

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BIDANG BANTUAN DAN
JAMINAN SOSIAL PADA DINAS KESEJAHTERAAN SOSIAL
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
(Studi Kasus Pada Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang)**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelara Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Publik
Bidang Kajian Ilmu Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

A R W E N D Y

NIM. 015628143

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2011**

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION INDEX OF QUALITY OF
SERVICE FIELD OF SOCIAL ASSISTANCE AND SECURITY AT THE
PROVINCIAL SOCIAL WELFARE DEPARTMENT
BANGKA BELITUNG ISLAND

Arwendy
NIM 015628143
Open University

Keywords : Public Satisfaction, Quality Of Service

Social welfare department of Bangka Belitung island provinces is one of the public instance that giving direct service to public especially one who needs assistance services and social security. The larger public claim to a good service is a consequence that must be responded by this instance together with its function as a public service institution.

This phenomenon encourages the writer to conduct a research in the Social welfare department Bangka Belitung island provinces, to know public satisfaction level to service that is received. This research purposes to analysis public satisfaction by measures the customer (visitors) satisfaction level to service of Social welfare department Bangka Belitung island provinces.

Sampling technique used in this research is accidental sampling that is, respondent, in this case is visitors or Social welfare department Bangka Belitung island provinces users who have been met by the writer in the research field. Questionnaires have been spread out to 150 respondents composed of civil servants, entrepreneurs, merchants, housewives, laborers. Data analysis technique using in this research is qualitative descriptive. The result of the research shows that public service in Social welfare department Bangka Belitung island provinces can be defined in good category. Otherwise there are still some complaints available from respondents in each component that have to be improved to increase its service quality.

ABSTRAK

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BIDANG BANTUAN DAN
JAMINAN SOSIAL PADA DINAS KESEJAHTERAAN SOSIAL
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Arwendy
NIM 015628143
Universitas Terbuka

Kata Kunci : kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan

Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah salah satu instansi publik yang memberikan jasa pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan bantuan dan jaminan sosial. Makin besarnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik merupakan konsekuensi yang harus ditanggapi oleh lembaga ini selaras dengan tugas fungsinya sebagai lembaga publik.

Fenomena ini yang mendorong penulis mengadakan penelitian di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tersebut, untuk mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat (pengunjung) terhadap pelayanan yang didapatkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental Sampling yaitu Responden dalam hal ini pengunjung atau pengguna pelayanan bantuan sosial saat ditemui peneliti di lapangan. Kuisisioner disebar kepada 150 responden terdiri dari pegawai negeri sipil, wiraswasta, pedagang, ibu rumah tangga, buruh. Teknik analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat dikategorikan baik, tetapi masih ada beberapa keluhan responden dari setiap unsur yang ada. Perbaikan perlu terus dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

Judul TAPM : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Bantuan Jaminan Sosial Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Penyusun TAPM : Arwendy

NIM : 015628143

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)

Menyetujui:

Pembimbing I,



Prof. Dr. Slamet Widodo

Pembimbing II,



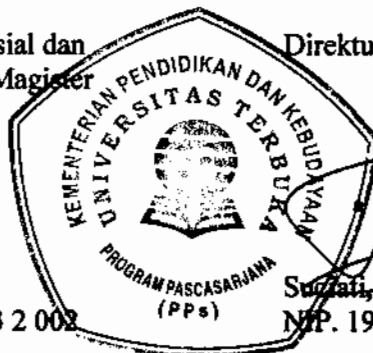
Dr. Benny. A. Pribadi, MA

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Program Magister Administrasi Publik



Dra. Susanti, M.Si
NIP. 19671214 199303 2 002



Direktur Program Pascasarjana,



Suzali, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : Arwendy
NIM : 015628143
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik (MAP)
JUDUL TAPM : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap
Kualitas Pelayanan Bidang Bantuan Jaminan Sosial
Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan
Bangka Belitung

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM)

Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 27 November 2011

Waktu : Pukul 08.00 s.d. 10.00 WIB.

Dan dinyatakan LULUS

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi

Dr. Maman Rumanta, M.Si

Penguji Ahli,

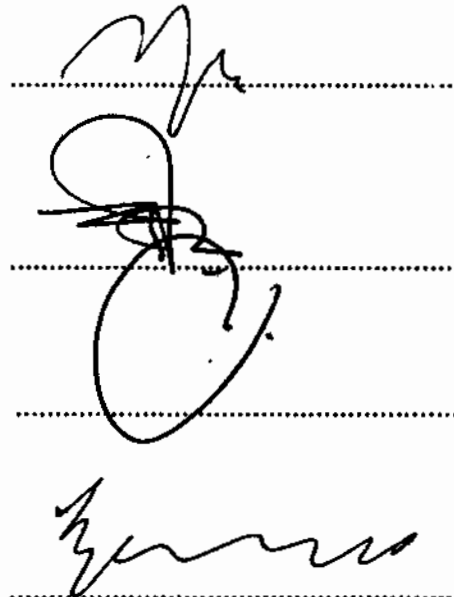
Dr. H. Entang Adhy Muhtar

Pembimbing I,

Prof. Dr. Slamet Widodo

Pembimbing II,

Dr. Benny A. Pribadi, M.A



Handwritten signatures of the TAPM committee members, including the Chairman and three examiners, positioned to the right of their respective names. Each signature is written over a horizontal dotted line.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan taufik dan hidayah-Nya, sehingga kita masih diberikan kesempatan dan kesehatan untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan ini. Teriring shalawat dan salam senantiasa disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallahu'alaihi Wasalam.

Alhamdulillah, atas berkat dan karunia Tuhan Yang Maha Kuasa pula saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si) Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa selesainya penulisan TAPM ini tidak terlepas dari peran serta dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan jug aide-idenya dari mulai melaksanakan penelitian hingga akhir penulisan TAPM ini. Oleh karena itu, dengan rasa bangga saya ucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Terbuka.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
4. Prof. Dr. Slamet Widodo selaku Pembimbing I dan Dr. Benny A. Pribadi, M.A selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;

5. Kepala Bidang ISIP selaku penanggung jawab Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
6. Kedua orang tua saya yang telah mendidik, membimbing dan membesarkan saya serta saudara-saudara yang selalu mendoakan saya;
7. Rekan-rekan kerja di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini;
8. Kepada Istri dan Anakku tercinta yang senantiasa mendoakan, membantu, dan bersabar mendampingi saya hingga penulisan TAPM ini usai.

Atas kebaikan dan ketulusan semua pihak, saya mohon kepada Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan yang telah mereka perbuat kepada saya. Akhir kata, saya berharap TAPM ini menghadirkan manfaat khususnya bagi kepentingan pengembangan ilmu dan pada umumnya kepada peminat semuanya.

Pangkalpinang, September 2011

Penulis

Arwendy

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract	i
Abstrak	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Lampiran	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusann Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	11
1. Kepuasan Masyarakat.....	11
2. Pelayanan Publik.....	13
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	25
B. Kerangka Berpikir.....	32
C. Definisi Konsep dan Operasional.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. DESAIN PENELITIAN.....	41
1. Variabel Yang Diteliti.....	42
2. Sasaran Penelitian.....	42
3. Penentuan Lokasi Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	43

C. Instrumen Penelitian.....	45
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	51
1. Sumber Data.....	51
2. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3. Teknik Dokumentasi.....	53
E. Metode Analisis Data.....	54
1. Model Analisis Data.....	55
2. Keabsahan Data.....	55
BAB IV TEMUAN dan PEMBAHASAN	
A. Kondisi Umum.....	57
1. Visi dan Misi.....	59
2. Tugas Pokok dan Fungsi.....	62
3. Struktur Organisasi.....	63
4. Sumber Daya Manusia.....	65
5. Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial.....	66
B. Hasil Penelitian	68
1. Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat.....	71
2. Analisis Kesesuaian secara Keseluruhan.....	111
3. Analisis Hasil Penelitian	114
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	
A. Kesimpulan	128
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor		Hal
2.1	Matriks Penilaian Pelayanan	27
3.1	Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	46
4.1	Jumlah Penduduk menurut Kabupaten /Kota dan Jenis Kelamin di Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2009.....	58
4.2	Jumlah Angkatan kerja dan Tingkat Pengangguran Penduduk Berumur 15 Tahun ke Atas Menurut Kabupaten/ Kota Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	58
4.3	Kondisi Sosial Ekonomi Responden	72
4.4	Karakteristik Responden Penelitian	73
4.5	Tingkat Keterbukaan Mengenai Informasi Prosedur Pelayanan....	76
4.6	Kesederhanaan Mengenai Prosedur Pelayanan.....	77
4.7	Tingkat kemudahan Persyaratan Pelayanan.....	78
4.8	Kepentingan Kemudahan Persyaratan Pelayanan.....	79
4.9	Tingkat Kepastian Mengenai Identitas dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	81
4.10	Tingkat Kemudahan Menemui dan Menghubungi Petugas Pelayanan.....	81
4.11	Kemudahan Menemui dan Menghubungi Petugas Pelayanan.....	82
4.12	Tingkat Kredibilitas Petugas Pelayanan	84
4.13	Tingkat Ketepatan Waktu Petugas Menyelesaikan Pelayanan.....	84
4.14	Tingkat Kepentingan Kredibilitas Petugas Pelayanan	85
4.15	Tingkat Kejelasan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	86
4.16	Tingkat Kepentingan kejelasan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	87
4.17	Tingkat Kemampuan Fisik petugas	89
4.18	Tingkat Kemampuan Intelektual petugas	89
4.19	Tingkat Kemampuan Administrasi petugas	90
4.20	Tingkat Ketepatan Waktu Proses Pelayanan	92
4.21	Tingkat Keterbukaan Waktu Penyelesaian Pelayanan	93
4.22	Tingkat Kesamaan Perlakuan dalam Mendapatkan Pelayanan	94

4.23	Tingkat Kemerataan Jangkauan/Cakupan dalam Pelaksanaan Pelayanan	95
4.24	Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	97
4.25	Tingkat Penghormatan dan Penghargaan antara Petugas dan Masyarakat	97
4.26	Tingkat Keterjangkauan Biaya Pelayanan oleh Kemampuan Masyarakat	98
4.27	Tingkat Kewajaran Besarnya Biaya Pelayanan dengan Hasil Pelayanan	99
4.28	Tingkat Kejelasan Rincian biaya pelayanan	100
4.29	Tingkat Keterbukaan Mengenai Rincian Biaya Pelayanan	101
4.30	Tingkat Kejelasan Jadwal Pelayanan	103
4.31	Tingkat Keandalan Jadwal Pelayanan	103
4.32	Tingkat Kebersihan, Kerapian dan Keteraturan Sarana/Prasarana Pelayanan	105
4.33	Tingkat Ketersediaan Fasilitas Pendukung Sarana dan Prasarana ...	105
4.34	Tingkat Kelengkapan Sarana / Prasarana Pelayanan	106
4.35	Tingkat Keamanan Lingkungan Tempat Pelayanan	108
4.36	Tingkat Keamanan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang digunakan	108
4.37	Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	109
4.38	Penilaian Tingkat kesesuaian terhadap Aspek-aspek Pelayanan Publik Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	111
4.39	Hasil Pengukuran Kinerja secara Keseluruhan	116
4.40	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian kinerja dan penilaian Kepentingan pada Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	119

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Hal
2.1	Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan	23
2.2	Kerangka Alur Berpikir	30
4.1	Struktur Organisasi	64
4.2	Diagram Kartesius dari Indikator-indikator yang Mempengaruhi Pelayanan	121
4.3	Diagram Kartesius dari Aspek-aspek yang Mempengaruhi Pelayanan..	122

Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Peraturan perundangan Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan atas Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB). Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme menyebutkan asas-asas tersebut, yaitu Asas Kepastian Hukum, Transparan, Daya Tanggap, Berkeadilan, Efektif dan Efisien, Tanggung Jawab, Akuntabilitas dan Tidak Menyalahgunakan Kewenangan. Asas ini dijadikan sebagai dasar penilaian dalam peradilan dan upaya administrasi, disamping

sebagai norma hukum tidak tertulis bagi tindakan pemerintahan. Meskipun merupakan asas, tidak semuanya merupakan pemikiran yang umum dan abstrak, dan dalam beberapa hal muncul sebagai aturan hukum yang konkret atau tertuang secara tersurat dalam pasal undang-undang serta mempunyai sanksi tertentu.

Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (*algemene beginselen van behoorlijk bestuur*) ini menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas ini merupakan jembatan antara norma hukum dan norma etika yang merupakan norma tidak tertulis, Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) merupakan suatu bagian yang pokok bagi pelaksanaan atau realisasi Hukum Tata Pemerintahan atau Administrasi Negara dan merupakan suatu bagian yang penting sekali bagi perwujudan pemerintahan negara dalam arti luas. Asas ini digunakan oleh para aparatur penyelenggaraan kekuasaan negara dalam menentukan perumusan kebijakan publik pada umumnya serta pengambilan keputusan pada khususnya, jadi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) ini diterapkan secara tidak langsung sebagai salah satu dasar penilaian.

Asas ini merupakan kaidah hukum tidak tertulis sebagai pencerminan norma-norma etis berpemerintahan yang wajib diperhatikan dan dipatuhi, disamping mendasarkan pada kaidah-kaidah hukum tertulis. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa asas diantaranya dapat disisipkan dalam berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan dan menjadi tolok

ukur bagi hakim dalam hal mengadili perkara gugatan terhadap pemerintah mengenai perbuatan melawan hukum oleh penguasa. Asas ini juga dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi lebih baik, sopan, adil, terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Menguatnya embusan globalisasi, demokratisasi, dan desentralisasi membawa peluang sekaligus tantangan tersendiri bagi pelayanan publik, khususnya pelayanan sosial bagi masyarakat.

Fokus utama kebijakan publik dalam Negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak (Wikipedia, 2008). Dalam pelaksanaannya, kebijakan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya suatu standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu. Untuk mewujudkan keinginan tersebut dan menjadikan kebijakan tersebut efektif, maka diperlukan sedikitnya tiga hal:

1. Adanya perangkat hukum berupa peraturan perundang-undangan sehingga dapat diketahui publik apa yang telah diputuskan;
2. Kebijakan ini harus jelas struktur pelaksana dan pembiayaannya; dan
3. Adanya kontrol publik, yakni mekanisme yang memungkinkan public mengetahui apakah kebijakan ini dalam pelaksanaannya mengalami penyimpangan atau tidak (Wikipedia, 2008).

Dalam masyarakat otoriter kebijakan dan pelayanan publik seringkali hanya berdasarkan keinginan penguasa semata. Sehingga penjabaran tiga hal di atas tidak berjalan. Tetapi dalam masyarakat demokratis, yang kerap menjadi persoalan adalah bagaimana menyerap opini publik dan membangun suatu kebijakan yang mendapat dukungan publik. Rendahnya kualitas pelayanan public telah melahirkan dampak multidimensional. Secara sosial-politik, buruknya pelayanan publik menimbulkan erosi

kepercayaan dan sinisme warga terhadap pemerintah yang pada gilirannya meruntuhkan ketertiban dan kedamaian pada masyarakat. Secara ekonomi, korupsi dan rendahnya akuntabilitas institusi publik bukan saja telah mengurangi anggaran pelayanan bagi rakyat banyak. Melainkan pula telah menghambat perekonomian. (UNDESA, 2000).

Sebagai bagian dari respon terhadap tantangan global di atas, telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan publik. Bovaird dan Loffler (2003). Tiga pergeseran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dari *problems-based services* ke *rights-based services*. Pelayanan sosial yang dahulunya diberikan sekadar untuk merespon masalah atau kebutuhan masyarakat, kini diselenggarakan guna memenuhi hak-hak sosial masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi nasional dan konvensi internasional.
2. Dari *rules-based approaches* ke *outcome-oriented approaches*. Pendekatan pelayanan publik cenderung bergeser dari yang semata didasari peraturan normatif menjadi pendekatan yang berorientasi kepada hasil. Akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi menjadi kata kunci yang semakin penting.
3. Dari *public management* ke *public governance*. Menurut, dalam konsep manajemen publik, masyarakat dianggap sebagai klien, pelanggan atau sekadar pengguna layanan sehingga merupakan bagian dari *market contract*. Sedangkan dalam konsep pemerintahan publik, masyarakat

dipandang sebagai warga negara yang merupakan bagian dari *social contract*.

