

LAPORAN HASIL PENELITIAN



PEMBANGUNAN KEAGAMAAN BERKELANJUTAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA PELAYANAN INSENTIF MUBALLIGH DAN PEMBINA TAHFIDZ QUR'AN PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Tahun ke – 1 dari rencana 1 tahun

Prof. Dr. H. Jamaluddin, S. Sos. M. Si
Dr. Muliani S., S.I.P., M. Si
Daryuni, S.A.P
Ika Fitria, S.A.P

NIDN. 0907057001 (Ketua)
NIDN. 0901067601 (Anggota)
NIM 0910581120003 (Anggota)
NIM 0910581120006 (Anggota)

Dibiayai Oleh:

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
Sesuai dengan Kontrak Penelitian
Nomor: 135A/KTR/II.3.AU/F/Rek.UMSR/2022**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PEMBANGUNAN KEAGAMAAN BERKELANJUTAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA PELAYANAN INSENTIF MUBALLIGH DAN PEMBINA TAHFIDZ QUR'AN PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Peneliti/Pelaksana : Prof. Dr. Jamaluddin Ahmad, S.Sos, M.Si
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
NIDN : 0907057001
Jabatan Fungsional : Profesor
Program Studi : Administrasi Publik
Nomor Hp : 08114038377
Alamat Surel (email) : jahmadlado@umsrappang.ac.id

Anggota (1)
Nama Lengkap : Dr. Muliani S., S.I.P., M. Si
NIDN : 0901067601
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

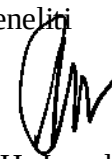
Anggota (2)
Nama Lengkap : Daryuni, S.A.P
NIM : 0910581120003
Perguruan Tinggi : Mahasiswa Pascasarjana UMS RAPPANG
Nama Lengkap : Ika Fitria, S.A.P
NIM : 0910581120006
Perguruan Tinggi : Mahasiswa Pascasarjana UMS RAPPANG
Tahun Pelaksanaan : 2022
Biaya Tahun Berjalan : Rp. 17.500.000
Biaya Keseluruhan : Rp. 17.500.000

Rappang, 17 September 2022

Mengetahui:
Direktur Pascasarjana

Ketua:
Peneliti


Dr. Muliani S., S.I.P., M. Si
NIDN. 0901067601


Prof. Dr. H. Jamaluddin, S. Sos. M. Si
NIDN. 0907057001

Menyetujui:
Ketua LP3M



Ahmad Mustanir, S.I.P, M.Si.
NIDN 0906017401

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayahNYA sehingga laporan peneltian akhir ini dapat selesai tepat waktu. Kami menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan penelitian ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Andi Astinah Adnan, S.S, M.Si selaku Wakil Rektor Bidang Keuangan Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang;
2. Ahmad Mustanir, S.I.P, M.Si selaku Ketua Lembaga Peneltian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang;
3. Ir. H. Dollah Mando, selaku Bupati Sidenreng Rappang atas kesediannya memberikan izin penelitian;
4. Sudirman Bungi, S. IP, M. Si, Selaku Sekretaris Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang atas segala bantuan data dan informasinya;
5. Patriadi, SE, M. Adm. Pemb, Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang, Atas kesediaannya menjadi informan;

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam melakukan penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penelitian ini.

Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan laporan penelitian ini.

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Rappang, 17 September 2022

Ketua Tim Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jamaluddin Ahmad', written in a cursive style.

Jamaluddin Ahmad

PEMBANGUNAN KEAGAMAAN BERKELANJUTAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA PELAYANAN INSENTIF
MUBALLIGH DAN PEMBINA TAHFIDZ QUR'AN PADA BAGIAN
KESEJAHTERAAN RAKYAT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan publik mampu menjamin pembangunan keagamaan berkelanjutan. Desain penelitian kualitatif sebagai metode penelitian dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menggunakan Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS) yaitu Nvi. 12 Plus Perangkat Lunak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemberian insentif dan pengawasan tahfidz Qur'an di bagian kesejahteraan rakyat sekretariat kabupaten sidenreng rappang masih rendah. Dimensi berwujud (direct evidence), dimensi empati (empathy), dimensi keandalan (reliability), dimensi daya tanggap (responsiveness) dan dimensi jaminan (guarantee). Masih terdapat dimensi yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya antara lain Dimensi Pembuktian Langsung (Tangible), Dimensi Empati (Empati) dan Dimensi Kepastian (Assurance).). Sedangkan dimensi Reliability dan Responsiveness dinilai sangat baik dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penerima insentif. Pembangunan keagamaan berkelanjutan hanya bisa dijamin bila pelayanan publik berkualitas sesuai dengan persepsi yang dialami.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemberian Insentif.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	i
Kata Pengantar	ii
Abstrak.....	v
Abstract.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
3. Manfaat Praktis Untuk Ilmu Pengetahuan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	38
3. Konsep Insentif.....	47
4. Tujuan Pemberian Insentif	57
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	66
C. Kerangka Pikir.....	68
BAB III METODE PENELITIAN	72
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	72
B. Metode Penelitian dan Jenis Penelitian	72
C. Data dan Sumber Data	73
1. Data.....	73
2. Sumber Data.....	74
D. Teknik Pengumpulan Data.....	75
1. Teknik Observasi	75
2. Teknik Wawancara	76
3. Teknik Dokumentasi.....	77
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	77
F. Tekhnis Analisis Data.....	80
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	83
B. Hasil Penelitian.....	96
C. Pembahasan.....	109

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

A. TABEL

1. Tabel 1. Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen.....	28
2. Tabel 2. Kisi- kisi Teknik Observasi.....	78
3. Tabel 3. Kisi- kisi Teknik Wawancara	79
4. Tabel 4. Kisi- kisi Teknik Dokumentasi.....	80
5. Tabel 5. Bentuk Kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh Dan Pembina Tahfidz Qur'an	119

B. GAMBAR

1. Gambar 1. Skema Kerangka Pikir.....	71
2. Gambar 2. Struktur Organisasi	84

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Muballigh.....	131
2. SK Pembina Tahfidz Qur'an	136
3. Surat Izin Penelitian	137
4. Lembar Dokumentasi	140

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan pemerintah ataupun jasa pelayanan publik mencakup beberapa aspek dalam kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan publik atau pelayanan pemerintah itu bisa dikatakan dimulai sejak seseorang masih dalam kandungan sampai dengan mati. Ketika pertama kehidupan dalam kandungan sudah harus dilayani oleh dokter pemerintah, pengurusan akta kelahiran, pendidikan, menikmati bahan makanan telah disediakan oleh pasar dan dikelola pemerintah, menempati rumah subsidi pemerintah, memperoleh jenis-jenis perijinan yang erat kaitannya dengan dunia usaha yang sedang dikelola sehingga orang yang meninggal pun akan tetap membutuhkan surat keterangan dan surat kematian dari pemerintah setempat.

Kecenderungan perubahan paradigma pemerintahan menempatkan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah menjadi sorotan dari masyarakat. Secara normatif pelayanan itu seharusnya akan selalu berorientasi pada pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak terlepas dari sistem dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang difokuskan kepada masyarakat layanan. Dan tentunya berbagai upaya Pemerintah telah dilakukan untuk bisa memberikan bentuk- bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat sebagai objek pelayanan tentunya juga merupakan ujung tombak penentu keberhasilan pembangunan nasional yang diprogramkan oleh pemerintah. Adanya wacana yang dijalankan pemerintahan daerah terkait pembagian daerah otonomi kepada tiap daerah yang diarahkan agar dapat mempercepat terciptanya kesejahteraan masyarakat dengan adanya peningkatan pelayanan, pemberdayaan serta peranan masyarakat. Apalagi adanya pembagian daerah otonomi, tiap kepala daerah dapat membagi tugas-tugas pemerintahan, seperti misalnya pelayanan pemerintahan lebih didominasi oleh aparatur baik ditingkat kecamatan, kelurahan ataupun desa, sedangkan untuk masalah pembangunan dan pemberdayaan lebih banyak dilakukan oleh OPD tingkat kabupaten (Nilwana et al., 2015) akan tetapi salah satu hak yang sering memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yakni pada sektor pelayanan publik karena kurangnya kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga memunculkan anggapan dan sikap serta penilaian terhadap sistem pelayanan pemerintahan. Seperti, adanya kesan bahwa terkadang birokrasi itu malah memberikan sistem dengan prosedur yang berbelit-belit serta kerap mempersulit segala urusan. Malahan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, terkadang muncul anggapan kalau masih mampu untuk dipersulit, kenapa malah harus dipermudah.

Proses penyelenggaraan pemberian pelayanan publik secara tepat dan cepat pada era globalisasi sekarang ini dimana informasi yang didapat sedemikian pesat dan cepat mutlak untuk tetap dilaksanakan, sebab kalau tidak, maka akan menimbulkan suatu konflik, bahkan perpecahan antar bangsa yang akhirnya akan

melahirkan konflik sosial dan menjurus pada kehancuran bangsa dan negara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu alat ukur dalam penilaian kualitas suatu administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya suatu proses administrasi publik atau pemerintahan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan publik ini berjalan sesuai dengan kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat (Nurdin, 2019: 20).

Perkembangan terkait komunikasi dan informasi terkait dengan mengglobalnya kehidupan akan memberi dampak pada peningkatan taraf pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberikan pengaruh pada berkembangnya pemikiran masyarakat dalam mengelola suatu pekerjaan. Seperti kondisi saat ini, dimana waktu pemberian pelayanan akan sangat berharga bagi masyarakat. Setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu dengan se efisien mungkin.

Berbicara masalah kualitas pelayanan organisasi publik, terlebih setelah diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan UU Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintahan pusat dan daerah, maka dengan sendirinya pemerintah diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas kinerjanya dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sebagai manifestasi dengan adanya peraturan tersebut, pemerintah kabupaten Sidrap mengeluarkan atursn kebijakan berupa Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten dan Sekretariat Daerah DPRD dan tindak lanjuti dengan adanya Peraturan Bupati

Sidrap Nomor 10 Tahun 2008 tentang tugas pokok, fungsi dan uraian tugas dan tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Sidrap.

Substansi dari Peraturan Bupati tersebut berisikan tentang tugas pokok dan fungsi, dimana Sekretariat Daerah sebagai organisasi pemerintah memiliki tugas dan kewenangan pemimpin Sekretariat Daerah terkait dengan adanya penyusunan dalam menetapkan rencana strategis dan penetapan rencana anggaran pendapatan dan belanja daerah, mengkoordinasikan Dewan Perwakilan Rakyat, mengkoordinasikan dan membina pada unit kerja lembaga perangkat daerah. Sekretariat Daerah juga mengarahkan serta membuat petunjuk terkait adanya program pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, melaksanakan pengawasan dan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan pemerintahan dalam pembangunan dan kemasyarakatan serta membuat laporan tersebut secara berkala.

Salah satu kelemahan birokrasi yaitu kelemahan dalam hal penataan pelayanan publik di Kabupaten Sidenreng Rappang, yakni :

- a) Alokasi anggaran daerah untuk pelayanan publik minim;
- b) prosedur, waktu dan pelayanan publik yang tidak jelas;
- c) Lemahnya Sumber Daya Manusia (SDM), dan;
- d) Belum berkembangnya sikap *entrepreneurship* di kalangan pemerintah daerah.

Dalam penerapannya adanya beberapa faktor penyebab tidak berjalannya dengan baik proses penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan dimata masyarakat yang dilaksanakan pemerintah termasuk Pemerintah Daerah. (Rohayatin, 2017)..

Meskipun arah kebijakan umum pembangunan daerah dalam Bidang Politik dan Pemerintahan telah dirumuskan. Diantaranya reorganisasi dan restrukturisasi birokrasi pemerintahan daerah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan reorientasi fungsi dan tugas satuan unit kerja daerah dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Serta meningkatkan kualitas aparatur pemerintah daerah agar dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan terhadap masyarakat dengan jujur, berwibawa disiplin dan penuh rasa tanggung jawab. Tentunya hal tersebut mengindikasikan bahwa salah satu aspek yang masih lemah dalam pelayanan terhadap masyarakat adalah proses administrasi yang masih lambat dan terkesan berbelit-belit sehingga masyarakat merasa dipersulit saat mendapatkan pelayanan.

Disisi lain pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam hal ini Pemerintah Daerah Kabupaten Sidrap belum maksimal jika dibandingkan dengan pelayanan pada sektor jasa/swasta yang lebih mengedepankan kepuasan layanan untuk mendapatkan keuntungan, sementara pelayanan publik menganggap bahwa masyarakatlah yang membutuhkan jasa. Anggapan seperti hal tersebut diatas harus dihilangkan oleh seorang aparatur, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Berdasarkan dari hasil observasi pra penelitian di lokasi penelitian salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang adalah pemberian Insentif bagi Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an. Dimana di Kabupaten Sidenreng Rappang ini terdiri dari 11 Kecamatan, terdapat 107 jumlah Muballigh. Namun belum dapat dianalisis

apakah jumlah diatas sudah terdata seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang. Sedangkan untuk Pembina Tahfidz Qur'an sebanyak 37 sesuai data yang ada di Surat Keputusan Bupati Sidenreng Rappang.

Pelayanan ini mulai berjalan sejak Tahun 2015 untuk pemberian Insentif Muballigh dan untuk Pembina Tahfidz Qur'an pemberian insentif baru ada di awal tahun 2019 dari tahun ke tahun terdapat penambahan jumlah Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pas di awal tahun 2019 pada masa pemerintahn kepala daerah yang baru sebagai salah satu bentuk perhatian pemerintah dalam hal pembinaan masyarakat dibidang keagamaan.. Sehingga sebagian opini dari masyarakat bahwa pemberian Insentif diberikan kepada Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an bukan hanya untuk meringankan beban dan tujuan meningkatkan kesejahteraan Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an serta bentuk perhatian pemerintah pada pembinaan masyarakat di bidang keagamaan, akan tetapi memiliki tujuan untuk politik semata.

Demikian juga pada awal tahun 2020, jumlah Insentif untuk Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an dinaikkan menjadi 100% dari jumlah penerimaan sebelumnya. Sehingga jumlah Insentif tersebut efektif berlaku untuk penerimaan bulan Januari Tahun 2020. Pemberian Insentif terhadap Muballigh berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor 039 Tahun 2015 Tentang Penetapan Insentif kepada Muballigh dan Surat Keputusan Bupati Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Penetapan Insentif Pembina Tahfidz Qur'an.

Model pemberian insentif tersebut dibayarkan melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah. Dalam penyelenggaraan proses

pembayaran insentif kepada Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat dikeluhkan oleh sebagian penerima insentif. Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat beberapa kelemahan dalam proses pembayaran Insentif yang kurang efektif seperti kondisi tempat penerimaan yang kurang memadai oleh karena ruang kerja pegawai juga digunakan sebagai tempat penerimaan insentif serta waktu pembayaran insentif yang tidak tetap, kurangnya info penerima kepada Bagian Kesejahteraan Rakyat terkait adanya perubahan data dari Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an sehingga ada beberapa penerima yang tidak datang untuk menerima insentifnya.

Dari beberapa kondisi tersebut di atas, maka dari penulis akan melakukan penelitian dengan mengaitkan lima dimensi utama pada kualitas pelayanan publik, yang sesuai dengan riset dari teori Parasuraman yakni bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*) sehingga akan dipaparkan kedalam hasil penelitian ini dengan judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an Pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidrap”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasar dari adanya latar belakang masalah tersebut diatas, sehingga dapat dirumuskan pokok dari permasalahan dalam penelitian ini, yakni;

1. Bagaimanakah dimensi bukti langsung terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sidrap?
2. Bagaimanakah dimensi empati terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Sidrap?
3. Bagaimanakah dimensi keandalan terhadap kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Sidrap?
4. Bagaimanakah dimensi daya tanggap pelayanan terhadap kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Sidrap?
5. Bagaimanakah dimensi jaminan terhadap kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Sidrap?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka agar dapat memperoleh data serta informasi yang ada dan memiliki keterkaitan dengan masalah yang dibahas. Adapun tujuan dari hasil penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis dimensi bukti langsung terhadap kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Sidrap

2. Untuk mengetahui dan menganalisis dimensi empati terhadap kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Sidrap.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis dimensi keandalan terhadap kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Sidrap?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis dimensi daya tanggap terhadap kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Sidrap?
5. Untuk mengetahui dan menganalisis dimensi jaminan terhadap kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Sidrap?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan mengenai pentingnya dimensi pelayanan publik. Penelitian ini menguji dan mendukung adanya teori dari Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012) yang menyederhanakan lima dimensi pokok pada kualitas pelayanan yakni bukti langsung, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan yang diterapkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan khususnya dalam

menyikapi sikap pro kontra dari masyarakat yang kerap muncul sebagai permasalahan dalam pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan aparatur, terutama kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Sidrap. Serta dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi pemerintahan Kabupaten Sidenreng Rappang, khususnya Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam rangka Pelayanan Publik khususnya terkait masalah Pemberian Insentif.

3. Manfaat untuk Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Memberikan sumbangan berupa pemikiran dan informasi untuk pengembangan ilmu pengetahuan terkait permasalahan yang kerap dihadapi dalam proses penyelenggaraan publik sehingga permasalahan yang ditemukan dapat dihubungkan dengan penelitian yang menggunakan pendekatan ilmiah sampai ditemukannya sesuatu yang baru dan tentunya dapat diterima kebenarannya sejauh mana tingkat kesadaran publik dalam hasil penelitian ini utamanya bagaimana kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an yang ada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

A. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

“Definisi dari kualitas pelayanan adalah merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap ketepatan penyampaian serta untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Kata “Kualitas” pelayanan intinya adalah segala usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaian yang tepat untuk mampu mengimbangi harapan dari pelanggan Tjiptono dalam (Maramis, 2018) namun kualitas memang banyak mengandung definisi dan makna sehingga setiap orang akan dapat mengartikannya dengan berbeda, sesuai dengan adanya tuntutan dan persyaratan, kecocokan dalam pemakaian berkelanjutan, terbebas dari kerusakan, memenuhi kebutuhan konsumen segala hal yang bisa membahagiakan. Pengertian atau definisi kualitas mempunyai ruang lingkup yang sangat luas, kadang berubah-ubah, relatif dan berbeda-beda. sehingga pengertian dari kualitas memiliki banyak perbandingan dan semuanya sangat bergantung pada konteksnya terutama pada saat ditinjau dari sudut pandang penilaian akhir penerima layana dan pengertian lain yang diberikan oleh berbagai ahli serta dari prospek produsen sebagai pihak yang menciptakan kualitas. Pemberi layanan dan pengguna layanan itu berbeda dan akan

merasakan hasil dari kualitas secara berbeda pula, itupun sesuai dengan jenis kualitas yang dimiliki masing-masing. Begitu pun adanya berbagai pendapat dari para ahli dalam mengartikan definisi dari segi kualitas yang masing-masing memiliki arti berbeda satu sama lain karena mereka membentuknya kedalam suatu dimensi yang berbeda pula. Sehingga pengertian dari definisi kualitas dapat diartikan kedalam dua perspektif, yaitu dari segi pengguna dan pemakai. Namun pada dasarnya persepsi dari kualitas itu sendiri diartikan sebagai kesesuaian, karakteristik atau keseluruhan suatu produk yang diharapkan oleh para konsumen.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Jasin, 2015) definisi kualitas adalah merupakan totalitas karakteristik dan fitur akan suatu produk atau jasa yang diharapkan oleh pemakai. Arti lain Mutu atau kualitas merupakan keseluruhan bentuk dan ciri dari produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen baik yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Lewis dan Booms dalam (Yunas, 2022) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah “ukuran standar yang digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat layanan yang diberikan, apakah sesuai kemampuan dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan”. Sedangkan menurut Parasuraman dalam (Rahmawati, 2019) kualitas pelayanan (service quality) diartikan sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Selain itu dengan adanya pengertian kualitas yang baik menurut produsen adalah apabila suatu produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan sudah sesuai dengan rincian yang

telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Sedangkan kualitas yang buruk atau kurang baik terjadi apabila suatu produk yang dihasilkan tidak sesuai yang diharapkan dengan mutu standar yang telah ditentukan serta menghasilkan suatu produk rusak.

Sebenarnya pengertian akan kualitas telah lama dikenal sejak empat ribu tahun yang lalu, dimana ketika bangsa Mesir Kuno mengukur suatu dimensi berupa batu- batu yang digunakan untuk membangun sebuah piramida. Akan tetapi seiring dengan berjalannya waktu serta perkembangan zaman dan revolusi industri, maka fungsi dari kualitas itu dikembangkan melalui beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Inspeksi (Inspection)

Konsep modern dari mutu dimulai pada tahun 1920-an. Dimana kelompok mutu adalah yang utama dan merupakan bagian pemantauan/ peninjauan. Selama produksi ini berlangsung, para inspektor pun akan mengukur hasil produksi berdasarkan jenis dan rinciannya. Namun, kadang pada bagian ini sering melakukan penolakan terhadap hasil dari satu aluran produksi yang dihasilkan tidak sesuai, maka bagian lain dari pabrik ini akan berusaha untuk tetap dapat meloloskannya tanpa mempedulikan bagaimana mutu dari hasil produksi tersebut. Pada masa ini ada beberapa ahli yang di tempatkan di bidang statistik yang namanya cukup terkenal salah satunya yaitu Walter A. Sewhart dalam (Ariani, 2021) yang menciptakan suatu konsep statistik untuk pengendalian komponen- komponen produk, seperti tinggi, berat, panjang, lebar dan sebagainya. Sedangkan menurut H. F. Dodge

dan H. G. Romig (akhir 1920) yang merupakan pelopor dalam teknik pengambilan sampel untuk menguji hasil penerimaan produk (acceptance sampling).

2. Pengendalian Mutu (Quality Control).

Sekitar Tahun 1924-an, adanya kelompok dari inspeksi kemudian dikembangkan menjadi bagian dari pengendalian mutu. Adanya Perang Dunia II menyebabkan hasil dari suatu produk militer yang mengalami bebas cacat, sehingga mutu dari produk militer pun dijadikan sebagai salah satu faktor untuk menentukan kemenangan dalam peperangan waktu itu. Dan tentu saja hal ini harus dapat diantisipasi secepatnya melalui pengendalian yang dilakukan selama proses produksi. sehingga tanggung jawab mengenai mutu dialihkan ke bagian quality control yang lebih berdaulat. Di bagian quality control ini, memiliki kekuasaan yang penuh dan terpisah dari bagian pabrik. Selain itu, para tim pengawas mutu dibekali dengan perangkat penganalisis data seperti diagram pengendali dan penarikan sampel. Sehingga pada tahap ini terdapat seorang tokoh yang dikenal dengan Total Quality Control pada tahun 1960. Kemudian pada tahun 1970 Feegenbaum pun kembali memperkenalkan suatu metode berupa konsep terbaru yang dirancanng, yaitu Total Quality Control Organizationwide, dan disusul pada tahun 1983 Feigenbaum mengenalkan kembali konsep baru lainnya, yaitu tentang Total quality System.

3. Pemastian Mutu (Quality Assurance)

Terkait dengan adanya berbagai pertimbangan- pertimbangan yang dihasilkan dari metode statistik ini, ternyata struktur pengambilan keputusan

sering menolak untuk memberikan pelayanan yang ada, sehingga adanya sistem pengendalian mutu atau quality control kemudian berubah dan berkembang menjadi pemastian mutu (quality assurance). Pada bagian pemastian mutu ini mempunyai tugas untuk memastikan bagaimana mutu dari suatu produk proses melalui adanya pelaksanaan audit operasi demi peningkatan mutu yang dihasilkan. Pemastian mutu ini pun bekerjasama dengan bagian lain pada suatu perusahaan.

4. Manajemen Mutu (Quality Management)

Pada pemastian mutu dituntut untuk bekerja berdasarkan status quo (keadaan sebagaimana adanya), sehingga upaya apapun yang dilakukan hanyalah untuk memastikan pelaksanaan pengendalian mutu saja, sehingga hanya memberi sedikit dampak untuk meningkatkannya. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi adanya persaingan, bagian dari mutu ini sangat perlu untuk selalu direncanakan dan dievaluasi langkah- langkah untuk menyempurnakan mutu ini melalui penerapan tugas dari sistem manajemen mutu.

5. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)

Dalam perkembangan terkait manajemen mutu ini, ternyata bukan hanya saja tugas dari produksi yang membawa pengaruh bagi kepuasan pelanggan terhadap mutu. Akan tetapi perlunya tanggung jawab terhadap mutu yang tidak cukup hanya dibebankan kepada suatu bagian saja, tetapi sudah menjadi tanggung jawab bersama atau semua individu di perusahaan.

Sehingga dengan sisitem inilah yang kemudian disebut Total Quality Management (T. Ibrahim, 2021).

Sedangkan Menurut Tjiptono dalam (Moha, 2016a) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa merupakan tolak ukur tentang seberapa bagus tingkat keunggulan layanan yang tentunya dapat memberikan kepuasan dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Wykof dalam (Indrajaya, 2018) mengemukakan definisi kualitas jasa adalah untuk mengukur tingkat keunggulan yang diharapkan untuk pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan dengan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi segala harapan pelanggan. Sehingga Pelayanan pun akan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di suatu perusahaan tersebut (Maulidin, 2022). Sehingga Kualitas bisa diartikan ukuran penilaian pada mutu terhadap suatu kegiatan yang dilaksanakan atau produk yang telah dihasilkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki kualitas baik. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas baik apabila dari pihak penyedia layanan mampu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pengguna layanan.

