

**OPTIMALISASI SDM DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN SEMARANG**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Nihlah Noviana

NIM : 30401900234

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2023

SKRIPSI

**OPTIMALISASI SDM DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN SEMARANG**

Disusun Oleh :
Nihlah Noviana
NIM : 30401900234

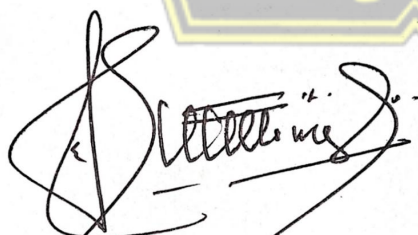
Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian **Skripsi**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 1 Februari 2023

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Drs. Bomber Joko S. Utomo, M.M

NIK. 220485010



Taufik Haryanto, S.E., M.M

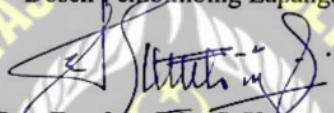
NIP. 19770101 199603 1 003

HALAMAN PERSETUJUAN**SKRIPSI****OPTIMALISASI SDM DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN SEMARANG**

Disusun Oleh :


Nihlah Noviana

NIM : 30401900234


Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 01 Maret 2022Susunan Dewa Penguji
Dosen Pembimbing Lapangan,
Dr. Bomber Joko S. Utomo, M.M

NIK. 220485010

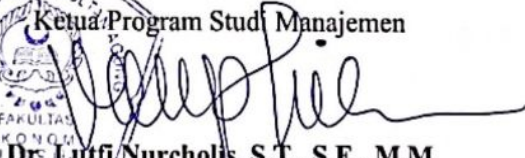
Dosen Penguji 1


Dr. Moch Zulfa, MM
NIK. 0616085903

Dosen Penguji 2


Dr. Asyhari, SE, MM
NIK. 0624116601Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Tanggal 01 Maret 2022

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

NIK. 0623036901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nihlah Noviana
NIM : 30401900234
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “OPTIMALISASI SDM DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SEMARANG” merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan cara yang baik sesuai dengan kode etik atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran kode etik ilmiah dalam penyusunan penelitian skripsi ini.



Semarang, 12 Maret 2023

Yang menyatakan,



Nihlah Noviana
NIM. 30401900234

ABSTRAK

Optimalisasi SDM dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Laporan magang MB-KM ini ditunjukkan untuk membantu mengoptimisasi SDM dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang agar tercipta hubungan yang harmonis antar pekerja dan pemberi kerja, untuk keperluan tersebut, pengamatan dan pengumpulan data telah dilakukan selama kurang lebih 4 bulan magang di Dinas Sosial Kabupaten Semarang dan diawasi langsung oleh Dosen supervisor dan juga Dosen Pembimbing Lapangan. Hasil dari kegiatan magang MB-KM yang dilakukan selama kurang lebih 4 bulan, penulis bisa mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi di tempat magang yang sekaligus menjadi objek magang yang akan dibahas.

Kata Kunci : Optimalisasi, SDM, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTACT

Optimization of Human Resources and Service Quality to Increase Customer Satisfaction at the Semarang District Social Service. This MB-KM internship report is shown to help optimize human resources and service quality to increase customer satisfaction at the Semarang Regency Social Service in order to create harmonious relations between workers and employers, for this purpose, observations and data collection have been carried out for approximately 4 months of apprenticeship at the Semarang District Social Service and supervised directly by supervisory lecturers and also field supervisors. The results of the MB-KM internship activities which were carried out for approximately 4 months, the author was able to identify problems that occurred at the internship site which also became the object of the internship to be discussed.

Keywords : Optimization, HR, Service Quality, Customer Satisfaction

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrahmanirrahim, dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa mengiringi setiap langkah maupun aktivitas, sehingga dapat menyelesaikan pra laporan magang MB-KM yang berjudul "OPTIMALISASI SDM DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SEMARANG". Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW beserta para keluarga dan para sahabat yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat Islam. Pra laporan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari dalam penyusunan pra Laporan Magang MBKM ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan berkah, rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan pra laporan magang MBKM.
2. Bapak Prof. Heru Sulisty, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

4. Bapak Drs. Bomber Joko S. Utomo, M.M selaku Dosen Pembimbing Laporan magang yang selalu bersedia dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan magang MB-KM sehingga pra laporan magang MBKM ini selesai tepat pada waktunya.
5. Seluruh *staff* pengajar Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu bermanfaat dan mendukung kelancaran program magang MB-KM.
6. Bapak Taufik Haryanto, S.E., M.M selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sekaligus supervisor penulis saat magang di Dinas Sosial Kabupaten Semarang yang telah memberikan kesempatan serta mendukung proses berjalannya kegiatan magang sampai penyusunan pra laporan magang MBKM dan seluruh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang yang telah membantu penulis saat magang.
7. Kedua orang tua, Bapak tercinta Muhsin dan Ibu tersayang Sri Astuti yang senantiasa telah memberikan kasih sayang dan dukungan baik secara moril maupun materiil serta doa yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih telah memberikan dukungan penuh kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan program studi ini dengan baik. Semoga Allah SWT selalu melindungi keluarga dalam lindungan-Nya, Aamiin.
8. Kakak pertama penulis Hani'atun Nikmah yang telah memberikan dukungan dan keponakan penulis Airani terima kasih atas hiburannya dan kerandomannya yang dapat membuat *mood* penulis menjadi lebih baik.

9. Kakak kedua penulis Farid Husni yang sering membuat rusuh dan pengganggu. Tetapi tetap berterima kasih karena terkadang memberikan perhatian tanpa penulis sadari.
10. Seluruh mahasiswa-mahasiswi angkatan 2019 Universitas Islam Sultan Agung Semarang, kelas Manajemen “F”, teman-teman magang yang telah menemani dan berproses bersama. Semoga kita semua sukses selalu dan dimudahkan segalanya, Aamiin.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas kontribusi dan waktunya dalam pelaksanaan serta penyusunan pra laporan magang MBKM.
12. Terakhir, terima kasih banyak kepada diri sendiri yang telah berusaha dan membuktikan bahwa sampai saat ini masih dapat berjuang, bertahan dan melalui segala rintangan yang ada dengan ikhlas tanpa ada kata menyerah. Selamat atas doa, usaha dan perjuangan yang sungguh-sungguh sehingga dapat mencapai proses akhir ini.

Penulis menyadari bahwa pra laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan yang ada. Untuk itu penulis sangat mengharapkan segala bentuk dukungan baik berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun, demi kesempurnaan laporan magang.

Wassalamu’alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Semarang, 17 Juni 2022

Penulis,

Nihlah Noviana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iv
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah dan Tujuan Magang	1
1.1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1.2 Tujuan Magang	5
1.2 Sistematika Laporan	5
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	8
2.1 Profil Organisasi	8
2.1.1 Dasar Hukum Pembentukan Organisasi	8
2.1.2 Visi dan Misi Organisasi	9
VISI 9	
2.1.3 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Organisasi	9
2.1.3.1 Kedudukan Organisasi	9
2.1.3.2 Tugas dan Fungsi Organisasi	9
2.1.4 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Semarang.....	15
2.2 Aktivitas Magang	16

2.2.1 Tempat Magang.....	16
2.2.2 Pelaksanaan Magang	17
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	19
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	22
4.1 Kualitas Pelayanan	22
4.2 Kepuasan Masyarakat.....	30
BAB V METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	35
5.1 Metode Pengumpulan Data.....	35
5.2 Analisis Data.....	36
BAB VI PEMBAHASAN.....	38
6.1 Pembahasan Masalah	38
6.2 Pembahasan Solusi.....	38
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	44
7.1 Kesimpulan	44
7.2 Rekomendasi.....	44
7.2.1 Bagi Pemerintah Daerah.....	44
7.2.2 Bagi Dinas Sosial Kabupaten Semarang	45
7.2.3 Bagi Akademisi	47
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	48
8.1 Manfaat Magang MB-KM.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Alur Pelayanan SLRT	15
Tabel 22.1 Wawancara	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Susunan Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Semarang	16
Gambar 8.1 Buku BNBA masyarakat yang ingin berkonsultasi atau mengajukan surat rekomendasi	89
Gambar 8.2 Data rekap arsip digital	89
Gambar 8.3 Aplikasi SIKS-NG	90
Gambar 8.4 Surat Rekomendasi permohonan cetak Kartu KIS	91
Gambar 8.5 Surat Rekomendasi permohonan Reaktivasi KIS	91
Gambar 8.6 Surat Rekomendasi permohonan KIP	91
Gambar 9.1 Pamflet SLRT	92
Gambar 10.1 Sosialisasi dengan Operator Desa	93
Gambar 11.1 Sosialisasi Pembinaan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Kabupaten Semarang	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Identitas Magang	52
Lampiran 2 : Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM.....	53
Lampiran 3 : Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang MB-KM	63
Lampiran 4 : Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Pembimbing Lapangan	84
Lampiran 5 : Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Supervisor	85
Lampiran 6 : Surat Permohonan Magang	86
Lampiran 7 : Surat Balasan Permohonan Magang MBKM	87
Lampiran 8 : Proses Pelayanan Surat Rekomendasi BPJS atau KIS dan KIP	89
Lampiran 9 : Pamphlet SLRT	92
Lampiran 10 : Sosialisasi Pemutakhiran DTKS.....	93
Lampiran 11 : Sosialisasi Pembinaan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Kabupaten Semarang	94
Lampiran 12 : Tabel Wawancara	95

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah dan Tujuan Magang

1.1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan. Menurut Raymond, Hatane and Hutabarat (2018) Sumber daya manusia adalah sesuatu yang perlu dikelola, diatur, dan dimanfaatkan oleh setiap bisnis agar dapat berfungsi secara efektif dan membantu bisnis dalam mencapai tujuannya.. Pengelolaan sumber daya manusia organisasi yang profesional dituntut untuk memenuhi tuntutan dan kemampuan karyawan secara seimbang. Karena semakin diterima bahwa manusia berfungsi sebagai sumber daya dalam organisasi, semakin didorong untuk memperoleh pengetahuan tentang bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia tersebut untuk mencapai kondisi yang optimal. Kualitas sumber daya manusia organisasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dan kinerjanya. Banyak organisasi atau institusi harus mampu memaksimalkan kinerja karyawan di era globalisasi saat ini. Akibatnya, bisnis perlu dapat meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk mengatasi hal tersebut aspek yang paling penting dalam pengembangannya untuk difokuskan adalah sumber daya manusia karena keberadaan Sumber daya manusia yang kompeten akan membantu.

signifikan dalam memaksimalkan kinerja dalam suatu organisasi atau lembaga. (Casio, 2006).

