

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan kesejahteraan sosial masyarakat adalah program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan mutu hidup masyarakat, khususnya kelompok rentan. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan sosial, pemberdayaan, dan pemerataan kesempatan bagi seluruh warga negara. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh negara yang ditugaskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini berkaitan dengan pemberian layanan atau pelayanan administratif yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan, Camat memiliki fungsi sebagai pimpinan wilayah kerja, meskipun tidak memiliki wilayah geografis yang terkait dengan wilayah kependudukan.<sup>1</sup>

Sebagai perangkat daerah, camat mempunyai kewenangan yang lebih besar dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dalam mendukung terlaksananya asas desentralisasi. Kewenangan tersebut adalah menyusun kebijakan yang memadukan nilai-nilai sosial budaya, menciptakan stabilitas dinamika politik, ekonomi, dan budaya, mewujudkan ketentraman dan ketertiban daerah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat dan masyarakat, serta dalam rangka membangun keutuhan persatuan dan kesatuan daerah. Apabila pelaksanaan tugas di tingkat kecamatan tidak berjalan dengan baik maka kinerja di tingkat daerah tidak akan berjalan dengan baik. Dalam hal ini, sangat penting bagi camat untuk memfasilitasi masyarakat dalam menangani berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial, dimana masyarakat sangat membutuhkan berbagai pelayanan atau administrasi yang harus diurus. diperlukan akan dipermuda terutama dalam hal

---

<sup>1</sup> 'Peraturan Walikota Medan Nomor. 49' (2023)

sangat penting bagi camat untuk memfasilitasi masyarakat dalam menangani berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial, dimana masyarakat sangat membutuhkan berbagai pelayanan atau administrasi yang harus diurus.

Pada bagian keenam peraturan walikota medan Nomor 49 Tahun 2023 tentang Rician Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan di pasal 18 dan pasal 19 Seksi Kesejahteraan sosial dipimpin oleh Kepala Seksi, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris.<sup>2</sup> Tugas Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial adalah melaksanakan tugas pimpinan jalan dalam lingkup kesejahteraan sosial. Dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial masyarakat, hal ini merupakan tugas kepala Seksi Kesejahteraan Sosial. Ruang lingkup tanggung jawab dan wewenang Departemen Kesejahteraan Sosial berpedoman pada Rencana Induk Kota Medan, Rencana Strategis, dan Rencana Kerja Zonasi untuk mencapai sinergi perencanaan antar pemerintah daerah.

Kualitas pelayanan publik kesejahteraan sosial mengacu pada tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga terkait yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima bantuan sosial. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan individu dan kelompok yang kurang beruntung serta menciptakan kondisi sosial yang lebih adil dan merata..

Berdasarkan wawancara dan dokumentasi yang dilakukan penulis untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kartu Tanda Penduduk Perjuangan khususnya bidang kesejahteraan sosial dikatakan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kecamatan cukup baik dan bahwa Kantor Kecamatan telah memenuhi tanggung jawab, fungsi, dan fungsi yang diharapkan. Namun berdasarkan evaluasi kinerja pelayanan Kecamatan Medan Perjuangan selama lima (5) tahun terakhir, melihat tantangan dan peluang pelayanan, maka beberapa permasalahan berdasarkan misi berdasarkan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Medan Perjuangan Kecamatan Medan Perjuangan lima (5) Tahun Ke Depan telah berkembang dan harus menghadapi pelayanan antara lain:

---

<sup>2</sup> Ibid;hl.02,

1. Terbatasnya jumlah petugas/pegawai di jalan dan kelurahan dibandingkan dengan luas wilayah dan jumlah penduduk yang harus dilayani mengakibatkan kualitas pelayanan kurang ideal.
2. Masih terbatasnya jumlah sarana dan prasarana di kantor kecamatan dan desa sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.
3. Sumber daya jalan dan instansi jalan belum sepenuhnya mampu menjalankan tugasnya.
4. Fungsi berbagai lembaga sosial berjalan lambat, dan kurangnya koordinasi yang baik dengan seluruh lapisan masyarakat, jalanan, dan pemerintah jalanan.
5. Pembinaan/koordinasi berbagai instansi jalan dan kecamatan terhadap Kebijakan pemerintah kota masih lemah.

Sedangkan menurut seksi kesejahteraan sosial Kecamatan Medan Perjuangan, permasalahan terkait kondisi sosial yang dihadapi Pemerintah Kecamatan Medan Perjuangan dalam tugas dan pelayanannya dapat dilihat dari beberapa sudut pandang, antara lain:

- a. Kegiatan pengentasan kemiskinan dan pembinaan terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial masih kurang.
- b. Masih kurangnya kreativitas masyarakat dalam penciptaan lapangan kerja.
- c. Pengangguran masih tinggi, terutama pada masa pandemi Covid 19.

Namun ada sedikit perbedaan berdasarkan pendapat salah satu Masyarakat Kecamatan Medan perjuangan yang di mana Kualitas layanan publik Bidang Kesejahteraan Sosial yang disediakan oleh kecamatan medan perjuangan bagus hanya saja ada keluhan masyarakat mengatakan tidak meratanya pembagian Program Bantuan Langsung Tunai (BLT), Program Keluarga Harapan (PKH), Sembako, Batuan Sosial Bagi Masyarakat disabilitas, anak yatim piatu dan lainnya, Program – Program pada Bidang Kesejahteraan Sosial yang dimana program tersebut tidak jauh dari Visi & Misi Pemerintahan Kota Medan (Pemko Medan ).

