

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA SELATAN
(STUDI PELAKSANAAN PEMANTAUAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



**Oleh :
Wanda Juniarti
NIM. 07011382126181**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRWIJAYA
PALEMBANG 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA SELATAN
(STUDI PELAKSANAAN PEMANTAUAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK)

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

WANDA JUNIARTI
NIM. 07011382126181

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Desember 2024

Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP.198701052015041003



Mengetahui, Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA SELATAN (STUDI PELAKSANAAN PEMANTAUAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK)

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 02 Januari 2025

dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
Ketua



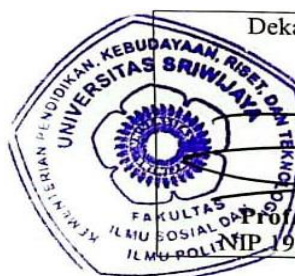

Drs. Mardianto, M.Si
Anggota



Riza Adelia Suryani, S.IP., M.Si
Anggota



Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP UNSRI</p> <p>Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan Administrasi Publik</p>  <p>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
---	--

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Di balik setiap kesuksesan anak, terdapat pengorbanan orang tua yang tak terhingga. Setiap usaha dan cinta yang mereka berikan adalah fondasi bagi impian anak-anaknya. Kesuksesan ini adalah penghormatan bagi dedikasi dan pengorbanan mereka"

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini Saya Persembahkan Untuk

- Kedua Orang Tua Tercinta, Darmawan dan Aprida
- Adik Penulis Aurel Carolina, Nenek Penulis Khodijah dan JS
- Dosen dan Pegawai Fisip Unsri
- Sahabat- Sahabat Terbaikku
- Semua Pihak Yang Terlibat Dalam Penulisan Skripsi ini.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan serta efektivitas implementasi PEKPPP. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan mencakup Co-creation of Value (penciptaan nilai bersama), Value-in-use (nilai berdasarkan penggunaan), Resource Integration (integrasi sumber daya), Service-Dominant Logic (SDL), Experience of Service Interaction (pengalaman interaksi layanan), dan Outcome Orientation (orientasi pada hasil). Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya yang baik dalam pelaksanaan PEKPPP, masih terdapat kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti sumber daya anggaran dan profesionalisme SDM. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas pegawai dan penambahan alokasi sumber daya anggaran untuk mendukung pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, PEKPPP

Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP

NIP.198701052015041003



Mengetahui, Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

The aim of this research is to identify and analyze the factors that influence service quality and the effectiveness of PEKPPP implementation. The method employed is qualitative research with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The indicators of service quality used include Co-creation of Value, Value-in-use, Resource Integration, Service-Dominant Logic (SDL), Experience of Service Interaction, and Outcome Orientation.. The results indicate that although there are good efforts in the implementation of PEKPPP, there are still constraints affecting service quality, such as budgetary resources and the professionalism of human resources. This study recommends enhancing employee capacity and increasing budgetary resource allocation to support better service delivery.

Keywords:Quality, Public Service, PEKPPP

Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP

NIP.198701052015041003



Mengetahui, Ketua Jurusan



Dr. M. Nury Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wanda Juniarti

NIM : 07011382126181

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan (Studi Pelaksanaan Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik)" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, Desember 2024



Wanda Juniarti

NIM. 07011382126181

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa Kesehatan dan Kesempatan, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan (Studi Pelaksanaan Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik)**" Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat pada kurikulum Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis juga berterima kasih kepada berbagai pihak yang selama ini membantu masa perkuliahan dan penyelesaian Skripsi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama penulisan skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan Panutanku, Ayahanda Darmawan, yang tidak hentinya dalam mendoakan penulis, beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau memang tidak sempat menyelesaikan Pendidikan dibangku perkuliahan, namun dukungan hingga penulis menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terima kasih sudah menjadi Bapak yang hebat untuk anak-anaknya, terima kasih telah memberikan cinta, pengorbanan dan kasih sayang kepada penulis.
3. Pintu surgaku, Ibunda Aprida. Terima kasih penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk semangat, doa, ridho dan pengorbanannya yang tak terhitung sampai saat ini. Terima kasih atas dukungan yang selalu diberikan,

terima kasih atas nasihat yang selalu di berikan, terima kasih atas rasa cinta, kasih sayang dan semua yang beliau berikan kepada penulis.

