

PENGUNAAN METODE *SERVQUAL* PADA ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UPTD PERLINDUNGAN SOSIAL DALAM PERLINDUNGAN ANAK TERLANTAR DI PROVINSI BANTEN

Achmad Syarifudin¹⁾, Gigih Ramadhani²⁾, Sri Mukti Wirawati³⁾

Achmad.buker69@gmail.com¹⁾, ramadhanigigih89@gmail.com²⁾, sri.mukti@yahoo.co.id³⁾

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Banten Jaya
Jl. Ciwaru Raya II No. 73, Kel. Cipare, Kec. Serang, Kota Serang 42117

ABSTRACT

*UPTD adalah Unit Pelayanan Teknis Daerah. UPTD Perlindungan Sosial is to carry out operational technical activities of the Office in the field of Social Protection, as outlined in the "Banten Governor Regulation Number 19 of 2018 concerning the Establishment of Organization and Work Procedures of Service Branches and Regional Technical Implementation Units within the Banten Provincial Office. The purpose of public service is to increase public trust in the government. Purpose This study knows the extent of abandoned children's satisfaction and what services must be improved on the five dimensions of service quality. The methods used are Service Quality (*Servqual*), Data Collection Methods in this study Observation, Documentation and Questionnaires with 15 attribute statements. Based on the results of Gap *Servqual* data processing, 3 (three) attributes were obtained which are included in improving service quality. The Assurance dimension on the attribute (X9) with a gap of -0.59, (X8) with a gap of -0.04 and the Responsiveness dimension on the attribute (X4) with a gap of -0.25. The conclusion of this study, there are still 2 dimensions with unfavorable results, namely the Assurance and Responsiveness dimensions. UPTD Perlindungan Sosial Banten Province is expected to consider proposed improvements using the 5W+1H that the researcher has provided*

Keywords : *UPTD Perlindungan Sosial, Street Children, Quality of Service, *Servqual**

ABSTRAK

UPTD adalah Unit Pelayanan Teknis Daerah. UPTD Perlindungan Sosial adalah melaksanakan kegiatan teknis operasional Dinas di bidang Perlindungan Sosial, yang dituangkan dalam “Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Dinas Provinsi Banten. Tujuan pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dan tujuan Penelitian ini mengetahui sejauh mana kepuasan anak terlantar dan pelayanan apa saja yang harus diperbaiki terhadap lima dimensi kualitas pelayanan. Metode yang digunakan yaitu *Service Quality* (*Servqual*). Metode Pengumpulan Data pada penelitian ini Observasi, Dokumentasi dan Kuesioner dengan 15 atribut pernyataan. Berdasarkan hasil pengolahan data *Gap Servqual* didapatkan 3 (tiga) atribut yang termasuk ke dalam perbaikan kualitas pelayanan. Dimensi Assurance pada atribut (X9) dengan gap -0,59, (X8) dengan gap -0,04 dan dimensi *Responsiveness* pada atribut (X4) dengan gap -0,25. Kesimpulan dari penelitian ini, masih ditemukan 2 dimensi dengan hasil kurang baik, yaitu Dimensi Assurance dan *Responsiveness*. UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten diharapkan mempertimbangkan usulan perbaikan dengan menggunakan 5W+1H yang telah peneliti berikan.

Kata kunci : *UPTD Perlindungan Sosial, Anak Jalanan, Kualitas Pelayanan, *Servqual**

1. PENDAHULUAN

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Provinsi Banten adalah pelaksana teknis yang bertanggung jawab dalam menjalankan sebagian fungsi dinas sosial di bidang pelayanan umum. Untuk kepentingan melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial bagi semua. rakyat Indonesia”, sebagaimana tercantum dalam pembukaan ke 4 (keempat) UUD 1945. Tujuan pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tujuan lembaga ini adalah memberikan pelayanan prima sekaligus mempersiapkan staf untuk bekerja secara profesional.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Perlindungan Sosial di Provinsi Banten bertugas memberantas opini publik yang mengganggu. anak putus sekolah dan mempunyai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dengan didampingi oleh UPTD Perlindungan Sosial. Hal ini dikarenakan anak terlantar sangat erat kaitannya dengan keadaan ekonomi keluarga. Anak-anak yang ditelantarkan dan ditemukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) di jalanan usai penggerebekan juga dibantu oleh UPTD Perlindungan Sosial.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Analisis