Pelayanan Publik di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya. Selain itu, pelayanan publik di Indonesia juga belum responsif terhadap masyarakat. Nasib mereka masih terpinggirkan hampir di semua sektor, mulai pendidikan, pekerjaan, hingga ketersediaan fasilitas publik yang bersahabat (Suara Pembaruan, 23 Juli 2008).

Kementerian Sosial adalah lembaga pemerintah yang fungsi utamanya menjalankan pembangunan kesejahteraan sosial. Pembangunan kesejahteraan sosial pada intinya merupakan seperangkat kebijakan, program dan kegiatan pelayanan sosial yang dilakukan melalui pendekatan rehabilitasi sosial, perlindungan sosial dan pemberdayaan sosial guna meningkatkan kualitas hidup, kemandirian, dan terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat (Suharto, 2008a). Sasaran utama pembangunan kesejahteraan sosial adalah kelompok-kelompok lemah dan kurang beruntung yang dikenal dengan istilah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) atau Pemerlu Pelayanan Sosial (PKS) (Suharto, 2008b). Lima permasalahan sosial yang menjadi target Kementerian Sosial mencakup kemiskinan,

ketelantaran, kecacatan, keterasingan, dan ketunaan sosial. Dalam garis besar, penerapan kebijakan pelayanan sosial difokuskan pada lima program, Depsos (2008), yaitu:

1. Program pengembangan potensi kesejahteraan sosial, seperti organisasi sosial, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan dunia usaha dalam upaya memperluas jangkauan pelayanan sosial.
2. Program peningkatan kualitas manajemen dan profesionalisme pelayanan sosial. Tujuan utamanya adalah meningkatnya mutu dan profesionalisme pelayanan sosial melalui pengembangan alternatif-alternatif strategi pekerjaan sosial, standardisasi dan legislasi pelayanan sosial.
3. Program pengembangan keserasian kebijakan publik dalam penanganan masalah-masalah sosial. Tujuan utamanya adalah terwujudnya koordinasi dan jaringan kerja yang dapat meningkatkan sistem perlindungan dan ketahanan sosial masyarakat sehingga mereka mampu merespon gelagat dan dampak perubahan sosial di sekitarnya.
4. Program pengembangan sistem informasi kesejahteraan sosial. Tujuannya adalah mengidentifikasi data dan informasi kesejahteraan sosial yang diperlukan bagi perumusan kebijakan sosial, mekanisme peringatan dini, dan koordinasi jaringan kelembagaan dalam mengendalikan masalah-masalah sosial.
5. Program peningkatan peran serta masyarakat dan pengarusutamaan gender. Program ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi publik dan peran lembaga-lembaga pemberdayaan perempuan

Melihat dan mencermati berbagai fenomena permasalahan pelayanan publik, peneliti merasa tertarik untuk mendalami dan melakukan penelitian dan pengkajian mendalam terhadap pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Permasalahan yang ingin peneliti kaji adalah :

“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung”.

(Studi Kasus di Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang).

B. Perumusan Masalah

Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Penilaian kinerja pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat diukur melalui sejumlah indikator yang diharapkan dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik, selain itu penilaian kinerja tersebut juga berfungsi sebagai kontrol pemerintah daerah, penilaian kinerja yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia dan motivasi dari pegawai pemerintah, meningkatkan kinerja pelayanan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian dan mendorong aparat pemerintah daerah untuk menyediakan kualitas pelayanan yang lebih baik, serta meningkatkan pemahaman publik mengenai pelayanan publik yang lebih *faktual* dan *spesifik* pada tingkat masyarakat.

Penelitian ini mencoba mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kesejahteraan Sosial Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ?
2. Unsur-unsur pelayanan apa saja dalam jangka ke depan perlu mendapat perhatian khusus oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam rangka optimalisasi pelayanan publik bidang jaminan sosial ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kualitas pelayanan publik Dinas Kesejahteraan Sosial Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. Mengetahui dan menganalisis unsur-unsur pelayanan apa yang dalam jangka ke depan perlu mendapat perhatian khusus oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam rangka optimalisasi pelayanan publik bidang jaminan sosial

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian tentang Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Pada

Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diharapkan dapat menjadi :

- a. Bahan Kajian dan referensi bagi pemberi pelayanan kepada publik dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Bahan referensi bagi peneliti dalam upaya mengkaji permasalahan dan dan penanganan masalah yang ada secara lebih mendalam.
- c. Bahan masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang peduli terhadap permasalahan pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat memberikan manfaat dan kontribusi teoritis, metodologis dan empiris bagi kepentingan akademis bidang pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya, hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : *"without costumers, the service firm has no reason to exist"*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): *"Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Berkenaan dengan hal tersebut, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat, sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat nebilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan, Dutka (1995), kepuasan

masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya

3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi :

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan
3. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan
4. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat

2. **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi

untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan

indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2002). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan

bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik (itjen-depdagri.go.id/article-23-pelayanan-publik-good-governance).

Kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut :

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a) Prosedur/tata cara pelayanan
 - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
 - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
 - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
- 5) Efisiensi, mengandung arti :
 - a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan

mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait

- 6) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 7) *Responsif*, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani
- 8) *Adaptif*, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang

Kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara *diskriminatif*.

Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku, meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *oplist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya.

Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992). Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang *bemamarules* atau aturan (kebijakan publik).

Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta, karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*), karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai

dengan tujuan pendiriannya, dipandang dari sudut ekonomi pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang.

Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang.

Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen, dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang

dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

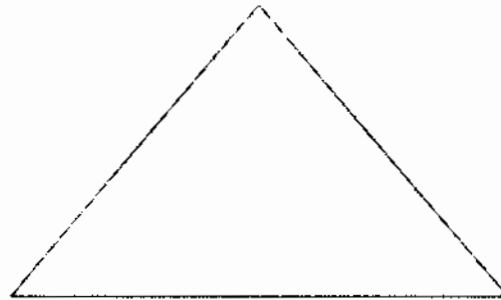
Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (1990), yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa, dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- 2) Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers
- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- 5) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka, dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 2.1 berikut ini :

BAGIAN ANTAR PRIBADI
YANG MELAKSANAKAN
(Inter Personal Component)



BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN
YANG MEMPENGARUHI
(Process/Environment Component)

BAGIAN PROFESIONAL & TEKNIK
YANG DIPERGUNAKAN
(Professional/Technical Component)

Gambar 2.1

Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(The Triangle of Balance in Service Quality)

Sumber : Warsito Utomo, 1997

Dari gambar 1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

- 1) Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*)
- 2) Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*)
- 3) Bagian profesional dan teknik yang digunakan (*Professional and Technical Component*)

3. **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Prinsip pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima, yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer

- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 7 (tujuh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
3. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
4. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
5. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
6. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
7. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima, adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda,. apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang

berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain, maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai, dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat tabel 1).

Tabel 2.1
Matriks Penilaian Pelayanan

Tingkat Kesulitan Produsen di dalam Mengevaluasi Kualitas	Tingkat Kesulitan Pengguna di dalam Mengevaluasi Kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	Mutual Knowledge	Producer Knowledge
Tinggi	Consumer Knowledge	Mutual Knowledge

Sumber : Kieron Walsh, 1991, majalah Public Administration

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak

2. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya

Selain itu, Zeithaml, Valarie A. (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis
2. Menolak berurusan
3. Bersikap dingin

4. Memandang rendah
5. Bekerja bagaikan robot
6. Terlalu ketat pada prosedur
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain

Untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah
2. Sikap mental aparat pemerintah
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya

Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

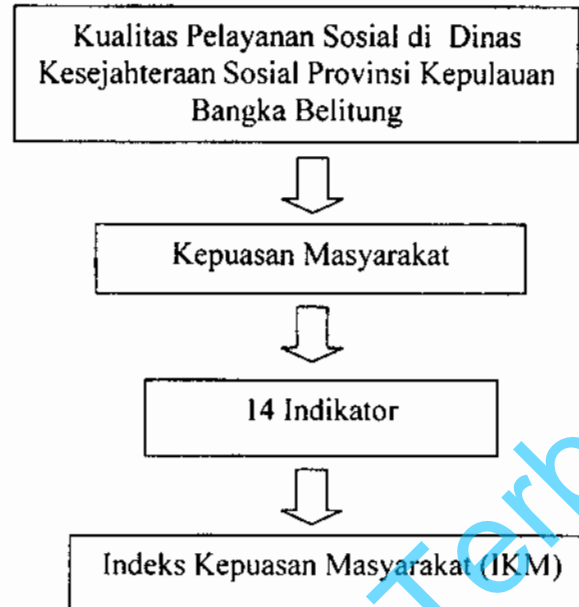
Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth), yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995).

B. Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilatarbelakangi kenyataan bahwa adanya peningkatan kunjungan dari masyarakat ke Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, hal ini mengindikasikan adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang sosial, karena anggapan bahwa Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah tempat pelayanan sosial masyarakat kelas menengah kebawah mulai bergeser bahwa Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah alternatif pertama masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sosial.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan sosial yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan sosial di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang ditunjukkan dalam indeks kepuasan masyarakat, adapun kerangka alur berpikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Gambar 2.2
Kerangka Alur Berpikir



C. Definisi Konsep dan Operasional

Guna mendukung terciptanya *good governance* yang optimal, maka perlu juga memperhatikan bagaimana pelayanan yang dilakukan pada warganya. Pelayanan adalah sesuatu yang sangat subyektif dan sulit didefinisikan, namun, menurut Gronroos (1990;45), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangibility*, yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap penampilan fisik petugas (performance birokrasi Dinas Kesejahteraan Sosial Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung) dan ruang pelayanan yang diberikan
2. *Security*, yaitu kepuasan masyarakat terhadap keamanan dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan

3. *Responsiveness*, yaitu kepuasan masyarakat terhadap kepastian biaya dan waktu
4. *Accessibility*, adalah kemudahan memperoleh pelayanan
5. *Communication*, yaitu ketercukupan informasi yang diberikan/disediakan pada masyarakat
6. *Credibility*, yaitu kepuasan terhadap kredibilitas unit pelayanan

Berangkat dari tataran formal tersebut, maka kinerja unit pelayanan diukur dari sejauh mana unit pelayanan dapat menjalankan kewajiban-kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada publik yang berkaitan langsung dengan bagaimana unit pelayanan yang bersangkutan menyelenggarakannya (proses pelayanan). Berbicara proses, sebagai implikasi berkembangnya konsep *Reinventing Government*, ada dua paradigma ekstrim dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kedua paradigma tersebut adalah paradigma *least government* dan paradigma *government knows best*, pada konsep ekstrim pertama, konsep unit pelayanan yang berkinerja baik adalah unit yang mampu secara aktif memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik di unitnya, dalam kondisi ini, unit pelayanan tersebut mendominasi atau mungkin menjadi satu-satunya penyedia pelayanan publik. Unit pelayanan tersebut akan memiliki beban kerja yang sangat berat. Kelemahan konsep ini adalah kurangnya persaingan karena unit tertentu mendominasi pelayanan publik, hal ini dapat berisiko terhadap berkurangnya kinerja unit pelayanan (inefisien, lamban dan terpusat).

Adapun konsep ekstrim kedua adalah konsep yang merupakan bentuk reformasi manajemen sektor publik yang menghendaki unit pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel sehingga dapat merealisasikan prinsip-prinsip pemerintahan dan pengelolaan yang baik, dalam konsep ini, suatu unit pelayanan tidak berperan aktif dan relatif minim dalam menyediakan pelayanan publik (sebagai *enabler*), hal ini merupakan konsekuensi semakin tingginya peran serta masyarakat dan sektor swasta. Konsep ini, masyarakat harus mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk memperoleh pelayanan publik, untuk konsep ekstrim kinerja unit pelayanan yang pertama, dimana mereka mendominasi atau bahkan menjadi satu-satunya penyedia pelayanan publik, unit pelayanan tersebut memiliki peran dan fungsi serta beban kerja yang sangat berat.

Keterbatasan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia tidak memungkinkan bagi unit pelayanan untuk menjadi satu-satunya penyedia pelayanan publik, hal ini menyebabkan tidak terealisasinya pelayanan yang memuaskan dalam pelayanan itu sendiri, sedangkan untuk konsep kinerja ekstrim kedua dimana peran unit pelayanan (pemerintah) sangat sedikit dan peran swasta jauh lebih besar dalam penyediaan pelayanan publik juga tidak memungkinkan diterapkan dalam pemerintahan kita.

Privatisasi pelayanan publik akan membutuhkan biaya yang cukup tinggi, sedangkan masyarakat kita umumnya tidak memiliki kemampuan dan kemauan untuk membayar layanan publik, selain itu, angka pengangguran yang tinggi tidak memungkinkan untuk menerapkan

paradigma ini, oleh karena itu harus ada alternatif pendekatan yang dapat diterapkan oleh pemerintah umumnya dan unit pelayanan khususnya di Indonesia.

Alternatif tersebut adalah paradigma yang menganut prinsip-prinsip *Proportional Government*. Konsepnya adalah dikembalikan kepada proporsi yang seimbang antara *public goods* dan *private goods* dimana dalam beberapa hal ke arah *quasi/semi public* atau *quasi/semi private*. artinya, kinerja pemerintah dan unit pelayanan di dalamnya didefinisikan sebagai kemampuannya dalam menganalisis secara taktis, tajam dan inovatif mengenai porsi pelayanan publik yang mana yang sebaiknya disediakan oleh pemerintah (unit pelayanan di dalamnya) dan mana yang akan lebih efektif dan efisien jika diserahkan ke sektor swasta ataupun masyarakat.

Kinerja pemerintah dalam konteks Indonesia minimal mencapai penyediaan *semi public goods* hingga *pure public goods*, untuk *semi public goods* diterapkan melalui retribusi dengan tarif flat untuk menutupi biaya operasional, sedangkan untuk *pure public goods*, pemerintah memberikan subsidi dari pajak selain retribusi, dalam hal ini, seluruh masyarakat harus memperoleh kualitas dan aksesibilitas yang sama; serta memiliki pemahaman indikator yang sama untuk menilai kualitas layanan yang diterimanya, dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini, beberapa istilah yang digunakan adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dalam studi ini adalah Dinas Kesejahteraan Sosial Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam Pelayanan Sosial
3. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan
5. Pemberi pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
6. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik

7. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
8. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

Terdapat minimal 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid dan reliabel yang akan dijadikan dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP-25/M.PAN/2/2004, yakni:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Universitas Terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan penelitian ini menggunakan format deskriptif kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif banyak dipergunakan baik dalam ilmu-ilmu alam maupun ilmu-ilmu sosial, dari fisika dan biologi hingga sosiologi dan jurnalisme. Pendekatan ini juga digunakan sebagai cara untuk meneliti berbagai aspek dari pendidikan. Istilah penelitian kuantitatif sering dipergunakan dalam ilmu-ilmu sosial untuk membedakannya dengan penelitian kualitatif.

Penelitian kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka (Wikipedia, 2010).

1. **Variabel Yang Diteliti**

Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

- a) Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang terhadap kualitas pelayanan Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Dinas Kesejahteraan Sosial Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- b) Variabel faktor-faktor kendala Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang terhadap kualitas pelayanan Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Dinas Kesejahteraan Sosial Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

2. **Sasaran Penelitian**

Sasaran penelitian ini adalah pemberi pelayanan publik dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang langsung berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik, yaitu Kepala Dinas Sosial, Pejabat Pembuat Komitmen, Pelaksana/Pengelola Program, Petugas Dinas Sosial dan masyarakat yang menerima jaminan sosial.

3. **Penentuan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang karena kecamatan ini sebagai salah satu lokasi penerima Program Jaminan Sosial di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti yaitu apakah merupakan individu, kelompok, organisasi dan sebagainya. Menurut Hadari Nawawi (2004). Populasi adalah :

“Keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai-nilai test, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian”

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memperoleh bantuan Jaminan Sosial yang tersebar di Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang sebanyak 150 orang.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 1998). Berkaitan dengan implementasi program, maka informan yang dipilih adalah stakeholders yang dijadikan sumber pengumpulan data dan pengetahuan permasalahan penelitian yang akan dikaji. Dalam pengambilan sampel ditetapkan 4 (empat) Kelurahan di Kecamatan Bukit Intan yang

pernah menerima bantuan jaminan sosial untuk mewakili sampel penelitian.

