

KUALITAS PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI PUSKESOS (PUSAT  
KESEJAHTERAAN SOSIAL) DI DESA BONTO JAI KABUPATEN BANTAENG

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

M. YUSUF

NomorStambuk : 10564 02073 15

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

05/05/2021

1 cap  
Smb. Alumnus

R/062/1PM/21 CD  
YUS  
k1

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Pusat  
Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di Desa Bonto Jai  
Kabupaten Bantaeng

Nama Mahasiswa : M. Yusuf

Nomor Stambuk : 10564 02073 15

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Pembimbing I



Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si

Pembimbing II



Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

Mengetahui

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan  
Ilmu Pemerintahan



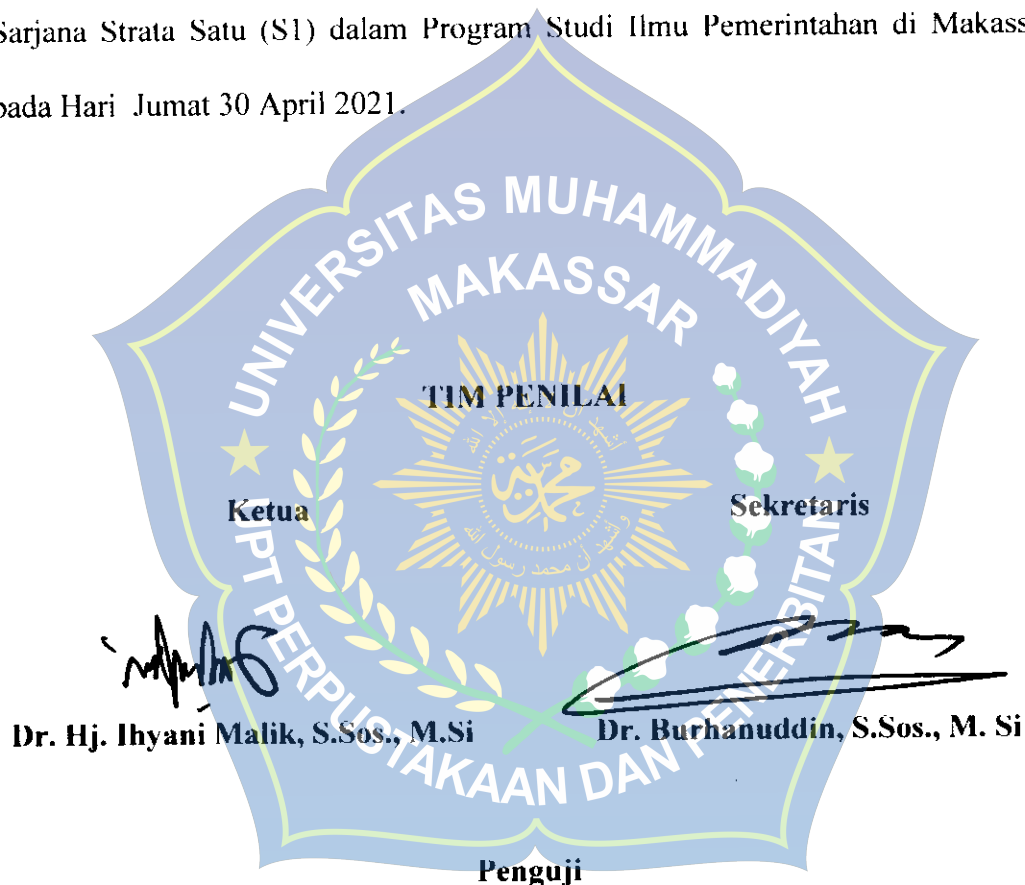
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si



Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

## PENERIMA TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. berdasarkan Surat Keputusan/Undangan Menguji Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar. Nomor : 0172/FSP/A.3-VIII/IV/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada Hari Jumat 30 April 2021.



1. Nasrul Haq, S.Sos. M.PA (Ketua)

2. Handam, S.IP, M.Si

3. Ahmad Harakan, S.IP, M.H.I

(.....)  
(.....)  
(.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : M. YUSUF

Nomor Stambuk : 10564 02073 15

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, April 2021

Yang Menyatakan



M. YUSUF

## ABSTRAK

M. Yusuf (2021) **Kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng** (dibimbing oleh Dr. H. Amir Muhiddinn dan H. Ansyari Mone)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang di gunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian yang di gunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan proses pelaksanaan kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng menunjukkan dari lima indicator yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), dimana bukti fisik yang di berikan berupa sarana dan prasarana dalam pelayanan yang berupa alat-alat (Komputer, printer, dan lain-lain). *Reability* (Kehandalan) memberikan pelayanan yang sesuai dengan Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. *Responsivines* (Ketanggapan) memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kualitas Puskesmas, serta apa-apa saja yang perlu dipersiapkan oleh masyarakat mengenai proses pengaduan Puskesmas. *Assurance* (jaminan dan kepastian) menjamin semua masyarakat untuk mendapatkan haknya yakni hak untuk memperoleh bantuan sosial, hak untuk bersekolah dan hak untuk mendapatkan jaminan kesehatan. *Emphaty* (perhatian) memberikan perhatian yang tulus, memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

Keyword : pelayanan publik, Kualitas Puskesmas

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur atas izin dan petunjuk Allah Swt, sehingga skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng ” dapat terselesaikan. Pernyataan rasa syukur kepada Allah Swt, atas apa yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan karyaini yang tidak dapat diucapkan dengan kata-kata dan tulisan dengankalimat apapun. Tak lupa juga penulis panjatkan Shalawat dan Salam atas junjungan Nabiullah Muhammad Saw, dengan segala petunjuk, kesehatan, dan nasehat agama.

Tidak lupa penulis menghanturkan terimakasih yang sedalam-dalamnya danpenghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda Alm H. Pannusu Dg Raga, dan Ibunda Hasbia selaku orang tua atas segala pengorbanan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam mengajar dan mendidik sejak kecil sampai sekarang ini. Semoga yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi kebaikan dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan diakhirat.
2. Ayahanda Dr. Amir Muhidin, M.Si selaku pembimbing I dan Drs. H. Ansyari Mone, S.Pd selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan arahan serta bimbingan dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Ibunda Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si, ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos. M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
6. Ayahanda dan ibunda dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Sahabatku Amar, Arifuddin S.IP, Muhammad Aksa Rahman, Bau Masita S.IP, dan Orang yang paling setia menemaniku dari awal kuliah hingga selesai Lenny Ayu Lestari S,Pd
8. Teman-teman kelas IP.A yang selama ini menemani selama proses perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar..

Semoga segala bantuan dan bimbingannya mendapatkan balasan yang setimpal dari sisi Allah Swt sebagai amal ibadah, Amin. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak penulis sangat harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Penulis

**DAFTAR TABEL**

**Tabel 3.1 Informan Penelitian .....27**





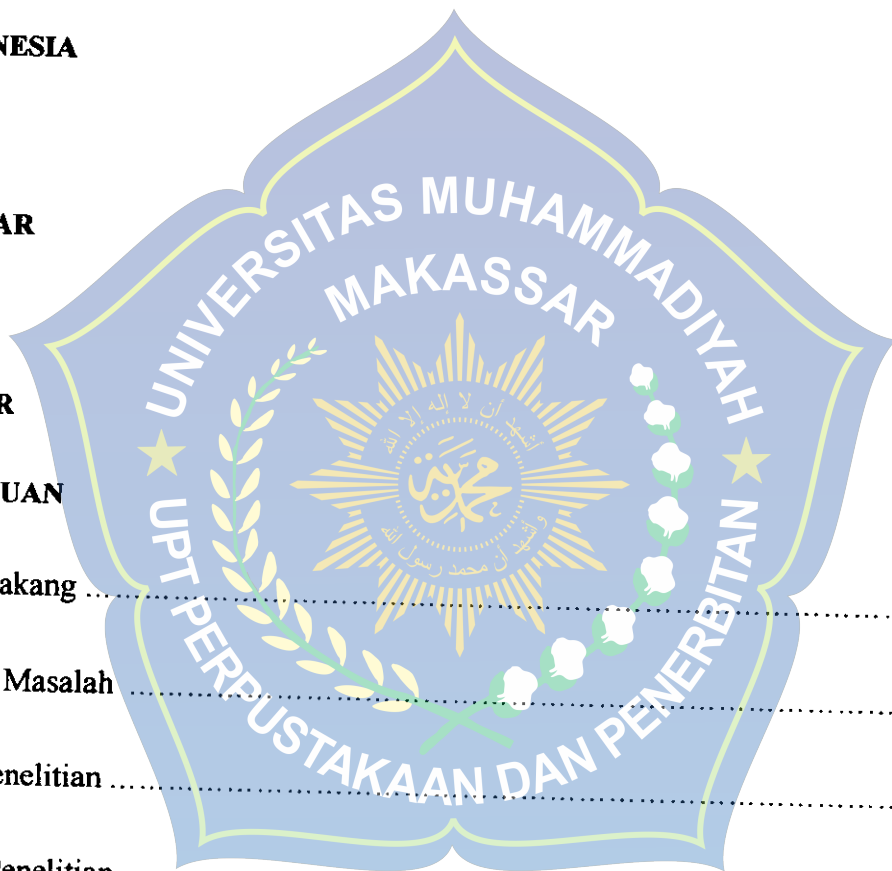
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kerangka Pikir .....	20
Gambar 4.1 Alur Layanan dan Penanganan Keluhan .....	44