Kualitas juga adalah salah satu penentu untuk memenangkan persaingan dengan pasar. Dimana perusahaan yang mampu mensuplai suatu produk berkualitas maka tentunya perusahaan tersebut dapat membangun salah satu fondasi untuk menciptakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dari defisini atau makna pada konteks kualitas telah diberikan

oleh banyak pakar dengan berbagai pandangan yang berbeda, menurut Tjiptono dan Chandra dalam (Ganjar & Halilintar, 2017) suatu konsep akan kualitas dan berhasil apabila telah dianggap sebagai ukuran yang mampu menyempurnakan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari desain dari kualitas serta kesesuaian kualitas (*conformance quality*). Fungsi dari kualitas desain yang secara spesifik dari suatu produk atau jasa, kualitas kesesuaian dimana dijadikan ukuran untuk membandingkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara suatu produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu arti dari kualitas adalah apabila beberapa faktor yang telah memenuhi kriteria dalam mewujudkan harapan pengguna layanan seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis (Astuti, 2016) kualitas dapat diartikan sebagai *“kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”*. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen atau pengguna dan dapat memenuhi harapan serta memberi kepuasan kepada konsumen.

Johanes dan Wijaya dalam (Roselina, 2019) kualitas adalah sesuatu yang telah disepakati bersama oleh pelanggan. Artinya, kualitas itu didapat berdasarkan atas pengalaman aktual pemakai atau konsumen terhadap produk yang diukur pada aturan- aturan tersebut. Sunyoto dalam (Pomantow, 2019) menyatakan bahwa kualitas itu adalah merupakan suatu tolak ukur untuk mengetahui dan menilai bahwa suatu barang atau jasa telah memiliki manfaat

seperti apa yang diharapkan atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah mempunyai kualitas dan jika mempunyai manfaat atau memiliki nilai guna seperti yang diharapkan.

Kotler dalam (Haryadi, 2020) kualitas adalah keseluruhan karakteristik dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang membawa pengaruh dan memiliki kapasitas dalam memuaskan kebutuhan yang tersirat. Kualitas tentunya tidak dapat dipisahkan dari suatu pelayanan apalagi mengenai produk dan jasa. Tjiptono dalam (Moha, 2016b) mengatakan bahwa kualitas pelayanan itu adalah merupakan suatu produk yang diunggulkan dan diharapkan serta berfungsi sebagai pengendalian keunggulan suatu produk untuk memenuhi keinginan para pelanggan. Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono dalam (Eka, 2018:90) kualitas jasa adalah ukuran untuk menilai seberapa bagusnya tingkat layanan yang mampu diberikan dan sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan dari definisi ini, kualitas layanan sangat menentukan akan kemampuan suatu perusahaan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan yang diharapkan.

Tjiptono dalam (Priskilla, 2013:819) menyatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian terkait produk atau jasa layanan sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat penyajian produk tersebut dan dalam penyampaian terkait produk tersebut setidaknya sama dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen. Selain itu, menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2020:92), yang dimaksud

dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu produk untuk memenuhi harapan pelanggan. Tingkat keunggulan suatu produk jasa itupun tergantung pada kualitas serta keunikan yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah sesuai atau belum dengan harapan pelanggan

Sedangkan menurut Kotler dan Killer dalam (Jasin, 2015:60), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Maulidin (2013:67) dalam (Anggraini, 2022), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan keinginan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Pengertian kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2011:40) kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh adalah;

- a. penyesuaian dengan adanya persyaratan;
- b. Kesesuaian dalam pemakaian;
- c. Perbaikan untuk penyempurnaan yang berkelanjutan;
- d. Produk bebas dari kerusakan;
- e. Pemenuhan kebutuhan konsumen mulai awal pemakaian dan tersedia setiap saat;
- f. Segala sesuatu dilakukan dengan baik dan benar;
- g. Sesuatu yang dapat membahagiakan konsumen.

Kemudian Ibrahim dalam (Rusdi, 2021) melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar dalam bisnis yang menghasilkan barang dan jasa

dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan baik secara internal maupun eksternal, baik secara implisit maupun eksplisit”. Triguno juga mengungkapkan hal yang sama terkait kualitas, yakni “Suatu kriteria yang harus dicapai oleh kelompok atau seseorang atau organisasi atau lembaga tentang kualitas cara kerja, sumber daya manusia, proses dan hasil kerja atau produk yang dihasilkan berupa barang dan jasa” dalam (Pandipa, 2018:45-46). Menurut Gasperz dalam (Arianti, 2020:5) “*Quality control is the operational techniques and activities used to fulfill requirements for quality*” pengendalian kualitas merupakan sarana penting bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas, yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah barang yang rusak. Sehingga dapat diketahui bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada keistimewaan atraktif, yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Berbeda halnya dengan Lupiyoadi dalam (Wibowati, 2021:5) bahwa kualitas adalah gabungan antara karakteristik dan sifat yang menentukan sejauh mana keluaran dari suatu produk yang dapat memenuhi persyaratan kebutuhan konsumen, jadi konsumen pun akan turut menilai dan menentukan seberapa jauh karakteristik dan sifat yang dimiliki produk tersebut untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Garvin dan Tjiptono dalam (Taleh, 2020:18-20) bahwa sudut pandang dari suatu produk dikelompokkan dalam lima kategori yaitu;

- a. *Transcendental Approach*, yang menganggap kualitas sebagai *innate excellence*, bahwa kualitas dapat dinikmati atau diketahui, tetapi susah untuk diartikan dan dijalankan.
- b. *Produc Based Approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan sesuatu yang dapat diukur dan memiliki karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan.
- c. *User Based Approach*, artinya tergantung dari orang memberi pandangan bagaimana itu kualitas, sehingga produk yang berkualitas paling tinggi dianggap dapat memuaskan preferensi seseorang.
- d. *Manufacturing Based Approach*, sudut pandang yang menganggap kualitas yang memiliki kesesuaian dan sama dengan persyaratan. pada sektor pelayanan jasa, kualitas dianggap bersifat operation driven.
- e. *Value Based Approach*, pendapat yang menganggap bahwa kualitas ditinjau dari segi harga dan nilainya dengan mempertimbangkan antara harga dan kinerja “trade off” atau kualitas dapat didefinisikan sebagai “affordable excellence”.

Pengertian tersebut diatas dianggap bahwa, disamping kualitas itu diartikan sebagai penunjang kebutuhan dengan persyaratan tertentu, kualitas juga memiliki arti sebagai usaha yang dilakukan untuk perbaikan secara terus menerus dalam upaya penyempurnaan pemenuhan kebutuhan dan memuaskan konsumen. Manajemen kualitas pada hakekatnya adalah merupakan proses kegiatan atau suatu aktivitas yang berhubungan dengan kualitas, dimana dilakukan usaha secara terus menerus untuk mendapatkan

dan menjadikan kualitas suatu produk sebagai bagian dari aktivitas manajemen untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, diantaranya layanan dan jasa.

Secara keseluruhan, kualitas itu menunjukkan kesitimewaan keistimewaan suatu produk atau layanan yang diberikan dan mampu untuk memuaskan masyarakat sesuai dengan keinginannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan kesesuaian dan keinginan antara pelayanan dan harapan yang diberikan oleh *costumer*. Selanjutnya penulis disini akan mengganti istilah *customer* yang dilayani menjadi masyarakat. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam (Muliani, 2020) kualitas dalam pelayanan adalah merupakan suatu kondisi dinamis dimana dalam pelayanan tersebut menyangkut tentang produk, proses, manusia, jasa dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen.

b. Pengertian Pelayanan

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang memiliki arti “membantu (mengurus) menyiapkan apa-apa yang dibutuhkan seseorang”. Sedangkan, pelayanan dapat diartikan “sebagai keringanan yang diberikan dan berhubungan dengan jual beli barang dan jasa”. Batasan ini tentu saja memberikan makna bahwa pelayanan itu bertujuan untuk memberikan bantuan dan kemudahan atas apa yang menjadi kebutuhan orang lain (Hardiyansyah, 2011:10-11).

Berkaitan dengan makna pelayanan, terdapat dua istilah yang patut diketahui, yakni melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu mengurus dan menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Dari dua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa : pelayanan adalah salah satu upaya yang dilakukan untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan oleh orang lain”. Menurut A. Imanto dalam (Purwanto, Dr. Erwan Agus, 2016:11-12) siklus pada pelayanan adalah “Suatu rangkaian peristiwa yang akan dilalui beberapa tahapan oleh penerima layanan pada saat menerima jenis layanan yang diberikan, mulai dari penerima layanan mengurus berkas lalu dikelola oleh sistem sampai penerima layanan menerima pelayanan jasa yang diberikan. Hal ini di ungkapkan Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2021:250) menyatakan bahwa pelayanan adalah rangkaian proses aktivitas yang biasanya terdiri dari aktivitas intangible (tidak berwujud) akan tetapi tidak selalu terjadi pada setiap interaksi baik antara pemakai dengan petugas layanan jasa, sumber daya berupa fisik, barang atau sistem yang khusus disediakan oleh pelayanan jasa sebagai salah satu cara untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen. Sehingga dari keseluruhan definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dasarnya tidak berwujud yang diberikan petugas layanan jasa kepada konsumen dan disediakan sebagai salah satu cara untuk mengantisipasi permasalahan yang dihadapi oleh konsumen.

Pelayanan menurut Gronroos dalam (Sahlan, 2019:37) adalah serangkaian aktivitas atau suatu aktivitas yang memiliki bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan biasanya terjadi akibat adanya hubungan antara konsumen dengan produsen atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan dalam pemberian pelayanan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen/ pelanggan. Pelayanan adalah merupakan suatu bagian dari jasa dimana jasa biasanya dianggap sebagai suatu kejadian yang rumit. dan kata jasa itu sebenarnya memiliki banyak arti tersendiri, dari mulai adanya pelayanan secara personal (*Personal Service*) sampai pelayanan jasa sebagai suatu produk. Dimana menurut Leonard L. Berry dan Danang Sunyoto dalam (Nduru, 2021:154) jasa adalah merupakan *deeds* (prosedur, aktivitas, tindakan), proses yang digunakan dalam bekerja yang intangible. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang tidak berwujud dan tidak dapat diraba dan akan sangat berguna untuk orang yang memerlukan bantuan.

Terkait dengan konteks mengenai pengertian tentang pelayanan, maka Soetopo dan Napitupulu dalam (Sri Maulidiah, S. Sos, 2014:40) memberikan definisi terkait pelayanan, yaitu sebagai berikut; “usaha atau rangkaian suatu usaha untuk membantu mengurus, menyiapkan atau memenuhi apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan sebagai pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan yang diproses sebagai upaya pemenuhan terhadap berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat adanya produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih

cepat dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai suatu unsur yang sangat dibutuhkan dan akan lebih berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa pelayanan yang telah diberikan”.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen (*costumer* yang dilayani) baik secara perorangan maupun organisasi yang memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Lovelock dalam (Ristian, 2014:261) pelayanan adalah suatu rangkaian produk yang tidak memiliki wujud dan hanya akan berlangsung sebentar namun dapat dirasakan atau dialami, dalam artian pelayanan ini adalah merupakan suatu produk yang tidak memiliki wujud atau bentuk akan tetapi dapat dirasakan oleh penerima layanan. Sedangkan pendapat dari (Batinggi & Ahmad, 2014:3) pelayanan adalah merupakan kunci keberhasilan dalam suatu usaha atau kegiatan yang bersifat layanan jasa. Dan mempunyai peranannya yang lebih besar dan bersifat menentukan apabila kegiatan- kegiatan jasa yang terjadi di masyarakat itu mendapat tantangan dalam usaha menguasai pasar dan langganan. Demikian pula yang kerap terjadi di bidang pemerintahan, adanya peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, sampai saat ini belum mampu untuk memenuhi harapan semua pihak sehingga sangat dibutuhkan sistem manajemen dalam rangka penyelenggaraan pelayanan umum.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Kotler dan Keller dalam (Indrasari, 2019:67-68) mengemukakan bahwa layanan atau jasa memiliki

empat ciri yang dapat dijadikan pedoman terkait bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu :

a. *Intangbility* (Tidak berwujud).

Jasa atau layanan yang berbeda- beda namun dapat ditinjau secara signifikan dengan barang fisik. Misalnya apabila barang itu adalah merupakan suatu objek, apakah berupa benda atau material yang dapat dilihat, disentuh dan dirasakan dengan menggunakan panca indera, maka jasa atau layanan itu justru adalah merupakan suatu tindakan, perbuatan, proses, pengalaman, kinerja (*performance*) atau usaha yang memiliki sifat abstrak.

b. *Inseparability* (Tidak terpisahkan)

Barang yang telah diproduksi terlebih dahulu akan dijual baru siap untuk disajikan ke konsumsi. Sedangkan untuk jasa umumnya akan terlebih dahulu dijual, baru kemudian akan diproduksi lalu dikonsumsi pada waktu atau tempat yang bersamaan.

c. *Variability*

Berarti pada layanan sebenarnya banyak dan sangat bervariasi. Tergantung kualitas siapa yang menyediakan, kapan dan dimana .

d. *Perishability* (Tidak tahan lama)

Berarti jasa atau layanan adalah suatu produk yang sifatnya tidak tahan lama, tidak dapat disimpan dan tidak dapat digunakan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, tidak dapat pula dijual kembali atau dikembalikan.

Istilah pelayanan publik/ umum didunia birokrasi pemerintahan merupakan salah satu fungsi utama dari peranan pemerintah. Dimana kedudukan pemerintah sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan juga merupakan suatu proses kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan hak- hak dasar dan hak pemberian, yang memiliki wujud baik dapat berupa jasa dan layanan. Selain itu adanya fungsi pemerintah yang terdiri dari fungsi-fungsi pada pelayanan, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan, dimana pada fungsi pemerintah pada proses penyelenggaraan pelayanan puiblik tidak terlepas dari tujuan utama dari suatu negara, bagaimana pemerintah mengatur kepentingan masyarakat agar tidak terjadi konflik yang mengacu pada perpecahan dalam lingkungan masyarakat, untuk itu sehingga sangat dibutuhkan suatu lembaga untuk dapat mengatur segala sesuatu yang berkenan dengan kepentingan masyarakat. (Ryaas Rasyid dalam Solihah, 2019). Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, baik berupa benda ataupun objek lainnya, seperti yang ditulis oleh Lovlock Wirtz dan Gummesson dalam (Prastyawan, 2020:20) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah sebuah bentuk jasa dimana penerima layanan dapat memperoleh manfaat melalui nilai pelayanan jasa yang diharapkan. Menurut Fandy Tjiptono: Karakteristik jasa dan implikasi manajemen adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen

KARAKTERISTIK	IMPLIKASI MANAJEMEN
<i>Intangbility</i>	• Produk yang tidak memiliki wujud: lebih berupa pengalaman atau tindakan • Kesulitan dalam mempertimbangkan suatu pilihan penawaran pelayanan jasa: anggapan konsumen terhadap resiko yang akan terjadi • Tidak dapat diekspos: susah untuk melakukan deferensi • Hak paten tidak ada: (<i>entry barrier</i>) hambatan yang masuk rendah.
<i>Inseparability</i>	• Dalam produksi konsumen dilibatkan: interaksi dan kontak penting sekali • Masalah pengendalian juga ikut melibatkan pelanggan lain. • Bisnis jasa diwujudkan melalui cerminan kepribadian karyawan. • Lingkungan dalam pelayanan jasa: perbedaan dalam bisnis • Kesulitan dalam menjalankan produksi seperti: membutuhkan jaringan untuk menumbuhkan kerja sama
<i>Variability</i>	• Sukar melakukan standarisasi: ketergantungan terhadap sumber daya manusia yang ikut terlibat • Sulitnya kualitas dikendalikan: adanya heterogenitas dalam lingkungan
<i>Perishability</i>	• Jasa tidak dapat dimiliki oleh: adanya penyewaan jasa.

Sumber : Fandy Tjiptono dalam (Budiyanto, 2019)

Pelayanan publik menurut Moenir dalam (Saputro, 2022:50) adalah pelayanan publik adalah merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Pelayanan publik itupun pada dasarnya adalah merupakan suatu langkah yang ditawarkan oleh

pihak yang satu kepada pihak lain yang mana tindakan ini bersifat kasat mata (Intangible) dan tidak mendapatkan kepemilikan terhadap hasil dari sesuatu yang telah ditawarkan. Pada kenyataannya pelayanan publik itu adalah suatu proses pemberian dalam pelayanan prima kepada masyarakat yang membutuhkan dan merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai pengayom atau abdi pada masyarakat.

Keputusan MENPAN No. 63 Th 2003 yang dikutip dalam (Mulyawan, 2016) terkait adanya prinsip- prinsip dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Kewajaran, artinya proses administrasi yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah dapat dilakukan tanpa banyak hambatan dan memperoleh banyak kemudahan..
2. Keterbukaan, artinya kualifikasi administratif yang diperlukan untuk digunakan pada saat pelaksanaan pelayanan lebih transparan (tidak menimbulkan kontroversi yang berbeda- beda).
3. Tepat waktu yaitu pelaksanaan proses pelayanan pada masyarakat harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Sehingga akan menjadi ukuran pasti pada penerima layanan untuk dapat merencanakan pengurusan selanjutnya..
4. Ketelitian, artinya bahwa selama dalam proses transaksi pelayanan, produk layanan harus betul- betul dapat diterima oleh masyarakat dan tepat sasaran dan mendapatkan pengakuan yang sah..

5. Keamanan, artinya pada proses penyelenggaraan administrasi, produk penyelenggaraan pelayanan dan mampu menyelesaikan disetiap permasalahan yang terjadi.
6. Tanggung jawab, artinya kewajiban dalam proses penyelenggaraan pelayanan dan mampu menyelesaikan disetiap permasalahan yang terjadi.
7. Ketersediaannya sarana dan prasarana pada saat proses penyelenggaraan pelayanan, karena itu sangat mendukung lancarnya pelayanan dan memberi kenyamanan pada penerima layanan..
8. Akseibilitas, artinya sejauh mana masyarakat yang dilayani dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan.
9. Sikap attitude yang dimiliki oleh penerima layanan dalam berinteraksi dengan masyarakat, loyal dan bersikap ramah.
10. Kenyamanan artinya terlaksananya proses penyelenggaraan pelayanan publik harus betul- betul nyaman, mulai dari tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat seperti adanya pendingin udara, tersedianya tempat/ ruang tunggu, siakp ramah petugas layanan dan kelengkapan lainnya yang menunjang terciptanya kenyamanan dalam proses pelayanan masyarakat..

c. Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Kesenjangan pelayanan merupakan konsep yang umum, namun menjadi sangat menarik sebagai topik perdebatan dan eksplorasi makna dari kenyataan empirik pada diskursus kajian manajemen. Mengacu pada hasil penelitian yang telah dibukukan, yang secara khusus membahas kesenjangan

pelayanan pada sektor privat yang mana dapat juga dikaji dan diaplikasikan pada sektor publik. konsep kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) berkaitan dengan kualitas pelayanan itu sendiri.

Kesenjangan umum sebagai konsep dasar dimaknai sebagai ketercapaian, ketidaksebandingan, ketidakadilan. Konsep kesenjangan dalam konteks ilmu administrasi negara sebagai kesenjangan kualitas pelayanan pada sektor publik yang secara khusus mengambil contoh dan terjadi pada layanan perizinan pada pendirian suatu bangunan usaha. Selain itu, Zeithaml, Valarie A., dalam (Budi Wuryanto, 2019:25) bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah / kesenjangan yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak mengerti apa yang sebenarnya diinginkan masyarakat
2. Sistem prosedur yang tidak sesuai dalam pemberian pelayanan publik
3. Penyampaian informasi terkait jenis pelayanan sering keliru dalam proses pelayanan kepada masyarakat
4. Ketidak pastian akan janji pelayanan yang telah disepakati

d. Tuntutan Kualitas Pelayanan Publik

Berbagai perkiraan terkait tantangan yang akan dihadapi pada masa depan utamanya kehidupan berbangsa dan bernegara memberi petunjuk bahwa tantangan yang akan dihadapi oleh organisasi publik (pemerintah) di masa depan akan semakin besar, baik dalam bentuk, insensitas maupun jenisnya. Kesemua tantangan tersebut beralih pada tuntutan bagi setiap organisasi publik untuk memberikan tanggapan terhadap berbagai macam

perubahan yang bakal ada didalam masyarakat suatu negara dan bangsa, baik lokal maupun global. Selain itu terkait dengan adanya kebijakan pemerintah dalam meningkatkan publik good tentunya realitas implementasi program sektor publik saat ini sangat dibutuhkan adanya keterlibatan stakeholder dari berbagai organisasi publik dan swasta dimana pendekatan ini menitikberatkan pada sudut pandang pembuat kebijakan (Samiri, 2015).

Sementara itu, di dalam negeri telah terjadi pula beragam perubahan segi kehidupan berbangsa dan bernegara. Aspek pendidikan, berkembangnya tuntutan demokrasi, derasnya arus informasi yang diikuti pula oleh masyarakat yang telah mengalami peningkatan dalam berbagai kehidupannya, semakin kritis dan berani masyarakat untuk menuntut hak-haknya, serta adanya suatu kecenderungan memandang suatu produk tidak hanya ditinjau dari hasil saja, tetapi berkenaan juga dengan proses pemberian dari suatu produk yang telah diterima merupakan di antara banyak aspek yang menunjang lahirnya tuntutan dan bahkan mempertanyakan lagi peran dan fungsi pemerintahan bagi kepentingan masyarakat, tidak terkecuali dalam hubungannya dengan pelayanan publik.

(Sellang, 2016:78) terkait dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan berbunyi bahwa “Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan sebagai pedoman pada proses penyelenggaraan pelayanan dan ukuran penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu janji dan kewajiban

penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas, terukur, cepat dan mudah terjangkau. Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi, berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan suatu standar pada pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

a. Kesederhanaan.

Ukuran yang dijadikan standar pelayanan tidak berbelit- belit, mudah dimengerti, mudah diukur, mudah dilaksanakan dan mudah diikuti dengan prosedur serta biaya yang jelas dan terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Konsistensi

Untuk penyusunan dan penerapan pada standar pelayanan harus lebih memperhatikan ketetapan waktu, penetapan biaya, persyaratan dan prosedur pelayanan.

c. Partisipatif

Penyusunan pada standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat serta beberapa pihak terkait membahas guna bersama bersama untuk mendapatkan dasar komitmen dan keselarasan hasil kesepakatan.

d. Akuntabel

Hal- hal yang diatur untuk dijadikan pedoman standar pelayanan harus dapat dilaksanakan serta dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan secara konsisten.

e. Berkesinambungan

Standar pada pelayanan yang berlaku harus sesuai dengan perkembangan kebijakan dan kebutuhan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

f. Transparansi

Standar pelayanan mudah diakses serta ketahui oleh seluruh masyarakat banyak.

g. Keadilan

Standar pelayanan harus memberikan jaminan bahwa pelayanan itu diberikan untuk dapat dijangkau oleh semua masyarakat baik dari segi perbedaan status ekonomi, kapabilitas fisik dan mental serta jarak lokasi geografis.

Merujuk pada sudut pandang manajemen negara modern, dimana pemerintahan itu pada hakekatnya adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana pemerintah modern saat ini menjalankan fungsi pelayanan terkait dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh (Labolo, 2014) bahwa tujuan utama dibentuk pemerintah adalah semata-mata untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana kehidupan yang layak dapat dijalankan secara wajar oleh. Pemerintah diadakan bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, terciptanya kondisi yang bisa saja setiap anggota masyarakat mampu untuk mengembangkan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Untuk itu dalam upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan secara administratif, pelayanan

berupa barang, ataupun pelayanan pada jasa, peranan aparatur pada instansi pemerintah harus tetap diupayakan untuk meningkatkan peran serta mereka sesuai pada bidang tugasnya masing-masing. Begitu pula dengan pelayanan Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an yang menerima Insentif melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat daerah Kabupaten Sidrap. Sehingga dengan hasil pemikiran ini, Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah berkewajiban untuk memberikan layanan baik, penuh tanggung jawab dan profesional.

Sementara itu, mengacu pada pendapat Gordon G. Darkenwald dan Sharan B. Meriam dalam (Zubaedi, 2013) dimana perkembangan masyarakat menitikberatkan kegiatan sosial yang berorientasi untuk memecahkan masalah-masalah sosial. Apalagi melihat kondisi masyarakat yang terjadi saat ini dengan perkembangan yang sangat dinamis, adanya tingkat kehidupan masyarakat semakin baik dan merupakan tanda adanya *empowering* yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat akan semakin sadar dan mengerti akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat kini semakin berani dalam mengajukan tuntutan, keinginan dan segala aspirasinya kepada pemerintah, masyarakat kini semakin kritis dan malah semakin berani untuk dapat melakukan kontrol terhadap apa yang telah dilakukan oleh pemerintahnya.