Selanjutnya, bilamana dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka penelitian tidak perlu lagi untuk mencari informan baru, proses pengumpulan informasi dianggap sudah selesai, dengan demikian, penelitian kuantitatif tidak dipersoalkan jumlah sampel, dalam hal ini jumlah sampel (informasi) bisa sedikit, tetapi bisa juga banyak, terutama tergantung dari; a) tepat tidaknya pemilihan informasi kunci, dan b) kompleksitas dan keragaman fenomena sosial yang diteliti (Bungin, 2001).

Memfokuskan pada penelitian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Informasi yang dapat mewakili sumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Pejabat Pengelola Program: Kepala Dinas Kesejahteraan Sosial/Kuasa Pengguna Anggaran Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Pejabat Pembuat Komiten Program Pemberdayaan Sosial
- b) Pelaksana Pengelola Program
- c) Pejabat struktur di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- d) Terkait dengan pelaksanaan program. Petugas Pelaksana Lapangan (staf teknis kegiatan), petugas Pendamping Sosial (Petugas Dinas Sosial dan Pekerja Sosial Masyarakat)

C. Instrumen Penelitian

Proses pelaksanaan penelitian di lapangan diperlukan instrumen penelitian yang memuat berbagai pertanyaan substansi yang mengacu pada rumusan permasalahan dan tujuan penelitian. Instrumen yang disusun berupa daftar pertanyaan yang ditujukan kepada subjek penelitian, maka ada 14 (empat belas) indikator dan 33 sub indikator yang akan diukur dalam penelitian ini, berikut indikator dan sub indikator dalam penelitian ini :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Indikator ini dibagi menjadi 3 sub indikator, yaitu :
 - a. tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan.
 - b. tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan
 - c. tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Indikator ini meliputi 3 sub indikator yaitu :
 - a. tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan
 - b. tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayananan
 - c. tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :

- a. tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan
- b. tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :
 - a. tingkat kredibilitas petugas pelayanan
 - b. tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Indikator ini meliputi 3 sub indikator yaitu :
 - a. tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan
 - b. tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan
 - c. tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator ini meliputi 3 sub indikator yaitu :
 - a. tingkat kemampuan fisik petugas
 - b. tingkat kemampuan intelektual petugas
 - c. tingkat kemampuan administrasi petugas

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :
 - a. tingkat ketepatan waktu proses pelayanan
 - b. tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :
 - a. tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan
 - b. tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :
 - a. tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
 - b. tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :
 - a. tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat

- b. tingkat kewajaran antara biaya pelayanan dengan hasil pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :
- a. tingkat kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan
 - b. tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :
- a. tingkat kejelasan jadwal pelayanan
 - b. tingkat keandalan jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Indikator ini meliputi 3 sub indikator yaitu
- a. tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan
 - b. tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan
 - c. tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu :

- a. tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan
- b. tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayananan

Indikator penelitian ini dirangkum dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan
untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik
Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Indikator	Sub Indikator	Item
1.	Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. 2. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan. 3. Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan. 	1-3
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan. 2. Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan. 3. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan. 	4-6
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan. 2. Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi. 	7-8
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kredibilitas petugas pelayanan. 2. Tingkat ketepatan waktu petugas petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan. 	9-10
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan 2. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan 3. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan 	11-13

No	Indikator	Sub Indikator	Item
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	1. Tingkat kemampuan fisik. 2. Tingkat kemampuan intelektual petugas. 3. Tingkat kemampuan administrasi petugas.	14-16
7.	Kecepatan Pelayanan	1. Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.	17-18
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	1. Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan 2. Tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	19-20
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	1. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan 2. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat	21-22
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	1. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat 2. Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil.	23-24
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	1. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan 2. Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	25-26
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	1. Tingkat kejelasan jadwal pelayanan. 2. Tingkat keandalan jadwal pelayanan	27-28
13.	Kenyamanan Lingkungan	1. Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. 3. Tingkat kelengkapan dan kemuktahiran sarana dan prasarana.	29-31
14.	Keamanan Lingkungan	1. Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.	32-33

D. Prosedur pengumpulan Data

1. Sumber Data

Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data ini diperoleh langsung dari informan di lapangan yang mengetahui tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan bantuan dan jaminan sosial di Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang melalui dari pengamatan langsung di lapangan maupun instansi.

b. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari berbagai sumber, yaitu dari instansi-instansi terkait, laporan-laporan studi terdahulu dan lain-lain. Antara lain meliputi berbagai jenis data fisik, data sasaran pelayanan dan data hasil pelaksanaan program. Tempat dan peristiwa atau kejadian situasi sosial yang berkaitan dengan masalah atau fokus penelitian yang akan diobservasi antara lain lingkungan fisik dan sosial keluarga miskin penerima bantuan .

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data ada tiga kegiatan yaitu: proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*), ketika berada di lokasi penelitian (*getting along*) dan tahap pengumpulan data (*logging the data*). Pada tahap memasuki lokasi penelitian (*getting in*), peneliti menunjukkan surat izin resmi sebagai bukti peneliti bahwa akan

mengadakan suatu penelitian dari Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Peneliti berusaha menciptakan hubungan yang simpati dan bersahabat dengan informan guna menyakinkan kepada informan bahwa peneliti akan meminta bantuannya dalam memperoleh masukan atau data tertentu, sehingga diharapkan peneliti dapat diterima oleh informan dengan baik. Langkah selanjutnya peneliti berusaha menjalin hubungan secara pribadi yang lebih akrab dengan sasaran penelitian, mencari informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan berupaya menangkap makna dari informasi dan pengamatan yang diperoleh.

Pada tahap pengumpulan data (*logging the data*) peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu :

Observasi lapangan dan partisipan, Yaitu: pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian mulai dari kegiatan pengumpulan data yang formal hingga kausal dan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Teknik ini merupakan pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan langsung untuk mengumpulkan data dan mencatat segala informasi serta hal-hal yang relevan dengan masalah penelitian dengan kedudukan peneliti tidak langsung menjadi bagian dari kehidupan yang diteliti. Pengamatan ini dilakukan di lokasi penerima bantuan dan atau

tempat usaha/rumah tempat penerima bantuan. Dalam survei lapangan ini diharapkan mendapatkan data informasi menyangkut :

- a) Gambaran kondisi kehidupan sosial ekonomi keluarga penerima bantuan jaminan sosial
- b) Gambaran tentang lingkungan sosial di sekitar kehidupan penerima bantuan jaminan sosial
- c) Gambaran tentang faktor-faktor yang menyebabkan keberhasilan dan juga kegagalan implementasi Program bantuan jaminan sosial

3. Teknik Dokumentasi

Teknik Dokumentasi ini digunakan untuk mencari data yang relevan dan berhubungan dengan permasalahan yang diangkat. Teknik ini merupakan teknik mengkaji dan mempelajari dokumen-dokumen yang tersedia dan berguna untuk menunjang pengumpulan data meliputi laporan resmi, bahan pustaka yang dapat dijadikan referensi penunjang proses penelitian.

Dokumen tersebut antara lain laporan-laporan terdahulu seperti laporan tahunan, laporan hasil pelaksana kegiatan, undang-undang, Peraturan pemerintah, Peraturan Menteri, Instruksi Presiden, undang-undang, studi pustaka, literatur, kajian, syarat-syarat dan petunjuk operasional kegiatan serta foto-foto dokumentasi yang berkaitan dengan Program Bantuan Jaminan Sosial.

E. Metode Analisis Data

Metode Analisis Data merupakan kegiatan mengorganisasikan data kedalam susunan-susunan tertentu dalam rangka penginterpretasikan data, kemudian ditabulasi, sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah dan / atau hipotesis penelitian dan juga melakukan perhitungan – perhitungan tertentu sesuai dengan jenis pengolahan statistik yang digunakan di masing-masing masalah dan /atau hipotesis penelitian dan pada akhirnya diinterpretasikan atau disimpulkan baik untuk masing-masing masalah atau hipotesis penelitian maupun untuk keseluruhan masalah yang diteliti.

Analisis dilakukan untuk menemukan pola, caranya dengan melakukan pengujian sistematis untuk menetapkan bagian-bagian hubungan antar kajian, dan hubungan terhadap keseluruhannya antara teori dari kajian pustaka dan kenyataan di lapangan. Untuk dapat menemukan pola tersebut dilakukan penelusuran melalui catatan-catatan lapangan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan. Peneliti akan menggunakan metode analisis data deskriptif kuantitatif

1. Model Analisis Data

Ada tiga tipe yang benar-benar harus diperhatikan dalam melakukan metode analisis data deskriptif kuantitatif yaitu :

- a. Analisis utama atau data primer, adalah suatu analisis yang mempertimbangkan informasi atau data utama atau primer (dari tangan pertama) yang diperoleh dalam suatu penelitian
- b. Analisis data sekunder Suatu analisis tentang penemuan yang ada dari penelitian yang mungkin menggunakan metode yang berbeda dan lebih halus
- c. Meta analisis Suatu analisis data yang telah dikumpulkan atau disusun dan dianalisis dari beberapa studi

2. Keabsahan data / Validitas

Validitas suatu data berkenaan dengan derajat ketepatan antara data lapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Menurut Sugitono (2007) dikatakan, validitas dibedakan menjadi dua yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkaitan dengan berkenaan dengan akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai.

Untuk mendapatkan data yang valid dalam metode kuantitatif diperlukan instrumen yang valid, oleh karenanya diperlukan uji validitas instrument. Validitas instrument menggambarkan tingkat instrument yang mampu mengukur apa yang akan diukur Suharsimi

Arikunto (2003). Di sini dijelaskan ada dua jenis validitas instrument penelitian yaitu:

- a. validitas logis yaitu apabila instrument tersebut secara analisis akal sudah sesuai dengan isi dan aspek yang diungkapkan
- b. validitas empiris yaitu suatu instrument dapat mengungkap semua data yang ditangkap oleh panca indera yang ada pada obyek di lapangan

Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Umum

Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terletak di Kelurahan Air Itam Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah unsur pemerintah daerah yang mengacu dibidang kesejahteraan sosial yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Kepulauan Bangka Belitung dan secara teknis administrasi mendapat pembinaan dari Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara geografis terletak pada 104°50' sampai 109°30' Bujur Timur dan 0°50' sampai 4°10' Lintang Selatan, dengan batas wilayah di sebelah Barat dengan Selat Bangka, disebelah Timur dengan Selat Karimata, disebelah Utara dengan Laut Natuna, disebelah Selatan dengan Laut Jawa. Wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terbagi menjadi wilayah daratan dan wilayah laut dengan total luas wilayah mencapai 81.725,14 km², dengan jumlah penduduk pada tahun 2009 sebesar 1.138.129 jiwa, berikut ini disajikan data mengenai jumlah penduduk menurut kabupaten / kota dan jenis kelamin di provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yaitu :

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk menurut Kabupaten /Kota dan Jenis Kelamin
di Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2009

Kabupaten /Kota	Jumlah Penduduk		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Bangka	148,866	126,649	275,515
Bangka Barat	85,493	74,513	160,006
Bangka Tengah	77,252	69,014	146,266
Bangka Selatan	84,536	78,664	163,200
Belitung	73,130	67,246	140,376
Belitung Timur	48,086	44,229	92,315
Pangkalpinang	83,037	77,414	160,451
Jumlah	600,400	537,729	1,138,129

Sumber : Kepulauan Babel Dalam Angka 2010

Tabel 4.2.
Jumlah Angkatan kerja dan Tingkat Pengangguran Penduduk
Berumur 15 Tahun ke Atas Menurut Kabupaten/ Kota
Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Kabupaten /Kota	Bekerja	Mencari Pekerjaan	Jumlah Total	Tingkat Pengangguran
Bangka	121,160	7,896	129,056	6,12
Bangka Barat	66,824	4,105	70,929	5,79
Bangka Tengah	61,135	4,410	65,545	6,73
Bangka Selatan	72,649	3,624	76,273	4,75
Belitung	71,410	2,030	73,440	2,76
Belitung Timur	41,730	2,195	43,925	5,00
Pangkalpinang	71,376	8,866	80,242	11,05

Sumber : Kepulauan Babel Dalam Angka 2010

1. Visi dan Misi

Untuk pelaksanaan pembangunan 5 (lima) tahun kedua sejak terbentuknya Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Dinas Kesejahteraan Sosial selaku salah satu lembaga teknis pembangunan dibidang kesejahteraan sosial telah menetapkan Visinya, yaitu “Terwujudnya keberfungsian sosial penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) menuju masyarakat yang sejahtera”. Visi ini mengandung pengertian sebagai berikut :

- a. Bahwa setiap warga masyarakat khususnya penyandang masalah kesejahteraan sosial di Kepulauan Bangka Belitung memiliki hak hidup, hak mendapatkan penghasilan penghidupan yang layak, perlakuan yang baik, pengakuan dan perlindungan sosial sehingga tercapainya tingkat keadilan dan pemerataan pembangunan khususnya kesejahteraan sosial bagi individu, keluarga, komunitas lokal menuju masyarakat yang semakin sejahtera lahir dan batin
- b. Bahwa pembangunan kesejahteraan sosial diselenggarakan tidak hanya oleh pemerintah melainkan sebuah komitmen bersama seluruh *stakeholders* guna memenuhi kebutuhan sadar masyarakat dan memberikan pelayanan agar seluruh penyandang masalah kesejahteraan sosial merasa tenang, adil dan sejahtera lahir dan batin berdasarkan nilai kemanusiaan yang bermanfaat serta berkeadilan sosial

- c. Melalui pembangunan kesejahteraan sosial yang berkeadilan sosial akan mampu menciptakan kondisi dan situasi kehidupan dan penghidupan sosial yang kondusif dan saling menguntungkan semua pihak
- d. Keberfungsian sosial individu, keluarga, dan kelompok/komunitas lokal akan memberikan dampak yang signifikan terhadap tercapainya dinamika kehidupan dan penghidupan yang baik menuju kepada masyarakat yang sejahtera

Guna merealisasikan Visi tersebut, Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi telah menetapkan beberapa misinya, yaitu :

1. Membangun dan memperkuat kekuatan sosial dan tanggung jawab sosial masyarakat melalui upaya-upaya peningkatan kesadaran, kesetiakawanan, kebersamaan, kepedulian dan partisipasi sosial dengan melaksanakan berbagai pola pemberdayaan, kemitraan dan pembinaan terhadap komunitas lokal, pranata sosial, lembaga kesejahteraan sosial dan potensi serta sumber yang tersedia di lingkungan kehidupan masyarakat setempat secara optimal dan bersinergi
2. Meningkatkan kualitas dan perluasan jangkauan pelayanan usaha-usaha kesejahteraan sosial dengan menekankan pada efektifitas penanganan masalah kemiskinan dan masalah sosial yang mendesak melalui program-program pelayanan dan rehabilitasi sosial, bantuan dan jaminan sosial serta program pemberdayaan dan pembinaan kepada masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial yang berbasis pada kekuatan dan

potensi lokal sekaligus sebagai objek dan subjek pembangunan kesejahteraan sosial secara adil dan bermanfaat

3. Meningkatkan profesionalisme dan kualitas serta kuantitas pelaku pembangunan dibidang usaha-usaha kesejahteraan sosial melalui pemberdayaan sosial potensi dan sumber kesejahteraan dengan melaksanakan berbagai pelatihan, bimbingan dan pembekalan teknis terhadap tenaga-tenaga kesejahteraan sosial, generasi muda dan organisasi sosial secara terus menerus
4. Menumbuh kembangkan semangat dan nilai-nilai kepahlawanan, kesetiakawanan dan pengorbanan melalui peningkatan kesadaran dan rasa memiliki antar sesama dengan memperkokoh ketahanan dan integritas sosial diberbagai sisi kehidupan sosial kemasyarakatan
5. Mengembangkan sistem jaminan dan perlindungan sosial melalui bantuan dan asuransi kesejahteraan sosial kepada orang/kepala keluarga yang tidak memiliki kemampuan berusaha/menafkahi keluarga atau diri sendiri
6. Membangun dan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan sosial melalui pembangunan sarana dan prasarana fisik dan penunjang kesejahteraan sosial lainnya
7. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan manajemen berusaha kepada penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui pola pemberdayaan berbasis pada potensi lokal

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonsentrasi di bidang kesejahteraan sosial. Kewenangan dimaksud adalah :

