

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mutu pelayanan sosial merupakan ujung tanduk dari sebuah instansi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Pasalnya instansi tersebut dapat terlihat nilainya dari seberapa baik atau buruknya tingkat mutu pelayanannya. Mutu pelayanan sosial dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya yaitu oleh faktor lingkungan kerja para pegawainya yang mana merupakan pihak yang langsung memberikan pelayanan kepada pihak eksternal. Lingkungan kerja sangat erat kaitannya dengan para pegawai, karena para pegawai berada langsung dalam lingkup lingkungan kerja saat melakukan pekerjaannya. Dengan kata lain, lingkungan kerja mampu mempengaruhi mutu pelayanan sosial dikarenakan perantara untuk mencapai mutu pelayanan sosial tersebut adalah pegawai.

Sebagai contoh permasalahan terkait pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial tersebut dapat dilihat pada instansi Dinas Sosial Kota Bandung dikarenakan baru-baru ini Dinas Sosial Kota Bandung memiliki kebijakan-kebijakan baru salah satunya berkenaan dengan perubahan lingkungan kerja.

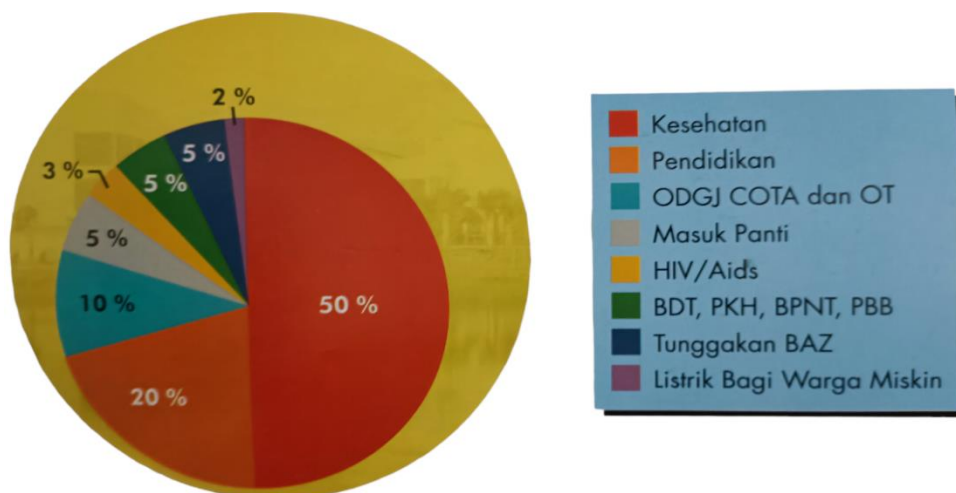
Dinas Sosial Kota Bandung adalah lembaga pemerintahan di Kota Bandung yang bertanggung jawab dalam mengembangkan kebijakan dan program-program sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kota Bandung. Tugas utama dari Dinas Sosial Kota Bandung adalah untuk melaksanakan program-program sosial yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan seperti orang miskin, anak yatim piatu, korban bencana alam, penyandang disabilitas, dan lain sebagainya. Selain itu, Dinas Sosial Kota Bandung juga bekerja sama dengan organisasi sosial lainnya untuk meningkatkan efektivitas program-program sosial yang dijalankan Dinas Sosial Kota Bandung (2023).

Terdapat banyak bidang dalam ruang lingkup Dinas Sosial Kota Bandung, salah satunya yaitu bidang Pelayanan Sosial. Bidang ini bertanggung jawab dalam memberikan layanan sosial bagi masyarakat Kota Bandung yang membutuhkan dari mulai layanan panti sosial, rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, penanganan bencana, hingga konseling. Selain itu, terdapat pelayanan secara langsung di

Gedung Pelayanan Sosial yaitu layanan aktivasi BPJS subsidi Pemerintah, Pencetakan surat DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) dan juga terdapat pos keluhan terkait bantuan pemerintah lainnya seperti PKH, PBB, PBNT, serta BDT. Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwasannya pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kota Bandung tidak hanya berada di luar gedung milik Dinas Sosial itu sendiri tetapi di dalam daerahnya pun masih terdapat pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat se-Kota Bandung. Berikut rincian data terkait jumlah kasus yang ditangani oleh Dinas Sosial Kota Bandung.

