****Pelayanan Administrasi Di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan (studi kasus: di bidang pemberdayaan sosial dinas sosial kabupaten minahasa selatan)**

*Jurnal Administrativus Vol 3 No 1, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

Monalisa Palandeng 1\*, Recky H.E Sendouw 2, Steven V.Tarore 3

123Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

1 20603097@unima.ac.id\*; 2 reckysendouw@unima.ac.id; 3 steventarore@unima.ac.id

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  Services,  Administration,  Social empowerment  Accepted:3 Januari 2025  Revised : 15 Januari 2025  Published: 31 Januari 2025 |  | This study aims to determine and describe how Administrative Services at the South Minahasa Regency Social Service are a case study in the Social Empowerment Division. The approach used in this research is a qualitative approach with a descriptive type. The number of informants in this study were 7 people. Data collection using observation, interview, and documentation techniques. Data analysis through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study state that Administrative Services at the South Minahasa Regency Social Service in the Social Empowerment Sector are not yet fully Optimal and Maximum: 1) The existing facilities and infrastructure are not sufficient 2) lack of information related to administrative requirements 3) service has not been maximized there is a delay in response from employees due to workload, thus affecting comfort in providing sevices 4) in performing services there are no queues or procedures that apply 5) Employees are quite friendly and polite in providing administrative service. |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  *Pelayanan,*  *Administrasi,*  *Pemberdayaan sosial* |  | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan bagaimana Pelayanan Administrasi di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan studi kasus Di Bidang Pemberdayaan Sosial. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Jumblah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pelayanan Adminitrasi di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan Di Bidang Pemberdayaan Sosial belum sepenuhnya Optimal dan Maksimal: 1) Sarana dan Prasarana yang ada belum cukup memadai 2) kurangnya Informasi terkait dengan persyaratan Administrasi 3) Pelayanan belum maksimal terjadi kelambatan respon dari pegawai karena beban kerja sehingga mempengaruhi kenyamanan dalam melakukan pelayanan 4) Dalam melakukan pelayanan tidak ada antrian atau prosedur yang berlaku 5) Pegawai sudah cukup ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan administrasi. |
|  |  |

1. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik yang prima sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik mencakup kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa,dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh peyelenggara pelayaan publik.[1]

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Peran pemerintah dalam pelayanan publik sangat penting mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwah kebutuhan masyarakat terpenuhi dan menciptakan kondisi yang mendukung kenyamanan dalam akses kemasyarakatan.ini menunjukan bahwah pemerintah bukan hanya melayani diri sendiri tetapi juga untuk melayani dan meningkatkan kesejahtraan masyarakat. .

Administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistik dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan.[2]

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya seperti memberikan pelayanan admnistrasi yang terbaik dan bertanggung jawab, agar masyarakat bisa merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan. terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut.

Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Meskipun demikian, realitasnya menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam layanan, serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai, yang tercermin dari keluhan yang masih diajukan oleh masyarakat (Jisman & Novitasari,2023).[3]

Peningkatan kualitas layanan publik menjadi isu yang sangat penting fenomena ini terjadi karena masyarakat semakin menuntut kualitas layanan yang lebih baik, namun praktik penyelenggaraan layanan tidak mengalami perubahan yang signifikan masyarakat secara konsisten mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun seringkali harapan tersebut tidak terpenuhi karena pengalaman dengan layanan publik yang rumit dan lambat.

Pelayanan publik perlu mengutamakan pelanggan. Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan bagi masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, fokus pelayanan publik harus terarah pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.[4]

Salah satu kantor pemerintahan di Kabupaten Minahasa Selatan adalah Dinas Sosial. Dinas Sosial merupakan tempat pelayanan yang bersifat wajib bagi masyarakat lebih khusus pada Bidang Pemberdayaan Sosial, pelayananan administrasi di bidang pemberdayaan sosial meliputi, pelayanan pengaduan jaminan kesehatan (PBIJK), pelayanan pengaduan BPNT/PKH, pelayanan rekomendasi surat permohonan seperti surat rekomendasi KIP kuliah dan surat keterangan kurang mampu.