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b>	
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>PENERIMAAN TIM</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b>	
<b>ABSTRAK INDONESIA</b>	
<b>ABSTRACK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian terdahulu .....	8
B. Pelayanan .....	11



1. Konsep kualitas pelayanan .....	11
2. Prinsip-prinsip pelayanan publik.....	16
3. Standar pelayanan publik.....	18
C. Konsep Kualitas Pelayanan.....	19
D. Kualitas pelayanan aduan masyarakat melalui puskesmas (pusat kesejahteraan sosial).....	26
E. Kerangka Pikir .....	27
F. Fokus Penelitian .....	28
G. Deskripsi Fokus Penelitian .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Penelitian .....	32
B. Tipe Dan Jenis Penelitian .....	32
C. Sumber Data .....	33
D. Informan Penelitian .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Analisis Data .....	35
G. Pengabsahan Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38

**B. Bentuk Inovasi Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas Di Desa Bonto Jai**

Kabupaten Bantaeng .....40

**C. Pembahasan** .....56

**BAB V PENUTUP**

**A. Kesimpulan** .....63

**B. Saran** .....64

**DAFTAR PUSTAKA** .....65

**LAMPIRAN** .....67

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Masalah kemiskinan sangatlah kompleks dan bersifat multidimensional, dimana berkaitan dengan aspek sosial, ekonomi, budaya, dan aspek lainnya. Penanggulangan kemiskinan yang komprehensif memerlukan keterlibatan serta tanggung jawab yang sama dari berbagai pemangku kepentingan yaitu pemerintah pusat, pemerintah daerah, dunia usaha (sektor swasta) dan masyarakat (Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, 2012).

Adapun penyebab kemiskinan menurut Chambers dalam Khomsan, dkk (2015) yang terjadi di Kelurahan Dago dari hasil studi awal penelitian dilihat dari aspek: (1) Kemiskinan Kultural, datang dari dalam diri manusia yang berkaitan dengan sikap keluarga miskin yang disebabkan oleh faktor kebiasaan, mental maupun kognitif, seperti didapati masyarakat yang masih belum tersentuh pelayanan penanggulangan kemiskinan dikarenakan belum bisa membuka diri, ketergantungan dengan bantuan dari support system terdekat (keluarga dan tetangga) dan boros; (2) Kemiskinan Relatif, lebih berkaitan dengan masalah akibat pengaruh kebijakan pembangunan yang belum menjangkau keluarga miskin, sehingga menyebabkan ketimpangan pada pendapatan. Adanya perubahan pembangunan dari perbukitan menjadi café, hotel, dan kos-kosan menjadikan adanya ketimpangan antara keluarga miskin dengan yang berpenghasilan tinggi; (3) Kemiskinan Struktural karena

rendahnya akses terhadap sumber daya keluarga miskin pada struktur seperti kebijakan dan program sebagai upaya penanggulangan kemiskinan, dimana program dan potensi yang ada di Kelurahan Dago belum merata, terlihat dari jumlah penerima Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) Tahun 2017 sebanyak 647 keluarga atau hanya 14,31% dari jumlah keluarga miskin yang terdata. Bukan hanya itu, semenjak 2012 terdapat lebih dari 7 program pemerintah serta lebih dari 3 perguruan tinggi yang memberikan program penanggulangan kemiskinan di Kelurahan Dago namun masih berjalan masing-masing dan tumpang tindih.

Pemerintahan di Indonesia pada saat ini menghadapi tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Selama ini penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mulai dari pemerintah pusat sampai pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik belum berjalan dengan baik atau prima.

Dewasa ini perkembangan zaman menjadi hal yang tidak bisa ditinggalkan, dengan masuknya teknologi yang begitu pesat maka kesibukan di tengah Masyarakat menjadi suatu hal yang tidak bisa dilepas, terutama Masyarakat perkotaan yang menjadi pusat pemerintahan, pusat industri, pusat perdagangan, dan lain sebagainya. Dengan banyaknya kegiatan masyarakat di tengah perkotaan banyak masalah yang harus dihadapi masyarakat, salah satu

permasalahan yaitu mengenai rendahnya pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah kota.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwasanya Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban Daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan Masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sejak kebijakan otonomi daerah di implementasikan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Artinya apabila kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah merupakan pelayanan yang diukur dari segi emosionalnya berdekatan langsung antara masyarakat dengan pemerintah, maka dari itu dalam pelayanan publik harus menciptakan relasi yang baik antar pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah khususnya di sebutkan dalam pasal 2 ayat (2) bahwa sasaran sasaran inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan Masyarakat melalui (1) peningkatan pelayanan publik, (2) pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan (3) peningkatan daya saing daerah. Berangkat dari peraturan pemerintah tentang inovasi daerah, maka daerah-daerah otonom perlu adanya satu inovasi untuk

meningkatkan pelayanan publik yang baik di zaman teknologi ini. (Leksmana, 2020)

Adapun juga peraturan menteri sosial nomor 15 Tahun 2018 tentang sistem layanan rujukan dan terpadu untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu melalui wadah puskesmas tingkat desa atau kelurahan. Puskesmas merupakan wadah yang dibentuk oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia yang bertujuan untuk menyediakan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan untuk warga miskin dan rentan miskin serta PMKS yang terpadu ditingkat desa atau kelurahan serta membantu pemerintah menargetkan sasaran masyarakat yang benar-benar berhak mendapatkan bantuan sosial. Terbentuknya puskesmas untuk memudahkan masyarakat miskin dan rentan miskin serta PMKS pada tingkat desa untuk menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan untuk mendapatkan pelayanan terpadu yang dikelola oleh pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten atau kota, Pemerintahan Desa.

Tingkat kemiskinan di desa masih sekitar 13%, jika dibandingkan dengan kemiskinan tingkat nasional yang mencapai rata-rata 9,41%. Dengan berbagai program, pemerintah berkomitmen penuh agar desa semakin sejahtera. Pusat Kesejahteraan Sosial atau (PUSKESOS) adalah layanan rujukan satu pintu (terintegrasi) di tingkat Desa, yang merupakan 'miniatur' Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang berada di tingkat Kabupaten atau Kota. Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS), Kementerian Sosial (Kemensos) sendiri terus mendorong Pemerintah Daerah hingga ke



Pemerintah Desa untuk melakukan inovasi terkait pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial tidak hanya harus tepat sasaran, cepat, responsif namun juga sebaiknya terintegrasi,

Pada tahun 2015 Kabupaten Bantaeng dijadikan percontohan pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam menjamin penjangkauan terhadap warga miskin dalam mendapatkan layanan pemerintah pusat bersama dengan 5 kabupaten kota lainnya (Gowa, Takalar, Jeneponto, Bulukumba dan Bantaeng). Kabupaten Bantaeng telah membentuk PUSKESOS (Pusat Kesejahteraan Sosial) di 20 kelurahan, dengan harapan masyarakat tidak jauh mengakses pelayanan sosial. Dinas Sosial Kabupaten Bantaeng juga mengeluarkan surat edaran bupati ke Desa atau Kelurahan untuk membentuk Puskesmas di wilayah masing-masing. Kabupaten Bantaeng adalah Kabupaten Paling Kecil Di Sulawesi Selatan dengan luas 39 km<sup>2</sup> tidak sampai 1 % dari luas wilayah Sulawesi Selatan yang terletak di telapak kaki tengah-tengah di daerah selatan Sulawesi Selatan. Jarak dari kota Makassar sekitar 122 km. Terkait kondisi geografis Kabupaten Bantaeng yang terdiri dari 8 Kecamatan, 46 Desa, 21 Kelurahan.

Adapun mata pencaharian didominasi dari hasil pertanian, sawah, kopi, cengkeh, kakao, dan juga dari nelayan dan petani rumput laut. Kabupaten Bantaeng juga memiliki daerah destinasi pariwisata yaitu Pantai Seruni, dan Pantai Marina. Pantai Seruni didesain khusus untuk kunjungan bersantai dan wisata kuliner sedangkan Pantai Marina didesain sebagai destinasi pantai pasir

putih. Di daerah pegunungan seperti di Kecamatan Eremerasa terdapat Permandian Alam, air terjun di Kecamatan Bissappu dan air terjun Simoko di Kecamatan Tompobulu. Kondisi wilayah dan penduduk Kabupaten Bantaeng yang relatif kecil, mempengaruhi layanan kualitas sosial Masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji masalah **“Kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng”**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas pelayanan aduan masyarakat melalui pusat kesejahteraan sosial (puskesmas) di desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan aduan masyarakat melalui pusat kesejahteraan sosial (puskesmas) di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini ada 2 (dua) yaitu :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Bermanfaat guna menghasilkan konsep dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS)

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bermanfaat untuk memperluas wawasan dan pemahan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS).

