

---

## KUALITAS PELAYANAN PADA SEKTOR PENANGANAN FAKIR MISKIN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN KEDIRI

Rizki Fillya Curtinawati<sup>1</sup>,  
RR. Endang Sri Handini<sup>2</sup>,  
Moh. Hasim<sup>3</sup>

email: [curtinawati.fillya@gmail.com](mailto:curtinawati.fillya@gmail.com)

Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Pawyatan Daha

---

### *Abstract*

*Good governance is currently implemented in an effort to improve public services. The concept of service quality is one of the factors as a measure of organizational performance, either institutions or government agencies. The Social Service is an implementing element of regional government affairs in the social sector which is regulated in Kediri Regent Regulation Number 46 of 2016. The focus of this research is to measure the quality of service at the Kediri Regency Social Service with SERVQUAL theory Service Quality indicators. Research using descriptive with a qualitative approach. The results of the quality of service of the 5 existing indicators can be concluded that the Kediri District Social Service has carried out the service quite well. However, some indicators that are considered weak, need to be improved that the importance of providing the best service for the public as an effort to increase satisfaction.*

**Keywords:** *Pubic Service, Service Quality, Servqual*

### **PENDAHULUAN**

Tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) saat ini diimplementasikan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik dianggap baik dan berkualitas apabila dalam pelaksanaan fokus utamanya adalah kepentingan masyarakat. Hal ini penting karena memberikan dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat, yang menilai kinerja pelayanan pemerintah secara langsung. Indikator tersebut dapat menjadi ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Bazarah dkk., 2021). Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, serta pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada uraian diatas tugas penting pemerintah wajib memberikan pelayanan pada masyarakat dengan semaksimal mungkin sebagai penerima layanan sesuai dengan kebutuhan yakni pelayanan yang baik, efektif, efisien serta terukur.

Menurut Rachmadyaningrum et al (2022) hakikat pemerintahan sebagai para penyelenggara pelayanan untuk menciptakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai salah satu upaya untuk mereformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dilakukan untuk mewujudkan administrasi publik yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan guna menghadapi tantangan globalisasi. (Istiqomah et, al. 2022).

Upaya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih salah satunya dengan menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Konsep kualitas layanan (*Service quality*) menjadi salah satu faktor sebagai pengukur kinerja organisasi baik lembaga, instansi pemerintah ataupun perusahaan dengan tujuan mendapat kepuasan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik memiliki kebutuhan serta harapan terhadap kinerja layanan publik yang disediakan dapat memuaskan baik yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah seperti menyediakan sarana dan prasarana memadai dan penyediaan sumber daya aparatur (SDM) yang kompeten untuk menjalankan pelayanan publik yang optimal. Hingga saat ini, sering kali kualitas layanan, bahkan yang dianggap minimum, masih belum memenuhi harapan masyarakat

Penilaian berdasarkan zona yang dilakukan oleh Ombudsman RI mengalami peningkatan. Tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Pada zona kuning dan merah mengalami penurunan. Hasil penilaian Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Sosial Kabupaten

Kediri yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Dinas Sosial merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang sosial. Pada Peraturan Bupati Kediri Nomor 46 Tahun 2016 telah dijelaskan Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tupoksi dan Tata Kinerja Dinas Sosial Kab. Kediri. Terdapat 3 Bidang Utama pada Dinas Sosial antara lain : 1) Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial 2) Bidang Rehabilitasi Sosial 3) Bidang Pemberdayaan Sosial 3) Bidang Penanganan Fakir Miskin

Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kediri melaksanakan berbagai pelayanan publik salah satunya pada bidang Penanganan Fakir miskin. Penanganan Fakir Miskin adalah upaya terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat dalam bentuk kebijakan, program, kegiatan pemberdayaan, pendampingan, serta fasilitasi untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Adapun beberapa program kegiatan yang dibawah oleh bidang ini adalah sebagai berikut:

a. PKH

PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin dan rentan.

b. BPNT

BPNT adalah bantuan untuk membeli kebutuhan pokok yang diberikan dalam bentuk non tunai.

c. Santunan Kematian

Santunan Kematian diberikan Dinas Sosial kepada keluarga yang ditinggalkan.