Melihat kondisi masyarakat seperti yang digambarkan di atas, (Muhammad Sawir, 2020), menyatakan bahwa adanya birokrasi publik harus

yang lebih profesional, sederhana, efektif, terbuka, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif dalam memberikan layanan publik serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu pada masyarakat secara aktif untuk menentukan masa depannya sendiri. Kunci untuk menghadapi persaingan global dan tuntutan yang berkembang dari dalam negeri sendiri adalah membangun sistem kualitas. Dan, dikaitkan dengan pelayanan publik, selain kualitas produk yang juga tidak kalah pentingnya yakni kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan publik adalah merupakan hasil kesepakatan dari berbagai aspek, yaitu dengan adanya sistem pelayanan SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Menurut Ancok dalam (Purwanto, 2017:64-66) adanya budaya pada pelayanan yang baik akan memberi dampak positif pada kinerja suatu organisasi dan tentunya dengan prosedur yang bisa dipedomani sebagai berikut:

1. Budaya pada pelayanan akan berjalan dengan lancar apabila terdapat tim kerja yang baik dalam suatu internal organisasi.
2. Adanya pemahaman tentang pelayanan prima yang harus didasari oleh penerima layanan dalam penyediaan pelayanan seperti memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh pengguna layanan.
3. Dengan adanya pemberian pelayanan prima akan memberikan dampak positif pada kemajuan suatu organisasi, karena apabila pelayanan baik maka masa depan suatu organisasi akan semakin maju pula.
4. Fokus pada pemberian pelayanan yang baik merupakan suatu modal utama dalam menunjukkan kinerja suatu organisasi karena melalui

dengan adanya pemberian pelayanan secara sukarela memberikan informasi kepada penerima layanan mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, Organisasi publik dituntut untuk semakin meningkatkan kinerjanya agar pelayanannya berkualitas.

Instansi pemerintah semakin dituntut untuk dapat menciptakan proses penyelenggaraan kualitas pelayanan yang mampu mendorong peningkatan kegiatan dan kelancaran birokrasi dalam melayani kebutuhan masyarakatnya. Karena itu pelayanan pada aparatur harus lebih proaktif lagi dalam mengamati paradigma baru yang menuntut kemampuan masyarakat. Kebijakan pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan secara transparan serta harus lebih mengefektifkan fungsi dan tugas lembaga- lembaga pengawasan. Sehingga dengan cara demikian, mutu akan pelayanan diharapkan dapat mencapai tahapan prima. Hal ini harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan aspirasi reformasi dan otonomi daerah. Bagi aparatur pemerintah yang bertugas sebagai pengayom masyarakat dan abdi negara memiliki tugas utama sebagai pelayan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan bagi setiap aparatur pemerintah mutlak untuk selalu dijaga dan tingkatan. Dan tidak diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian layanan berkualitas dan prima merupakan kewajiban aparat pemerintah. Hal ini sejalan dengan apa yang termaktub dalam keputusan Menteri Mendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.

PAN/7/2003 dalam (Kurniasih, 2016) diuraikan bahwa :”hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada pelanggan/ masyarakat sesuai dengan standar pada setiap pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, murah, ramah dan akurat serta merupakan wujud dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai pengayom masyarakat”. Pada kualitas pelayanan ini juga menyangkut tentang sikap dari aparat. Seorang aparatur yang baik seharusnya memiliki empati yang tinggi dan merupakan bagian dari suatu proses pelayanan. dimana pelayanan yang diberikan harus dengan hati yang ikhlas dan ekspresi yang menyenangkan. Bahkan, dengan sikap yang menampakkan rasa dan kepedulian dari aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, kualitas pelayanan juga merupakan ciri dari pelayanan dari organisasi, adanya berbagai tuntutan dan permintaan dari masyarakat yang banyak membantu petugas dalam memantapkan semangat dari setiap respon yang penerima layanannya. Demikian halnya dalam menentukan suatu pelayanan berkualitas komunikasi dengan baik juga dianggap sebagai suatu ciri dalam menentukan suatu pelayanan berkualitas.

Petugas yang memiliki wawasan dan informatif, akan mampu memberikan menguraikan dan memberikan informasi jelas dan sangat mudah dimengerti oleh pelanggan sangat penting untuk terjalinnya hubungan harmonisasi antara pelanggan dan organisasi. Petugas berfungsi sebagai linkage organisasi dan penerima layanan, yang mampu untuk mencegah dan mengurangi gejala pada ekslavisme, namun terkadang gejala tersebut tidak

dapat dihindari, malah dengan adanya organisasi kadang menimbulkan dampak negatif yang menyebabkan pelayanannya menjadi buruk dimata masyarakat. Adapun pelayanan publik yang dapat dianggap baik, ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas, aksesibilitas dan kompeten serta berdaya saing tinggi;
2. Ketersediaan dan optimalnya sarana dan prasarana yang memadai dan memenuhi standar pelayanan yang memuaskan.
3. Memiliki sistem atau manajemen yang baik, terukur, terarah dan terkendali. Dari adanya ketiga standar pada pelayanan di atas mampu menunjukkan bahwa untuk mencapai suatu tujuan pelayanan prima dan berkualitas maka ketiganya harus dapat sejalan beriringan, berkesinambungan dalam proses pelaksanaannya.

Seiring dengan tahapan pada perkembangan, manajemen organisasi publik saatnya untuk membangun sistem kualitas yang terpadu, adanya perubahan budaya yang lebih fokus pada kepentingan masyarakat serta menjadikan kualitas suatu pelayanan sebagai suatu kebutuhan atau kelangsungan bagi setiap organisasi publik, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Manajemen pelayanan publik yang demikian diharapkan dapat memenuhi tuntutan yang berkembang sekaligus mengurangi citra buruk pemerintah.

2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Presiden Goerge Bush selama pemerintahannya menekankan pentingnya Total Quality Manajemen untuk diterapkan dalam organisasi pemerintah. Dimana Total Quality Manajemen ini menempatkan manusia sebagai faktor utama dalam menciptakan pelayanan umum yang berkualitas. Menurut Zemke A Albrech dalam (Ahmad, 2013) kualitas pelayanan publik akan terlaksana jika didukung oleh berbagai faktor, yaitu adanya sistem pada pelayanan, ketersediaanya sumber daya manusia sebagai penyedia layanan, strategi yang digunakan dalam penerima layanan.

Kotler dalam (Lestari, 2018), pelayanan adalah segala kegiatan yang mampu diberikan seseorang kepada orang lain, dalam artian pelayanan tersebut tidak mempengaruhi hak milik dari siapapun. Menurut Lupiyoandi, Rambat & Hamdani dalam (Cesariana, 2022:216) bahwa faktor penentu dari kualitas suatu pelayanan adalah:

- a. Adanya persepsi penerima layanan atas jenis yang langsung mereka terima
- b. Adanya pelayanan yang sebenar- benarnya diharapkan oleh penerima layanan.

Beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan yang juga turut andil dalam mempengaruhi kualitas pada pelayanan, adanya serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri pelayanan jasa, Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Arifianto, 2021:161) berhasil menyimpulkan sepuluh indikator kualitas pada pelayanan publik, yaitu:

1. Tangibles, yaitu terdiri bukti fisik berupa pelayanan jasa, fasilitas fisik, sarana dan prasarana yang digunakan

2. Reliability meliputi penampilan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menyakinkan penerima layanan sesuai janji pelayanan
3. Responsiveness, yakni kesigapan petugas layanan dan memberikan jenis pelayanan jasa yang dibutuhkan penerima layanan.
4. Competence, yaitu tiap orang pada suatu organisasi memiliki keahlian berupa keterampilan dan pengetahuan dari masing-masing pemberian pelayanan pada jasa tertentu.
5. Connection meliputi kemudahan dalam proses pemberian layanan, baik itu lokasi fasilitas pemberian pelayanan jasa, waktu yang digunakan serta kemudahan dalam saluran komunikasi baik dari penerima maupun pemberi layanan.
6. Courtesy, meliputi sikap santun, keramahan dan perhatian dalam pemberian layanan.
7. Communication, yakni bagaimana memberikan informasi kepada penerima layanan, baik dari segi bahasa yang digunakan maupun mendengarkan keluhan ataupun saran dari penerima layanan.
8. Credibility, artinya bagaimana cara menyakinkan penerima layanan, seperti jujur dan dapat dipercaya dalam menyakinkan suatu produk jenis layanan jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi pemberi layanan.
9. Security, yakni petugas penerima layanan mampu untuk memberikan jaminan berupa keamanan, baik keamanan secara fisik ataupun secara finansial

10. Understanding atau memahami apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan.

Dalam penelitian study selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam (Sujadi, 2019:119) menemukan adanya tumpang tindih antara beberapa dimensi tersebut diatas. Oleh karena itu, mereka berusaha untuk mengurangi sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi utama. Oleh karena itu, dengan adanya lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan SERVQUAL yang merupakan singkatan dari Service Quality. Meliputi kompetensi, kesopanan, kepercayaan dan keamanan digabungkan menjadi jaminan (*assurance*). Dalam masalah akses, kemampuan dalam komunikasi sangat perlu untuk diintegrasikan kedalam suatu dimensi empati (*empathy*) dalam memahami kebutuhan penerima layanan. Jadi dengan demikian, ada lima dimensi pokok yang disusun berdasarkan tingkat kepentingan relatif sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), ini berkaitan dengan penampilan fisik dan fasilitas dalam pelayanan, pemanfaatan saran dan prasarana, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan penggunaan bahan material pada perusahaan.
2. Empati (*Emphaty*), yakni bagaimana suatu organisasi mampu memahami dan memberikan solusi terhadap masalah atau jenis layanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan.

3. Keandalan (Reability), yaitu menyangkut tentang kemampuan suatu organisasi dalam pemberian jenis pelayanan secara tepat dan sesuai waktu yang disepakati antara pemberi layanan dan penerima layanan.
4. Daya Tanggap (Responsiveness), berkaitan tentang kemampuan penyedia layanan dalam merespon dengan cepat permintaan dari penerima layanan
5. Jaminan (Assurance), yakni menyangkut tentang bagaimana adab kesopanan dan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan mampu meyakinkan penerima layanan terhadap jenis layanan yang diberikan

Jaminan juga dapat diartikan bahwa para penerima layanan untuk selalu bersikap sopan serta mampu mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan pada saat penerima layanan mengalami kendala dalam proses pelayanan. Diantaranya mencakup beberapa komponen, antara lain:

1. Komunikasi (*communication*), yaitu aktif memberikan informasi dengan tata bahasa yang jelas kepada penerima layanan sehingga penerima layanan mudah memahami apa yang disampaikan dan petugas layanan pun akan cepat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan.
2. Kredibilitas/ kepercayaan (*credibility*), adalah suatu sikap berupa kepercayaan tentang apa yang diberikan kepada pelanggan, sifat kejujuran atau *believability*, menanamkan sifat percaya dalam pemberian kredibilitas dimasa yang akan datang sangat baik bagi perusahaan.

3. Keamanan/ jaminan (*security*), yakni tingginya tingkat kepercayaan yang yang diberikan pelanggan terkait pelayanan yang mereka diterima. Sehingga ada semacam suatu jaminan kepercayaan dalam pemberian pelayanan.
4. Kompetensi/ keterampilan (*competence*), yaitu dalam pemberian pelayanan yang optimal, dibutuhkan keterampilan yang dimiliki oleh penerima layanan dalam melayani pelanggan.
5. Sopan santun/ kesopanan (*courtesy*), adanya suatu nilai moral yang harus dimiliki oleh setiap pemberi layanan dalam suatu perusahaan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal ini adalah jaminan atau sikap sopan santun yang diperlihatkan kepada pelanggan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli diatas sehingga dapat dirumuskan suatu kesimpulan bahwa dalam mewujudkan dan memberikan kualitas pelayanan, tentunya akan sangat diperlukan kualitas pelayanan yang diberikan dari pemberi layanan kepada pelanggan sehingga menimbulkan rasa puas bagi para konsumen. Namun tidak menutup kemungkinan terdapat pula faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan bahkan dianggap sebagai kelemahan dalam sistem proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yakni diantaranya:

1. Adanya produksi dan konsumen yang dilakukan secara bersamaan

Salah satu ciri khas dalam pelayanan jasa/ layanan adalah tidak terpisahkan (*inseparability*), yaitu jasa yang telah diproduksi akan

dikonsumsi secara bersamaan. Tentunya hal ini sering kali dibutuhkan partisipasi dan kehadiran pelanggan disetiap proses penyampaian akan jasa. Dampaknya, bisa saja banyak persoalan yang timbul terkait dengan adanya interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Terdapat beberapa kelemahan bisa saja berdampak negatif pada pemberi layanan jasa terhadap persepsi pada kualitas pelayanan, yaitu meliputi :

- a. Dalam melayani pelanggan, petugas layanan kurang terampil.
 - b. Kurang kesesuaian karyawan dalam konteks cara berpakaian.
 - c. Karyawan kadang kurang sopan bahkan bersikap menyebalkan dalam bertutur kata.
 - d. Kenyamanan pelanggan terganggu karena bau badan karyawan yang menyengat.
 - e. Karyawan selalu pasang raut wajah yang selalu cemberut atau bertampang “angker”
2. Sikap antusiasme yang dimiliki oleh tenaga kerja sangat tinggi
- Penyampaian layanan terkadang dapat pula menimbulkan pengaruh negatif pada kualitas karena adanya keterlibatan karyawan dalam pelayanan, yaitu peningkatan variabilitas pada layanan yang dihasilkan. misalnya, pelatihan yang dilakukan tidak sesuai atau kurang memadai terkait kebutuhan pelayanan, kurangnya perhatian terhadap motivasi kerja para karyawan, tingginya tingkat turnover yang dibutuhkan oleh karyawan dan lain- lain.

3. Konsep Insentif

a. Pengertian Insentif

segala cara yang ditempuh para manajer untuk mendorong karyawan agar giat bekerja dengan segala upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan pada perusahaan. Mendorong berarti menggerakkan karyawan agar melaksanakan pekerjaannya dan dibarengi dengan tingginya motivasi kerja. Motivasi merupakan juga faktor yang menjadi penentu dalam suatu perusahaan atau organisasi, karena dengan adanya peningkatan dalam kinerja seorang karyawan, maka tentunya dapat mengembangkan perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya (Nonci, 2018). Seperti yang diketahui bersama bahwa bekerja pada sebuah perusahaan baik itu swasta maupun pada instansi pemerintah, pasti membutuhkan adanya imbalan atau balas jasa yang diberikan sesuai pekerjaan yang dilakukan, apakah itu berupa sumbangan waktu atau pikiran diberikannya. Sehingga salah satu upaya yang ditempuh adalah dengan adanya pemberian insentif kepada karyawan.

Pemberian insentif sebagai salah satu sarana dan merupakan motivasi untuk mendorong para karyawan dalam bekerja sesuai dengan kemampuan secara optimal, artinya merupakan pendapatan tambahan di luar upah atau gaji yang telah ditetapkan. Adanya pemberian insentif bertujuan agar mampu mencukupi segala kebutuhan para karyawan beserta dengan keluarga mereka. Adapun arti dari insentif yang biasanya digunakan dalam menyusun rencana-rencana terkait pembayaran upah yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung dengan ukuran standar dari penilaian kinerja karyawan atau profitabilitas suatu organisasi. Sehingga insentif ini dapat pula

dirumuskan sebagai sikap balas jasa terhadap karyawan atas prestasinya melebihi standar pada penilaian kinerja yang telah ditetapkan. Insentif juga merupakan suatu faktor untuk mendorong para karyawan agar bekerja lebih giat sehingga kinerja karyawan pun akan meningkat. Insentif yang diberikan merupakan salah satu bentuk berupa imbalan dari perusahaan yang diberikan kepada karyawan sebagai apresiasi atau penghargaan atas kinerjanya. Namun beberapa perusahaan pun termotivasi untuk memilih program insentif itu sebagai prestasi secara individual, sedangkan perusahaan yang lain lebih cenderung memilih memberikan penghargaan prestasi secara berkelompok, sehingga dari kedua cara ini masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan.

Untuk mengetahui pengertian lebih jelasnya tentang pengertian insentif dibawah ini maka akan dijelaskan teori-teori arti dari insentif oleh beberapa para ahli sebagai berikut :

Menurut Harsono dalam (Dr. Siti Mujanah, 2019:57) menjelaskan bahwa insentif adalah suatu bagian dari sistem pemberian kompensasi dimana terdapat jumlah yang dibayarkan sesuai dengan hasil capaian mereka.. Insentif juga merupakan alat pendukung pada prinsip keadilan terkait pemberian kompensasi. Sebagaimana ungkapan Siagian dalam (Rangkuti, 2019), pemberian kepada karyawan berupa tambahan imbalan atau balas jasa yang memenuhi kriteria tertentu atas prestasinya. Oleh sebab itu kompensasi yang didapat bisa dipergunakan untuk mendapatkan kehidupan yang layak tanpa terus bergantung ke orang lain. Handoko dalam (Kurniawan, 2016)

memaparkan insentif sebagai bentuk penghargaan berupa uang yang diberikan oleh seorang pimpinan kepada bawahan untuk lebih termotivasi dalam melakukan bekerja demi mencapai tujuan. pada umumnya insentif itu dilaksanakan sebagai suatu strategi dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja pada suatu perusahaan tentang bagaimana pemanfaatan terhadap perilaku karyawan yang biasanya melaksanakan pekerjaannya seadanya/. Sirait dalam (Waloyo, 2020) menjelaskan insentif merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada motivasi kerja karyawan dan juga dijadikan sebagai suatu hal dalam merancang suatu kegiatan yang dilakukan.

Insentif merupakan sebagai sarana pendorong serta memberi motivasi, agar produktivitasnya tetap tinggi dan bersifat tidak menetap. Menurut Gorda dalam (Larosa, 2021) Insentif adalah suatu saran untuk memotivasi baik berupa materi yang diberikan sebagai suatu pendorong agar para karyawan tetap bersemangat guna meningkatkan produktifitas kerja dalam organisasi. Adapun pendapat lainnya tentang definisi insentif adalah sebagai sarana untuk memotivasi dan bisa dibatasi perangsangannya maupun sebagai pendorong karyawan agar tetap bersemangat dalam berprestasi pada organisasi dan pada dasarnya jumlah pemberian insentif itu merupakan wujud kompensasi kepada karyawan yang tentunya jumlahnya sesuai hasil yang tercapai baik, apakah itu berupa non finansial ataupun finansial. Dan tentunya dengan cara tersebut nantinya mampu memotivasi karyawan agar mereka lebih giat dan prestasi yang diraih pun akan mengalami peningkatan sehingga

tujuannya bisa dicapai dan memiliki semangat yang lebih besar atas prestasinya disuatu organisasi.

Menurut Yono, dkk dalam (Khairati, 2013:235) insentif adalah bagian dari gaji atau upah yang diberikan karyawan sebagai imbalan atas prestasinya selama melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan. Sehingga bisa dikatakan insentif itu bukanlah gaji pokok akan tetapi merupakan tambahan bonus yang diterima oleh karyawan. Mangkunegara dalam (Halim, 2022) penghasilan yang didapatkan dari luar gaji yang didapatkan setelah melakukan pekerjaan dalam organisasi dalam memberikan dampak positif untuk mendapatkan tambahan pengembangan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Moeheriono dalam (Sulistyorini, 2021) memberikan tanggapan tentang insentif yang merupakan bentuk dari imbalan yang diberikan dari perusahaan kepada karyawan sebagai wujud penghargaan terhadap prestasinya. sehingga dikatakan pemberian insentif itu pada dasarnya bukanlah suatu hak akan tetapi sebagai bentuk penghormatan terhadap karyawan dalam menunjukkan kemampuan terkait baiknya prestasi kerja yang dilaksanakannya.

Mangkunegara dalam (Akilah, 2020) mendefinisikan pengertian insentif itu merupakan sebagai suatu pemberian dengan bentuk penghargaan berupa uang dimana pimpinan suatu organisasi memberikan kepada pegawainya sehingga mereka akan lebih termotivasi pada saat bekerja dan lebih menunjukkan prestasinya demi mencapai tujuan-tujuan organisasi. Handoko dalam (Maziah, 2017) mengemukakan insentif merupakan alat

semacam stimulus yang diajukan untuk diberikan kepada karyawan yang melaksanakan pekerjaan melebihi dari standar waktu penyelesaian pekerjaan yang telah ditetapkan. Insentif pada prinsipnya adalah untuk meningkatkan etos kerja para pegawai dalam mencapai tujuan suatu organisasi dimana besaran dari finansial yang diberikan melebihi upah atau gaji pokok yang diterima.

Insentif biasanya diberikan dalam bentuk material, semi material serta non material tentunya hal ini perlu mendapat perhatian khusus dalam penerapannya karena membahas tentang insentif tentunya menyangkut kehidupan atau taraf kesejahteraan pegawai. Sedangkan untuk pemberian upah pada insentif ini dimaksudkan dalam memberikan upah/ gaji yang berbeda- beda berdasarkan hasil prestasi kerja karyawan yang bertujuan untuk mensupport para karyawannya agar lebih meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja yang optimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Sehingga dari berbagai pendapat para ahli tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa insentif merupakan motivasi yang diberikan kepada seseorang agar mampu menghasilkan pekerjaan dengan baik untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat memotivasi kemauan kerja seorang pegawai agar dapat tercipta suatu kinerja yang lebih berkualitas dan sesuai dengan tujuan dari suatu perusahaan.

b. Jenis- Jenis Insentif

Sistem penerapan pada insentif dilakukan pada semua jenis pekerjaan yang digeluti mulai dari buruh sampai pekerja profesioanl, bagian manajerial

dan eksekutif. Begitupula dengan pemberian insentif dari tiap instansi berbeda- beda, semuanya tergantung dari kebijakan instansi tersebut masing-masing. Akan tetapi ada berbagai macam jenis insentif pada suatu instansi yang kadang diberikan oleh karyawan atau pegawai. Sehingga menurut Rivai dalam (Zulkarnaen, 2016:42-43) terdapat beberapa sistem yang diterapkan pada pemberian insentif, yakni sebagai berikut :

1. Pekerjaan satuan atau piecework, sistem pemberian insentif bersifat individual yang mudah diukur sesuai tingkatan dalam operasional organisasi.
2. Production bonus adalah suatu pemberian tambahan upah terkait prestasi kerja yang dilakukan melampaui target dari waktu yang telah ditetapkan.
3. Commission adalah insentif berdasarkan jumlah barang yang terjual dan bersifat individual.
4. Maturity Curve merupakan pembayaran gaji yang diberikan berdasarkan kinerja dan profesional karyawan sehingga memotivasi untuk terus meningkatkan prestasinya.
5. Insentif dalam bentuk Merit Pay yakni pembayaran atas kenaikan upah kerja diberikan setelah diadakan evaluasi terhadap hasil kinerja.
6. Knowledge-Based Pay System atau Pay-for-skills adalah sistem penggajian yang diberikan atas kemampuannya dalam menciptakan suatu inovasi.

7. Insentif non moneter pemberian insentif terkait apa yang sudah dikerjakan oleh para karyawan dalam menghasilkan produk nyata sehingga menghasilkan pengaruh begitu besar bagi sebuah organisasi.
8. Non Monetary Incentive biasanya pemberian imbalan dalam bentuk uang pemberian dalam bentuk lain..
9. Insentif Eksekutif, pemberian bonus kepada eksekutif atas kinerjanya dalam mengembangkan suatu organisasi dan biasanya diberikan dalam bentuk bonus jangka panjang.

Pendapat dari Nawawi dalam (Mushlihin, 2018), penghargaan itu adalah merupakan bentuk insentif yang dapat dibedakan dalam beberapa jenis sebagai berikut:

1. Insentif dalam bentuk kompensasi adalah keseluruhan dari semua penghargaan yang diterima oleh karyawan terkait jumlah pekerjaan yang telah dilakukannya sebagai bentuk peran serta terhadap tujuan yang akan dicapai oleh organisasi.
2. Kompensasi atau insentif khusus yaitu pemberian tambahan penghasilan diberikan kepada karyawan yang memiliki jabatan tertentu pada suatu perusahaan.

Nitisemito dalam (Tsauri, 2014) sistem dalam pengupahan insentif yaitu sebagai berikut:

1. Sistem pembayarannya yang fleksibel, dan dapat dimengerti oleh pegawai yang bersangkutan serta mudah dikalkulasikan

2. Upah dari besaran insentif yang diterima mampu untuk meningkatkan semangat kerja mereka, sehingga hasil dari pekerjaan juga semakin meningkat
3. Proses pelaksanaan pemberian upah insentif hendaklah cepat sehingga dapat dinikmati oleh pegawai yang berprestasi.
4. Dalam penentuan standar kerja haruslah sesuai dengan daya jangkauan oleh pegawai
5. Ketentuan besaran upah standar kerja dalam waktu, hendaklah lebih merangsang kinerja pegawai untuk lebih giat bekerja

Menurut bentuknya, pembagian pada insentif itu terdiri dari Insentif Finansial, yakni pemberian insentif dalam bentuk uang. Jenis insentif menurut Lijan Poltak Sinabela dalam (Nugroho, 2021) digolongkan menjadi dua dimensi, adalah sebagai berikut:

1. Insentif bersifat material berupa Uang atau Barang

Pemberian insentif dalam bentuk uang ini terdiri dari:

- a. Bonus.

