



Analisis Mutu Pelayanan Publik dalam Penyaluran Bantuan Sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kerinci

Utari Tri Wahyuni^{1*}, Hapsa², Fajar Alan Syahrier³

¹⁻³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

Email: utaritriwahyuni@gmail.com¹, by_hapsa@unja.ac.id², alanfajar17@gmail.com³

*Penulis korespondensi: utaritriwahyuni@gmail.com¹

Abstract. *Public service quality plays a crucial role in ensuring that social assistance is delivered effectively to vulnerable communities. This study aims to analyze the quality of public services in the distribution of social assistance by the Social Service Office of Kerinci Regency and to identify improvement efforts undertaken by the institution. This research employed a descriptive qualitative approach using observation, interviews, and documentation techniques. Informants consisted of Social Service officials, social facilitators, and beneficiary communities. Service quality analysis was conducted using the SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that the social assistance distribution service in Kerinci Regency is generally adequate, particularly in the assurance and empathy dimensions. Beneficiaries feel that services are delivered fairly, transparently, and without discrimination. However, obstacles remain in the tangible, reliability, and responsiveness aspects, including limited service facilities, inaccurate beneficiary data due to incomplete DTKS updates, and delays in assistance distribution in remote areas caused by geographical constraints. To address these challenges, the Social Service Office has implemented periodic data validation, strengthened coordination with village administrations, and optimized digital-based social service information systems. This study provides empirical evidence that can serve as an evaluation reference for local governments in improving transparent, effective, and equitable social assistance services.*

Keywords: *Empathy; Public Service Quality; SERVQUAL; Social Assistance; Social Service*

Abstrak. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor penting dalam menjamin tersalurkannya bantuan sosial secara efektif kepada masyarakat rentan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kerinci serta mengidentifikasi upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi pejabat Dinas Sosial, pendamping bantuan sosial, serta masyarakat penerima manfaat. Analisis mutu pelayanan dilakukan menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Kerinci secara umum sudah cukup baik, terutama pada dimensi assurance dan empathy. Masyarakat merasa pelayanan diberikan secara ramah, transparan, serta tidak diskriminatif. Namun, masih ditemukan kendala pada dimensi tangible, reliability, dan responsiveness, seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, ketidaktepatan data penerima bantuan akibat pembaruan DTKS yang belum optimal, serta keterlambatan penyaluran bantuan di wilayah terpencil karena kondisi geografis. Upaya perbaikan yang dilakukan meliputi pembaruan data DTKS secara berkala, peningkatan koordinasi dengan pemerintah desa dan pendamping sosial, serta pemanfaatan sistem informasi pelayanan sosial berbasis digital. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan bantuan sosial yang lebih efektif, transparan, dan tepat sasaran.

Kata kunci: Bantuan Sosial; Dinas Sosial; Kabupaten Kerinci; Mutu Pelayanan Publik; SERVQUAL

1. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terus berupaya mengatasi permasalahan kemiskinan sebagai isu ekonomi multidimensional. Berbagai faktor seperti meningkatnya jumlah pengangguran menjadi penyebab kemiskinan yang berdampak luas pada kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka melaksanakan amanat Pasal 34 ayat (2) UUD 1945, pemerintah meluncurkan berbagai program sosial sebagai upaya memutus rantai kemiskinan dan mendorong pembangunan berkelanjutan. Keberadaan kebijakan dan regulasi pemerintah

menjadi pedoman penting dalam mendukung tercapainya kesejahteraan sosial masyarakat (Tawai & R, 2024) Dinas Sosial merupakan instansi yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan sosial bagi masyarakat. Lembaga ini memegang peranan vital dalam memberikan bantuan dan pelayanan sosial kepada kelompok rentan. Fungsi Dinas Sosial adalah meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada kelompok yang membutuhkan (Dzulfian Syafrian, 2025)

Dalam era digitalisasi pelayanan publik, penyaluran bantuan sosial telah terintegrasi dengan sistem SIKS-NG dan e-PKH. Meskipun bertujuan meningkatkan transparansi dan akurasi, pada praktiknya masih ditemukan kendala seperti data DTKS yang tidak mutakhir, kesalahan pencatatan penerima, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses verifikasi data. Kondisi ini menunjukkan adanya persoalan dalam aspek keandalan pelayanan publik. Permasalahan validitas dan pembaruan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) menunjukkan minimnya keandalan (reliability) pelayanan. Petugas belum sepenuhnya dapat memastikan akurasi data penerima manfaat sesuai dimensi keandalan dalam teori SERVQUAL. Situasi ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan Dinas Sosial (Fitriani Saputri, 2024).