Bahkan dalam kasus yang paling ekstrim sekalipun, Dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. (Sinambela, 2010). Akibatnya, pelayanan publik yang mereka terima menuntut tingkat kualitas tertentu. Kualitas layanan yang diberikan kepada penerima oleh penyedia layanan dapat digunakan untuk mengevaluasi layanan publik. Jika penyedia layanan memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi, mereka dianggap baik. Menurut Hardiansyah (2011:40) Ketika layanan publik disediakan, kualitas layanan itu dievaluasi. Kualitas layanan adalah keadaan yang terus berkembang yang dipengaruhi oleh produk layanan, orang, dan proses lingkungan.. Kualitas pelayanan memiliki dua jenis yaitu barang dan jasa. Secara umum, jasa adalah kegiatan yang tidak berwujud, tidak dapat disimpan dan tidak dapat dimiliki. Di dalam sebuah instansi pemerintah, pelayanan yang diberikan yaitu jasa salah satunya Dinas Sosial Kabupaten Semarang yang dipegang oleh Kementerian Sosial. Pelayanan yang diberikan Dinas Sosial ialah pelayanan kepada masyarakat kurang mampu. Tujuan dari Pelayanan dalam Dinas Sosial adalah untuk mengangkat sekaligus menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pihak Pemerintah.

Dinas Sosial Kabupaten Semarang memiliki pelayanan dengan program Bantuan Sosial yang disebut Sistem Pelayanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Masyarakat terhubung dengan program dan layanan

melalui Sistem Pelayanan dan Rujukan Terpadu (SLRT). layanan berdasarkan kebutuhan dan keluhan mereka untuk membantu mereka memahami dan mengidentifikasi berbagai masalah masyarakat seperti kebutuhannya (Pebrianti et al., 2021). Yang berhak untuk mendapatkan layanan yaitu berdasarkan Permensos No 5 Tahun 2019 disebut sebagai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) adalah warga dengan status kesejahteraan sosial 40% terendah dan sudah terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Agar masyarakat mendapatkan bantuan sosial, maka harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke kantor Desa atau Kelurahan untuk masuk ke dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Pemutakhiran usulan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) akan direkap oleh Desa atau Kelurahan dari Microsoft Excel dikirim ke email Dinas Sosial. Kemudian Dinas Sosial melakukan finalisasi *upload* usulan dan menyetujui hasil verifikasi dan validasi kelayakan penerima bantuan sosial dari aplikasi Aplikasi Sistem Kesejahteraan Sosial Generasi Penerus (SIKS-NG) dilengkapi dengan pengesahan Bupati setiap tanggal 20. Hasil pengesahan tersebut dikirim ke Kementerian Sosial Republik Indonesia, maka masyarakat harus menunggu data baru hasil penetapan Surat Keputusan (SK) Mensos RI paling cepat yaitu dua bulan.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih sering ditemui kendala atau keluhan yang sering ditemukan di lapangan yaitu masih belum optimalnya SDM di Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Karena beberapa pegawai masih mendapatkan pekerjaan yang tidak ada sangkut pautnya

dengan bidangnya di awal, tetapi harus melaksanakan pekerjaan tersebut. Yang semula hanya fokus pada satu bidang dan hasilnya optimal, kemudian dibarengi dengan pekerjaan lain di luar bidangnya sehingga menjadi tidak optimal. Jika sumber daya manusia tidak optimal maka kualitas pelayanan yang diberikan akan menurun. Dan masih banyak adanya masyarakat tidak tahu apa saja syarat yang harus dipenuhi. Karena masyarakat belum terdaftar dalam Salah satu persyaratan utama penerima manfaat program Sistem Pelayanan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya bantuan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Semarang masih di bawah standar, dimana penyampaian informasi mengenai pelayanannya sendiri masih sangat minim sehingga menimbulkan kualitas pelayanan yang masih rendah. Padahal dalam fungsinya sendiri Dinas Sosial Kabupaten Semarang yang ditempati untuk melaksanakan program magang MBKM ini, salah satu fokus utamanya yaitu melayani masyarakat tentang dokumen penanganan masyarakat kurang mampu. Sehingga masalah ini dianggap urgensi karena pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial sendiri masih belum dapat menangani masalah ini. Salah satu indikator kinerja yang dapat digunakan instansi pemerintah untuk memenuhi tanggung jawabnya adalah kepuasan masyarakat. Setelah masyarakat ikut serta secara langsung dalam pemenuhan berbagai kepentingan terkait instansi pemerintah, berbagai persepsi masyarakat akan muncul dengan sendirinya (Pramularso, 2020).

Maka dari itu jika sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang optimal, maka hal itu memberikan dampak yang positif dalam pandangan masyarakat dan masyarakat akan menjadi puas terhadap kinerja pegawai.

1.1.2 Tujuan Magang

1. Menambah wawasan dan kemampuan praktis dalam dunia kerja melalui Dinas Sosial Kabupaten Semarang.
2. Mendapatkan pengalaman kerja di Dinas Sosial Kabupaten Semarang.
3. Memperoleh gambaran baru dalam pengembangan manajemen data.
4. memperoleh perspektif baru tentang perkembangan ilmu kehumasan.
5. dapat membantu tugas-tugas terkait jabatan di unit kerja.
6. Pengembangan kepribadian dan kemampuan berkomunikasi serta kerja sama di tempat kerja dengan mengingat mempraktikkan suatu kondisi berdasarkan apa yang telah dipelajari siswa.
7. Menjadi momentum yang menghubungkan para pihak dalam hubungan baik. Dinas Sosial Kabupaten Semarang dengan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

1.2 Sistematika Laporan

Penulis menggunakan struktur penulisan laporan ini yang terbagi menjadi lima bab dengan sistematika sub-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Komponen pendahuluan menyangkut :

1. Latar Belakang dan Tujuan Magang

- Dalam Laporan Kasus Bisnis Magang MB-KM ini, mahasiswa mendiskusikan argumen dan alasan di balik topik yang dipilih.
- Latar belakang harus menunjukkan urgensi topik, tetapi tidak menjelaskan alasan magang atau Laporan Kasus Bisnis Magang MB-KM. Singularitas topik (masalah saat ini), singularitas industri, masalah atau risiko yang disajikan, atau ketidaksepakatan menunjukkan urgensi, misalnya.
- Alasan menulis tentang magang digariskan oleh mahasiswa.
- Apa yang akan dibahas dalam bab analisis harus tercermin dalam tujuan.

2. Sistematika Business Cases Report Magang MB-KM

Mahasiswa memberikan gambaran tentang bab dan subbab Laporan Kasus Bisnis Magang MB-KM.

BAB II : PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

Siswa dapat menambahkan sub-bab ke profil organisasi lokasi magang jika diizinkan oleh pemberi kerja. Ketika seorang siswa membuat sub-bab dari profil organisasi siswa mereka, itu menjelaskan hal berikut:

1. Siswa mendeskripsikan profil organisasi tertentu yang berfungsi sebagai konteks topik.
2. Ciri-ciri organisasi yang berkaitan dengan pokok bahasan yang dibahas dicantumkan dalam profil organisasi. Karakteristik tersebut dapat

mencakup prosedur bisnis, struktur organisasi, dan aturan dan peraturan terkait., dan karakteristik serupa lainnya.

3. Proses organisasi menghasilkan nilai bagi pemangku kepentingan (seperti melalui produk atau layanannya) juga dimasukkan dalam profil organisasi.
4. Selain itu, Profil organisasi menggambarkan prosedur manajemen dan akuntansi yang membantu perusahaan mencapai tujuannya, terutama yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam laporan ini.
5. Izin pengungkapan informasi perusahaan magang harus diperhitungkan dalam profil organisasi.

2.2 Aktivitas Magang

1. Tugas kerja magang dijelaskan oleh mahasiswa secara detail.,
2. Mahasiswa menjelaskan bagaimana cara mendapatkan berbagai persoalan yang didapatkan Ketika melaksanakan magang
Mahasiswa menjelaskan kegiatan-kegiatan lain yang ada hubungannya dengan pelaksanaan magang

BAB III : IDENTIFIKASI MASALAH

Ada banyak masalah yang dialami perusahaan tempat Magang. Masalah ini tersebar diantara berbagai bagian atau unit di perusahaan.

1. Masalah dapat mencatat dan menjelaskan berbagai temuan masalah yang ada di masing-masing unit fungsional.

2. Mahasiswa harus bisa memilih masalah penting dari masalah yang teridentifikasi di atas dan menjelaskan alasan mengapa masalah tersebut merupakan masalah yang perlu dibahas.

BAB IV : KAJIAN PUSTAKA

1. Mahasiswa menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas masalah penting yang dipilih.
2. Teori ini berisi tidak hanya menguraikan definisi-definisi, tetapi juga berisi tentang cara-cara yang ideal yang bisa digunakan untuk mengatasi masalah, kelebihanannya, kekurangannya dan manfaatnya.
3. Teori dijelaskan secara rapi sesuai dengan urutan masalah yang dibahas.
4. Pada teori ini juga dapat dibahas materi-materi lain (diluar poin 2 dan 3) yang berkaitan dengan upaya ideal dalam pemecahan masalah.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Metoda pengumpulan data merupakan cara mahasiswa mengumpulkan data dan informasi dari perusahaan yang berguna untuk mendukung validitas dalam analisis data.
2. Metoda pengumpulan data yang dianjurkan adalah Observasi dan Wawancara dengan pihak-pihak terkait masalah yang dibahas.
3. Pengumpulan data juga dapat dilaksanakan dengan metoda documenter, yakni mempelajari beberapa dokumen milik perusahaan yang diperbolehkan (seperti laporan keuangan yang dipublikasikan).

