

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe

Dita Wulan Aprisni^{1*}, Rola Pola Anto², Muhammad Kevin Muhfly Al Fath³

^{1,3}Program Studi (S1) Administrasi Publik, Universitas Lakidende Unaaha, Indonesia

²Program Studi (S2) Administrasi Publik, Universitas Lakidende Unaaha, Indonesia

^{1*}ditawulan726@gmail.com, ²rola.polaanto70@gmail.com.

Abstrak

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe belum optimal, sehingga perlu dilakukan pengukuran secara mendalam terkait Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian sebanyak 100 orang yang terdiri pegawai dan masyarakat Kabupaten Konawe yang menggunakan jasa publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Konawe sangat baik. Hasil penelitian ini dapat dimaknai bahwa kinerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Konawe masuk kategori pelayanan publik sangat baik ditinjau dari dimensi tangible (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) pelayanan pegawai pada masyarakat di Kabupaten Konawe.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, Indeks Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Namun, masih banyak keluhan dan kritik dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. IKM dapat membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan publik, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan pada hakikatnya merupakan kebutuhan dasar manusia dalam kehidupan sosial. Hal ini menyangkut bagaimana mereka mempertahankan dan memenuhi kebutuhannya. Pelayanan merupakan pemberian bantuan dari orang lain terhadap apa yang kita butuhkan. Dalam pemenuhan kebutuhan, manusia sangat memerlukan pelayanan baik itu dari dirinya sendiri maupun melalui orang lain. Pada dasarnya manusia membutuhkan dua jenis pelayanan yaitu, pelayanan fisik dan pelayanan administratif. Pelayanan fisik yaitu pelayanan yang bersifat pribadi sebagai manusia, dan pelayanan administratif diperoleh dari orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa ataupun negara.

Bentuk layanan administratif ini dapat kita lihat pada pelaksanaan layanan publik. Seperti kita pahami dewasa ini, layanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik dalam hal ini masyarakat. Pemerintahan bertindak sebagai penyedia layanan dikarenakan salah satu fungsi dari tiga fungsi utamanya sesuai dengan ketentuan Lembaga Administrasi Negara diantaranya: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, serta fungsi pemerintahan umum. Pemberian layanan publik dijalankan melalui instansi-instansi pemerintah. Instansi-instansi pemerintah penyedia layanan publik tersebut bertanggungjawab untuk terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dapat menjadi citra buruk bagi pemerintah di tengah masyarakat. Mereka akan sangat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar, seiring dengan berkembangnya teknologi dan tuntutan dimasyarakat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan karena pelayanan publik menjadi jembatan bagi negara untuk terhubung dengan masyarakat.

Tujuan utama dari pemberian layanan publik yaitu kepuasan masyarakat, dimana tingkat kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur terhadap kinerja instansi penyedia layanan publik itu sendiri. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Bukan hanya itu saja, terdapat juga empat kriteria pokok yang harus dimiliki suatu instansi demi memberikan

rasa puas kepada masyarakat, yaitu tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat, dan keramahmatan. Jika semua hal itu dijalankan dengan sangat baik maka sudah pasti kepuasan masyarakat akan dapat tercapai.

Kepuasan masyarakat dapat dilihat kinerja suatu instansi dalam memberikan layanan kepada masyarakatnya. Karena tingkat kepuasan masyarakat berbanding lurus dengan kualitas kinerja instansi. Semakin baik kinerjanya maka akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan citra baik bagi instansi dimata masyarakat, begitupun sebaliknya. Ketika masyarakat puas, maka yang terjadi selanjutnya adalah kepercayaan masyarakat terhadap instansi juga akan baik, hal inilah yang nantinya mendukung lancarnya instansi-instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui apakah masyarakat puas atau tidak terhadap kinerja suatu instansi pemerintah adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Mengapa kegiatan ini perlu untuk dilakukan tujuannya adalah agar diketahui tingkat kinerja unit pelayanan dan memberikan gambaran pada masyarakat sehingga kedepannya ada bahan pertimbangan bagi unit pelayanan dalam meningkatkan kinerjanya.

Studi ataupun penelitian yang menyangkut pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat akan bermanfaat bagi instansi maupun masyarakat. Manfaat-manfaat tersebut antara lain diketahui kelemahan instansi, bagaimana kinerja instansi dalam penyelenggaraan layanan publik, sebagai acuan dalam memperbaiki kinerja instansi, dan memberikan gambaran pada masyarakat tentang bagaimana instansi tersebut bekerja.

Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe juga merupakan instansi pemerintah yang bertugas menyediakan layanan publik terkait perumusan kebijakan, pelayanan publik, dan pelaksanaan program-program sosial. Tugasnya meliputi rehabilitasi sosial, perlindungan dan jaminan sosial, pemberdayaan sosial, serta penanganan fakir miskin dan korban bencana. Selayaknya instansi pemerintahan lainnya di kabupaten Konawe, kantor ini juga sangat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat disekitarnya.