Gambar 1.1

Jumlah Kasus yang Ditangani oleh Dinas Sosial Kota Bandung Periode 2022



Sumber: *Bidang Pengolahan Data Dinas Sosial Kota Bandung*

Berdasarkan rincian data tersebut dapat diketahui bahwasannya setengah dari kegiatan yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung berkaitan dengan Kesehatan diikuti oleh bidang Pendidikan sebesar 20%, penanganan ODGJ COTA dan OT sebesar 10%, kasus masuk panti sebesar 5%, penanganan penderita HIV/Aids sebesar 3%, keluhan BDT, PKH, BPNT, dan PBB sebesar 5%, bantuan BAZ sebesar 5%, serta kasus paling sedikit yaitu berkaitan listrik bagi warga miskin sebesar 2%.

Berdasarkan data tersebut jenis pelayanan yang akan diteliti berada pada bidang Kesehatan yaitu aktivasi BPJS bagi masyarakat yang akunnya nonaktif kurang dari 6 bulan, bidang Pendidikan yaitu terkait pencetakan surat DTKS yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat agar mendapatkan bantuan pendidikan, serta

bidang BDT, PKH, BPNT, dan PBB yang mana banyak dikeluhkan oleh masyarakat Kota Bandung.

Berdasarkan hasil observasi langsung pada tanggal 8 Maret 2023, peneliti menemukan beberapa perubahan pada sektor lingkungan kerja Dinas Sosial Kota Bandung yaitu perubahan terkait pelayanan langsung yang menghapus pos keluhan PKH sehingga menyisakan pos pencetakan surat DTKS dan aktivasi BPJS, serta penyatuan bagian Sekretariat di gedung Pelayanan Sosial yang membuat penghuni gedung Pelayanan Sosial bertambah. Hal tersebut pula yang menjadi salah satu alasan dalam terbentuknya penelitian ini, tidak lain untuk mengetahui adakah pengaruh dari perubahan lingkungan kerja tersebut terhadap mutu pelayanan sosial yang diberikan kepada masyarakat. Alasan tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan Ibu Kanya yang mengatakan bahwasannya masih terdapat beberapa keluhan dari para pegawai terkait lingkungan kerja di tempat tersebut.

Fokus permasalahan dari segi lingkungan kerja ini yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik di Dinas Sosial Kota Bandung, baik itu keadaan tempat kerja, suasana kerja, hingga segala komunikasi yang berkaitan dengan proses pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang kedua pada tanggal 13 Juni 2023 berkenaan pembaruan data lingkungan kerja dan mutu pelayanan sosial, peneliti masih menemukan kepadatan ruangan yang dipenuhi dengan dokumen-dokumen baik yang masih digunakan maupun tidak digunakan dikarenakan terbatasnya tempat untuk penyimpanan berkas. Kemudian dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nisa terkait keluhan yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung terkait pelayanan maupun lingkungan kerja memang masih ada, namun bukti nyata untuk mendukung pernyataan tersebut tidak dapat diberikan dikarenakan pencegahan informasi yang sensitif terkait instansi sehingga peneliti hanya diberikan rekapitulasi survei kepuasan masyarakat yang sudah direkap dan dilaporkan sebagaimana ditampilkan oleh tabel berikut.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR) Tahun		
	2020	2021	2022
(U1) Persyaratan	3,17	3,30	3,31
(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,07	3,27	3,35
(U3) Waktu Penyelesaian	3,34	3,34	3,35
(U4) Biaya/Tarif	3,58	3,88	3,90
(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	3,34	3,29
(U6) Kompetensi Pelaksana	3,21	3,33	3,47
(U7) Perilaku Pelaksana	3,35	3,39	3,56
(U8) Sarana dan Prasarana	3,36	3,44	3,24
(U9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	3,87	3,65
Nilai Indeks Unit Pelayanan	3,36	3,46	3,45
Nilai IKM setelah dikonversi	83,94	86,54	86,30
Predikat Mutu Pelayanan	B (Baik)	B (Baik)	B (Baik)

Sumber: Bidang Pengolahan Data Dinas Sosial Kota Bandung

Penilaian untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(NRR U1 \times 0,11) + (NRR U2 \times 0,11) + (NRR U3 \times 0,11) + (NRR U4 \times 0,11) + (NRR U5 \times 0,11) + (NRR U6 \times 0,11) + (NRR U7 \times 0,11) + (NRR U8 \times 0,11) + (NRR U9 \times 0,11) = \text{Hasil}$.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan pada penilaian pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung yaitu peningkatan sebanyak 0,10 atau 2,6 setelah dikonversi dari tahun 2020 ke tahun 2021 dan penurunan sebanyak 0,01 atau 0,24 setelah dikonversi dari tahun 2021 ke tahun 2022 dengan penilaian mutu pelayanan tetap di kategori B atau Baik. Meskipun mendapat predikat mutu pelayanan yang Baik, Namun masih belum mencapai titik Sangat Baik bahkan terdapat sedikit penurunan dari tahun 2021 ke 2022.