4. Alat analisis data disesuaikan dengan permasalahan yang hendak diatasi. Disarankan menggunakan studi komparatif yang membandingkan pelaksanaan di lapangan terkait penyelesaian masalah dengan kondisi ideal berbasis teori yang digunakan. Jadi tidak disarankan menggunakan analisis uji statistic seperti regresi, korelasi, dll.

BAB VI : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Mahasiswa menguraikan kembali secara singkat kasus/masalah penting yang menjadi topik pembahasan.
2. Menggunakan teori atau teknik yang relevan, siswa menyelidiki kasus atau masalah.
3. Teori tidak dijelaskan dalam analisis; sebaliknya, Kasus dan permasalahan yang diangkat dijelaskan dan dibedakan dengan menggunakan teori.
4. Dengan referensi yang valid dan dapat dipercaya, teori atau metode harus dijelaskan.

BAB VII : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

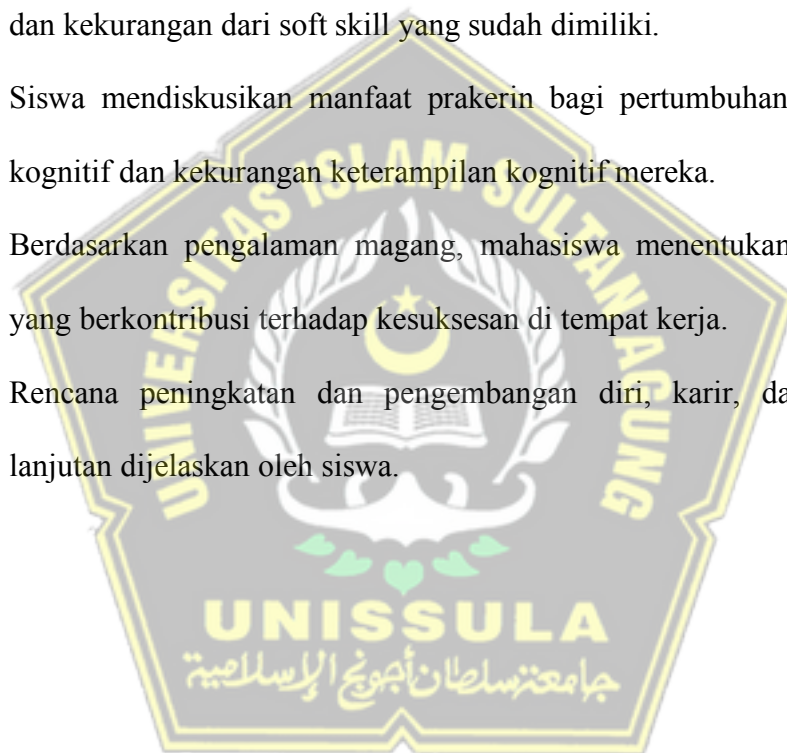
1. Kesimpulan

Siswa mengungkapkan kesimpulan mereka tentang kasus atau masalah yang sedang diselidiki.
2. Rekomendasi
 - Rekomendasi yang berkaitan dengan hasil analisis Bab 5.
 - Gagasan tentang bagaimana organisasi pemagangan dapat membuat keadaan menjadi lebih baik bagi pemagangan dan staf/karyawan secara keseluruhan.

- Rekomendasi terhadap kelemahan-kelemahan program studi yang menjadi faktor penyebab keterbatasan mahasiswa selama magang.

BAB VIII : REFLEKSI DIRI

1. Mahasiswa menjelaskan bagaimana hal-hal positif yang mereka pelajari di perkuliahan akan berguna atau relevan dengan pekerjaan magang mereka.
2. Mahasiswa mendiskusikan kelebihan magang bagi pengembangan soft skill dan kekurangan dari soft skill yang sudah dimiliki.
3. Siswa mendiskusikan manfaat prakerin bagi pertumbuhan keterampilan kognitif dan kekurangan keterampilan kognitif mereka.
4. Berdasarkan pengalaman magang, mahasiswa menentukan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kesuksesan di tempat kerja.
5. Rencana peningkatan dan pengembangan diri, karir, dan pendidikan lanjutan dijelaskan oleh siswa.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

Pembentukan Dinas Sosial Kabupaten Semarang pertama kali ialah pada tahun 2017. Sebelumnya Dinas Sosial Kabupaten Semarang bergabung menjadi satu dengan Dinas Transmigrasi dan Ketenagakerjaan yang beralamatkan di Jalan Pemuda No. 7 Ungaran. Tetapi pada tahun 2017 kantor Dinas Sosial Kabupaten Semarang pindah ke Jalan Letjend Soeprapto Ungaran 7A. Pada saat pindah, kantor Dinas Sosial Kabupaten Semarang memiliki tiga gedung antara lain yaitu Bidang Sekretariat Dinas, Bidang PPMKS atau Pemberdayaan Sumber Daya Potensial Jaminan Sosial: Bidang PPSKS dan Pelayanan Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.

Hari kerja Dinas Sosial Kabupaten Semarang adalah Senin sampai Jumat. Setelah morning call pada hari Senin, karyawan mulai bekerja pada pukul 08.00 WIB dan selesai pada pukul 06.00 WIB. Dan pada hari Selasa sampai Kamis masuk jam kerja pukul 08.00 WIB, dan pukul 16.00 WIB adalah waktu pulang. Setelah kegiatan pagi, jam kerja hari Jumat dimulai pukul 08.00 dan berakhir pada pukul 12.00.

2.1.1 Dasar Hukum Pembentukan Organisasi

Kedudukan Dinas Sosial Kabupaten Semarang, Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 ini mengatur tentang struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, tata kerja, dan rincian jabatan.

2.1.2 Visi dan Misi Organisasi

VISI

Terwujudnya kesejahteraan sosial untuk dan oleh penduduk Kabupaten Semarang.

MISI

1. Penanganan, Pencegahan, dan Pengendalian Masalah Kesejahteraan (PMKS).
2. Masyarakat, dunia usaha, dan pemangku kepentingan lainnya harus lebih berinisiatif dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan kesejahteraan sosial (PSKS).
3. Mengerjakan sifat kepengurusan dan dukungan organisasi administrasi.

2.1.3 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Organisasi

2.1.3.1 Kedudukan Organisasi

Dinas Sosial Kabupaten Semarang adalah salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pemerintah daerah dan di bawah naungan Kementerian Sosial Republik Indonesia. Dipimpin oleh Kepala Dinas serta bertanggungjawab langsung kepada Bupati Kabupaten Semarang. Di dalam memimpin instansi pemerintahan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Semarang dibantu oleh sekretaris dinas dan beberapa bidang dalam menjalankan tugasnya.

2.1.3.2 Tugas dan Fungsi Organisasi

Peraturan Bupati Semarang Nomor 52 Tahun 2016 menjabarkan tugas pokok Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Tanggung jawab utama Dinas

Sosial Kabupaten Semarang adalah memberikan bantuan kepada Bupati dalam melaksanakan kewenangan daerah dan kegiatan pemerintahan terkait pendampingan di bidang sosial. pemberdayaan potensi sumber kesejahteraan masyarakat (PPSKS), Pelayanan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PPMKS), membuat rencana strategis yang sejalan dengan misi dan visi. Bupati, melaksanakan pembinaan bawahan dalam lingkup tanggung jawab, menetapkan target kerja pegawai yang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Dinas Sosial Kabupaten Semarang,

a. Kepala Dinas Sosial

Tanggung jawab dan tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh Kepala Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

TUGAS POKOK : Melakukan usaha pemerintah daerah di bidang sosial.

FUNGSI :

- Pengembangan kebijakan sektor sosial;
- Implementasi kebijakan di bidang sosial;
- mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang sosial;
- Pelaksanaan administrasi Pelayanan Sosial; Dan
- Pelaksanaan tugas Bupati tambahan berhubungan dengan kewajiban dan kewajibannya

b. Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PPSKS)

Tanggung jawab utama Pemberdayaan Sumber Daya Potensi Kesejahteraan Sosial adalah sebagai berikut:

TUGAS POKOK :

Dalam rangka pemberdayaan potensi sumber kesejahteraan sosial, melakukan beberapa tugas pelayanan sosial.

FUNGSI :

- Membuat kebijakan teknis untuk memberdayakan sumber daya potensial untuk kesejahteraan sosial;
- kegiatan pemberdayaan potensi sumber daya kesejahteraan sosial yang terkoordinasi dilaksanakan.
- Selain itu, kegiatan Pemberdayaan Potensi Sumber Daya Kesejahteraan Sosial dievaluasi dan dipantau.

PERINCIAN TUGAS :

- Menyusun kebijakan teknis untuk memberdayakan sumber daya potensial bagi kesejahteraan masyarakat;
- Pelaksanaan latihan Penguatan Aset Potensi Bantuan Pemerintah secara terencana;
- Evaluasi dan monitoring juga dilakukan terhadap Pemberdayaan potensi dari kegiatan kesejahteraan sosial.
- Berpartisipasi dalam Pemberdayaan Potensi Sumber Daya Kesejahteraan Sosial dalam Pengembangan Kerjasama, Pemantauan, Pengendalian, dan Evaluasi
- mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan prakarsa Pemberdayaan Potensi Sumber Daya Kesejahteraan Sosial;

- Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan Pemberdayaan Potensi Sumber Daya Kesejahteraan Sosial..;
- Berikan atasan Anda saran dan pertimbangan untuk memastikan keberhasilan penyelesaian tugas; Apalagi,
- Menyelesaikan kewajiban kewenangan lainnya sesuai pengaturan materi peraturan dan pedoman..

c. Pencegah Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)

Tanggung jawab dan fungsi pokok penanggulangan masalah kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut:

TUGAS POKOK :

Berkontribusi dalam pencegahan masalah kesejahteraan sosial sebagai bagian dari tugas pemberdayaan.