Tentunya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe, perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Belum adanya penelitian yang mengangkat tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di kantor ini membuat penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian ini. Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian tentang “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan berdasarkan data berbentuk angka untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe melalui pengolahan data numerik yang diperoleh dari kuesioner.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe, Kelurahan Tumpas, Kecamatan Unaaha, Kabupaten Konawe. Alasan peneliti memilih judul penelitian di Dinas Sosial kabupaten Konawe di sebabkan bahwa Dinas Sosial belum memberikan pelayanan yang optimal dan publik belum mendapatkan kepuasan. Ada dua hal yang diungkap dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang belum optimal dan masyarakat atau publik belum mendapatkan kepuasan yang baik. Waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih 4 bulan, yaitu bulan Desember 2025 sampai dengan April 2026.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini dianalisis secara kualitatif maupun secara kuantitatif yang diperoleh pada Dinas Sosial Kabupaten KOnawe, lalu diolah dalam bentuk tabulasi sesuai dengan kebutuhan, kemudian hasilnya dinilai dalam bentuk persentase dari tiap variabel yang diamati. Data primer diperoleh secara langsung dari responden (masyarakat Kabupaten Konawe) melalui penyebaran kuesioner mengenai Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe. Data Sekunder yakni data yang diperoleh dari sumber lain, seperti dokumen, laporan, dan publikasi yang terkait dengan penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Sosial Kabupaten Konawe sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara sensus, yakni seluruh populasi disajikan sebagai responden penelitian.

Selain, sampel penelitian juga ditetapkan Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara teknik purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman paling relevan dengan fokus penelitian. Informan kunci dalam penelitian kualitatif merupakan individu yang dipilih secara sengaja karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap fokus penelitian. Adapun informan sebanyak 3 orang unsur pimpinan Dinas Sosial dan sebanyak 3 orang dari warga masyarakat yang pernah dilayani. Informan yang ditetapkan memiliki kompetensi untuk memberikan data dalam wawancara mendalam dengan peneliti dengan menggunakan pedoman wawancara (Anto, et al, 2024: 63).

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian tentang Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe, yakni (1) kuesioner dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer dari informan penelitian. (2) dokumentasi, yakni digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari dokumen dan publikasi, dan (3) observasi, yakni digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari lingkungan penelitian, dan (4) wawancara : wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara lisan satu arah, yang artinya pertanyaan datang dari pihak wawancara dan dijawab diberikan oleh narasumber. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari pihak yang terlibat, dan wawancara juga dapat membantu proses identifikasi dokumen yang penting. Wawancara dilakukan dalam penelitian ini terstruktur, sehingga peneliti bisa secara leluasa melacak berbagai segi dan arah untuk mendapatkan informasi yang selengkap mungkin (Anto, et al, 2024:63).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe

Penelitian ini fokus mengungkapkan fakta empirik dilapangan melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari empat indikator didalamnya yaitu dimensi tangible (berwujud), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi assurance (jaminan) dan dimensi empathy (empati), sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Kelengkapan dan kondisi fisik yang memadai pada sebuah instansi merupakan suatu ukuran dalam kualitas pelayanan, serta sejauh mana upaya Dinas Sosial Kabupaten Konawe dalam menyediakan perlengkapan tersebut yang juga dinilai oleh masyarakat yang melakukan pelayanan. Pengukuran terhadap dimensi bukti langsung (*Tangible*) dilakukan pada aspek fasilitas pelayanan, dan kesiapan pelayanan. Kenyamanan tempat sangat penting dalam proses pelayanan bagi pengguna layanan, karena dengan tempat yang nyaman pengguna layanan akan merasa nyaman saat menunggu antrian panggilan dari petugas layanan. Tempat pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam kualitas pelayanan. Sebagai penyedia layanan harus memberikan tempat yang bersih, rapi, teratur, ruang tunggu yang tidak sempit dan menyediakan tempat duduk yang memadai, serta fasilitas penunjang seperti TV, karena jika pengguna layanan banyak yang mengantri maka tidak merasa bosan, sehingga pengguna layanan agar merasa nyaman dalam menunggu antrian. Temuan peneliti dilapangan ialah kelengkapan dan kondisi fisik yang ada di Kantor Dinas Sosial untuk fasilitas pendukung sudah memadai, dari tersedianya tempat parkir, ruang tunggu, Seperti pendapat informan yang disampaikan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa:

Saat ini kita sudah memiliki Gedung Dinas Sosial, yang sangat memadai fasilitas pendukung seperti tersedianya tempat parkir, ruang tunggu dan fasilitas lainnya. Hal ini untuk membuat para pengunjung menjadi nyaman ketika berurusan di Dinas Sosial. (Wawancara, 14 Februari 2026).

Hal ini juga didukung pendapat yang dikemukakan salah satu informan dalam penelitian ini yakni informan G selaku pelaksana Staf Dinas Sosial menyatakan bahwa: “Untuk kualitas keamanan kita sudah menyiapkan security yang baik untuk Dinas Sosial. Adapun fungsi security yaitu untuk melindungi karyawan, aset, dan informasi perusahaan dari ancaman dan serangan yang tidak diinginkan (wawancara, 14 Februari 2026).”