d. KIS PEMDA

KIS/ Kartu Indonesia Pintar diberikan kepada anak usia wajib sekolah yang kurang mampu agar biaya sekolah bisa gratis serta mendapat uang saku bulanan.

e. BLT

Bantuan Langsung Tunai manfaat BST adalah untuk meringankan beban ekonomi, meningkatkan daya beli, dan mencegah kemiskinan.

f. Alat Bantu Disabilitas

Beberapa masyarakat Kabupaten Kediri yang masuk kategori Disabilitas diberikan alat bantu sesuai kebutuhan.

g. Pemberian Dana Kesehatan

Pemberian Dana kesehatan untuk masyarakat diprioritaskan untuk penyakit tertentu.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan data yang didapatkan melalui Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) mulai tahun 2021 sampai dengan 2022 yang mengalami penurunan 1 persen. Kemudian di tahun 2022 sampai 2023 dapat ditekan lagi hingga mencapai angka 4 persen.

Akan tetapi yang perlu ditekankan pada penelitian ini adalah pada pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Kediri kepada penerima bantuan yang mana seringkali kurang memuaskan. Hal ini dilatarbelakangi salah satunya adalah Standart Operasional Prosedur (SOP) yang membuat sebagian masyarakat kesulitan dalam mendapatkan haknya dalam pelayanan program yang ada pada fakir miskin.

Masalah SOP ini tidak hanya pada bidang fakir miskin akan tetapi ditemukan oleh secara umum pada seluruh bagian pelayanan bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mendapatkan bantuan sosial. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya informasi dari pendamping sosial terkait kelengkapan seperti pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Seperti yang kita ketahui bahwa SKTM adalah syarat utama masyarakat mendapatkan manfaat dari program Dinas Sosial Kabupaten Kediri.

Berdasarkan *empirical problem* yang ada, masyarakat Kabupaten Kediri semakin sadar hak dan kewajiban yang diterima sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Berdasarkan latar belakang dan observasi peneliti mengambil judul penelitian **Kualitas Pelayanan Pada Sektor Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kab. Kediri**

## METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Hal ini sesuai dengan fokus yang diambil oleh peneliti sehingga dengan deskriptif kualitatif peneliti dapat mendeskripsikan fenomena dilapangan.

Kemudian, metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif. Menurut Sukmadinata (2011), penelitian dengan metode deskriptif baik dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena apa adanya. Lokasi penelitian di Dinas Sosial Kabupaten Kediri pada bidang Penanganan Fakir Miskin.

Adapun fokus dari penelitian ini adalah pengukuran kualitas layanan yang diberikan Dinas Sosial kepada Masyarakat Kabupaten Kediri khususnya penerima manfaat bantuan sosial. Oleh karena itu analisis berdasarkan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman,1990) yaitu teori SERVQUAL.

SERVQUAL merupakan metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk

meningkatkan kualitas. Metode tersebut sebagai pengembangan pemahaman kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan, selanjutnya akan dibandingkan terhadap organisasi. Analisisnya akan menghasilkan panduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. Keyakinan/Jaminan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa

percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (*Empathy*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Sumber data primer berupa wawancara dengan pihak dinas sosial serta beberapa masyarakat serta pengumpulan data informasi saat di lokasi penelitian. Penentuan narasumber sebagai data primer penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* agar memperoleh data yang lebih fokus dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian yang diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Data Sekunder peneliti beberapa data laporan statistik yang berhubungan dengan penelitian dan regulasi baik pemerintah pusat dan daerah.

Narasumber penelitian adalah Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin, Pegawai pelayanan, serta sebanyak 136 responden sebagai responden kategori golongan masyarakat miskin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun jumlah Jumlah Selama periode Maret 2003 – Maret 2024 atau selama dua dekade, jumlah penduduk miskin di Kabupaten Kediri mengalami penurunan sebesar 129,93 ribu jiwa, dari 289,20 ribu jiwa menjadi 159,27 ribu jiwa penduduk miskin atau rata-rata berkurang 6,19 ribu jiwa setiap tahunnya. Sementara pada periode 2024 jumlah penduduk miskin Kabupaten Kediri berjumlah 159,27 ribu jiwa atau berkurang sebesar 12,91 ribu jiwa

jika dibandingkan tahun 2023 dengan jumlah penduduk miskin sebesar 171,18 ribu jiwa.