4. Bapak Prof. Dr. Alfitri. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
5. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan 1 Bidang Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Ibu Hoirun Nisyak, S. Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan Dan Kepegawaian Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. Andries Lionardo, M. Si selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M. Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
10. Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian selama penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Mbak Rafflesia Adesty, selaku Admin Jurusan Ilmu Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang yang senantiasa membantu dalam proses administrasi selama masa perkuliahan dan masa penyusunan skripsi.
12. Mbak Ita Permatasari, Selaku Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya

yang telah membantu penulis dalam proses administrasi selama masa persidangan.

13. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
14. Adiku tersayang Aurel Carolina dan Nenekku terkasih Khodijah, terima kasih atas kasih sayang, doa dan dukungan yang diberikan terhadap penulis. Teruntuk nenekku terimakasih telah menjadi penasehat yang sangat baik dikala penulis tidak kuat menghadapi permasalahan dan selalu membangkitkan semangat penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
15. Kepada seluruh Staf Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan. Terima kasih atas waktu dan izin yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
16. Julius Saputra terimakasih telah menjadi pendengar terbaik dikala penulis putus asa, yang selalu menumbuhkan rasa semangat penulis dan senantiasa mendukung penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Besti penulis Dian Fitriani Terima kasih sudah sama-sama berjuang, terima kasih selalu mau direpotkan penulis baik tenaga, waktu maupun pikiran. Terima kasih selalu menghibur penulis dikala penulis merasa lelah terhadap skripsi ini.
18. Teman-teman Jurusan Administrasi Publik Tahun 2021 yang senantiasa mendukung penulis baik secara moril maupun materi.
19. Terakhir terimakasih penulisan ucapkan kepada Wanda Juniarti, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena bertanggung jawab atas apa yang telah dimulai. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, terima kasih rasa sedih

ini dan kecewa yang dapat dilalui. Ini pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri. Kamu hebat wanda!!

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan Skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan hingga Skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Palembang, Januari 2025

Penulis



Wanda Juniarti

NIM. 07011382126181

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORISIONALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	31

3.3 Definisi Konsep.....	31
3.4 Fokus Penelitian	32
3.5 Jenis dan Sumber Data	34
3.6 <i>Key Informan</i>	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.9 Teknik Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Lokasi Penelitian	44
4.1.1 Profil Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan.....	44
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan	45
4.1.3 Struktur Organisasi Pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan.....	46
4.2 Hasil.....	56
4.2.1 Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan Dapat Dioptimalkan Melalui Pelaksanaan Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik	56
4.2.1.1 <i>Co- Creation of Value</i> (Penciptaan Nilai Bersama)	61
4.2.1.2 <i>Value-in-use</i> (Nilai Berdasarkan Penggunaan)	72
4.2.1.3 <i>Resource Integration</i> (Integrasi Sumber Daya).....	81
4.2.1.4 <i>Service - Dominant Logic</i> (SDL).....	90
4.2.1.5 <i>Experience of Service Interaction</i> (Pengalaman Interaksi Layanan)	99
4.2.1. 6 <i>Outcome Orientation</i> (Orientasi Pada Hasil)	107
4.2.2 Faktor Dalam Aspek PEKPPP yang Berpengaruh Untuk Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan	116
4.3 Pembahasan	121