- b. Bermanfaat bagi Masyarakat agar lebih muda menyampaikan masalah yang dia alami dalam kesejahteraan sosial.
- c. Dapat memberikan masukan dan saran bagi pemerintah Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian, ada beberapa peneliti terdahulu yang telah melakukan penelitian tentang Tata Kelola Lingkungan yaitu:

1. Annisa Purnamawati Putri Dkk, 2020. Manajemen Pusat Kesejahteraan Sosial Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung adalah Penelitian tentang Manajemen Puskesmas Exen-Bersama Desa Sekarwangi bertujuan untuk meningkatkan keefektifan pengelolaan Puskesmas dalam rangka penanganan kemiskinan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan Participatory Action research (PAR) sebagai metode yang digunakan. Adapun model PAR yang digunakan yaitu model Kemmis dan Taggart. Model ini dianggap tepat karena menekankan proses sosial seperti belajar kolaboratif dalam praktiknya. Tahap-tahap penelitian ini terdiri dari refleksi awal, perencanaan, tindakan atau observasi, dan refleksi akhir. Berdasarkan penelitian ini dapat dipahami bahwa antara institutional subsystem, management subsystem, dan productional subsystem memberi satu sama lain. Institutional subsystem diterjemahkan menjadi peraturan atau regulasi yang mengatur sebuah organisasi berjalan. Regulasi yang efektif berpengaruh pada penciptaan agenda kerja serta pencapaian organisasi. Hal tersebut juga tercermin

pada Puskesmas Exen Bersama sebelum adanya Peraturan Desa tentang Puskesmas dimana agenda kerja menjadi lebih terorganisir.

2. Astrid Cynthia Priesteta, 2019. Mengintegrasikan Pelayanan Sosial Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Di Kelurahan Dago Kota Bandung adalah Penelitian tentang mengintegrasikan pelayanan sosial melalui pusat kesejahteraan sosial (Puskesmas) di Kelurahan Dago merupakan penelitian tindakan (action research) dengan tahapan dilakukan dalam penelitian ini adalah refleksi awal, identifikasi manajemen, perencanaan model, implementasi model, serta evaluasi. Penelitian dilakukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan penelitian mengenai “Bagaimana mengintegrasikan pelayanan sosial melalui pusat kesejahteraan sosial dalam penanggulangan kemiskinan di Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kota Bandung. Berdasarkan hasil identifikasi yang dilakukan saat awal penelitian, diketahui bahwa pihak kelurahan tidak memiliki daya upaya untuk mengajukan anggaran bagi pelayanan sosial melalui Puskesmas, sehingga peneliti mulai melakukan advokasi ke Dinas Sosial Kota Bandung dan Sekretariat Nasional SLRT yang tengah melakukan pendampingan pengembangan sistem pelayanan pada UPT Puskesmas Kota Bandung untuk efisiensi pelayanan sosial pada UPT Puskesmas Kota Bandung melalui pelayanan sosial dari tingkat Kelurahan.
3. Arif Sofianto, Dkk, 2014. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi Kasus Unit Pelayanan Terpadu

Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa Implementasi Pandu Gempita dalam bentuk UPTPK di Kabupaten Sragen sudah berjalan cukup baik, kekurangannya adalah bentuk kelembagaan yang belum memiliki landasan hukum kuat serta masih kurangnya perencanaan pelayanan, Replikasi di daerah lain dimungkinkan jika terdapat komitmen kuat dari kepala daerah yang diwujudkan dalam tindakan nyata, dukungan DM dan tata kelola yang baik, serta adanya dukungan dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi.

4. Yuliana Kristianto, 2019. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laporan hendi) dengan hasil penelitian menunjukkan Hendi adalah sebuah aplikasi yang berbasis online dan diperuntukan untuk masyarakat Kota Semarang yang memiliki aspirasi atau masalah dalam pelayanan publik di Kota Semarang. Laporan hendi ini juga sekaligus menyediakan tools untuk laporan gubernur, Kemendagri bahkan presiden. Di dalamnya juga menyediakan Geber Pandanaran (Gerakan Bersama Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak) serta Geber Septi (Gerakan Bersama Sekolah Peduli dan Anti Bullying). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan maksud memberikan gambaran mengenai pelaksanaan aplikasi ini dalam rangka memberikan pelayanan public yang berbasis *e government* untuk warga kota Semarang. Tujuan

penelitian ini untuk memberikan gambaran pelaksanaan e government dan pengaruh positifnya terhadap masyarakat

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata 'layan' yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melali aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17).

Menurut Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interkasi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Ratminto (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0. 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa instansi pemerintah sebagai kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang-orang masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dan instansi pemerintah.

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi antara seseorang dengan orang lain, atau antara pemerintah dengan masyarakatnya, guna untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **1. Konsep Kualitas Pelayanan**

Gaperz dalam Sampara Lukman (2000) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Hasbani Pasolog, (2007) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan



kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisah membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behaviour*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi sesuatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan (Hanabi Pasalog, 2007:135).

Zeithaim Rakhmat (2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu: *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (layanan yang diterima), karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithami mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excele*n atau *superior* dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010-43) di definisikan melalui ciri-ciri berikut :

- a. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
- b. Distribusi pelayanan
- c. Desentralisasi dan beriprentasi pada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moneir (2006:41-44) adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam penguasaan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal lain bersifat tidak wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43)

- a. Transparansi, yaitu pelayanan bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek –aspek khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Fitzimmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2006:7) indicator dalam pelayanan publik :

- a. *Reability*, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles*, yang di tandai dengan penyediaan yang memadai daya manusianya dan lainnya.
- c. *Responsive*, yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
- d. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.



Sedangkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry menggunakan ukuran sebagai berikut (Dwiyanto 2008: 145)

- a. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
- b. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
- c. *Responsiviness* atau responsivitas adalah kerelahan untuk menolong pengguna layanan dan penyelenggaraan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan kepada pengguna layanan
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

## 2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosuder pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.

- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
- e. membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan

penyelenggara pelayanan harus secara kontinu melakukan pembaruan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

### 3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Saran dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## C. Konsep Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance quality). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono & Chandra 2011),

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011), "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan".

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Gaperz dalam Sampara Lukman (2000: 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :



- c. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan aktraktip yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- d. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Hasbani Pasolog, (2007:132) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behaviour*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi sesuatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan (Hanabi Pasalog, 2007:135).

Zeithaim Rakhmat (2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu: *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (layanan yang diterima), karena kualitas

pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithami mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) di definisikan melalui ciri-ciri berikut :

- d. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
- e. Distribusi pelayanan
- f. Desentralisasi dan berorientasi pada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moneir (2006:41-44) adalah sebagai berikut :

- e. Adanya kemudahan dalam penguasaan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat
- f. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal lain bersifat tidak wajar.
- g. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu
- h. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43)

- g. **Transparansi**, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- h. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- i. **Kondisional**, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- j. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- k. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek –aspek khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- l. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Fitzimmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2006:7) indicator dalam pelayanan publik :

- e. *Reability*, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- f. *Tangibles*, yang di tandai dengan penyediaan yang memadai daya manusianya dan lainnya.
- g. *Responsive*, yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
- h. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry menggunakan ukuran sebagai berikut (Dwiyanto 2008: 145)

- f. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
- g. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
- h. *Responsiviness* atay responsivitas adalah kerelahan untuk menolong pengguna layanan dan penyelenggaraan pelayanan secara ikhlas.
- i. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan kepada pengguna layanan
- j. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

## 2. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.
- b. Mengelola ekspektasi pelanggan Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi 'bumerang' untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan 'janji' kepada pelanggan.
- c. Mengelola bukti kualitas layanan Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat tangible, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan

“seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

- d. Mendidik konsumen tentang layanan Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan.
- e. Menumbuhkan budaya kualitas Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas.
- f. Menciptakan *automating quality* Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, internet banking, phone banking, dan sejenisnya.
- g. Menindak lanjuti layanan Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu

melakukan survey terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan *Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan.

#### **D. Kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial)**

Puskesmas merupakan lembaga yang dibentuk oleh desa atau kelurahan yang memudahkan warga miskin dan rentan miskin di Desa atau Kelurahan dalam menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dikelola oleh pemerintah pusat, provinsi, kabupaten atau kota, pemerintah desa atau kelurahan dan swasta atau CSR. Dimana pemerintah desa atau kelurahan diharapkan menyediakan kontribusi natura dan anggaran untuk pelaksanaan Puskesmas.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) telah ditetapkan sebagai salah satu sasaran di Bidang Pemerataan dan penanggulangan

Kemiskinan. Pelaksanaan SLRT diharapkan dapat membantu pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Untuk mempercepat capaian tujuan penanggulangan kemiskinan melalui SLRT, maka pembentukan kelembagaan di tingkat daerah (kabupaten/kota) yang disebut Sekretariat Daerah SLRT mutlak diperlukan.