Berdasarkan persentase penduduk miskin di Kabupaten Kediri tahun 2024 adalah 9,95 persen, mengalami penurunan kemiskinan bila dibandingkan tahun 2023 yaitu 10,72 persen atau turun sebesar 0,77 persen poin. Penurunan persentase penduduk miskin pada 2024 di Kabupaten Kediri ini menandakan bahwa kondisi kemiskinan di Kabupaten Kediri telah membaik setelah sempat terjadinya peningkatan persentase penduduk miskin pada 2023 terhadap 2022 di Kabupaten Kediri.

Selama periode 2003-2024 terjadi penurunan kemiskinan sebesar 9,67 persen poin dari 19,62 persen pada tahun 2003 menjadi 9,95 persen di tahun 2024. Berikut data beberapa program kegiatan Dinas Sosial Kabupaten Kediri sebagai berikut :

**Tabel 1. Program Kegiatan Tahun 2024 Bidang Fakir Miskin Dinas Sosial Kab. Kediri**

Program	Target	Realisasi	Capaian
PKH	880/rt	880/rt	100%
BNPT	159rb /Jiwa	120rb /jiwa	0,75%
Santunan Kematian	-	112/jiwa	100%
KIS Pemda	-	78/jiwa	100%
BLT	159rb /Jiwa	120rb /jiwa	0,75%
Alat Bantu Disabilitas	-	38/jiwa	100%
Pemberian Dana Kesehatan	70/jiwa	70/jiwa	100%

Sumber. Dinas Sosial Kab. Kediri (dikelola oleh Peneliti)

a. PKH

PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin dan rentan. Pemberian

PKH ini tidak terlepas dari data yang terpusat. Adapun penerima PKH di Kabupaten Kediri

b. BPNT

BPNT adalah bantuan untuk membeli kebutuhan pokok yang diberikan dalam bentuk non tunai. Dana BPNT dicairkan dalam empat tahap dengan besaran dana tertentu.

c. Santunan Kematian

Santunan Kematian diberikan Dinas Sosial kepada keluarga yang ditinggalkan.

d. KIS PEMDA

KIS/ Kartu Indonesia Pintar diberikan kepada anak usia wajib sekolah yang kurang mampu agar biaya sekolah bisa gratis serta mendapat uang saku bulanan.

e. BLT

Bantuan Langsung Tunai manfaat BST adalah untuk meringankan beban ekonomi, meningkatkan daya beli, dan mencegah kemiskinan.

f. Alat Bantu Disabilitas

Beberapa masyarakat Kabupaten Kediri yang masuk kategori Disabilitas diberikan alat bantu sesuai kebutuhan, mulai dari kursi roda, tongkat ataupun alat bantu dengar oleh Dinas Sosial Kabupaten Kediri.

g. Pemberian Dana Kesehatan

Pemberian Dana kesehatan diprioritaskan untuk penyakit Kemoterapi dan operasi Patah Tulang dengan jumlah 70/jiwa atau masyarakat Kabupaten Kediri yang kurang mampu.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual didapat pada masing-masing indikator dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **Bukti Fisik/ *Tangible***

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan indikator kualitas pelayanan pada bukti fisik adalah sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan masih kurang seperti tempat duduk untuk menunggu antrian pelayanan yang kurang memadai sehingga banyak masyarakat yang menunggu diluar gedung dinas. Selain itu, jumlah komputer dan printer juga kurang memadai untuk melakukan pelayanan sehingga pegawai harus bergantian menggunakan printer. Hal ini membuat antrian semakin lama. Beberapa informasi juga tidak terpasang seperti SOP pelayanan, syarat apa saja yang dibutuhkan sehingga membuat masyarakat kurang mendapatkan informasi. Berikut adalah jumlah responden kualitas sarana dan prasarana Tahun 2024 sebagai berikut :

**Tabel 2: Hasil Wawancara Indikator Sarana Prasarana Masyarakat pada Dinsos Kab. Kediri**

Kategori Kepuasan	Jumlah
Resonden	136 Orang
Cukup	96
Baik	25
Sangat Baik	15

Sumber. Olahan Peneliti (2024)

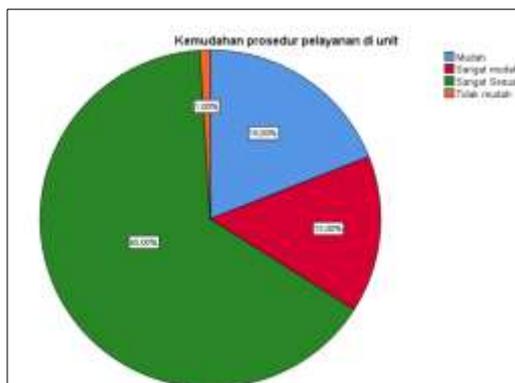
Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat cukup baik yang mana lebih tinggi dari pada masyarakat yang memiliki baik dan sangat baik. Hal ini menjadikan perlunya evaluasi Dinas Sosial Kabupaten Kediri untuk berinovasi terkait sarana dan prasarana dalam pelayanan agar tingkat kepuasan masyarakat bisa naik ke baik maupun sangat baik.

### **Keandalan /*Realibility***

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan indikator kualitas pelayanan pada

aspek keandalan pada Dalam pelaksanaannya sesudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Akan tetapi untuk jaminan waktu penyelesaian dari pihak Dinsos belum bisa memastikan. Seperti banyak yang akan mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) namun beberapa masyarakat tidak dapat menerima pada hari itu juga. Biasanya pegawai membutuhkan waktu untuk cek data. Akan tetapi untuk penyelesaiannya kadangkala yang dijanjikan 2 hari bisa menjadi seminggu sehingga beberapa masyarakat yang rumahnya berjarak jauh dengan Dinas Sosial akan sangat dirugikan secara efisiensi biaya dan efektifitas waktu

Berbeda dengan penjelasan Kepala Bidang Fakir Miskin yang mengatakan bahwa Sistem dan prosedur terkait aktivitas pekerjaan diselenggarakan dalam suatu organisasi. Prosedur yang baik mampu menjadikan arus kerja lebih baik, menjadi panduan untuk pegawai, penghematan waktu dan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian dalam organisasi. Namun sistem/prosedur tersebut masih terkendala dengan kurang pro aktifnya masyarakat dalam mengecek ulang berkas-berkas sebagai persyaratan pembuatan surat keterangan. Hal tersebut mengakibatkan terlambatnya proses pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan. Dibawah ini grafik prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin



**Grafik 1. Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Sumber. Dinas Sosial Kab. Kediri

Grafik tersebut dapat dilihat bagaimana penilaian pelanggan ketika melakukan pelayanan pada bidang Penanganan Fakir Miskin. Hal tersebut berbanding terbalik dengan yang terjadi di lapangan. Tetapi ketika melakukan observasi secara langsung, tidak sedikit masyarakat yang belum melengkapi berkas-berkas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berikut adalah jumlah responden indikator kualitas keandalan sebagai berikut:

**Tabel 3 : Hasil Wawancara Indikator Keandalan oleh Masyarakat pada Pegawai Dinsos Kab. Kediri**

Kategori Kepuasan	Jumlah
Resonden	136 Orang
Cukup	76 Orang
Baik	50 Orang
Sangat Baik	10 Orang

Sumber. Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat cukup baik yang mana lebih tinggi dari pada masyarakat yang memiliki baik dan sangat baik. Hal ini menjadikan perlunya evaluasi Dinas Sosial Kabupaten Kediri dalam peningkatan keandalan pegawai dalam pelayanan agar tingkat kepuasan masyarakat bisa naik ke baik maupun sangat baik.

Selain itu, terdapat beberapa kali insiden listrik padam ketika jam aktif opsional pelayanan. Untuk mengantisipasi terhambatnya proses pelayanan, Dinas Sosial seharusnya memberikan solusi terkait dengan hal tersebut seperti menggunakan genset. Prasarana seperti yang telah disebutkan juga sangat membantu dalam proses pelayanan ketika menemukan kendala listrik padam.