Kesimpulan yang peneliti dapat mengenai kesejahteraan sosial di Kecamatan Medan Perjuangan kemungkinan kurangnya Komunikasi antara Kantor Kecamatan Medan Perjuangan dengan Masyarakat Kecamatan medan perjuangan yang Menyebabkan kurang meratanya Program Pemerintah Masyarakat di Bidang Kesejahteraan Sosial.

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan pada kita penting untuk memaparkan atau meneliti tentang Kualitas Layanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Medan Perjuangan , sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul **“Strategi Kecamatan Medan Perjuangan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Sosial”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka rumus masalah yang akan dibahas yaitu:

Bagaimana startegi yang diterapkan kecamatan medan perjuangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial ?

### **1.3. Pembahasan Masalah**

Strategi Pemerintahan Kecamatan Medan Perjuangan terkait Kesejahteraan Sosial yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah tentang Kualitas Layanan Publik pada Bidang Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Medan Perjuangan dengan membandingkan tingkat kemiskinan sebelum dan sesudah Program Bidang Kesejahteraan Sosial tersebut dilaksanakan.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat pada penelitian ini, maka tujuan penelitian ialah untuk mengetahui Strategi dan Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat oleh Pemerintahan Kecamatan Medan Perjuangan Khususnya pada Bidang Kesejahteraan Sosial dan juga untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Medan Perjuangan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti berharap bermanfaat dan berguna bagi diri sendiri maupun bagi para pembaca, adapun berapa manfaat lain dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Secara Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi serta informasi tertulis mengenai Strategi Kecamatan Medan Perjuangan dalam Upaya Peningkatan Kualitas layanan Publik pada Bidang Kesejahteraan Sosial.

#### **2. Secara Praktis**

1. Bagi Pemerintahan Kecamatan medan Perjuangan Kota Medan peneliti berharap dapat memberikan masukan positif dan bermanfaat untuk kedepannya dapat melayani masyarakat.

2. Bagi masyarakat Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan peneliti berharap dapat membantu masyarakat untuk mengetahui bagaimana strategi Kecamatan Medan Perjuangan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Publik pada Bidang Kesejahteraan Sosial.

3. Bagi Penulis untuk Menambah Pengetahuan serta Pengalaman yang didapatkan di Kecamatan Medan Perjuangan dan Masyarakat yang telah memberikan pemahaman terhadap Strategi dan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Kesejahteraan Sosial.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### 2.1 Teori Penelitian

Teori penelitian merupakan uraian sistematis mengenai teori dan temuan penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Teori membuat penjelasan tentang variable-variable yang diteliti dengan definisi yang lengkap dan dalam serta uraian dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup, posisi prediksi hubungan antar variable-variable yang akan ditampilkan bahwa penelitian tidak menguasai teori konteks penelitian

##### 2.1.1 Konsep Strategi

Strategi menurut menurut *Stephanie K. Marrus* menjelaskan bahwa strategi ialah merupakan suatu proses yang berfokus pada tujuan panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.<sup>3</sup> Pendapat ini tidak jauh dari berbeda *Robert M Grant* yang mengartikan, pengertian strategi sebagai penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan/organisasi dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan. Teori Robert M Grant yang dimana terdiri dari tiga (3) *Variable* diantaranya:

1. Penetapan sasaran.

Penetapan sasaran adalah proses menentukan target spesifik yang ingin dicapai. Sasaran yang baik bersifat SMART (Spesifik, Terukur, Dapat dicapai, Relevan, dan Terikat waktu). Penetapan sasaran membantu mengarahkan fokus, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan menciptakan landasan untuk evaluasi. Contohnya, sebuah perusahaan menetapkan sasaran untuk meningkatkan penjualan sebesar 15% dalam satu tahun, atau seorang pelajar menetapkan sasaran mendapatkan nilai A pada ujian akhir.

---

<sup>3</sup>. *Stephanie K. Marrus*, Robert M. Grant. 'Contemporary Strategic Analysis., Jakarta, 2021.

## 2. Tepatan Tujuan

Tepatan tujuan berkaitan dengan kesesuaian tujuan yang ditetapkan dengan visi jangka panjang, kondisi lingkungan, dan kapabilitas yang dimiliki. Tujuan yang tepat memastikan bahwa sasaran yang ditetapkan mengarah pada hasil yang diinginkan dan bermakna. Tujuan harus mempertimbangkan analisis situasi yang komprehensif, termasuk kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal. Tepatan tujuan memungkinkan organisasi atau individu untuk bergerak ke arah yang benar dan memaksimalkan dampak dari upaya yang dilakukan.

## 3. Tindakan

Tindakan adalah implementasi konkret dari rencana untuk mencapai sasaran. Ini mencakup alokasi sumber daya, penugasan tanggung jawab, dan eksekusi aktivitas yang diperlukan. Tindakan efektif memerlukan disiplin, konsistensi, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan kondisi. Tanpa tindakan yang sistematis dan terkoordinasi, sasaran dan tujuan terbaik sekalipun hanya akan menjadi aspirasi tanpa hasil nyata. Tindakan juga mencakup pemantauan kemajuan secara berkala, evaluasi hasil, dan penyesuaian strategi bila diperlukan.

Ketiga elemen ini membentuk siklus yang saling terkait dalam manajemen kinerja. Penetapan sasaran yang jelas memberikan arah, tepatan tujuan memastikan relevansi, dan tindakan mengubah rencana menjadi kenyataan. Kesuksesan jangka panjang bergantung pada keselarasan dan integrasi yang efektif dari ketiganya. Strategi juga cara untuk mencapai tujuan jangka panjang<sup>4</sup>. Strategi bisnis bisa berupa perluasan geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, rasionalisasi karyawan, di investasi, likuidasi dan joint venture<sup>5</sup>. Pengertian strategi adalah Rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Robert M. Grant. 'Contemporary Strategic Analysis., Jakarta, 2021.