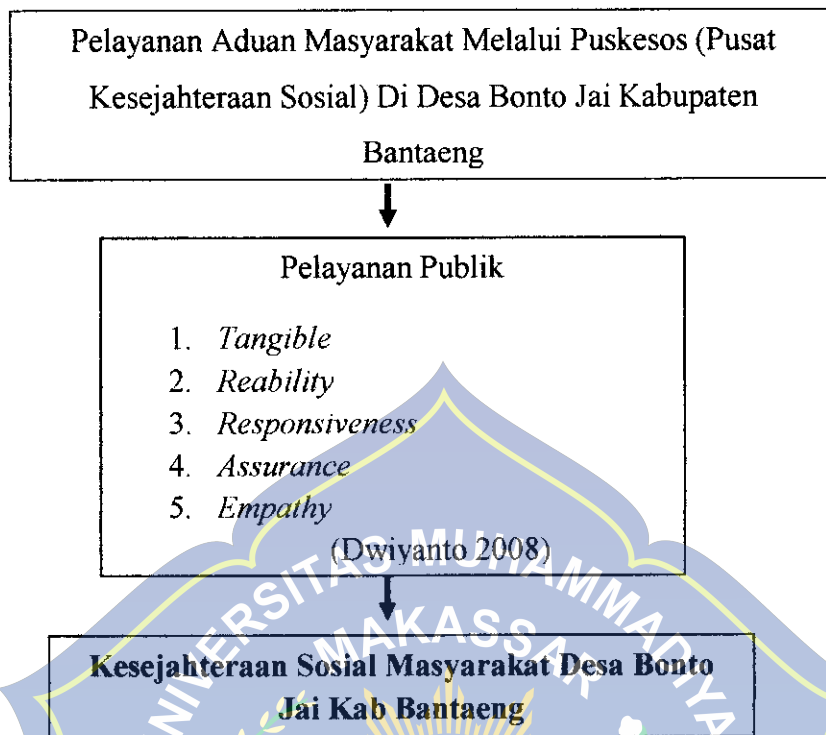
Hal ini untuk memudahkan warga miskin dan rentan yang ada di daerah tersebut mengidentifikasi kebutuhan mereka untuk dihubungkan dengan program dan layanan yang dikelola oleh pemerintah (pusat, provinsi dan kabupaten/kota). Atau mereka juga bisa dengan cepat mengidentifikasi keluhan atas program dan layanan yang mereka terima dan memastikan bahwa keluhan-keluhan mereka tertangani dengan baik. Demikian juga dengan di desa/kelurahan diharapkan membentuk kelembagaan yang bernama Puskesos (Pusat Kesejahteraan Sosial) untuk memperpendek jangkauan layanan bagi warga miskin dan rentan yang tidak bisa mengakses Sekretariat Daerah SLRT yang ada di kabupaten atau kota.

#### **E. Kerangka Pikir**

Berdasarkan uraian diatas, peneliti akan melihat gambaran mengenai Inovasi Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesos (Pusat Kesejahteraan Sosial) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng peneliti menggunakan teori pelayanan publik dengan indikator *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Dwiyanto 2008)



## BAGAN KERANGKA FIKIR



Gambar 2. 1. Kerangka Pikir

### F. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial). Fokus ini meliputi (1) *tangible* yaitu fasilitas fisik yang digunakan dalam pelayanan yang meliputi (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (2) *reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yakni ketetapan waktu dalam pelayanan. (3) *responsiveness*, yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. (4) *assurance*, yaitu pengetahuan, kesopan

santunan, dan kemampuan para pemberi pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat (5) *empathy*, yaitu suatu perhatian, keseriusan, simpatik, yang diberikan pemberi pelayanan kepada masyarakat.

## G. Dekripsi Fokus Penelitian

1. *Tangible* (bukti Fisik) adalah suatu kemampuan penyedia layanan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan kedalam lingkungan disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang ang diberikan. Hal ini meliputi pasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dan menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

2. *Reability* (keadilan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan penerima layanan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan

yang sama untuk semua masyarakat tanpa adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

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

3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pemberi pelayanan memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pemberi pelayanan untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal terbentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku sehingga terbentuk pelayanan mendapat respon yang positif.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pemberi pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para

masyarakat. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain : komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan.

5. *Empathy* (perhatian) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para penerima pelayanan dengan berupa memahami keinginan masyarakat. Dimana pemberi layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan, memahami kebutuhan masyarakat, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi masyarakat.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan atau melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan setelah seminar proposal, dan selama 2 bulan. Penelitian ini berlokasi di Desa Bonto Jai Kecamatan Bissappu Kabupaten Bantaeng. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Desa Bonto Jai merupakan salah satu wilayah yang menerapkan pusat kesejahteraan sosial. Adapun penelitian ini melihat dan mengetahui bagaimana inovasi pelayanan aduan pusat kesejahteraan sosial.

#### **B. Tipe dan Jenis Penelitian**

##### **1. Tipe Penelitian**

Ada tiga cara yang umum dilakukan peneliti dalam melakukan sebuah proyek penelitian deskriptif, yaitu:

- a. Observasi, penelitian dilakukan dengan metode pengamatan dan membuat rekaman subjek yang diteliti.
- b. Studi kasus, penelitian dilakukan dengan studi mendalam tentang individu atau sekelompok individu yang diteliti.
- c. Survei, penelitian dilakukan dengan wawancara singkat atau diskusi dengan individu yang diteliti tentang topik tertentu.

## 2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, bertujuan memberi gambaran bagaimana Inovasi Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng

### C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian

#### D. Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1	A. Shernylia Maladeni	(ASM)	Technical Assistance	DINAS SOSIAL
2	Isra Ilham	IM	Kordinator Puskesmas	PEMERINTAH DESA
3	Rabasia	RB		Masyarakat
4	Awal Sipato	AS		Masyarakat

Tabel 3. Informan Penelitian

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Teknik Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam hal ini mengenai dampak dari aktifitas pertambangan terhadap kehidupan masyarakat di Desa Bonto jai Kecamatan Bissappu Kabupaten Bantaeng. Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide dilakukan dengan bertatap

muka (*face toface*) antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dan dalam wawancara penulismenggunakan alat perekam.

2. Teknik Pengamatan atau *Observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan *psikologis*. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
3. Teknik Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa masa lampau dan hasil penelitian observasi dan wawancara akan lebih kredibel (dapat dipercaya) jika didukung oleh dokumentasi.
4. Triangulasi, dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis data dilakukan dengan menggunakan tehnik analisis data kualitatif, dengan melakukan analisis secara intensif terhadap data yang telah diperoleh dilapangan berupa kata-kata. Adapun langkah yang peneliti gunakan dalam menganalisis data sesuai dengan pendapat yang dikembangkan oleh. Analisis dilakukan melalui prosedur dan tahapan-tahapan berikut:



### 1. Pengumpulan data.

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data bergerak dari lapangan atau empiris dalam upaya membangun teori dari data. Proses pengumpulan data ini diawali dengan memasuki lokasi penelitian. Dalam hal ini peneliti mendatangi tempat penelitian, yaitu Kantor Dinas Sosial (DINSOS) Kantor Pemerintah Desa (PEMDES), dan Masyarakat yang berada di lokasi dengan membawa izin formal penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan menemui orang-orang yang ditarget sebagai informan penelitian. Pada proses selanjutnya baru dilakukan pengumpulan data dengan teknik wawancara dan studi dokumentasi untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lengkap yang diperoleh di lapangan.

### 2. Reduksi data

Reduksi data merupakan pemilihan data dan pemusatan perhatian kepada data-data yang betul-betul dibutuhkan sebagai data utama dan juga data yang sifatnya hanya pelengkap saja. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

### 3. Klasifikasi data

Data yang telah terkumpul selama penelitian kemudian dikelompokkan sesuai dengan tujuan penelitian, mana yang masuk Inovasi Pelayanan di Desa Bonto Jai Kecamatan Bissappu Kabupaten Bantaeng.

#### 4. Penyajian data

Penyajian data yang telah diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian dipilah anantara mana yang dibutuhkan dengan yang tidak, lalu dikelompokkan, kemudian diberikan batasan masalah.

#### 5. Penarikan kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data maka kesimpulan awal dapat dilakukan. Penarikan kesimpulan ini juga dilakukan selama penelitian berlangsung. Sejak awal kelapangan serta dalam proses pengumpulan data peneliti berusaha melakukan analisis dan mencari makna dari yang telah terkumpulkan.

#### **G. Pengabsahan Data**

Peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Bantaeng

Kabupaten Bantaeng secara geografis terletak 120 km arah selatan dari Makassar, Ibu Kota Propinsi Sulawesi Selatan dengan posisi  $5^{\circ}21'13''$ - $5^{\circ}35'26''$  lintang selatan dan  $119^{\circ}51'42''$ - $120^{\circ}05'27''$  bujur timur. Kabupaten Bantaeng terletak di bagian selatan propinsi Sulawesi Selatan yang berbatasan dengan:

- Sebelah utara : Kabupaten Gowa dan Kabupaten Bulukumba
- Sebelah timur : Kabupaten Bulukumba
- Sebelah selatan : Laut Flores
- Sebelah barat : Kabupaten Jeneponto

Kabupaten Bantaeng terletak di daerah pantai yang memanjang pada bagian barat ke timur kota yang salah satunya berpotensi untuk perikanan, dan wilayah daratnya mulai dari tepi laut Flores sampai ke pegunungan sekitar Gunung Lompobattang dengan ketinggian tempat dari permukaan laut 0-25m sampai dengan ketinggian lebih dari 1.00 m di atas permukaan laut.

Kabupaten Bantaeng dengan ketinggian antara 100-500 m dari permukaan laut merupakan wilayah yang terluas atas 29,6 persen dari luas wilayah seluruhnya, dan terkecil adalah wilayah dengan ketinggian dari permukaan laut 0-25 m atau hanya 10,3 persen dari luas wilayah.