### **Daya Tanggap /Responsiveness**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan indikator kualitas pelayanan pada daya tanggap adalah rendah. Yang mendasari daya tanggap rendah untuk pegawai berdasarkan wawancara banyak yang mengeluhkan kurang terbantunya masyarakat akan persyaratan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Akan tetapi berbeda dengan hasil wawancara pegawai bidang pelayan bahwa pegawai siap membntu masyarakat yang kurang paham akan persyaratan. Selain itu untuk petugas lapangan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait informasi update data terbaru yang akhirnya masyarakat yang mengalami PHK dan menurunnya perekonomian keluarga tidak dapat mengajukan bantuan.

Insiden listrik padam ketika jam aktif opsional pelayanan. Untuk mengantisipasi terhambatnya proses pelayanan, Dinas Sosial seharusnya memberikan solusi dan lebih tanggap terkait dengan hal tersebut seperti menggunakan genset. Prasarana seperti yang telah disebutkan juga sangat membantu dalam proses pelayanan ketika menemukan kendala listrik padam.

Berikut adalah presentase kualitas daya tanggap/respon masyarakat pada pegawai Dinsos Tahun 2024 yang diberikan oleh pelanggan sebagai berikut :

**Tabel 4 : Hasil Wawancara Indikator Daya Tanggap/ Respon Masyarakat pada Pegawai Dinsos Kab. Kediri**

Kategori Kepuasan	Jumlah
Resonden	136 Orang
Cukup	53 Orang
Baik	86 Orang
Sangat Baik	3 Orang

Sumber. Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat **baik** yang mana lebih tinggi dari pada masyarakat yang memiliki cukup dan sangat baik. Hal ini menjadikan perlunya evaluasi Dinas Sosial Kabupaten Kediri untuk berinovasi terkait daya tanggap kepada masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan khusus seperti disabilitas dan ibu hamil.

#### **Jaminan /Assurance**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan indikator kualitas pelayanan pada Jaminan berdasarkan hasil penelitian adalah pertama terkait kepastian biaya. Kepastian biaya kepada pemohon sudah dilakukan secara tertulis seperti memberi poster biaya pelayanan gratis di dinding ruang pelayanan. Namun pada jaminan tepat waktu dalam pelayanan perlu ditingkatkan lagi, mengingat ada beberapa kendala selain pada pegawai, sarana prasarana juga harus menunjang pelayanan agar optimal.

Seperti hasil wawancara beberapa mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) namun beberapa masyarakat tidak dapat menerima pada hari itu juga. Biasanya pegawai membutuhkan waktu untuk cek data. Akan tetapi untuk penyelesaiannya kadangkala yang dijanjikan 2 hari bisa menjadi seminggu sehingga beberapa masyarakat yang rumahnya berjarak jauh dengan Dinas Sosial akan sangat dirugikan secara efisiensi biaya dan efektifitas waktu.

Sedangkan pada Jam pelayanan operasional Jam 08-16.00 sudah sesuai akan tetapi untuk Layanan pengaduan dan konsultasi melalui telepon, sms, whatsapp atau media sosial ketika peneliti mencoba beberapa media sosia tdak aktif hanya lewat whashapp dan media sosial.

Berikut adalah jumlah responden kualitas indikator Jaminan/ Assurance oleh masyarakat pada pegawai Dinsos Tahun 2024 yang diberikan oleh pelanggan sebagai berikut :

**Tabel 5 : Hasil Wawancara Indikator Jaminan oleh Masyarakat pada Pegawai Dinsos Kab. Kediri**

Kategori Kepuasan	Jumlah
Resonden	136 Orang
Cukup	112 Orang
Baik	14 Orang
Sangat Baik	10 Orang

Sumber. Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat **cukup** yang mana lebih tinggi dari pada masyarakat yang memiliki baik dan sangat baik. Hal ini menjadikan perlunya evaluasi Dinas Sosial Kabupaten Kediri untuk berinovasi terkait indikator jaminan waktu kepada masyarakat agar lebih efektif.