Pengertian bonus adalah pembayaran dalam bentuk uang sebagai suatu imbalan atas hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan, ini diberikan secara khusus dan selektif unsur tertentu yang ada kaitannya pada masa akan datang.

- b. Komisi

Komisi atau persen adalah sejenis hadiah yang diberikan kepada pihak yang telah menghasilkan suatu pekerjaan baik. biasanya, komisi ini

dibayarkan dari sebagian hasil penjualan yang diterima pada bagian khusus menangani penjualan.

c. Profit Sharing

Pola pemberian insentif kuno, pembayaran ini biasa mencakup pembayaran hasil laba dari setiap peserta yang telah

- d. Jaminan dalam bentuk sosial, jenis pemberian insentif ini biasanya dalam bentuk jaminan sosial dan pemberiaanya secara kolektif, bentuk jaminan sosialnya itu berupa; pemberian rumah dinas untuk pegawai, pengobatan gratis, pembayaran cicilan oleh pekerja atas transaksi pembelian dari koperasi suatu organisasi itu sendiri, pemberian cuti dalam keadaan sakit dan biaya terkait kepindahan pegawai.

2. Insentif yang bersifat Non Material

Insentif Non Material dapat diberikan dalam bentuk, antara lain;

- a. Pemberian secara berupa gelar (titel).
- b. Pemberian berupa tanda jasa
- c. Pemberian dalam bentuk piagam penghargaan
- d. Pemberian terkait promosi atau kenaikan dalam jabatan

4. Tujuan dari Pemberian Insentif

Fungsi utama dari pemberian insentif adalah pemberian tanggung jawab dan motivasi kepada karyawan. Adanya pemberian insentif diharapkan

memberi menjamin kepada karyawan mampu melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan dari organisasi. adapun tujuan utama dari pemberian insentif ini adalah agar dapat meningkatkan kualitas kerja baik individu maupun perkelompok. Menurut Pangabean dalam (Muriawan, 2017) secara spesifik pemberian insentif memiliki tujuan utama, itupun dibedakan menjadi dua golongan yakni :

- a. Untuk perusahaan, tujuan dari adanya pemberian insentif pada perusahaan utamanya terkait kegiatan produksi yakni untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dengan cara merangsang/ mendorong karyawan agar :
 1. Lebih bersemangat dan bekerja lebih cepat.
 2. Kedisiplinan dalam bekerja lebih meningkat
 3. Penuh inovasi atau lebih kreatif dalam bekerja
- b. Sedangkan untuk karyawan adanya sistem pemberian insentif para karyawan akan merasa mendapatkan keuntungan lebih utamanya:
 1. Secara kualitatif penilaian prestasi kerja dapat diukur.
 2. Adanya ukuran dalam prestasi kerja yang digunakan sebagai pedoman dalam pemberian insentif sebagai bentuk imbalan yang diukur dalam bentuk berupa uang.
 3. Untuk mendapatkan bonus yang lebih besar. karyawan harus lebih giat dalam bekerja..

Menurut Sutrisno Edy dalam (Kudsi, 2017) tujuan pemberian insentif yaitu sebagai berikut :

- a. Bentuk penghargaan dalam prestasi kerja
- b. Menjamin adanya keadilan
- c. Mempertahankan kinerja para karyawan
- d. Untuk memperoleh karyawan yang berkualitas
- e. Pengendalian akan biaya mampu diatasi
- f. Memenuhi peraturan yang berlaku.

Gorda dalam (Rongalaha, 2015) berpendapat bahwa pemberian upah atau insentif bertujuan untuk :

- 1. Pemberian imbalan yang berbeda karena hasil kerja berbeda pula.
- 2. Memotivasi kerja pegawai
- 3. Meningkatkan hasil produktivitas
- 4. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang pimpinan akan selalu membutuhkan bawahannya agar dapat membantu mempertahankan visi misi dari prospek suatu perusahaan.
- 5. Untuk memenuhi kebutuhan pegawainya
- 6. Mempertahankan kinerja pegawai yang berprestasi agar tetap pada posisi tersebut dalam instansi

Adapun beberapa tujuan dan sekaligus menjadi indikator dari adanya pemberian insentif menurut Siagian dalam (Faruk, 2020) antara lain adalah sebagai berikut :

- 1. Kinerja

Sistem insentif dengan cara ini langsung mengaitkan besarnya insentif dengan kinerja yang telah ditujukan oleh pegawai yang bersangkutan.

Besarnya insentif tergantung pada banyak sedikitnya hasil yang dicapai dalam waktu kerja pegawai. Cara ini dapat diterapkan apabila hasil kerja diukur secara kuantitatif, memang dapat dikatakan bahwa dengan cara ini mendorong pegawai yang kurang produktif menjadi lebih produktif dalam bekerjanya. Di samping itu juga sangat menguntungkan bagi pegawai yang dapat bekerja cepat dan berkemampuan tinggi. Sebaliknya sangat tidak *favourable* bagi pegawai yang bekerja lamban atau pegawai yang sudah berusia agak lanjut.

2. Perhitungan lama kerja

Nominal Insentif biasanya ditentukan dari lama kerja karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Untuk pengkalkulasian lama kerja, kadang menggunakan waktu apakah per jam, dihitung per hari, hitungan per minggu atau per bulan. Namun terkadang cara yang diterapkan ini dalam pemberian insentif kadang mengalami kesulitan berdasarkan kinerja. Terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan dengan cara ini, antara lain adalah :

a) Kekurangan

Terlihatnya adanya kekurangan pada cara ini adalah sebagai berikut:

- (1) Hasil produksi yang tidak memenuhi standar, menyebabkan kendornya semangat kerja pegawai.
- (2) Adanya kemampuan dan pengalaman pegawai serta tidak memandang usia.

- (3) Pegawai akan bersungguh- sungguh dalam bekerja apabila dibarengi pengawasan yang ketat. Kurang mengakui adanya kinerja pegawai

b) Kelebihan

Di samping kekurangan tersebut di atas, terdapat kelebihan-kelebihan pada cara ini antara lain sebagai berikut :

- (1) Mampu menghindar dari hal yang tidak diinginkan seperti: adanya diskriminasi, pilih kasih maupun kompetisi yang tidak sehat.
- (2) Adanya kepastian berupa jaminan penerimaan pada insentif secara berkala
- (3) Menghormati pegawai yang lebih tua usianya.

3. Senioritas

Sistem insentif ini berdasarkan pada masa kerja atau senioritas pegawai yang bersangkutan dalam suatu perusahaan. Dasar pemikirannya adalah karyawan senior, menunjukkannya kesetiaan yang tinggi dari pegawai yang bersangkutan kepada perusahaan dimana mereka bekerja. Semakin lama senior bekerja maka semakin tinggi loyalitas pada perusahaan dan semakin mantap kinerjanya dalam organisasi. Kelemahan yang menonjol dari cara ini adalah belum tentu mereka yang senior ini memiliki kemampuan yang tinggi atau menonjol, sehingga mungkin sekali pegawai muda (*junior*) yang menonjol kemampuannya akan dipimpin oleh

pegawai senior, tetapi tidak menonjol kemampuannya. Mereka menjadi pemimpin bukan karena kemampuannya tetapi karena masa kerjanya. Dalam situasi demikian dapat timbul dimana para pegawai junior yang energik dan mampu keluar dari perusahaan/ instansi tersebut.

4. Kebutuhan

Cara ini menunjukkan bahwa insentif pada pegawai didasarkan pada tingkat urgensi kebutuhan hidup yang layak dari pegawai. Ini berarti insentif yang diberikan adalah wajar apabila dapat dipergunakan untuk memenuhi sebagian kebutuhan pokok, namun tidak kekurangan dan tidak berlebihan. Sehingga hal ini memungkinkan pegawai agar dapat bertahan dalam instansi/perusahaan.

5. Kelayakan dan Keadilan

a) Kelayakan

Terkait masalah kelayakan, layak dapat diartikan yakni dengan membandingkan besarnya suatu insentif pada perusahaan lain yang bergerak dibidang pada usaha yang memiliki kesesuaian. Dalam penerimaan insentif, terkadang suatu perusahaan akan mendapatkan hambatan berupa kinerja pegawai merosot akibat ketidakpuasan pegawai dalam menerima insentif karena mereka saling membandingkan terkait nominal insentif yang diterima antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain.

b) Keadilan

Dalam sistem penerimaan insentif tidak perlu sama tanpa perbedaan, tapi harus berhubungan pengorbanan (*masukan*) dengan (*Output*), semakin tinggi pengorbanannya maka semakin tinggi insentifnya, apa yang diharapkan, jadi yang harus dievaluasi adalah pengorbanan yang dibutuhkan dalam jabatan, jadi semakin tinggi keluaran yang diharapkan. Output yang ditunjukkan pun pada penerimaan insentif ini diterima oleh pegawai yang bersangkutan, diantaranya rasa keadilan pada karyawan atas penghargaan yang diterima.

insentif yang diharapkan, sehingga oleh karenanya yang harus dinilai adalah pengorbanannya yang diperlukan oleh suatu jabatan. Input dari suatu jabatan ditunjukkan oleh spesifikasi yang harus dipenuhi oleh orang yang memangku jabatan tersebut. Oleh karena itu semakin tinggi pula output yang diharapkan. Output ini ditunjukkan oleh insentif yang diterima para pegawai yang bersangkutan, di mana di dalamnya terkandung rasa keadilan yang sangat diperhatikan sekali oleh setiap pegawai penerima insentif tersebut.

6. Evaluasi Jabatan

Evaluasi jabatan terkait suatu usaha dalam membandingkan dan menentukan nilai dari suatu jabatan tertentu dengan jabatan lain yang ada pada suatu organisasi. Hal Ini juga menentukan harga atau nilai yang relatif dari suatu jabatan untuk menyusun peringkat pada penentuan insentif.

Dalam buku *Manajemen Kompensasi* (Dr. Siti Mujanah, 2019:60-61) tujuan dalam pemberian insentif pada perusahaan, yaitu :

1. Untuk mempertahankan perusahaan, dibutuhkan tenaga kerja yang cakap dan terampil serta loyalitas yang tinggi.
2. Agar dapat meningkatkan dan mempertahankan moral kerja pegawai dan ditujukan menurunnya tingkat perputaran pada tenaga kerja.
3. Produktivitas pada perusahaan akan meningkat artinya hasil dari produksi akan bertambah pada setiap bagian persatuan penjualan dan waktu yang meningkat. Sedangkan tujuan dari pemberian insentif pada tenaga kerja adalah:

1. Standar kehidupan pegawai meningkat dengan adanya penerimaan pembayaran diluar dari pada gaji pokok
2. Semangat kerja pegawai akan lebih termotivasi, sehingga mereka akan lebih bersemangat untuk mendapatkan berprestasi yang lebih baik.

Pemberian insentif itu pada dasarnya jika dikaitkan dengan imbalan atas prestasi kerja yang melebihi dari ukuran standar yang telah ditetapkan serta telah disetujui bersama, sehingga adanya pemberian insentif dapat memberikan nilai tambah akan atau penghargaan tambahan berupa bonus atau usaha ekstra yang didapatkan tenaga kerja bagi suatu perusahaan. Oleh sebab itu, penetapan nilai dalam insentif harus ditetapkan dengan tepat dan cermat serta berkaitan erat dengan cita- cita dan tujuan perusahaan yang berhubungan dengan tujuan utama suatu perusahaan. Adapun jumlah finansial dari insentif yang telah ditetapkan akan diberikan kepada tenaga kerja secara

berkesinambungan dan tetap memiliki hubungan dengan pencapaian hasil sebelumnya di beberapa periode tertentu. Pencapaian yang terus dilakukan secara berkesinambungan disesuaikan dengan pembagian rumus- rumus secara jelas yang sudah diketahui semua pihak. Adapun pembagian insentif pada rumus- rumus tersebut dapat diterapkan secara adil serta transparan sehingga tidak menimbulkan kebingungan dan kesalahpahaman yang bersifat kontra produktif. Sehingga dengan adanya pemberian insentif dianggap dan dipercaya sebagai alat untuk memotivasi dalam meningkatkan lebih banyak lagi hasil (*Output*) kerja dan munculnya keinginan untuk mendapatkan penghasilan tambahan yang tentunya dapat memberi keuntungan kedua belah pihak.

Insentif dianggap sebagai salah bentuk berupa imbalan jasa atau kompensasi yang diberikan kepada pegawai atau karyawan, menurut Suwanto dalam (Fahriani, 2022) tujuan pemberian kompensasi adalah :

1. Ikatan kerja sama lebih erat terjalin .
2. Adanya bentuk kepuasan dalam bekerja
3. Lebih efektif dalam pengadaan.
4. Memotivasi kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya
5. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
6. Memberikan pengaruh pada serikat kerja
7. Dapat memberikan pengaruh kepada pemerintah dalam penyaluran insentif terkait kesejahteraan karyawan.

Melalui adanya sistem pemberian insentif ini diharapkan agar tujuan dari masing-masing institusi akan dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan, sehingga produktivitas pada organisasi atau pun institusi dapat meningkat. Dari beberapa pendapat para ahli di atas sehingga disimpulkan bahwa tujuan adanya pemberian insentif itu adalah agar dapat meningkatkan motivasi kerja dari tiap pegawai atau karyawan itu sendiri. Dengan semangat kerja yang dimiliki oleh pegawai dalam bekerja maka kualitas kinerja mereka pun akan meningkat sehingga dan tentunya mereka dapat memenuhi kebutuhannya dengan adanya tambahan penghasilan berupa insentif yang mereka terima.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan judul pada penelitian ini, sehingga ditemukan beberapa permasalahan yang memiliki keterkaitan baik pada hasil kesamaan dari teori, metode, ataupun objek kajian. Beberapa penelitian terdahulu, penulis gunakan sebagai bahan rujukan pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Silvy Sondari Gadzali (2021) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang”. Adanya pemberian insentif yang diukur dengan nominal yang tinggi, tentunya akan dapat

meningkatkan Kualitas pelayanan kerja pada pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang. dengan memberikan pelayanan yang baik pada pasien, namun apabila insentif yang diberikan rendah maka hasil dari kualitas pelayanan kerja pegawai pun akan kurang memuaskan. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kerja pegawai insentif atau tambahan diluar gaji pokok akan sangat dibutuhkan untuk memotivasi para pegawai agar memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya sesuai dengan apa yang di inginkan para pasien. Hal ini tentu saja bisa disimpulkan bahwa semakin banyaknya nominal pemberian insentif yang diberikan kepada pegawai maka tentunya akan semakin baiknya pula hasil produktivitas yang diberikan pegawai untuk para pasien. Hasil dari penelitian ini terkait kualitas pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang, dengan menggunakan ukuran perbandingan dari lima dimensi pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Fasilitas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sebagian besar dianggap telah memenuhi syarat dalam pemberian pelayanan, dan dianggap berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat serta memberikan hasil yang sangat memuaskan terhadap kualitas pelayanannya.

2. Keandalan (*Reability*)

Dimensi keandalan pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sepenuhnya tidak berjalan dengan baik, karena masyarakat masih cenderung lebih banyak meminta bantuan jasa kepada orang-orang dekat dapat memberikan akses di pemerintahan agar pelayanan yang dilakukan bisa selesai dengan cepat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi Daya Tanggap pun tidak terlaksana dengan baik, karena dalam memberikan respon kepada pasien, setidaknya tenaga medis harus memiliki kemampuan lebih dengan bekal ilmu pengetahuan yang luas dan kecakapan pada saat memberikan pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Umumnya pelaksanaan pada dimensi ini sepenuhnya tidak berjalan dengan baik, adanya kendala yang kerap terjadi pada saat pasien menunggu proses antrian untuk melakukan pelayanan pada loket pemeriksaan kesehatan menyebabkan komunikasi antara pasien dan tenaga medis sering timbul kesalahpahaman dalam pengaturan nomor antrian pasien.

5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pada dimensi Empati ini. Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang dianggap pelayanannya sudah semaksimal mungkin dan mampu memuaskan pasien dalam hal pelayanan kesehatan meski realisasinya sepenuhnya belum dirasakan oleh pasien.

Sehingga Kualitas Pelayanan yang Pada Rumah Sakit Daerah Kelas B Kabupaten Subang dianggap berlangsung baik, sehingga dari penelitian tersebut dimensi yang paling dominan itu adalah dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) dan dimensi Empati (*Emphaty*) sedangkan yang masih dianggap perlu untuk ditingkatkan adalah dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan (*Reability*) dan dimensi jaminan (*Assurance*).

2. Selvi Rianti (2019) melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan Pekanbaru dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik” dengan mengkaitkan lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan Pekanbaru, yaitu:

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*) terdapat indikator dimana belum sepenuhnya dapat terlaksana yaitu mengenai tempat pelayanan yang kurang nyaman.
2. Dimensi Kehandalan (*Reability*) pada dimensi ini belum sepenuhnya berjalan sesuai apa yang diharapkan masyarakat yaitu pegawai kurang mahir dalam menggunakan alat bantu pada saat pelayanan.
3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*) dimensi ini dianggap berjalan dengan baik dan sesuai apa keinginan masyarakat karena hal ini membuktikan bahwa tidak adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan indikator yang ada pada dimensi ini.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) indikator pada dimensi ini sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat

5. Dimensi Empati (*Emphaty*) terdapat beberapa indikator yang sepenuhnya tidak berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yakni terkait ketidakramahan pegawai layanan dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian pada Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan Pekanbaru paling dominan mendapatkan nilai kepuasan dari masyarakat adalah dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*) dan dimensi Jaminan (*Assurance*) sedangkan yang dianggap masih perlu pembenahan adalah dimensi Wujud (*Tangible*), dimensi Empathy (*Empaty*) dan dimensi Keandalan (*Reability*).

3. Yayat Rukayat (2017) judul penelitiannya “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasaribu Kabupaten Bandung”. Dimana hasil penelitian tersebut untuk mengetahui lima dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh pada penelitian ini, menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry lima dimensi tersebut digunakan untuk menyesuaikan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pasaribu Bidang Administrasi Kependudukan, yaitu;

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), bahwa Kantor Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas dalam hal pelayanan, ini dikarenakan sarana dan prasarana kurang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi diruang tunggu masih terbatas, tidak tersedianya meja untuk menulis diruang tunggu, serta beberapa sarana untuk informasi yang tidak lengkap seperti fasilitas dalam penyediaan mesin genset tidak optimal sehingga pada saat listrik mati, otomatis

pelayanan ikut berhenti total sehingga masyarakat batal mendapatkan pelayanan.

2. Kehandalan (Reability), Prosedur Pembuatan administrasi kependudukan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, tidak terkesan berbelit- belit, cuma dalam penyelesaian pekerjaan, lama tidaknya berkas itu selesai tergantung pada pemohon itu sendiri. Karena kadang sering keterlambatan berkas adalah merupakan kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon itu sendiri sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses penyelesaian pelayanan.
3. Daya Tanggap (Responsiveness) pada dimensi ini adanya kesiagapan pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan proses pelayanan, sehingga terlihat antara petugas dan pengunjung saling berkomunikasi, hal ini menunjukkan bahwa petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami oleh penerima layanan.
4. Jaminan (Assurance) ditinjau dari segi dimensi jaminan, khususnya masalah keamanan pada Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung sudah menunjukkan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat dengan menempatkan petugas parkir yang ikut mengamankan parkir, karena terkadang ada barang yang tertinggal diruang pelayanan, maka akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya datang melapor.

5. Empati (Empathy) pemberian layanan sangat berkesan dan menyenangkan, karena adanya sikap petugas yang memberikan informasi dengan jelas mengenai prosedur pelayanan serta menerima saran maupun kritik dengan sepenuh hati dan berharap sebagai masukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Kesimpulan dari penelitian tersebut, empat dimensi yang dianggap sudah berjalan dan sesuai yang diharapkan oleh penerima layanan, yakni Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Empati (Empathy) dan Jaminan (Assurance) sedangkan pada Bukti Langsung (Tangibles) masih perlu ditingkatkan karena faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik salah satunya adalah sarana dan prasarana dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

C. Kerangka Konsep

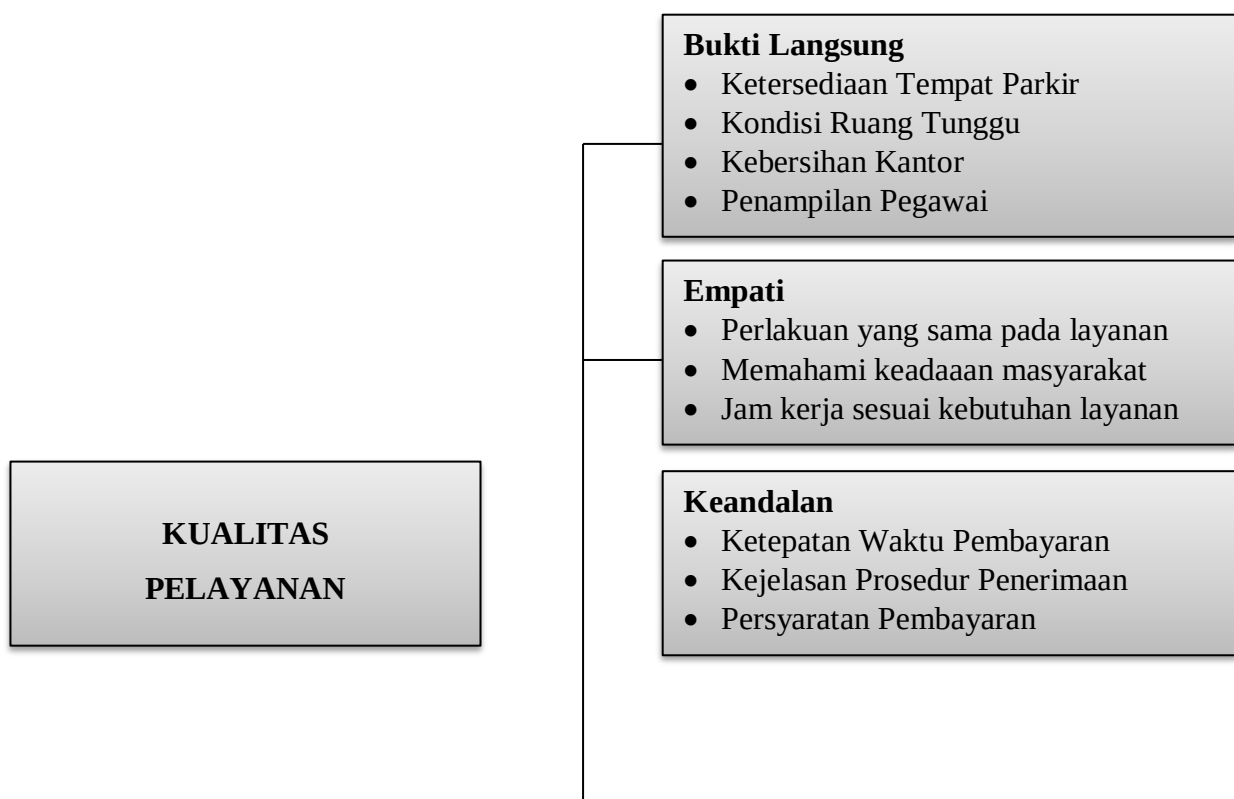
Dimensi yang menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas layanan penerimaan insentif Muballigh yang digunakan oleh penulis adalah kutip oleh Fandy Tjiptono (2012:198) dalam (Bahwiyanti, 2020) tentang teori Zeithaml terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu:

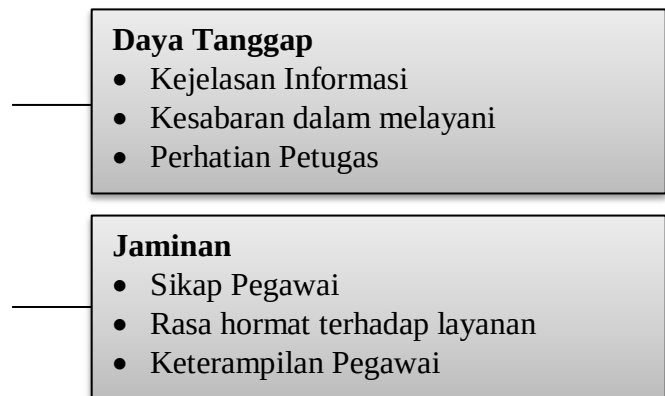
- a) Bukti Langsung (*Tangibles*), adanya daya tarik pada fasilitas fisik, baik perlengkapan ataupun material yang biasanya digunakan oleh perusahaan serta penampilan dari para karyawan.