<sup>5</sup> Fred R David, 'Manajemen Strategis: Konsep', 2011.

<sup>6</sup> R Jauch Lawrence and F Glueck William, 'Manajemen Dan Strategis Kebijakan Perusahaan', Jakarta: Erlangga, 2015.

**a. Memahami strategi secara umum dan khususnya serta tingkatan strategi.**

a) Pengertian Umum

Strategi adalah proses penentuan rencana oleh pemimpin senior yang fokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai dengan pengembangan metode upaya bagaimana mencapai tujuan tersebut.

b) Pengertian Khusus

Strategi merupakan suatu tindakan bertahap dan berkesinambungan, yang dilakukan berdasarkan harapan pelanggan di masa depan.

Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang akan terjadi dan bukan dari apa yang telah terjadi. Kecepatan inovasi di pasar dan perubahan kebiasaan konsumen memerlukan keterampilan dasar. Perusahaan harus mencari keterampilan dasar dalam kegiatan yang dilakukannya.

Tingkat-tingkat Strategi dengan merujuk pada pandangan Dan Prof. Dr. J. Salusu, M.A. menjelaskan adanya empat tingkatan strategi. Keseluruhannya disebut *Master Strategy*, yaitu: *enterprise strategy*, *corporate strategy*, *business strategy* dan *functional strategy*<sup>7</sup>.

1) *Enterprise Strategy*

Strategi ini terkait dengan respon masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Masyarakat adalah kelompok yang berada di luar organisasi yang tidak dapat dikontrol. Dalam masyarakat yang tidak terkendali, di sana pemerintahan terdapat berbagai kelompok lain seperti sebagai kelompok penekan, kelompok politik dan kelompok sosial lainnya. Dengan demikian, dalam strategi bisnis terlihat adanya hubungan antara organisasi dengan komunitas eksternal, sehingga akan dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Strategi ini juga menunjukkan bahwa organisasi benar-benar bekerja dan memberikan pelayanan yang baik memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

---

<sup>7</sup> Prof. Dr. J. Salusu, M.A. 'Pengambilan Keputusan Stratejik. Untuk Organisasi Public Dan Organisasi Non Profit', 2015.

## 2) *Corporate Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi, oleh karena itu sering disebut *Grand Strategy* yang mencakup bidang-bidang di mana suatu organisasi terlibat. Pertanyaan tentang apa yang menjadi aktivitas atau perhatian kita dan bagaimana kita dapat mengendalikan aktivitas tersebut tidak boleh dijawab hanya oleh organisasi komersial, tetapi juga setiap organisasi pemerintah dan organisasi nirlaba.

Apa misi utama universitas?

Apa misi dari yayasan tersebut? Apa misi dari lembaga ini dan itu?

Apa misi utama direktorat jenderal ini, direktorat jenderal tersebut?

Apa misi lembaga ini dan itu?

Begitu seterusnya. Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini sangat penting dan jika dijawab salah dapat berakibat fatal. Misalnya, kalau jawaban terhadap misi universitas ialah terjun kedalam dunia bisnis agar menjadi kaya maka akibatnya bisa menjadi buruk, baik terhadap anak didiknya, terhadap pemerintah, maupun terhadap bangsa dan negaranya.

## 3) *Business Strategy*

Strategi pada tingkat ini menggambarkan bagaimana merebut keuntungan yang ada di masyarakat. Bagaimana menempatkan organisasi di hati para pemimpin, donor, dll. Semua itu bertujuan untuk memperoleh keunggulan strategis yang juga mampu mendukung perkembangan organisasi pada tingkat yang lebih baik.

## 4) *Functional Strategy*

Strategi ini merupakan strategi pendukung dan bertujuan untuk menunjang keberhasilan strategi lainnya. Ada tiga jenis strategi functional yaitu:

- a. Strategi ekonomi fungsional mencakup fungsi-fungsi yang memungkinkan suatu organisasi untuk hidup sebagai unit ekonomi yang sehat, yang terkait dengan keuangan, pemasaran, sumber daya, penelitian dan pengembangan.
- b. Strategi manajemen fungsional meliputi fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, penempatan staf,

pengarahan, motivasi, pengambilan keputusan, representasi dan integrasi.

- c. Strategi isu strategis yang fungsi utamanya adalah lingkungan hidup, baik situasi lingkungan yang diketahui maupun yang tidak diketahui atau terus berkembang<sup>8</sup>.

Tingkat-tingkat strategi itu merupakan kesatuan yang bulat dan menjadi isyarat bagi setiap pengambil keputusan tertinggi bahwa mengelola organisasi tidak boleh dilihat dari sudut kerapian administratif semata, tetapi juga hendaknya memperhitungkan soal "kesehatan" organisasi dari sudut ekonomi<sup>9</sup>.

### **b. Jenis strategi**

Banyak organisasi menjalankan dua atau lebih strategi secara bersamaan, strategi gabungan bisa sangat berisiko jika dilakukan terlalu jauh. Di perusahaan besar yang terdiversifikasi, strategi gabungan digunakan ketika divisi yang berbeda menjalankan strategi yang berbeda. Selain itu, organisasi yang berjuang untuk bertahan mungkin secara bersamaan menggunakan kombinasi sejumlah strategi defensif, seperti divestasi, likuidasi, dan rasionalisasi biaya. Jenis strateginya adalah:

#### 1. Strategi *Integrasi*

Integrasi ke belakang, integrasi ke belakang dan integrasi horizontal kadang-kadang disebut integrasi vertikal. *Strategi integrasi* vertikal memungkinkan perusahaan mengendalikan distributor, pemasok dan/atau pesaing.

