

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN RUMAH SINGGAH BAIMAN
KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



Muhammad Noor Ramadhani

NIM.2110411210031

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin


- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Noor Ramadhani NIM : 2110411210031
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 24 Maret 2025

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si)


NIP. 197507062005011001

(.....)

b. Sekretaris

(Widvakanti, S.Sos, M.AP)

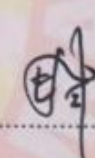
NIP. 196811021994032001

(.....)

c. Anggota

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

NIP. 198210022005012002

(.....)

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Sutyadi, S.Sos., M.Si

NIP. 1973012211998021001

Banjarmasin, April 2025
Koordinator Program Studi
Adminitrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP.197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal Dua Puluh Empat bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1514 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 20 Maret untuk menguji skripsi :


Nama : Muhammad Noor Ramadhani
NIM : 2110411210031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 80 = A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Maret 2025

Tim Penguji,

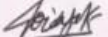
Mahasiswa yang diuji,


Muhammad Noor Ramadhani


1. ketua : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si

()

2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP

()

3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc

()

Mengetahui/membenarkan :
an. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi S.Sos, M.Si
NIP.197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Noor Ramadhani
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Abang, 12 November 2003
NIM : 2110411210031
Jurusan/Program Studi : Adminitrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Tanah Abang RT.03 RW.02 Kec. Mataraman

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan /pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 06 Mei 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Muhammad Noor Ramadhani

NIM. 2110411210031

ABSTRAK

Muhammad Noor Ramadhani, 2110411210031, 2025 “Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin”. Dibawah bimbingan Enly Hadiyanor.

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat baik itu berupa barang atau jasa. Salah satu pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin adalah Rumah Singgah Baiman. Rumah Singgah Baiman merupakan salah satu solusi yang diberikan oleh pemerintah Kota Banjarmasin untuk mengatasi berbagai macam masalah kesejahteraan sosial yang terjadi di Kota Banjarmasin. Rumah Singgah menyediakan berbagai pelayanan dan perlindungan sementara bagi masyarakat yang membutuhkan. Pemerintah Kota Banjarmasin sangat berharap dengan adanya rumah singgah ini dapat mengurangi masalah kesejahteraan di Kota Banjarmasin.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan rumah singgah baiman serta mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menghimpun data melalui teknik observasi dengan melihat dan mengamati pada saat di rumah singgah baiman, petugas melakukan pelayanan kepada penghuni, melakukan wawancara dengan penghuni rumah singgah terdiri dari 1. eks odgj 2. orang terlantar 3. anak jalanan, petugas rumah singgah, dan analis rehabilitasi sosial dari Dinas Sosial Kota Banjarmasin, dan dokumentasi data penghuni, pelayanan rumah singgah baiman serta teknik pengolahan data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Singgah Baiman masih kurang baik. Pada dimensi *Reliability*, kehandalan petugas dalam menangani klien belum optimal. Dimensi *Empaty* juga menunjukkan adanya petugas yang kurang ramah dan kurang konsisten dalam memberi motivasi. Pada dimensi *Tangible*, kekurangan terlihat pada jembatan menuju salah satu gedung yang belum selesai dan ketiadaan *wifi* bagi petugas administrasi, meskipun fasilitas lainnya sudah memadai. Dimensi *Assurance* terkendala pada jaminan makan karena keterbatasan biaya, sedangkan aspek lainnya baik. Sementara itu, dimensi *Responsiveness* telah dilaksanakan dengan baik dan maksimal.

Saran dalam penelitian ini yaitu agar pemerintah meningkatkan anggaran untuk rumah singgah, menambah jumlah petugas, serta meningkatkan kualitas pramu sosial melalui pelatihan agar pelayanan dan rehabilitasi sosial di Rumah Singgah Baiman dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rumah Singgah Baiman

ABSTRACT

Muhammad Noor Ramadhani, 2110411210031, 2025 Service Quality at Rumah Singgah Baiman, Banjarmasin City". Under the guidance of Enly Hadiyanor.

Service quality is an effort to meet the needs and wants of the community, whether in the form of goods or services. One of the services provided by the Banjarmasin City Government is Rumah Singgah Baiman. Rumah Singgah Baiman is a solution provided by the Banjarmasin City Government to address various social welfare issues in the city. It provides temporary protection and services for individuals in need. The Banjarmasin City Government hopes that the existence of Rumah Singgah can reduce social welfare problems in the city.