Dalam Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan Peneliti mendapati bahwa pelayanan administrasi di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan Di Bidang Pemberdayaan Sosial di rasa belum maksimal, Seperti Fasilitas yang ada belum cukup memadai, di tandai dengan beberapa komputer dan printer untuk percetakan dokumen kurang, dan juga informasi pelayanan secara fisik yang belum ada, membuat pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan terkesan lama dan membuat masyarakat harus Kembali lagi di kantor untuk melakukan pembuatan surat.

Adapun Peneliti mendapati bahwa pegawai kurang tanggap dan handal dalam menghadapi masalah-masalah kecil, dalam hal pelayanan kepada masyarakat, seperti pemberitahuan dokumen pelayanan yang kurang informatif, hal itu menyebabkan ketidaknyaman masyarakat. Apa terlebih masyarakat yang mengurus surat rekomendari BPJS Kesahatan PBI-JKN, rekomendasi KIP Kuliah, dan Surat Keterangan kurang mampu yang merupakan hal-hal penting bagi masyarakat yang sering di dapati terhambat dalam pelayanannya.

48

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti mengambil judul “Pelayanan Administrasi Di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan” (Studi Kasus: Di Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan).

1. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggambarkan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menemukan dan menjelaskan fenomena atau peristiwa terkait yang terjadi di lapangan. Hal ini memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang objektif. Sumber data utama dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan acuan data yang akurat serta bersifat objektif. Penggunaan metode kualitatif akan memudahkan dalam mendeskripsikan hasil dalam bentuk narasi

Penelitian yang bersifat kualitatif ini diharapkan dapat menggambarkan terkait Pelayanan Administrasi di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan apakah sudah sesuai dengan SOP atau sudah optimal. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada 1) Bukti Fisik (Tangibles) 2) Kehandalan (Reliability) 3) Ketanggapan (Responsiveness) 4) Jaminan (Assurance) 5) Empati (Empathy)

1. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Peran pemerintah dalam pelayanan publik sangat penting mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwah kebutuhan masyarakat terpenuhi dan menciptakan kondisi yang mendukung kenyamanan dalam akses kemasyarakatan.ini menunjukan bahwah pemerintah bukan hanya melayani diri sendiri tetapi juga untuk melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat [5]

Pemberian peayanan pubik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2018) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Administrasi menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional.Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistik dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan. [6]

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Sinambela (2006:6) dalam (Rangan,2020) Sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap orang dan di tuntut untuk memberikan hasil yang sangat memuaskan oleh semua pengguna jasa layanan, karena pelayanan yang berkualitas sangat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa maupun masyarakat. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas..[7]

Berdasarkan hasil penelitian di Bidang Pemberdayaan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan di dapati memang dalam hal sarana dan prasaran belum memadai, dan juga memang dalam hal informasi yang diberikan belum cukup akurat sehingga membuat pelayanan sering terhambat dan terkesan lama, terlepas dari semua hal itu terkait dengan SOP yang ada sudah berjalan dengan baik, mulai dari surat-surat yang sudah sesuai prosedur pengeluaran serta layanan administrasi yang mudah di jangkau dalam artian masyarakat bisa dengan leluasa untuk meminta pelayanan.

Kemampuan aparatur birokrasi pada Dinas Sosial Kabupaten Minahasa secara umum telah mampu melaksanakan kegiatan operasionalisasi dalam rangka pemberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan sudah cukup baik dan optimal dalam mengantisipasi banyaknya warga masyarakat Kabupaten Minahasa Selatan yang membutuhkan layanan terkait kesejahteraan sosial walaupun dalam pelayanannya tetap ada hambatan-hambatan.