Analisis adalah proses pengumpulan data faktual sedemikian rupa sehingga dapat dikenali dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan suatu kegiatan. Dalam hal ini, analisis dapat digambarkan sebagai perincian dari keseluruhan sistem informasi menjadi unsur-unsur pembentuknya dengan tujuan mengidentifikasi dan menilai masalah, peluang, hambatan, dan persyaratan yang diantisipasi untuk membantu suatu kegiatan mencapai tujuannya.

2.2. Kualitas

Goetsch & Davis menggambarkan kualitas sebagai situasi dinamis yang berkaitan dengan barang, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam Fandy Tjiptono (2020:115). Kualitas produk atau layanan

mengacu pada atribut dan atribut yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi permintaan. Derajat mutu baik atau buruk yang dimiliki suatu lembaga dapat disebut dengan kualitasnya. Nihlah Noviana (2023:22) menyatakan bahwa, kualitas ialah hal yang abstrak atau tidak kasat mata yang terjadi ketika pelanggan dan karyawan berinteraksi satu sama lain atau ketika layanan lain ditawarkan oleh penyedia layanan untuk memecahkan masalah.

2.3. Pelayanan

Menurut Suharto dalam Jona Marta Sari (2014:3), pelayanan adalah kegiatan terencana atau kumpulan inisiatif yang dimaksudkan untuk meningkatkan taraf hidup seseorang, kelompok, atau komunitas, khususnya mereka yang menghadapi tantangan dalam hidup.

2.4. Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Perlindungan Sosial

Menurut Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2018 Tugas dan Tanggung Jawab UPTD Perlindungan Sosial Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang dan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Provinsi Banten, tugas pokok UPTD Perlindungan Sosial adalah melaksanakan teknis pelayanan operasional di bidang perlindungan sosial.

2.5. Service Quality (*Servqual*)

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry memperkenalkan model *Servqual* pada tahun 1985 untuk mengukur perbedaan kualitas dalam pelayanan atau jasa. Model kepuasan pelanggan, yang didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi, terkait dengan proses ini, yang disebut juga sebagai analisis kesenjangan. Menurut metodologi ini, jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, kepuasan pelayanan juga akan meningkat.

2.6. Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan 5W+1H

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi ketepatan atau keakuratan suatu alat dalam mengukur barang yang ingin diukur. dipandang sebagai hasil yang dapat diandalkan. Uji reliabilitas dikatakan akurat ketika pengukuran berulang kali memberikan hasil yang sama. Uji reliabilitas merupakan ukuran seberapa konsisten

hasil penelitian yang berulang-ulang dihasilkan. 5W+1H adalah metode solusi untuk melakukan perbaikan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data

Dokumentasi untuk mengetahui informasi mengenai kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Perlindungan Sosial (Perlindungan Anak Terlantar di Provinsi Banten). Anak-anak yang terlantar akan menjadi subjek penelitian ini. Kuesioner menurut (Sugiyono 2019:142), merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara meminta responden bereaksi terhadap serangkaian pernyataan atau pertanyaan.

3.1 Metode Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang akan digunakan untuk menilai variabel penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Kuesioner yang merupakan ukuran variabel konstruk diuji dengan uji reliabilitas. Bila nilai koefisien > 0,8 yang merupakan ambang batas pengukuran reliabel yang baik.

3.2. Perhitungan skor *SERVQUAL* Gap Dan analisa Perbaikan 5W+1H.

Menghitung skor Servqual

$$\text{Sko } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Langkah perbaikan dengan penggunaan metode 5W+1H, *What* (Apa), *When* (Kapan), *Where* (Dimana), *Why* (Mengapa), *Who* (Siapa), *How* (Bagaimana).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Tabel 4. 1 Uji Validitas Tingkat Persepsi

Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	X1	0,523	0,432	Valid
	X2	0,574		Valid
	X3	0,898		Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X4	0,961		Valid
	X5	0,980		Valid
	X6	0,726		Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	X7	0,875		Valid
	X8	0,980		Valid
	X9	0,961		Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	X10	0,961		Valid
	X11	0,980		Valid
	X12	0,961		Valid
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	X13	0,682		Valid
	X14	0,980		Valid
	X15	0.868		Valid

4.2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi dan Ekspektasi

Uji Reliabilitas	Hasil Uji Reliabilitas		
	Spearman-Brown koefisien	Kriteria Reliabel	Keterangan
Persepsi	0,979	> 0,8	Reliabel
Ekspektasi	0,923		Reliabel

4.3. Analisis Nilai (*Gap*) *Service Quality*

Berdasarkan hasil pengolahan data Gap Servqual didapatkan 3 (tiga) atribut yang termasuk ke dalam perbaikan kualitas pelayanan dengan urutan berdasarkan nilai Gap terkecil hingga terbesar (sebelum angka 0)

Tabel 4.3 Hasil *Gap Servqual*

Dimensi	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	X1	4,38	4,04	0,34
	X2	3,63	3,38	0,25
	X3	3,67	3,58	0,09
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X4	3,54	3,79	-0,25
	X5	3,50	3,46	0,04
	X6	4,33	3,63	0,70
Jaminan (<i>Assurance</i>)	X7	3,58	3,54	0,04
	X8	4,00	4,04	-0,04
	X9	3,08	3,67	-0,59
Empati (<i>Empathy</i>)	X10	3,54	3,42	0,12
	X11	4,50	3,38	1,12
	X12	4,54	3,46	1,08
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	X13	4,33	3,63	0,70
	X14	3,50	3,38	0,12
	X15	4,00	3,58	0,42
Jumlah		58,12	53,98	4,14
Σ Rata-Rata		3,87	3,60	0,28

Hasil *Gap Servqual* tiap dimensi di bawah ini didapatkan dari rata-rata jumlah masing-masing tiap dimensi dibagi jumlah atribut tiap pernyataan

Tabel 4.4 Hasil *Gap Servqual* Tiap Dimensi

Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Rank
<i>Reliability</i>	3,89	3,67	0,22	3
<i>Responsiveness</i>	3,79	3,63	0,16	2
<i>Assurance</i>	3,55	3,75	-0,20	1
<i>Empathy</i>	4,19	3,42	0,77	5
<i>Tangible</i>	3,94	3,53	0,41	4
Jumlah	19,37	18,00	1,38	
Rata-rata	3,87	3,60	0,28	

4.4 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan

Berikut di bawah ini 3 (tiga) kriteria atribut pernyataan yang termasuk urutan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan di UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten guna memenuhi kepuasan pelayanan kepada anak terlantar yang telah dianalisis berdasarkan hasil nilai *Gap Servqual*

Tabel 4.5 Kriteria Perbaikan Pelayanan

Urutan Perbaikan	Kode	Gap	Kriteria Perbaikan
1	X9	-0,59	Pengetahuan pegawai UPTD Perlindungan Sosial
2	X4	-0,25	Daya tanggap yang diberikan oleh Pegawai UPTD Perlindungan Sosial terhadap keluhan anak terlantar
3	X8	-0,04	Keramahan pegawai UPTD Perlindungan Sosial

4.5 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan berdasarkan 5W + 1H

Ada beberapa saran atau masukan yang dapat diberikan saat sudah dilakukannya pengamatan pada hal penyebab dari kurang puasnya anak terlantar akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten dengan menggunakan 5W+1H.