- b) Empati (*Empathy*), dimana perusahaan lebih memahami masalah yang terjadi para pelangganya sehingga mampu untuk bertindak demi memenuhi kebutuhan kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian kepada pelanggan dalam bentuk personal serta adanya jam operasional yang nyaman.
- c) Keandalan (*Reliability*), perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat mulai awal proses pelayanan sampai akhir tanpa kesalahan sedikitpun serta menyampaikan bentuk layanan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
- d) Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesediaan dan kemampuan para karyawan dalam membantu para pelanggan serta merespon permintaan mereka lalu menginformasikan kapan layanan jasa akan selesai dan diberikan secara cepat.
- e) Jaminan (*Assurance*), adanya perilaku para karyawan untuk mampu menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pelanggan terhadap perusahaan dan mampu menciptakan dan memberi rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan dapat berarti para karyawan harus selalu bersikap sopan dan mampu pengetahuan dan keterampilan pada saat menangani setiap pertanyaan atau masalah yang terjadi pada pelanggan.

Kelima dari dimensi inilah menjadi indikator variabel yang dijadikan tolak ukur penilaian Kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an Pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kualitas Pelayanan yang merupakan variabel mandiri menjadi salah satu dimensi strategis untuk melihat implikasi dari adanya perubahan paradigma pelayanan publik. Sementara untuk mengetahui kualitas pelayanan disebutkan lima sub pokok indikator. *Pertama* bukti langsung dengan indikator kondisi tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan kantor dan penampilan pegawai. *Kedua* empathy dengan indikator perlakuan yang sama terhadap layanan, memahami keadaan masyarakat serta jam kerja sesuai kebutuhan masyarakat. *Ketiga* keandalan dengan indikator kejelasan prosedur penerimaan, kejelasan waktu penerimaan serta, persyaratan pembayaran. *Keempat* daya tanggap dengan indikator kejelasan informasi, perhatian petugas (kesediaan) pegawai mendengar dan memberikan bantuan kepada masyarakat dan kesabaran petugas dalam memberikan layanan. *Kelima* jaminan dengan indikator sikap, menjunjung rasa hormat terhadap masyarakat yang dilayani serta keterampilan pegawai. untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada bagan kerangka konsep yang ada pada gambar 1 :





Gambar 1

Bagan pada Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi pada penelitian ini berada di Sekretariat Daerah Kab. Sidenreng Rappang Bagian Kesejahteraan Rakyat dan dilaksanakan pada Bulan Juli 2022. Peneliti memilih lokasi ini sebagai objek penelitian selain karena peneliti bekerja di tempat tersebut, juga peneliti merasa cukup mengetahui kondisi terkait perkembangan yang menjadi tujuan penelitian serta peneliti merasa tertarik untuk melihat dan menganalisis apakah ada pengaruh pemberian insentif terhadap motivasi kerja Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang, sehingga kedepannya bisa dijadikan bahan pengembangan ilmu pengetahuan terkait permasalahan yang sering dihadapi pada saat proses penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Metode dan Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif ini merupakan jenis penelitian dimana hasil penemuannya tidak dapat tercapai hanya dengan menggunakan metode statistik dan metode perhitungan lainnya. Metode yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah seperti komunikasi, observasi serta dokumentasi. Sehingga pada penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami bagaimana fenomena yang terjadi seperti

persepsi, perilaku, tindakan, motivasi dan sebagainya secara keseluruhan dan mendeskripsikan baik dalam bentuk kata, bahasa dan konteks alam dengan memanfaatkan berbagai ciri tertentu.

Menurut (Hardani, S. Pd., M. Si., 2020:254) dalam bukunya mengenai pengertian metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang pada umumnya menggunakan pendekatan induktif-deduktif, dimana pada pendekatan ini diawali dari adanya suatu kerangka berupa teori, ide atau gagasan yang ditemukan oleh para ahli, serta pemahaman dari peneliti sendiri terkait pengalaman yang dialami lalu mereka kembangkan menjadi suatu permasalahan serta pemecahannya dan kemudian diajukan guna mendapatkan hasil berupa kebenaran dalam bentuk data empiris pada laporan. Dalam bukunya Metodologi Penelitian (A. Ibrahim, 2018) Penelitian Kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk meneliti bagaimana kondisi alamiah suatu objek dan instrumen kuncinya terletak pada peneliti.

Menurut Walidin, Saifullah & Tabrani dalam (Fadli, 2021) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian dalam memahami kejadian yang terjadi pada manusia atau masyarakat dengan cara menggambarkan secara keseluruhan/ kompleks sehingga dapat disajikan dengan kata-kata, memberikan laporan secara detail terkait data yang diperoleh dari sumber informan dan secara alamiah. Sifat dari penelitian deskriptif pada penelitian kualitatif ini, dimana peneliti akan berusaha secara sistematis untuk memberikan gambaran umum yang akurat dan faktual tentang suatu sifat dan fakta sehingga dapat mengetahui hubungan antar fenomena yang diteliti.

Jenis penelitian disini peneliti terjun langsung mengamati keadaan dan fenomena yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Bagian Kesejahteraan Rakyat adalah Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) terkait pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Bagian Kesejahteraan Rakyat.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Ditinjau dari segi bahasa, data dikategorikan dalam bentuk jamak yakni dari kata *datum* (bahasa latin) artinya sesuatu yang diberikan. Sedangkan menurut istilah, pengertian data adalah sekumpulan informasi berupa karangan-karangan yang didapat dari hasil pengamatan, sifat dan lambang. Dan pada dasarnya data juga merupakan kumpulan informasi ataupun berupa keterangan- keterangan yang didapat melalui suatu melalui pengamatan dan pencarian pada sumber- sumber tertentu. Adapun hasil data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada bagian kesejahteraan rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

2. Sumber Data

Mengenai pemahaman terkait berbagai sumber data yang diperoleh pada penelitian merupakan bagian yang sangat vital bagi seorang peneliti, dimana adanya ketetapan pada saat memilih dan menentukan jenis sumber data yang tepat dan layak untuk mendapatkan informasi. Karena

tanpa Sumber data, sebuah data tidak akan mungkin dapat diperoleh. Seberapa menariknya suatu permasalahan yang didapat pada topik penelitian, bila tidak tersedianya sumber data, maka penelitian itupun tidak akan memiliki arti, karena tidak dapat diteliti dan dipahami (Dr. Farida Nugrahani, 2014). Sumber data dalam penelitian ini adalah Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an yang menerima insentif pada Sekretariat Daerah Bagian Kesra Sidrap. Dalam penelitian ini, peneliti meneliti kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh dan mengumpulkan data-data yang relevan dan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan maka peneliti akan melakukan dan menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data meskipun teknik tersebut dianggap mempunyai beberapa kekurangan dan kekurangan tersendiri. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: melakukan observasi lapangan, dimana proses pada pengambilan data di penelitian ini, pengamat atau peneliti melakukan pengamat terhadap kondisi yang berkaitan pada fokus penelitian. Teknik wawancara, yakni proses berupa percakapan dan tentunya dengan maksud tertentu. Sehingga wawancara ini memiliki untuk memperoleh pandangan atas penggunaan pada metode lazim yang digunakan pada saat melakukan pelayanan. Studi pustaka (library

research), dilakukan dengan membaca beberapa media informasi, baik berupa buku-buku, dokumen ataupun peraturan perundang-undangan yang ada kaitannya dengan pelayanan dan insentif (Ahmad, 2015)

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian melakukan dan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh data yang lengkap dan relevan, yaitu sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara observasi merupakan salah satu teknik pada pengumpulan data dan sangat lazim digunakan dalam metode penelitian kualitatif. Terkait dengan teknik observasi ini, menurut Edwards dan Talbott dalam (Dr. Nursapia Harahap, 2020) mencatat: *All good practitioner research studies start with observations* (semua studi penelitian praktisi yang baik dimulai dengan pengamatan). Sedangkan menurut Morris dalam (Hasanah, 2016) observasi adalah suatu kegiatan yang dipakai dalam mencatat suatu gejala dengan menggunakan bantuan instrumen lalu kemudian merekamnya dengan tujuan ilmiah.

Metode pengamatan atau observasi adalah aktivitas keseharian manusia dengan menggunakan bagian panca indera lainnya. Observasi merupakan kunci keberhasilan dalam teknik pengumpulan data yang hasilnya banyak ditentukan oleh pengamat sendiri, karena pengamat dapat merasakan, melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian dalam hal ini Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an yang menerima insentif pada

bagian kesejahteraan rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah merupakan teknik berupa percakapan dan dengan maksud tertentu. Dimana percakapan ini dilakukan oleh kedua pihak, yaitu antara pewawancara (*Interviewer*) dan yang mengajukan beberapa pertanyaan dengan pihak yang diwawancarai (*Interviewee*) tentunya yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Wawancara ini dilakukan dengan cara mendalam agar memperoleh data langsung dari hasil serangkaian tanya jawab dengan beberapa pihak terkait dengan proses pelaksanaan pelayanan pemberian insentif pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Metode pada wawancara ini digunakan untuk menggali informasi terkait kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang yang meliputi lima indikator dimensi pengukuran pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Along, 2020), yaitu; bukti fisik (*Tangible*), handal (*Reliable*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

3. Teknik Dokumentasi

Metode ini adalah merupakan suatu cara yang digunakan dalam pengumpulan data untuk menghasilkan catatan-catatan penting yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti sehingga untuk memperoleh data

yang lengkap, resmi dan bukan hanya berdasarkan pada perkiraan dengan mengambil data yang sudah tersedia dalam catatan file dokumentasi. Menurut Harsono (Sondak, 2019) dokumentasi merupakan suatu alat pengambilan data dan diproses melalui dokumen sehingga hasil dari metode dokumen inilah digunakan untuk mengumpulkan semua data yang telah diperoleh dari semua sumber dokumen baik dari hasil suatu wawancara ataupun dari hasil observasi. Adapun dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini meliputi kegiatan berupa aktivitas yang terjadi di Sekretariat Daerah Kabupaten Bagian Kesra Sidrap.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan sarana yang digunakan dalam mengumpulkan data, sehingga instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Pedoman dalam menggunakan teknik Observasi

Pedoman pada observasi terdiri dari rincian pengamatan yang dilakukan langsung terhadap objek pelayanan yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Bagian Kesra Sidrap. Objek yang diamati meliputi Muballigh, Pembina Tahfidz Qur'an dan termasuk keadaan pegawai serta sarana dan prasarana yang digunakan pada pelayanan. Adapun kisi- kisi dari instrumen observasi adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Kisi- kisi Teknik Observasi

No	Aspek	Indikator
1.	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Ketersediaan Tempat Parkir
		Kondisi Ruang Tunggu
		Kebersihan Kantor
		Penampilan Pegawai
2.	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	Perlakuan yang sama terhadap pelayanan
		Memahami keadaan layanan
		Jam kerja sesuai kebutuhan layanan
3.	Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan)	Ketepatan waktu pembayaran
		Kejelasan prosedur pemberian insentif
		Persyaratan Pembayaran
4.	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kejelasan Informasi
		Kesabaran dalam melayani
		Perhatian petugas
5.	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	Sikap pegawai
		Rasa hormat terhadap layanan
		Keterampilan pegawai

2. Pedoman Teknik wawancara

Pedoman yang digunakan pada wawancara berisi rangkaian pertanyaan yang terstruktur. Hal ini digunakan sebagai pedoman pada wawancara agar arah untuk melakukan wawancara akan fokus pada masalah

dan tidak ada terdapat penyimpangan. Adapun kisi- kisi dari instrumen wawancara adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Kisi- kisi Teknik Wawancara

No	Aspek	Indikator
1.	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Kemudahan dalam meakukan proses pelayanan
		Kemudahan yang didapat pelanggan sebagai akses dalam permohonan pelayanan
		Kenyamanan pada tempat melakukan pelayanan
2.	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	Petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah
		Petugas memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun
		Petugas memberikan pelayanan dengan tidak membeda- bedakan (deskriminatif)
		Petugas menghargai pelanggan yang melakukan pelayanan
3.	Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan)	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
4.	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Petugas sangat cermat pada saat melakukan pelayanan
		Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu
5.	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas memberikan jaminan yakni tepat waktu dalam memberikan pelayanan
		Petugas memberikan jaminan berupa kepastian biaya dalam memberikan pelayanan

3. Pedoman pada teknik Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah merupakan kumpulan data- data yang diperoleh peneliti pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bagian Kesra Sidrap. Data yang berisi dokumentasi seperti buku, gambar dan arsip ataupun bukti lain sebagai pendukung penelitian. berikut kisi- kisi pada teknik dokumentasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Kisi- kisi Teknik Dokumentasi

No	Aspek	Indikator
1.	Data pada Kelembagaan	Foto berisi struktur organisasi
2.	Data Penerima Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an	Foto KTP, Rekening Penerima Insentif dan SK Penerima Insentif
3.	Kondisi sarana	Ruang Tunggu dan ruangan pelayanan
4.	Kondisi prasarana	Foto fasilitas pendukung pelayanan

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis analisis model interaktif. Analisis model interaktif bersifat memungkinkan untuk dilakukan analisis data kualitatif secara interaktif serta berlangsung secara terus menerus sampai selesai sehingga datanya jenuh.

Pelaksanaan analisis data ini dilakukan melalui beberapa tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni adalah:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh pada lapangan atau lokasi penelitian cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara detail dan terinci. Menurut Sugiyono dalam (Pratiwi, 2017) reduksi data merangkum dan memilih sesuatu hal yang penting dengan memfokuskan pada hal-hal yang pokok dan yang sesuai dengan topik penelitian, mencari pola dan temanya, yang pada akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk selanjutnya melakukan pengumpulan data. untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui cara reduksi data. Adapun reduksi data adalah merupakan langkah dalam proses pemilihan dan penyederhanaan serta pemusatan pada perhatian terkait hal-hal inti dan yang akan mengubah data-data kasar yang diperoleh di lokasi atau lapangan. Reduksi data dapat dilakukan dengan membuat rangkuman inti dan proses terkait pernyataan-pernyataan yang muncul di lapangan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus atau berkelanjutan sampai pada laporan tahap akhir tersusun dengan lengkap.

2. Penyajian Data

Hasil reduksi data yang telah tersusun menjadi data kemudian disajikan dalam bentuk uraian tuturan atau narasi deskripsi. Sehingga data yang disajikan itu menjadi sebuah data yang dapat digunakan dalam menjawab setiap permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif ini, penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bentuk bagan, *flowchart* dan hubungan antar kategori serta sejenisnya namun yang paling sering digunakan pada saat penyajian data dalam penelitian kualitatif

adalah dengan berupa teks yang bersifat naratif. Sehingga setelah data ini disajikan secara rinci maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan untuk menarik suatu kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah merupakan langkah paling akhir dalam membuat suatu laporan. Data yang telah dikumpulkan lalu disajikan kemudian selanjutnya dilakukan pencarian makna sehingga seorang peneliti dapat menyusun dengan menggunakan pola- pola hubungan yang dapat dipahami. Data tersebut akan dihubungkan dilakukan perbandingan antara data yang satu dengan data lainnya sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Sehingga dari penarikan kesimpulan akan dilakukan pengamatan dengan cara melihat hasil reduksi data dan tetap fokus pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Kesimpulan penelitian kualitatif itu dapat menjawab setiap rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, akan tetapi mungkin juga tidak, karena bisa saja bermasalah dan perumusan masalah pada penelitian kualitatif itu masih bersifat sementara dan masih akan dikembangkan setelah dilakukan penelitian lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian

1. Deskripsi wilayah penelitian

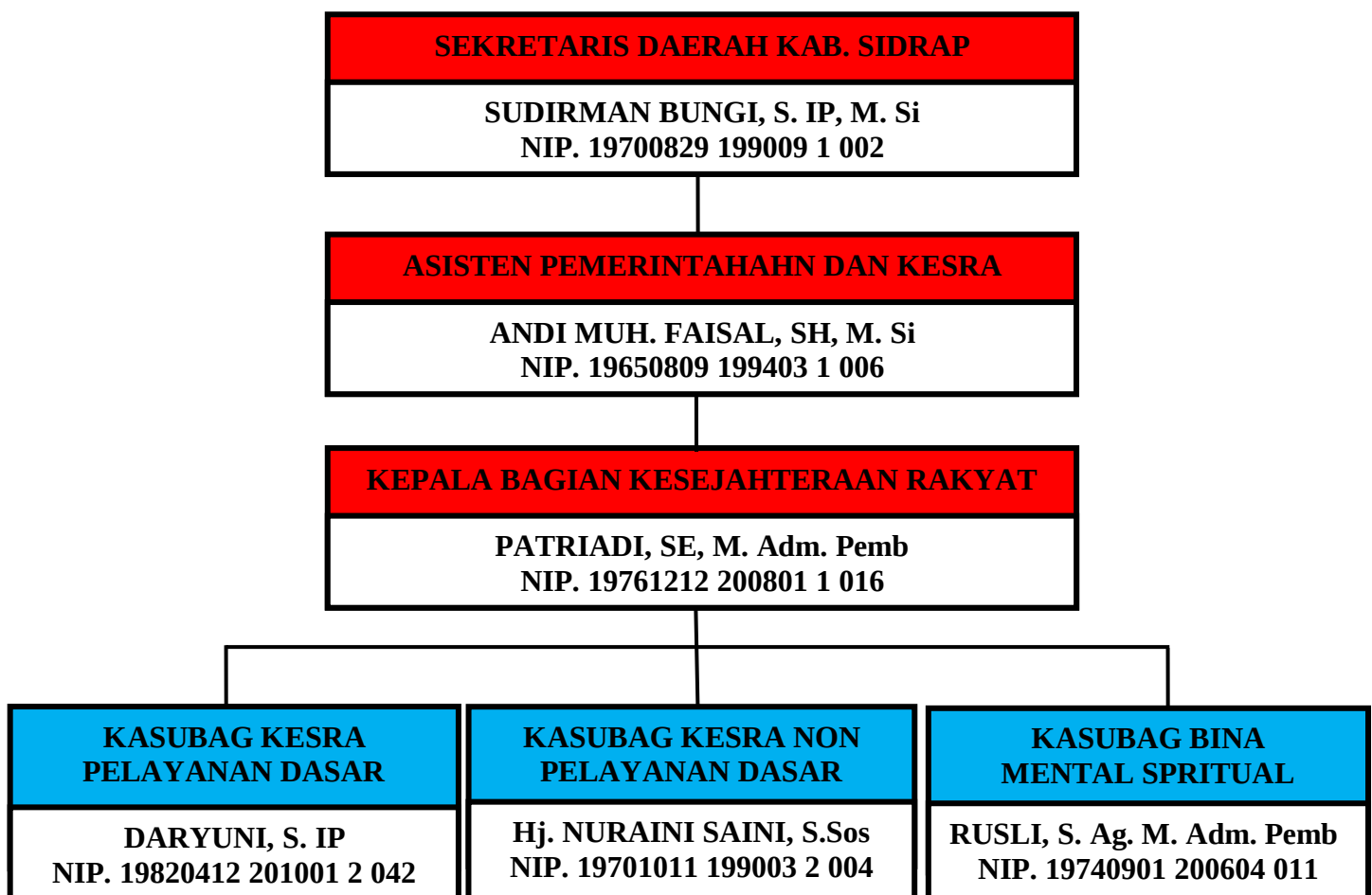
Sekretariat daerah merupakan suatu organisasi tertinggi di lingkup pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membantu Bupati untuk penyelenggaraan pemerintahan, organisasi, administrasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan yang bersifat administrasi kepada seluruh perangkat daerah kabupaten. Sedangkan fungsi dan Sekretariat adalah untuk menyelenggarakan dan pengkoordinasian terhadap perumusan kebijakan pemerintah daerah kabupaten dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembangunan, keuangan, pengelolaan sumber daya pegawai serta sarana dan prasarana pemerintah daerah kabupaten Sidenreng Rappang juga tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas pokok masing- masing.

Bagian Kesejahteraan Rakyat adalah salah satu bagian dari sepuluh bagian yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang dan berada pada jajaran Asisten Satu Bidang Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat. Dimana bagian ini memiliki 12 orang staf, 3 Kepala Sub

koordinator dan kelompok jabatan fungsional dan 1 orang Kepala Bagian dengan memiliki latar pendidikan yang berbeda-beda. Dan mewujudkan suatu manajemen dalam pemerintahan yang efektif, akuntabel dan transparan serta berorientasi pada hasil, maka Kepala Bagian Kesra dengan 3 Kepala Sub Koordinator serta kelompok yang merangkap jabatan fungsional memiliki tugas serta uraian pokok masing-masing dalam menjalankan tugasnya.

2. Struktur dan Uraian Tugas Bagian Kesra

STRUKTUR ORGANISASI BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH KAB. SIDRAP



1. RAHMAWATI, M, S. Sos NIP. 19830201 200901 2 001 2. SALMA, S. AP 3. NUR SALSHABILAH ABBAS 4. IRFAN MARWAN MARSUP 5. MUH. IVAN INDRAWAN	1. RUKAYA RUSLI, S. Sos NIP. 19840129 201001 1 002 2. FAJRIATI, S. Sos NIP. 19850709 201212 2 001 3. RAHMAT MUSLIMIN 4. HESTI PRATIWI	1. INDRAWATI NIP. 19840414 201001 2 005 2. RISMA SARI 3. ABD. HAFIDZ, S.H 4. SUCI AULIATIAMA 5. BARAMULI
---	--	---

Rakyat

1. Bagian Kesejahteraan Rakyat dipimpin oleh Kepala Bagian, yang melaksanakan penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan kebijakan daerah dibidang keagamaan, kesejahteraan sosial, dan kesejahteraan masyarakat.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bagian Kesejahteraan Rakyat menyelenggarakan fungsi :
 - a. penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah di bidang keagamaan, kesejahteraan masyarakat;
 - b. penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat;
 - c. penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait pencapaian tujuan kebijakan, dampak yang tidak diinginkan, dan faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat;
 - d. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat yang berkaitan dengan tugasnya.

3. Tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diuraikan sebagai berikut :
- a. menyusun rencana kegiatan Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b. mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas di lingkungan Bagian Kesejahteraan Rakyat sehingga berjalan lancar.
 - c. memantau dan mengawasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bagian Kesejahteraan Rakyat untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
 - d. menyusun rancangan, mengoreksi, mamaraf dan/ atau menandatangani naskah dinas.
 - e. mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
 - f. melakukan penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat.
 - g. melakukan penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang keagaamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat.
 - h. melakukan penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait pencapaian tujuan kebijakan, dampak yang tidak diinginkan, dan faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat;

- i. menyusun rencana dan melaksanakan pengelolaan BBM dan pemeliharaan kendaraan dinas di lingkup Bagian Kesejahteraan Rakyat;
- j. menyusun rencana dan melaksanakan pengadaan barang lingkup Bagian Kesejahteraan Rakyat;
- k. mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bagian Kesejahteraan Rakyat sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- l. melakukan penilaian terhadap hasil dan prestasi kerja bawahan sesuai Sasaran Kerja Pegawai (SKP);
- m. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran pertimbangan kepada Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- n. melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat yang berkaitan dengan tugasnya.

II. Tugas Pokok dan Uraian Tugas Sub Bina Mental Spritual

- 1. Sub.bagian Bina Mental Spritual dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan perencanaan perumusan kebijakan, koordinasi dan pengendalian pelaksanaan tugas serta menyelenggarakan layanan administrasi urusan pemerintahan bidang Bina Mental Spritual.

2. Tugas Pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diuraikan sebagai berikut :

- a. menyusun rencana kegiatan Subbagian Bina Mental Spiritual;
- b. mendistribusikan dan memberi pertunjuk pelaksanaan tugas Subbagian Bina Mental Spritual sehingga berjalan lancar.
- c. memantau dan mengawasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Bina Mental Spiritual untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- d. melakukan penilaian terhadap hasil dan prestasi kerja bawahan sesuai Sasaran Kerja Pegawai (SKP);
- e. menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- f. mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- g. menyiapkan data tentang sarana peribadatan, sarana pendidikan agaman, dan pendidikan keagamaan;
- h. menyiapkan bahan perumusan kebijakan yang berhubungan dengan sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;
- i. menyiapkan bahan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pengembangan sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;

- j. menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;
- k. menyiapkan bahan pertimbangan pemberian bantuan di bidang sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;
- l. menyiapkan bahan pengoordinasikan dan melakukan perumusan kebijakan daerah bidang lembaga dan kerukunan keagamaan;
- m. menyiapkan dan mengoordinasikan bahan pedoman pembinaan lembaga keagamaan dan kerukunan umat beragama;
- n. melakukan pembinaan, fasilitasi dan pengembangan kerjasama antar lembaga keagamaan dan kerukunan umat beragama;
- o. menyiapkan bahan pertimbangan pengolahan data, sarana, pertimbangan serta koordinasi kegiatan dan penyusunan laporan program pembinaan umat beragama dan kerjasama antar lembaga keagamaan;
- p. melakukan koordinasi lintas sector dan pertemuan/rapat-rapat koordinasi di bidang kerukunan umat beragama dan serta kerja sama antar lembaga keagamaan;
- q. memfasilitasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan kerukunan umat beragama dan aliran serta kerja sama antar lembaga keagamaan;

- r. memfasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan musyawarah antar umat beragama dan kepercayaan;
- s. menyiapkan bahan dan mengoordinasikan kegiatan forum kerukunan umat beragama dan konsultasi kerukunan dan kasus kerukunan hidup antar umat beragama dan aliran kepercayaan;
- t. melakukan koordinasi kerjasama sosial kemasyarakatan dan konsultasi penanggulangan secara dini masalah dan kasus kerukunan hidup antar umat beragama dan aliran kepercayaan;
- u. melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerukunan umat beragama aliran kepercayaan;
- v. mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Bina Mental Spritual sesuai prosedur yang berlaku;
- w. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran pertimbangan kepada Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagai perumusan kebijakan;
- x. melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat yang berkaitan dengan tugasnya.