#### 2. Strategi *Intensif*

Penetrasi pasar dan pengembangan produk kadang-kadang disebut sebagai strategi intensif karena semuanya memerlukan upaya yang intens jika seseorang ingin meningkatkan posisi kompetitif perusahaan dalam kaitannya dengan produk yang ada.

#### 3. Strategi *Diversifikasi*

Ada tiga jenis strategi diversifikasi : *diversifikasi konsentris, horizontal, dan konglomerat*.

---

<sup>8</sup> Jonathan Salusu, *Pengambilan Keputusan Strategik* (Gramedia Widiasarana Indonesia, 2015).

Penambahan produk atau layanan baru, tetapi umumnya selalu melakukan *diversifikasi konsentris*. Penambahan produk atau layanan baru yang tidak berhubungan dengan pelanggan yang sudah ada disebut diversifikasi horizontal. Tambahkan produk atau layanan baru yang tidak disebut diversifikasi konglomerat. Selain strategi integrasi, intensitas dan diversifikasi, mereka juga dapat menerapkan strategi rasionalisasi biaya, divestasi atau likuidasi. Rasionalisasi biaya terjadi ketika organisasi menggunakan penghematan dalam biaya dan aset untuk menurunkan penjualan dan keuntungan. Kadang-kadang disebut strategi turnaround atau reorganisasi, perencanaan biaya bertujuan untuk memperkuat keterampilan membedakan suatu organisasi.

#### 4. Strategi Umum *Michael Porter*

Menurut *Porter*, tiga strategi dasar yang dapat membantu perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif, yaitu keunggulan biaya, diferensiasi dan konsentrasi. *Porter* menamakan ketiganya strategi umum. Kepemimpinan biaya menekankan pada pembuatan produk standar dengan biaya per unit yang sangat rendah bagi konsumen yang sensitif terhadap perubahan harga. Diferensiasi adalah strategi untuk menciptakan dan menyediakan layanan yang dianggap unik dalam industri dan yang ditujukan kepada konsumen yang relatif tidak peduli terhadap harga. Fokus berarti membuat produk dan menyediakan produk yang memenuhi kebutuhan sekelompok kecil konsumen.

## 2.1.2 Konsep Pelayanan Publik

### a) Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam pemerintahan. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik berimplikasi terhadap kepuasan masyarakat, karena masyarakat menilai secara langsung kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat *hayat* dan *indri* (2017:22), adalah memberikan dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesional pelayanan ditunjuang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia juga menjadi indikator penting dalam pelayanan publik<sup>10</sup>.

Menurut *Kecana Syafie* dan *Welasari* (2015) di dalam buku *Hayat* (2017:16), terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada sepuluh (10) *variabel* kualitas pelayanan, yaitu:

1. Adanya keandalan (*reliability*) Yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*) yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat dan tanggap.
3. Adanya kecakapan berwenang (*competence*) yaitu tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberi pelayanan.
4. Adanya jalan untuk memulai (*aces*) yaitu untuk mengadakan kontak dan pendekatan .
5. Adanya sopan satun (*courtesy*) yaitu sikap/prilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/ hubungan pribadi.
6. Adanya hubungan baik (*communication*) yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau inspirasi

---

<sup>10</sup>. Dalam buku Hayat, Pelayanan Publik, Manajemen Pelayanan Publik (2017:22),

pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

7. Adanya kepercayaan (*security*) yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.
8. Adanya jaminan (*credibility*) yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
9. Adanya pengertian (*understanding*) yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan.
10. Adanya penampilan yang baik (*appearance*) yaitu melakukan pelayanan dengan penampilan yang baik.

Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai setiap poin yang di atas ialah :

**Keandalan (*Reliability*):** Keandalan dalam pelayanan merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat dipercaya. Ini berarti bahwa pelanggan dapat mengandalkan penyedia layanan untuk memenuhi janji-janji mereka, baik dalam hal kualitas, waktu, maupun hasil. Keandalan menciptakan rasa aman bagi pelanggan, karena mereka tahu bahwa mereka akan mendapatkan apa yang mereka harapkan setiap kali mereka menggunakan layanan tersebut.

**Tanggapan Baik (*Responsiveness*):** Tanggapan baik adalah kemampuan petugas untuk merespons permintaan dan kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Ini mencakup kecepatan dalam memberikan layanan, serta kesiapan dalam menangani pertanyaan atau masalah yang muncul. Pelayanan yang responsif menunjukkan bahwa penyedia layanan menghargai waktu dan kebutuhan pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

**Kecapakan Berwenang (*Competence*):** Kecapakan berwenang mengacu pada pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Ini mencakup pelatihan yang memadai, pengalaman, dan pemahaman yang mendalam tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Kecapakan yang baik memastikan bahwa petugas dapat memberikan informasi yang akurat dan solusi yang tepat kepada pelanggan.

Jalan untuk Memulai (*Access*): Aksesibilitas dalam pelayanan berarti bahwa pelanggan dapat dengan mudah menghubungi dan mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Ini mencakup berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, atau media sosial, serta lokasi fisik yang mudah dijangkau. Akses yang baik memudahkan pelanggan untuk memulai interaksi dan mendapatkan bantuan yang mereka perlukan.

Sopan Santun (*Courtesy*): Sopan santun dalam pelayanan mencakup sikap ramah, bersahabat, dan menghargai pelanggan. Petugas yang menunjukkan sopan santun akan lebih mampu membangun hubungan positif dengan pelanggan, yang dapat meningkatkan pengalaman mereka. Sopan santun juga mencakup kesediaan untuk mendengarkan dan memenuhi keinginan pelanggan, serta menciptakan suasana yang nyaman dalam interaksi.