Tabel 1. Dimensi Input-Penilaian Sarana Prasarana Dinas Sosial Kabupaten Konawe Tahun 2025

No.	Indikator	Hasil Penilaian
1.	Frekuensi Pengawasan Internal	3
2.	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan analisis beban Kerja ABK	3
3.	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan	5
4.	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	4
5.	Ketersediaan instrument evaluasi kinerja pelaksana	4
6.	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	3
7.	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna layanan	4
8.	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	1

Sumber Data: Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe, Desember 2025

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa penilaian terkait sarana prasarana yang dimiliki Dinas Sosial cukup baik. Namun untuk sarana prasarana perlakuan khusus sangat buruk dan perlu ditingkatkan lagi guna mempermudah masyarakat yang membutuhkan sarana prasarana tersebut. Dinas Sosial Kabupaten Konawe sudah mempunyai Gedung sendiri hal tersebut dikarenakan Dinas Sosial dan Pemerintahan Kabupaten Konawe juga sudah memiliki prioritas pembangunan dan pembangunan jangka Panjang. Ketidaklengkapan sarana dan prasarana pada Dinas Sosial dapat berdampak pada nilai kepuasan yang rendah. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu

dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh penampilan aparatur saat melakukan pelayanan dan kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Pada dimensi *tangible* yang menjadi kendala di Dinas Sosial tahun 2026 masih perlu melakukan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan karena melihat adanya kekurangan pada fasilitas pelayanan yang ada, seperti kursi roda, toilet untuk disabilitas, lansia dan ibu menyusui.

Berdasarkan pengukuran terhadap 5 indikator di peroleh nilai kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe yang mengacu pada data pengolahan data pelayanan (data terlampir), adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Konversi Kualitas Pelayanan Publik per indikator

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Kualitas Pelayanan	Nilai Konversi Kualitas Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	3,67	91,75	A	Sangat baik
2	Dimensi Reliability (Kehandalan)	3,72	93	A	Sangat baik
3	Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)	3,72	93	A	Sangat baik
4	Dimensi assurance (Jaminan)	3,70	92,5	A	Sangat baik
5	Dimensi Empathy	3,67	91,75	A	Sangat baik

Sumber Data: Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe, Desember 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik merupakan suatu ukuran dalam kualitas pelayanan hal tersebut dapat dilihat dari data nilai kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 367 dengan nilai konversi 91,75. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan masyarakat untuk dimensi bukti fisik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe berada pada tingkat “Sangat baik”. Masyarakat mudah mendapatkan sarana prasarana di Dinas Sosial. Hal ini sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan yaitu fasilitas, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi harus dimiliki oleh penyedia pelayanan dalam hal ini kantor Dinas Sosial (Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius, 2007). Selain itu penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Haeruddin (2021) menunjukkan hasil yang sama yaitu bagian Pelayanan Umum di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan telah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dimensi Realibility (Kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang handal dan memuaskan sangat dibutuhkan oleh setiap pemberi pelayanan. Mengukur kehandalan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sebuah aspek sikap tanggap, ketepatan pelayanan, dan Batasan waktu dalam pelayanan. Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Karena itu, petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan.

Kehandalan yang ada di kantor Dinas Sosial sendiri sudah terbukti baik dan bisa menjalankan semua aspek sikap tanggap, dan memberikan ketepatan pelayanan yang baik serta mempunyai batasan waktu dan pelayanan. Terkait dengan penilaian masyarakat mengenai rendahnya pelayanan di Kabupaten Konawe karena Dinas Sosial Kabupaten Konawe tidak memiliki eviden atau bukti langsung. Seperti kalimat yang disampaikan Ketua Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Konawe bahwa:

Kelemahan Dinas Sosial adalah tidak adanya Inviden karena takut dalam pengambilan video atau foto masyarakat dibuat risih. Banyak hal yang ditakutkan seperti kerusakan aset perusahaan yang dapat menyebabkan kerugian finansial. Kebocoran data perusahaan yang dapat menyebabkan kerugian reputasi dan finansial. Gangguan keamanan yang dapat menyebabkan kerugian data dan aset perusahaan. Gangguan operasional yang dapat menyebabkan kerugian organisasi. Kerugian reputasi organisasi yang dapat menyebabkan kerugian kantor (wawancara, 15 Februari 2026).

Jika dilihat dari kalimat yang dipaparkan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Konawe terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas sosial sudah baik akan tetapi masih dianggap kurang baik melakukan pelayanan karena tidak adanya inviden. Alasan kenapa Dinas Sosial tidak mengambil inviden saat melakukan pelayanan kepada masyarakat ialah, takut jika masyarakat menjadi risih dan tidak nyaman saat melakukan interaksi dengan Dinas Sosial. Tindakan yang dilakukan oleh Dinas Sosial untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat sudah tepat hanya saja tinggal bagaimana cara dari Dinas Sosial untuk mendapatkan inviden tanpa membuat risih masyarakat. Berbeda dengan pendapat M salah satu masyarakat Konawe bahwa: “ Nilai sosial kita teralalu rendah dengan masalah begitu berat, dari kurang memadainya sarana dan prasarana, pengetahuan tentang layanan ramah kelompok marginal serta pelayanan untuk orang terlantar (wawancara, 15 Februari 2026).”

