

# **SKRIPSI**

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT DALAM SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) PASCA PANDEMI COVID-19**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

**HAFIDZ LABIB LUTHFI**

2010413110004



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, BUDAYA, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BANJARMASIN**

**2024**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT TUGAS**

Nomor : 748 /UN8.1.13/KP/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S
2. Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP
3. Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Hafidz Labib Luthfi  
NIM : 2010413110004  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat dalam Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Pasca Pandemi Covid-19

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 24 Juni 2024  
Jam : 11.00 Wita – Selesai  
Tempat : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Banjarmasin, 21 Juni 2024  
Dekan  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

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 24 bulan Juni tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 748/UN8.1.13/KP/2024 tanggal 21 Juni 2024 untuk menguji Skripsi :

Nama : Hafidz Labib Luthfi  
NIM : 2010413110004  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat dalam Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Pasca Pandemi Covid-19

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM  
Waktu Ujian : 11.00 Wita - Selesai  
Nilai : 82,67  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


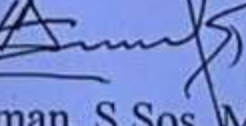

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 24 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Hafidz Labib Luthfi

1. Ketua : Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S  
(  )
2. Sekretaris : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP  
(  )
3. Anggota : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

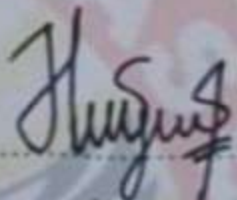
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT DALAM SISTEM LAYANAN DAN  
RUJUKAN TERPADU (SLRT) PASCA PANDEMI COVID 19

- A. Nama Mahasiswa : Hafidz Labib Luthfi NIM : 2010413110004  
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana  
(S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat Pada tanggal: 24 Juni 2024

C. Tim Penguji :

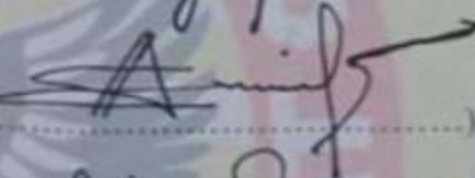
a. Ketua

Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S  
NIP. 19901220 201903 2 015

()

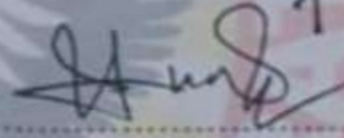
b. Sekretaris

Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P  
NIP. 19900125 201903 1 101

()

c. Anggota

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP. 19711103 199903 1 002

()

Banjarmasin, 24 Juni 2024  
Ketua Pembimbing

()  
Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S  
NIP. 19901220 201903 2 015



## ABSTRAK

**Hafidz Labib Luthfi, 2010413110004, “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat dalam Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Pasca Pandemi Covid-19”. Dibawah bimbingan Farah Qubayla.**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini ada mengetahui kualitas pelayanan publik Dinas Sosial kabupaten Kotawaringin Barat dalam Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) pasca pandemi covid-19.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang menghimpun data melalui Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi serta Teknik data yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan dampak yang dirasakan pasca pandemi covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dalam Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat bahwasanya masih terdapat beberapa kekurangan hingga kualitas pelayanan publiknya belum bisa dikatakan baik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten kotawaringin Barat dalam Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) maka digunakan 5 (lima) indikator yaitu reabilitas, pada pelayanan yang diberikan terdapat kekurangan yaitu kurangnya SDM yang berada di loket SLRT, kemudian daya tanggap dalam hal ini masih pada saat masyarakat banyak antrean jadi banyak dikarenakan kurangnya SDM, selanjutnya empati pada pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik para pegawai telah memberikan sikap yang baik, kemudian bukti fisik hal ini sudah tersedia namun terdapat fasilitas pendukung lainnya yang belum terpenuhi, dan yang terakhir jaminan pada pelaksanaannya sudah dijalankan sesuai prosedur tetapi pegawai perlu menjelaskan secara baik kepada masyarakat

Saran untuk Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat diharapkan dapat terus memberikan kelayakan dan meningkatkan pelayanan kepada mesyarakat melalui penyediaan fasilitas pendukung dan penignkatan SDM sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dinas Sosial, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu**

## **ABSTRACT**

**Hafidz Labib Luthfi, 2010413110004, "Quality of Public Services at the Social Service of West Kotawaringin Regency in the Integrated Service and Referral System (SLRT) Post Covid-19 Pandemic". Under the guidance of Farah Qubayla.**

*This research was conducted to determine the quality of public services in providing services to the community. The purpose of this study is to determine the quality of public services of the West Kotawaringin Regency Social Service in the Integrated Service and Referral System (SLRT) after the Covid-19 pandemic.*

*The research method used in this research is qualitative with descriptive research type which collects data through observation, interview and documentation techniques and data techniques which include data reduction, data presentation and conclusion drawing.*