Tabel 4.6 Usulan Perbaikan berdasarkan 5W+1H

No	Kode	Gap	5W + 1H
1	X9	-0,59	<i>What</i> (Apa)
			Pengetahuan pegawai UPTD Perlindungan Sosial
			<i>Where</i> (Dimana)
			UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten
			<i>When</i> (Kapan)
			Maret 2023 - April 2023
			<i>Who</i> (Siapa)
			Pegawai UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten

2	X4	-0,25	<i>Why (Mengapa)</i>	Kurangnya pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya
			<i>How(Bagaimana)</i>	1. Melaksanakan pelatihan kepada pegawai 2. Melakukan rotasi bagian sesuai dengan keahlian pegawai
			<i>What (Apa)</i>	Daya tanggap yang diberikan oleh Pegawai UPTD Perlindungan Sosial terhadap keluhan anak terlantar
			<i>Where (Dimana)</i>	UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten
			<i>When(Kapan)</i>	Maret 2023 - April 2023
			<i>Who(Siapa)</i>	Pegawai UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten
3	X8	-0,04	<i>Why (Mengapa)</i>	Kurang sigap dalam menanggapi keluhan anak terlantar
			<i>How(Bagaimana)</i>	1. Melakukan evaluasi kinerja pegawai 2. Menambah jumlah pegawai agar kinerja lebih maksimal
			<i>What (Apa)</i>	Keramahan pegawai UPTD Perlindungan Sosial
			<i>Where (Dimana)</i>	UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten
			<i>When(Kapan)</i>	Maret 2023 - April 2023
			<i>Who(Siapa)</i>	Pegawai UPTD Perlindungan

Sosial Provinsi Banten

Why (Mengapa) Tidak menerapkan 3S
(Salam, Senyum, Sapa)

How (Bagaimana) Menerapkan budaya 3S
(Salam, Senyum, Sapa)

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Tingkat kepuasan anak terlantar terhadap kualitas pelayanan berdasarkan hasil pengolahan data Gap Servqual tiap dimensi dengan urutan sebagai berikut:

- Dimensi Jaminan (Assurance) dengan Gap -0,20.
- Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Gap 0,16.
- Dimensi Keandalan (Reliability) dengan Gap 0,22.
- Dimensi Bukti Fisik (Tangible) dengan Gap 0,41.
- Dimensi Empati (Empathy) dengan Gap 0,77

Terdapat 3 (tiga) perbaikan peningkatan kualitas pelayanan di UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten yang harus ditingkatkan dari hasil Gap Servqual antara lain:

- Dimensi Jaminan : Pengetahuan pegawai UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten (X9) dengan gap -0,59 dan Keramahan Pegawai UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten (X8) dengan gap -0,04.
- Dimensi Daya Tanggap : Daya tanggap yang diberikan pegawai UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten terhadap keluhan anak terlantar (X4) dengan gap -0,25

Usulan perbaikan untuk meningkatkan 3 (tiga) kualitas pelayanan yang harus diperbaiki guna memenuhi kepuasan anak terlantar menggunakan 5W+1H antara lain:.

- (X9) Pengetahuan pegawai UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten: 1) Melaksanakan pelatihan kepada pegawai. 2) Melakukan rotasi bagian sesuai dengan keahlian pegawai.

- b. (X4) Daya tanggap yang diberikan oleh Pegawai UPTD Perlindungan Sosial terhadap keluhan anak terlantar: 1) Melakukan evaluasi kinerja pegawai. 2) Menambah jumlah pegawai agar kinerja lebih maksimal.
- c. (X8) Keramahan pegawai UPTD Perlindungan Sosial .

5.2 Saran

UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten diharapkan mampu meningkatkan standar pelayanan yang selama ini kurang diharapkan oleh anak-anak terlantar., terutama pada atribut yang masih memiliki Skor Gap Servqual negatif yang dirasakan oleh anak terlantar.

UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten diharapkan mempertimbangkan usulan perbaikan dengan menggunakan 5W+1H yang telah peneliti berikan.

Melakukan evaluasi kinerja serta memberikan pelatihan pada seluruh pegawai UPTD Perlindungan Sosial Provinsi Banten, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai yang diinginkan anak terlantar

DAFTAR PUSTAKA

- Noviana, N. 2023. “Optimalisasi Sdm Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang.”
- Pemerintah Provinsi Banten. Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten.
- Sari, Jona Marta. 2014. “Pelayanan Sosial Terhadap Balita Terlantar Di Upt Pelayanan Sosial Asuhan Balita Sidoarjo Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.”
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2020. Service Quality dan Satisfaction. 4 ed.. C.V Andi Offset. Yogyakarta