4.3.1 Pelaksanaan PEKPPP Dapat Berkontribusi Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Publik	121
4.3.1.1 <i>Co- Creation of Value</i> (Penciptaan Nilai Bersama)	122
4.3.1.2 <i>Value-in-use</i> (Nilai Berdasarkan Penggunaan)	125
4.3.1.3 <i>Resource Integration</i> (Integrasi Sumber Daya).....	127
4.3.1.4 <i>Service - Dominant Logic</i> (SDL).....	129
4.3.1.5 <i>Experience of Service Interaction</i> (Pengalaman Interaksi Layanan)	131
4.3.1.6 <i>Outcome Orientation</i> (Orientasi Pada Hasil)	134
4.3.2 Faktor Dalam Aspek PEKPPP	136
BAB V KESIMPULAN	145
5.1 Kesimpulan.....	145
5.2 Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Layanan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan.....	3
Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian	19
Gambar 3. Siklus Analisis Data Penelitian Kualitatif Model Interaktif.....	40
Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan	46
Gambar 5. Fasilitas Pelayanan Dinas Sosial Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan PEKPPP	58
Gambar 6. Dokumentasi Indeks Pelayanan Publik Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan PEKPPP.....	60
Gambar 5. Rapat Forum Konsultasi Publik	64
Gambar 6. Dokumentasi Notulensi Rapat Dan Saran Dari Berbagai Unsur Dari Forum Konsultasi Publik	64
Gambar 7. Kegiatan Sosialisasi Dinas Sosial Terkait Hak Disabilitas	67
Gambar 8. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi.....	68
Gambar 9. Komunikasi Petugas dan Pengguna Layanan.....	71
Gambar 10. Dokumentasi Jam Pelayanan Dinas Sosial.....	71
Gambar 11. Masyarakat Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	74
Gambar 12. Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat.....	75
Gambar 13. Interaksi Petugas Dan Pengguna Layanan	77
Gambar 14. Dokumentasi Hasil Pengolahan Data Kesesuaian Layanan	77
Gambar 15. Kemudahan Akses Layanan Dan <i>Platfrom Digital</i>	80
Gambar 16. Dokumentasi Laporan Pemutakhiran Data.....	80
Gambar 17. Fasilitas Kantor dan Pegawai.....	84
Gambar 18. Dokumentasi Interaksi Sumber Daya Anggaran	84

Gambar 19. Kolaborasi Antar Pihak Dalam Kegiatan Bantuan Sosial	86
Gambar 20. Dokumentasi Lampiran Undangan Kolaborasi Dalam Kegiatan Forum.....	87
Gambar 21. Fasilitas Kantor Dinas Sosial.....	89
Gambar 22. Dokumentasi Anggaran Dinas Sosial.....	89
Gambar 23. Interaksi Staf Layanan dan Masyarakat.....	93
Gambar 24. Dokumentasi Tindak Lanjut SKM dan Forum Diskusi Masyarakat	93
Gambar 25. Kotak Saran, Pengaduan dan Kepuasan masyarakat	95
Gambar 26. Dokumentasi Permohonan Pengaduan Masyarakat.....	95
Gambar 27. Masyarakat Mengisi SKM	98
Gambar 28. Dokumentasi Hasil SKM dan Tindaklanjut	98
Gambar 29. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	101
Gambar 30. Dokumentasi Hasil rekapitulasi SKM	101
Gambar 31. Publikasi Layanan Melalui Website	103
Gambar 32. Dokumentasi Standar Pelayanan	104
Gambar 33. Survei Kepuasan Masyarakat dan Saran.....	106
Gambar 34. Dokumentasi Data Tindaklanjut Saran dan SKM.....	106
Gambar 35. Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar	110
Gambar 36. Dokumentasi Grafik Pemulangan Orang Terlantar	110
Gambar 37. Rapat Internal Pencapaian Indikator Kinerja Dinas Sosial	112
Gambar 38. Dokumentasi Daftar Kehadiran.....	112
Gambar 39. Tenun Warisan Bangsa Ibu Dian Penerima Bantuan Usaha Produktif Dinas Sosial	115

Gambar 40. Dokumentasi Laporan Anggaran dan Bantuan Dinas Sosial.....	116
Gambar 41. Aspek PEKPPP Dinas Sosial	118
Gambar 42. Dokumen Pendukung PEKPPP Dinas Sosial	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Indeks Pelayanan Publik melalui PEKPPP Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023.....	3
Tabel 2. Perhitungan Nilai SKM Dinas Sosial Per Triwulan Tahun 2023	5
Tabel 3. Unit Lokus Evaluasi PEKPPP Tahun 2023	14
Tabel 4. Kategori Indeks Pelayanan Publik	15
Tabel 5. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 6. Fokus Penelitian	33
Tabel 7. Informan Penelitian	36
Tabel 8. Matriks Temuan Hasil Penelitian	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara	150
Lampiran 2 Dokumentasi Proses Wawancara	153
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian	154
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	155
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Seminar Proposal	156
Lampiran 6 Lembar Perbaikan Seminar Proposal	157
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Ujian Komprehensif	158
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Sidang Komprehensif.....	159
Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin	160
Lampiran 10 Usept.....	161
Lampiran 11 Forlan Dikti	162

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki kewajiban pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hak dan kewajiban dasar masyarakat mendapatkan pelayanan. Tugas pokok pemerintah seperti yang kita ketahui terdiri dari tiga bagian aspek yang merupakan seorang pelayan, pemberdaya, pembangunan. Pelayanan publik merujuk pada pemenuhan kebutuhan semua penduduk pada barang, jasa atau jasa administrasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Kharima & Arundinasari, 2024). Dengan mengutamakan klien, tujuan melayani adalah untuk menyediakan layanan, memenuhi kebutuha, memberikan kepuasan kepada klien (Munir et al., 2019). Seiring dengan perkembangan era digitalisasi pemerintah dituntut agar dapat memberikan layanan dengan cepat, tangap, transparan, berkualitas, mudah untuk diakses melalui pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, usaha menyediakan layanan yang berkualitas didukung penggunaan teknologi informasi

Pelayanan Publik menjadi poros utama dalam Reformasi birokrasi, yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik disediakan secara cepat, akurat, dan profesional. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik adalah upaya untuk merapikan sistem penyelenggaraan pemerintahan agar lebih baik, efektif, dan efisien (Kartika & Sudarmo, 2022). Untuk mencapai pengelolaan pemerintahan yang efektif, reformasi birokrasi perlu diterapkan dalam pelayanan publik (Nurdin & Anshori, 2022). Aspek pelayanan publik terbagi menjadi dua indikator yaitu 1). Survei kepuasan masyarakat, 2).

Indeks pelayanan publik yang menghasilkan indeks kepuasan masyarakat dan pelayanan prima. Pelayanan Publik berfokus pada kepentingan masyarakat bertujuan untuk menyelenggarakan layanan yang berkualitas. Pelayanan dinilai secara langsung oleh masyarakat oleh karena itu, penerimaan pelayanan berkualitas tinggi menunjukkan betapa pentingnya kepuasan masyarakat (Nella & Widiyarta, 2024). Layanan berkualitas diartikan telah memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat dari berbagai aspek.

Indonesia mengatur penyelenggaraan layanan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Bertujuan menyediakan pembatasan wewenang pihak yang terlibat menyelenggarakan layanan, memberikan layanan yang layak demi mewujudkan perlindungan. Ruang lingkup layanan meliputi pemberian layanan dan layanan administrasi. Aspek mendasar dari pemberian layanan merupakan penerapan kebijakan layanan sebagai landasan bagi terselenggaranya layanan tersebut.

Mengetahui betapa pentingnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatnya kebutuhan akan layanan yang lebih berkualitas, Kementerian PANRB secara aktif berupaya untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dalam rangka menyadari pentingnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatnya kebutuhan akan layanan yang berkualitas. Kementerian melaksanakan program pemantauan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP) yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB RI Nomor 29 Tahun 2022. Tujuan pelaksanaan PEKPPP untuk mengumpulkan

informasi yang dapat digunakan dalam menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan, memperoleh nilai indeks layanan.

Dinas Sosial adalah organisasi lokal memiliki tujuan utama mencapai kesejahteraan sosial, menyediakan layanan pada masyarakat memerlukan bantuan dalam kehidupan sehari-hari, serta berupaya meminimalkan masalah sosial yang ada di masyarakat (Afiatul Ulumik & Irma Purnamasari, 2023). Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan memberikan layanan kepada masyarakat sebanyak 7 layanan diuraikan dalam gambar 1.