*The results of this study indicate the impact felt after the co-19 pandemic on the quality of public services to the community in the Integrated Service and Referral System (SLRT) implemented by the West Kotawaringin Regency Social Service that there are still several shortcomings so that the quality of public services cannot be said to be good. To determine the quality of public services of the West Kotawaringin Regency Social Service in the Integrated Service and Referral System (SLRT), 5 (five) indicators are used, namely reliability, in the services provided there are shortcomings, namely the lack of human resources at the SLRT counter, then responsiveness in this case is still when the community has a lot of queues so much due to lack of human resources, then empathy in its implementation has gone well the employees have given a good attitude, then physical evidence is available but there are other supporting facilities that have not been fulfilled, and finally the guarantee in its implementation has been carried out according to procedures but employees need to explain well to the community.*

*Suggestions for the West Kotawaringin Regency Social Service are expected to continue to provide feasibility and improve services to the community through the provision of supporting facilities and increasing human resources so as to provide comfort to the community.*

**Keywords: Service Quality, Social Service, Integrated Service and Referral System**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur sedalam-dalamnya peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat Pasca dalam Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Pandemi Covid-19”. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelas sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan. Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tua yang selalu mendoakan peneliti dengan tulus dan tiada hentinya. Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak/Ibu sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. M. Najeri Al Syahrin, S.I.P , M.A selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Farah Qubayla, S.I.P , M.P.S selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing peneliti dengan tulus, serta memberikan saran selama penelitian proposal skripsi ini.
6. Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P Selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberi masukan dan berbagi ilmunya dengan peneliti sampai skripsi ini bisa selesai.
7. Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si Selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberi masukan dan berbagi ilmunya dengan peneliti sampai skripsi ini bisa selesai.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Kepada kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup peneliti Ibu Siti Hadijah dan Bapak Imansyah. Terimakasih atas segala kepercayaan yang telah diberikan, motivasi, serta nasihat yang selalu peneliti ingat hingga skripsi ini bisa selesai.
10. Kepada kedua saudara kandung peneliti. Terimakasih atas segala dukungan dan usaha yang telah diberikan kepada peneliti dalam proses pembuatan skripsi ini.

11. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti yang telah memberikan dukunngan berupa tenaga maupun waktu dalam proses pembuatan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan dan senasib MPA FISIPIONEER yang telah menemani dan kebersamai peneliti hingga saat ini.
13. Seluruh teman-teman yang peneliti sayangi yang selalu mendukung selama ini serta seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2020.
14. Kepada semua yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungannya.

Peneliti sangat menyadari Skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan pasti memiliki kekurangan. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak dan kalangan.

Banjarmasin, 24 Juni 2024

Peneliti

Hafidz Labib Luthfi

NIM. 2010413110004

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRAKS</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Pandemi Covid-19 .....	17
2.3 Konsep Kualitas .....	18
2.4 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan .....	21
2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.7 Jenis Pelayanan Publik.....	25
2.8 Standar Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.9 Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT).....	29
2.10 Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Tipe Penelitian.....	35
3.3 Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Informan Penelitian .....	36

3.5 Instrumen Data .....	39
3.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6.1 Sumber Data.....	42
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7 Analisis Data dan Informasi .....	45
3.8 Jadwal Penelitian .....	48
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kotawaringin Barat .....	49
4.2.2 Sejarah Kotawaringin Barat .....	49
4.2.3 Gambaran Umum Kabupaten Kotawaringin Barat .....	51
4.2 Gambaran Umum Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat .....	55
4.2.1 Lokasi Dinas Sosial Kotawaringin Barat .....	55
4.2.2 Gambaran Umum Dinas Sosial Kotawaringin Barat .....	55
4.2.3 Jenis Pelayanan di Dinas Sosial Kotawaringin Barat .....	57
4.2.4 Gambaran Umum Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) .....	60
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	65
5.1.1 Reliabilitas Dinas Sosial Kotawaringin Barat.....	66
5.1.2 Daya Tanggap Dinas Sosial Kotawaringin Barat.....	68
5.1.3 Empati Dinas Sosial Kotawaringin Barat .....	69
5.1.4 Bukti Fisik Dinas Sosial Kotawaringin Barat .....	71
5.1.5 Jaminan Dinas Sosial Kotawaringin Barat.....	77
5.2 Pembahasan .....	78
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
6.1 Kesimpulan .....	85
6.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kasus Terkonfirmasi Positif Covid 19.....	2
Gambar 2 : Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3 : Model Miles dan Huberman .....	47
Gambar 4 : Kabupaten Kotawaringin Barat.....	52
Gambar 5 : Kantor Dinas Sosial Kotawaringin Barat.....	55
Gambar 6 : Sekretariat SLRT.....	62
Gambar 7 : Masyarakat yang sedang menggunakan layanan .....	71
Gambar 8 : Jadwal Pelayanan SLRT .....	72
Gambar 9 : Alur Pelayanan SLRT .....	73
Gambar 10 : Bangku Tunggu SLRT.....	74
Gambar 11 : Parkiran Kantor Dinas Sosial.....	75
Gambar 12 : Jenis Pelayanan SLRT.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jadwal penelitian.....	48
Tabel 2 : Total capaian penanganan keluhan .....	64
Tabel 3 : Penanganan Keluhan.....	64
Tabel 4 : SDM di sekretariat SLRT .....	68