FUNGSI :

- Membuat rencana kerja dan rencana pengeluaran untuk Segmen Penanggulangan Masalah Bantuan Sosial;
- Menangani tanggung jawab bawahan dan memastikan bahwa aktivitas dilakukan
- Membuat dokumen kebijakan teknis Bagian Pencegahan Masalah Bantuan Sosial;
- Membuat pedoman teknis dan menggunakannya untuk mencegah masalah kesejahteraan sosial dengan cara yang benar. dengan pedoman tingkat pusat atau provinsi dan kabupaten; memperkenalkan dan menanamkan nilai-nilai kepahlawanan, kepeloporan, perjuangan, dan solidaritas sosial;

- Mengatasi masalah pendapatan, memverifikasi dan memvalidasi data mengenai kesejahteraan sosial dan potensi sumber bantuan;
- Membangun organisasi kerangka data bantuan sosial pemerintah (SIKS);
- Promosi sosial, paparan sosial, dan pameran, selain penyuluhan dan bimbingan sosial;
- penyiapan bahan proposal penghargaan bagi perintis kemerdekaan dan pahlawan nasional;
- Melakukan penilaian kebutuhan, melisensikan, mengumpulkan, menggunakan sumber pendanaan untuk bantuan sosial, memantau, menyelidiki, memberikan konseling sosial, dan mempromosikan dan memamerkan masalah sosial.;
- Tawarkan panduan ahli tentang cara mengatur undian dan mengumpulkan uang tunai dan hadiah;
- mengamati dan mengevaluasi kegiatan Bagian Penanganan Masalah Kesejahteraan Sosial;
- Menyusun laporan pertanggungjawaban kegiatan Seksi Pencegahan Masalah Kesejahteraan Sosial;
- Memastikan penyelesaian tugas dengan memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan Melakukan tanggung jawab resmi tambahan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku..

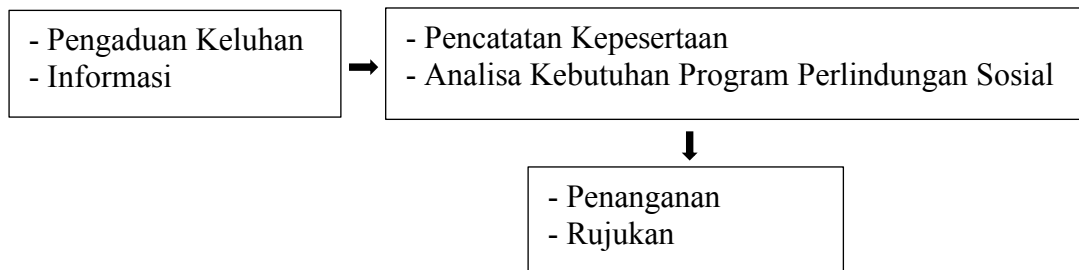
Pembuatan atau pengurusan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) atau Kartu Indonesia Sehat (KIS) atau Kartu Indonesia Sehat (KIP) dan pendampingan korban berbagai bentuk kekerasan di wilayah Kabupaten

Semarang merupakan contoh fungsi yang dimiliki proses pelayanan publik bagi masyarakat. masyarakat umum (PPSKS) melakukan. Kasus seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), dan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) ditangani oleh divisi Pelayanan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PPMKS)., membantu kebutuhan masyarakat yang terdampak bencana alam dan mengajukan bantuan seperti alat bantu pendengaran, kursi roda untuk penyandang disabilitas serta lain sebagainya.

Saat di Indonesia mulai penyebaran covid-19, Dinas Sosial Kabupaten Semarang ditunjuk oleh Pemerintah Daerah untuk menangani masalah ini dari karantina, pemulasaran dan pemakaman. Untuk karantina pasien covid-19 mendapatkan penempatan di Rusunawa Pringapus, Hotel Garuda yang berada di Getasan, dan Bapelkes Jawa Tengah kampus Ungaran. Adapun tim relawan-relawan dari Dinas Sosial maupun pihak lainnya yang membantu dalam karantina proses hingga pemakaman pasien covid-19. Bidang PPSKS memiliki Seksi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) hanya memiliki dua tenaga kerja yang menangani Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Gerakan Masyarakat Mandiri Sejahtera (GEMA MATRA) kepada masyarakat khususnya yaitu Program Indonesia Sehat dan Program Indonesia Pintar.

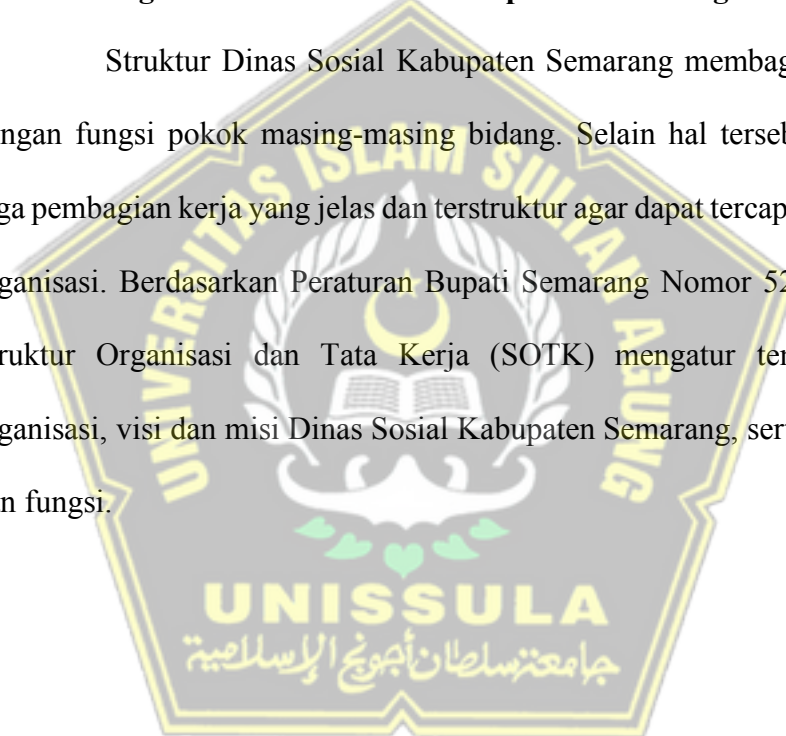
Alur pelayanan :

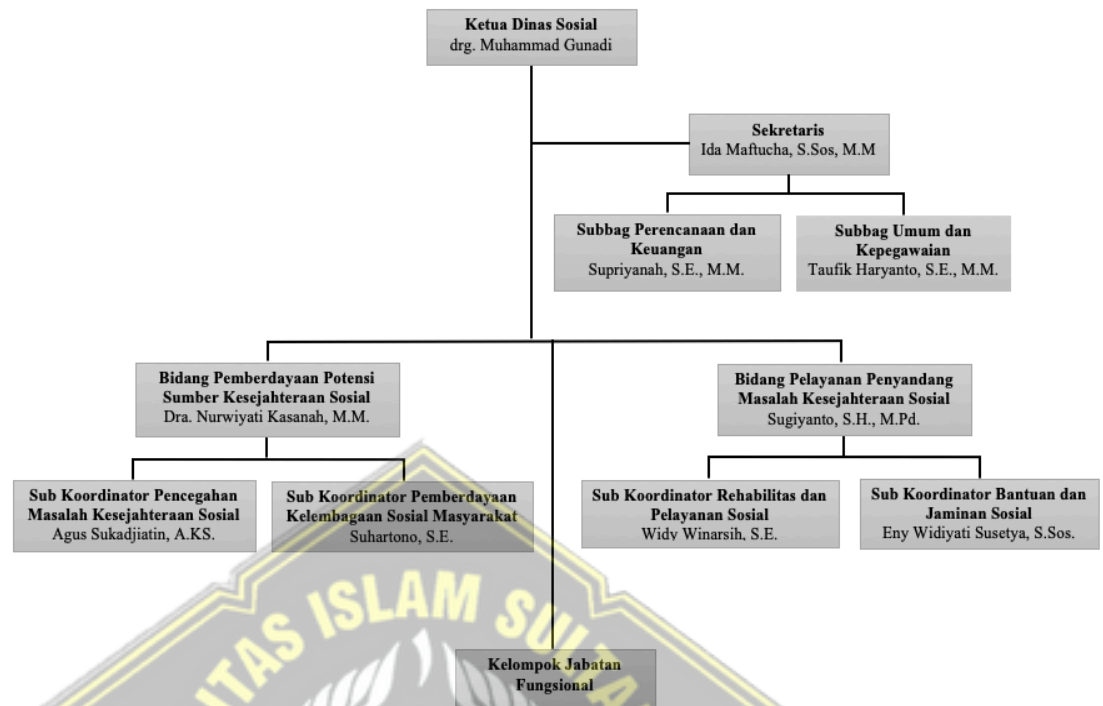
Tabel 2.1 Alur Pelayanan SLRT



2.1.4 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Semarang

Struktur Dinas Sosial Kabupaten Semarang membagi tugas sesuai dengan fungsi pokok masing-masing bidang. Selain hal tersebut diperlukan juga pembagian kerja yang jelas dan terstruktur agar dapat tercapai suatu tujuan organisasi. Berdasarkan Peraturan Bupati Semarang Nomor 52 Tahun 2016, Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) mengatur tentang struktur organisasi, visi dan misi Dinas Sosial Kabupaten Semarang, serta tugas pokok dan fungsi.