Hal ini dapat maknai bahwa penilaian yang dilakukan oleh masyarakat tidak hanya mengenai inviden akan tetapi yang harus diperhatikan lagi mengenai sarana prasarana serta pengetahuan mengenai jenis-jenis pelayanan di Dinas Sosial. Selain itu Dinas Sosial harusnya sudah siap dengan dilakukan penilaian secara tiba-tiba. Untuk mengantisipasi hal tersebut sebaiknya Dinas Sosial melakukan rapat minimal 1 bulan sekali untuk membahas program kerja dan kebijakan yang telah terealisasi serta melakukan evaluasi terhadap kinerja yang sudah dilaksanakan. Seperti yang disampaikan MS selaku masyarakat Kabupaten Konawe, bahwa:

Selain adanya sosialisasi yang diberikan agar Dinas Sosial mengerti dan paham mengenai pelayanan, perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja Dinas. Kami berharap Dinas Sosial juga melakukan evaluasi guna mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki agar menjadi lebih baik (wawancara, 15 Februari 2026).

Hasil studi ini dapat ketahui bahwa selain adanya pendampingan dari pihak masyarakat, Dinas Sosial juga dapat melakukan evaluasi. Evaluasi juga berguna dilakukan untuk mengetahui kekurangan yang dimiliki oleh Dinas Sosial, dengan itu masyarakat dan pemerintah juga bisa membantu jika Dinas Sosial mengalami kekurangan terutama dibagian pelayanan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilapangan bahwasannya pengetahuan petugas atau kehandalan yang dimiliki oleh petugas yang bekerja di Dinas Sosial sudah cukup baik, namun disini kita melihat data penilaian yang diberikan oleh masyarakat mengenai pengetahuan tentang layanan ramah marginal/rentan itu sangat rendah. Hal tersebut harus diperhatikan oleh Dinas Sosial Konawe karena pengetahuan mengenai cara melayani masyarakat secara ramah sangat dibutuhkan guna berjalannya interaksi yang efektif. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Tabel 3 SOP Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Konawe

No.	SOP pelayan Dinas Sosial Kabupaten Konawe	Uraian Kerja
1.	Pelayanan Orang terlantar	Pelayanan terhadap orang terlantar yang dilakukan oleh Dinas Sosial dengan bekerja sama dengan masyarakat dan instansi terkait lainnya seperti kepolisian. hal ini dilakukan demi mewujudkan visi dan misi SOP Pelayanan Orang Terlantar yang di lakukan oleh Dinas Sosial, yaitu terwujudnya penanganan dan pelayanan PPKS di Bukittinggi. Pelayanan ini dilakukan secara gratis dan tidak memiliki batasa waktu tertentu dalam pelaksanaannya.
2.	Pelayanan Pengajuan Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	Pelayanan pengajuan surat keterangan DTKS dilakukan Dinas Sosial bertujuan untuk memberikan layanan jaminan sosial Kesehatan bagi masyarakat. Hal ini dilakukan demi mewujudkan visi Dinas Sosial yaitu adanya jaminan sosial kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkan. SOP ini dilakukan secara gratis dan dalam kurun waktu 30 menit hingga 1 hari
3.	Pelayanan Korban Bencana	Pelayanan terhadap korban bencana dilakukan untuk terciptanya perlindungan dan jaminan secara cepat dan tepat sasaran. Hal ini dilakukan dengan berkoordinasi dengan instansi terkait lainnya dalam penanganan korban bencana
4.	Pelayanan Pengusulan Bantuan Sosial	Pelayanan pengusulan bantuan sosial dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang tertib, profesional, berjiwa sosial serta tuntas dalam penyeluran bantuan sosial dengan mengutamakan pelayanan pada penerima bantuan sosial.
5.	Pelayanan Rekomendasi PUB (Pengumpulan Uang dan Barang dan LKS) Lembaga Kesejahteraan Sosial	Pelayanan rekomendasi PUB dan LKS dilakukan dengan menerima surat permohonan untuk rekomendasi PUB dan LKS yang ada di kota Bukittinggi, serta melakukan verifikasi dan mengeluarkan izin rekomendasi terhadap PUB dan LKS yang mengajukan permohonan
6.	Pengangkatan anak	Standar operasional prosedur pengangkatan anak yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Konawe dengan menerima laporan dari masyarakat secara lisan dan kepolisian secara tertulis. Kemudian melakukan perlindungan terhadap anak tersebut dengan menitipkan anak sementara di RS, Panti, ataupun orang tua asuh. Turut andil dalam proses pengangkatan anak jika ada orang tua yang ingin mengambil hak asuh atas anak tersebut. Hal ini dilakukan dengan tujuan mengurangi angka anak terlantar di Kabupaten Konawe