Secara umum luas wilayah Kabupaten Bantaeng adalah 295,83 km<sup>2</sup>. Secara administrasi Kabupaten Bantaeng terdiri dari delapan kecamatan dengan 67 kelurahanataudesa. Secara geografis, Kabupaten Bantaeng terdiri dari 3 kecamatan tepi pantai, dan 5 kecamatan bukan pantai. Dengan perincian 17 desanataukelurahan pantai dan 50 desaataukelurahan bukan pantai

## 2. Profil Desa Bonto Jai

Desa Bonto Jai adalah salah satu desa pesisir yang berada diwilayah Kecamatan Bisappu Kabupaten Bantaeng, desa ini berbatasan dengan Kabupaten Jeneponto Desa ini dikenal dengan sebutan To'ro Matayya yaitu desa yang pertama kali ditemui ketika memasuki Kabupaten Bantaeng, Desa Bonto Jai Terdiri dari tiga Dusun yaitu dusun Tino, dusun Pati dan dusun Mattoangin deangan luas wilayah 363 Hektar. Pusat pemerintahan Desa Bonto Jai terletak di kampung Tino Toa Dusun Tino, jumlah penduduk desa ini sekitar 1996 jiwa dan 549 kepala keluarga, mayoritas warga Desa Bonto Jai bermata pencarian sebagai petani dan budidaya rumput laut sabagian lagi sebagai nelayan, tukang kayu, tukang batu, buruh tani, buruh bangunan dan lain lain.

Visi Desa Bonto Jai “Menuju Desa Bonto Jai Yang Maju, Mandiri dan Berkeadilan Pada Tahun 2023”

Misi Desa Bonto Jai”

1. Meningkatkan kapasitas seluruh aparat pemerintah desa agar mampu menjalankan fungsi dan tugasnya secara sungguh-sungguh dan bertanggung jawab.

2. Memberikan ruang kepada masyarakat dan lembaga-lembaga yang ada di desa untuk terlibat aktif dalam tahapan pembangunan di desa.
3. Mengoptimalkan peran dan fungsi lembaga-lembaga di desa
4. Meningkatkan dan mempercepat pelayanan public di desa
5. Mendorong dan memfalisitasi keaktifan kegiatan keagamaan di desa
6. Memfasilitasi masyarakat dalam mengembangkan dan memajukan usaha ekonomi produktif baik pada bidang peternakan, pertanian, perikanan dan usaha-usaha kecil masyarakat.
7. Membuka ruang-ruang belajar bagi masyarakat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sebagai warga masyarakat.
8. Peningkatan seni budaya dan olahraga bagi pemuda dan masyarakat
9. Menjadikan budaya “Acidong sipataggari” sebagai pilar utama dalam pengambilan keputusan yang besifat strategis di desa.

#### **B. Kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng**

Dalam tahap Kebutuhan atau kepentingan orang banyak atau tujuan sosial yang luas yang merujuk pada layanan Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) dalam mengatasi ketidak sejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi, kesehatan dan pendidikan. Inovasi layanan pusat kesejahteraan sejatinya adalah program ataupun kegiatan yang didesain secara konkret dalam menjawab masalah-masalah ataupun kebutuhan masyarakat untuk

meningkatkan taraf hidup mereka. Dan layanan sosial itu sendiri diberikan kepada individu, keluarga, kelompok-kelompok dalam kehidupan masyarakat dan bernegara.

Pemerintah setempat dalam hal ini pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan Inovasi Puskesmas melakukan beberapa tahap-tahap diantaranya adalah (1)*Tangible*, (2)*Reability*, (3) *Responsiviness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Hasil pengkajian terhadap ke lima hal tersebut adalah sebagai berikut

#### a. **Tangible (Bukti Fisik)**

*Tangible* (Bukti Fisik) sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya bukti fisik (*Tangible*) masyarakat juga dapat merasakan kepuasan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Bukti fisik yang dimaksudkan adalah bagaimana pemberi pelayanan mempersiapkan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Staf *Technical Assistance* (ASM) di Dinas Sosial (DINSOS) dalam tahap pengetahuan mengenai inovasi pelayanan Puskesmas di Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng. Sebagai berikut:

“Dalam pelaksanaan pelayanan aduan masyarakat melalui inovasi kesejahteraan sosial (Puskesmas) hal utama yang menjadi prioritas utama kami adalah memastikan masyarakat yang datang untuk memberikan aduannya mendapatkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik itu dapat berupa ketetapan waktu dalam pemberian pelayanan, mendengarkan dan memberikan solusi yang baik kepada masyarakat terkait dengan pengaduan yang di ajukannya, melihat langsung serta melakukan tindakan selanjutnya terkait dengan pengaduan yang di aduhkan oleh masyarakat tersebut”. Wawancara dengan ASM, Tgl 21 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh IM, selaku Kordinator Puskesmas, terkait dengan bukti Fisik, dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan program pelayanan pengaduan masyarakat melalui inovasi kesejahteraan sosial (Puskesmas), yang menjadi tujuan utama kami adalah bagaimana masyarakat merasa puas ata pelayanan yang kami berikan. Karena suatu pelayanan dapat di katakan berhasil jika masyarakat yang menerima pelayanan tersebut merasakan manfaatnya dengan baik. Terkait dengan hal itu, hal utama yang kami lakukan agar masyarakat merasakan kepuasan terhadap apa yang kami berikan kepadanya adalah memastikan dengan baik apa yang menjadi keluhan dan permasalahan dari masyarakat tersebut, untuk selanjunya di lakukan penindak lanjutan”. (Wawancara dengan IM, Tgl 23 Oktober 2020)

Berdasarkan wawancara tersebut di atas, dapat di simpulkan bahwa Inovasi Puskesmas atau Inovasi aduan masyarakat terkait dengan indikator *Tangible* atau bukti fisik, dalam pemberian pelayanan berbasis pengaduan masyarakat melalui inovasi puskesmas, pemerintah dalam hal ini pemerintah desa berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan berupa memastikan terlebih dahulu apa yang menjadi keluhan masyarakat, untuk selanjutnya dilakukan penindakan lanjutan.

Melalui pusat kesejahteraan sosial merupakan suatu amanat dari Peresiden RI, yang bertujuan untuk menanggulangi angka kemiskinan. Inovasi Puskesmas di Kab Bantaeng ini sendiri bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan cara memberikan ruang kepada masyarakatnya yang ingin memberikan pengaduan

mengenai bantuan sosial, kesehatan, Pendidikan dan sebagainya untuk segera melaporkannya. Inovasi ini juga bertujuan untuk bagaimana masyarakat yang ada di kabupaten Bantaeng itu sendiri dapat merasakan bantuan yang diberikan oleh pemerintah secara merata.

Sesuai dengan wawancara yang di lakukan bersama dengan *Staff Technical Assistance* (ASM), dalam wawancaranya terkait dengan penyedia layanan, sebagai berikut :

“Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal utama yang kami lakukan adalah memberikan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Terkait dengan Inovasi Puskesmas, kami selalu berupaya untuk bagaimana menjadikan inovasi ini suatu solusi untuk mengurangi tingkat kemiskinan. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta berupaya untuk bagaimana semua lapisan masyarakat dapat memperoleh bantuan yang sama rata seperti masyarakat-masyarakat lainnya” (Wawancara dengan ASM, Tgl 21 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Kordinator Puskesmas, dalam wawancaranya terkait dengan penyedia layanan, sebagai berikut :

“Salasatu tujuan dari Inovasi Puskesmas ini adalah bagaimana untuk upaya meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial tidak hanya harus tepat sasaran, cepat, responsif namun juga sebaiknya terintegrasi. maksud dari terintegrasi adalah bagaimana inovasi pelayanan itu dapat di laksanakan dengan baik, tepat sarannya serta keberadaannya yang dapat di nikmati oleh semua kalangan masyarakat. Dalam pelaksanaan Inovasi Puskesmas, kami selalu berupaya untuk bagaimana memberikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat itu sendiri, memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat, dan menjadikan Inovasi Puskesmas ini menjadi suatu inovasi yang dapat menjadi inovasi contoh untuk daerah-daerah lainnya dalah upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam upaya penanggulangan kemiskinan. (Wawancara dengan IM, Tgl 23 Oktober 2020)



Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam upaya pelaksanaan Inovasi Puskesmas, dapat menjadi suatu solusi baru bagi peningkatkan kesejahteraan masyarakat. Melihat banyaknya masyarakat yang hidup di bawa garis kemiskinan dan tidak tersentuh oleh bantuan. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat dengan mudah untuk dapat melaporkan dan memberikan pengaduannya kepada pemerintah setempat terkait dengan permasalahan kesejahteraan yang di alaminya, baik itu dari segi sosial, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan.