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 mengenai layanan publik adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan bagi setiap individu dan penduduk berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan publik (Margareth, 2017)

Pelayanan publik adalah tanggung jawab utama yang telah ditetapkan oleh negara untuk dilaksanakan, yang mencakup hak-hak warganya. Sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab atas pengelolaan layanan publik, pemerintah wajib memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan hukum demi memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, yang merupakan pengguna layanan tersebut. Keberhasilan layanan publik dapat dipastikan melalui kesesuaian antara layanan yang diharapkan dan layanan nyata yang diberikan. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk berupaya memberikan layanan dengan kualitas terbaik bagi masyarakat setempat (Nabilla Gustia Utama Putri, 2024)

Kualitas pelayanan publik adalah salah satu cara terwujudnya hubungan yang baik dan aktif antara masyarakat yang menikmati layanan seperti jasa dan pemerintah yang menyediakan layanan tersebut. Kesesuaian antara layanan yang diberikan sebagai layanan yang berkualitas. Jika ada perbedaan antara layanan yang disediakan dan harapan masyarakat, maka ini bisa diartikan sebagai layanan yang tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas suatu

pelayanan tidak ditentukan oleh pandangan penyelenggara, melainkan dari perspektif penerima atau pengguna layanan (Cendana & Oktariyanda, 2022). Pelayanan yang diberikan dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan yang diterima. Tanggung jawab dalam aspek yang dilayani merupakan bagian dari upaya pemenuhan pelayanan publik untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Kepercayaan dari masyarakat menjadi fondasi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan efektif. Harapan masyarakat terhadap pemerintah adalah adanya reformasi dalam pelayanan publik, terutama dengan adanya proses globalisasi yang sedang berlangsung saat ini. Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu faktor yang mendorong pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memenuhi pelayanan publik sesuai harap, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat (Maya Sari, Hapsa, 2021)

Selain itu, evaluasi kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara sistematis agar penyelenggaraan bantuan sosial benar-benar berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Model SERVQUAL menekankan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Apabila penyelenggara layanan tidak mampu memenuhi dimensi-dimensi pelayanan secara optimal, maka akan muncul ketidakpuasan yang berdampak pada rendahnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, penerapan indikator SERVQUAL menjadi alat analisis yang relevan untuk menilai sejauh mana pelayanan bantuan sosial telah memenuhi prinsip pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan berkeadilan.

Selain faktor administratif, kondisi geografis Kabupaten Kerinci yang didominasi wilayah pegunungan menyebabkan keterbatasan akses transportasi dan jaringan komunikasi. Hal ini berdampak pada proses pendataan, verifikasi, serta penyaluran bantuan sosial yang tidak selalu berjalan optimal. Hambatan geografis menjadi faktor eksternal yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik di daerah. Pelaksanaan pelayanan bantuan sosial di Kabupaten Kerinci juga menghadapi kendala seperti keterbatasan jumlah pendamping sosial, luas wilayah pelayanan, serta kesulitan menjangkau masyarakat di daerah terpencil. Kondisi tersebut berdampak pada ketepatan waktu pelayanan dan distribusi bantuan kepada penerima manfaat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kerinci. Analisis dilakukan menggunakan teori SERVQUAL yang mencakup dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy guna memperoleh gambaran menyeluruh tentang mutu pelayanan serta upaya peningkatannya. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial, khususnya terkait ketepatan data penerima dan efektivitas distribusi bantuan. Namun, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada evaluasi administratif program atau analisis kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) karena menganalisis mutu pelayanan penyaluran bantuan sosial secara kualitatif dengan pendekatan SERVQUAL serta mengaitkannya dengan kondisi geografis daerah sebagai faktor eksternal yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti upaya perbaikan pelayanan berbasis digital yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Kerinci sebagai bentuk adaptasi terhadap tantangan pelayanan publik modern. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif empiris baru mengenai kualitas pelayanan bantuan sosial di wilayah dengan karakteristik geografis khusus, yang masih terbatas dikaji dalam penelitian terdahulu.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik merupakan proses penyediaan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil. Kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Pelayanan publik yang efektif dicirikan oleh transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat (Osborne, 2018). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dinilai tinggi. Sebaliknya, apabila pelayanan berada di bawah harapan, maka kualitas pelayanan dianggap rendah (Cronin & Taylor, 1992). Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan salah satu instrumen paling banyak digunakan dalam mengukur mutu pelayanan. SERVQUAL menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Selain SERVQUAL, konsep good governance juga menjadi landasan penting dalam pelayanan publik. Good governance menekankan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan. Pelayanan sosial yang berkualitas mencerminkan praktik good governance dalam pemerintahan daerah.

Selain SERVQUAL, konsep good governance juga menjadi landasan penting dalam pelayanan publik. Good governance menekankan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, dan efisiensi layanan dalam penyelenggaraan

pemerintahan. Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik ini berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena mendorong keterbukaan informasi, pertanggungjawaban aparatur, serta keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan (Akuntasi et al., 2024)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bantuan sosial sangat dipengaruhi oleh akurasi data penerima, ketepatan waktu distribusi, serta daya tanggap aparatur. Ketidaktepatan data sering menjadi penyebab utama rendahnya efektivitas program bantuan sosial (Coady et al., n.d.) Penelitian lain menemukan bahwa digitalisasi pelayanan sosial mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan bantuan, namun masih menghadapi kendala pada infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia (Horta et al., 2021) Dalam konteks Indonesia, penelitian mengenai pelayanan bantuan sosial menunjukkan bahwa empati aparatur dan kejelasan informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sosial pemerintah (Fardi et al., 2023)

Berdasarkan teori SERVQUAL dan temuan penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa mutu pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial dipengaruhi oleh kondisi fasilitas pelayanan, keandalan data penerima, daya tanggap aparatur, jaminan pelayanan, serta empati petugas. Dengan demikian, penelitian ini berlandaskan pada asumsi bahwa semakin baik penerapan dimensi SERVQUAL dalam pelayanan bantuan sosial, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Asumsi ini menjadi dasar analisis dalam menilai mutu pelayanan penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kerinci.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang ditentukan oleh analisis . Metode penelitian kualitatif mengacu pada metode yang digunakan dalam penelitian ilmu sosial, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk deskriptif, serta tindakan manusia, bukan menggunakan angka. Pemilihan metode penelitian kualitatif didasarkan pada kegunaan penelitian kualitatif dalam memberikan pemahaman rinci tentang proses peristiwa, sehingga mengungkap dinamika yang melekat pada realitas sosial dan interaksi timbal balik fenomena sosial. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan jenis studi kasus yang merupakan penelitian yang mengkaji secara lebih detail mengenai suatu kejadian tertentu. Penelitian studi kasus dilakukan secara mendalam dan terperinci dengan menggunakan beberapa prosedur pengumpulan data yang menghasilkan gambaran lengkap yang akan diteliti. Tujuan penelitian jenis ini adalah untuk

menggambarkan realitas sosial secara menyeluruh, sistematis, dan tepat dengan mengkaji fakta, sifat, dan hubungan antar fenomena yang diteliti (Muhammad Naufal Irawan, 2024)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Kerinci selama rentang waktu penelitian lapangan pada tahun 2025. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan aparatur Dinas Sosial dan masyarakat penerima bantuan sosial, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi pendukung. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada dimensi SERVQUAL untuk menilai mutu pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah berjalan, namun masih ditemukan beberapa kendala pada aspek fasilitas, ketepatan data penerima, dan keterbatasan sumber daya pelayanan. Temuan ini selanjutnya diuraikan berdasarkan masing-masing dimensi mutu pelayanan.

Mutu Pelayanan Publik dalam Penyaluran Bantuan Sosial

Analisis mutu pelayanan publik dilakukan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi dianalisis berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian.

Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* berkaitan dengan kondisi sarana prasarana, fasilitas pelayanan, serta lingkungan fisik tempat pelayanan berlangsung. Hasil observasi menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Kerinci telah memiliki ruang pelayanan khusus bagi masyarakat yang datang untuk mengurus bantuan sosial. Ruangan tersebut dilengkapi dengan, kursi tunggu, serta perangkat administrasi seperti komputer dan dokumen pelayanan.

Namun demikian, hasil wawancara dengan masyarakat penerima bantuan menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan masih dirasakan kurang nyaman. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa ruang tunggu relatif sempit, sehingga pada saat banyak masyarakat datang bersamaan, kondisi ruangan menjadi padat. Selain itu, papan informasi terkait prosedur pelayanan dan alur pengurusan bantuan sosial masih terbatas, sehingga masyarakat sering harus bertanya langsung kepada petugas untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Observasi juga menunjukkan bahwa sistem pelayanan berbasis digital belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga sebagian besar proses masih dilakukan secara manual. Kondisi ini berdampak pada tingkat kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Dalam konsep SERVQUAL, bukti fisik pelayanan menjadi kesan awal yang memengaruhi

persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, keterbatasan fasilitas fisik yang ditemukan menunjukkan bahwa dimensi tangible masih perlu ditingkatkan guna menciptakan pelayanan yang lebih nyaman, informatif, dan mudah diakses.

Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability menilai kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil wawancara dengan aparatur Dinas Sosial menunjukkan bahwa proses penyaluran bantuan sosial telah dilaksanakan mengacu pada regulasi pemerintah pusat dan daerah, khususnya dalam penggunaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sebagai dasar penetapan penerima bantuan.

Namun, temuan penelitian menunjukkan masih terdapat kendala dalam aspek keandalan pelayanan, terutama terkait ketidaktepatan data penerima bantuan. Beberapa masyarakat menyampaikan keluhan bahwa masih ada warga yang layak menerima bantuan namun belum terdata, sementara terdapat pula penerima bantuan yang secara kondisi ekonomi sudah tidak lagi memenuhi kriteria. Aparatur Dinas Sosial juga mengakui bahwa proses pembaruan DTKS belum sepenuhnya berjalan optimal karena bergantung pada laporan dari pemerintah desa dan keterbatasan verifikasi lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aparatur telah berupaya menjalankan prosedur pelayanan, keandalan sistem pendataan masih menjadi faktor penghambat utama. Dalam perspektif SERVQUAL, reliability menjadi dimensi penting karena berkaitan langsung dengan ketepatan sasaran program bantuan sosial. Oleh sebab itu, ketidaktepatan data penerima bantuan menjadi indikator bahwa dimensi reliability masih perlu diperkuat.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness berkaitan dengan kesigapan aparatur dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan masyarakat penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara, aparatur Dinas Sosial Kabupaten Kerinci pada umumnya bersedia memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang untuk menanyakan informasi terkait bantuan sosial. Masyarakat juga menyampaikan bahwa petugas cukup terbuka dalam menerima pertanyaan maupun pengaduan. Namun, observasi di lapangan menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah staf pelayanan menyebabkan waktu tunggu masyarakat relatif lama, terutama pada periode penyaluran bantuan atau saat pembaruan data penerima dilakukan. Hal ini membuat sebagian masyarakat harus menunggu cukup lama sebelum dilayani. Selain itu, belum tersedianya sistem pelayanan online juga menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Sosial, sehingga antrean pelayanan sulit dihindari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap

pelayanan sudah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Dalam konsep mutu pelayanan publik, kecepatan dan ketepatan respons aparatur menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan jumlah petugas pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi langkah yang diperlukan untuk meningkatkan dimensi responsiveness.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan kepastian pelayanan, kompetensi aparatur, serta rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa aparatur Dinas Sosial Kabupaten Kerinci telah memahami prosedur penyaluran bantuan sosial dan mampu menjelaskan mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat merasa yakin bahwa bantuan sosial yang diterima merupakan program resmi pemerintah. Meskipun demikian, masih terdapat ketidakpastian terkait jadwal penyaluran bantuan sosial. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa informasi mengenai waktu pencairan bantuan terkadang berubah dan tidak selalu disampaikan secara jelas kepada penerima. Kondisi ini menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang sangat bergantung pada bantuan sosial untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Dalam perspektif SERVQUAL, dimensi assurance menuntut adanya kepastian informasi pelayanan agar masyarakat merasa aman dan percaya terhadap instansi penyelenggara layanan. Oleh sebab itu, temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi dan konsistensi informasi kepada masyarakat terkait jadwal dan mekanisme penyaluran bantuan sosial. Dimensi assurance menilai kepastian pelayanan, kompetensi aparatur, serta rasa aman yang dirasakan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Dinas Sosial memiliki pemahaman terhadap mekanisme penyaluran bantuan sosial serta mampu memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan. Masyarakat pada umumnya merasa yakin terhadap legalitas program bantuan sosial yang diberikan. Namun, masih terdapat ketidakpastian jadwal penyaluran bantuan yang menyebabkan kebingungan sebagian penerima bantuan. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kepastian informasi pelayanan kepada masyarakat.

Empathy (Empati)

Dimensi empathy berkaitan dengan perhatian, kepedulian, serta perlakuan aparatur terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil wawancara dengan masyarakat penerima bantuan menunjukkan bahwa aparatur Dinas Sosial Kabupaten Kerinci umumnya bersikap ramah, sopan, dan tidak membedakan masyarakat dalam proses pelayanan.

Masyarakat merasa diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan serta mendapatkan penjelasan yang cukup dari petugas. Observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa aparatur berusaha membantu masyarakat, terutama bagi warga lanjut usia atau masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi. Sikap tersebut mencerminkan adanya kepedulian aparatur dalam memberikan pelayanan sosial kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan temuan tersebut, dimensi empathy dalam pelayanan bantuan sosial dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini sejalan dengan tujuan utama pelayanan sosial, yaitu memberikan perhatian dan perlindungan kepada masyarakat kurang mampu. Dengan demikian, dimensi empati menjadi salah satu kekuatan utama dalam mutu pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kerinci.

Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Bantuan Sosial

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Sosial Kabupaten Kerinci telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan penyaluran bantuan sosial sebagai bentuk respon terhadap berbagai kendala yang ditemui dalam proses pelayanan. Upaya-upaya ini dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memastikan program bantuan sosial tepat sasaran dan berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

Upaya pertama yang dilakukan adalah peningkatan koordinasi dengan pemerintah desa dan kelurahan dalam proses pendataan penerima bantuan sosial. Koordinasi ini dilakukan melalui rapat rutin, penyampaian instruksi pembaruan data, serta verifikasi data calon penerima di tingkat desa. Langkah ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih akurat mengenai kondisi sosial ekonomi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, aparatur Dinas Sosial menyampaikan bahwa peran pemerintah desa sangat penting karena mereka lebih memahami kondisi riil masyarakat di wilayahnya. Dengan adanya koordinasi ini, diharapkan permasalahan ketidaktepatan sasaran penerima bantuan dapat diminimalkan.

Upaya kedua adalah perbaikan dan pembaruan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Dinas Sosial Kabupaten Kerinci secara berkala melakukan updating data melalui mekanisme usulan dari desa dan verifikasi lapangan. Pembaruan DTKS ini menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa penerima bantuan benar-benar berasal dari kelompok masyarakat yang berhak. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan keterbatasan, upaya ini menunjukkan adanya kesadaran instansi akan pentingnya sistem data yang akurat dalam mendukung keandalan pelayanan.

Upaya ketiga adalah peningkatan kapasitas aparatur pelayanan melalui pelatihan administrasi dan pengelolaan pelayanan bantuan sosial. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengelola data, memberikan pelayanan kepada

masyarakat, serta memahami regulasi terbaru terkait program bantuan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur yang telah mengikuti pelatihan cenderung lebih memahami prosedur pelayanan dan mampu memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan dimensi assurance dan responsiveness dalam pelayanan. Selain itu, Dinas Sosial Kabupaten Kerinci juga memiliki rencana pengembangan pelayanan berbasis digital. Pengembangan ini diarahkan pada penyediaan sistem informasi bantuan sosial yang dapat diakses masyarakat untuk mengetahui status penerimaan bantuan, jadwal penyaluran, serta prosedur pengurusan administrasi. Rencana digitalisasi pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi informasi, mengurangi antrean pelayanan tatap muka, serta mempercepat proses pelayanan. Walaupun saat ini sistem tersebut belum sepenuhnya berjalan, inisiatif ini menunjukkan adanya komitmen instansi dalam mengikuti perkembangan teknologi pelayanan publik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan upaya peningkatan mutu pelayanan masih menghadapi beberapa kendala. Keterbatasan sarana prasarana pelayanan, seperti ruang pelayanan yang sempit dan minimnya fasilitas informasi, masih menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang nyaman. Selain itu, jumlah aparatur pelayanan yang terbatas menyebabkan beban kerja tinggi, sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sarana prasarana serta penambahan sumber daya manusia agar upaya peningkatan mutu pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Secara keseluruhan, berbagai upaya yang telah dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Kerinci menunjukkan adanya komitmen instansi dalam memperbaiki kualitas pelayanan penyaluran bantuan sosial. Meskipun hasilnya belum sepenuhnya maksimal, langkah-langkah perbaikan yang dilakukan menjadi dasar penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pembahasan Temuan Penelitian

Pembahasan temuan penelitian ini diarahkan untuk menginterpretasikan hasil analisis mutu pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kerinci, serta mengaitkannya dengan teori dan temuan penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara umum telah berjalan cukup baik, khususnya pada dimensi empathy dan assurance. Aparatur pelayanan dinilai memiliki sikap ramah, sopan, serta menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat penerima bantuan. Selain itu, aparatur juga mampu memberikan penjelasan terkait mekanisme pelayanan, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap program bantuan sosial yang dijalankan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kelemahan pada dimensi tangible, reliability, dan responsiveness. Pada dimensi tangible, keterbatasan sarana prasarana pelayanan seperti ruang tunggu yang sempit, kurangnya papan informasi pelayanan, serta belum optimalnya sistem pelayanan berbasis digital berdampak pada kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan masih belum sepenuhnya mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Pada dimensi reliability, permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidaktepatan data penerima bantuan sosial. Masih adanya masyarakat yang layak menerima bantuan namun belum terdata, serta penerima yang tidak lagi memenuhi kriteria tetapi masih tercantum dalam data, menunjukkan bahwa sistem pendataan belum berjalan optimal. Hal ini berdampak langsung pada ketepatan sasaran program bantuan sosial dan memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa keandalan pelayanan tidak hanya bergantung pada kinerja aparatur, tetapi juga pada sistem pendukung administrasi dan data yang akurat. Selanjutnya, pada dimensi responsiveness, keterbatasan jumlah aparatur pelayanan menyebabkan waktu tunggu masyarakat relatif lama, terutama pada saat pembaruan data atau penyaluran bantuan berlangsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Kecepatan dan ketepatan respon aparatur menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas pelayanan di lapangan. Dalam perspektif teori SERVQUAL, kualitas pelayanan terbentuk apabila persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Ketika masih terdapat dimensi pelayanan yang belum optimal, maka akan muncul kesenjangan kualitas pelayanan (*service quality gap*). Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat konsep SERVQUAL bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara simultan oleh bukti fisik pelayanan, keandalan sistem, daya tanggap aparatur, jaminan pelayanan, serta empati petugas. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai studi sebelumnya yang menyatakan bahwa ketepatan data penerima bantuan sosial dan ketersediaan fasilitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi program bantuan sosial. Program bantuan sosial tidak hanya membutuhkan kebijakan yang tepat, tetapi juga didukung oleh sistem pelayanan yang efektif agar bantuan benar-benar diterima oleh kelompok masyarakat yang berhak. Secara keseluruhan, pembahasan temuan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Kerinci telah

berjalan cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek strategis. Peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus mencakup perbaikan sistem pendataan, penguatan sarana prasarana pelayanan, serta peningkatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan.