Sumber : Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe, Desember 2025

Dalam melaksanakan pelayanan tentu harus ada standar pelayanan yang harus dipenuhi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik, tanggap dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan yang dilakukan oleh sesuai SOP. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Konawe

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan merupakan kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan hal tersebut dapat dilihat dari data nilai kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 372 dengan nilai konversi 93. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan masyarakat untuk dimensi kehandalan (reliability) pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe berada pada tingkat "Sangat baik". Masyarakat mudah mendapatkan data akurat di Dinas Sosial. Hal ini sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan yaitu menyediakan layanan yang efisien dan cepat, sehingga memerlukan petugas yang mampu

beradaptasi dan tanggap dalam pekerjaannya. Hal ini mencakup kecermatan petugas, kemampuan petugas, dan standar pelayanan yang jelas (Tjiptono & Chandra, 2007). Selain itu penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Haeruddin (2021) menunjukkan hasil yang sama yaitu Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Daya tanggap dalam pelayanan perlu dimiliki oleh pegawai disetiap instansi publik. Pegawai yang memiliki daya tanggap yang baik bisa membantu cepatnya pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang menerima layanan. Pengukuran yang dilakukan terhadap daya tanggap pada Dinas Sosial, yaitu dilihat dari sebuah aspek kesediaan pelayanan dan tanggapan terhadap keluhan masyarakat yang datang.

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan.

Dinas Sosial Kabupaten Konawe, pada dimensi daya tanggap para petugas sangat baik saat melakukan pelayanan, petugas selalu bersedia dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang. Petugas juga tidak mengacuhkan masyarakat yang datang, dan menanggapi keluhan masyarakat dengan baik serta bisa memberikan jawaban dan solusi atas keluhan masyarakat. Seperti pendapat TA selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kabupaten Konawe mneyatakan bahwa:

Untuk informasi mengenai pelayanan kami mendapatkan informasi dengan cepat dan mereka terjun langsung ke lapangan. Untuk ketanggapan dalam pelayanannya kadang ada yang cepat kadang ada yang lambat, mungkin karena kondisi tempat Dinas Sosial Kabupaten Konawe tidak cukup luas. (Wawancara, 16 Februari 2026).

Dinas Sosial informan melihat bahwa ketanggapan Dinas Sosial Kabupaten Konawe dalam melayani masyarakat sangat bagus dan cepat. Meskipun ada kendala saat melakukan pelayanan seperti tempat Dinas Sosial yang kecil tetapi tidak mempengaruhi Dinas Sosial Kabupaten Konawe dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Senada dengan pendapat AF yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kabupaten Konawe

Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, suatu ketika saya mengunjungi Dinas Sosial tetapi kebetulan pas di jam istirahat, namun orang-orang Dinas Sosial tetap melayani saya dan bertanya kepada saya apakah ada yang bisa di bantu. Nah setelah saya menjelaskan maksud tujuan saya kesini (Dinas Sosial) baru lah Bapak tersebut menjelaskan kepada saya bahwa sekarang sudah masuk jam istirahat dan kami akan buka lagi jam 2. Saya pun bersedia untuk menunggu sampai jam 2, alhasil memang jam 2 kantor Dinas Sosial sudah buka dan langsung melanjutkan perbincangan kami yang tadi. (Wawancara, 16 Februari 2026).

Berdasarkan pendapat informasi yang peneliti dapat dari ke dua informan tadi, bahwa selain cepat tanggapnya Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Sosial juga menerapkan kedisiplinan. Terbukti dari Dinas Sosial yang tepat waktu dalam bekerja. Dinas Sosial juga memberikan solusi kepada masyarakat yang mengalami masalah dan Dinas Sosial siap untuk membantu masayakat yang membutuhkan.

Relevan data penilaian yang dilakukan oleh Masyarakat dapat dilihat bahwa kurangnya pengelola pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Sosial. Sebaiknya setelah adanya pengaduan dari masyarakat, Dinas Sosial harus mengelola dengan baik pengaduan tersebut agar pengaduan yang berikan oleh masyarakat bisa terselesaikan dengan baik. Selain itu setelah Dinas Sosial memberikan solusi berupa bantuan kepada masyarakat harus ada pengawasan dari pihak Dinas Sosial agar mengetahui apakah bantuan yang diberikan sudah tepat dan sudah cukup membantu masyarakat.

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan. Dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Konawe telah menyediakan kotak saran yang dapat diisi oleh masyarakat yang berupa saran dan masukan terhadap pelayanan dan kinerja yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Konawe.