- a. Mendukung upaya pengembangan dan pelayanan sosial
- b. Mendukung pelestarian nilai-nilai kepahlawanan, keberintisan dan kejuangan serta nilai-nilai kesetiakawanan sosial
- c. Pengawasan pelaksanaan penempatan pekerja sosial profesional dan fungsional panti sosial swasta
- d. Pelaksanaan dan pengendalian pembangunan secara makro dibidang kesejahteraan sosial
- e. Pelatihan dibidang sosial
- f. Alokasi sumber daya manusia potensial
- g. Penelitian bagian sosial yang mencakup wilayah provinsi

Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai fungsi sebagai berikut :

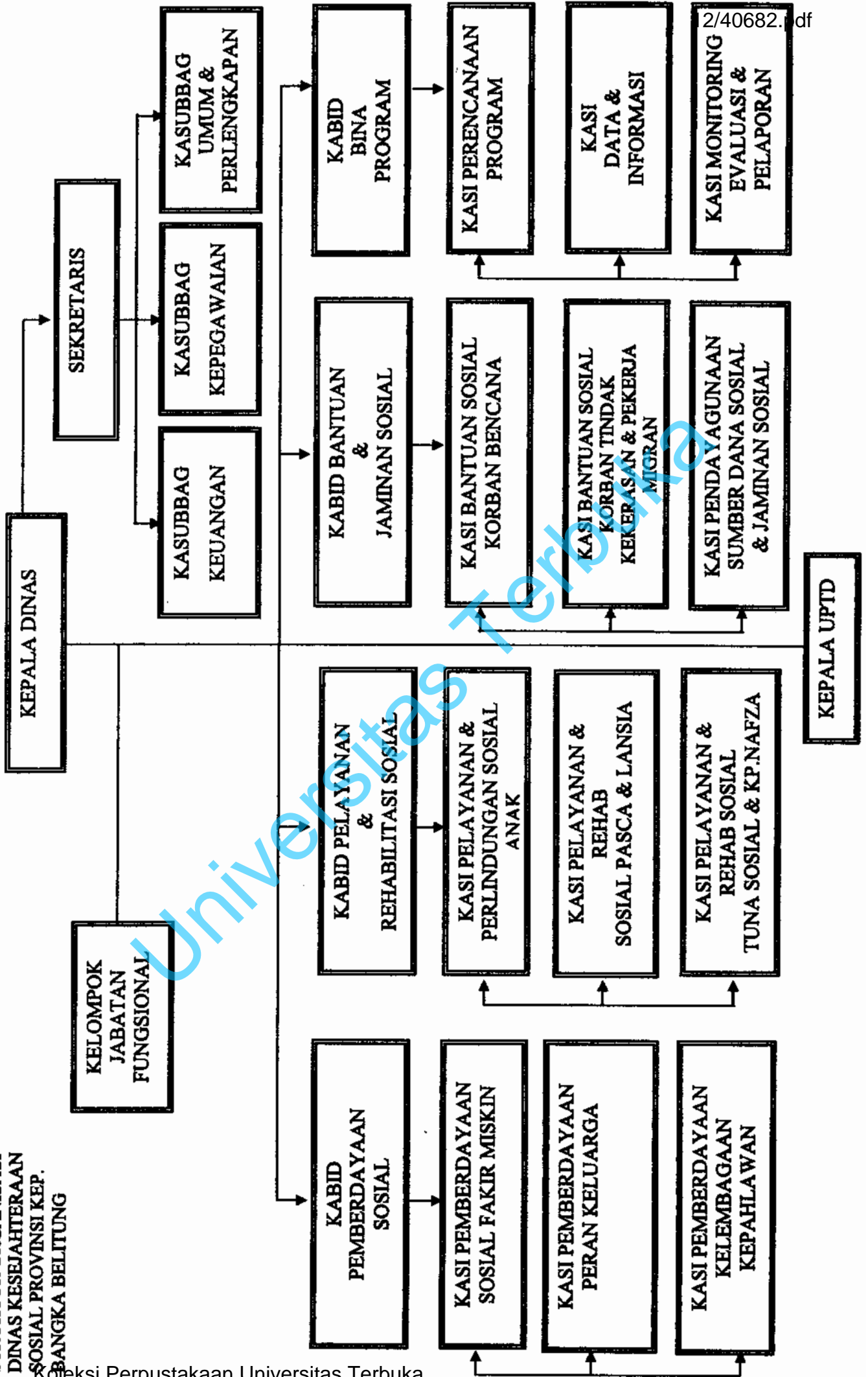
- a. Perumusan kebijakan teknis bidang kesejahteraan sosial
- b. Penyiapan perijinan dan pelaksanaan pelayanan umum lintas kabupaten/kota dibidang kesejahteraan sosial
- c. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang kesejahteraan sosial
- d. Pembinaan unit pelaksanaan teknis dinas

e. Pelaksanaan urusan tata usaha

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung belum secara murni mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang pedoman organisasi perangkat daerah melainkan masih mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Kabupaten/Kota. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Dinas Kesejahteraan Sosial mempunyai struktur organisasi sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KESEJAHTERAAN
SOSIAL PROVINSI KEP.
BANGKA BELITUNG



4. Sumber Daya Manusia

Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, didukung jumlah pegawai sebanyak 64 PNS, 3 CPNS dan 16 orang tenaga kontrak APBD dan 28 orang tenaga kontrak APBN. Adapun pangkat dan golongan pegawai terdiri dari golongan IV sebanyak 6 orang, golongan III sebanyak 44 orang, golongan II sebanyak 16 orang dan golongan I sebanyak 1 orang. Sedangkan berdasarkan eselonering yang menduduki jabatan eselon II sebanyak 1 orang, eselon III sebanyak 6 orang dan eselon IV sebanyak 18 orang.

Komposisi sumber daya manusia yang berada di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diatas menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia sudah tidak dapat diragukan kembali, disamping mereka semua adalah orang yang berkompeten dalam bidang pelayanan sosial, pengalaman yang sudah cukup lama memberikan pelayanan sosial merupakan nilai tambah demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas, tidak jarang dijumpai ada beberapa sumber daya manusia yang sudah memiliki pengalaman yang cukup lama ternyata kurang mampu menyesuaikan diri dengan semangat pelayanan demi kepuasan masyarakat. Pegawai yang sudah lama mengabdikan sering cenderung bersikap apatis dan kurang bersemangat.

5. Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial

Mempertimbangkan berbagai kemungkinan, kondisi dan permasalahan yang ada serta sedang berkembang sekaligus mengacu pada visi dan misi Dinas Kesejahteraan Sosial, maka ada 4 (empat) strategi pokok yang akan dilaksanakan dibidang kesejahteraan sosial mulai tahun 2007-2012 adalah sebagai berikut :

A. Strategi Pemberdayaan Sosial

- (1) Memperkuat dan mengembangkan berbagai pola pemberdayaan masyarakat yang menekankan pada potensi dan sumber daya lokal dan insani sebagai basis pembangunan kesejahteraan sosial
- (2) Peningkatan pelayanan sosial dan bantuan sosial yang mengacu pada kebutuhan riil dan kelayakan serta bermanfaat berdasarkan prinsip keadilan dan manfaat
- (3) Pemberdayaan sosial dilakukan secara terus menerus dengan pola penguatan kapasitas dan potensi diri sendiri dalam memecahkan masalah yang dialami
- (4) Pemberian pelayanan dan bantuan stimulan serta penguatan permodalan usaha melalui kelompok-kelompok usaha masyarakat lembaga keuangan mikro yang handal dan profesional
- (5) Pemberdayaan potensi individu, keluarga, kelompok, komunitas dan masyarakat melalui berbagai bimbingan, satuan, bantuan sosial serta keterampilan berusaha

B. Strategi Kemitraan Sosial

- (1) Peningkatan peran dan jejaring sosial dan pengembangan pola kemitraan guna mempercepat serta menjangkau pelayanan sosial yang lebih luas dan merata sekaligus menciptakan sistem sumber kesejahteraan sosial yang ada secara mandiri dan strategis
- (2) Pemantapan dan pembinaan organisasi sosial, dunia usaha dan lembaga sosial dan kemasyarakatan secara kreatif, koordinasi dan saling mendukung melalui pola pembinaan berkelanjutan, kerja sama, dan berorientasi, program pengembangan yang mengarah pada penciptaan peluang pasar dan usaha ekonomis produktif

C. Strategi Partisipasi Sosial

- (1) Penyadaran dan pemahaman tanggungjawab sosial dan rasa kesetiakawanan sosial dengan melibatkan secara aktif dan memberi kesempatan kepada seluruh potensi masyarakat untuk mengambil peran serta inisiatif guna memecahkan persoalan kehidupan sosial di lingkungan
- (2) Partisipasi sosial dijadikan tanggungjawab sosial masyarakat agar proses pembangunan kesejahteraan sosial dapat saling mendukung dan menguntungkan, sehingga dampak sosial atau kerentanan sosial di masyarakat bisa dikurangi
- (3) Penguatan dan perlibatan aktif peran pemuda dan tenaga sukarela dalam upaya pencegahan, penanggulangan dan penanganan

berbagai masalah sosial melalui pelatihan-pelatihan dasar dan teknis

D. Strategi Advokasi Sosial

- (1) Peningkatan sistem perlindungan dan pelayanan sosial yang berpihak kepada pengakuan atas hak-hak dasar warga terutama individu, kelompok dan keluarga tidak mampu atau mengalami masalah sosial
- (2) Penciptaan pembinaan lembaga-lembaga kesejahteraan sosial yang mampu mengelola dan memberikan pelayanan serta perlindungan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan pemecahan masalah atau pertolongan dalam mengatasi masalahnya
- (3) Pendayagunaan sumber dana sosial melalui berbagai sosialisasi dan pemantapan pelaksanaan, penyiapan dan perizinan usaha kesejahteraan sosial

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diperoleh di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung didasarkan pada indikator-indikator tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas

pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Masing-masing indikator tersebut mempunyai beberapa sub indikator yang keseluruhannya berjumlah 33 sub indikator dan setiap sub indikator mewakili satu pertanyaan. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya.

Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kemudian untuk menentukan kinerja setiap item adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Dalam penghitungan nilai Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 14 (empat belas) unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil Perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Sangat Tidak Bagus
2.	1,75 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Tidak Bagus
3.	2,50 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Bagus
4.	3,25 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Bagus

Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap sub indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang digunakan adalah :

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

I = Interval / Rentangan Kelas

Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas yang ada

Berdasarkan rumus diatas, maka interval untuk setiap item adalah

$$I = \frac{600 - 150}{4} = \frac{450}{4} = 112,5$$

Jadi untuk setiap item dalam indikator kinerjanya dapat diukur sebagai berikut :

Bobot 150 – < 262,5 = sangat tidak bagus

Bobot 262,5 – < 375 = tidak baik

Bobot 375 – < 487,5 = baik

Bobot 487,5 – 600 = sangat baik

1. Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kualitas pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang diterimanya dari yang didapatkan lengkap disertai alasannya. Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden atau 54 orang (36%) adalah tamatan SMA dan Tamat SMP yaitu sebanyak 42 responden (28%). Sementara bila dilihat dari pekerjaan responden didominasi oleh

ibu rumah tangga yaitu sebanyak 45 orang responden (30%) dan kaum buruh yang mencapai 36 orang atau 24%. Kondisi seperti ini mencerminkan kehidupan sosial ekonomi responden yang rata-rata adalah masyarakat menengah kebawah.

Tabel 4.3
Kondisi Sosial Ekonomi Responden

Kondisi Sosial Responden	Frekuensi	Prosentase (%)
<u>Tingkat Pendidikan</u>		
Akademi/Perguruan Tinggi	12	8
Tamat SMA	54	36
Tamat SMP	42	28
Tamat SD	31	20,67
Tidak sekolah/tidak tamat SD	11	7,33
<u>Pekerjaan</u>		
PNS	6	4,00
Wiraswasta	15	10
Pedagang	22	14,67
Swasta	26	17,33
Ibu Rumah Tangga	45	30
Buruh	36	24

Sumber : Data Primer, diolah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam Tabel 4.4. berdasarkan tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa keseluruhan responden yang berjumlah 150 orang

terdiri dari 113 orang (75,33%) responden perempuan dan 37 orang (24,67%) responden laki-laki. Sementara bila dilihat berdasarkan status maritalnya maka mayoritas responden atau 122 orang (81,33%) sudah menikah dan yang belum menikah berjumlah 15 responden (10%) sementara 13 orang responden (8,67%) adalah responden yang sudah cerai dengan status janda atau duda. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang datang ke Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah oleh kaum perempuan dengan tujuan untuk memperoleh pelayanan sosial.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	Frekuensi	Prosentase (%)
<u>Jenis Kelamin</u>		
Perempuan	113	75,33
Laki - Laki	37	24,67
<u>Status marital</u>		
Janda / Duda	13	8,67
Menikah	122	81,33
Belum Menikah	15	10

Sumber : Data Primer, diolah

Pelayanan yang berkualitaslah yang menjadikan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai awal untuk mendapatkan layanan sosial bagi masyarakat. Untuk itu Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berupaya

sebaik mungkin meningkatkan kualitas pelayanan dengan membenahi berbagai sisi pelayanan demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik demi kepuasan masyarakat pemakai jasa layanan. Berikut ini akan disajikan hasil temuan dalam penelitian ini mengenai kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan dan kepentingan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1 . Prosedur pelayanan

Indikator prosedur pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator untuk pertanyaan yaitu tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan untuk pertanyaan nomor 1, tingkat kejelasan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan untuk pertanyaan nomor 2, dan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan untuk pertanyaan nomor 3.

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan yang terdiri dari tiga indikator tersebut diatas sudah baik dimana 70 – 79 persen responden menyatakan demikian, hanya sebagian kecil (10 – 13 persen) yang menyatakan kondisinya tidak baik seperti yang terlihat dalam tabel 4.5 (keterangan selengkapnya dapat dilihat dalam Lampiran Output Hasil Penelitian).

Ketiga kriteria yaitu keterbukaan informasi, kejelasan alur dan kesederhanaan prosedur dinilai oleh sebagian besar responden sudah baik, hal ini dikarenakan adanya informasi yang jelas dari pihak Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung baik berupa papan pengumuman maupun informasi yang lain yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan ini. Selanjutnya apabila keseluruhan sub indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 454,33, sehingga nilai skor untuk prosedur pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah sebesar 3,03 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang baik. Secara keseluruhan kinerja prosedur pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan keseluruhan sub indikatornya berada pada kondisi yang baik seperti keterbukaan akan informasi persyaratan, kejelasan alurnya dalam prosedur pelayanan, dan kesederhanaan prosedur. Masyarakat merasa sangat terbantu sekali dengan apa yang telah dilakukan oleh Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terutama dalam hal sosialisasi mengenai prosedur dan tata cara memperoleh layanan sosial, sehingga sangat jelas bagi mereka tentang apa yang harus disertakan dan dipersiapkan. Berikut hasil tabulasi data salah satu sub indikator yang dituangkan dalam tabel :

Tabel 4.5
Tingkat Keterbukaan Mengenai Informasi Prosedur Pelayanan

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Terbuka	14	9,33
Terbuka	111	74
Sangat Terbuka	25	16,67
Jumlah	150	100

Sumber : Hasil Penelitian

Bila dilihat dari tingkat kepentingannya dari segi prosedur pelayanan maka dapat dikatakan hampir semua responden memberikan penilaian antara terbuka dan sangat terbuka. Seperti dalam tabel 4.6 hanya terdapat 3 responden yang menyatakan tidak penting mengenai prosedur pelayanan terutama dalam sub indikator kejelasan alur. Dengan melihat tingkat kepentingan yang cukup tinggi ini menandakan bahwa masyarakat sangat menginginkan adanya kejelasan informasi dan prosedur pelayanan yang terbuka guna memperoleh layanan sosial di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Prosedur yang jelas dan mudah dimengerti merupakan langkah awal agar masyarakat menjadikan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai alternatif pertama dalam memperoleh layanan sosial.

Tabel 4.6
Kesederhanaan Mengenai Prosedur Pelayanan

Tingkat Kepentingan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Penting	7	4,67
Penting	101	67,33
Sangat Penting	42	28
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk prosedur pelayanan mempunyai bobot nilai sebesar 495,33 dan bila dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0.917. Artinya 91.7 persen keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai prosedur pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Persyaratan Pelayanan

Indikator persyaratan pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator untuk 3 pertanyaan yaitu tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan untuk pertanyaan nomor 4, tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan untuk pertanyaan nomor 5, dan tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan untuk pertanyaan nomor 6.