Gambar 1 Layanan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan



Sumber : <https://dinsos.sumselprov.go.id/galeri.foto>

Dinas Sosial menjadi salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di bidang penyediaan barang dari 34 Provinsi di Indonesia yang terdaftar sebagai unit lokus evaluasi (ULE). Kondisi pelayanan publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat melalui indeks pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat tahun 2023 sebagai berikut;

Tabel 1 Nilai Indeks Pelayanan Publik melalui PEKPPP Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023

No.	Unit Lokus Evaluasi	Kategori	Indek	Keterangan
1.	RSUD Siti fatimah Az-Zahra	A	4,70	Pelayanan Prima
2.	Dinas Sosial	A-	4,1	Sangat Baik
3.	UPTB Samsat Ogan Ilir 1	A-	4,25	Sangat Baik

Sumber : Keputusan Kemenpanrb No 795 Tahun 2023

Berdasarkan Keputusan Kementrian PANRB No 795 Tahun 2023 Tentang Hasil PEKPPP Tahun 2023 Provinsi Sumatera Selatan dengan 3 unit lokus evaluasi masing-masing memperoleh indeks pelayanan publik. RSUD sebagai penyedia jasa memperoleh indeks 4,70 (pelayanan prima), UPTB Samsat sebagai penyedia layanan administratif memperoleh indeks 4,25 (sangat baik), dan Dinas Sosial sebagai penyedia barang memperoleh indeks 4,1 (sangat baik), indeks tersebut belum termasuk dalam kategori pelayanan prima dengan rentang nilai 4,51 – 5,00 (A+) sehingga untuk menuju range nilai tersebut Dinsos ditekankan untuk memenuhi enam aspek penilaian program PEKPPP. Hal ini, menunjukan Dinas Sosial menjadi unit lokus evaluasi yang indeks pelayanan publik-Nya paling rendah dibandingkan 2 unit lokus evaluasi lainnya, ditunjukan dengan belum terpenuhinya berbagai aspek seperti; aspek fasilitas sarana dan prasaranan yang belum memadai, aspek profesionalisme SDM dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai perlu ditingkatkan, aspek sistem informasi pelayanan publik yang masih belum mendukung operasional layanan, aspek konsultasi dan pengaduan yang belum akuntabel, serta kurangnya aksesibilitas informasi dan inovasi membuat masyarakat ragu-ragu atas kemampuan Dinas Sosial untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas. Maka dari itu, dinas sosial harus berupaya mengoptimalkan pelayanan agar dapat memenuhi semua aspek dan mencapai pelayanan prima.

Tabel 2 Perhitungan Nilai SKM Dinas Sosial Per Triwulan Tahun 2023

No	Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi
1.	Triwulan I	3,17	79,19
2.	Triwulan II	3,540	88,50
3.	Triwulan III	3,528	88,19
4.	Triwulan IV	3,39	84,75
	Rekapitulasi	3,407	85,16

Sumber: Laporan SKM Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2, survei kepuasan masyarakat yang dihitung per tiga bulan (triwulan) dengan nilai interval yang diperoleh dari perhitungan jumlah sampel dan 10 unsur pelayanan, kemudian hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 sehingga menghasilkan indeks SKM pertriwulan. SKM Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan pada triwulan I, II dan III menunjukkan adanya penurunan yang signifikan pada triwulan IV dengan IKM 84,75. Unsur yang belum terpenuhi yaitu unsur sarana dan prasarana, waktu pelayanan, dan kompetensi petugas pelaksana. Dalam kegiatan reformasi birokrasi, kualitas layanan diukur menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks pelayanan publik (IPP), dimana kedua indeks ini masih tergolong baik tapi belum mencapai kategori pelayanan prima dan IPP Dinsos yang paling rendah dibandingkan 2 ULE lainnya menjadi latar belakang ketertarikan peneliti untuk memilih dinas sosial sebagai lokasi penelitian.

Dinas sosial masih mengalami berbagai permasalahan yang dilihat dari IPP dan IKM terutama pada aspek fasilitas dan infrastruktur yang masih belum memadai, aspek profesionalisme SDM, aspek informasi dalam pelayanan publik yang belum efektif, jelas dapat dipertanggungjawabkan, serta kurangnya aksesibilitas bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan inovasi Dinsos. Tanpa adanya pemantauan yang ketat, unit lokus evaluasi sulit untuk mengenali dan memperbaiki kelemahan dalam operasionalnya untuk mengatasi hal ini pelaksanaan PEKPPP sangat dibutuhkan. Melalui pemantauan dan evaluasi yang sistematis, Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan mampu mengidentifikasi bidang yang perlu diperbaiki, merumuskan strategi lebih efektif guna mengoptimalkan kualitas pelayanan publik hingga mencapai pelayanan prima.

Penelitian Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah banyak dilakukan fokus dan objek penelitian yang berbeda. Seperti dalam penelitian (Annisa & Rosyidatuzzahro 2024; Kharima & Arundinasari, 2024; Lorenzia, Rebecca, Priambodo, 2024) merupakan penelitian yang berfokus pada pelaksanaan PEKPPP dalam meningkatkan pelayanan publik. penelitian terkait program dan upaya peningkatan PEKPPP dari (Abellita, 2024; Nella & Widiyarta, 2024). Penelitian yang berfokus pada penerapan aspek PEKPPP dengan topik SP4N-LAPOR, Kode etik dan kinerja pegawai dalam (Herlina, 2022; Lailiyah, 2023; Risandi et al., 2023; Wulandari, 2023). Penelitian dengan fokus pada kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan PEKPPP masih belum ada peneliti melaksanakan penelitian

tersebut. Sehingga, penelitian ini menjadi pembaharuan penelitian dalam bidang ilmiah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis PEKPPP dalam mengoptimalkan kualitas layanan pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan. Dalam era globalisasi dan tuntutan masyarakat yang meningkat, penting bagi lembaga pemerintah khususnya Dinas Sosial untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga berkualitas tinggi. Peneliti ingin mengidentifikasi sejumlah aspek PEKPPP yang mempengaruhi kualitas pelayanan pelayanan publik. Penting bagi setiap penyelenggara layanan untuk memahami peran dan tanggung jawab mereka serta berkomitmen untuk meningkatkan kinerja mereka melalui evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala. Pengguna layanan juga harus berpartisipasi dalam penelitian ini agar Dinas Sosial dapat lebih memahami kebutuhan dan ekspektasi masyarakat melalui mengumpulkan saran, feedback dari masyarakat, hal ini akan membantu penyelenggara layanan membuat rencana pelayanan yang lebih adaptif dan sesuai dengan situasi lokal. Dengan cara ini, diharapkan pemerintah dan masyarakat bekerja sama untuk memperbaiki mutu pelayanan publik

Penelitian ini tidak hanya berupaya menganalisis mutu layanan diberikan oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan, tetapi juga menawarkan saran kebijakan yang dapat diterapkan oleh pemerintah provinsi dalam meningkatkan sistem pelayanan publik dan memberikan masukan signifikan mewujudkan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan predikat pelayanan prima di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan serta meningkatkan

kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Merujuk pada penjelasan latar belakang dan tidak adanya penelitian yang relevan Kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan PEKPPP. Oleh karena itu, peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan (Studi Pelaksanaan Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik)".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan dapat dioptimalkan melalui pelaksanaan pemantauan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP) ?
2. Faktor apa saja dalam aspek PEKPPP yang berpengaruh untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan yang dioptimalkan melalui pelaksanaan pemantauan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP)
2. Untuk mengidentifikasi faktor dalam aspek PEKPPP yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis, Penelitian ini memberikan masukan konkret tentang bagaimana Dinas Sosial dapat memperbaiki dan mengoptimalkan kualitas layanannya. Dengan memahami hasil evaluasi PEKPPP, Dinas Sosial dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merumuskan