The objective of this research is to describe and analyze the service quality of Rumah Singgah Baiman and identify the factors that hinder its service. This study uses a qualitative descriptive approach, collecting data through observation techniques by observing the reception service process, staff interaction with residents, interviews with residents, including 1. ex-ODGJ, 2. homeless individuals, 3. street children, Rumah Singgah staff, and social rehabilitation analysts from the Banjarmasin City Social Service, and documentation of resident data and service details. Data processing techniques include data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study show that the quality of service at Rumah Singgah Baiman is still lacking. In the Reliability dimension, staff reliability in handling clients has not been optimal. The Empaty dimension also reflects issues, with some staff being less friendly and inconsistent in providing motivation. In the Tangible dimension, shortcomings are evident in the unfinished bridge to one of the buildings and the absence of wifi for administrative staff, although other facilities are adequate. The Assurance dimension is hindered by the lack of guaranteed meals due to budget constraints, although other aspects are satisfactory. Meanwhile, the Responsiveness dimension has been implemented well and to its fullest.

The recommendations from this study are for the government to increase funding for Rumah Singgah, add more staff, and improve the quality of social workers through training so that the services and social rehabilitation at Rumah Singgah Baiman can run more effectively.

Keywords: *Service Quality, Baiman Shelter House*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos.,M.Si. selaku Koordinator Program Studi Adminitrasi Publik dan Dosen Penasihat Akademik selama penulis

berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, serta pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Penguji 1 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
7. Ibu Erma Ariyani S.Sos., M.Sc selaku Penguji 2 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
9. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2021.
10. Kepada kedua orang tua penulis, Mama dan Bapak tercinta, yang sudah memberi dukungan kepada anaknya secara finansial dan doa. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.

Banjarmasin, November 2024

Muhammad Noor Ramadhani

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Teoritis.....	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	18
2.2.3 Prinsip -prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Tujuan Pelayanan Publik	25
2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.2.7 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan	33
2.2.8 Rumah Singgah.....	38
2.2.9 Fungsi Rumah Singgah.....	39
2.2.10 Tujuan Rumah Singgah.....	40
2.3 Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Tipe Penelitian	44
3.3 Lokasi Penelitian	44

3.4 Sumber Data dan Intrumen.....	44
3.4.1 Data Primer	45
3.4.2 Data Sekunder.....	45
3.4.3 Instrumen penelitian	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Observasi	46
3.5.2 Wawancara.....	47
3.5.3 Dokumentasi	47
3.6 Pengolahan Data.....	47
3.6.1 Reduksi Data.....	48
3.6.2 Penyajian Data	49
3.6.3 Penarikan Kesimpulan	49
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	51
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	51
4.2 Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Banjarmasin	53
4.2.1 Tempat Lokasi.....	53
4.2.2 Visi Misi Dinas Sosial Kota Banjarmasin.....	53
4.2.3 Struktur Organisasi	54
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	55
4.2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Masing – Masing Bidang	56
4.3 Gambaran Umum Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin	61
4.3.1 Petugas Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin.....	62
4.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi Petugas Rumah Singgah Baiman	64
4.3.3 Sarana Prasarana Rumah Singgah Baiman.....	65
4.4 Uraian Temuan Penelitian	67
4.4.1 Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin.....	67
4.4.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Rumah Singgah Baiman.....	84
BAB V PEMBAHASAN	88
5.1 Pembahasan	88
5.1.1 Kualitas Pelayanan Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin.....	88
5.1.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	89
5.1.3 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	90

5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	93
5.1.5 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	96
5.1.6 <i>Empaty</i> (Empati).....	98
5.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Rumah Singgah Baiman	102
BAB VI PENUTUP	105
6.1. Kesimpulan.....	105
6.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penghuni Rumah Singgah Baiman Akhir Bulan Agustus.....	3
Table 1.2 Penyebab Penghuni Rumah Singgah Keluar Bulan Mei-Agustus	4
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Batas Wilayah Kota Banjarmasin.....	52
Tabel 4.2 Petugas Rumah Singgah Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3 Petugas Rumah Singgah Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel 4.4 Petugas Rumah Singgah Berdasarkan Jabatan.....	63
Tabel 4.5 Fasilitas Penunjang Operasional Rumah Singgah Baiman	65
Tabel 5.2 Indikator Penelitian	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Pengolahan data Menurut Miles dan Huberman.....	45
Gambar 4.1 Peta Kota Banjarmasin	46
Gambar 4.2 Gambar Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Banjarmasin.....	54
Gambar 4.3 Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin.....	60
Gambar 4.4 Jembatan Menuju Gedung Isolasi Belum Jadi	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 2 Pedoman Penelitian	96
Lampiran 3 Dokumentasi Dengan Informan.....	97
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Observasi Penelitian	100