Implikasi Penelitian

Implikasi teoritis dari penelitian ini menunjukkan bahwa model SERVQUAL masih relevan dan efektif digunakan sebagai alat analisis dalam menilai mutu pelayanan publik, khususnya pada sektor pelayanan sosial. Lima dimensi SERVQUAL mampu menggambarkan secara komprehensif kondisi pelayanan bantuan sosial yang dirasakan oleh masyarakat serta kinerja aparatur pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat kontribusi teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Sementara itu, implikasi praktis dari penelitian ini memberikan masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Kerinci sebagai instansi penyelenggara pelayanan bantuan sosial. Pertama, perlunya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan guna menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, informatif, dan mudah diakses masyarakat. Kedua, pentingnya peningkatan akurasi dan pembaruan data penerima bantuan secara berkala agar program bantuan sosial tepat sasaran. Ketiga, diperlukan penambahan dan peningkatan kapasitas aparatur pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat, responsif, dan profesional.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan sosial juga menjadi langkah strategis untuk meningkatkan transparansi informasi, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi antrean masyarakat. Apabila berbagai implikasi tersebut diterapkan secara konsisten, maka diharapkan kualitas pelayanan penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Kerinci dapat meningkat secara signifikan dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kerinci secara umum telah berjalan cukup baik, khususnya pada dimensi assurance dan empathy, di mana aparatur mampu memberikan kepastian prosedur serta menunjukkan sikap ramah dan tidak diskriminatif kepada masyarakat penerima bantuan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan pada dimensi tangible, reliability, dan responsiveness, seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, ketidaktepatan data penerima bantuan, serta lambatnya respons pelayanan akibat keterbatasan sumber daya

aparatur. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan masih diperlukan agar penyaluran bantuan sosial dapat berjalan lebih efektif, tepat sasaran, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Sosial Kabupaten Kerinci meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, khususnya penyediaan ruang tunggu dan media informasi pelayanan yang lebih memadai. Selain itu, diperlukan penguatan sistem pendataan dan pembaruan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) secara berkala untuk menjamin ketepatan sasaran penerima bantuan. Peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan pelayanan publik serta pengembangan sistem pelayanan berbasis digital juga perlu dilakukan guna mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan daya tanggap aparatur. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji mutu pelayanan bantuan sosial dengan pendekatan kuantitatif agar diperoleh pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara lebih terukur.

DAFTAR REFERENSI

- Akuntansi, M., & Yudianto, I. (2024). Pengaruh implementasi good government governance terhadap kualitas pelayanan publik (Studi pada pemerintah daerah di Indonesia). *Jurnal Akuntansi*, 11(2), 427–441.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 10(4), 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Coady, D., Grosh, M., & Hoddinott, J. (n.d.). *Targeting of transfers in developing countries: Review of lessons*. World Bank.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Syafrian, D., et al. (2025). Kualitas penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) berbasis elektronik di Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1).
- Fardi, M., Pratama, I. N., & Mataram, U. (2023). Transparansi pendataan program bantuan sosial tunai dalam penanggulangan kemiskinan di Lingkungan Bebidas Kelurahan Pegesangan Kota Mataram. *Journal of Social and Policy Issues*, 3.
- Saputri, B. F. (2024). *Pengelolaan data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS) dalam pelayanan publik*.
- Horta, P. M., Matos, J. D. P., & Mendes, L. L. (2021). Digital food environment during the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic in Brazil: An analysis of food advertising in an online food delivery platform. *British Journal of Nutrition*, 767–772. <https://doi.org/10.1017/S0007114520004560>
- Margareth, H. (2017). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*.

- Sari, M., & Hapsa, D. R. (2021). Pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi. *Universitas Jambi*, 1–32.
- Irawan, M. N. (2024). *Kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Padang pada bidang penanganan fakir miskin tahun 2023*.
- Putri, N. G. U. (2024). *Analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022*.
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Tawai, A., & R, L. O. M. (2024). Implementasi program bantuan pangan non-tunai di Kecamatan Parigi Kabupaten Muna. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 213–221.