III. Tugas Pokok dan Uraian Tugas Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar

1. Sub.bagian Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan perencanaan, perumusan, koordinasi dan pengendalian

pelaksanaan tugas serta menyelenggarakan layanan administrasi bidang kesejahteraan rakyat pelayanan dasar.

2. Tugas Pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diuraikan sebagai berikut :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- c. memantau dan mengawasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sub bagian Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- d. menyusun rancangan, mengoreksi, mamaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- e. mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- f. menyiapkan bahan perngordinasian perumusan kebijakan di bidang kesehatan, sosial, pendidikan;
- g. menyiapkan bahan perngordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang kesehatan, sosial, pendidikan;
- h. menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait pencapaian tujuan kebijakan, dampak yang tidak diinginkan, dan faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan di bidang kesehatan, sosial dan pendidikan;

- i. menyiapkan bahan dan pemeliharaan rencana dan melaksanakan pengelolaan BBM dan Pemeliharaan kendaraan dinas di lingkup Bagian Kesejahteraan;
- j. menyiapkan bahan penyusunan rencana dan melaksanakan pengadaan barang di lingkup Bagian Kesejahteraan Rakyat;
- k. mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sub Bagian Kesejahteraan Pelayanan Dasar sesuai prosedur yang berlaku;
- l. melakukan penilaian terhadap hasil dan prestasi kerja bawahan sesuai Sasaran Kerja Pegawai (SKP);
- m. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- n. melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat yang berkaitan dengan tugasnya.

IV. Tugas Pokok dan Uraian Tugas Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar

1. Sub.bagian Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan perencanaan perumusan kebijakan, koordinasi dan pengendalian pelaksanaan tugas, serta menyelenggarakan layanan administrasi bidang kesejahteraan rakyat non pelayanan dasar.

2. Tugas Pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diuraikan sebagai berikut:

- a. menyusun rencana kegiatan Subbagian Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas di lingkungan Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar sehingga berjalan lancar;
- c. memantau dan mengawasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- d. melakukan penilaian terhadap hasil dan prestasi kerja bawahan sesuai Sasaran Kerja Pegawai (SKP);
- e. menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- f. mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- g. menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang kepemudaan olahraga, kebudayaan, pariwisata, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa, transmigrasi dan tenaga kerja, komunikasi, informatika, statistik, persandian dan perhubungan;

- h. menyiapkan bahan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang kepemudaan, olahraga, kebudayaan, pariwisata, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa, transmigrasi dan tenaga kerja, komunikasi, informatika, statistik, persandian, dan perhubungan;
- i. menyiapkan bahan koordinasi pembinaan di bidang kepemudaan olahraga, kebudayaan, pariwisata, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa transmigrasi dan tenaga kerja, komunikasi, informatika, statistik, persandian, dan perhubungan;
- j. menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang bidang kepemudaan olahraga, kebudayaan, pariwisata, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa transmigrasi dan tenaga kerja, komunikasi, informatika, statistik, persandian, dan perhubungan;
- k. menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan di bidang kepemudaan

olahraga, kebudayaan, pariwisata, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa transmigrasi dan tenaga kerja, komunikasi, informatika, statistik, persandian, dan perhubungan;

- l. mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- m. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran pertimbangan kepada Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- n. melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat yang berkaitan dengan tugasnya;

Adapun indikator kinerja utama (IKU) untuk Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat periode Tahun 2019- 2023 adalah:

1. Muballigh yang mendapatkan bantuan kesejahteraan.
2. Pembina Tahfidz Qur'an yang mendapatkan bantuan kesejahteraan.

Salah satu hal yang menjadi objek perhatian pemerintah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat adalah bagaimana meningkatkan kesejahteraan bagi kehidupan masyarakat, sehingga melalui dana Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) pemerintah pada Kabupaten Sidenreng Rappang menyalurkan dana dalam bentuk insentif kepada Muballigh dan Pembina

Tahfidz Qur'an dengan jumlah nominal untuk Muballigh Rp. 500.000/ bulan dan Pembina Tahfidz Qur'an Rp. 1.500.000/ bulan. Sehingga untuk merealisasikan anggaran daerah ini, maka anggaran tersebut disalurkan melalui bagian kesejahteraan rakyat dalam bentuk kegiatan, salah satunya adalah pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an. Dari tahun ke tahun penerima insentif ini semakin meningkat dengan jumlah penerima untuk Muballigh 107 orang dan Pembina Tahfidz Qur'an 37 Orang sesuai data melalui Bagian kesejahteraan rakyat.

B. Hasil penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidrap Bagian Kesejahteraan Rakyat, peneliti memilih menggunakan teori dari Zeithaml yakni 5 Dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, Bukti Langsung (*Tangibel*), Empati (*Empaty*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*).

1. Bukti Langsung (*Tangibel*)

Dimensi Bukti Langsung (*Tangibel*) adalah penampilan berupa fasilitas fisik, personal, peralatan dan media komunikasi yang terdapat dalam pelayanan. Apabila keberadaan dimensi ini dianggap masyarakat sudah baik maka tentunya masyarakat pun akan menilai pelayanan baik dan memberi kepuasan. Sehingga untuk mengukur dimensi ini dalam rangka mengetahui kualitas pada pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an di Sekretariat Daerah Kabupaten Bagian

Kesejahteraan Rakyat Kab. Sidrap dapat diukur melalui indikator seperti dibawah ini:

- a. Penampilan fisik petugas atau aparatur dalam memberi pelayanan kepada penerima insentif.

Pada indikator ini dimana penampilan petugas pelayanan pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat berpenampilan rapi.

Wawancara dengan Pak Rusli yang merupakan Kasubag Bina Mental Spiritual Bagian Kesejahteraan Rakyat, mengatakan:

“untuk penampilan serta kerapian kami menggunakan seragam khekya pada hari senin, selasa serta hari rabu, sedangkan pada hari kamis memakai seragam hitam putih. Adapun pada hari jum’at kami menggunakan pakaian batik”.

Ketika hal yang ditanyakan kepada salah satu yakni Pak Suardi beliau mengungkapkan:

“ya kalau menurut saya tampilan dari petugas disana sudah sangat baik, tapi berbeda dari penampilan yang digunakan oleh petugas perempuan, tidak seragam dalam memakai jilbab padahal ada aturan terkait keseragaman dalam berpakaian”.

Hal yang berbeda diungkapkan oleh seorang penerima insentif yang diwawancarai yakni Ibu Sitti Aisyah:

“kalo sepenghlihatan saya penampilan para petugas agak berbeda karena terkadang ada yang memberikan pelayanan masih menggunakan mukenah sholat, apa habis sholat belum sempat buka mukenahnya atau bagaimana, bahkan memakai sandal pada saat melakukan pelayanan”.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Pada saat masuk ke halaman Sekretariat Daerah Kabupaten Bagian Kesejahteraan Rakyat lokasinya begitu luas namun lokasi ditempat parkir yang panas, karena kurangnya lahan parkir khusus untuk para pengunjung dan kurangnya pohon rindang yang ada di lokasi parkir. Begitupun masuk di ruangan Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat tampilan begitu bagus, namun tidak ada ruang untuk pelayanan khusus seperti ruang pelayanan di kantor lain pada umumnya. Ada satu hal yang nyaman bagi penerima insentif pada saat masuk kedalam ruangan Bagian Kesejahteraan Rakyat nampak sejuk karna ruangan yang dilengkapi dengan pendingin udara.

Ketika melihat salah seorang penerima insentif yang agak segan masuk diruangan Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat, peneliti mencoba menanyai kenapa beliau berdiri di depan ruangan, ternyata beliau segan masuk karna melihat tampilan dari pengaturan ruangan tidak seperti pelayanan pada umumnya. Tidak terdapatnya loket pelayanan dan hanya terdapat sofa yang dijejer layaknya ruang tamu.

Menurut Pak Amir saat ditanya mengenai ruangan bagian kesejahteraan rakyat:

“kalo menurut saya ruangnya tidak luas dan kurang nyaman, hanya terdapat sofa dan tempat duduk yang kondisi tidak terlalu layak untuk dipakai saat pelayanan. Apalagi pada saat penerima insentif banyak yang datang, kadang ada yang berdiri karena ruangan sempit dan tempat duduk tidak mencukupi, bahkan ada

beberapa fasilitas yang dianggap tidak layak pakai masih disimpan di ruangan dan kadang ruangan membuat saya gerah”.

c. Kemudahan dalam penyelenggaraan proses pelayanan

Pada indikator ini adanya kemudahan dalam pemberian pelayanan sering terjadi kepada para penerima insentif yang sudah tahu apa yang dibutuhkan pada saat akan meminta/ mengurus pelayanan, tapi bagi yang belum mengetahui sama sekali jenis- jenis apa saja pada pelayanan tentunya ada yang belum mengerti dan belum tahu prosedur dan persyaratan pelayanan yang diperlukan sehingga penerima insentif harus beberapa bolak- balik ke bagian kesra dalam memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu beberapa kesulitan juga dialami oleh sebagian penerima insentif yang baru seperti berkas belum lengkap dalam bermohon pelayanan dan kadang salah masuk ruangan pada saat akan meminta pelayanan.

Wawancara dengan salah satu penerima yakni Pak Akhsan, beliau mengatakan:

“untuk persyaratan pelayanan disini mudah dan tidak ribet, saya hanya membawa beberapa berkas yang akan diproses”.

Namun berbeda dengan pendapat diatas, H. Bunyamin mengungkapkan:

“menurut saya pelayanan agak ribet, harus bolak balik dan info untuk kelengkapan berkas tidak jelas, pokoknya bikin bingunglah karna cara penyampaian informasi berbeda- beda yang di ucapkan pada saat pelayanan”.

d. Kedisiplinan petugas/ aparatur pada saat melakukan pelayanan

Jadwal akan pelayanan pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat sangat baik. Ini terlihat dari kesiapan para petugas pelayanan diruangan dari jam mulai buka dan bahkan sampai saat jam istirahat, pelayanan tetap berjalan. Namun terkadang petugas yang mempunyai kewenangan atau membidangi bagian pelayanan tersebut kadang datangnya terlambat, sehingga penerima layanan harus menunggu. Disini menunjukkan bahwa bagaimana pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, meski sebenarnya memasuki waktu istirahat, petugas tetapi memberikan pelayanan.

Hal ini tentu saja medapat respon kurang memuaskan oleh para penerima layanan yang juga harus mengulur waktu untuk menunggu petugas layanan datang.

Seperti wawancara kepada seorang penerima insentif Bapak Syamsu Alam yang memberi jawaban:

“kurang memuaskan bu, harus menunggu petugas yang khusus menangani berkas saya, tapi datangnya telat, padahal banyak pekerjaan yang saya tunda hanya karena berkas ini bu”.

Bapak Alimuddin mengungkapkan:

“kalo menurut saya kedisiplinan petugasnya harus lebih ditingkatkan bu, karena setau saya, pelayanan kantor Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat selalu terbuka mulai jam 08.00 sesuai dengan jadwal kantor yang semestinya, tapi masih saja ada petugas pelayanannya terlambat datang”.

- e. Kemudahan akses pelanggan dalam mengajukan permohonan pelayanan

Kemudahan mendapatkan akses dalam pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat sebenarnya bukanlah merupakan tempat pelayanan seperti pada umumnya di kantor- kantor lainnya, karna di Kompleks SKPD ini bisa dikatakan Sekretariat Daerah merupakan induk dari gabungan kantor dinas yang ada dikompleks Satuan Kerja Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang, sehingga Bagian Kesejahteraan Rakyat adalah satu dari 10 bagian yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten. Sehingga wajar jika model pelayanan tidak seperti kantor pada umumnya, karena memang Bagian Kesejahteraan Rakyat hanyalah merupakan sekretariat saja. Meskipun masih sering penerima insentif salah ruangan, tapi mereka dengan mudah dapat diarahkan. Dan pada saat peneliti mengajukan pertanyaan kepada penerima insentif yakni Pak Hudri, dan mengungkapkan:

“iya saya mau ke Bagian Kesejahteraan Rakyat maklum baru pertama kesini, yang katanya Bagian Kesejahteraan Rakyat berada di Kantor Bupati lantai 2, untuk membawa kelengkapan berkas penerimaan insentif pembina Tahfidz Qur'an tapi ada pak Satpol dilantai bawah mengarahkan saya ke lantai 2 Bagian Kesejahteraan Rakyat tapi tetap saja kesulitan, karena ada ruangan yang sama dengan nama tempat pelayanan, bahkan papan didepan ruangan agak kecil mestinya dirubah biar lebih jelas dibaca”.

- f. Penggunaan alat bantu dalam proses pemberian pelayanan

Penggunaan alat bantu pada proses pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan rakyat saat ini dengan adanya penggunaan komputer untuk dapat mendukung sistem online yang akan diterapkan oleh Sekretariat Bagian Kesejahteraan Rakyat dalam sistem pelayanannya. Sistem ini dikembangkan kerjasama Bank SulSelBar (BPD) dengan Bagian Kesejahteraan Rakyat dalam hal penginputan data dengan menggunakan TNT (Transaksi Non Tunai) guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam hal pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan yang dilakukan Bagian Kesejahteraan Rakyat dapat memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan penerima insentif.

Hal lain yang sesuai dengan pernyataan bapak H. Agus Mahmud:

“penggunaan peralatan alat bantu pada Bagian Kesejahteraan Rakyat akan sangat membantu dalam memudahkan kinerja pelayanan yang ada bu” ini dilihat dari kecepatan para petugas layanan dalam melayani penerima insentif pada saat pemberian layanan pada masyarakat”.

Sejalan apa yang diungkapkan oleh beberapa penerima insentif ketika ditanyakan tentang kecepatan pelayanan, sebagaimana yang diutarakan bapak H. Kaharuddin:

“menurut saya akses ke Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat sangat jauh dari kota, tapi lokasinya strategis karna semua kantor sudah digabung dalam satu kompleks sehingga memudahkan segala urusan pelayanan”.

2. Dimensi Empati atau (*Emphaty*)

Perhatian atau (*Emphaty*), yaitu bentuk kepedulian dan memberi perhatian khusus bagi penerima insentif. Untuk mengukur sejauh mana dimensi ini, dalam mengetahui kualitas pada pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahulukan kepentingan para pemohon

Penerima insentif yang mendapatkan pelayanan pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat adalah bisa saja dijadikan raja dalam pemberian pelayanan. Setiap apa yang diinginkan oleh penerima insentif harus mendapatkan pelayanan sebagai prioritas utama yang harus sesuai dengan keinginan dari para penerima insentif. Pak Ismail, dimana peneliti wawancara dan mengungkapkan hal:

“pada proses pelayanan kadang ada petugas yang ramah, kadang selalu menyapa dengan sopan”.

Hal yang serupa juga pun diungkapkan Bu Siti Nurfadillah:

“yang saya rasa pelayan itu selalu mendahulukan pemohon. dimana setiap pemohon/ penerima insentif yang duluan datang itu yang langsung dilayani duluan bu tapi kadang ada yang terlambat datang langsung ditangani apalagi terlihat akrab dengan petugas yang melayani”.

Sehingga dari data obesrvasi yang menunjukkan sikap petugas pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat kadang ada yang memberi salam, ada yang sopan tapi ada juga yang bersikap biasa saja dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan yang ada di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat selalu melayani

dengan ramah dan sopan dimana hasil dari wawancara dengan Pak Mirdan mengemukakan hal-hal baik yakni:

”petugas rapi dan sopan bu, makanya saya betah jika datang konsul terkait kelengkapan administrasi jika ada yang belum lengkap”.

Selain itu observasi menunjukkan para petugas di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat menerima berkas dari para penerima insentif dengan menggunakan kedua telapak tangan. Hal ini tentu saja menjadi poin penting dalam pemberian pelayanan ramah sopan.

b. Petugas melayani dengan tidak membedakan (diskriminatif).

Sistem untuk pelayanan pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat yang memang sifatnya darurat seperti lokasi yang jauh dari perkotaan atau orang tua yang tidak mengerti seluk beluk pemberkasan, dapat diberikan celah untuk segera mendapat pelayanan.

Berdasarkan hasil dari observasi terdapat beberapa penerima insentif yang langsung menyelonong untuk minta pelayanan dengan cepat. bahkan ada juga penerima insentif malah berbincang-bincang dikarenakan mungkin sudah terlalu kenal dekat dengan para petugas didalam ruangan tersebut. Ketika hal ini ditanyakan kepada Pak Bintang, beliau menjawab:

“ya jengkel bu, kita dari tadi menunggu, eh ada yang datang main serobot saja, tapi mau gimana lagi petugasnya juga bahkan mau melayani”.

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Pak Mustafa:

“saya pernah lihat seseorang yang datang meminta pelayanan langsung ingin ketemu dengan bos yang didalam ruangan, pada hal baru saja datang dan ada beberapa penerima insentif yang menunggu”.

c. Petugas melayani dan menghargai setiap penerima insentif.

Pelayanan publik dalam pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz itu selalu terus melayani dan serta menghargai setiap penerima insentif yang untuk memohon pelayanan. Ini terlihat dari adanya pemberian pada pelayanan dengan cepat dan tepat, selain itu para penerima insentif yang datang tentunya akan selalu mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bagaimana para penerima insentif yang telah mendapatkan jenis- jenis pelayanan dari para petugas layanan. Ketika hal tersebut ditanyakan kepada Pak Lukman:

“kalo menurut saya untuk petugas pelayanan disini memang ramah dan pelayanannya juga bagus bu, dimana petugas pelayannya ramah dan sopan juga, dan untuk sikap menghargai saya rasa semua penerima insentif dihargai dengan baik bu, karena dimana setiap penerima pasti akan tetap mendapatkan pelayanan”.

3. Dimensi Keandalan (Realibility)

Keandalan atau (reliability) adalah kemampuan dalam melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, konsisten, terpercaya dan kesesuaian pada pelayanan. Hal ini sangat penting mengingat keinginan dari masyarakat menginginka pembuktian

dari janji- janji pada pelayanan. Sehingga untuk mengukur bagaimana dimensi keandalan (reliability) ini dalam upaya mengetahui kualitas pada pelayanan publik di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Kecermatan petugas pada saat melayani penerima insentif

Diungkapkan Bapak Sudirman:

”sistem pada pelayanan disini telah menggunakan sistem berbasis online bu, dimana ada data disetor maka akan diverifikasi kelengkapannya sebelum diinput dikomputer”.

Selain kecermatan petugas layanan, hal lain juga terlihat dari adanya kecepatan dalam pemberian pelayanan kepada para penerima insentif.

Ketika hal ini ditanyakan kepada para penerima insentif yang merasakan bagaimana proses pelayanan terkait kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para penerima insentif karena banyaknya dari penerima insentif yang juga menyatakan bahwa pemberian pelayanan yang dilakukan oleh para petugas sangat cepat. Antara lain saat adanya wawancara dengan Pak Bahar yang mengungkapkan:

“petugasnya cukup lincah dan cepat bu dalam memberi pelayanan, saya hanya memberikan kelengkapan berkas untuk kemudian diinput masuk ke komputer”.

Menurut Pak Anwar:

”untuk kecermatan dalam pelayanan saya kurang puas, kadang dua kali saya bawa berkas, nomor rekening saya selalu salah input padahal saya sudah bawa asli buku rekening masih saja salah input”.

b) Memiliki standar proses pelayanan yang jelas

Standar proses pelayanan yang ada di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat bisa dikatakan memuaskan dimana petugas layanan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para penerima insentif. Hal ini terlihat dari para pegawai yang melakukan pelayanan dengan cepat. Petikan wawancara dengan pak junet siregar:

”kecepatan para petugas disini dalam memproses berkas bisa diacungi jempol karena kita datang langsung berkas diproses dengan cepat dan tidak terlalu membutuhkan waktu yang lama dan prosedur pelayanannya pun tidak berbelit- belit”.

c) Kemampuan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pada pemberian pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat diantaranya dapat menguasai teknologi yang ada pada proses pelayanan publik. bagaimana kemampuan petugas pada saat mengoperasikan alat bantunya itu tidaklah sulit. Hal tersebut sesuai dengan apa yang terdapat dalam data observasi dimana setiap petugas layanan untuk mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang selalu digunakan dalam setiap pemberian pelayanan. Hasil wawancara dengan Pak Ahmad yang menambahkan:

“khusus untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah bu, ada sebagian saya liat masih sangat muda jadi mungkin wajar masih gagap teknologi jadi bisa saja status mereka juga disitu masih Non ASN”.

4. Dimensi Daya Tanggap atau Respon (*Responsiviness*)

Daya Tanggap (Responsiviness) adalah kemampuan dalam membantu penerima insentif dan pemberian jasa dengan tepat, cepat atau tanggapan serta mampu mendengar atau merespon serta mengatasi keluhan yang diajukan oleh setiap konsumen. Untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana dimensi daya tanggap (responsiveness) dalam kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut :

- a. Merespon dengan cepat setiap penerima insentif yang datang bermohon mendapat pelayanan. Sehingga hasil data observasi pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Respon petugas terhadap penerima insentif pada saat customer masuk didalam ruangan Bagian Kesejahteraan Rakyat memberikan sapaan berupa :

“Ada yang bisa dibantu pak/ bu?”.

Hasil wawancara dengan pak Sanusi:

”begitu kita masuk diruangan langsung disapa ada keperluan apa pak, ada yang bisa dibantu”.

- b. Petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat. Hasil petikan wawancara dengan Bu Hilmi, beliau mengungkapkan:

“saya kadang keruangan ini, kadang rame kadang sepi, tapi memang pelayanan yang diberikan cepat karna tuags dibagi-bagi”.

- c. Setiap keluhan penerima insentif direspon dengan cepat oleh petugas.

Untuk keluhan para pelanggan pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat, pelanggan langsung menanyakan pada petugas karena disana tidak terdapat kotak untuk memasukan kritik dan saran.

Ketika hal mengenai kekurangan dalam pelayanan, Pak Hamid mengungkapkan:

“untuk keluhan saya terkait sistem penerimaan insentif pembina tahfidz, alhamdulillah selalu cepat ditanggapi oleh petugas dalam pelayanan”.

5. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan suatu pengetahuan dan kesopanan para petugas serta kemampuan mereka untuk menyakinkan rasa percaya dan keyakinan. Sehingga untuk mengukur sejauh mana dimensi keyakinan (*assurance*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat dapat dinilai melalui indikator sebagai berikut:

- a) Petugas memberikan jaminan dengan waktu yang tepat dalam pelayanan

Untuk dimensi jaminan terkait tepat waktu pelayanan, tergantung dari keuangan Pemerintah Daerah dalam mengelolah anggaran untuk dapat melakukan pencairan tepat waktu. Dalam wawancara dengan Pak Mufti:

“untuk ketepatan pembayaran pemberian insentif Muballigh, dilakukan per triwulan, namun kadang tidak sesuai ketepatan waktu, kadang juga sampai 5 bulan baru dibayarkan”.

- b) Petugas memberikan jaminan terkait adanya kepastian biaya dalam pemberian pelayanan

Bapak Sulthon pun mengemukakan:

”untuk jaminan biaya pada pelayanan tidak pernah dipungut biaya bu, kita cukup datang setor berkas, diinput, kalopun ada berkas mau digandakan, yang kita sendiri yang tangani cuma kadang info kelengkapang berkas berubah- ubah jadi tetap harus bolak balik urus penggandaan berkasnya”.

c) Petugas memberikan jaminan legilitas dalam pelayanan.

Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat telah lama berkecimpung pada dunia pelayanan publik khususnya terkait pada pelayanan jasa, meskipun merupakan bagian dari sekretariat tapi dalam program kegiatannya memang harus berhadapan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jaminan legalitas pelayanan pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat yang meminta pelayanan dan hasil dari transaksi pelayanan itu, apabila penerima insentif telah menerima insentif melalui rekening bank masing, namun belum paham dana pencairan yang diterima sampai berapa bulan, mereka akan diperlihatkan rekening koran dari petugas.

Ketika hal di atas ditanyakan pada penerima insentif, Pak Umar, beliau mengungkapkan:

“untuk legalitas sendiri, saya diperlihatakan dilayar komputer bahwa insentif telah ditransfer direkening saya tanggal sekian tapi setelah buku diprint tidak ada transaksi, dicek ulang pihak bank yang salah transfer nama sama tapi nomor rekening beda”.