#### 1. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal pokok yang menunjang dalam peroses pelaksanaan Inovasi Puskesmas. Kemampuan Dinas Sosial dan juga pemerintah desa dalam penyediaan sarana dan prasarana untuuk pelaksanaan program Inovasi Puskesmas adalah dengan memberikan sarana dan prasarana sesuai dengan prosedur dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh staf *Technical Assistance* (ASM) di Dinas Sosial (DINSOS) dalam wawancaranya terkait dengan sarana dan prasarana dalam pelayanan Inovasi Puskesmas, adalah sebagai berikut :

“Penyediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Inovasi Puskesmas, kami memberikan sarana dan prasarana yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan selama peroses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasana yang kami maksudkan adalah alat-alat yang kami gunakan selama peroses pelaksanaan (Komputer, Printer dan lain-lan) tempat yang dipergunakan untuk

melakukan pengurusan berkas, dan sumber daya manusia.  
”.(Wawancara dengan ASM, Tgl 21 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Kordinator Puskesmas, dalam wawancaranya terkait dengan sarana dan prasarana dalam pelayanan Inovasi Puskesmas, sebagai berikut :

“Sarana dan prasarana sangat penting dalam peroses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Karena suatu pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik jika tidak ada sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Dalam peroses pelaksanaan Inovasi Puskesmas kepada masyarakat, sarana dan prasasana merupakan salah satu hal yang paling menunjang. Sarana dan prasana yang digunakan juga harus sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang di maksud dapat berupa kemputer, print, dan sarana dan prasaran penunjang lainnya.  
(Wawancara dengan IM, Tgl 23 Oktober 2020)

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan Dinas Sosial Kab.Bantaeng dan Pemerintah Desa Bonto Jai mampu memberikan dan menyediakan pelayanan yang baik dari segi ketersediaan sarana dan prasarana kepada Masyarakat. Ini dapat dibuktikan dengan Dinas Sosial Kab.Bantaeng dan Pemerintah Desa Bonto Jai berupaya untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhanmasyarakat bagi peroses berlangsungnya pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan Inovasi Puskesmas dapat tercapai ada karakteristik pelayanan yang diberikan. Karakteristik tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan peroses pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh staf *Technical Assistance* (ASM) di Dinas Sosial (DINSOS) dalam wawancaranya terkait dengan karakteristik

pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan Inovasi Puskesmas kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

“Pemenuhan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Inovasi pelayanan puskesmas kepada masyarakat, kami bekerja sama dengan berbagai *Stakholder* yang ikut bekerjasama dalam proses berlangsungnya pelayanan tersebut. Setiap pemangku kepentingan (*stakeholder*) mempunyai tugas masing-masing dalam proses pelayanan. Untuk mencapai karakteristik pelayanan Puskesmas kepada masyarakat, kami berharap dengan adanya Puskesmas ini, tidak ada lagi masyarakat tidak mendapatkan haknya, kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat dapat terlaksana dengan baik. (Wawancara dengan ASM, Tgl 23 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Kordinator Puskesmas, dalam wawancaranya terkait dengan pemenuhan sarana dan prasarana dalam pelayanan Inovasi Puskesmas, sebagai berikut :

“Karakteristik pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan inovasi kesejahteraan sosial atau Puskesmas kepada masyarakat diantaranya adalah ketersediaan tempat yang layak kepada masyarakat, alat-alat yang dipergunakan dalam proses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, ketersediaan ruang tunggu/ruang istirahat. Itu semua menjadi hal pokok yang kami persiapkan sebelum kami melakukan Pelayanan Puskesmas kepada masyarakat. Karena tujuan kami adalah memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri”. (Wawancara dengan IM, Tgl 21 Oktober 2020)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karaktersistik dari pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat melalui program Puskesmas adalah ketersediaan tempat yang nyaman, aman, dan ketersediaan alat dan bahan yang dipergunakan. Dinas Sosial Kab. Bantaeng bersama dengan Pemerintah desa dan semua kalangan yang turut dalam pelaksanaan inovasi Puskesmas sebelum melakukan pelayanan kepada

masyarakat mempersiapkan hal-hal yang menjadi kebutuhan selama proses pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat juga merasa puas dengan apa yang diberikan.

**b. *Reability* (Kehandalan)**

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketetapan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan/masyarakat. Kemampuan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat menjadi suatu acuan pokok dan menjadi hal yang sangat penting dalam proses pelayanan.

**1. Prosedur Pelaksanaan pelayanan Inovasi Puskesmas**

Dalam penelitian yang di lakukan terkait dengan Pelayanan Inovasi Kesejahteraan masyarakat, terkait dengan prosedur pelaksanaannya, sesuai dengan yang di katakan oleh Kordinator Puskesmas dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Puskesmas merupakan suatu lembaga yang di bentuk oleh Desa atau Kelurahan, dalam menjangkau layanan perlindungan

sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dikelola oleh pemerintah pusat, provinsi, kabupaten atau kota, pemerintah desa atau kelurahan dan swasta atau CSR, dimana pemerintah desa atau kelurahan di harapkan menyiapkan dana untuk pelaksanaan Puskesmas. Dana tersebut dapat berasal dari Anggaran Alokasi Dana Desa, yang selanjutnya akan di manfaatkan untuk membantu masyarakat” (Wawancara dengan IM, Tgl 23 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh staf *Technical Assistance* (ASM) di Dinas Sosial (DINSOS) dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Prosedur pelaksanaan program Pelayanan Inovasi Puskesmas dimana inovasi puskesmas ini dibentuk oleh Dinas Sosial dan bekerja sama dengan pemerintah desa dan kelurahan. Kepala desa atau kelurahan bersama Kasie Layanan, mendiskusikan struktur kelembagaan Puskesmas terkait siapa yang akan berperan sebagai *front office* atau *back office*, yang kemudian akan bekerja untuk pelaksanaan Inovasi Puskesmas tersebut” (Wawancara dengan ASM, Tgl 21 Oktober 2020)

Berdasarkan wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa prosedur pelaksanaan Inovasi Puskesmas kepada masyarakat adalah dimana inovasi Puskesmas ini di bentuk oleh Dinas sosial bekerja sama dengan pemerintah desa dan kelurahan dalam menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Dalam pelaksanaan Inovasi Puskesmas, Ada berbagai hal-hal yang harus diperhatikan sebelum melakukan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya adalah bagaimana mengarahkan masyarakat untuk memahami perosedur dan mekanisme pelayanan sehingga dalam proses pelaksanaannya, tidak ditemukan hambatan. Sesuai dengan staf *Technical Assistance* (ASM) di Dinas Sosial (DINSOS) dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan Pelayanan Puskesmas kepada masyarakat, pemerintah desa atau kelurahan memiliki tanggung jawab untuk mensosialisasikan kepada masyarakat yang ada di desa atau kelurahannya terkait adanya pelayanan aduan kesejahteraan. Melalui sosialisasi tersebut, diharapkan masyarakat yang selama ini tidak mendapatkan sentuhan bantuan baik bantuan sosial, pendidikan, kesehatan dan sebagainya untuk segera melaporkannya agar dilakukan penindak lanjutan. Dengan tujuan tidak ada lagi masyarakat yang tidak menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya”. (Wawancara dengan ASM, Tgl 21 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Kordinator Puskesmas, dalam wawancaranya terkait dengan Prosedur Pelaksanaan pelayanan Inovasi Puskesmas, sebagai berikut:

“Terkait dengan sosialisasi kepada masyarakat, itu suda menjadi tugas dan tanggung jawab dari pemerintah desa dan kelurahan. Sosialisasi ini di lakukan untuk memperkenalkan kepada masyarakat, agar kedepannya masyarakat yang merasa selama ini tidak memperoleh bantuan sosial, kesehatan, dan pendidikan, dapat melaporkan ke pihak terkait”. (Wawancara dengan IM, Tgl 23 Oktober 2020)

Berdasarkan wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan Inovasi Puskesmas kepada masyarakat, hal utama yang di lakukan adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat bagaimana itu Puskesmas, apa itu puskesmas, bagaimana perosedurnya, agar kedepannya masyarakat yang ingin melakukan pengaduan terkait dengan kesejahteraan sosial dapat dengan mudah untuk melaporkannya.

### c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya

tangkap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana Pemerintah desa/kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan wawancara dengan Kordinator Puskesmas terkait dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan jelas adalah sebagai berikut :

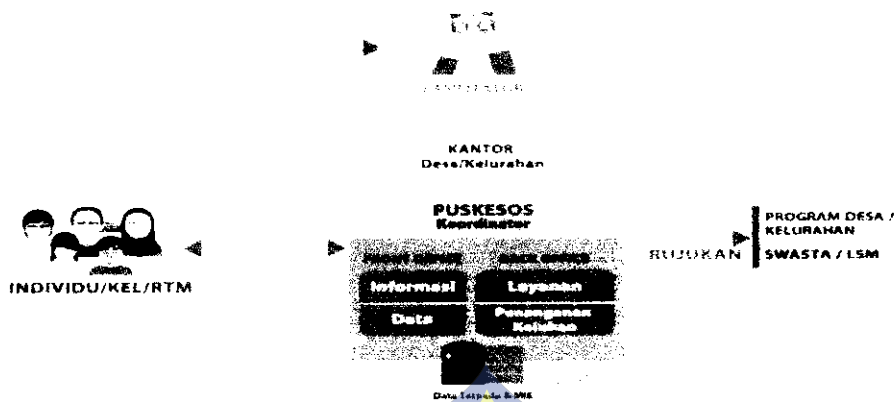
“Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan Puskesmas, adalah dengan Mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan miskin ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan SLRT di tingkat Kabupaten atau Kota. kemudian Melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin sesuai kapasitas Desa atau kelurahan, Melakukan rujukan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin kepada pengelola program atau layanan sosial di desa atau kelurahan atau di kabupaten atau kota melalui SLRT. (Wawancara dengan IM, Tgl 23 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh sala satu masyarakat terkait dengan ketanggapan pemerintah desa/keluurahan dalam pelayanan inovasi Puskesmas

“Dalam pemberian pelayanan, pemerintah memberikan pelayanan yang baik. Kami di berikan ruang untuk menyampaikan keluh kesa terkait dengan tidak meratanya bantuan sosial yang di berikan pemerintah. Setelah melakukan pengaduan dan ditindak lanjuti oleh pemerintah, kami akhirnya mendapatkan bantuan. Selama ini kami tidak mendapatkan bantuan karena tidak terdaftar. Tetapi setelah melakukan pengaduan dan di tindak lanjuti kami dapat merasakan bantuan dari pemerintah”. (Wawancara dengan Wd, tgl 06 Februari 2021)

Berdasarkan wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa ketanggapan pemerintah desa atau kelurahan dalam pelaksanaan pelayanan inovasi puskesmas kepada masyarakat dapat di katakan baik. Hal tersebut terbukti dengan bagaimana pemerintah desa atau kelurahan cepat tanggap penangani permasalahan yang di adukan oleh masyarakat.

Gambar 4. 1. Alur Layanan &amp; Penanganan Keluhan Sekretariat Puskesmas



Sumber Kantor Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng

#### Keterangan Gambar

1. Individu atau keluarga atau rumah tangga miskin dan rentan miskin mendatangi Puskesmas menyampaikan keluhan dan permasalahannya,
2. Keluhan dan permasalahan diterima oleh *front office* di bagian informasi dan registrasi serta diteruskan ke bagian review dan analisis,
3. Individu, keluarga atau rumah tangga miskin dan rentan miskin
4. Diperiksa statusnya dalam daftar penerima manfaat oleh bagian review dan analisis: Jika tidak ada dalam Daftar Penerima Manfaat maka diusulkan untuk dimasukkan ke dalam Daftar Penerima Manfaat setelah melalui verifikasi dan validasi.
5. Jika ada di dalam Daftar Penerima Manfaat maka keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan untuk diteruskan ke bagian *back office* untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan dan kebutuhan program.
6. Bagian layanan dan penanganan keluhan memberikan informasi lebih detail tentang keluhan atau program yang dibutuhkan, dan memproses lebih lanjut



sesuai keluhan atau kebutuhan program. Jika keluhan dan program yang dibutuhkan individu atau keluarga atau rumah tangga tidak bisa ditangani langsung oleh Puskesmas, maka diteruskan ke Supervisor SLRT di Kecamatan untuk direview dan diteruskan ke Manajer Daerah SLRT.

**d. Assurance (jaminan dan kepastian)**

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pemberi pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangatlah ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin dengan segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Koordinator Puskesmas terkait dengan jaminan dan kepastian, dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Layanan Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) dalam mengatasi ketidak sejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi, kesehatan dan pendidikan. Inovasi layanan pusat kesejahteraan sejatinya adalah program ataupun kegiatan yang didesain secara konkret dalam menjawab masalah-masalah ataupun kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup mereka. Dan layanan sosial itu sendiri diberikan kepada individu, keluarga, kelompok-kelompok dalam kehidupan masyarakat dan bernegara. Berbicara masalah jaminan dan kepastian, inovasi puskesmas ini hadir sebagai jawaban dari permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat terkait dengan permasalahan kesejahteraan sosial. Dengan adanya Puskesmas ini, di harapkan tidak ada lagi masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan, tidak ada lagi anak-anak yang tidak menempu pendidikan, tidak ada lagi masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, karena semuanya suda menjadi tanggung jawab pemerintrah

setempat, dalam hal ini pemerintah desa atau keluaraha”.  
(Wawancara dengan IM, Tgl 23 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh staf *Technical Assistance* (ASM) di Dinas Sosial (DINSOS) dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Terkait dengan jaminan dan kepastian, dengan adanya inovasi Puskesmas yang di selenggarakan oleh masing-masing desa/kelurahan, di harapkan tidak ada lagi masyarakat dalam desa/kelurahan tersebut yang tidak memperoleh bantuan. Karena dana yang di gunakan dalam pelaksanaan inovasi puskesmas tersebut berasal dari Anggaran Dana Desa yang memang seharusnya di pergunakan untuk keperluan desa tidak terkecuali untuk kepentingan masyarakat yang ada di desa tersebut. Jika dalam suatu desa/kelurahan ada masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan, ada dua kemungkinan yang terjadi yakni Pemerintah desa/kelurahannya yang tidak benar dalam melakukan pendataan penduduk miskin, atau masyarakatnya yang tidak melaporkan serta tidak melakukan pengaduan kepada pemerintah desa/kelurahan karena telah di siapkan media untuk melakukan pengaduan terkait degan kesejahteraan sosial yang di alami oleh masyarakat”.  
(Wawancara dengan ASM, Tgl 21 Oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancaar di atas dapat di simpulkan bahwa terkait dengan jaminan dan kepastian, dalam pelayanan Puskesmas kepada masyarakat, jaminan dan kepastian yang di berikan yakni tidak ada lagi masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan, tidak ada lagi anak-anak yang tidak bersekolah, tidak ada lagi masyarakat yang sulit dalam mendapatkan bantuan kesehatan, karena itu telah menjadi tugas dari pemerintah. Dengan adanya puskesmas ini, semua lapisan masyarakat dapat dengan mudah untuk melakukan pengaduan, terkait dengan bantuan kesejahteraan sosial.

Suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil jika masyarakat merasa puas dengan apa yang diberikan. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat,

seperti yang di katakan oleh kordinator Puskesmas dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Berbicara terkait dengan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan yang di berikan, kami tidak tau apakah masyarakat merasa puas atau tidak. Tetapi sejauh ini, kami melihat bagaimana antusias masyarakat, bagaimana semangat masyarakat, kami melihat masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang kami berikan. Karena selama pelaksanaan inovasi puskesmas tiak ada keluhan yang di berikan masyarakat terkait dengan pelayanan yang di berikan”. (Wawancara dengan IM, tgl 23 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh sala satu masyarakat dalam wawancaranya terkait dengan jaminan dan kepastian dalam pelayanan Puskesmas, sebagai berikut :

“Kami merasa sangat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah desa/kelurahan setempat. Dengan adanya pelayanan pengaduan seperti ini, kami dengan mudah dapat memberikan pengaduan terkait dengan masalah yang kami hadapi, dengan melakukan pengaduan tersebut, kami mendapatkan penyelesaian, karena selama ini, saat kami melakukan pengaduan responnya yang lamah dan kadang tidak ada penyelesaian. Tetapi dengan adanya pengaduan kesejahteraan sosial, kami dapat dengan mudah melaporkan dan mendapatkan solusi terkait dengan masalah yang di hadapi”. (Wawancara dengan ST, 25 Oktober 2020)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan yang di berikan sangat baik. Dimana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Masyarakat juga memberikan respon yang positif terkait dengan pelaksanaan pelayanan inovasi Puskesmas yang di lakukan oleh pemerintah desa/kelurahan, karena sangat membantu masyarakat dalam memberikan pengaduan terkait dengan permasalahan-permasalahan yang di hadapinya.

e. *Empathy* (Perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pra penerima pelayanan dengan memahami keinginan masyarakat. Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar sebagai pelaksana Inovasi Kupas Tas memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat.

Wawancara yang di lakukan bersama dengan Kordinator Puskesmas terkait dengan perhatian yang di berikan dalam pelayanan Puskesmas, sebagai berikut :

“Pelaksanaan pelayanan Puskesmas kepada masyarakat, bentuk perhatian yang kami berikan adalah dengan memberikan ruang kepada masyarakat yang mengalami permasalahan kesejahteraan sosial untuk dapat memberikan pengaduannya, atau datang melaporkannya kepada pemerintah atau aparat desa untuk kemudian di tindak lanjuti. Karena tujuan utama dari puskesmas adalah memastikan tidak ada lagi masyarakat miskin yang tidak memperoleh bantuan”. (Wawancara dengan IM, Tgl 23 Oktober 2020)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh sala satu masyarakat, terkait dengan bagaimana pemerintah desa/kelurahan memberikan perhatian kepada masyarakatnya terkait dengan pelaksanaan inovasi Puskesmas

“Pemerintah desa/kelurahan datang untuk meminta data kepada kami terkait dengan penerimaan bantuan. Masyarakat miskin yang tidak menerima bantuan di data satu persatu untuk menerima bantuan, selain itu, masyarakat yang tidak di data dan tidak mendapatkan bantuan dan tergolong dalam masyarakat kurang mampu dapat datang langsung ke kantor desa/kelurahan untuk melakukan pengaduan atau melaporkan agar di peroses untuk mendapatkan bantuan”. (Wawancara dengan WD, Tgl 25 Oktober 2020)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat di simpulkan bahwa bentuk perhatian yang di berikan pemerintah desa/kelurahan terkait dengan inovasi

puskesmas adalah dengan memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan pelaporan terkait dengan permasalahan kesejahteraan sosial yang di hadapinya untuk kemudian di lakukan tindak lanjutan, agar setiap kalangan masyarakat yang berstatus kurang mampu dapat memperoleh bantuan.