Gambar 2.1 Susunan Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Semarang
Sumber : Dinas Sosial Kabupaten Semarang, 2022

2.2 Aktivitas Magang

2.2.1 Tempat Magang

Praktik pelaksanaan program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Berikut ini informasi mengenai tempat pelaksanaan magang :

Nama : Dinas Sosial Kabupaten Semarang

Alamat : Jl. Letjen Suprpto No. 7A Ungaran, Kabupaten Semarang

Telepon : (024) 76912203

Tempat Magang : Seksi PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)

2.2.2 Pelaksanaan Magang

a) Sumber Daya Manusia

Dalam Dinas Sosial Kabupaten Semarang memiliki jumlah 45 pegawai dan dibagi menjadi 3 Bidang, diantaranya yaitu Bidang Sekretariat, Pemberdayaan Sumber Potensi Kesejahteraan Sosial (PPSKS) dan Pelayanan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PPMKS) Penulis mempraktekkan pemberdayaan sumber potensi kesejahteraan sosial.. Dalam Bidang PPSKS memiliki dua Seksi yaitu Pemberdayaan Kelembagaan Sosial Masyarakat dan Seksi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial. Pada keseharian penulis ditempatkan di Seksi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), di Seksi ini fokus kepada pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan bantuan sosial berupa Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Kartu Indonesia Sehat (KIP). Seksi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) hanya memiliki 2 pegawai. Pegawai yang pertama yaitu bertanggung jawab sebagai kepala Seksi dan pegawai yang kedua sebagai ahli bidang IT (*Information and Technology*), kemudian mendapatkan peran menjadi *front office* untuk memberikan konsultasi kepada masyarakat dan juga mendapatkan pekerjaan lain menjadi bendahara di Seksi Pemberdayaan Kelembagaan Sosial Masyarakat (PKSM). Dalam Seksi PKSM selain menjadi bendahara, pegawai melakukan kunjungan lokasi ke panti asuhan untuk pengecekan lokasi akreditasi.

b) Pelayanan

Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang dikhususkan pada bantuan sosial untuk mereka yang membutuhkan. Dalam pelayanan sendiri disebut juga dengan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT). SLRT memiliki jenis-jenis pelayanan yaitu Pelayanan terkait Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Program Keluarga Harapan (PKH), Permohonan Rehabilitasi Narkoba, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Pelayanan terkait Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Pada bidang Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PPSKS) dalam Seksi PMKS sendiri menfokuskan pada Program Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Pelayanan terkait Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Pekerjaan utama yang dilakukan Seksi PMKS yaitu melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial dari Pemerintah. Tugas dari Seksi PMKS sendiri yaitu membuat surat rekomendasi KIS (Kartu Indonesia Sehat) dan KIP (Kartu Indonesia Pintar) jika memang masyarakat tersebut telah memenuhi syarat dan kebijakan. Karena salah satu pegawai mendapatkan pekerjaan lain di luar Seksi PMKS, maka jumlah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya menjadi menurun. Selain itu, fasilitas yang digunakan untuk pelayanan hanya memiliki 1 komputer dan 1 printer.

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Dalam suatu lembaga tidak akan terlepas dari suatu masalah baik dari dalam (Internal) atau dari luar (eksternal). Tetapi permasalahan yang ada mampu menjadikan bahan evaluasi yang berguna untuk pembelajaran di kemudian hari. Tidak terkecuali di dalam Dinas Sosial Kabupaten Semarang berdasarkan uraian permasalahan yang ada di latar belakang dan pelaksanaan magang, penulis menyimpulkan pokok permasalahan sebagai berikut :

1) Ketidakpuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan

Memahami nilai kesenjangan antara kinerja dan ekspektasi dapat mengarah pada tingkat kepuasan ini. Tingkat kepuasan seseorang ditentukan oleh seberapa puas mereka dengan kinerja atau hasil mereka dalam kaitannya dengan harapan mereka. Ukuran keberhasilan dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi yang sangat bergantung pada tingkat kepuasan mereka yang dilayani adalah definisi lain dari kepuasan. Jika ada kesesuaian antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang sebenarnya dicapai, maka kepuasan dapat tercapai. Dari observasi saat magang pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang, penulis telah mengamati masyarakat yang datang sering berulang kali ke kantor karena alasan yaitu kualitas yang diberikan pegawai masih kurang. Padahal harapannya masyarakat dapat mengurus hanya sekali kunjungan, namun ternyata tidak bisa.

- 2) Terdapat beban kerja tidak sesuai menimbulkan kualitas pelayanan yang diberikan kurang optimal

Pada pembagian kerja masih mendapatkan pekerjaan di luar tanggung jawab pegawai. Sebab terdapat pegawai yang pensiun sehingga pekerjaannya diambil alih oleh pegawai yang berada di kantor dan menjadikan pekerjaannya *overload* karena dilimpahkan. Seperti pegawai Seksi PMKS, sumber daya manusia yang awalnya ahli dalam bidang IT (*Information And Technology*) ditugaskan memegang semua yang berkaitan dengan IT, tetapi harus melakukan pekerjaan menjadi *front office* untuk memberi konsultasi kepada masyarakat dan menjadi bendahara di waktu yang bersamaan. Selain itu, pekerjaan tersebut memotong waktu pelayanan kepada masyarakat. Sehingga ini mempengaruhi optimalisasi pegawai dalam pelayanannya kepada masyarakat. Seharusnya saat kuota permintaan bisa lebih banyak namun menjadi terbatas karena pegawai menyelesaikan tugas di luar tanggung jawabnya tetapi wajib untuk dikerjakan dan diselesaikan.

Penentuan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah tetapi juga oleh masyarakat ketika menilai kualitas pelayanan. Menurut Barata (2003), ukuran suatu kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh mereka yang melayani, tetapi lebih banyak orang yang dilayani karena menikmati pelayanan tersebut. Ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan seberapa baik memenuhi harapan pelanggan. Pegawai yang masih mendapatkan tanggungan pekerjaan di luar bidangnya sehingga hal

tersebut menyita waktu pelayanan. Maka dari itu, perlu adanya pembaharuan solusi agar masalah di Dinas Sosial Kabupaten Semarang yang saat ini belum optimal menjadi optimal. Selain itu, dalam pelayanan hanya memiliki 1 komputer dan 1 printer.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas ditentukan oleh pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pengalaman aktual pelanggan dengan layanan, yang dievaluasi berdasarkan ketentuan ini, menentukan kualitas. (Parasuraman, 1996). Ratminto dan Winarsih, sebagaimana dikemukakan dalam 2005: 2) Kualitas layanan adalah sesuatu yang tidak dapat dilihat atau disentuh yang terjadi ketika pelanggan dan karyawan berinteraksi satu sama lain atau ketika layanan lain ditawarkan oleh penyedia layanan untuk memecahkan masalah. Menurut Fandy Tjiptono (2007), persepsi penerima layanan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima dan layanan yang sangat mereka harapkan untuk digunakan merupakan dua faktor yang menentukan kualitas layanan. Akibatnya, tingkat pelayanan dianggap memuaskan dan baik jika memenuhi harapan. Namun, layanan dianggap di bawah standar setiap kali dikendalikan pada tingkat yang lebih rendah dari yang diharapkan (Jorge Baldoes Socrates, 2018).

Tjiptono dan Candra (2005) mengatakan bahwa perusahaan dapat memperoleh manfaat dari kualitas pelayanan dalam beberapa hal, antara lain:

1. Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan kualitas. Pelanggan lebih mungkin untuk membentuk hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan bisnis ketika memenuhi standar kualitas yang tinggi.

2. Dengan memberikan layanan berkualitas yang didorong oleh pelanggan, bisnis dapat memperluas pasarnya.
3. Biaya dapat dikurangi dengan kualitas. Jika dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan saat bisnis gagal memenuhi standar kualitas, biaya produksi produk berkualitas tinggi jauh lebih rendah.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa keunggulan layanan berkualitas antara lain meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapan sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi atau lembaga.

Pelayanan yang berkualitas dijamin oleh standar pelayanan publik. UU No.2 juga memuat acuan normatif terhadap standar pelayanan publik. 25 Tahun 2009, yang mengatur tentang Pelayanan Publik, yang meliputi:

- 1) Landasan hukum, atau ketetapan dan aturan yang memandu operasi pemerintah.
- 2) Persyaratan untuk mengelola layanan tertentu, termasuk persyaratan teknis dan administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, termasuk bagaimana penyedia dan penerima layanan menangani pengaduan.
- 4) Periode pemenuhan, atau waktu yang diharapkan untuk menyelesaikan seluruh kursus dari setiap jenis administrasi.
- 5) Iuran atau tarif, yaitu pungutan kepada penerima jasa atas pengelolaan dan/atau perolehan jasa operator. Jumlah biaya ini ditentukan oleh kontrak antara operator dan masyarakat.

- 6) Barang administrasi, khususnya hasil akhir dari administrasi diberikan dan diterima dalam keadaan yang telah ditentukan sebelumnya.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau sarana, khususnya peralatan dan fasilitas terkait pelayanan, termasuk untuk kelompok rentan, yang diperlukan untuk penyelenggaraan pelayanan
- 8) Kompetensi atau kemampuan pelaksana yang diperlukan, seperti keahlian, keterampilan, dan pengalaman sebelumnya
- 9) Pengendalian intern, disebut juga pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan unit kerja atau atasan langsung dari pelaksana.
- 10) Bagaimana menghadapi umpan balik, saran, dan keluhan, khususnya bagaimana menanggapi umpan balik.
- 11) Jumlah pelaksana atau tingkat kesiapan pelaksanaan terkait dengan beban kerja.
- 12) Ketika jaminan layanan bahwa layanan jaminan dilakukan, standar layanan dipatuhi.
- 13) Sebagai jaminan keselamatan dan keamanan pelayanan, berjanji untuk memberikan rasa aman dan aman tanpa resiko atau keraguan.
- 14) Mengevaluasi kinerja pelaksana, terutama untuk mengetahui seberapa dekat kegiatan memenuhi standar pelayanan..