Tabel 4.7
Tingkat kemudahan Persyaratan Pelayanan

Tingkat Kemudahan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Mudah	2	1,33
Tidak Mudah	17	11,33
Mudah	125	83,33
Sangat Mudah	6	4
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diperoleh data hasil penelitian seperti yang terlihat dalam tabel 4.7 yang berkaitan dengan indikator persyaratan pelayanan. Mayoritas responden (83,33%) menyatakan tingkat kemudahan persyaratan pelayanan adalah mudah demikian mengenai tingkat keterbukaan, dan kejelasan persyaratan pelayanan oleh responden dinyatakan dalam keadaan yang baik, hal ini dibuktikan dengan 80 persen lebih responden menyatakan demikian dan hanya sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa kualitas dalam hal persyaratan pelayanan adalah tidak baik.

Hasil tabulasi dari ketiga sub indikator menghasilkan bobot rata-rata sebesar 438 dengan nilai skor sebesar 2,92 sehingga secara keseluruhan indikator persyaratan pelayanan dalam kondisi yang **baik**. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menjadi sangat penting mengingat masyarakat di sekitar wilayah kerja Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung harus memenuhinya agar mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan. Bila sebelumnya

persyaratan sudah disosialisasikan dengan baik maka masyarakatpun akan dapat dengan mudah mempersiapkan baik dari sisi administrasi maupun teknisnya.

Tabel 4.8
Kepentingan Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Tingkat Kepentingan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Penting	2	1,33
Penting	123	82
Sangat Penting	25	16,67
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepentingan persyaratan pelayanan dari pengguna jasa dapat dilihat dari kolom kepentingan dari item pertanyaan untuk indikator yang sama. Hasil yang diperoleh dalam tabel 4.8 menggambarkan lebih dari 80 persen responden menyatakan bahwa kemudahan persyaratan pelayanan adalah penting dan 16,67 % menyatakan sangat penting, 2 responden yang menyatakan tidak penting.

Demikian juga dengan tingkat kepentingan sub indikator yang lain baik mengenai keterbukaan dan kejelasan akan persyaratan tersebut mayoritas responden juga menyatakan hal yang sama yaitu antara penting hingga sangat penting, hanya kecil sekali prosentase dari responden yang menyatakan tidak penting. Oleh karena itu secara keseluruhan untuk indikator tingkat kepentingan akan persyaratan pelayanan oleh responden merupakan hal yang penting hal ini dapat

dilihat berdasarkan nilai rata-rata dari keseluruhan sub indikator ini sebesar 475,67 dengan skor nilai sebesar 3,17 yang artinya responden menganggap **penting** akan persyaratan pelayanan.

Sementara itu tingkat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepentingan dengan kepuasan mengenai kualitas pelayanan dalam hal persyaratan pelayanan. Dengan skor nilai 438 pada tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan 475.67 pada tingkat kepentingan maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,921 yang artinya sudah 92,1% kepentingan responden pemakai jasa sudah terlayani dalam hal persyaratan penelitian.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Indikator kejelasan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator untuk 2 pertanyaan yaitu tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 7 dan tingkat kemudahan petugas pelayanan untuk ditemui dan dihubungi untuk pertanyaan nomor 8. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kejelasan petugas pelayanan :

Tabel 4.9
Tingkat Kepastian Mengenai Identitas dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tingkat Kepastian	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Pasti	19	12,67
Pasti	125	83,33
Sangat Pasti	6	4
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.10
Tingkat Kemudahan Menemui dan Menghubungi Petugas Pelayanan

Tingkat Kemudahan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Mudah	28	18,67
Mudah	117	78
Sangat Mudah	5	3,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.9 dan 4.10, dapat diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat dari sub indikator tingkat kepastian identitas dan tanggung jawab, dimana 4 % responden menyatakan sangat pasti dan 83,33% responden menyatakan pasti. Sedangkan 12,67% responden menjawab tidak pasti. Sementara itu mengenai kemudahan dalam menghubungi dan menemui sebanyak 18,67% responden menjawab tidak mudah dan mayoritas responden (78%) responden menyatakan mudah ditemui hanya 3,33% responden saja yang menyatakan sangat mudah untuk ditemui.

Bila secara keseluruhan apabila kedua sub indikator dirata-rata, maka akan diperoleh bobot sebesar 431,5 dan rentang skor 2,88.

Berdasarkan rentang skor yang ada dapat dikatakan bahwa kepuasan akan kualitas kejelasan petugas Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berada dalam kondisi bagus. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa kadang beberapa masyarakat tidak dapat dengan mudah untuk menemui petugas pelayanan yang berkompeten. Namun sebagai langkah perbaikan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusianya. Bagaimanakah tingkat kepentingan dari masyarakat pengguna jasa layanan, apakah bagi mereka kejelasan identitas dan kemudahan dihubungi menjadi persoalan yang penting? Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepentingan masyarakat khususnya untuk indikator kejelasan petugas pelayanan. Dari kedua sub indikator menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 80% lebih responden menyatakan penting dan sisanya menyatakan sangat penting akan kejelasan petugas pelayanan. Seperti yang terlihat dalam tabel 4.11 mengenai kemudahan menemui petugas pelayanan.

Tabel 4.11
Kemudahan Menemui dan Menghubungi Petugas Pelayanan

Tingkat Kepentingan	Frekuensi	Prosentase (%)
Penting	125	83,33
Sangat Penting	25	16,67
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Dari tabel 4.11 tersebut dapat dinyatakan bahwa terdapat sebanyak 125 responden (83,33%) yang menyatakan penting akan kemudahan menemui dan menghubungi petugas pelayanan sementara sisanya menyatakan sangat penting. Bagi masyarakat kejelasan mengenai keberadaan dan petugas pelayanan dan kemudahan untuk menemui adalah sangat berguna mengingat tidak jarang sudah ada masyarakat yang membutuhkan penanganan tetapi terkendala masalah administrasi karena yang mengurus baru keluar ataupun petugas yang tidak berada di tempat. Kejelasan identitas dan tanggung jawab memberikan pedoman yang jelas bagi masyarakat ataupun keluarganya untuk dapat berkomunikasi. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan dan kepentingan akan kejelasan petugas pelayanan, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,914 yang artinya sudah 91,4% kepuasan masyarakat terpenuhi oleh pelayanan petugas Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Indikator kedisiplinan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator yaitu tingkat kredibilitas petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 9, tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan untuk pertanyaan nomor 10. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kedisiplinan petugas pelayanan :

Tabel 4.12
Tingkat Kredibilitas Petugas Pelayanan

Tingkat Kredibilitas	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Kredibel	32	21,33
Kredibel	113	75,33
Sangat Tidak Kredibel	5	3,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.13
Tingkat Ketepatan Waktu Petugas Menyelesaikan Pelayanan

Tingkat Ketepatan Waktu	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Tepat	3	2
Tidak Tepat	16	10,67
Tepat	125	83,33
Sangat Tidak Tepat	6	4
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan data dalam Tabel 4.12 dan 4.13 mengenai tingkat kedisiplinan petugas pelayanan dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan petugas pelayanan sudah cukup disiplin baik dari segi kredibilitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan. Mengenai tingkat kredibilitas dapat digambarkan bahwa 21,33 % responden menyatakan petugas tidak kredibel, 75,33% responden menyatakan petugas pelayanan kredibel dan 3,33% responden sangat kredibel. Sementara mengenai tingkat ketepatan petugas dalam menyelesaikan pelayanan sebagaimana termuat dalam

tabel 4.13 dapat dinyatakan sebagai berikut : ada 3 orang (2%) responden yang menyatakan sangat tidak tepat, 10,67% responden menyatakan tidak tepat, 83,33% responden menyatakan tepat waktu dan 4% responden menyatakan sangat tepat waktunya dalam menyelesaikan pelayanan.

Tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi akan indikator ini menandakan bahwa pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Selanjutnya apabila bobot nilai keseluruhan sub indikator dirata-rata, maka akan diperoleh bobot sebesar 432 dan skor yang diperoleh sebesar 2,88. Berdasarkan rentang skor yang ada dapat dikatakan bahwa kinerja kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berada dalam kondisi yang **baik**.

Tabel 4.14
Tingkat Kepentingan Kredibilitas Petugas Pelayanan

Tingkat Kepentingan	Frekuensi	Prosentase (%)
Penting	122	81,33
Sangat Penting	28	18,67
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.14 tersebut diatas mengenai tingkat kepentingan kredibilitas petugas pelayanan dapat dinyatakan bahwa terdapat 122 responden atau sekitar 81,33% menganggap penting dan sebanyak 28 responden atau sekitar 18,67% memberikan penilaian

sangat penting. Tingkat kepentingan dari indikator kedisiplinan petugas pelayanan berdasarkan wawancara dengan responden adalah sangat penting yaitu dengan rata-rata bobot nilai sebesar 488,5 dengan rentang nilai sebesar 3,26. Sementara bila dihitung tingkat kesesuaian antara kepentingan dengan kepuasan masyarakat maka akan diperoleh nilai sebesar 0,884 dimana 88,4 % akan tingkat kedisiplinan petugas pelayanan telah memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan sosial Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

5. Tanggung Jawab petugas pelayanan

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator yaitu tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 11, tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 12, dan tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 13.

Tabel 4.15
Tingkat Kejelasan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tingkat Kejelasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Jelas	24	16
Jelas	121	80,67
Sangat Jelas	5	3,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.15 di atas menunjukkan salah satu sub indikator dari tanggung jawab petugas pelayanan khususnya mengenai tingkat kejelasannya. Terdapat 24 orang responden atau 16% menyatakan tidak jelas, mayoritas responden atau 80,67% menyatakan sudah jelas akan tanggung jawab petugas dan sehingga mereka puas akan pelayanannya. Demikian juga untuk sub indikator yang lain seperti tingkat kepastian dan keterbukaan tanggung jawab, menurut responden sudah jelas dan baik. Hal ini mengindikasikan tanggung jawab petugas pelayanan akan fungsi dan tugasnya masing-masing sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini juga dapat dilihat dari rata-rata bobot nilai dari sub indikator yang mencapai 427,67 dengan rentang nilai sebesar 2,85 yang berada dalam rentang kondisi baik.

Tabel 4.16
Tingkat Kepentingan kejelasan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tingkat Kepentingan	Frekuensi	Prosentase (%)
Penting	93	62
Sangat Penting	57	38
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.16 menggambarkan tingkat kepentingan mengenai kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan. Seperti yang tercantum dalam tabel menunjukkan bahwa mayoritas responden (62%) menyatakan penting dan selebihnya (38%) menyatakan sangat penting mengenai kejelasan tanggugung jawab petugas pelayanan. Bila dilihat dari tingkat kepentingan dari indikator tanggung jawab petugas

pelayanan, semua responden menyatakan penting hingga sangat penting baik dari kejelasan, kepastian hingga keterbukaan tanggung jawab mengingat tanggung jawab pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan yang berkualitas.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Lampiran Output hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan. Dari ketiga sub indikator ini diperoleh rata-rata bobot nilai sebesar 505 dengan rentang skor sebesar 3,37 yang berarti menurut responden tanggung jawab petugas pelayanan adalah sangat penting. Selanjutnya apabila dilihat dari tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan akan diperoleh nilai sebesar 0,847 yang artinya 84,7% kepentingan pengguna layanan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah terpenuhi oleh kualitas kinerja tanggung jawab dari para petugas pelayanan.

6. Kemampuan petugas Pelayanan

Indikator kemampuan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator dalam 3 pertanyaan yaitu tingkat kemampuan fisik petugas untuk pertanyaan nomor 14, tingkat kemampuan intelektual untuk pertanyaan nomor 15, dan tingkat kemampuan administrasi untuk pertanyaan nomor 16. Dalam Tabel berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kemampuan petugas pelayanan :

Tabel 4.17
Tingkat Kemampuan Fisik petugas

Tingkat Kemampuan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Mampu	57	38
Mampu	90	60
Sangat Mampu	3	2
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Dari tabel 4.17 menggambarkan bahwa responden mulai meragukan kemampuan fisik petugas, hal ini terlihat dimana terdapat 57 orang responden (38%) menyatakan bahwa petugas tidak mampu, 90 orang responden (60%) dan 3 orang (2%) menyatakan petugas mampu dan sangat mampu secara fisik.

Tabel 4.18
Tingkat Kemampuan Intelektual petugas

Tingkat Kemampuan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Mampu	24	16
Mampu	124	82,67
Sangat Mampu	2	1,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Sementara bila dilihat dari kemampuan intelektualnya, sebanyak 24 orang responden (16%) menyatakan petugas tidak mampu, 124 orang (82,67%) menyatakan mampu dan hanya 2 orang responden yang menyatakan sangat mampu.

Tabel 4.19
Tingkat Kemampuan Administrasi petugas

Tingkat Kemampuan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Mampu	18	12
Tidak Mampu	49	32,67
Mampu	80	55,33
Sangat Mampu	3	2
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan Tabel 4.17 sampai dengan tabel 4.19 di atas dapat dilihat bahwa walaupun sebagian besar responden menyatakan baik secara fisik, intelektual dan administrasi petugas mampu dalam memberikan pelayanan, namun keraguan responden mulai muncul akan kemampuan petugas terutama dalam hal kemampuan fisik dan administrasi. Kemampuan intelektual memang sudah tidak diragukan lagi karena sumber daya manusia yang ada merupakan orang yang ahli dan berkompeten dalam bidangnya dan juga pengalaman yang cukup lama dalam hal pelayanan sosial akan memberikan nilai tambah bagi petugas. Namun secara fisik dan administrasi oleh responden mulai diragukan kemampuannya hal ini dapat disebabkan oleh memang kondisi fisik yang sudah menurun sejalan dengan usia para petugas karena memang sudah mengabdikan cukup lama.

Dari ketiga sub indikator tersebut, semuanya dinilai oleh responden dalam kategori yang tidak baik karena rentang nilainya sebesar 2,21 dan 2,39 sehingga secara keseluruhan untuk indikator

kemampuan petugas mempunyai bobot nilai 336,67 dengan rentang nilai sebesar 2,31 yang berarti dinilai oleh responden dalam kondisi **tidak baik**. Dari pengamatan di lokasi penelitian dijumpai petugas yang sudah berumur dan puluhan tahun bekerja di Instansi Pemerintah khususnya di Dinas Kesejahteraan Sosial.

Hal ini mengakibatkan kemampuan fisik mereka juga berkurang, disamping itu lemahnya kemampuan administrasi dikarenakan petugas yang memang mengurus bagian administrasi jumlahnya dinilai masih kurang sehingga tidak jarang masyarakat harus menunggu cukup lama menunggu proses administrasi oleh petugas selesai. Ketidakmampuan petugas pelayanan menurut persepsi responden lebih disebabkan oleh faktor internal sumber daya manusia mengingat masih ada beberapa petugas di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berpendidikan SLTA dan sederajat selain itu faktor usia juga ikut berpengaruh. Bila dilihat dari tingkat kepentingan responden akan kemampuan petugas pelayanan maka hampir semua responden menyatakan penting bahkan sangat penting mengingat kemampuan tersebut sangat diperlukan dalam menangani masalah-masalah pelayanan sosial. Dengan rata-rata bobot nilai sebesar 498,67 dan rentang skor sebesar 3,32, hal ini berarti untuk indikator kemampuan petugas oleh responden dinilai sangat penting.

Sehingga bila dilihat dari tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kepuasan responden diperoleh nilai sebesar 0,695 yang berarti 69,5 % tingkat kepentingan responden udah terlayani dalam hal kemampuan petugas pelayanan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Namun masih harus perlu peningkatan kemampuan sumber daya manusia agar dikemudian hari keraguan masyarakat akan kemampuan petugas dapat diminimalkan.

7. Kecepatan pelayanan

Indikator kecepatan pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat ketepatan waktu proses pelayanan untuk pertanyaan nomor 17 dan tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan untuk pertanyaan nomor 18. Dalam tabel berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kecepatan pelayanan :

Tabel 4.20
Tingkat Ketepatan Waktu Proses Pelayanan

Tingkat Ketepatan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Tepat	24	16
Tidak Tepat	56	37,33
Tepat	70	46,67
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.21
Tingkat Keterbukaan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Terbuka	27	18
Terbuka	119	79,33
Sangat Terbuka	4	2,67
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas maka dapat dikatakan bahwa secara umum kebanyakan responden (46,67%) menyatakan tepat waktu dalam proses pelayanan, namun lebih dari 50% responden menyatakan tidak tepat bahkan sangat tidak tepat. Untuk sub indikator ini responden memberikan penilaian tidak baik karena rentang skornya dibawah 2,5. Sementara mengenai keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan oleh responden dinilai sudah baik seperti dalam tabel 4.21 mayoritas responden menyatakan terbuka sebanyak 79,33 %. Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah menerapkan standar waktu pelayanan untuk masing-masing tindakan, jadi untuk setiap penanganan pelayanan sosial waktu penyelesaian sudah baku tetapi sebelum proses tindakan pelayanan sosial terlebih dahulu harus menunggu antrean terkadang cukup lama karena keterbatasan sumber daya. Hal ini mengakibatkan kepuasan masyarakat menjadi berkurang. Bila dilihat berdasarkan indikator penilaian, apabila kedua sub indikator tersebut dirata-rata akan diperoleh bobot nilai sebesar 389 sehingga rentang skor yang

diperoleh sebesar 2,59 yang artinya responden memberikan penilaian terhadap kinerja kecepatan pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berada dalam kondisi yang baik. Tingkat kepentingan terhadap indikator ini oleh responden dinilai sangat penting. Bila dilihat dari tingkat kesesuaian antara kepuasan dengan kepentingan masyarakat akan pelayanan khususnya dari indikator ini akan diperoleh nilai 0,8 yang artinya 80% kepentingan masyarakat sudah mampu terlayani dengan baik.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Indikator keadilan mendapatkan pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan untuk pertanyaan nomor 19 dan tingkat pemerataan jangkauan cakupan dalam pelaksanaan pelayanan untuk pertanyaan nomor 20. Dalam Tabel berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator keadilan mendapatkan pelayanan :

Tabel 4.22
Tingkat Kesamaan Perlakuan dalam Mendapatkan Pelayanan

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Sama	28	18,66
Sama	117	78
Sangat Sama	5	3,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.23
Tingkat Kemerataan Jangkauan/Cakupan dalam Pelaksanaan Pelayanan

Tingkat Kemerataan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Merata	2	1,33
Tidak Merata	27	18,0
Merata	117	78
Sangat Merata	4	2,67
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.22 menggambarkan bahwa ada 28 orang responden atau sekitar 18,66% memberikan pernyataan kalau ada perbedaan perlakuan dari petugas dalam mendapatkan pelayanan, sementara sebagian besar responden yaitu sekitar 78% menjawab sama perlakuannya dan hanya 3,33% responden yang memberikan jawaban sangat sama. Sementara tabel 4.23 menggambarkan tingkat pemerataan cakupan pelayanan, dimana hampir sama dengan tabel sebelumnya bahwa mayoritas responden yaitu sekitar 117 orang atau 78% menyatakan merata cakupan pelayanannya. Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh informasi bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang baik untuk indikator keadilan mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari penilaian mereka terhadap masing-masing sub indikator kesamaan perlakuan dan pemerataan dalam pelayanan. Jadi petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah sama tanpa membedakan status mereka. Keadilan pelayanan ini oleh responden

merupakan hal yang sangat penting bila dilihat dari tingkat kepentingannya. Hal ini tentunya akan meningkatkan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa layanan karena sebagian adalah masyarakat menengah ke bawah. Tingkat kesesuaiannya menunjukkan angka 0,8 yang berarti 80% kepentingan masyarakat untuk indikator keadilan dalam pelayanan sudah mampu terlayani dengan baik.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Indikator kesopanan dan keramahan petugas dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 yaitu tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 21 dan tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat untuk nomor 22. Kesopanan dan keramahan petugas adalah bentuk penghargaan mereka terhadap masyarakat. Hal semacam ini sangat dirasakan sekali oleh masyarakat, bila mereka dilayani dengan baik dan sopan serta menghargai masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat di wilayah kerja Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentunya akan meningkat. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kesopanan dan keramahan petugas :

Tabel 4.24
Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Tingkat Kesopanan dan Keramahan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Sopan	25	16
Ramah	119	79
Sangat Ramah	6	4
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.25
Tingkat Penghormatan dan Penghargaan antara Petugas dan Masyarakat

Tingkat Penghormatan dan Penghargaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Hormat	36	24
Hormat	106	70,67
Sangat Hormat	8	5,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.24 dan tabel 4.25 memperlihatkan bahwa mayoritas responden atau lebih dari 70 persen responden merasakan kalau petugas dalam memberikan pelayanan juga disertai dengan sikap yang ramah, sopan serta menghargai keadaan masyarakat. Walaupun demikian masih juga terdapat sebagian kecil responden yang mengatakan tidak sopan dan tidak ada penghormatan terhadap masyarakat yaitu sekitar 19 – 23 persen dari total responden. hasil dari kedua sub indikator maka jika bobot nilai dirata-rata akan diperoleh bobot sebesar 442, sehingga diperoleh rentang skor sebesar 2,94 dan dapat dikatakan bahwa penilaian masyarakat akan indikator kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Dinas Kesejahteraan

Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berada dalam kondisi baik. Demikian halnya dengan tingkat kepentingan masyarakat akan indikator pelayanan ini. Mereka menganggap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah hal yang sangat penting. Bila dilihat dari tingkat kesesuaiannya maka diperoleh nilai sebesar 0,8 yang berarti 80% tingkat kepentingan masyarakat sudah terpenuhi dalam hal kesopanan dan keramahan petugas.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Indikator kewajaran biaya pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat untuk pertanyaan nomor 23 dan tingkat kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan untuk pertanyaan nomor 24. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kewajaran biaya pelayanan :

Tabel 4.26

Tingkat Keterjangkauan Biaya Pelayanan oleh Kemampuan Masyarakat

Tingkat Keterjangkauan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Terjangkau	37	24,67
Terjangkau	92	61,33
Sangat Terjangkau	21	14
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Tabel 4.27

Tingkat Kewajaran Besarnya Biaya Pelayanan dengan Hasil Pelayanan.

Tingkat Kepentingan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Wajar	21	14
Wajar	109	72,67
Sangat Wajar	20	13,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.26 memperlihatkan bahwa ada sekitar 24 persen responden yg mengatakan kalau biaya pelayanan tidak terjangkau, sementara itu 61,33 % menyatakan terjangkau dan sisanya 14 % menyatakan sangat terjangkau. Ketidakterjangkauan ini lebih disebabkan karena persepsi responden yang menganggap kalau pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka adalah gratis.

Sementara dalam tabel 4.27 mayoritas responden menyatakan bahwa biaya yang mereka keluarkan adalah wajar sesuai dengan jenis tindakan yang dilakukan. Sehingga untuk tingkat keterjangkauan dan kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan oleh responden dinilai berada dalam kategori yang terjangkau dan wajar. Hal ini dirunjukkan dengan mayoritas responden memberikan penilaian yang baik dalam hal keterjangkauan dan kewajaran biaya. Indikator kewajaran biaya pelayanan dapat dikatakan berada dalam kondisi yang bagus karena bobot yang diperoleh dari rata-rata kedua sub indikator menunjukkan angka 442 sehingga skor nilai yang diperoleh sebesar 2,94. Hal ini mengindikasikan kekonsistenan

petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan sosial menjadi terjangkau, kecuali masyarakat miskin yang memang dibebaskan dari semua biaya pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka. Kewajaran biaya pelayanan oleh mayoritas responden menjadi indikator yang sangat penting, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata semua sub indikator sebesar 496 dengan rentang skor sebesar 3,31. Sehingga diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,9 yang berarti 90% kepentingan masyarakat akan kewajaran biaya sudah terpenuhi oleh pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Indikator kepastian biaya pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan untuk pertanyaan nomor 25 dan tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan untuk pertanyaan nomor 26. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kepastian biaya pelayanan :

Tabel 4.28
Tingkat Kejelasan Rincian biaya pelayanan

Tingkat Kejelasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Jelas	19	12,67
Jelas	116	77,33
Sangat Jelas	15	10
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Dalam tabel 4.28 dapat dijelaskan bahwa ada 19 orang responden (12,67%) yang menyatakan rincian biaya pelayanan tidak jelas, sementara mayoritas responden (77,3%) mengatakan jelas akan rincian biaya pelayanan dan sisanya yaitu sekitar 10 % mengungkapkan sangat jelas.

Tabel 4.29
Tingkat Keterbukaan Mengenai Rincian Biaya Pelayanan

Tingkat Keterbukaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Terbuka	19	12,67
Terbuka	116	77,33
Sangat Terbuka	15	10
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Sementara dalam tabel 4.29 mengenai keterbukaan rincian biaya pelayanan gambaran serupa juga terlihat dimana hanya 19 orang responden yang menyatakan tidak terbuka selebihnya yaitu sekitar 77,33 % dan 10 % responden menyatakan terbuka dan sangat terbuka. Berdasarkan tabel 4.28 dan tabel 4.29 diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kejelasan biaya dan keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan berada dalam kategori jelas dan terbuka mengingat mayoritas responden meyatakan jelas dan terbuka mengenai rincian biaya. Kedua indikator itu selanjutnya bila dirata-rata, maka akan diperoleh bobot sebesar 447, sehingga diperoleh rentang skor 2,98.

Berdasarkan rentang skor tersebut menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat akan kinerja kepastian biaya pelayanan di Dinas

Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berada dalam kondisi baik. Kinerja mengenai kepastian biaya menunjukkan hasil yang positif (baik) hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berpendapat bahwa kejelasan dan keterbukaan mengenai rincian biaya sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Untuk tingkat kepentingan indikator ini mayoritas responden memberikan penilaian sangat penting dengan rata-rata bobot nilai dari kedua sub indikator 492 dan rentang skor sebesar 3,28. Sehingga bila dihitung tingkat kesesuaiannya didapat nilai sebesar 0,9 yang artinya 90% kepentingan masyarakat akan kepastian biaya dapat terpenuhi oleh Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

12. Kepastian Jadwal pelayanan

Indikator kepastian jadwal pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat kejelasan jadwal pelayanan untuk pertanyaan nomor 27 dan tingkat keandalan jadwal pelayanan untuk pertanyaan nomor 28. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kepastian jadwal pelayanan :

Tabel 4.30
Tingkat Kejelasan Jadwal Pelayanan

Tingkat Kejelasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Jelas	4	2,67
Tidak Jelas	35	23,33
Jelas	101	67,33
Sangat Jelas	10	6,67
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Gambaran kejelasan jadwal pelayanan dapat terlihat dalam tabel 4.30 dimana sebagian besar responden (67,33%) menyatakan jelas akan jadwal pelayanan dan 6,67 % yang menyatakan sangat jelas. Namun demikian ada beberapa responden yang menyatakan tidak jelas bahkan sangat tidak jelas akan kejelasan jadwal pelayanan.

Tabel 4.31
Tingkat Keandalan Jadwal Pelayanan

Tingkat Keandalan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Handal	5	3,33
Tidak Handal	36	24
Handal	98	65,33
Sangat Handal	11	7,3
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Sementara keandalan dari jadwal pelayanan tersebut juga mampu dipertanggungjawabkan, hal ini terlihat dari tabel 4.31 yang menyatakan kalau sebagian besar responden (lebih dari 70 persen) dapat diandalkan bahkan sangat handal. Ada sekitar 27 % yang mengungkapkan kalau jadwal pelayanan tidak dapat diandalkan.

Berdasarkan kedua tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa baik kejelasan maupun kehandalan jadwal pelayanan dapat dikategorikan dalam kondisi yang baik karena adanya jadwal pelayanan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu apabila kedua sub indikator tersebut dirata-rata, maka akan diperoleh bobot sebesar 419 dan berdasarkan nilai tersebut diperoleh skor sebesar 2,79. Selanjutnya dengan melihat bobot nilai tingkat kepentingan sebesar 502,5 dan rentang skor sebesar 3,35 maka dapat dinyatakan bahwa menurut mayoritas responden kepastian jadwal pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Tingkat kesesuaian dapat dihitung dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan kepentingan, hasilnya adalah diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 0,8 yang berarti 80% kepentingan masyarakat sudah terlayani dengan baik.

13. Kenyamanan Lingkungan

Indikator kenyamanan lingkungan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator dalam 3 pertanyaan yaitu tingkat kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan untuk pertanyaan nomor 29, tingkat ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana untuk pertanyaan nomor 30, dan tingkat kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan untuk pertanyaan nomor 31. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator Kenyamanan Lingkungan :

Tabel 4.32
Tingkat Kebersihan, Kerapian dan Keteraturan Sarana/Prasarana Pelayanan

Tingkat Kebersihan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Baik	30	20
Tidak Baik	63	42
Baik	57	38
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.32, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan tingkat tingkat kebersihan, kerapian dan keteraturan dari sarana dan prasarana pelayanan berada dalam kondisi tidak baik. Hanya sekitar 38 % responden yang menyatakan kondisi tersebut baik

Tabel 4.33
Tingkat Ketersediaan Fasilitas Pendukung Sarana dan Prasarana

Tingkat Ketersediaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Tersedia	50	33,33
Tidak Tersedia	87	58
Tersedia	13	8,67
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Sementara mengenai ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana pendukung seperti dalam tabel 4.33 terlihat hampir semua responden (lebih dari 90 persen) memberikan penilaian kondisi sarana tidak tersedia bahkan hampir tidak tersedia, hanya 8,67 % yang menyatakan tersedia.

Tabel 4.34
Tingkat Kelengkapan Sarana / Prasarana Pelayanan

Tingkat Kelengkapan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Lengkap	41	27,33
Tidak Lengkap	86	57,33
Lengkap	23	15,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Berdasarkan ketiga tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa indikator tingkat kenyamanan lingkungan yang terdiri dari kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas pendukung serta kelengkapan sarana dan prasarana berada dalam kondisi yang tidak baik. Hal ini dinyatakan oleh sebagian besar responden yang memberikan penilaian minim atas ketiga pertanyaan dari sub indikator tersebut. Sehingga apabila bobot nilai dari ketiga sub indikator tersebut diratarata, maka akan diperoleh bobot sebesar 291,67 dan rentang skor sebesar 1,94. Tingkat kepentingan akan indikator ini oleh responden dinilai sebagai hal yang sangat penting karena dapat menunjang kenyamanan responden dalam memperoleh layanan Jaminan Sosial.

Selain itu pula ditunjukkan dengan rata-rata bobot nilai dari ketiga sub indikator yang mencapai 503,33 sehingga diperoleh rentang nilai 3,36. berdasarkan hasil penilaian dari tingkat kepuasan dan kepentingan maka dapat diperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,579 yang berarti hanya 57,9 % kepentingan masyarakat akan kenyamanan lingkungan dapat dipenuhi oleh Dinas Kesejahteraan

Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hasil wawancara dengan responden menunjukkan baik sub indikator pertama, kedua dan ketiga menunjukkan nilai yang negatif (tidak bagus). Hal ini dikarenakan kebanyakan responden mengeluhkan tentang kondisi kenyamanan lingkungan baik itu ruang tunggu dan ketersediaan tempat duduk yang layak. Ruang tunggu dianggap kurang luas dan bersih sedangkan tempat duduk masih kurang. Kemudian kondisi toilet yang kurang bersih juga mengurangi kenyamanan dalam memperoleh layanan. Tidak jarang masyarakat yang datang harus menunggu sambil berdiri karena kehabisan tempat duduk sehingga mereka merasa tidak nyaman. Selain itu sarana dan prasarana penunjang pelayanan juga dianggap kurang lengkap.

14. Keamanan Pelayanan

Indikator keamanan pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator dalam 3 pertanyaan yaitu tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan untuk pertanyaan nomor 32, tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan untuk pertanyaan nomor 33. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator keamanan pelayanan :

Tabel 4.35
Tingkat Keamanan Lingkungan Tempat Pelayanan

Tingkat Keamanan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Aman	15	10
Tidak Aman	50	33,33
Aman	80	55,33
Sangat Aman	5	3,33
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Dilihat dari keamanan lingkungan tempat pelayanan sebagian besar responden (lebih dari 50 %) menyatakan aman baik di dalam ruangan tempat pelayanan maupun diluar (tempat parkir kendaraan). Namun banyak juga responden yang menyatakan tidak aman sehingga mereka harus waspada terhadap barang bawaan ataupun kendaraan mereka.

Tabel 4.36
Tingkat Keamanan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang digunakan

Tingkat Keamanan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Tidak Aman	51	34
Tidak Aman	74	49,33
Aman	20	13,33
Sangat Aman	5	3,3
Jumlah	150	100

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian

Namun menurut responden mereka lebih merasa tidak aman dengan sarana dan prasarana yang digunakan. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian tidak

aman bahkan sangat tidak aman. Sehingga apabila bobot nilai dari kedua sub indikator dirata-rata, maka akan diperoleh bobot sebesar 329,5 dan skor sebesar 2,20. Berdasarkan rentang skor yang ada dapat dikatakan bahwa kualitas dari indikator keamanan lingkungan pelayanan dari Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka berada dalam kondisi yang tidak baik. Sementara tingkat kepentingan dari indikator ini berada pada level yang cukup tinggi yaitu dengan bobot nilai 509,5 dan rentang skor 3,40 maka dinyatakan oleh responden adalah sangat penting. Dengan demikian dapat dihitung tingkat kesesuaiannya yaitu sebesar 0,647 yang berarti 64,7% kepentingan masyarakat akan keamanan pelayanan mampu dipenuhi oleh Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Tabel 4.37

Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	454,33	3,03	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	438,00	2,92	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	431,5	2,88	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	432	2,88	Baik
5	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	427,67	2,85	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	346,33	2,31	Tidak Baik
7	Kecepatan Pelayanan	389	2,59	Baik

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur	Keterangan
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	426	2,84	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	424	2,83	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	442	2,94	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	447	2,98	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	419	2,79	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	291,67	1,94	Tidak Baik
14	Keamanan Lingkungan	329,5	2,20	Tidak Baik

Sumber : Diolah dari data primer

Dalam tabel 4.37 merupakan gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Dari keempat belas indikator penelitian tersebut terdapat sebelas indikator yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik, keempat belas indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sementara terdapat tiga indikator yang menurut responden kategorinya tidak baik yaitu kemampuan petugas, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Indikator yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik dilihat dari nilai rata-rata unsur adalah indikator prosedur pelayanan sementara

indikator yang menurut responden paling buruk kondisinya adalah indikator kenyamanan lingkungan.

2. Analisis Kesesuaian secara Keseluruhan

Dalam Tabel 4.38 dapat diterangkan bahwa secara keseluruhan tingkat kesesuaian atas kepuasan pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terhadap kepentingan masyarakat dapat dikatakan cukup tinggi yaitu mencapai 82%. Artinya secara keseluruhan kepentingan masyarakat sudah terlayani dengan baik sebesar 82 persen. Hal tersebut dapat dikatakan suatu pencapaian yang tinggi atas kinerja pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan respon masyarakat pengguna layanan tersebut juga sangat baik.

Tabel 4.38
Penilaian Tingkat kesesuaian terhadap Aspek-aspek
Pelayanan Publik Dinas Kesejahteraan Sosial
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Aspek-Aspek yang dinilai	Nilai Tingkat Kepuasan	Nilai Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kepuasan
I	PROSEDUR PELAYANAN				
1.	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan.	461	505	91,29	Puas
2.	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.	461	491	93,90	Puas
3.	Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan.	441	490	90,00	Puas

No	Aspek-Aspek yang dinilai	Nilai Tingkat Kepuasan	Nilai Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kepuasan
II	PERSYARATAN PELAYANAN				
4	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan.	436	477	91,40	Puas
5	Kemudahan mengurus / memenuhi persyaratan pelayanan.	434	476	91,18	Puas
6	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.	444	474	93,67	Puas
III	KEJELASAN PETUGAS PELAYANAN				
7	Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan	427	474	90,08	Puas
8	Kemudahan menemui/ menghubungi petugas pelayanan	426	470	90,63	Puas
IV	KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN				
9	Kredibilitas petugas pelayanan	424	475	89,26	Puas
10	Ketepatan waktu petugas menyelesaikan Pelayanan	438	501	87,42	Puas
V	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN				
11	Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	430	505	85,14	Puas
12	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	424	508	83,46	Puas
13	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan.	439	502	87,50	Puas
VI	KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN				
14	Kemampuan fisik petugas	349	498	70,08	Tidak Puas
15	Kemampuan intelektual petugas	358	503	71,17	Tidak Puas
16	Kemampuan administrasi petugas	332	495	67,07	Tidak Puas

No	Aspek-Aspek yang dinilai	Nilai Tingkat Kepuasan	Nilai Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kepuasan
VII	KECEPATAN PELAYANAN				
17	Ketepatan waktu pelayanan	351	494	71,05	Tidak Puas
18	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	427	502	85,08	Puas
VIII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN				
19	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan.	427	509	83,89	Puas
20	Kemerataan jangkauan / cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	424	507	83,63	Puas
IX	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS				
21	Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan	426	507	84,02	Puas
22	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat	422	501	84,23	Puas
X	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN				
23	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat	434	493	79,73	Puas
24	Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan	449	495	88,03	Puas
XI	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN				
25	Kejelasan mengenai rincian biaya Pelayanan	446	493	86,11	Puas
26	Keterbukaan mengenai rincian biaya Pelayanan	448	491	90,47	Puas
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN				
27	Kejelasan jadwal pelayanan	419	502	83,47	Puas
28	Kehandalan jadwal pelayanan	418	503	83,10	Puas

No	Aspek-Aspek yang dinilai	Nilai Tingkat Kepuasan	Nilai Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kepuasan
XIII	KENYAMANAN LINGKUNGAN				
29	Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan	330	502	65,73	Tidak Puas
30	Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana	263	500	52,60	Tidak Puas
31	Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana.	282	508	55,51	Tidak Puas
XIV	KEAMANAN PELAYANAN				
32	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	377	505	74,65	Puas
33	Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan.	282	514	55,25	Tidak Puas
	Rata-Rata (\bar{X})	406,89	496,20	82,00	

Sumber : Diolah dari data primer

3. Analisis Hasil Penelitian

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja di atas, berikut ini akan dianalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara keseluruhan. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

Berdasarkan data dalam tabel 4.40 maka nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 2,69 Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Penimbang =
 $2.53 \times 25 = 67,41$

b. Mutu pelayanan B

c. Kinerja unit pelayanan Bagus

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih “harus ditingkatkan” karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang tidak baik.

Dari 14 (empat belas) indikator yang diteliti ada 11 (sebelas) indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna jasa sedangkan 3 (tiga) indikator lainnya masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan. 11 (sebelas) indikator yang masuk dalam kategori baik adalah :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. kedisiplinan petugas
5. tanggung jawab petugas
6. kecepatan petugas

7. keadilan mendapatkan pelayanan
8. kesopanan dan keramahan petugas
9. kewajaran biayan pelayanan
10. Kepastian biayan pelayanan
11. kepastian jadwal pelayanan

Sedangkan 3 (tiga) indikator dalam kategori tidak baik adalah :

1. kemampuan petugas pelayanan
2. kenyamanan lingkungan
3. keamanan lingkungan

Apabila dilihat dari banyaknya keseluruhan sub indikator, maka dari 33 sub indikator yang ada 25 sub indikator tergolong bagus dan 8 sub indikator tergolong tidak bagus.

Tabel 4.39
Hasil Pengukuran Kinerja secara Keseluruhan

No	Aspek yang diukur	Hasil Pengukuran
1. Prosedur Pelayanan		
a.	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan	Terbuka
b.	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	Jelas
c.	Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan	Sederhana
2. Persyaratan Pelayanan		
a.	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	Terbuka
b.	Kemudahan mengurus/memenuhi persyaratan pelayanan	Mudah
c.	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	Jelas

No	Aspek yang diukur	Hasil Pengukuran
3. Kejelasan Petugas Pelayanan		
a.	Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan	Pasti
b.	Kemudahan menemui/ menghubungi petugas Pelayanan	Mudah
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan		
a.	Kredibilitas petugas pelayanan	Kredibel
b.	Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan.	Tepat
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan		
a.	Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	Jelas
b.	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	Pasti
c.	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	Terbuka
6. Kemampuan Petugas Pelayanan		
a.	Kemampuan fisik petugas	Tidak Mampu
b.	Kemampuan intelektual petugas	Tidak Mampu
c.	Kemampuan administrasi petugas	Tidak Mampu
7. Kecepatan Pelayanan		
a.	Ketepatan waktu pelayanan	Tidak Tepat
b.	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	Terbuka
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan		
a.	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	Sama
b.	Kemerataan jangkauan / cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	Merata
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas		
a.	Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan	Ramah
b.	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat	Hormat
10. kewajaran Biaya Pelayanan		
a.	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat	Terjangkau
b.	Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.	Wajar

No	Aspek yang diukur	Hasil Pengukuran
11. Kepastian Biaya Pelayanan		
a.	Kejelasan jadwal pelayanan	Jelas
b.	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	Terbuka
12. Kepastian Jadwal Pelayanan		
a.	Kejelasan jadwal pelayanan	Jelas
b.	Kehandalan jadwal pelayanan	Handal
13. Kenyamanan Lingkungan		
a.	Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan	Tidak Bagus
b.	Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana	Tidak Bagus
c.	Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan	Tidak Mutahir
14. Keamanan Pelayanan		
a.	Keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan	Aman
b.	Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan	Tidak Aman

Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian.

Berdasarkan perhitungan seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, peneliti akan menyajikan penilaian tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan perhitungan rata-rata dan penyajian dalam bentuk diagram kartesius. Berdasarkan penyajian diagram kartesius tersebut akan dapat dilihat mana aspek-aspek yang perlu dipertahankan dan mana aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat Berikut perhitungan rata-rata setelah penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dilakukan yang ditunjukkan dalam tabel 4.38 serta penyajian dalam bentuk diagram kartesius dalam gambar 4.2 dan gambar 4.3.

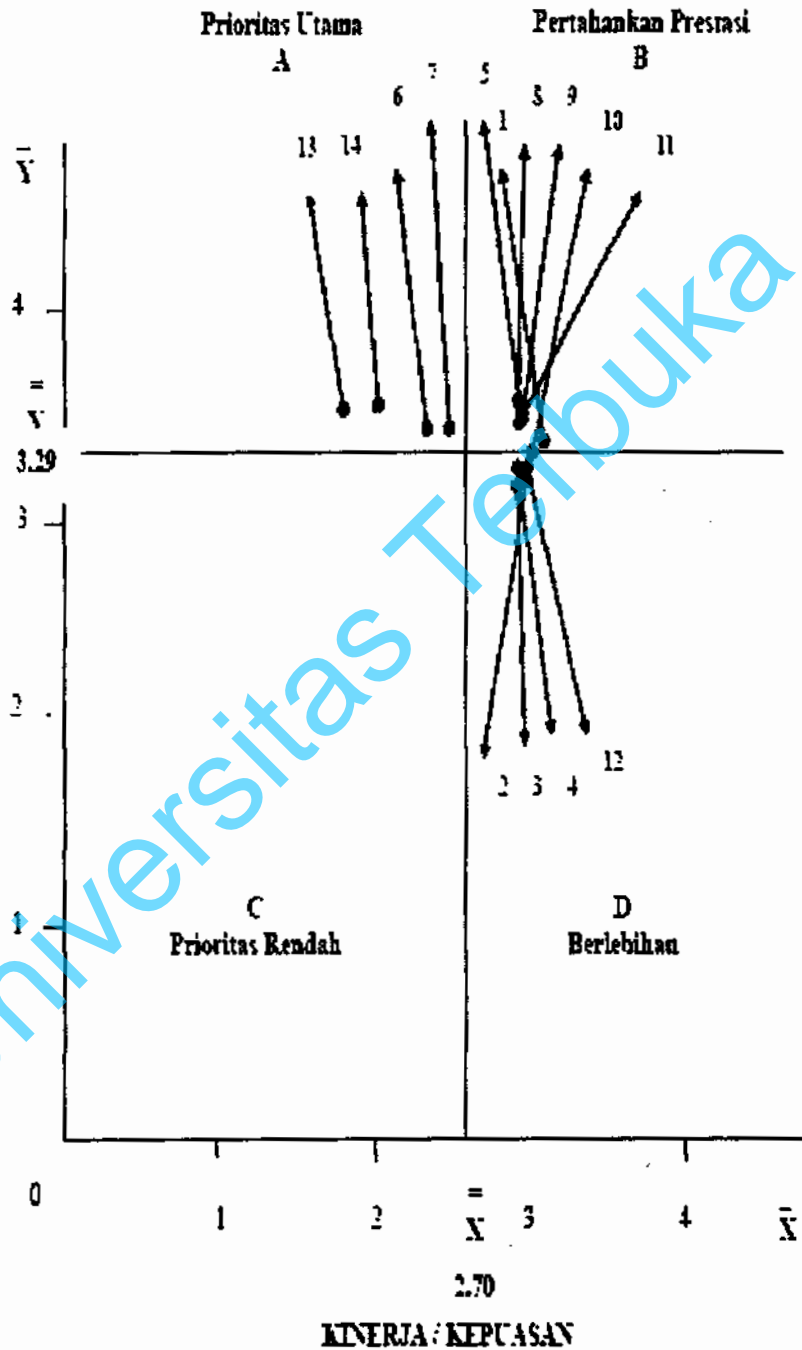
Tabel 4.40
Perhitungan Rata-rata dari Penilaian kinerja dan penilaian Kepentingan
pada Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat
di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Aspek-Aspek yang dinilai	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
I	PROSEDUR PELAYANAN	3,03	3,30	B
1	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan.	3,07	3,37	B
2	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	3,07	3,27	D
3	Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan	2,94	3,27	D
II	PERSYARATAN PELAYANAN	2,92	3,17	D
4	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	2,91	3,18	D
5	Kemudahan mengurus / memenuhi persyaratan pelayanan	2,89	3,17	D
6	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	2,96	3,16	D
III	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,88	3,15	D
7	Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan	2,91	3,16	D
8	Kemudahan menemui/ menghubungi petugas Pelayanan	2,84	3,13	D
IV	KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN	2,88	3,26	D
9	Kredibilitas petugas pelayanan	2,83	3,17	D
10	Ketepatan waktu petugas menyelesaikan Pelayanan	2,92	3,34	A
V	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN	2,85	3,37	B
11	Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	2,87	3,37	B
12	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	2,83	3,39	B
13	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan.	2,86	3,35	B
VI	KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN	2,31	3,32	A
14	Kemampuan fisik petugas	2,33	3,32	A
15	Kemampuan intelektual petugas	2,39	3,32	A
16	Kemampuan administrasi petugas	2,21	3,30	A
VII	KECEPATAN PELAYANAN	2,59	3,32	B
17	Ketepatan waktu pelayanan	2,34	3,29	AC
18	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	2,85	3,35	B