Hubungan Baik (*Communication*): Komunikasi yang baik adalah kunci dalam pelayanan yang efektif. Ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan menyampaikan informasi dengan jelas. Penyedia layanan yang baik akan selalu berusaha untuk menjaga saluran komunikasi terbuka, sehingga pelanggan merasa didengar dan dihargai.

Kepercayaan (*Security*): Kepercayaan dalam pelayanan berkaitan dengan jaminan bahwa layanan yang diberikan aman dan bebas dari risiko. Pelanggan harus merasa bahwa mereka tidak akan mengalami bahaya atau kerugian saat menggunakan layanan. Ini mencakup perlindungan data pribadi, keamanan fisik, dan kepastian bahwa layanan akan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Jaminan (*Credibility*): Jaminan mencakup sikap jujur dan transparan dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Penyedia layanan yang kredibel akan selalu berusaha untuk memenuhi janji-janji mereka dan tidak memberikan informasi yang menyesatkan. Kejujuran ini penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Pengertian (*Understanding*): Pengertian dalam konteks pelayanan berarti melakukan upaya untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Ini mencakup pengumpulan umpan balik, survei, dan interaksi langsung untuk mengetahui apa yang diinginkan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan mereka,

penyedia layanan dapat menyesuaikan penawaran dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penampilan yang Baik (*Appearance*): Penampilan yang baik mencakup cara penyedia layanan menyajikan diri mereka, baik secara fisik maupun dalam cara mereka menyampaikan layanan. Penampilan yang rapi dan profesional dapat menciptakan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Selain itu, penampilan yang baik juga mencakup lingkungan fisik tempat layanan diberikan, yang harus bersih dan nyaman.

Penjelasan ini memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang setiap aspek pelayanan yang Anda sebutkan, serta pentingnya masing-masing dalam menciptakan pengalaman masyarakat yang positif. Terdapat korelasi dan koherensi yang saling bergantung antara pemerintah dan layanan yang diberikan. Setiap lembaga publik harus berhubungan dengan beberapa pelayanan publik atau mempunyai kontak langsung dengan masyarakat, sebagai unsur utama penyelenggaraan pemerintahan, pada sektor swasta. Pemerintah sebagai penyedia jasa mengatur proses dan tata cara dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai standar yang ditentukan, dalam hal ini prosedur operasional standar pengumuman layanan. Ketentuan penggunaan penerima manfaat layanan juga diatur sedemikian rupa sehingga bahwa layanan tersebut sesuai dengan harapan bersama. Selain pelayanan teknis, aspek non teknis juga mempengaruhi proses pelayanan. Ini termasuk kualitas sumber daya perangkat. Kualitas dan kompetensi petugas pelayanan juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>11</sup> Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

---

Dari uraian dalam UU Nomor. 25/2009 tersebut di atas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, dan terukur merupakan suatu amanah yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hal ini merupakan upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terhadap pelayanan publik. Tantangannya adalah pemerintah harus menyediakan sumber daya aparatur yang memadai dan kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk memberikan pelayanan publik yang prima.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai pelayanan dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut *Carol W Lewis* dan *Stuart C Gilman*, publik berada di bawah kepercayaan publik. Pelayanan publik diselenggarakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>12</sup>. Nilai akuntabilitas terhadap pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian dari pelayanan publik untuk menjaga kepercayaan dalam pelayanan publik.

Kepercayaan masyarakat adalah landasan kebaikan. Jika dianalisa secara khusus, pelayanan adalah pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, yang diatur oleh badan hukum. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika mengabdikan, maka yang benar adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional.

Bentuk dan cara pelayanan juga menjadikan makna tidak dapat dipisahkan dari pelayanan itu sendiri. Melayani berarti dengan sungguh-sungguh melayani orang-orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya agar

---

<sup>12</sup> Carol W Lewis and Stuart C Gilman, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide* (John Wiley & Sons, 2005).

mendatangkan kepuasan dan kemaslahatan. Pada saat yang sama, dalam konteks pelayanan publik, memenuhi kebutuhan yang terkait dengan kepentingan publik. Utilitas menyediakan semua aspek pelayanan dasar yang perlu dipenuhi oleh utilitas sesuai dengan ketentuannya.

Pelayanan publik adalah suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat. Pelayanan adalah pemberian pelayanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional, baik pelayanan, barang administrasi dalam rangka kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik mendatangkan kepuasan kepada masyarakat dengan pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan, tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikannya secara bertanggung jawab dan maksimal. Pelayanan yang optimal merupakan harapan seluruh masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat, adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Keberadaan sumber daya perangkat merupakan elemen utama layanan. Ini adalah perangkat yang bersentuhan langsung dengan sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, diperlukan kompetensi dan tanggung jawab secara menyeluruh, karena berkaitan dengan tugas dan fungsi yang melekat pada dirinya. Aparatur negara merupakan kunci keberhasilan pelayanan pada instansi atau lembaga pemerintahan. Jika aparturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya mutu pelayanan publik ditentukan oleh siapapun yang memberikan pelayanan tersebut.

#### **b) Asas Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;

- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

**c) Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (Dalam buku Agus Fanar, 2009: 56).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Didalam Pasal 5 dijelaskan bahwa Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat yaitu: *substantif, administratif, teknis*. Didalam Pasal 8 dijelaskan persyaratan administratif dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi: standar

pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Sedangkan Standar Pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu: Jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

#### **d) Fungsi Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan berkualitas baik dipengaruhi oleh rancangan yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju sistem manajemen dan ketertiban yang profesional. Kinerja profesional dengan memaksimalkan potensi sumber daya yang kompeten dan berdaya saing mempunyai implikasi positif terhadap kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan umum dan keterampilan yang dimiliki setiap perangkat mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk, masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan pembuatannya.