Prinsip dan standar pelayanan publik merupakan dua hal yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan publik. Jika prinsip merupakan pemikiran dasar yang perlu diterapkan dalam setiap pelaksanaan pelayanan,

maka standar pelayanan merupakan ketentuan umum yang harus diterapkan dalam pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Parasuraman (2013: 101) menyatakan bahwa lima kegagalan dalam penyampaian layanan yang diidentifikasi oleh model kualitas layanan Berikut adalah lima kesenjangan:

1. Gap antara harapan pengguna jasa dan persepsi manajemen, atau kesesuaian antara penilaian pengguna jasa dan persepsi manajemen terhadap harapan pengguna jasa
2. Gap antara persepsi manajemen tentang apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka inginkan dalam hal kualitas layanan. Kurangnya penetapan tujuan, persepsi ketidakpantasan, standarisasi tugas yang tidak memadai, dan kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas layanan adalah beberapa faktor yang menyebabkan perbedaan tersebut.
3. Gap antara rincian kualitas administrasi dan penyampaian administrasi. Lubang ini pada dasarnya disebabkan oleh unsur-unsur berikut:
 - a. Ambiguitas pesan, atau sejauh mana karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan harapan manajer sambil tetap dapat menyenangkan pelanggan.
 - b. Konflik pesan, atau sejauh mana karyawan percaya bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.
 - c. Keakraban karyawan dengan tanggung jawab penting.
 - d. Kesesuaian teknologi yang digunakan oleh pekerja.

- e. Sistem kontrol atasan, yang meliputi sistem penilaian dan penghargaan yang cacat.
 - f. Kontrol yang dirasakan, atau sejauh mana karyawan merasa mereka dapat memilih bagaimana mereka melayani pelanggan.
 - g. Teamwork, atau sejauh mana karyawan dan manajemen berkolaborasi untuk menetapkan tujuan untuk memuaskan pelanggan.
4. Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi dengan dunia luar. Pernyataan yang dibuat oleh bisnis mengenai komunikasi pemasaran memengaruhi harapan pelanggan terkait kualitas layanan.
 5. Gap antara persepsi pelanggan tentang layanan berbeda dari apa yang sebenarnya mereka terima, atau kesenjangan antara apa yang mereka terima dan apa yang mereka harapkan. Bisnis akan memberikan dampak dan citra positif jika keduanya sama.

Menurut Zeithaml dkk (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi dan masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, khususnya perwujudan citra diri seseorang yang menjadi sarana berkomunikasi dengan diri sendiri dan orang lain. Salah satu kunci sukses dalam pekerjaan adalah menjadi menarik, terutama dalam pekerjaan yang melibatkan banyak orang.

- b) Kemudahan penggunaan lokasi, khususnya kebersihan, kerapian, keindahan, dan kesehatan lingkungan pelayanan, serta penyediaan fasilitas pendukung pelayanannya. Selain itu, diperlukan ruang tunggu yang nyaman dengan AC sehingga pelanggan jasa dapat menunggu dengan nyaman.
- c) Kemudahan akses bagi pengguna layanan dan kemudahan penyampaian layanan untuk mengatur kebutuhannya di kantor layanan, serta kecukupan sarana, prasarana, dan dukungan lainnya.
- d) Kedisiplinan petugas dan aparatur lainnya dalam memberikan pelayanan, khususnya pegawai yang disiplin dalam memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dengan segera dan tidak membuat mereka menunggu terlalu lama.
- e) Fasilitasi akses permintaan layanan pelanggan.
- f) Penggunaan teknologi bantu dalam pelayanan, yang jelas mutlak diperlukan agar proses pelayanan masyarakat berjalan dengan lancar. Proses layanan memanfaatkan alat yang disebutkan di sini.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- a) Akurasi penyedia layanan, yang sangat penting untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan yang dilakukan saat membantu klien.
- b) Menetapkan standar layanan yang dapat diterima Standar layanan yang jelas diperlukan untuk penyedia layanan. untuk memberikan layanan publik, yang mencakup hal-hal seperti prosedur layanan, waktu layanan, biaya layanan, produk layanan, kompetensi petugas infrastruktur dan pelayanan.

- c) Kapasitas untuk menggunakan alat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan prosedur layanan.
 - d) Kemampuan petugas menggunakan alat pelayanan yang harus dimiliki pegawai agar proses pelayanan berjalan dengan lancar..
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
- a) Menanggapi setiap klien. Menanggapi berarti bertindak. Ketika pekerja jasa mampu menunjukkan sikap tanggap terhadap pengguna jasa, maka sikap tanggap ini diperlukan agar pengguna jasa merasa dihargai dan senang.
 - b) Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat karena pelanggan yang puas akan terpenuhi kebutuhannya dengan segera dan tepat. Layanan disediakan oleh anggota staf sesuai dengan kebutuhan klien.
 - c) Pegawai memberikan pelayanan pada waktu yang tepat karena pengguna jasa tidak perlu menunggu terlalu lama ketika pekerjaan selesai tepat waktu. Standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh masing-masing penyedia layanan dapat digunakan untuk menginterpretasikan waktu yang tepat di sini.
 - d) Mengatasi keluhan pelanggan; khususnya, setiap utilitas publik wajib menangani keluhan pelanggan. Keluhan biasanya muncul ketika pekerja layanan gagal menyelesaikan proses layanan dengan benar.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a) Kepastian administrasi yang nyaman, yang sangat dibutuhkan oleh klien administrasi sehingga klien bantuan memiliki harapan yang baik tentang waktu yang diberikan oleh organisasi spesialis.
 - b) Jaminan kepastian biaya untuk layanan, biasanya termasuk dalam standar layanan publik masing-masing penyedia layanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan penerima layanan, karena merupakan aspek yang paling krusial dalam proses pelayanan publik. Saat bekerja di sektor publik, yang terbaik adalah menempatkan kebutuhan masyarakat umum di atas keinginan pribadi.
 - b) Untuk memastikan bahwa pelanggan, dan khususnya karyawan, senang dengan layanan yang mereka terima, sangat penting untuk bersikap ramah dan profesional selama proses layanan. Klien akan merasa dihargai ketika penyedia layanan ramah dan sopan.
 - c) Diskriminatif, karena pegawai tidak boleh melakukan diskriminasi terhadap penerima layanan di kantor layanan karena mereka yang melayani mereka. Semua harus dilayani menggunakan nomor antrian yang disediakan.
 - d) Melayani dan mengungkapkan rasa terima kasih kepada setiap pelanggan, karena melayani dengan hormat hampir sama dengan bersikap sopan. Saat Anda menyapa dan tersenyum dengan penerima layanan, menanyakan kebutuhan mereka, memberikan penjelasan

terkait kebutuhan tersebut, dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Anda menunjukkan rasa hormat.

4.2 Kepuasan Masyarakat

"Kepuasan pelanggan," menurut Zeithaml, Bitner, dan Dwayne (2009, p. 104), adalah seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan dengan membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan.. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja tidak sesuai harapan. Dengan asumsi langkah-langkah eksekusi hingga asumsi, klien terpenuhi. Ketika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, klien senang..

Tingkat kepuasan masyarakat ada tiga yaitu kurang puas, puas, dan sangat puas. Ada banyak aplikasi untuk mengukur kepuasan pelanggan dan kualitas layanan (Gusti, 2020) :

- a. Meneliti persepsi setiap pelanggan tentang kualitas layanan yang dicari, diinginkan, dan diterima — atau ditolak — oleh pelanggan, menghasilkan pelanggan yang puas yang terus bekerja sama.
- b. Dengan menyediakan perusahaan nyata dengan harapan pelanggan atas layanan yang diterima, mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan.
- c. Meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.
- d. Buat rencana kerja dan tingkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Tingkat Kepuasan Masyarakat Hubungan antara kepercayaan masyarakat dengan kepuasan masyarakat sangat penting. Harbani Pasolong, sebagaimana dilaporkan pada tahun 2010: 221-222), “Kepercayaan publik (high trust) meningkat dengan perbaikan tata kelola dan kualitas layanan.” Jika pelanggan senang dengan pelayanan dan mendapatkan pelayanan prima, maka kepercayaan masyarakat akan tumbuh. Sejauh mana penerima layanan senang adalah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan penyampaian layanan. bunyi Petunjuk Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Penerima layanan akan merasa puas apabila menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Oleh karena itu, setiap penyedia layanan secara rutin melakukan survei dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Ada berbagai cara untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Klaim Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), hanya menyarankan empat metode yang tercantum di bawah ini untuk menilai kepuasan pelanggan:

1. Sistem Pengaduan dan Saran Setiap bisnis yang peduli dengan pelanggannya harus memberi mereka kesempatan sebanyak mungkin untuk berbagi pemikiran, ide, dan keluhan mereka. Anda dapat menggunakan kartu komentar, kotak saran, saluran telepon khusus, dan bentuk media lainnya..

2. Survei Kepuasan Pelanggan Dengan menggunakan survei, bisnis akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan menunjukkan bahwa mereka memperhatikan mereka.
3. Praktik mempekerjakan beberapa individu (ghost shopper) untuk bertindak sebagai pelanggan pesaing dikenal sebagai ghost shopper dan produk perusahaan. Pembelanja hantu kemudian membagikan temuannya berdasarkan pengalaman para pesaing perusahaan dan produknya mengenai kekuatan dan kelemahan mereka.
4. Perusahaan yang menggunakan Analisis Pelanggan Hilang menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli dari mereka atau beralih pemasok untuk menentukan seberapa puas mereka dengan layanan mereka. Hasil metode ini akan mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan hal ini. Informasi ini dapat digunakan oleh bisnis untuk menerapkan langkah-langkah kebijakan tambahan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *customer* menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya (Saleh, 2010):

- a. Memahami *customer*. Langkah pertama yang paling penting adalah memahami pelanggan. Langkah selanjutnya akan sederhana dan memuaskan jika Anda berhasil memahami kebutuhan mereka.
- b. Bantu klien memahami semua layanan perusahaan. Produk dan layanan perusahaan pasti akan menyenangkan mereka yang pernah

mengunjunginya. Pastikan mereka memahami segala sesuatu tentang produk dan layanan perusahaan. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak akurat atau tidak memadai.