Berdasarkan tabel tersebut juga dapat diketahui bahwa terjadi perubahan yang condong pada penurunan untuk kategori sarana dan prasarana yang mana menjadi salah satu fokus dalam penelitian ini. Diketahui terdapat penurunan pada kategori sarana dan prasarana sebesar 0,20 yang penulis asumsikan disebabkan oleh perubahan di beberapa bagian pelayanan. Kemudian pada kategori penanganan pengaduan, saran dan masukan terjadi penurunan yang mana dapat diartikan masih terdapat beberapa keluhan yang belum bisa dituntaskan oleh pegawai bagian pelayanan terlepas dari seperti apa alasan tepatnya di lapangan.

Dasar teori yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu teori yang dikemukakan oleh Deming (1982) yaitu teori *Total Quality Management* (TQM) yang mana teori ini merupakan “Suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam sebuah organisasi”. Dalam teori ini merupakan model yang mempengaruhi lingkungan, individu, instansi dan kualitas pelayanan. Teori ini pada dasarnya memiliki prinsip untuk melibatkan semua anggota organisasi dalam upaya kontinu untuk meningkatkan kualitas layanan dan proses organisasi secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi Masalah

Inti dari permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu mengenai terjadinya perubahan kondisi lingkungan kerja di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bidang Pelayanan Sosial yang tentu akan mempengaruhi mutu pelayanannya. Masalah ini penting untuk diteliti agar dapat mengetahui hal apa saja yang dapat dibenahi ataupun ditingkatkan lagi kedepannya.

Adapun data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada saat ingin menyerahkan tanda terima kasih karena menyelesaikan magang kepada pihak Dinas Sosial Kota Bandung dapat diketahui bahwa, permasalahan yang muncul saat itu adalah perubahan lingkungan kerja di gedung Pelayanan Sosial yang disebabkan oleh beberapa faktor pada internal instansi tersebut. Hal tersebutlah yang membuat kondisi lingkungan kerja di gedung Pelayanan Sosial sedikitnya ikut berubah.

Maka dari itu masalah yang akan di teliti melalui penelitian ini yaitu: “Adakah Pengaruh dari Lingkungan Kerja terhadap Mutu Pelayanan Sosial di Dinas Sosial

Kota Bandung (Studi Pada Pegawai di Bagian Pelayanan Sosial)”. Kondisi ini harus segera diteliti, agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik untuk para pegawainya sehingga para pegawai di bagian Pelayanan Sosial dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pula untuk masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kondisi lingkungan kerja di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial ?
2. Bagaimana gambaran tingkat mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial ?
3. Adakah pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan mengenai lingkungan kerja dan mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bidang Pelayanan Sosial, serta menganalisis hubungan atau kaitan antar variabel penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi lingkungan kerja di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial.
2. Untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya dan seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilaksanakan ini, terdapat manfaat yang dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dan menambah ilmu terkait lingkungan kerja dan mutu pelayanan sosial sehingga dapat dijadikan bahan untuk pengembangan teoritik atau bahan kajian dalam pembahasan yang serupa agar selalu muncul teori-teori baru yang semakin berkembang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai bukti karya ilmiah yang dibuat oleh peneliti sekaligus sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd.) dari Universitas Pendidikan Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat dalam perolehan pengalaman bagi peneliti yang mungkin akan berguna di masa depan nanti.

b. Bagi Dinas Sosial Kota Bandung

Peneliti berharap agar benang merah dari penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan ataupun saran bagi kantor Dinas Sosial Kota Bandung dalam pemecahan masalah sehubungan dengan lingkungan kerja dan mutu pelayanan sosial.

c. Bagi Universitas Pendidikan Indonesia

Peneliti mempersembahkan penelitian ini agar dapat dijadikan bahan rujukan bagi mahasiswa/mahasiswi Universitas Pendidikan Indonesia terkhusus mahasiswa/mahasiswi Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis sebagai referensi pendukung untuk setiap penelitian yang akan mengembangkan teori-teori yang baru nantinya.