C. Pembahasan

Berdasarkan teori dari Zeithmal yang dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi tersebut, yaitu Bukti

Langsung (*Tangibel*), Empati (*Empaty*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*). Hasil dari analisis kualitatif pada tiap dimensi kualitas pelayanan dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibel*)

Bukti langsung (*tangible*) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik petugas layanan, peralatan, personil, dan bahan komunikasi. Pada hasil penelitian ini, Bukti Langsung meliputi hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari petugas layanan, peralatan, fasilitas, dan sarana prasarana di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat yang digunakan saat proses pelaksanaan pelayanan publik kepada Muballigh serta Pembina Tahfidz Qur'an yang menerima insentif dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Dimensi Bukti Langsung dijadikan ukuran dengan mempedomani indikator-indikator terkait pada saat pemberian pelayanan, yaitu penampilan petugas saat melaksanakan proses pelayanan, adanya rasa nyamanan terhadap sarana pelayanan, kemudahan dalam standar persyaratan pada pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan suatu layanan, kemudahan dalam mengakses jangkauan ke lokasi Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat serta penggunaan alat bantu berupa komputer dalam melakukan pelayanan terhadap para penerima insentif.

Kualitas pada pelayanan dalam pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an yang ada pada dimensi Bukti Langsung

berdasarkan data yang dijadikan pula sebagai indikator- indikator yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan kurang memuaskan terbukti dari indikator yang terdapat pada dimensi Bukti Langsung ini hampir semuanya pemohon memberikan respon negatif terhadap penerima layanan. Adanya tanggapan yang berbeda- beda pada tiap indikator seperti, tempat pelayanan sempit, lokasi parkir yang begitu luas namun sangat panas, karena tidak ada lahan parkir khusus disediakan bagi para pengunjung dan kurangnya pohon rindang di lokasi parkir. Masuk ke ruangan Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat tampilan begitu bagus, namun tidak ada ruang untuk pelayanan khusus seperti ruang pelayanan di kantor lain pada umumnya memiliki loket pelayanan dan ruang tunggu penerima layanan, karena dibagian kesra hanya terdapat sofa sehingga pelanggan agak segan untuk masuk kedalam ruangan tersebut karena mengira bukan tempat untuk pelayanan. .

Pada dimensi Bukti Langsung ini bahkan menunjukkan ada beberapa kekurangan seperti adanya penampilan dari petugas layanan yang tidak sesuai saat memberikan pelayanan, dalam proses pemberian pelayanan, bisa dikatakan pegawai honorer lebih banyak dibanding pegawai tetap (PNS), sehingga terkadang dalam memberikan pelayanan kepada penerima insentif kadang agak lambat, karena tidak semuanya petugas penerima layanan menguasai cara memproses berkas para penerima insentif tapi pelayanan disana meski waktu istirahat, mereka tetap memberikan pelayanan..

2. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan dan kecenderungan seseorang dalam memahami apa yang orang lain alami dan rasakan pada situasi-situasi tertentu Zoll dan Enzi dalam (Ahyani, 2016) pada hasil penelitian di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Empati yaitu perhatian yang diberikan kepada penerima insentif terkait pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat kurang memuaskan bagi pihak penerima layanan, ini ditentukan oleh adanya beberapa indikator pada dimensi empati ini seperti adanya pihak pemohon yang lebih dahulu pelayanan pada terlambat datang. Terkadang sikap penerima layanan kurang ramah, malah diskriminatif antara satu pemohon dengan pemohon yang lainnya.

Analisis kualitatif yang merupakan serangkaian dimensi empati yang dapat dijelaskan sebagai berikut; melihat sisi sifat dari para pemberi pelayanan yang ada di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Pada indikator yang ada di dimensi ini bisa dikatakan kualitas pelayanannya jauh dari harapan penerima layanan. Dimana pelayanannya dapat dikatakan belum mampu untuk menghilangkan sifat kekeluargaan, baik kepada orang dekat ataupun orang yang dikenal. Dan tentunya itu yang menjadikan prioritas lebih dulu pada saat pemberian layanan terhadap orang-orang tersebut. Adanya diskriminasi dalam pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat menyebabkan dimensi ini bisa saja menjadi peluang besar untuk memberikan pelayanan yang

bersifat berupa kejutan. Dimana kejutan ini akan muncul pada dimensi ini bagaikan sebuah pisau bermata dua. satu sisi bisa membawa dampak positif bagi pelayanan, sedangkan disisi yang lain malah dapat menciptakan hal bersifat negatif. Seperti jika seseorang pelayan melayani seorang pelanggan yang sangat dekat dengan pemberi pelayanan. Hal ini malah akan menciptakan hal positif bagi yang diberi pelayanan tersebut tapi akan menimbulkan kesan buruk atau pandangan negatif bagi pelanggan yang lain, karena keakraban dengan petugas layanan yang tidak mereka rasakan.

3. Dimensi Kehandalan (*Reability*)

Kotler dalam (Dila, 2019) kehandalan yaitu suatu kemampuan penerima pelayanan dalam memberikan suatu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan baik secara akurat dan terpercaya. Pada hasil penelitian dimensi kehandalan ini dimana kemampuan untuk memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan sesuai standar, cermat dan memiliki kemampuan serta keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Dimana dimensi ini ditentukan oleh indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi kehandalan, kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat sangat

bagus. Karena indikator- indikator yang digunakan pada saat penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan penerima insentif. Dimana sistem pelayanan disana sudah menggunakan teknologi, keahlian dan kemampuan petugas saat mengoperasikan alat bantu pada pelayanan dianggap sudah lancar. Dimana staf ditempatkan dalam melayani para Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an merupakan lulusan S1. Sehingga kemampuan dalam mengoperasikan dan penguasaan teknologi pada sistem pelayanan sangat cepat.

Sehingga hasil yang baik ditunjukkan pada dimensi kehandalan ini. Karena pada dimensi ini terdapat 2 hal penting yang dijadikan indikator, yakni pertama, kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan, kedua kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Akan tetapi hal tersebut tak ada gunanya jika tanpa di dukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang kompeten. Sehingga dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten tinggal mengkader Non ASN yang ada di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat.

4. Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness)

Daya tanggap pengukuran akan kemampuan dan kesediaan para petugas layanan dalam merespon segala permintaan para penerima layanan dengan memberikan informasi terkait prosedur pelayanan dengan cepat

sehingga memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. terkait dengan dimensi daya tanggap, dalam hasil penelitiannya pada Sekretariat Daerah pada Bagian Kesejahteraan Rakyat, dimensi daya tanggap adalah kesadaran dan kesediaan petugas layanan untuk merespon dengan tepat, cepat, cermat setiap berkas pemohon pelayanan serta merespon setiap adanya keluhan yang disampaikan pada pemohon mengajukan pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Pada penelitian ini dimensi responsiveness atau daya tanggap ditentukan oleh beberapa indikator- indikator yang digunakan pada saat merespon setiap keluhan penerima insentif secara cepat, tepat, cermat, tepat waktu pada saat mereka yang melakukan pelayanan. Sehingga dimensi responsiveness pada penelitian ini merupakan sebuah pelayanan dianggap sesuai dan diharapkan masyarakat karena akan terus meningkat dalam waktu ke waktu. Hal ini terjadi karena sikap dari petugas pelayanan yang langsung berhadapan dengan para penerima insentif. Ketulusan dalam sikap disaat menjawab setiap pertanyaan atau setiap permintaan penerima insentif. Malah terkadang jawaban melalui telepon petugas layanan dengan jelas memberikan penilaian lebih terhadap para penerima insentif yang tidak sempat datang di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat.

5. Dimensi Jaminan atau (*Assurance*)

Kemampuan, adab kesopanan dan mampu untuk dipercaya yang harus dimiliki oleh para petugas layanan dan jauh dari sikap keraguan dalam memberikan pelayanan merupakan cakupan dari hasil

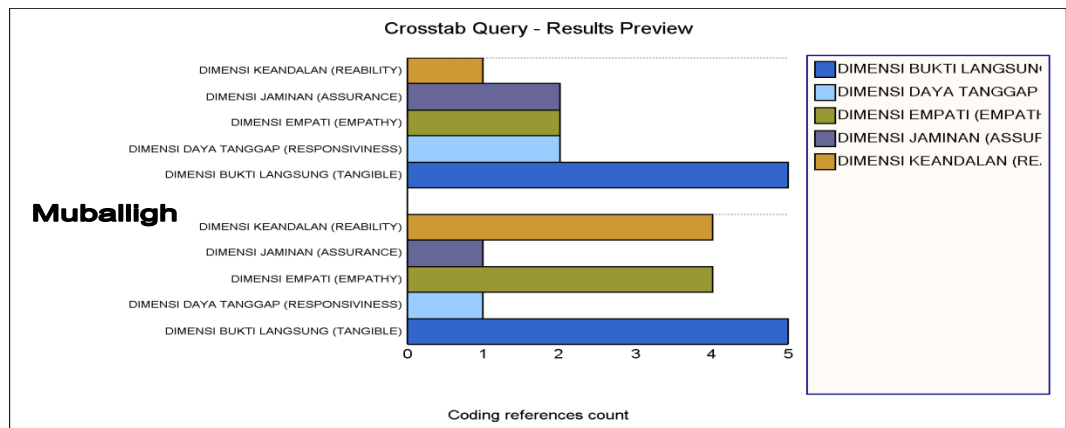
pembahasan pada dimensi jaminan ini. Adapun hasil dari penelitian yang dipaparkan oleh peneliti disini terkait dimensi jaminan atau *Assurances* itu sebenarnya adalah kemampuan petugas dalam memberikan jaminan, baik dari jaminan segi ketepatan waktu, jaminan legalitas pada saat proses pelayanan pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Pada dimensi ini ditentukan oleh adanya beberapa indikator- indikator; diantaranya menjamin ketepatan waktu, jaminanterkait legalitas pada pelayanan penerimaan insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an.

Namun hasil yang ditunjukkan pada dimensi *Assurance* kurang memuaskan bagi para penerima layanan. Dimana pada dimensi ini harusnya mampu menyakinkan dan membangun rasa percaya dalam diri penerima insentif pada saat melakukan pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Sebenarnya dalam dimensi ini bisa dikatakan kurangnya interaksi dalam hal komunikasi antara kedua belah pihak. Ini terjadi karena adanya beberapa hal yakni diantaranya adalah pertama, petugas yang kurang berpotensi. Petugas yang memberikan pelayanan kurang ramah sehingga kadang menciptakan kesan buruk bagi penerima saat pertama kali datang berkunjung ke Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Kedua, sikap keterbukaan pada setiap pelayanan. Pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat para penerima insentif wajib memberikan nomor telepon untuk menyakinkan apabila pencairan dana yang ditransfer mengalami kegagalan, seperti rekening terblokir atau dana tidak bisa di transfer karena

isi saldo tidak mencukupi akan tetapi terkadang penerima layanan telah mengganti nomor telepon tanpa memberikan informasi kepada petugas penerima layanan, Dan terakhir adalah keamanan dalam setiap pelayanan, terkadang ada penerima insentif yang berkasnya bermasalah, ada yang telah lama meninggal dunia tapi dari pihak keluarga tidak memberikan informasi, sehingga otomatis insentif yang cair, akan terus masuk pada rekening penerima yang telah meninggal, dalam artian dana yang ditranfer mengendap direkening yang bersangkutan dan kadang itu terjadi dalam waktu yang sangat lama.

Dari pembahasan terkait dimensi- dimensi kualitas pelayanan penerima insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an secara keseluruhan menunjukkan, dimana dimensi yang dominan mendapatkan respon positif dari penerima insentif terdapat pada Reability atau Dimensi Keandalan dan Dimensi Responsiviness atau Daya Tanggap sedangkan indikatornya masih perlu dibenahi dan ditingkatkan adalah Dimensi Bukti Langsung (Tangible), Dimensi Empati (Empahty) dan Dimensi Jaminan (Assurance). Dimana pegawai yang bertugas akan lebih memahami keadaan layanan sehingga pelayanan secara umum dapat dirasakan kenyamanannya. Untuk lebih jelasnya, bagaimana kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang dapat dilihat pada grafik berikut:

Pembina Tahfidz Qur'an



Grafik
Bentuk Kualitas Pelayanan Pemberian Insentif Muballigh dan Pembina
Tahfidz Qur'an

Berdasarkan data hasil penelitian dengan menggunakan Pengodean, pengklasifikasian/ pengkategorian dan visualisasi data penelitian dengan menggunakan sistem CAQDAS (*computer assisted Qualitative Data Analysis Software*) yakni *Software* pada aplikasi *Nvivo 12 Plus*, maka dapat diuraikan hasil- hasil penelitian sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*) berkaitan dengan adanya beberapa indikator-indikator pada dimensi ini yang menunjang penyelenggaraan proses pelayanan pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Sidrap. Respon kualitas pelayanan yang diterima oleh Pembina Tahfidz Qur'an sebanyak 41,76%, sedangkan dari Muballigh 33,33 %, itupun dominan respon yang sifatnya negatif, artinya masih banyak kekurangan dan kelemahan pada setiap indikator dimensi ini yang perlu dibenahi dan ditingkatkan.
2. Dimensi Daya Tanggap/ Respon (*Responsiviness*) adalah kemampuan dan sikap tanggap yang diberikan petugas layanan dalam mengatasi keluhan-keluhan dari penerima pelayanan. dari hasil penelitian ini respon positif dari Pembina Tahfidz Qur'an lebih dominan yakni sebanyak 16,67%, sedangkan respon dari Muballigh hanya 6,67%, namun dimensi ini tetap dianggap dalam kategori baik dalam kualitas pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Sidrap.
3. Dimensi Empati (*Empathy*) merupakan bentuk sikap kepedulian petugas layanan dalam memberikan perhatian kepada penerima layanan, dari hasil penelitian ini beberapa indikator dalam dimensi ini kurang memuaskan, terbukti dari hasil penelitian dari Pembina Tahfidz Qur'an memberikan respon

16,67 sedangkan Muballigh sebanyak 26, 67% sehingga pada dimensi ini dianggap kurang memuaskan dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) mengukur sejauh mana kemampuan petugas layanan dalam menyakinkan dan mendapatkan kepercayaan dari penerima layanan. Hasil penelitian dari Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an seperti yang digambarkan pada grafik tersebut, dimana respon yang diberikan oleh Pembina Tahfidz Qur'an adalah 16,67% dan Muballigh 6,67%. Dimensi inipun dikategorikan kurang baik, karna ada beberapa indikator yang kurang memuaskan dalam masalah kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Sidrap.
5. Dimensi Keandalan (*Reability*), pada dimensi ini menyangkut bagaimana petugas layanan mampu untuk menyakinkan penerima layanan dengan memberikan pembuktian dalam hal pelayanan jasa dan konsisten terhadap kesesuaian pelayanan yang dilakukan. Pada hasil penelitian dimensi ini masuk kategori memuaskan dan sangat baik dalam pemberian pelayanan, karena beberapa respon yang dijadikan ukuran untuk indikator pada dimensi ini mendapatkan tanggapan positif dari Pembina Tahfidz Qur'an 8,33% yang memang jumlah data pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat lebih sedikit dibandingkan data dari Muballigh sehingga

respon dari Muballigh sebanyak 26,67% yang memberikan banyak respon yang memuaskan dalam masalah pemberian pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis hasil pada penelitian serta pembahasan yang dipaparkan sebelumnya di bab IV. Sehingga ditarik beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Untuk dimensi bukti langsung kurang berkualitas dalam hal pemberian pelayanan, baik dari segi penampilan ataupun sarana prasarana untuk menunjang proses penyelenggaraan pelayanan dianggap banyak mendapat respon kurang memuaskan dari beberapa indikator yang dijadikan ukuran dalam penelitian ini.
2. Untuk dimensi Empati, sikap kepedulian petugas layanan dinilai belum sepenuhnya berkualitas karena petugas pemberi layanan belum sepenuhnya merespon dan memperlihatkan sikap peduli kepada penerima insentif ini terbukti adanya sikap diskriminatif dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
3. Pada dimensi keandalan, bisa dinilai berkualitas karena dianggap petugas layanan mampu dan konsisten dalam melaksanakan dan menyesuaikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh penerima insentif.
4. Untuk dimensi Daya Tanggap, cukup berkualitas karena petugas layanan mampu merespon dengan cepat terkait dengan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh penerima insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an.
5. Pada dimensi Jaminan, pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an kurang berkualitas, malah dimensi ini paling dirasa adalah hal

yang rumit, baik dari petugas layanan maupun penerima layanan karena seakan- akan tiap waktu selalu ada masalah yang bisa saja memunculkan perkara yang rumit hanya karena kedua belah pihak kurang komunikasi terkait masalah penanganan kelengkapan berkas..

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka terdapat beberapa hal yang disarankan agar mendapatkan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam kualitas pemberian pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Bagian Kesejahteraan Rakyat adalah sebagai berikut:

1. Untuk dimensi bukti langsung, hendaknya memiliki tempat atau ruang tunggu yang memadai sehingga penerima insentif dapat merasakan kenyamanan, begitupula dengan kedisiplinan dan kerapihan dalam berpakaian, harusnya aturan berpakaian untuk ASN lebih di perketat agar lebih tampak keseragaman dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
2. Untuk dimensi empati, pegawai yang bertugas agar lebih memahami kondisi para penerima layanan, hilangkan kebiasaan bersikap diskriminatif, kebutuhan mereka semua sama ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik.
3. Untuk dimensi keandalan, petugas layanan agar dapat terus mempertahankan eksistensinya sebagai pengayom pelayan masyarakat yang baik, cara kerja birokrasi yang kadang mempersulit, bahkan sulit malah dipermudah dan mudah

malah dipercepat harus ditinggalkan agar tercipta tata kelola pemerintahan yang baik.

4. Untuk dimensi Daya Tanggap pada pelayanan pemberian insentif agar tetap memberikan pelayanan secara cepat, cermat dan tepat kepada penerima layanan serta menyampaikan setiap informasi berkaitan jenis layanan yang mereka terima serta merespon setiap keluhan dari penerima layanan.
5. Untuk Jaminan, agar lebih memperhatikan faktor ketepatan waktu pembayaran insentif, penerima dan pemberi layanan agar lebih aktif dalam berkomunikasi sehingga dapat mencegah hal- hal yang bisa saja merugikan baik dari pihak penerima ataupun dari pemberi layanan, apalagi masalah menyangkut anggaran terkait insentif terkadang agak sensitif untuk dibahas yang bisa saja menimbulkan kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2013). Local Government Bureaucracy and Implementation of Total Quality Management in Education Services Free In South Sulawesi Province. *Public Policy and Administration Research*, 3(8), 109–117.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik*.
- Ahyani, D. A. dan L. N. (2016). Pengaruh CBT (Cognitive Behaviour Therapy Terhadap Nurani Pada Remaja Dengan Perilaku Agresif). *Intuisi Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1), 1–5.
- Akilah, F. (2020). Telaah Fungsional Konsepsi Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(2), 187–196. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v10i2.998>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anggraini, A. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Indihome Fiber Di Daerah Lubang Buaya Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12, 1–12.
- Ariani, D. W. (2021). *Manajemen Kualitas* (2nd ed.).
- Arianti, M. S. (2020). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical Quality Control (Sqc) Pada Usaha Amplang Karya Bahari Di Samarinda. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2), 1–13.
- Arifianto, N. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo. *Ji@p*, 10(1), 159–171.
- Astuti, D. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2,(No.1, Februari 2016), hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- Bahwiyanti, J. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Pelatihan Kursus

- Komputer Untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa Pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Cindai Alus Martapura. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis (JIEB)*, 6(1), 99–114.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. In *Manajemen Pelayanan Umum* (pp. 1–32).
- Budi Wuryanto, S. S. (2019). *Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019 Dinas PMPTSP Jabar* (pp. 1–121). CV Reswara.
- Budiyanto, A. (2019). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian Pada Gerai Kopi Starbucks Di Senayan City. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 22(2), 121–140.
- Cesariana, C. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 3(1), 211–224.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Dila, E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis (JapaBis)*, 1(1), 1–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Dr. Farida Nugrahani, M. H. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. In *Cakra Books* (Vol. 1, Issue 1).
- Dr. Nursapia Harahap, M. A. (2020). *Penelitian Kualitatif* (D. H. S. M.A (ed.); 1st, Maret ed.). Wal Ashri.
- Dr. Siti Mujanah, M. P. . (2019). *Manajemen Kompensasi*. Cv. Putra Media Nusantara (PMN).
- Eka, D. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89–98.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fahriani, F. (2022). Pengaruh Kompensasi , Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nikos Distribution Indonesia. *Ikraith Fahraini*, 5(1), 20–30.
- Faruk. (2020). *Pengaruh Pemberian Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Bagian Produksi PT. Jasa Indah Maritim*. 5(1), 24–33.
- Gadzali, S. S. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang. *Jurnal Administrasi Publik Dunia (WPAJ)*, 3(1), 39–48.
<http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik/article/view/1078/911>

- Ganjar, O. :, & Halilintar, D. M. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt.Mnc Sky Vision.Tbk Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 5(2), 48.
- Gowasa, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Lotte Grosir Medan. *Jurnal Global Manajemen*, 10(2), 248–258.
- Halim, A. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Penagihan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Kabupaten Mamuju. *Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(1), 40–48.
- Hardani, S. Pd., M. Si., D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A. Md. (ed.); Cetakan I, Issue March). CV. Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah, H. (2020). Analisis Servqual Berdasarkan Persepsi Dan Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 4(2), 91–100. <https://doi.org/10.33394/vis.v4i2.3002>
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. In *Gava Media*.
- Haryadi, W. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 22(3), 204–214.
- Hasanah, H. (2016). Teknik- Teknik Observasi. *At-Taqaddum*, 8(1), 21–46. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Ibrahim, A. (2018). *Buku Metodologi Penelitian* (M. S. Dr. H. Ilyas Ismail, M. Pd. (ed.); Cet I). Gunadarma Ilmu.
- Ibrahim, T. (2021). Manajemen Mutu Terpadu TQM. In T. E. IPS (Ed.), *Penerbit Yrama Widya* (1st ed.).
- Indrajaya, D. (2018). analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Costumer Satisfactioan Index Pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press* (Pertama, O). https://www.youtube.com/channel/UCX_K6TDCQJVObphwcbXOaHA
- Jasin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Air Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 09(01), 57–65.
- Khairati, R. (2013). Pengaruh insentif dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dinas pengelolaan keuangan daerah kabupaten pesisir selatan. *KBP*, 1(2),

232–253.

- Kudsi, M. R. (2017). Pengaruh pengembangan karir dan sistem insentif terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, Vol. 9(No. 2), 85–93.
- Kurniasih, L. W. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Jurnal Tinjauan Kebijakan Publik Dan Manajemen*, 5(2), 1–11.
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i2.10989>
- Kurniawan, A. (2016). Pengaruh Insentif dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja melalui Kinerja Karyawan sebagai Variable Intervening/Moderating pada AJB Asuransi Bumiputera 1912 Palembang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 47–66.
- Labolo, M. (2014). Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya. In *Memahami Ilmu Pemerintahan* (Revisi 201, p. 243). PT. Raja Grafindo Persada.
- Larosa, Y. M. (2021). Pengaruh Insentif, Motivasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Nias Utara. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen PEMBNAS*, 8(2), 49–58.
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179–187.
- Maramis, F. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667.
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Maulidin, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bhakti Idola Tama Bandung. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 519–524.
- Maziah. (2017). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BNI Syariah Makassar. *Laa Maisyir*, 6(2), 59–73.
- Moha, S. (2016a). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Emba*, 4(1), 575–584.
- Moha, S. (2016b). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Muhammad Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik* (September). Deepublish.
- Muliani. (2020). Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(2),

132–138. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i2.244>

- Mulyawan, D. R. (2016). *Buku Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Cetakan I). UNPAD PRESS.
- Muriawan, R. S. (2017). Insentif Berpengaruh Terhadap Kinerja Pada Karyawan Pt. Ateja Tritunggal Di Kabupaten Bandung Barat. *Jurisma : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 7(2), 124–144.
<https://doi.org/10.34010/jurisma.v7i2.457>
- Mushlihin, M. A. (2018). Effects of Material Incentives and Non Material on Employee Satisfaction Employees. *Tasharruf: Journal Economics and Business of Islam*, 3(2), 297–317.
- Nduru, E. K. (2021). Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa PAda STMIK ITMI Medan. *Jurnal Global Manajemen*, 10(1), 152–162.
- Nilwana, A., Akib, H., Rusdi, M., & Tahmir, S. (2015). COMPETENCY-BASED ANALYSIS ON GOVERNMENT APPARATUS' PERFORMANCE IN SIDENRENG RAPPANG REGENCY SOUTH SULAWESI PROVINCE. *International Journal of Academic Research*, 7(1).
- Nonci, N. (2018). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekertariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Enrekang*. 1–7.
- Nugroho, M. F. H. (2021). Pengaruh Insentif Finansial Dan Insentif Non Finansial Terhadap Kepuasan Kerja Pengemudi Mitra Gojek Komunitas Laskar Sasaji Bandung Area Ciliwung Pt Karya Anak Bangsa. *Journal Competency of Business*, 5(02), 88–101.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Pandipa, A. K. H. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Mapane. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 11(September), 43–50.
- Pomantow, R. A. P. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Daya Beli Bahan Bakar Jenis Pertalite. *Jurnal EMBA*, 7(1), 521–530.
- Prastyawan, A. (2020). Strategi Pencapaian Target Agen Baru Dan Sales Volume Electronic Data Capture (EDC) Merchant Pada Agen Binaan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kerja KCP Driyorejo. In *Tesis* (Issue 1, pp. 1–75).
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial*, 1(2), 202–224.
- Priskilla, R. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam

- Lambung Merta Sari, Badung). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 815–830.
- Purwanto, Dr. Erwan Agus, D. (2016). Pelayanan Publik. In *Modul Pelayanan Publik* (Vol. 53, Issue 9).
- Purwanto, D. E. A. (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS “Pelayanan Publik.” In *Lembaga Administrasi Negara* (Revisi Feb, p. 124).
- Rahmawati, E. (2019). *Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Mamas*. 2(1), 1–12.
- Rangkuti, D. A. (2019). Pengaruh Insentif Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Graha Indonesia. *Jurnal Global Manajemen*, 8(1), 108–120.
- Rianti, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Ristian, A. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Komunitas Adat: Studi Kasus Komunitas Orang Lom di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(2), 257–291. <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0010>
- Rohayatin, T. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Rongalaha, J. R. (2015). Manfaat Pemberian Insentif Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Unika De La Salle Manado. *E-Jurnal Acta Diuma*, 4(1), 1–5.
- Roselina, M. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. In *Majalah Solusi Ilmiah* (Vol. 17, Issue 3, pp. 221–234). <https://doi.org/10.26623/slsi.v17i3.1636>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Rusdi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Makassar. *Journal Unismuh*, 2(2), 665–679.
- Sahlan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Cv. Sido Bella Belitang Oku Timur. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 17(1), 36–40. <https://doi.org/10.47232/aktual.v17i1.31>
- Samiri, M. (2015). Analisis Jaringan dalam Implementasi Kebijakan Teori dan

Praktek. In *Academia*.