Penilaian Kualitas Pelayanan Administrasi di Bidang Pemberdayaan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan, teori dari Zeithham dkk. Bahwah kualitas pelayanan ditentukan oleh limah indikator yaitu Tangible, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, dan Empthy. Hasil dan analisis kualitas terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:135) Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi bukti fisik kepada pihak eksternal. Tangible atau bukti fisik ini antara lain gedung, mesin, peralatan, teknologi, lahan parkir, kebersihan, serta penampilan pegawai.[8]

49

Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan Hasil Penelitian Fasilitas yang ada di bidang pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan belum cukup memadai, hal itu di tandai dengan ada 2 komputer yang sudah rusak, serta kondisi dari komputer yang lain yang sudah tidak memungkinkan karena sudah lama yang menyebabkan dalam pemakainnya sering lama loading atau tidak berfungsi dengan baik, hal itu tentunya berpengaruh pada tingkat pelayanan yang akan di berikan apa terlebih dalam bagian administrasi sangat memerlukan hardware seperti komputer yang bagus. Adapun sarana pendukung seperti belum tersedianya papan informasi terkait apa saja informasi dari dinas sosial, seperti persyaratan keperluan administrasi yang di perlukan, informasi hambatan pelayanan yang di hadapi seperti listrik padam yang memngkinkan tidak bisa mengakses komputer dan lainnya, sehingga hal tersebut sangat berpengaruh bagi masyarakat apa terlebih informasi persyaratan berkas yang beberapa kali di dapati banyak masyarakat yang harus bolak balik kantor padahal jarak kantor dan rumah mereka termasuk jauh, Fasilitas seperti kursi dan meja di area pelayanan cukup nyaman dan bersih,

Bentuk admintrasi yang di dapatkan masyarakat sudah sesuai dengan SOP dari dinas sosial, hal itu terkait dengan surat-surat yang di butuhkan sudah berdasarkan ketentuan yang ada.

Sarana dan prasarana yang tersedia memang belum cukup memadai walaupun dari segi kualitas maupun kuantitas tetap dapat membantu para pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun hal tersebut memunculkan hambatan-hambatan dalam pelayanan. Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan Pada Bidang Pemberdayaan Sosial sendiri berupaya untuk menambah dan melengkapi sarana dan prasaranan yang ada guna menunjang pelayanan sosial agar berjalan optimal.

2. Kehandalan (Reliability)

Menurut Tjiptono & Chandra (2011) Kehandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan.[9]

Kehandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan konsumen. Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani atau konsumen minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Pelayanan cepat menentukan kepuasan.

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para konsumen. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan. Pelayanan yang tepat akan meningkatkan kepuasan. Begitu juga dengan ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan

Berdasarkan hasil Penelitian Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan Di Bidang Pemberdayaan Sosial sering terhambat jika ada hal-hal yang tidak terduga seperti listrik padam yang menyebabkan sarana dalam melakukan pelayanan seperti Komputer dan printer tidak bisa berfungsi atau tidak bisa di operasikan, dalam hal tersebut pegawai belum cukup handal mengatasi hal-hal tersebut dalam artian di dapati solusi yang di ambil hanya pemberitahuan bahwa pelayanan harus dilakukan besok harinya, sehingga banyak masyarakat yang keawalahan karena harus kembali lagi dengan jarak rumah yang jauh.

Dalam Pengurus BPJS Kesehatan PBI memang didapati bahwa surat yang dibutuhkan sering lama keluar, sehingga ada beberapa masyarakat yang akhrnya tidak bisa menggunakan BPJS dari pemerintah dan harus membayar tagihan rumah sakit dengan jumlah yang besar padahal tergolong orang kurang mampu.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Menurut Lupiyoadi (2006) daya tanggap (responsiveness) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. [8]

Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Berdasarkan Hasil Penelitian pada bidang tersebut, Kelambatan respon dari pegawai karena beban kerja,dalam melakukan pelayanan, oleh karena itu membuat masyrakat menunngu lama ketika melakukan pelayanan.