- c. Membuat kesan pertama yang baik. Pelanggan akan selalu mengingat kesan baik yang diterimanya. Hal-hal sederhana yang bisa dilakukan, seperti menyapa mereka dengan senyum ramah, menjaga kebersihan tempat, mendengarkan mereka, membantu mereka dengan tulus, dan menanggapi.
- d. Jadilah positif setiap saat. Pelanggan selalu mengartikan kata-kata positif sebagai kesan positif. Anda tidak boleh menggunakan bahasa negatif karena akan berdampak buruk pada bisnis. Hormati mereka sebagai pelanggan untuk memastikan bahwa mereka merasa aman dan diperhatikan.
- e. Terus tingkatkan yang sudah baik dengan tetap mempertahankan yang sudah baik. Perusahaan berkewajiban untuk mempertahankan produk atau layanan saat ini jika klien puas dengannya hingga saat ini. Tetapkan standar untuk sesuatu yang sudah baik dan terus tingkatkan agar lebih baik lagi..

Menurut Hawkins dan Lonney (2007) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1) Kesesuaian Harapan

adalah sejauh mana persepsi pelanggan tentang kinerja layanan sesuai dengan harapan mereka. Kesederhanaan pertukaran dan

bantuan berkualitas adalah pertimbangan penting bagi calon klien. Pelanggan mengharapkan untuk menerima layanan atau produk yang dijanjikan.

2) Minat Berkunjung Kembali

adalah kesediaan pelanggan untuk kembali atau menggunakan layanan terkait lagi. Kisah pengalaman pelanggan dan kesaksian yang diberikan pelanggan kepada bisnis dapat menunjukkan kepuasan pelanggan.

3) Kesediaan Merekomendasi

Dalam hal pembelian produk atau jasa yang akan dibeli kembali relatif cepat, apakah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan oleh teman atau keluarga menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti? Gambaran kepuasan pelanggan adalah berbagi pengalaman positif dan mengajak orang lain untuk menggunakan jasa atau produk.

BAB V

METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan yang digunakan untuk mendapatkan data pendukung penyusunan pra laporan magang MBKM ini adalah dengan cara observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait. Metode pengumpulan data sangatlah efisien dan efektif dalam metode observasi dan wawancara, dimana dalam kegiatan aktivitas ini peserta magang MBKM terjun langsung ke dalam perusahaan sehingga secara khusus peserta MBKM langsung berinteraksi dengan konsumen atau masyarakat dan juga pegawai yang bekerja langsung di Dinas Sosial Kabupaten Semarang.

1) Observasi

Penggunaan panca indera sebagai alat utama dalam kegiatan sehari-hari oleh manusia disebut observasi. Dengan kata lain, kapasitas individu untuk menggunakan panca indera untuk melakukan pengamatan disebut pengamatan. Panca indera digunakan dalam hal ini untuk menggambarkan gejala yang diamati. Apa yang ditangkap, dicatat, dan kemudian dianalisis dalam catatan (Morissan, 1017:143). Observasi dilakukan saat penulis magang di Dinas Sosial Kabupaten Semarang.

2) Wawancara

Menurut Riyanto (2010:82) *interview* atau Metode wawancara subjek atau responden memerlukan komunikasi langsung antara peneliti dan subjek. Afifuddin, sebagaimana dikemukakan dalam 2009: 131) Wawancara

adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada seorang informan atau responden. Dapat ditarik kesimpulan, berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh para ahli, bahwa wawancara adalah suatu cara pengumpulan data melalui pertukaran ide dan informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan subjek atau responden tentang suatu topik tertentu. Penulis berbicara dengan empat narasumber yaitu Subbagian Umum dan Kepegawaian, Kepala PPSKS, Staf Bagian PMKS, dan Masyarakat Kabupaten Semarang..

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan kualitas pelayanan dari sumber daya manusia di Dinas Sosial Kabupaten Semarang masih kurang optimal. Untuk memecahkan masalah tersebut, perlu adanya sebuah peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang tepat agar dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada kepuasan masyarakat yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Jika hal tersebut dapat dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang, otomatis akan mensejahterahkan sumber daya manusia yang ada dan kepuasan masyarakat.

5.2 Analisis Data

Menurut Ian Dey (1995:30) Proses memecah data menjadi bagian-bagian komponennya untuk mengungkap elemen, karakteristik, dan strukturnya dikenal sebagai analisis data. Dalam sebuah penelitian, langkah yang paling krusial adalah analisis data. Hal ini didasarkan pada argumentasi bahwa data peneliti dapat diterjemahkan menjadi hasil yang sejalan dengan

kaidah ilmiah melalui analisis ini. Akibatnya, mendapatkan hasil yang baik membutuhkan banyak usaha, imajinasi, dan kecakapan intelektual.

Menurut Sugyono (2012):57, Kehadiran satu atau lebih variabel dalam dua atau lebih sampel berbeda dibandingkan dalam penelitian komparatif. Menurut Dr. Aswani Sudjud, pemeriksaan jarak dekat akan benar-benar ingin melacak persamaan dan perbedaan tentang objek, orang, metode kerja, pemikiran, analisis orang, dan kelompok. juga dapat membandingkan perspektif atas kasus, orang, peristiwa, atau gagasan, baik yang serupa maupun yang telah berubah (Suharsimi Arikunto, 2010: 310). Dalam analisis data komparatif ini, teori dan realitas atau Dinas Sosial Kabupaten Semarang dikontraskan.



BAB VI

PEMBAHASAN

6.1 Pembahasan Masalah

Adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan seperti mengunjungi terus menerus ke kantor menyebabkan kualitas pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Semarang kurang optimal. Selain itu, terdapat fasilitas kantor yang hanya memiliki 1 komputer dan 1 printer yang saat printernya rusak mengakibatkan kelebihan waktu saat melayani masyarakat. Sehingga mengakibatkan pekerjaan menjadi meningkat, maka pelayanannya menjadi turun. Maka dari itu, perlu adanya solusi meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjadi optimal.

6.2 Pembahasan Solusi

Untuk menilai kualitas pelayanan yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang, penulis menguraikan menggunakan lima dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml et.al (1990) yaitu :

a. *Tangible* (Berwujud)

Penilaian kualitas layanan melalui dimensi *tangible* ini bisa dilihat dan dirasakan juga melalui ketersediaan fasilitas fisik, seperti ruang pelayanan yang berada di Dinas Sosial Kabupaten Semarang, kondisi fisik pemberi layanan, serta sarana dan prasarana yang dimiliki untuk komunikasi sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap produk layanan yang disajikan.

Dalam proses pelaksanaan layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang Seksi PMKS. Sarana dan prasarana yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pegawai. Dimana pegawai di bagian *front office* atau informasi dan registrasi diberikan komputer, konsultan pelayanan diberikan komputer dan printer yang memadai. Kemudian fasilitas fisik seperti tempat kerja juga perlu ruangan yang luas agar pegawai dan masyarakat yang datang menjadi lebih nyaman.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan merupakan sesuatu yang tidak dapat dilihat secara langsung namun berhubungan langsung akan harapan pelanggan atau pengguna jasa layanan. Dalam hal ini, kehandalan yang dimaksud ialah perihal melakukan penanganan keluhan serta melakukan verifikasi dan validasi data masyarakat miskin penerima bantuan sosial.

Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang masih perlu mempelajari bagaimana mengoperasikan computer dan printer dengan baik agar jika pegawai yang satu mendapatkan pekerjaan lain diluar kantor maka pegawai tersebut dapat menggantikan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan/daya tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan wujud kesediaan dan kesigapan penyelenggara layanan untuk bersedia membantu dan memberikan layanan terbaik secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan

pengguna layanan pada saat proses interaksi layanan sedang berlangsung (Harjanto, 2019:26).

Keberhasilan dari wujud daya tanggap ini dilihat dari mampunya pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam menangani keluhan masyarakat dan memberikan masukan kepada mereka terkait keluhan yang disampaikan dengan cepat serta memberikan solusi ataupun penjelasan yang tepat sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Dinas Sosial Kabupaten Semarang telah melakukan poin ini dengan baik. Selain itu, pada pedulinya pegawai terhadap masyarakat masih terkadang kurang karena pegawai sering tidak berada pada tempatnya karena pekerjaan lain sehingga ketanggapan yang diberikan masih minim.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan sendiri merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk mampu meyakinkan bahwa layanan yang diberikan terbebas dari bahaya hingga mampu mendapat kepercayaan dari masyarakat yang menerima layanan (Harjanto, 2019:26). Kualitas layanan yang diberikan merupakan prasyarat untuk segala jenis layanan. Jaminan yang diberikan oleh petugas yang melakukan pelayanan inilah yang menentukan tingkat kepastian, sehingga penerima akan merasa puas dan percaya bahwa segala urusan yang berhubungan dengan pelayanan akan selesai sesuai dengan yang dijanjikan. Sehingga petugas akan mampu menimbulkan rasa percaya dari pengguna jasa layanan (Nur, 2016:16).

Pegawai Seksi PMKS dari Dinas Sosial Kabupaten Semarang harus mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat, adanya jaminan dalam proses layanan, serta pegawai dapat mampu menjawab setiap pertanyaan atau keluhan yang disampaikan oleh para pengguna layanan dengan baik dan mudah dipahami oleh mereka. Kualitas pelayanan di sini pegawai Dinas Sosial Kabupaten Semarang harus dapat mampu bekerja sama dengan petugas desa. Karena hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan ke depannya.

Dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang dalam bentuk *assurance* berupa kemampuan menjawab setiap pertanyaan, sikap kesopanan pegawai atau petugas desa, dan petugas desa dapat dipercaya untuk melakukan pendataan di desa membuat para masyarakat penerima layanan puas. Pegawai atau petugas desa mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat selain karena mereka mengenali fasilitator di desanya masing-masing, setiap data yang mereka input juga didasari atas aturan yang jelas serta dapat dipertanggungjawabkan jadi menghindari adanya penyalahgunaan data masyarakat miskin.