Begitu pula aparatur juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, baik dalam segi waktu penyelesaian

maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

#### **e) Tujuan Pelayanan Publik**

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

Namun demikian, tujuan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami berbagai kendala dan tantangan. Sofian dalam mengemukakan 4 (empat) kendala yang dihadapi oleh Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik, yaitu: Pertama, politik. Persoalan politik menjadi bagian tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan. Sistem politik Indonesia dengan demokratisasinya memberikan ruang yang luas bagi elemen politik untuk berkompetisi dalam jabatan politik. Bentuk koalisi dalam perpolitikan, menimbulkan ketidakstabilan dalam ruang-ruang publik. Hal itu berdampak pada jalannya pemerintahan. Koalisi politik yang tidak permanen mengakibatkan proses dalam administrasi pelayanan publik terkendala dengan banyaknya kepentingan politik.

### **2.1.3 Kesejahteraan Sosial**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (*Balai Pustaka, 1994*), makna kesejahteraan adalah hal atau keadaan sejahtera, keamanan, keselamatan, ketentraman, kemakmuran dan sebagainya. Sedangkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1998 menyebutkan, kesejahteraan sosial adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial baik material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, ketentraman lahir dan batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban asasi manusia sesuai dengan Pancasila.

Menurut *Walter A. Fridlander* Mendefinisikan Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisir dari usaha-usaha dan lembaga-lembaga sosial yang ditujukan untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan serta untuk mencapai relasi perseorangan dan sosial yang dapat memungkinkan mereka mengembangkan kemampuan-kemampuannya secara penuh untuk mempertinggi kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat. Definisi di atas menjelaskan bahwa: Pertama Konsep kesejahteraan sosial sebagai suatu sistem atau “*organized system*” yang berintikan lembaga-lembaga dan pelayanan sosial. Kedua, Tujuan sistem tersebut adalah untuk mencapai tingkat kehidupan yang

sejahtera dalam arti tingkat kebutuhan pokok seperti sandang, pangan, papan, kesehatan dan relasi-relasi sosial dengan lingkungannya. Ketiga tujuan tersebut dapat dicapai dengan cara, meningkatkan kemampuan individu baik dalam memecahkan masalahnya maupun dalam memenuhi kebutuhannya. Kesejahteraan sosial sebagai lembaga yang memberikan pelayanan pertolongan guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan kesehatan, standar kehidupannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial baik pribadi maupun kelompok dimana kebutuhan keluarga dan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Kesejahteraan sosial memiliki tujuan-tujuan yang jelas untuk mencapai terwujudnya suatu kondisi sejahtera yang diharapkan. Tujuan utama kesejahteraan sosial adalah untuk mewujudkan keberfungsian sosial manusia, agar terpenuhinya kebutuhan dan tercapainya relasi serta adaptasi dengan lingkungan secara baik di 30 masyarakat. Kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. dikutip dari <sup>13</sup> diantaranya:

- 1) Fungsi Pencegahan (*Preventive*) Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu polapola baru dalam hubungan serta lembaga-lembaga sosial baru.
- 2) Fungsi Penyembuhan (*Curative*) Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat.
- 3) Fungsi Pengembangan (*Development*) Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat.

---

<sup>13</sup> Adi Fahrudin, 'Pengantar Kesejahteraan Sosial, PT', *Refika Aditama, Bandung*, 2012.

- 4) Fungsi Penunjang (*Supportive*) Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

Fungsi –fungsi tersebut berusaha dicapai untuk mengurangi tekanan dan mencegah munculnya masalah sosial baru. Secara kompleks fungsi-fungsi kesejahteraan sosial masing-masing fungsinya memiliki fokus tersendiri. Pada fungsi pencegahan ditujukan untuk memperkuat setiap orang untuk terhindar dari masalah baru. Fungsi penyembuhan ditujukan untuk pemulihan bagi setiap orang pada masalah kondisi pribadi agar berfungsi kembali. Pada fungsi pengembangan ditujukan untuk memberikan atau membantu pada proses pengembangan sumber daya sosial masyarakat. Pada fungsi penunjang untuk membantu mencapai sektor pelayanan sosial lainnya, dari penjelasan dan fungsi-fungsi kesejahteraan sosial yang kitaketahui ialah kesejahteraan sosial suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan materi, spiritual dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya yang dimana dari itu kesejahteraan sosial yang terjadi dikecamatan medan perjuangan iala terjadi dari beberapa program yang dimana;

- 1) Pembinaan Kerukunan antar suku dan intara suku umat beragama, ras dan golongan lainnya.
- 2) Program pembinaan persatuan dan kesatuan.

Banyaknya dari kita bahwasannya menyatakan kesejahteraan sosial itu seperti pemberian saluran bantuan atau sering disebut PKH, BLT dan lain sebagainya padahal dari kesejahteraan sosisl itu sendiri ialah kesejahteraan sosial suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam program yang dibentuk oleh intansi pemerintahan.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini peneliti menyajikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relavan dengan penelitian ini. Adapun yang telah melakukan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut :

*Pertama* Anita Asriani, dalam tesisnya yang berjudul “*Strategi Pelayanan Publik dari Kantor Kecamatan ke Kota Parepare*”, penelitian ini merupakan

penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. *Tujuannya* untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan kecamatan di kantor kecamatan Ujung Kota Parere, mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang ada di kantor kecamatan Ujung Kota Parere dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pengumpulan data digunakan metode observasi dan dokumentasi. Sumber datanya adalah komunitas pekerja kantoran kabupaten Ujung Parere. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan kantor kecamatan Ujung Parere dalam pengabdian masyarakat, kantor kecamatan Kota Parere mencoba mengisi dimensi-dimensi tersebut pelayanan publik yang terdiri dari dimensi nyata, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati. Sedangkan faktor penghambatnya adalah tidak adanya android, sehingga kami berharap para pegawai rajin datang untuk berdiskusi pelayanan kantor kecamatan ketidakhadiran pejabat yang bersangkutan. Faktor pendukungnya adalah infrastruktur yang lengkap, kantor yang ramah dan etos kerja yang sangat baik karyawan.