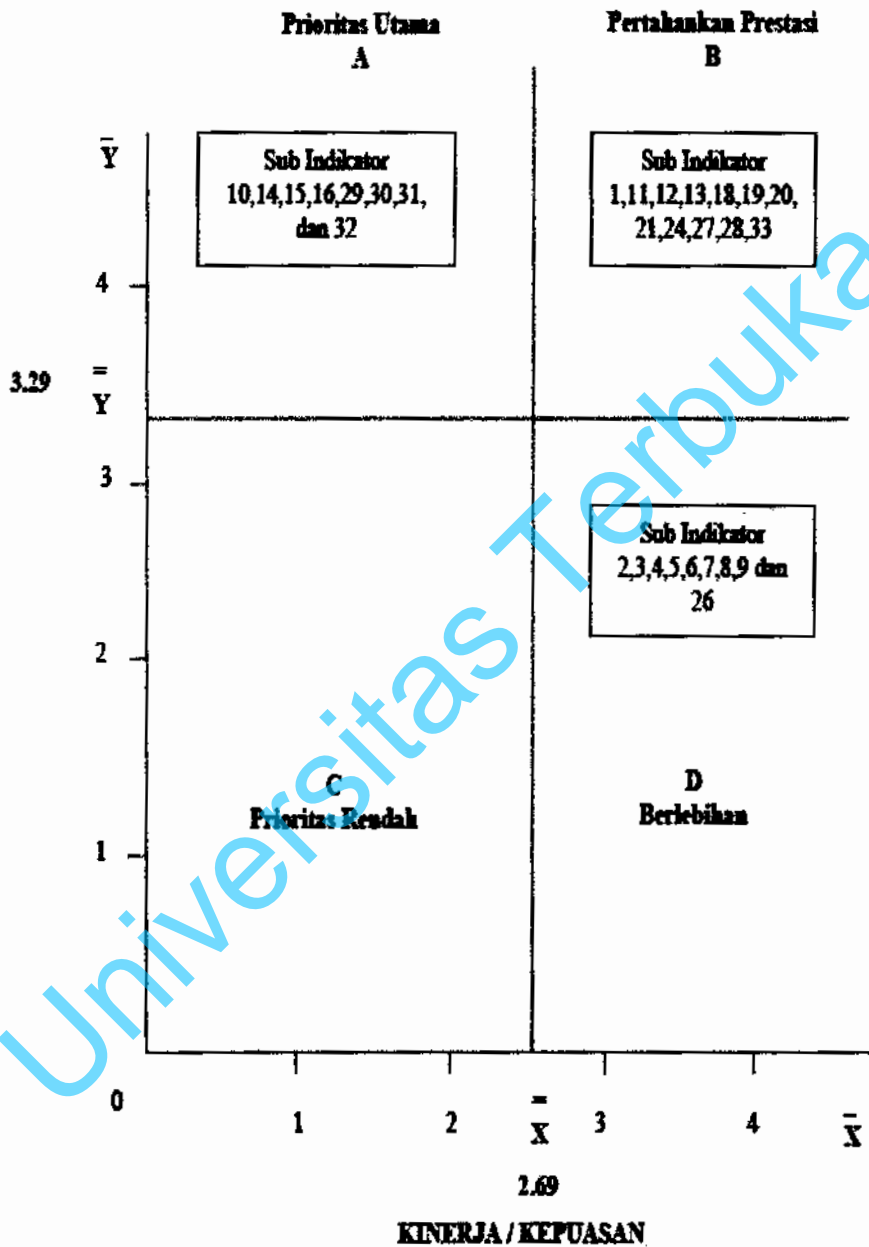
No	Aspek-Aspek yang dinilai	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
VIII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN	2,84	3,39	B
19	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan.	2,85	3,39	B
20	Kemerataan jangkauan / cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	2,83	3,38	B
IX	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS	2,83	3,36	B
21	Kesopanan dan keramahan oleh petugas Pelayanan	2,84	3,38	B
22	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat	2,81	3,24	D
X	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN	2,94	3,29	BD
23	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat	2,89	3,29	BD
24	Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan	2,99	3,30	B
XI	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN	2,98	3,26	D
25	Kejelasan mengenai rincian biaya Pelayanan	2,87	3,29	BD
26	Keterbukaan mengenai rincian biaya Pelayanan	2,99	3,27	D
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN	2,79	3,35	B
27	Kejelasan jadwal pelayanan	2,79	3,35	B
28	Kehandalan jadwal pelayanan	2,79	3,35	B
XIII	KENYAMANAN LINGKUNGAN	1,94	3,36	A
29	Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan	2,20	3,35	A
30	Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan Prasarana	1,75	3,33	A
31	Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana.	1,88	3,39	A
XIV	KEAMANAN PELAYANAN	2,20	3,40	A
32	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	2,51	3,37	A
33	Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan.	2,88	3,49	B
	Rata-Rata (\bar{X} dan \bar{Y})	2,69	3,29	

Sumber : Diolah dari data primer

Gambar 4.2
Diagram Kartesius dari Indikator-indikator yang Mempengaruhi Pelayanan
Di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Gambar 4.3
Diagram Kartesius dari Aspek-aspek yang Mempengaruhi Pelayanan Sosial di Dinas
Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Berdasarkan pada kedua diagram kartesius di atas, dipandang lebih rinci dan mendekati keadaan yang sebenarnya karena memuat sub indikator sub indikator itu, fokus analisis yang akan disajikan di penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek-aspek atau sub indikator-sub indikator hasil dari pengembangan 14 indikator yang terdapat dalam Kepmen PAN No. 25 tahun 2004. Kemudian letak dari unsur-unsur kinerja/pelaksanaan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terbagi menjadi 4 (empat) bagian. Adapun interpretasi dari diagram Kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan aspek atau atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan. Keberadaan aspek-aspek dalam kuadran ini dinilai sangat penting, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan. Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan (no. 10)
2. Kemampuan intelektual petugas (item 14)
3. Kemampuan intelektual I petugas (item 15)
4. Kemampuan administrasi petugas (item 16)
5. Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan (no. 29)

6. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan (no.30)
7. Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana (no. 31)
8. Keamanan lingkungan tempat pelayanan (no. 32)

B. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur atau aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan. Pada umumnya aspek-aspek yang berada dalam kuadran ini *kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.*

Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan (item 1)
2. Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan (item 11)
3. Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan (item 12)
4. Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan (item 13)
5. Kesamaan perlakuan (no 19)
6. Kemerataan jangkauan /cakupan (no. 20)
7. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (item 21)
8. Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan (no. 24)
9. Kejelasan jadwal pelayanan (no. 27)
- 10.Keandalan jadwal pelayanan (no. 28)
- 11.Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan (no. 33)

C. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan kinerjanya juga kurang bagus. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada sub indikator yang masuk dalam kuadran ini.

D. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Aspek-aspek tersebut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat, tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung *sehingga memuaskan masyarakat. Berlebihan disini berarti pelaksanaannya sangat baik, tetapi kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat.* Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan (item 2)
2. Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan (no. 3)
3. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan (no. 4)
4. Kemudahan mengurus persyaratan pelayanan (item 5)
5. Kejelasan persyaratan pelayanan (no. 6)
6. Kepastian identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan (no. 7)

7. Kemudahan menemui dan menghubungi (no. 8)

8. Kredibilitas petugas (no. 9)

Disamping aspek-aspek tersebut diatas, ada beberapa aspek yang letaknya berada di garis rata-rata tingkat kepentingan (sumbu Y), tetapi lebih cocok posisinya berada di kuadran B karena aspek-aspek yang lain yang berada dalam indikator yang sama (prosedur persyaratan) posisinya kurang lebih sama dan tidak berjauhan. Aspek tersebut adalah :

1. ketepatan waktu pelayanan (no.17)
2. Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat (no. 23)
3. Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan (no. 25)

Berkaitan dengan hasil penelitian ini, yang diharapkan masyarakat untuk dipenuhi adalah yang menurut mereka sangat penting untuk diprioritaskan dalam upaya perbaikan karena kinerja dari aspek tersebut jauh dari harapan. Aspek-aspek yang berada di atas sumbu Y (lebih besar dari 3.29) adalah apa yang menurut masyarakat sangat penting dalam rangka memenuhi kepuasannya. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut harus mendapat perhatian yang serius dari pihak Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Aspek-aspek yang menurut masyarakat sangat penting guna memenuhi kepuasannya, kinerjanya bisa berada pada kondisi bagus dan atau sebaliknya. Aspek-aspek yang bagus dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan perlu dipertahankan kinerjanya (kuadran

B) seharusnya dipertahankan kinerjanya. Sebaliknya, aspek-aspek yang menurut konsumen sangat penting tetapi kinerjanya tidak memuaskan (kuadran A) seharusnya mendapatkan perhatian serius dan menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya.

Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini :

1. Kualitas pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah mengalami peningkatan sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa juga meningkat
2. Pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau bagus. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Dari 14 (empat belas) indikator hanya 3 (tiga) indikator saja yang kategorinya tidak baik

B. Saran

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini. Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini seperti yang telah tertuang dalam diaram kartesius, beberapa aspek tersebut adalah :

1. Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan ini meliputi pelayan teknis dan administrasi, kedua pelayanan ini harus berjalan seimbang dan terpadu, untuk itu tenaga administrasi harus mampu menyelaraskan ritme pelayanan agar tidak sampai terjadi antrean yang cukup panjang.

2. Kemampuan fisik petugas

Kondisi fisik seseorang sangat tergantung juga dengan usia, sehingga Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung perlu menerapkan strategi yang mampu mengeliminir hal tersebut. Karena ada beberapa sumber daya manusia yang memang sudah cukup berumur hendaknya ditempatkan pada posisi yang tidak banyak mengeluarkan fisik dan tenaga yang berlebihan.

3. Kemampuan intelektual petugas

Dalam menempatkan seseorang untuk mengisi pos-pos tertentu hendaknya disesuaikan dengan bidang keahlian dan pendidikan mereka, sehingga diperoleh komposisi sumber daya yang benar-benar mampu dan berkualitas.

4. Kemampuan administrasi petugas

Penambahan personil petugas administrasi dapat dijadikan alternatif, mengingat di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih kekurangan pegawai administrasi.

5. Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan

Lingkungan yang sehat adalah lingkungan yang bersih, selain itu kondisi yang bersih dapat memberikan kenyamanan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan sosial.

6. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan

Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung lebih dikarenakan minimnya fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan kursi yang kurang memadai.

7. Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana

Keluhan masyarakat mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan yang utama adalah mengenai kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan, hal ini lebih pada pandangan masyarakat mengenai kondisi sarana penunjang di Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dianggap kurang memadai. Untuk itu kedepan perlu adanya perbaikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

8. Keamanan lingkungan tempat pelayanan

Jaminan keamanan dilingkungan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kurang, melihat lokasi yang berada persis di pinggir jalan raya sudah tentu kemungkinan adanya gangguan keamanan juga cukup besar, terutama kerawanan terhadap tindak pencurian kendaraan di lahan parkir. Untuk itu bila memungkinkan diperlukan satuan pengamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. (2007). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1998). *Qualitative Research for Education*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Bungin, (2001). *Buku Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bovaird, Tonny dan Elke Loffler. (2003). *Public Management and Governance*. London: Routledge.
- Dimiyati (1997). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Depsos. (2008). *Kebijakan dan Program Pelayanan dan Perlindungan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia*. Jakarta: Departemen Kesejahteraan Sosial.
- Depdagri. (2010). *Pelayanan Publik, good governance*. Diambil tanggal 05 Januari 2011, dari situs <http://www.depdagri.go.id>.
- Dutka, Alan. (1995). *AMA Handbook Of Customer Satisfaction : A Complete Guidance to Research, Planning and Implementation*. Illinois: NTC Bussiness Book.
- Gaspersz. (1994). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. California: Lexington Books.
- Hoffman, K. Douglas & Bateson, John E.G. (1997). *Essential of Service Marketing*. Fort Worth : The Dryden Press.
- Hadari, Nawawi. (2004). *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- KepmenPAN. (2004). *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

- Walsh, Kieron. (1991). *Majalah Publik Administration*. Diambil tanggal 10 Januari 2011 dari situs <http://www.doismahuda.blogspot.com>
- Lembaga Administrasi Negara.(1998). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lofland, John dan Lyn H Lofland. (1984). *Analyzing Social Settings A Guide to Qualitative Observation and Analysis Belmont*. California : Wads Wort Publishing Company.
- Moenir.(1992). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mowen, J. C. (1995). *Consumer Behavior, 4 th Edition*. London : Prentice Hall International Inc.
- Osborne, Gaebler.(1992). *Memangkas Birokrasi, Lima strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Pasuraman, A., Zethmal, Valerie, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.
- Rasyid.(1998). *Kontrak dalam Jual-Beli Barang Internasional,dalam Seri Dasar Hukum Ekonomi: Jual-Beli Barang secara Internasional*. Jakarta: ELIPS dan FH-UI.
- Sugiyono.(1998). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV.Afabeta.
- Sugiyono.(2007).*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. (2008). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta (Cetakan keempat).
- Suharto, Edi. (2008). *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta (Cetakan Kedua).
- Suara Pembaruan. (2008). *Permasalahan Anak Seperti Gunung Es*. Jakarta : Koran Suara Pembaruan, edisi 23 Juli.
- Arikunto,Suharsimi. (2003). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Thoha, (2002). *Pembinaan Organisasi, Proses Diagnosa & Intervens*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. (1995). *Strategi Pemasaran*. Jogjakarta: Andi offset.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme.

UNDESA (United Nations Department of Economic and Social Affairs). (2000). *Professionalism and Ethics in the Public service: Issues and Practices in selected Regions*. New York: UNDESA.

Widodo.(2001). *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya:Insan Cendekia.

Wikipedia.(2008). *Pelayanan Publik*. Diambil tanggal 13 Januari 2011 dari situs <http://id.wikipedia.org>.

Wikipedia.(2008). *Penelitian Kuantitatif*. Diambil tanggal 14 Januari 2011 dari situs <http://id.wikipedia.org>.

Zeithaml, Valerie.(1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

Kuisisioner kepada masyarakat (Responden)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Petugas
Nomor Responden	
Umur Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 4. DI-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar.Mahasiswa 2. Pegawai/Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan
 - a. Tidak Terbuka
 - b. Terbuka
 - c. Sangat Terbuka

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan
 - a. Tidak Jelas
 - b. Jelas
 - c. Sangat Jelas

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan
 - a. Tidak sederhana
 - b. Sederhana
 - c. Sangat Sederhana

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan
 - a. Tidak Terbuka
 - b. Terbuka
 - c. Sangat Terbuka
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan mengurus/memenuhi persyaratan pelayanan
 - a. Tidak Mudah
 - b. Mudah
 - c. Sangat Mudah
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan
 - a. Tidak Jelas
 - b. Jelas
 - c. Sangat Jelas
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan
 - a. Tidak Pasti
 - b. Pasti
 - c. Sangat Pasti
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan menemui/menghubungi petugas pelayanan
 - a. Tidak Mudah
 - b. Mudah
 - c. Sangat Mudah
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kredibilitas petugas pelayanan
 - a. Tidak Kredibel
 - b. Kredibel
 - c. Sangat Kredibel
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan.
 - a. Tidak Tepat
 - b. Tepat
 - c. Sangat Tepat
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan
 - a. Tidak Jelas
 - b. Jelas
 - c. Sangat Jelas

- 12 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan
 - a. Tidak Pasti
 - b. Pasti
 - c. Sangat Pasti
- 13 Bagaimana pendapat Saudara tentang Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan
 - a. Tidak Terbuka
 - b. Terbuka
 - c. Sangat Terbuka
- 14 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemampuan fisik petugas
 - a. Tidak Mampu
 - b. Mampu
 - c. Sangat Mampu
- 15 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemampuan intelektual petugas
 - a. Tidak Mampu
 - b. Mampu
 - c. Sangat Mampu
- 16 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemampuan administrasi petugas
 - a. Tidak Mampu
 - b. Mampu
 - c. Sangat Mampu
- 17 Bagaimana pendapat Saudara tentang Ketepatan waktu pelayanan
 - a. Tidak Tepat
 - b. Tepat
 - c. Sangat Tepat
- 18 Bagaimana pendapat Saudara tentang Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan
 - a. Tidak Terbuka
 - b. Terbuka
 - c. Sangat Terbuka
- 19 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan
 - a. Tidak Sama
 - b. Sama
 - c. Sangat Sama

- 20 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemerataan jangkauan / cakupan dalam pelaksanaan pelayanan
 - a. Tidak Merata
 - b. Merata
 - c. Sangat Merata
- 21 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan
 - a. Tidak Sopan
 - b. Sopan
 - c. Sangat Sopan
- 22 Bagaimana pendapat Saudara tentang Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat
 - a. Tidak Hormat
 - b. Hormat
 - c. Sangat Hormat
- 23 Bagaimana pendapat Saudara tentang Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat
 - a. Tidak Terjangkau
 - b. Terjangkau
 - c. Sangat Terjangkau
- 24 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.
 - a. Tidak Wajar
 - b. Wajar
 - c. Sangat Wajar
- 25 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kejelasan jadwal pelayanan
 - a. Tidak Jelas
 - b. Jelas
 - c. Sangat Jelas
- 26 Bagaimana pendapat Saudara tentang Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan
 - a. Tidak Terbuka
 - b. Terbuka
 - c. Sangat Terbuka
- 27 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kejelasan jadwal pelayanan
 - a. Tidak Jelas
 - b. Jelas
 - c. Sangat Jelas

28. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keandalan jadwal pelayanan
 - a. Tidak Handal
 - b. Handal
 - c. Sangat Handal

29. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan
 - a. Sangat Tidak Baik
 - b. Tidak Baik
 - c. Baik

30. Bagaimana pendapat Saudara tentang Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana
 - a. Sangat Tidak Tersedia
 - b. Tidak Tersedia
 - c. Tersedia

31. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemutakhiran dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan
 - a. Sangat Tidak Lengkap
 - b. Tidak Lengkap
 - c. Lengkap

32. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan
 - a. Tidak Aman
 - b. Aman
 - c. Sangat Aman

33. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan
 - a. Tidak Aman
 - b. Aman
 - c. Sangat Aman