Saat ini belum ada standar pelayanan yang jelas bagi Dinas Sosial Kabupaten Semarang, termasuk prosedur pelayanan dan waktu pelayanan yang tepat. Sehingga waktu pelayanan yang diberikan ada yang lama ada juga yang singkat. Selain itu, sikap sopan yang diberikan

oleh pegawai telah dilakukan dengan baik dengan menghormati masyarakat yang datang.

e. *Empathy* (Empati)

Empati sendiri merupakan tingkat kepedulian serta perhatian yang diberikan oleh petugas jasa layanan secara individual terhadap pengguna jasa sesuai kebutuhan mereka (Harjanto, 2019:26). Sikap empati sangat dibutuhkan terutama bagi layanan kesejahteraan sosial. Empati juga dapat dilihat dari bagaimana petugas mampu merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat sehingga sebisa mungkin petugas akan membantu masyarakat secara individual untuk memudahkan mereka mengakses layanan yang disediakan.

Layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang merupakan layanan yang bertujuan salah satunya untuk menangani setiap keluhan masyarakat miskin dengan ramah. Artinya mereka harus siap untuk mendengarkan segala keluhan masyarakat terutama terkait bantuan sosial tanpa mendiskriminasi. Terlebih lagi, rata-rata masyarakat yang menerima layanan yaitu orang tua atau yang berkebutuhan khusus. Tentu akan lebih sulit memberikan pemahaman kepada mereka dan mereka membutuhkan pendampingan atau layanan khusus, untuk itu empati dari pegawai sangat di tentukan di sini.

Sikap empati pegawai juga dapat dilihat dari bagaimana mereka memperlakukan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus atau membutuhkan perhatian khusus dalam proses pelayanan. Seperti orang

tua yang sudah uzhur atau memiliki masalah kesehatan yang tidak memungkinkan mereka untuk datang langsung ke Kantor, maka pegawai memberikan arahan agar para petugas desa memberikan kunjungan khusus dimana seluruh prosesnya dari mulai pendataan kelayakan penerima bantuan hingga bantuan tersebut diterima langsung oleh mereka. Hal ini telah dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang, akan tetapi masih terdapat pegawai yang lebih memprioritaskan kepentingan lain dari pada kebutuhan masyarakat, seperti datang dan pergi ke kantor sesuka hati dan terkadang tidak masuk kantor hanya karena alasan yang sepele.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

- 1) Dalam Dinas Sosial Kabupaten Semarang masih terdapat permasalahan yaitu ketidakpuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan masih kurang optimal sehingga perlu adanya meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2) Kualitas pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang perlu melakukan pengaplikasian teori diantara yaitu *Tangible* atau sarana prasarana yang harus sesuai dengan kebutuhan pegawai, *Realibility* atau kehandalan pegawai dalam melakukan tugasnya, *Responsiviness* atau daya tanggap pegawai kepada masyarakat, *Assurance* atau jaminan pegawai agar mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan *Emphaty* atau empati pegawai kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus atau membutuhkan perhatian khusus dalam proses pelayanan. Hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan dapat berjalan dengan optimal.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah mampu berperan dalam hal kemudahan tanpa sistem administrasi yang berbelit-belit. Akan tetapi dalam hal persyaratan, pemerintah daerah masih perlu untuk ditingkatkan kembali. Oleh

karenanya diharapkan pemerintah daerah dapat terus meningkatkan kinerjanya baik dibidang penetapan regulasi yang sesuai dengan kebutuhan. Pemerintah daerah diharapkan mampu berperan optimal dalam mendukung kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan bantuan sosial melalui kemudahan. Pemerintah daerah dapat memanfaatkan data melalui Dinas Sosial Kabupaten Semarang untuk selanjutnya digunakan analisa.

7.2.2 Bagi Dinas Sosial Kabupaten Semarang

Dinas Sosial Kabupaten Semarang telah berupaya dengan baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat setempat. Namun perlu melakukan pembaharuan strategi agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat kepada Pemerintah. Dengan dilakukannya penambahan sumber daya manusia sesuai bidangnya masing-masing, hal ini bisa diterapkan jika Pemerintah mampu melihat langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Semarang, karena pihak tersebut kekurangan sumber daya manusia dan perlu ditambah. Kemudian perlu adanya pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas dari pekerjaanya agar pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat lebih optimal dari sebelumnya. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan juga perlu ditingkatkan dengan menggunakan 4 dimensi kualitas pelayanan :

a. *Tangible* (Berwujud)

- ✓ Sarana dan prasarana harus sesuai kebutuhan pegawai. Bagian *front office* diberikan komputer, konsultan pelayanan diberikan

komputer dan printer yang memadai. Kemudian fasilitas fisik seperti tempat kerja juga perlu ruangan yang luas agar pegawai dan masyarakat yang datang menjadi lebih nyaman.

b. *Reliability* (Kehandalan)

- ✓ Pegawai mempelajari bagaimana komputer dan printer agar pelayanan berjalan dengan lancar

c. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

- ✓ Melakukan disiplin waktu agar masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat ditanggapi dengan cepat dan tepat

d. *Assurance* (Jaminan)

- ✓ Mengefisiensi waktu dengan memanfaatkan *Whatsapp* Bisnis untuk memberikan kemudahan bagi pegawai agar waktu yang diperlukan untuk konsultan dapat digunakan untuk pekerjaan lain dan bagi masyarakat agar tidak perlu bolak balik ke Dinas Sosial untuk mendapatkan informasi
- ✓ Menerapkan Standar dan Operasional (SOP) yang sesuai dan dibutuhkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang

e. *Emphaty* (Empati)

- ✓ Pegawai dapat lebih memprioritaskan kebutuhan pegawai daripada kepentingan yang lain

7.2.3 Bagi Akademisi

Akademisi memiliki peran yang penting dalam membantu menelaah kajian secara ilmiah melalui pendekatan yang dikaji berdasarkan pada sumber daya dan teori yang ada. Akademisi memiliki peran yang krusial memberikan sumbangsi dalam penelitian. Peran aktif ini akan sangat membantu Dinas Sosial dalam memperkaya kajian sehingga mampu membuka wawasan dan menggali potensi. Sehingga, akan meminimalkan kesalahan kajian dan memperkaya literatur baik dari Dinas Sosial maupun masyarakat.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Manfaat Magang MB-KM

Hal yang didapatkan penulis untuk mempermudah kegiatan magang yaitu Mata Kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Penulis berterima kasih karena telah mendapatkan ilmu dari Manajemen yang dapat diaplikasikan dengan pekerjaan dalam Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MB-KM) 2022 terdiri dari delapan program, salah satunya adalah Program Magang yang dijalankan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, dan Ristek. Dengan mengikuti program ini, program magang ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar dan berkembang di luar kelas. Memahami Dunia Kerja Nyata Magang MB-KM memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar, berkontribusi, dan mendapatkan pemahaman tentang dunia kerja nyata. Magang juga akan membantu dalam mengajarkan topik yang berkaitan dengan tujuan karir yang harus dicapai.

1. Sebagai Pondasi Karir, Pengalaman Magang MB-KM Membantu dalam memberikan pondasi karir yang lebih baik ke depannya untuk penulis.
2. Praktik ilmu yang dipelajari selama kuliah, ilmu yang telah dipelajari penulis dapat dipraktikkan dalam praktik nyata untuk penulis.
3. Penulis mendapatkan *Skill public speaking* dalam menjelaskan hasil pekerjaan kepada pimpinan tempat magang serta melakukan interaksi dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun calon anggota.

4. Kedisiplinan waktu penulis dalam menyelesaikan pekerjaan dengan jam kerja yang telah ditentukan.
5. Memiliki skala prioritas dalam menjalankan magang dan menyelesaikan tanggung jawab dengan baik untuk penulis.
6. Memperluas Jaringan, Dengan ikut program magang, penulis dapat bertemu orang-orang baru. Orang-orang yang berpengalaman di industri tersebut. Jaringan baru ini bisa sangat berguna bagi penulis saat sudah masuk dunia kerja.
7. Mengembangkan Keterampilan. Selama magang, penulis belajar lebih banyak mengenali diri sendiri termasuk keterampilan, kelebihan dan kelemahan penulis, ketika magang penulis mendapatkan *feedback* dari atasan atau rekan kerja terkait performa penulis. Dari situ, penulis akan belajar mengasah keterampilan serta mengevaluasi diri secara mandiri. Jika merasa bingung penulis bertanya kepada atasan atau rekan kerja. Saat selesai magang, dipastikan penulis mendapatkan berbagai macam hal yang membantu penulis untuk siap menghadapi dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Sinambela, Poltak Lijan dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Amin, M. d. (2008). Pemeriksaan hubungan antara kualitas layanan persepsi dan kepuasan pelanggan : Pendekatan SEM terhadap perbankan Islam Malaysia. *Jurnal Internasional Keuangan dan Manajemen Islam dan Timur Tengah*, Jil. 1 No. 3, 191-209.
- Anggraini, I. N. (2014). Peran Mediasi *satisfaction* pada pengaruh *service quality* dan kepercayaan. *Tesis Program Magister Manajemen Universitas Brawijaya*.
- Abdurrahim, Marijati Sangen. (2019). Pengaruh *Content Marketing*, *Sales Promotion*, *Personal Selling*, Dan *Advertising* Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Hotel Biuti Di Banjarmasin. *Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 3. No. 1*
- Gusti, D. (2020) 'Smm3'.
- Pebrianti, B. *et al.* (2021) '4700/pmi-d/sd-s1/2021'.
- Pramularso, E. Y. (2020) 'Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan', *Jurnal Perspektif*, 18(1), pp. 68–74. doi: 10.31294/jp.v18i1.7549.

Raymond, C. P., Hatane, S. and Hutabarat, J. (2018) 'Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire)', *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 1(1), pp. 1–8.

Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

A Muwafik Saleh . 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta.

Mathis, & Jackson. (2002). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