langkah-langkah strategis untuk mencapai predikat pelayanan yang prima. Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam menerima pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini juga berfungsi sebagai alat evaluasi untuk menilai efektivitas sistem pelayanan yang ada. Dengan analisis mendalam terhadap pelaksanaan PEKPPP, instansi pemerintah dapat melakukan pembinaan dan perbaikan berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai konsep dan praktik pelayanan publik, khususnya dalam konteks evaluasi kinerja, memberikan wawasan baru mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang mencakup identifikasi indikator-indikator kunci yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengambil kebijakan di tingkat lokal maupun nasional untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abellita, I. (2024). *Pemberdayaan Program PEKPPP: Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kecamatan Semampir Kota Surabaya*. 4(3), 1882–1893.
- Afiatul Ulumik, R., & Irma Purnamasari, A. (2023). Perancangan Aplikasi Pengolahan Data Penyandang Disabilitas Berbasis Web Pada Dinas Sosial Kabupaten Cirebon. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(1), 395–402. <https://doi.org/10.36040/jati.v7i1.6314>
- Dea Annisa, & Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M. A. (2024). Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dalam Meningkatkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 4(3), 1842–1851. <https://doi.org/10.47467/visa.v4i3.3637>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Febriyanti, D., & Zubaidah, S. (2023). Bibliometrik Pengukuran dan Manajemen Kinerja di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(1), 55–59. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i1.2902>
- Herlina, D. (2022). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purbaratu Kota Tasikmalaya. *Indonesian Journal Of Education and Humanity*, 2(4), 114–121. <https://ijoehm.rcipublisher.org/index.php/ijoehm/article/view/76>
- Kartika, E. N., & Sudarmo, S. (2022). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Moewardi (Pencanangan Pembangunan Zona Integritas WBK & WBBM). *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 4(2), 20–37. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v4i2.17941>
- Kharima, E., & Arundinasari, I. (2024). Implementasi PEKPPP Dalam Pengelolaan Data Dan Informasi Jinerja Unit Pelayanan Publik DI Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. *Visa*, 4(1), 104–113.
- Lailiyah, K. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Sp4N)-Lapor. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 7(1), 51–52.

<http://ojs.batangkab.go.id/index.php/ristek/article/view/123>

- Laksana, B. T., & Meirinawati, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember. *Publika*, 2547–2560. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2547-2560>
- Lorenzia, Rebecca, Priambodo, B. (2024). Implementasi Program Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir. *Journal of Vision and Ideas*, 04 NO 03(Implementasi PEKPPP di Puskesmas Jagir), 1844. <https://doi.org/https://doi.org/10.47467/visa.v4i3.3570>
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 2(3), 191–197. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197>
- MENPANRB, H. (2024). *Evaluasi Pelayanan Publik 2024 Fokus pada 9 Layanan Prioritas*. Menpan.Go.Id. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/evaluasi-pelayanan-publik-2024-fokus-pada-9-layanan-prioritas>
- Munir, M. M., Sholikah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Nella, R., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP Optimizing The Quality Of Public Services At The Kebonsari Puskesmas Through The Implementation Of PEKPPP. *Jurnal Administrasi Publik*, XX(1), 128–151. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.292>
- Nurdin, R. N. I., & Anshori, I. (2022). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Yang Sejalan Dengan Konstitusi Dan Prinsip Demokrasi. *Jurnal Global Citizen : Jurnal Ilmiah Kajian Pendidikan Kewarganegaraan*, 11(1), 1–7. <https://doi.org/10.33061/jgz.v11i1.7527>
- Osborne, P. S. (2010). *Logika Pelayanan Publik* (P. S. Osborne (ed.)). Routledge Taylor & Francis Group.
- Risandi, A. D., Saleh, H., & Ruslan, M. (2023). Evaluasi Kinerja Pegawai Berbasis Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Di Kabupaten Bantaeng. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(2), 200–209.

<https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1920>

Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* (Cetakan Ke). Refika Aditama.

Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>

Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>