Pegawai tidak spesifik memberikan informasi hal tersebut dibuktikan lewat informasi persyaratan diberikan jika ada masyarakat yang bertanya, dalam artian tidak di sosialisasikan untuk masyarakat luas hal tersebut tentunya berpengaruh bagi masyarakat yang tidak mengetahui persayaratan yang di perlukan.

Pelayanan sosial yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan merupakan ujung tombak dari serangkaian proses yang harus dilalui oleh pemohon sebagai prosedur dalam pembuatan Surat Keterangan kurang mampu,

50

Rekomendasi KIP kuliah dan dalam pengurusan BPJS Kesehatan PBI JKN. Pemohon sebelum datang ke Kantor Dinas Sosial seharusnya mengetahui tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa ketika datang, sehingga pada saat pemohon datang ke Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan untuk mengurus tidak perlu menanyakan apa saja persyaratan dan pengisian formulirnya agar tidak terjadi bolak-balik.Namun pada kenyataannya memang hal itu terjadi karena pegawai kurang tanggap dalam memberikan informasi bagi masyarakat.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.[10]

Dalam melayani diharapkan Instansi dapat memberikan perasaan. aman, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian.

Berdasarkan Hasil Penelitian di dapati Prosedur Dalam bidang tersebut tidak ada antrian atau prosedur yang berlaku, sehingga bisa membuat beberapa masyarakat yang sudah lama menunggu , tetapi belum dilayani karena proses pelayanan tidak ada antrian untuk namamnya dipanggil dalam melakukan pelayanan.

Dalam persyaratan Pelayanan Jika pemohon sudah melengkapi berkas persyaratan yang harus dibawa pemohon datang ke kantor Dinas Sosial dengan membawa formulir yang ada disertai dengan persyaratan yang ditentukan. Pegawai berhak memeriksa berkas permohonan oleh pegawai yang melayani tentang pembuatan surat tersebut. Apabila terdapat persyaratan yang kurang atau belum lengkap maka berkas akan ditolak untuk segera melengkapi kekurangan berkas tersebut dan segera diajukan kembali jika berkas sudah lengkap. Setelah berkas dinyatakan sudah lengkap dan dapat diterima oleh pegawai maka akan diproses untuk penyelesaian. Berkas yang telah diproses oleh pegawai berupa Surat Keterangan Kurang Mampu, Rekomendasi KIP Kuliah dan Rekomendasi Kartu BPJS Kesahatan PBI JKN maka akan diserahkan kembali kepada pemohon. Setelah surat sesuai dengan data diri dari pemohon akan dilakukan penyerahan Surat kepada pemohon.

Jika masyarakat menginginkan proses pelayanan yang mudah, murah, cepat, akurat dan nyaman itu sangatlah wajar. Mudah dalam artian prosedur dan persyaratan untuk pembuatan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kemudahan akses tempat dan lokasi kantor yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Murah yang dimaksud sesuai dengan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat serta sesuai dengan nilai jasa yang diberikan. Cepat artinya waktu penyelesaian surat permohonan dimulai sejak dipenuhinya persyaratan dan administratif sampai dengan selesai proses pelayanan dan tidak memerlukan waktu yang terlalu lama. Akurat yakni bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar dan tepat

Pelayanan yang dilakukan memang tidak dapat dijamin ketepatan waktunya apa terlebih untuk pengurusan BPJS PBI karena penyesuaian pengalihan itu berdasarkan kinerja BPJS Kesehatan dan dinas sosial hanya memberikan rekomendasi.

5. Empati (Empathy)

Menurut Tjiptono (2011) empati merupakan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Menurut Fitzsimons dalam Anggun (2010) empati adalah ketetapan mempedulikan serta perhatian secara pribadi ke konsumen seperti jam kerja, perhatian dalam pelayanan, menjadikan konsumen tertarik kepada perusahaan, perhatian kepada konsumen dan kebutuhan konsumen.[11]

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa empati yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan masyarakat dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai terhadap masyarakat maka akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Hasil Penelitian Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan sudah cukup ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, di dapati juga hal-hal yang menjadi keluhan serta kebutuhan dari masyarakat dapat teratasi dengan baik saat melakukan pelayanan.