Eksistensi kotak saran yang disediakan Dinas Sosial Kabupaten Konawe, masyarakat dapat memberikan saran atau masukan kepada Dinas Sosial Kabupaten Konawe agar lebih baik lagi. Kotak saran ini juga menunjukkan bahwa Dinas Sosial juga mau menerima saran dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Konawe. Hal ini menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai untuk menolong pengguna layanan dilakukan secara ikhlas hal tersebut dapat dilihat dari data nilai kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 372 dengan nilai konversi 93. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan masyarakat untuk dimensi daya tanggap (responsiveness) pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe berada pada tingkat "Sangat baik". Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat di Dinas Sosial. Hal ini sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan yaitu Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditujukan pada pelanggan (Tjiptono & Gregorius, 2023). Selain itu penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Haeruddin (2021) menunjukkan hasil yang sama yaitu Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan

pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Anggota pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Konawe harus memiliki jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staf, bahkan memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing. Dan juga mampu memberikan rasa aman dan terjamin kepada masyarakat yang datang memberikan aduan atau yang datang untuk melakukan pelayanan. Mengukur dimensi jaminan ini dapat dinilai dari pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia.

Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Konawe juga sudah memiliki kualitas pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik sesuai bidangnya masing-masing, serta sangat ramah dan sopan saat melayani masyarakat yang melakukan pelayanan. Dan jika terjadi kesalahan akan diberi kompensasi untuk masyarakat. Seperti kalimat yang disampaikan oleh Kepala Bidang Rehabilitasi Dan Perlindungan Jaminan Sosial bahwa:

Iya yang pasti kami kasih kompensasi sesuai SOP jika terjadi kesalahan, dan masalah yang terjadi disini tidak di berikan ke masyarakat seperti memberikan pelatihan ulang kepada pegawai yang tidak mengikuti SOP dengan benar (wawancara, 16 Februari 2026).

Layanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh Dinas Sosial kepada masyarakat dilakukan secara gratis dalam kurun waktu 30 menit hingga 1 hari, hal ini sudah tercantum dalam SOP Dinas Sosial Kabupaten Konawe. Sesuai pemaparan yang disampaikan Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan dan Jaminan Sosial bahwa Dinas Sosial hanya sebagai perantara dalam penyaluran Jaminan Kesehatan Sosial. Dinas Sosial berperan dalam mendata masyarakat yang dianggap layak dan memenuhi kriteria sebagai penerima Jaminan Kesehatan Sosial, untuk selanjutnya diajukan pada instansi terkait seperti Dinas Kesehatan dan Kementerian Sosial. selain itu jika kesalahan tersebut dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Konawe maka akan diberikan sanksi bahkan sampai di pecat. Seperti yang disampaikan oleh (M) bahwa:

Tentu kita memberi peringatan semua pegawai setiap melakukan kecurangan dan kesalahan tentu kita kasih pelajaran, peringatan apa kesalahannya kemudian apa solusinya dan kemudian tentu kita kasih peringatan 1,2,3, kalau seandainya sampai peringatan ke 3, baru bisa kita ganti (awancara, 16 Februari 2026).

Dapat kita simpulkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Konawe bersikap tegas kepada pegawai yang melakukan kesalahan dalam bekerja. Artinya Dinas Sosial menjaga kualitas pegawai dan mengutamakan profesionalitas dalam perekrutan pegawai. Selain itu, jaminan untuk masyarakat juga harus ada agar masyarakat merasa aman dan nyaman saat berkunjung ke Dinas Sosial. Hal ini juga disampaikan oleh M selaku pegawai Dinas Sosial Kabupaten Konawe menyatakan bahwa:

Sebelum merekrut pegawai tentu kita sudah melakukan seleksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan standar kantor. Nah untuk jaminan keamanan masyarakat harus diutamakan agar masyarakat yang berkunjung merasa aman dan nyaman saat mendatangi kantor kita. (Wawancara, 16 Februari 2026).

Keamanan dan kenyamanan masyarakat saat berkunjung ke Dinas Sosial sangat diutamakan karena hal tersebut sudah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21. Untuk itu diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan yang cukup, baik dibidang pengetahuan dan kesopanan agar masyarakat merasa nyaman dan aman saat berkunjung ke Dinas Sosial Kabupaten Konawe

Dimensi assurance jaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat pengguna layanan terhadap resiko yang akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi assurance juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Sehingga masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan ketepatan waktu dan jaminan biaya memainkan peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik, menanamkan kepercayaan terhadap keadilan ketepatan waktu dan perkiraan biaya penyedia layanan hal tersebut dapat dilihat dari data nilai kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 370 dengan nilai konversi 92,5. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan masyarakat untuk dimensi Jaminan (Assurance) pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe berada pada tingkat "Sangat baik". Hal ini sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan yaitu terdapat dua indikator yaitu ketepatan waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan (Tjiptono & Gregorius, 2023). Selain itu penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Haeruddin (2021) menunjukkan hasil yang sama yaitu keamanan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat

Dimensi Emphaty (Empati)

Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Pengukuran yang dilakukan pada dimensi empati di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe dapat dinilai dari bagaimana sikap dalam pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat yang melakukan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang maka pegawai Dinas Sosial Konawe selalu memberikan perhatian dan sikap yang ramah kepada setiap masyarakat, agar pelayanan yang dilakukan dapat

tersampaikan dengan baik. Dalam melakukan pelayanan Dinas Sosial juga mengenyampingkan urusan pribadi dengan kata lain Dinas Sosial lebih mendahulukan kepentingan layanan diatas kepentingan pribadi. Seperti kalimat yang disampaikan oleh (M) staf pegawai dinas Sosial Kabupaten Konawe

Yang jelas kepentingan kerja, kalau kepentingan pribadi Dinas Sosial mengempingkan. Orang-orang yang bekerja di Dinas Sosial sudah diseleksi, tentu yang kami terima yang loyal dalam bekerja. (Wawancara, 17 Februari 2026).