*Kedua, Gerdha Ninda Mutiafera* dalam tesisnya yang berjudul “*Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sedayu Bantul*”, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini *bertujuan* untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Informan kunci penelitian yaitu kepala bagian pelayanan umum di Kantor Kecamatan Sedayu Bantul. Informan pendukung adalah petugas pengabdian masyarakat asal Kecamatan Sedayu. Pengumpulan data menggunakan observasi, teknik wawancara dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, penyajian data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Linguistik data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai berikut: kualitas pelayanan publik di kantor Kabupaten Bantul, dimensi nyata kabupaten belum terlaksana dengan baik yang berkaitan dengan kenyamanan pengguna jalan, tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan agen, the kemudahan akses dan fungsionalitas pengguna. Dimensi keandalan Kecamatan Sedayu masih kurang karena belum

jelasan standar pelayanan , masih kurangnya personel dan kurangnya agen pelayanan. Dimensi asuransi Kecamatan Sedayu belum mempunyai jaminan kecepatan bagi pengguna jasa masih terdapat biaya terkait pelayanan birokrasi. Dimensi empati petugas kecamatan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan, namun selalu mengutamakan kepentingan pribadinya di hadapan pengguna jasa. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sementara itu, faktor eksternal meliputi model pelayanan dan prosedur pemberian layanan yang belum optimal.

*Ketiga, Misida Nova Sari Dewi Br Marpaung* dalam bukunya yang berjudul “*Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum*”, penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini **bertujuan** untuk mengetahui analisis pelayanan publik terhadap pelaksanaan kajian ketertiban umum pada satuan kepolisian pamong praja Kabupaten Serdang. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam menjaga ketertiban umum dalam ditinjau dari ketepatan waktu, fasilitas jadwal, kemudahan akses terhadap pelayanan, keramahan dan kenyamanan, secara keseluruhan berjalan cukup baik, jika ada adalah hambatan di lapangan, selalu ada diatasi oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Serdang Deli Upaya dan hambatan dalam pelayanan publik untuk menjamin masyarakat di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja kabupaten Deli Serdang. Dalam upayanya, departemen kepegawaian dewan atas perintah, menerima aspirasi dan menjelaskannya, memberikan pendidikan masyarakat. Dari segi kendala , yang dicapai PP adalah jumlah personel Satpol yang tidak mencukupi. Ada belum ada gedung atau fasilitas perkantoran, sumber daya manusia dan personel polisi pamong praja belum ideal dan ada regulasi sebagai kerangka undang-undang.

*Keempat, Danu Ridho Wiyudha* dalam tesisnya yang berjudul “*Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas Medan*”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini membahas tentang strategi peningkatan pelayanan di kantor kecamatan Medan Amplas dan apa saja pengaruhnya terhadap strategi peningkatan

elayanan publik dan pelayanan publik kantor kecamatan Medan yang menerapkan UU Nomor. 25 tahun 2009. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yang diawali dengan proses yaitu reduksi data, data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data berasal dari studi kepustakaan, studi lapangan antara lain pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan untuk memperoleh informasi yang lebih jelas sesuai dengan hal tersebut diperlukan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran keseluruhan bahwa strategi untuk meningkatkan pelayanan publik Kantor Kecamatan Medan Amplas dimaksimalkan implementasi strategi peningkatan pelayanan publik dan diterapkan UU Nomor. .tahun 2009. Kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan pelayanan Kantor Kecamatan Medan Amplas adalah keterampilan IT dan kondisi kerja.

*Kelima, Cici Permata Sari* dalam tesisnya yang berjudul “*Kinerja Pelayanan Publik Dalam Bidang Perdamaian dan Ketertiban Umum Di Lingkungan Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai* “ Penelitian merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kecamatan merupakan merupakan organisasi pemerintah yang berhubungan langsung paling dekat dengan masyarakat, yang menjadi ujung tombak keberhasilan pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penilaian aparatur sipil negara kecamatan merupakan upaya peningkatan pelayanan publik dengan menempatkan sumber daya manusia dalam pengelolaan yang efektif dan efisien, sehingga akan tercipta keadaan yang lebih baik. Dalam menjalankan fungsinya memberikan pelayanan publik, setiap perangkat harus memperhatikan nilai-nilai etika pengambilan keputusan demi kepentingan umum dan selalu berpedoman pada nilai-nilai kejujuran, kebijaksanaan, tanggung jawab disiplin kerja. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana aparatur kecamatan Tegal Sari Mandala II Medan Denai meningkatkan pelayanan publik pada khalayak ketertiban dan ketertiban. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan aparatur pelayanan publik Kecamatan Tegal Sari Mandala II. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimana data dikumpulkan melalui wawancara observasional. Informan yang dijadikan sumber informasi masyarakat, camat, camat, camat dan

staf kecamatan Tegal Sari Mandala II. Hasil penelitian menjelaskan bahwa evaluasi ketertiban dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih jauh dari optimal, karena tingkat kinerja Kecamatan Tegal Sari Mandala II belum optimal, dapatkah dianggap kurangnya pelatihan dalam meningkatkan kinerjanya dan oleh tidak melaksanakan tugas pokoknya sebagai PNS Kecamatan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai.