Dalam melayani para masyarakat, pegawai dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramahtamahan sangat penting, apalagi pada instansi. Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya dimana pegawai harus memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Dengan demikian pegawai semakin erat dengan masyarakat .

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut: Bukti Fisik (Tangibles) Fasilitas yang ada di bidang pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Selatan belum cukup memadai, seperti ketersediaannya printer mempengaruhi kenyamanan dalam memberikan pelayanan dan juga memang dalam hal informasi yang diberikan belum cukup akurat sehingga membuat pelayanan sering terhambat. Kehandalan (Reliability), Pelayanan yang sering

51

terhambat jika ada hal-hal yang tidak terduga seperti listrik padam yang menyebabkan sarana dalam melakukan pelayanan seperti Komputer dan printer tidak bisa berfungsi atau tidak bisa di operasikan, dalam hal tersebut pegawai belum cukup handal mengatasi hal-hal tersebut . Ketanggapan (Responsivenes), Kelambatan respon dari pegawai karena beban kerja oleh karena itu membuat masyarakat menunggu lama ketika melakukan pelayanan. Pegawai tidak spesifik memberikan informasi apa terlebih hal tersebut dibuktikan lewat informasi persyaratan diberikan jika ada masyarakat yang bertanya, dalam artian tidak di sosialisasikan untuk masyarakat luas hal tersebut tentunya berpengaruh bagi masyarakat yang tidak mengetahui persayaratan yang di perlukan.Jaminan (Assurance), Prosedur pelayanan dalam bidang pemberdayaan sosial tersebut tidak ada antrian atau prosedur yang berlaku, sehingga bisa membuat beberapa masyarakat yang sudah lama menunggu , tetapi belum dilayani karena proses pelayanan tidak ada antrian. Empati (Empathy), pegawai sudah cukup ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

REFERENSI

[1] Presiden RI, “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK,” 2009.

[2] recky h. e. Sendouw, J. Mantiri, and brain fransisco Supit, *Administrasi Perpajakan Indonesia*, no. July. CV.EUREKA MEDIA AKSARA, 2023.

[3] L. Sabardi, *Otonomi Daerah*, vol. 27, no. 1. Buku Kompas, 2017. doi: 10.29303/jtsw.v27i1.24.

[4] A. R. Dilapanga, J. E. . Mokat, and A. Tumulantouw, “Strategi Pelayanan Publik Pada Unit Layanan Terpadu Universitas Negeri Manado,” *J. Adm.*, vol. 1, no. 1, pp. 05–09, 2019.

[5] A. Nurkholis *et al.*, “Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari,” *J. Soc. Sci. Technol. Community Serv.*, vol. 3, no. 1, p. 21, 2022, doi: 10.33365/jsstcs.v3i1.1493.

[6] M. Rantung, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa,” *J. Ilm. Mandala Educ.*, vol. 8, no. 2, pp. 1786–1794, 2022, doi: 10.58258/jime.v8i2.3048.

[7] E. E. Masengi, “Reformasi Administrasi publik”.

[8] E. Patmasari, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo,” *J. Ilm. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 92–102, 2020, [Online]. Available: https://www.ojs.univprima.ac.id/index.php/jiapb/article/view/68/52

[9] T. Pangalila, Ed., *PENGATAR ADMINISTRASI PUBLIK*. cv. eureka media aksara, 2015.

[10] M. P. Publik and A. Nurmandi, “Manajeman Pelayanan Publik,” 2010.

[11] I. D. Kurniati *et al.*, *Manajeman pelayanan publik*. 2015.

[12] Jisman, J., & Novitasari, N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Kepengurusan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Sigi. *Jurnal ADMINISTRATOR: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, *5*(2), 181-191.

[13] Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

[14] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, *dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

[15] Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudakan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol*, *6*(01).

52