Hal ini relevan pendapat Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Konawe, bahwa:

Ketika masyarakat datang kan rame tu, nah kami akan memepersilahkan masyarakat untuk duduk di kursi yang telah kami sediakan sambil menunggu antrean. Dalam melakukan pelayanan kami dituntut untuk ramah dalam memberikan pelayanan meskipun dalam pelayanan ada hal-hal yang membuat kami emosi dan kami juga harus mementingkan urusan pelayanan diatas kepentingan pribadi. (Wawancara, 17 Februari 2026).

Hal serupa juga disampaikan oleh (M) Pegawai Dinas Sosial bahwa:

Dalam melaksanakan tugas tentu diperlukan kesabaran serta ramah dalam melayani masyarakat sebab terkadang ada beberapa masyarakat yang banyak bertanya jadi disitulah dibutuhkan keahlian pegawai dalam menangani masalah tersebut. (Wawancara, 17 Februari 2026).

Dari penjelasan yang informan dapat dari Dinas Sosial Kabupaten Konawe tersebut bahwa memang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk ramah dan bersabar dalam menjelaskan dan memberikan solusi ke pada masyarakat, walaupun nanti ada yang dari masyarakat yang membuat petugas dari Dinas Sosial emosi ataupun marah. Meskipun begitu, Dinas Sosial Kabupaten Konawe akan tetap mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi untuk menjaga profesionalitas dalam bekerja. Hal ini juga didukung oleh (AF) selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kabupaten Konawe bahwa:

Memang benar Dinas Sosial bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada kami dan kami merasa sangat terbantu dengan bantuan yang diberikan kepada kami. (Wawancara, 17 Februari 2026).

Dari pernyataan yang di sampaikan oleh (AF) selaku masyarakat yang pernah mengunjungi Dinas Sosial Kabupaten Konawe bahwa dalam melakukan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Konawe sangat ramah dan sopan kepada masyarakat. Selain itu Dinas Sosial juga memberikan solusi berupa bantuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Maka dapat disimpulkan bahwa meskipun tempat Dinas Sosial Kabupaten Konawe kecil, hal tersebut tidak menghalangi Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara ramah dan peduli hal tersebut dapat dilihat dari data nilai kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 367 dengan nilai konversi 91,75. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa Tingkat kualitas pelayanan masyarakat untuk dimensi Empati (Emphathy) pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe berada pada tingkat "Sangat baik". Keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Sosial. Hal ini sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan yaitu Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. (Tjiptono & Gregorius, 2007). Selain itu penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Haeruddin (2021) menunjukkan hasil yang sama yaitu Empati yang diberikan pihak Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil keseluruhan di atas peneliti melihat bahwa (1). Dimensi Tangible (berwujud). Dinas Sosial Kabupaten Konawe sudah ada sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, tetapi Dinas Sosial Kabupaten Konawe sudah mempunyai Gedung sendiri. (2). Realibity (Kehandalan).

Kecermatan petugas di Dinas Sosial Kabupaten Konawe sudah baik dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (3). Dimensi Responsiveness (ketanggapan). Daya tanggap para petugas sangat baik saat melakukan pelayanan, petugas selalu bersedia dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang berkunjung ke Dinas Sosial Kabupaten Konawe. Selain itu Dinas Sosial juga memberikan solusi kepada masyarakat yang mengalami masalah dan Dinas Sosial siap untuk membantu masyarakat yang membutuhkan. (4). Dimensi Assurance (Jaminan). Anggota pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Konawe sudah memiliki kualitas pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik sesuai bidangnya masing-masing, serta sangat ramah dan sopan saat melayani masyarakat yang melakukan pelayanan. Dinas Sosial Kabupaten Konawe juga sudah memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman saat berkunjung. (5). Dimensi Empathy (empati). Adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, serta empati kepada masyarakat yang berkunjung. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Para pegawai Dinas Sosial Kabupaten Konawe sudah menjalankan hal tersebut dengan baik sehingga untuk segi pelayanan Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe mendapat nilai yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari dimensi *tangibles*, menunjukkan sangat baik terhadap fasilitas pelayanan, dan kesiapan pelayanan. Di kantor Dinas Sosial kelengkapan dan kondisi fisik sudah sangat sangat memadai, dari tersediannya tempat parkir, ruang tunggu, serta gedung Kantor Dinas Sosial Kabupaten Konawe.

Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari dimensi *reliability* menunjukkan sangat baik terhadap kehandalan pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Konawe dari aspek sikap tanggap, dan memberikan ketepatan pelayanan yang baik serta mempunyai batasan waktu dan pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari dimensi *responsiveness*, yakni sangat baik yakni aspek kesediaan pelayanan dan tanggapan terhadap keluhan masyarakat yang datang. Daya tanggap para petugas sangat baik saat melakukan pelayanan, petugas selalu bersedia dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang. Petugas juga tidak mengacuhkan masyarakat yang datang, dan menanggapi keluhan masyarakat dengan baik serta bisa memberikan jawaban dan solusi atas keluhan masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari dimensi *Assurance*, sangat baik karena pegawai dalam pelayanan publik memiliki kualitas pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik sesuai bidangnya masing-masing, serta sangat ramah dan sopan saat melayani masyarakat yang melakukan pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dimensi *empathy* yakni kemampuan memberikan perhatian dan sikap yang ramah kepada setiap masyarakat, sehingga pelayanan publik yang dilakukan dapat secara optimal pada Dinas Sosial Kabupaten Konawe.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada unsur pimpinan dan informan pada Dinas Sosial Kabupaten Konawe yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini. Dan juga terkhusus pada dan Pembimbing 1 (Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si) dan Pembimbing 2 (Muhammad Kevin Muhfly Al Fath, S.I.Kom., M.I.Kom) yang selalu memberikan bimbingan selama proses penelitian berlangsung kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfira. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari. ISSN 2460-058X Volume 11, No 3, (212-225)
- Anto, R. P., Nur, N., Yusriani, S., Ardah, F. K., Ayu, J. D., Nurmahdi, A., Apriyeni, B. A. R., Purwanti., Narita, Y. A., & Putra, M. F. P. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*. Sukoharjo: Tahta Media Group
- Ephani,. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun. Skripsi. Universitas Sumatera Utara
- Natalis E, (2025), Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende. DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i4>
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Halim, Abdul. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Jempong Kota Mataram. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Hardiansyah, Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, M.Iqbal. (2002). *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Graha Indonesia
- Haeruddin. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1 (3), 66-74.
- Indah Nur'aini sulisty, dkk. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. Vol. 4 No. 2 pp. 276-286
- Katalog Badan Pusat Statistik Kabupaten Konawe 2025

- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- KEPMENPAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- La Manguntara. (2023). Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PT PLN (PERSERO) ULP Konawe Selatan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* Vol 2 No 6
- Linda Sari, dkk. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB) ISSN : 2723-0937
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nogi, Hessel S Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Novandy, Riwan. (2009). Analisis Presepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- Nita Rahmawati, dkk. (2022). Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Rehabilitasi Rawat Jalan Di Klinik Ipwl Badan Narkotika Nasional. *JUTIM (Jurnal Teknik Informatika Musirawas)* Vol. 7, No. 1
- Nur, M. & Anto, R.P. (2025). *Metodologi Penelitian Bidang Ekonomi Dan Manajemen Untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Malang: Penerbit Kramantara Jaya Sentosa
- Muhammad Subandi, dkk. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal ilmu sosial MAHAKAM*, Volume 7 No 1 2018 ISSN: 2302-0741 E-ISSN: 2580-0221
- Mustakim. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero). *Jurnal Ilmiah* Vol. 22, No. 2, h.173-184 DOI. 10.53512/valid.v22i2.525
- Oktaviani Kati, dkk. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pmptsp Kabupaten Toraja Utara Tahun 2024. *Edunomika* (Issn:2598-1153), Vol. 09, No. 01
- Pinondang Nainggolan, dkk. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. *Manajemen: Jurnal Ekonomi Usi* Vol. 7 No 2 EISSN: 2302 – 5964
- Poltak, Lijan Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Poltak, Lijan Sinambela. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Priansa, Donni Juni. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta
- Saleh, Akh Muwafik. (2010). *Public Service Communication: Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan*. Malang: UMM PRESS
- Santi, dkk. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Muara Komam Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. 2723-0937 DOI. 10.35722/japb
- Sana Prabowo, dkk. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kelurahan Di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Tahun 2020. *Jurnal Caraka Prabhu* Vol.5 No. 1
- Syardiansyah. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 9 (1) (Online) DOI: 10.31289/jap.v9i1.2255
- Sinulingga, Sukaria. (2011). *Metode Penelitian*. Medan: Usu Press
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit: Alfabeta
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. Volume 1 Nomor 2.
- Sultrayansah, dkk. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Perilaku Komunikasi Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media* Volume 1, No. 1, hlm 104-124
- Surya I. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- Titien A. (2025). Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Utara. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik* Vol. 16 e-ISSN: 2502-5589
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Ulfa Tuhasanah, dkk. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis* Vol. 7, No. 1,
- Zulfi, Ahaditya Arif Nugraheni. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta