadaan Diri dan Penanganan Konflik,

  
**ROBBY EFENDI, SE, MM**  
 NIP.:19810713 200501 1 002


Tembusan kepada Yth. :

1. Walikota Bukittinggi (sebagai laporan);
2. Dekan Fakultas Ilmu Politik Universitas Andalas;
3. Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Bukittinggi;
4. Kepala Dinas Sosial Kota Bukittinggi;
5. Arsip.



## Lampiran 4

Surat izin penelitian dari Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

 <b>OMBUDSMAN</b> REPUBLIK INDONESIA	<b>PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA</b> <b>PROVINSI SUMATERA BARAT</b> <i>Jl. Sawahan No.58, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang - Sumatera Barat</i> <i>No.Telepon: 0751-892521, Layanan Pengaduan: 0811 955 3737</i> <i>Email: pengaduan.sumbar@ombudsman.go.id, website:www.ombudsman.go.id</i>	
Nomor	: B/0031/DI.02.02-03/PDG/III/2024	14 Maret 2024
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: -	
Hal	: Pemberian Izin Pengambilan Data	
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas		
<p>Sehubungan dengan surat Nomor: B/328/UN16.08.WDI/PT.01.04/2024, tanggal 29 Februari 2024 perihal Surat Izin pengambilan data maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa a.n Nabilla Gustia Utama Putri, diizinkan untuk melakukan Pengambilan Data pada kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Calon Mahasiswa penelitian diharapkan dapat mematuhi peraturan yang berlaku di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dan melengkapi syarat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan penelitian yang ditandatangani Dekan/Ketua Jurusan/ Ketua Program Studi yang ditujukan kepada Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Barat</li> <li>2. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>3. Foto Copy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>4. Salinan atau hasil pindai Kartu Rencana Studi (KRS) semester terakhir</li> <li>5. Membawa daftar pertanyaan untuk permintaan awal penelitian</li> <li>6. Menyerahkan satu proposal untuk pelaksanaan penelitian</li> </ol> <p>Mahasiswa dimaksud dipersilahkan datang langsung ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dengan terlebih dahulu mempersiapkan syarat-syarat untuk penelitian. Guna kemudahan komunikasi silahkan menghubungi Marisyah Fadhlila dengan nomor yang dapat dihubungi 0812-6798-6383 pada jam kerja.</p>		
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSN		

## Lampiran Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022



### RINCIAN HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2022

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kota Bukittinggi  
Unit Layanan : Dinas Sosial

#### Dimensi Input - Penilaian Kompetensi

No	Indikator	Hasil Penilaian			
		pl. Kepala Dinas	Pengelola Pengaduan	Petugas Layanan	Petugas Layanan
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	5	2	5	5
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	4	4	4	3
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4	3	4	3
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	5	3	5	2
5	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	2	2	2	3

**Dimensi Input - Penilaian Sarana Prasarana**

No.	Indikator	Hasil Penilaian
1	Frekuensi Pengawasan Internal	3
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	3
3	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	5
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	5
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	4
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	3
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	4
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	1

## Dimensi Proses - Penilaian Standar Pelayanan

No.	Nama Produk	Indikator	Hasil Penilaian
1	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Persyaratan	1
2	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	1
3	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	1
4	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Biaya/Tarif	1
5	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Produk Pelayanan	1
6	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Maklumat Layanan Publikasi	1
7	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Maklumat Substansi/Kualitas	2
8	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Pelayanan Khusus	0
9	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	1
10	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Moto Pelayanan	1
11	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Atribut	5
12	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	4
13	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Persyaratan	1
14	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	1
15	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	1
16	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Biaya/Tarif	1
17	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Produk Pelayanan	1
18	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Maklumat Layanan Publikasi	1

*Dokumen terbatas yang penggunaannya dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia*

No.	Nama Produk	Indikator	Hasil Penilaian
19	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Maklumat Substansi/Kualitas	2
20	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Pelayanan Khusus	0
21	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	1
22	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Moto Pelayanan	1
23	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Atribut	5
24	Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	4

**Dimensi Pengaduan - Penilaian Pengelolaan Pengaduan**

No.	Indikator	Hasil Penilaian
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	3
2	Pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan	4
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	0
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	4
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	5
6	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	3
7	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diterima	0
8	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diselesaikan	0

## Lampiran Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023

### KERTAS KERJA HASIL PENILAIAN

Dinas Sosial

Dimensi INPUT - Kompetensi Pelaksana

No	Indikator	Staf Bidang Pengaduan		Pengganti Pimpinan Bidang Pengaduan		Staf Bidang Pelayanan		Pimpinan Bidang Pelayanan	
		Nilai	Nilai Supervisi	Nilai	Nilai Supervisi	Nilai	Nilai Supervisi	Nilai	Nilai Supervisi
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	5	5	5	5	5	5	5	0
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	4	4	5	5	5	5	5	0
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	5	5	5	5	5	5	5	0
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	5	5	5	5	5	5	5	0
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	1	1	1	1	1	1	5	0
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	4	4	5	5	4	4	5	0

Dinas Sosial  
Dimensi INPUT - Sarana Prasarana

No	Indikator	Hasil Penilaian	Penilaian Supervisi
1	Frekuensi Pengawasan Internal	3	3
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	3	3
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	5	5
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	5	5
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	3	3
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	3	3
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5	5
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5	5
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	4	4



Dinas Sosial  
Dimensi PROSES - Standar Pelayanan

No	Indikator	Nama Produk	Hasil Penilaian	Penilaian Supervisi
1	Ketersediaan Persyaratan	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
2	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
3	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
4	Ketersediaan Biaya/Tarif	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
5	Ketersediaan Produk Pelayanan	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
6	Publikasi Maklumat pelayanan	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
7	Subtansi Maklumat Pelayanan	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
8	Pelayanan Khusus	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
9	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
10	Ketersediaan Moto Pelayanan	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
11	Ketersediaan Atribut	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	5	5
12	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Bantuan Sosial Bagi Orang Terlantar	4	4
13	Ketersediaan Persyaratan	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5
14	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5

15	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Pengajuan surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	1	1
16	Ketersediaan Biaya/Tarif	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	1	1
17	Ketersediaan Produk Pelayanan	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5
18	Publikasi Maklumat pelayanan	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5
19	Subtansi Maklumat Pelayanan	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5
20	Pelayanan Khusus	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5
21	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5
22	Ketersediaan Moto Pelayanan	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5
23	Ketersediaan Atribut	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	5	5
24	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Pengajuan Surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	4	4

Dinas Sosial  
Dimensi OUTPUT - SPM/KM

No	Indikator	Harah Pertama	Penilaian Supervisi	Penilaian Jaminan Mutu
1	IKM/SPM	4	4	4

Dinas Sosial  
Dimensi PENGADUAN - Pengaduan

No	Indikator	Harah Pertama	Penilaian Supervisi	Penilaian Jaminan Mutu
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	3	3	-
2	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	4	4	-
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	0	0	-
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	3	3	-
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	0	0	-
6	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	Diterima 2020 : 0	Diterima 2020 : 0	Diterima 2020 : -
		Diselesaikan 2020 : 0	Diselesaikan 2020 : 0	Diselesaikan 2020 : -
		Diterima 2021 : 868	Diterima 2021 : 868	Diterima 2021 : -
		Diselesaikan 2021 : 868	Diselesaikan 2021 : 868	Diselesaikan 2021 : -
		Diterima 2022 : 928	Diterima 2022 : 928	Diterima 2022 : -
		Diselesaikan 2022 : 928	Diselesaikan 2022 : 928	Diselesaikan 2022 : -
		868	868	-
		928	928	-

## Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Nofrianto selaku Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Bukittinggi (Jum'at , 1 Desember 2023)



Wawancara dengan Fajar selaku pelaksanaan penanggulangan kemiskinan Dinas Sosial Kota Bukittinggi (Jum'at, 1 Desember 2023)



Wawancara dengan Tomy Hidayat selaku Kepala Bidang Rehabalitas dan Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Kota Bukittinggi (Jum'at, 1 Desember 2023)



Wawancara dengan Fadli selaku coordinator PKH Dinas Sosial Kota Bukittinggi (Jum'at 1 Desember 2023)



Wawancara dengan Marfendi selaku Wakil Walikota Kota Bukittinggi (Rabu, 13 Desember 2023)



Wawancara dengan Ainul Fitri Selaku Masyarakat Kota Bukittinggi (Sabtu, 2 Desember 2023)



Wawancara dengan Tiara Ayuni selaku Masyarakat Kota Bukittinggi (Sabtu, 2 Desember 2023)



Wawancara dengan Meilisa Fitri selaku informan triangulasi peneliti, Asisten Muda II Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat ( Selasa, 23 April 2024)



Wawancara dengan Martias Wanto selaku Seketaris Daerah Kota Bukittinggi melalui via WhatsApp ( Rabu, 12 Juni 2024)



Nabilla Gustia Utama Putri 1910833015 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

19%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Andalas

Student Paper

12%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

5%

3

eprints.uniska-bjm.ac.id

Internet Source

3%

4

scholar.unand.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches

15/11/24

MHB Fidi S.P.A