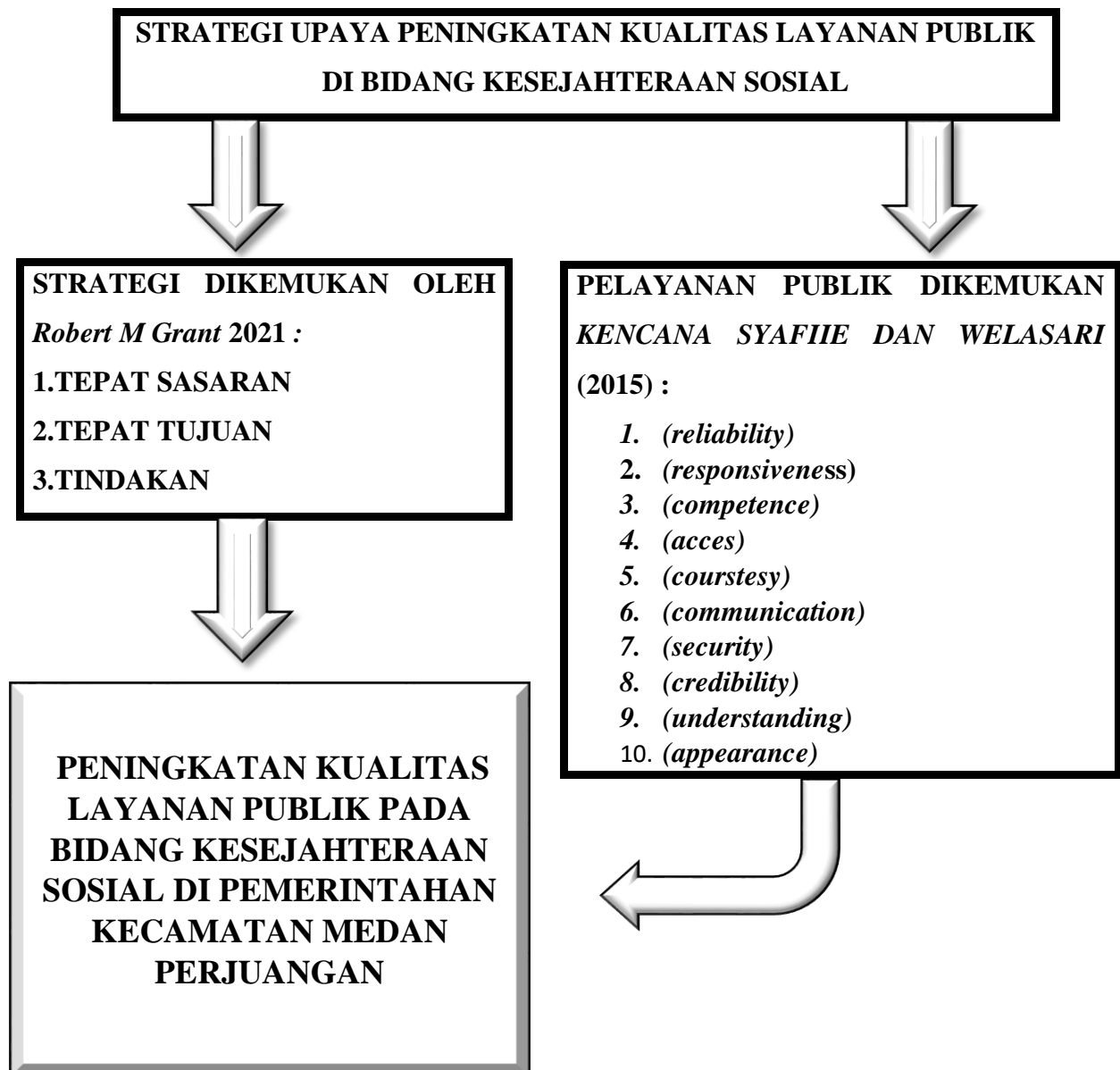
**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

<b>Hasil penelitian terdahulu</b>		
<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Kesimpulan</b>
<p>Kelima penelitian diatas menggunakan pendekatan kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi, menggunakan teknik analisis data dengan cara melakukan reduksi data, penyajian data, menggambar kesimpulan dan ada juga yang menggunakan teknik triangulasi.</p> <p>Semua penelitian berfokus pada pelayanan publik berbagai instansi pemerintah dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas atau strategi peningkatan pelayanan publik.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan obyek penelitian yang berbeda, fokus penelitian yang berbeda, tujuan yang berbeda, hasil yang berbeda dan dimensi kualitas pelayanan yang berbeda.</p>	<p>Berdasarkan persamaan dan dengan hasil penelitian sebelumnya di atas, maka kelima penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai strategi, kualitas dan analisis pelayanan publik di berbagai bidang pemerintahan di Indonesia.</p> <p>Secara umum, seluruh penelitian berfokus pada khalayak dan menggunakan pendekatan serupa . Masing-masing penelitian memiliki fokus, tujuan, dan hasil berbeda yang mengidentifikasi berbagai masalah dan solusi tergantung pada dan lokasi penelitian.</p>

### 2.3. Kerangka Berfikir

Dalam bukunya *Research Methods For Business*, ia menyatakan kerangka adalah suatu model konseptual yang teorinya dikaitkan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai permasalahan penting.<sup>14</sup>

Kerangka berpikir juga diartikan sebagai gejala sementara yang menjadi pokok permasalahan. Oleh karena itu, dibuatlah kerangka berpikir ketika menjelaskan konsep penelitian. Dengan demikian, kerangka berpikir dapat diibaratkan seperti alur logika yang mengalir dalam penelitian.



<sup>14</sup>. bukunya *Business Research* (1992), mengemukakan bahwa, kerangka berfikir