#### **Empati/ Empathy,**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan indikator kualitas pelayanan pada aspek empati adalah dinilai masih belum semua pegawai menerapkan rasa empati. Petugas pelayanan atau pegawai perlu ditingkatkan kembali untuk memberi kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan, seperti sikap dan perilaku serta responsif adalah hal perlu ditingkatkan. Seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat yang normal dan disabilitas harus dibedakan. Hal tersebut mengingat

masyarakat yang difabel beberapa kesulitan mengisi formulir pengajuan layanan.

**Tabel 6 : Hasil Quisioner Empati oleh Masyarakat pada Pegawai Dinsos Kab. Kediri**

Kategori Kepuasan	Jumlah
Resonden	136 Orang
Cukup	119 Orang
Baik	11 Orang
Sangat Baik	9 Orang

Sumber. Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat **cukup** yang mana lebih tinggi dari pada masyarakat yang memiliki baik dan sangat baik. Hal ini menjadikan perlunya evaluasi Dinas Sosial Kabupaten Kediri untuk berinovasi terkait indikator empati. memberikan pelayanan kepada masyarakat yang normal dan disabilitas harus dibedakan. Hal tersebut mengingat masyarakat yang difabel beberapa kesulitan mengisi formulir pengajuan layanan.

## KESIMPULAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pada Sektor Penanganan Fakir Miskin Di Dinas Sosial Kab. Kediri dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan adalah sudah cukup baik. Akan tetapi masing-masing indikator masih memiliki kekurangan yang harus diperbaiki dalam menunjang proses pelayanan khususnya, indikator 1) **Bukti Fisik/ Tangible** yaitu keberadaan informasi yang tidak terpampang dan diperbarui di kantor seperti SOP pelayanan, informasi persyaratan apa saja yang dibutuhkan sehingga membuat masyarakat tidak mendapatkan perubahan/pembaharuan informasi. Selain itu masyarakat sebagian tidak mampu mengakses informasi melalui website. 2)

**Keandalan (Reliability)** yaitu upaya pegawai Dinsos untuk cepat tanggap apabila dalam proses pelayanan mengalami hambatan seperti terjadinya pemadaman listrik yang sangat sering. Hal ini dapat mengganggu kelancaran dalam pelayanan. 3) **Jaminan /Assurance**, yaitu kurangnya kepastian untuk tenggang waktu penyelesaian pengajuan Surat Keterangan Miskin (SKTM) sehingga pelayanan tidak efektif dan efisien. 4) **Empati/ Empathy**, yaitu kurangnya komunikasi pegawai sebagai empati bagi beberapa masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus seperti ibu hamil maupun masyarakat yang disabilitas. Dinsos belum memiliki layanan khusus ataupun fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas.

Adapun Saran perbaikan dalam penelitian ini adalah tidak hanya meningkatkan indikator yang dianggap lemah dan perlu ditingkatkan akan tetapi peneliti melihat bahwa perlunya ada evaluasi terkait proses pelayanan serta memberikan motivasi yang diberikan kepada pegawai terkait bagaimana pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk publik sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bazarah, dkk. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia. *Dedikasi* 22 (2): 105–22.
- Istiqomah, I.P, Djumiarti, T., & Afrizal T. (2022) Analisis Praktik Good Governance dalam Manajemen Pelayanan Pertahanan Kota Semarang *Journal Of Public Policy and Management Review* 11, 314-333 <https://doi.org/http://dx.doi.org./10.14710/jppmr.v11i4.36173>
- Jean, Walker, (2001). *The Measurement Of Word Of Mouth Communication and*

- An Investigation Of Service Quality and Customer Committed As Potential Antecedents. *Jurnal of Service Research*. Vol.4 No.1, pp 60-75.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo.
- Lewis dan Booms. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga
- Lupiyoadi, Rambat.(2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. (1998). *Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perseption of Service Quality*. *Jurnal of Relating*.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry.(1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Pasolong, Harbani, (2007), *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rachmadyaningrum, R. Hariani, D., & Herawati, A. R. (2022.) *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta pada masa Pandemi*. *Journal of Public Policy and Management Review* 11, 1-12  
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i2.33252>
- Rahardjo, Susilo & Gudnanto, (2011). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*.Kudus : Nora Media Enterprise.
- Republik Indonesia. (2004) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Lembaran Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Zeithmal dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. 3rd edition. New Delhi: McGraw Hill.