## C. Pembahasan

### 1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* (bukti fisik) merupakan peralatan yang dipergunakan dalam pelayanan, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini sudah dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau di gunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat di rasakan membantu pelayanan yang di terima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas akan pelayanan yang diberikan (Dwiyanto, 2008)

Dalam pemberian pelayanan berbasis pengaduan masyarakat melalui inovasi puskesmas, pemerintah dalam hal ini pemerintah desa/kelurahan bersama dengan Dinas Sosial Kab. Bantaeng berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan berupa memastikan terlebih dahulu apa yang menjadi keluhan masyarakat, untuk selanjutnya dilakukan penindakan lanjutan. Agar masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan,

pemerintah desa/kelurahan dana pelayanan puskesmas menyiapkan fasilitas yang baik kepada masyarakat berupa tempat pengaduan, yakni datang langsung ke kantor desa atau kelurahan untuk menyampaikan apa yang menjadi permasalahannya.

a. Penampilan petugas

Pada indikator ini penampilan Pemerintah desa/kelurahan berpenampilan rapi. Tujuan utama berpenampilan rapi meskipun tidak dalam ruang lingkup kantor agar para pegawai Pemerintah Desa/Kelurahan tetap mempertahankan eksistensinya di depan masyarakat.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Tempat pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa/Kelurahan tergolong nyaman karena dilakukan di kantor kecamatan/kelurahan. Masyarakat diberikan fasilitas tempat yang memadai, seperti kursi, tenda, dan peralatan lainnya yang dapat membuat masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator kemudahan dalam pelayanan memang sudah terjadi dalam pelayanan yang sudah mengetahui apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan. Tetapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru terkadang masih belum tau persyaratan yang diperlukan sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk mempersiapkan apa-apa saja yang harus dipersiapkan. Untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan, maka dilakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang berkas-berkas apa saja yang harus

dipenuhi sebelum melakukan pengadukan terkait dengan permasalahan yang di alami masyarakat.

## **2. Reability (Kehandalan)**

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji-janji pelayanan.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesional kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Dwiyanto,2008)

Untuk mengukur dimensi kehandalan, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

### **a. Prosedur pelaksanaan Pelayanan Puskesmas**

prosedur pelaksanaan Puskesmas kepada masyarakat adalah dimana inovasi Puskesmas ini di bentuk oleh Dinas sosial bekerja sama dengan pemerintah desa dan keluarahan dalam menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Dalam pelaksanaan Puskesmas, Ada berbagai hal-hal yang harus diperhatikan sebelum melakukan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya adalah bagaimana mengarahkan masyarakat untuk memahami

perosedur dan mekanisme pelayanan sehingga dalam proses pelaksanaannya, tidak ditemukan hambatan.

### 3. *Responsivines* (ketanggapan)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak di ketahinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk untuk menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapatkan respon positif (Dwiyanto, 2008)

Dalam pelaksanaan inovasi Puskesmas kepada masyarakat, bentuk ketanggapan pegawai desa/kelurahan kepada masyarakat adalah dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait dengan inovasi Puskesmas, memberikan pembinaan kepada masyarakat, serta menyelesaikan permasalahan terkait dengan apa yang menjadi kendala atau permasalahannya.



#### 4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) merupakan pengetahuan dan kesopanan santunan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai dengan kecepatan, ketetapan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Dwiyanto, 2008)

Dalam pelayanan Puskesmas kepada masyarakat, jaminan dan kepastian yang di berikan yakni tidak ada lagi masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan, tidak ada lagi anak-anak yang tidak bersekolah, tidak ada lagi masyarakat yang sulit dalam mendapatkan bantuan kesehatan, karena itu telah menjadi tugas dari pemerintah. Dengan adanya puskesmas ini, semua lapisan masyarakat dapat dengan mudah untuk melakukan pengaduan, terkait dengan bantuan kesejahteraan sosial.

#### 5. *Empathy* (Perhatian)

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

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dan kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*Empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Dwiyanto, 2008)

Bentuk perhatian yang di berikan pemerintah desa/kelurahan terkait dengan inovasi puskesmas adalah dengan memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan pelaporan terkait dengan permasalahan kesejahteraan sosial yang di hadapinya untuk kemudian di lakukan tindak lanjutan, agar setiap kalangan masyarakat yang berstatus kurang mampu dapat memperoleh bantuan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan Penulis Inovasi Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng, ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan yaitu :

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng, menunjukkan dari lima indikator yaitu *Tangible* (bukti fisik), kemampuan pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui (a) kelengkapan fasilitas pelayanan, (b) penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan. *Reability* (keandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana Pemerintah desa/kelurahan bersama dengan Dinas Sosial Kab. Bantaeng memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui (a) kemudahan dalam proses pelayanan, (b) memiliki standar pelayanan yang jelas. *Responsiviness* (ketanggapan) pemberi pelayanan dalam hal ini Pemerintah desa/kelurahan bersama dengan Dinas Sosial Kab. Bantaeng dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial), memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat, penyampaian informasi yang cepat kepada masyarakat. *Assurance* (jaminan dan

kepastian) dalam proses pelaksanaan program Inovasi Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial), Pemerintah Desa/kelurahan memastikan semua masyarakat miskin mendapatkan haknya untuk memperoleh bantuan kesejahteraan sosial. *Empathy* (perhatian) dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial), pemerintah desa/kelurahan memberikan pelayanan yang baik, tulus, dan bersikap lembut kepada masyarakat. Tetap memperhatikan kaidah-kaidah pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Terkait dengan pelaksanaan Inovasi Puskesmas kepada masyarakat dengan melihat indikator tersebut diatas, bentuk Inovasi Puskesmas lebih kepada bagaimana mensejahterakan masyarakat. Inovasi Puskesmas ini bertujuan agar tidak ada lagi masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan sosial, tidak ada lagi anak-anak yang tidak bersekolah, serta semua kalangan masyarakat dapat menikmati semua bantuan yang di sediakan oleh pemerintah. Bentuk bantuan kesejahteraan ini berupa (bantuan sekolah gratis, bantuan kesehatan, dan bantuan sosial).

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka berikut ini dikemukakan saran atau masukan :

1. pemerintah atau instansi yang terkait, sebaiknya lebih aktif lagi memperhatikan keadaan penduduknya, selalu mengontrol dan melihat bagaimana keadaan kesejahteraan penduduknya.

2. Pemerintah atau instansi terkait sebagai pengayom masyarakat sebaiknya lebih peka terhadap situasi dan kondisi yang di alami oleh masyarakatnya



## DAFTAR PUSTAKA

- Astrid, Cynthia Priesteta. 2019. *Mengintegrasikan pelayanan sosial melalui pusat kesejahteraan sosial (PUSKESOS) Dikelurahan Dago Kota Bandung*. Vol. 18 No.1
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Analisis kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika
- Ahmada Reza Fajar Dwi Leksmana 2020. *Inovasi pelayanan public melalui penerapan system elektronis surat (E-surat)*. Malang: Unismuh Malang.
- Ari Nugroho 2018. *Optimalisasi pelayanan public melalui layanan pengelolaan pengaduan berbasis sambah online*. Malang : Unismuh Malang.
- Arif Sofianto. 2016. *Inovasi pelayanan publik dalam penanggulangan kemiskinan (studi kasus unit pelayanan terpadu penanggulangan kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen)*. Vol.12. No.2
- Dwi Maratus Sholekan 2019. *Pelayanan pusat kesejahteraan sosial (puskesmas) pada masyarakat desa Jember* : Universitas Jember.
- Lukman, Sampara. 2002. *manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta; Stia Lan Press
- Nurfitriyana 2014. *Pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial*. Vol 2. No.3
- Marten Prasetyo Junior 2016. *Inovasi pelayanan publik (Studi kasus perizinan penanaman modal di BPPT kota semrang)* Semarang : Universitas Diponegoro Semarang
- Moenir, 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy j. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pasalog, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung; Alfabeta
- Roby Cahyadi Kurniawan 2016. *Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah*. Vol. 7 No. 1
- Ratminto, 2005. *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Rakhmat, Jalaluddin, 2009. *Metodologi penelitian komunikasi*, Bandung; PT. Remaja.

Ryant Nugroho, 2003. *Kebijakan publik, formulasi, implementasi dan evaluasi*. Surakarta ; Pustaka Cakra.

Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan publik; Teori, kebijakan, dan implementasi*, Jakarta. PT. Bumi Aksara

Sugiyono, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Komsatun 2017. *Inovasi pelayanan public kmelalui penerapan program smart kampong Dikabupaten Banyuwangi*. Malang : Unismuh Malang.

Tjiptono Fandy 2011. *Transpormasi Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Sagung Seto

Yusie Fitria 2019, *Inovasi smart card, syahrie jaang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DDMPSP)*. Vol 7, No.1

(<https://ata.ataumediaindonesia.com/atauread/ataudetail/atau277547-mensos->

[canangkan-gerakan-satu-desa-satu-puskesmas](#))



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**M.YUSUF** Lahir di Ujung Pandang pada tanggal 1 Mei 1996 Anak Tunggal dari pasangan H.PANNUSU RAGA dan HASBIAH. Penulis menyelesaikan pendidikan di SD No 41 Rappoa Desa Rappoa Kecamatan Pa'jukukang pada tahun 2008. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya di SMP Negeri 2 Bantaeng Kelurahan Pallantikang Kecamatan Bantaeng Kabupaten Bantaeng dan tamat pada tahun 2011 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Bantaeng dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun 2015 kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya yaitu di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan. Pada tahun 2021 ini akan mengantarkan penulis meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam karya ilmiah dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI PUSKESOS (Pusat Kesejahteraan Sosial) DI DESA BONTO JAI KABUPATEN BANTAENG”**