- Saputro, A. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Journal Administrasi Negara*, 7(1), 49–54.
- Sellang, K. (2016). Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. In *Ombak* (Issue Februari).
<https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Solihah, R. (2019). Pengantar Ilmu Pemerintahan. In *Modul Pengantar Ilmu Pemerintahan*.
- Sondak, S. H. (2019). Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 671–680.
- Sri Maulidiah, S. Sos, M. S. (2014). *Pelayanan Publik* (M. S. Dr. H. RahyunirRauf (ed.); I, Cet. I). bandung, CV. Indra Prahasta, 2014.
- Sujadi, D. (2019). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Ruang Kenanga Rawat Inap RSUD Kabupaten Tangerang). *Jurnal Madani*, 2(1), 115–128.
- Sulistyorini. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Pemberian Insentif Terhadap Disiplin Kerja Sopir PT. Sriputa Surabaya. *Improvement Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 173–182.
- Taleh, M. B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Kantor Pos Dusungyo Selatan Thailand. In *Tesis* (pp. 1–129).
- Tsauri, S. (2014). Manajemen Kinerja Performance Management. In M. S. Khamdan Rifa'i (Ed.), *STAIN Jember Press* (Mei 2014).
- Waloyo. (2020). *Kinerja Karyawan ditinjau dari pemberian insentif* (cetakan I). Kresna Bina Insan Prima.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 1–20. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Yunas, M. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi MH Thamrin*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.37012/ileka.v3i1.990>
- Zubaedi. (2013). *Buku Pengembangan Masyarakat* (p. 270). Kencana Prenada Media Group.
- Zulkarnaen, W. (2016). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Di Bagian

Mekanik Pt. Erlangga Aditya Indramayu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 1(1), 33–52.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54783/mea.V1i1.43>

LAMPIRAN:



**MAJELIS DIKTI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG**

Nomor SK. Kementerian riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi : 113/KPT/I/2019

Jln Angk. 45 No.1 A Telp. (0421) 93308 Lt. Salo Rappang - Sidrap - Sul-Sel

Website: www.umsrappang.ac.id dan Email: institusi@umsrappang.ac.id

KONTRAK PENELITIAN

PENELITIAN MAGISTER

Tahun Anggaran 2022

Nomor: 135A/KTR/II.3.AU/F/Rek.UMSR/2022

Pada hari ini Senin tanggal Dua Puluh bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

1. **Prof. Dr. H. Jamaluddin, S.Sos., M.Si.** : Rektor Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang yang berkedudukan di Rappang untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA;**
2. **Prof. Dr. Jamaluddin Ahmad, S.Sos., M.Si.** : Dosen Prodi Magister Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, dalam hal ini bertindak sebagai pengusul dan Ketua Pelaksana Penelitian Tahun Anggaran 2022 untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA.**

PIHAK PERTAMA dan **PIHAK KEDUA**, secara bersama-sama selanjutnya disebut PARA PIHAK.

PARA PIHAK sepakat mengikatkan diri dalam suatu Kontrak Penelitian Magister Tahun Anggaran 2022 dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

Pasal 1

Ruang Lingkup Kontrak

PIHAK PERTAMA memberi pekerjaan kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** menerima pekerjaan tersebut dari **PIHAK PERTAMA**, untuk melaksanakan dan menyelesaikan Penelitian Magister Tahun Anggaran 2022 dengan judul "Pembangunan Keagamaan Berkelanjutan dan Kualitas Pelayanan Publik: Studi pada Pelayanan Insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang".

Pasal 2

Dana Penelitian

- (1) Besarnya dana untuk melaksanakan penelitian dengan judul sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 adalah sebesar **Rp 17.500.000,- (Tujuh Belas Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)** sudah termasuk pajak.



MAJELIS DIKTI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG

Nomor SK. Kementerian riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi : 113/KPT/I/2019

Jln Angk. 45 No.1 A Telp. (0421) 93308 Lt. Salo Rappang - Sidrap - Sul-Sel

Website: www.umsrappang.ac.id dan Email: institusi@umsrappang.ac.id

- (2) Dana Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Riset, Teknologi, dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Tahun Anggaran 2022.

Pasal 3

Tata Cara Pembayaran Dana Penelitian

- (1) **PIHAK PERTAMA** akan membayarkan Dana Penelitian kepada **PIHAK KEDUA** secara bertahap dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pembayaran Tahap Pertama sebesar **Rp 12.180.000,- (Dua Belas Juta Seratus Delapan Puluh Ribu Rupiah)** yang akan dibayarkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** setelah **PIHAK KEDUA** mengunggah revisi proposal penelitian dan surat pernyataan kesanggupan pelaksanaan penelitian ke laman yang telah ditentukan oleh DRTPM.
 - b. Pembayaran Tahap Kedua sebesar **Rp 5.320.000,- (Lima Juta Tiga Ratus Dua Puluh Ribu Rupiah)** yang akan dibayarkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** setelah **PIHAK KEDUA** mengunggah Surat Pernyataan Tanggung Jawab Belanja (SPTB) dan laporan kemajuan 70% ke laman yang telah ditentukan oleh DRTPM paling lambat **16 Agustus 2022**
 - c. **PIHAK KEDUA** bertanggung jawab mutlak dengan penggunaan dana tersebut sesuai dengan proposal kegiatan yang telah disetujui.
 - d. **PIHAK KEDUA** harus menyelesaikan seluruh pengerjaan kegiatan yang dibuktikan dengan pengunggahan pada laman yang ditentukan oleh DRTPM paling lambat **20 Nopember 2022**, dengan melampirkan dokumen sebagai berikut:
 - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Belanja (SPTB)
 - Laporan Akhir
 - e. Biaya tambahan dibayarkan kepada **PIHAK KEDUA** bersamaan dengan pembayaran Tahap Kedua dengan melampirkan Daftar luaran penelitian yang sudah di validasi oleh **PIHAK PERTAMA**.
- (2) Dana Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan disalurkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** ke rekening sebagai berikut:

Nama	: DR Jamaluddin SSOS MSi
Nomor Rekening	: 381801010421501
Nama Bank	: Bank BRI
- (3) **PIHAK PERTAMA** tidak bertanggung jawab atas keterlambatan dan/atau tidak terbayarnya sejumlah dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang disebabkan karena kesalahan **PIHAK KEDUA** dalam menyampaikan data peneliti, nama bank, nomor rekening, dan persyaratan lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan.



MAJELIS DIKTI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG

Nomor SK. Kementerian riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi : 113/KPT/I/2019

Jln Angk. 45 No.1 A Telp. (0421) 93308 Lt. Salo Rappang - Sidrap - Sul-Sel

Website: www.umsrappang.ac.id dan Email: institusi@umsrappang.ac.id

Pasal 4

Jangka Waktu

Jangka waktu pelaksanaan penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 sampai selesai 100%, adalah terhitung sejak **Tanggal 16 Maret 2022 dan berakhir pada Tanggal 20 Nopember 2022.**

Pasal 5

Target Luaran

- (1) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk mencapai target luaran wajib penelitian berupa **<sesuai yang dijanjikan pada dokumen proposal>.**
- (2) **PIHAK KEDUA** diharapkan dapat mencapai target luaran tambahan penelitian berupa **<sesuai yang dijanjikan pada dokumen proposal>.**
- (3) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk melaporkan perkembangan pencapaian target luaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada **PIHAK PERTAMA.**

Pasal 6

Hak dan Kewajiban Para Pihak

- (1) Hak dan Kewajiban **PIHAK PERTAMA**:
 - a. **PIHAK PERTAMA** berhak untuk mendapatkan dari **PIHAK KEDUA** luaran penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7;
 - b. **PIHAK PERTAMA** berkewajiban untuk memberikan dana penelitian kepada **PIHAK KEDUA** dengan jumlah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan dengan tata cara pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.
- (2) Hak dan Kewajiban **PIHAK KEDUA**:
 - a. **PIHAK KEDUA** berhak menerima dana penelitian dari **PIHAK PERTAMA** dengan jumlah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1);
 - b. **PIHAK KEDUA** berkewajiban menyerahkan kepada **PIHAK PERTAMA** luaran Penelitian Magister dengan judul **"PEMBANGUNAN KEAGAMAAN BERKELANJUTAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA PELAYANAN INSENTIF MUBALLIGH DAN PEMBINA TAHFIDZ QUR'AN PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG"** dan catatan harian pelaksanaan penelitian;
 - c. **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk bertanggungjawab dalam penggunaan dana penelitian yang diterimanya sesuai dengan proposal kegiatan yang telah disetujui;
 - d. **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk menyampaikan kepada **PIHAK PERTAMA** laporan penggunaan dana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.

Pasal 7

Laporan Pelaksanaan Penelitian

- (1) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk menyampaikan kepada **PIHAK PERTAMA** berupa laporan kemajuan dan laporan akhir mengenai luaran penelitian dan rekapitulasi penggunaan anggaran sesuai dengan jumlah dana yang diberikan oleh **PIHAK**



MAJELIS DIKTI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG

Nomor SK. Kementerian riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi : 113/KPT/I/2019

Jln Angk. 45 No.1 A Telp. (0421) 93308 Lt. Salo Rappang - Sidrap - Sul-Sel

Website: www.umsrappang.ac.id dan Email: institusi@umsrappang.ac.id

PERTAMA yang tersusun secara sistematis sesuai pedoman yang ditentukan oleh **PIHAK PERTAMA**.

- (2) **PIHAK KEDUA** berkewajiban mengunggah Laporan Kemajuan Pelaksanaan Penelitian dan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Belanja (SPTB) atas dana penelitian yang telah ditetapkan ke laman yang telah ditentukan oleh DRTPM paling lambat **16 Agustus 2022**.
- (3) **PIHAK KEDUA** berkewajiban menyerahkan *Hardcopy* Laporan Kemajuan kepada **PIHAK PERTAMA**, paling lambat **20 Agustus 2022**.
- (4) **PIHAK KEDUA** berkewajiban mengunggah Laporan Akhir, capaian hasil, Poster, artikel ilmiah dan profil pada laman yang telah ditentukan oleh DRTPM paling lambat **20 Nopember 2022** (bagi penelitian tahun terakhir).
- (5) Laporan hasil Penelitian sebagaimana tersebut pada ayat (4) harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. Bentuk/ukuran kertas A4;
 - b. Di bawah bagian cover ditulis:

Dibiayai oleh:

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
Sesuai dengan Kontrak Penelitian Tahun Anggaran 2022

Pasal 8

Monitoring dan Evaluasi

PIHAK PERTAMA dalam rangka pengawasan akan melakukan Monitoring dan Evaluasi internal terhadap kemajuan pelaksanaan Penelitian Tahun Anggaran 2022 ini sebelum pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi eksternal oleh Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Peneliti diharapkan **mengumpulkan kuitansi asli jilid 1 rangkap kepada LP3M Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang**.

Pasal 9

Penilaian Luaran

1. Penilaian luaran penelitian dilakukan oleh Komite Penilai/*Reviewer* Luaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Apabila dalam penilaian luaran terdapat luaran tambahan yang tidak tercapai maka dana tambahan yang sudah diterima oleh peneliti harus disetorkan kembali ke kas negara.

Pasal 10

Perubahan Susunan Tim Pelaksana dan Substansi Pelaksanaan

Perubahan terhadap susunan tim pelaksana dan substansi pelaksanaan Penelitian ini dapat dibenarkan apabila telah mendapat persetujuan tertulis dari Direktorat Riset, Teknologi, dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.



MAJELIS DIKTI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG

Nomor SK. Kementerian riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi : 113/KPT/I/2019

Jln Angk. 45 No.1 A Telp. (0421) 93308 Lt. Salo Rappang - Sidrap - Sul-Sel

Website: www.umsrappang.ac.id dan Email: institusi@umsrappang.ac.id

Pasal 11

Penggantian Ketua Pelaksana

- (1) Apabila **PIHAK KEDUA** selaku ketua pelaksana tidak dapat melaksanakan Penelitian ini, maka **PIHAK KEDUA** wajib mengusulkan pengganti ketua pelaksana yang merupakan salah satu anggota tim kepada **PIHAK PERTAMA**.
- (2) Apabila **PIHAK KEDUA** tidak dapat melaksanakan tugas dan tidak ada pengganti ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka **PIHAK KEDUA** harus mengembalikan dana penelitian kepada **PIHAK PERTAMA** yang selanjutnya disetor ke Kas Negara.
- (3) Bukti setor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disimpan oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 12

Sanksi

- (1) Apabila sampai dengan batas waktu yang telah ditetapkan untuk melaksanakan Penelitian ini telah berakhir, namun **PIHAK KEDUA** belum menyelesaikan tugasnya, terlambat mengirim laporan Kemajuan, dan/atau terlambat mengirim laporan akhir, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan sanksi administratif berupa penghentian pembayaran dan tidak dapat mengajukan proposal penelitian dalam kurun waktu dua tahun berturut-turut.
- (2) Apabila **PIHAK KEDUA** tidak dapat mencapai target luaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, maka kekurangan capaian target luaran tersebut akan dicatat sebagai hutang **PIHAK KEDUA** kepada **PIHAK PERTAMA** yang apabila tidak dapat dilunasi oleh **PIHAK KEDUA**, akan berdampak pada kesempatan **PIHAK KEDUA** untuk mendapatkan pendanaan penelitian atau hibah lainnya yang dikelola oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 13

Pembatalan Perjanjian

- (1) Apabila dikemudian hari terhadap judul Penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ditemukan adanya duplikasi dengan Penelitian lain dan/atau ditemukan adanya ketidakjujuran, itikad tidak baik, dan/atau perbuatan yang tidak sesuai dengan kaidah ilmiah dari atau dilakukan oleh **PIHAK KEDUA**, maka perjanjian Penelitian ini dinyatakan batal dan **PIHAK KEDUA** wajib mengembalikan dana penelitian yang telah diterima kepada **PIHAK PERTAMA** yang selanjutnya akan disetor ke Kas Negara.
- (2) Bukti setor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disimpan oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 14

Pajak-Pajak

Hal-hal dan/atau segala sesuatu yang berkenaan dengan kewajiban pajak berupa PPN dan/atau PPh menjadi tanggungjawab **PIHAK KEDUA** dan harus dibayarkan oleh **PIHAK KEDUA** ke kantor pelayanan pajak setempat sesuai ketentuan yang berlaku.



MAJELIS DIKTI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG

Nomor SK. Kementerian riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi : 113/KPT/I/2019

Jln Angk. 45 No.1 A Telp. (0421) 93308 Lt. Salo Rappang - Sidrap - Sul-Sel

Website: www.umsrappang.ac.id dan Email: institusi@umsrappang.ac.id

Pasal 15

Peralatan dan/alat Hasil Penelitian

Hasil Pelaksanaan Penelitian ini yang berupa peralatan dan/atau alat yang dibeli dari pelaksanaan Penelitian ini adalah milik Negara yang dapat dihibahkan kepada **Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

Penyelesaian Sengketa

Apabila terjadi perselisihan antara **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** dalam pelaksanaan perjanjian ini akan dilakukan penyelesaian secara musyawarah dan mufakat, dan apabila tidak tercapai penyelesaian secara musyawarah dan mufakat maka penyelesaian dilakukan melalui proses hukum.

Pasal 17

Lain-lain

- (1) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa penelitian dengan judul tersebut di atas belum pernah dibiayai dan/atau diikutsertakan pada Pendanaan Penelitian lainnya, baik yang diselenggarakan oleh instansi, lembaga, perusahaan atau yayasan, baik di dalam maupun di luar negeri.
- (2) Segala sesuatu yang belum cukup diatur dalam Perjanjian ini dan dipandang perlu diatur lebih lanjut dan dilakukan perubahan oleh **PARA PIHAK**, maka perubahan-perubahannya akan diatur dalam perjanjian tambahan atau perubahan yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

Perjanjian ini dibuat dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** pada hari dan tanggal tersebut di atas, dibuat dalam rangkap 2 (dua) dan bermeterai cukup sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK PERTAMA

Prof. Dr. H. Jamaluddin, S.Sos., M. Si.
NIDN: 0907057001

PIHAK KEDUA

Prof. Dr. H. Jamaluddin, S.Sos., M. Si.
NIDN: 0907057001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG
PROGRAM PASCA SARJANA

Nomor SK. Kementerian riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi : 113/KPT/I/2019
 Jln Angk. 45 No.1 A Telp. (0421) 93308 Lt. Salo Rappang - Sidrap - Sul-Sel
 Website: www.umsrappang.ac.id dan Email: institusi@umsrappang.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL PENELITIAN

NO URUT	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	MUL, Anis	Dep	1
2	ARDIANSYAH		2
3	HAJIYAT RISA S	Mahasiswa Pasca	3
4	FIRMAN SYAH		4
5	AYYUB		5
6	EVA SUCANA		6
7	IRWIN HATIBU	Mahasiswa Pasca	7
8	Jamaludin Almad	Rektor	8
9	Anggor Ardiast	NAP	9
10	Nasrat		10
11	HARIZANTI HAMID	WR I	11
12	MULIANTI S.	Wakil. Beker.	12
13	RUSTAM EFENDY RARFW.	LKP.	13
14	Martina		14
15	Hamidah		15
16	Nuraini Chayma		16
17	Nursabilah		17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22
23			23

**PEMBANGUNAN KEAGAMAAN BERKELANJUTAN DAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK: STUDI PADA PELAYANAN INSENTIF MUBALLIGH DAN PEMBINA TAHFIDZ
QUR'AN PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT KABUPATEN SIDENRENG
RAPPANG**

Jamaluddin Ahmad¹ Muliani² Daryuni³
Program Studi Magister Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang^{1,2,3}
Email: jahmadladdo@umsrappang.ac.id

Abstrak

Kecenderungan perubahan paradigma pemerintahan menempatkan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah menjadi sorotan dari masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan juga merupakan penentu keberhasilan dalam berbagai program pembangunan nasional. Dan salah satu hak yang dapat memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terutama pada sektor pelayanan publik, sehingga memunculkan sikap, anggapan dan penilaian terhadap birokrasi pemerintahan yang memunculkan anggapan kalau masih bisa dipersulit, kenapa dipermudah. Dan tentunya berbagai upaya pemerintah telah dilakukan untuk bisa memberikan bentuk- bentuk pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang masih perlu ditingkatkan di beberapa aspek, walaupun aspek yang lain sudah baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemberian Insentif

Abstract

The trend of changing the government paradigm places the service functions carried out by the government in the spotlight of the community. The community as an object of service is also a determinant of success in various national development programs. And one of the rights that can worsen public trust in the government, especially in the public service sector, thus giving rise to attitudes, assumptions and assessments of the government bureaucracy which raises the assumption that if it can still be complicated, why make it easier. And of course various government efforts have been made to be able to provide other forms of service to the community. Based on the results of the research, it was found that the quality of service at the Regional Secretariat of the Welfare Section of Sidenreng Rappang Regency still needs to be improved in several aspects, although other aspects are already good.

Kata Kunci : Quality of Services, Giving Incentives

A. PENDAHULUAN

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan masyarakat saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, bahkan di beberapa media massa pun keluhan masyarakat tidak tanggung- tanggung mereka luapkan perasaan kekecewaan terhadap ketidakpuasan akan hasil pelayanan yang mereka dapat. Dalam praktiknya terdapat beberapa faktor penyebab kurang baiknya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan

masyarakat yang dilaksanakan Pemerintah termasuk Pemerintah Daerah. (Rohayatin, 2017). Banyaknya fenomena yang terjadi atas kejadian tersebut tentunya sangat menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini kurang dinikmati oleh masyarakat luas. Bahkan masyarakat menganggap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakan sangat jauh dari harapannya. Padahal dari proses pelayanan publik ini mempunyai tujuan yang sangat penting dan yang akhirnya bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Terkait dengan



konsep pengertian tentang pelayanan, maka Soetopo dan Napitupulu dalam (Sri Maulidiah, S. Sos, 2014:40) memberikan definisi mengenai layanan, adalah sebagai berikut; "suatu pekerjaan atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi atau merencanakan apa yang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang lain. Demikian pula di bidang pemerintahan, pekerjaan administrasi publik yang dikoordinasikan oleh otoritas publik tidak memiliki pilihan untuk mengukur sampai dimana asumsi masyarakat terkait dalam hal mendapat pelayanan, dan untuk itu diperlukan semacam kerangka administrasi untuk penyelenggaraan pelaksanaan administrasi publik..

Didunia birokrasi pemerintahan, salah satu fungsi utama dari pemerintah adalah pelayanan umum/ publik. dimana pemerintah mempunyai kedudukan sebagai salah satu lembaga yang memiliki kewajiban untuk memenuhi atau membantu kebutuhan masyarakat. Dimana pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan daerah lokal akan kebebasan esensial dan pemberian hak istimewa dan bermanfaat. Bagi otoritas publik, masalah administrasi menjadi lebih menarik untuk dibicarakan karena termasuk dalam salah satu dari tiga elemen dasar pemerintahan, disamping adanya fungsi kemampuan pemberdayaan dan pembangunan (Nurdin, 2019:20). Karena dalam perspektif manajemen negara modern. Terbentuknya suatu pemerintahan tidak lepas kaitannya dengan keberadaan masyarakat yang sangat luas, dan tentunya terdapat proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak terlepas dari sistem dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini masyarakat layanan. Dimana salah satu fungsi utama dari pemerintah adalah pelayanan publik. Adanya bantuan publik merupakan salah satu elemen utama dari otoritas publik. Selain itu, otoritas publik sebagai organisasi spesialis publik yang dibutuhkan oleh daerah serta harus terus berupaya memperhatikan dan memberikan dukungan terbaik dalam hal yang bersifat administrasi publik. Masih banyaknya aparat dari pemerintah yang belum menyadari arti pentingnya pelayanan publik. Sehingga hal ini membuat tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah masih sangat rendah dan sekaligus berubah

menjadi penolakan penolakan publik sehingga memicu masalah dalam mengakses proses penyelenggaraan administrasi di tiap instansi pemerintahan. Adanya prosedur yang rumit dan berbelit-belit, melelahkan serta mahal nya harga di tiap jenis pelayanan yang dibayar, kurangnya tenaga ahli atau petugas yang menguasai teknologi sehingga memperlambat waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kesemuanya itu merupakan suatu bentuk kesenjangan kualitas pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Berbeda dengan pemerintahan di negara Amerika Serikat, Presiden Goerge Bush selama pemerintahannya menekankan pentingnya Total Quality Manajemen untuk diterapkan dalam organisasi pemerintah. Dimana Total Quality Manajemen ini menempatkan manusia sebagai faktor utama dalam menciptakan pelayanan umum yang berkualitas. (Ahmad, 2013).

Menurut Parasuraman dkk dalam (Drs. Mubarak, M. Si & Dr. Nanang suparman, 2019) mengatakan bahwa ada 4 (empat) kendala khususnya dalam hal pelayanan administrasi publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak mengetahui secara detail apa kebutuhan masyarakat.
2. Memberikan standar admininstasi pelayanan yang tidak dapat diterima oleh masyarakat.
3. Info yang tidak jelas dalam menyampaikan persyaratan administrasi pada masyarakat
4. Tidak terpenuhinya jaminan pada proses pengadministrasian publik.

Terkait dengan adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan, sehingga pemerintah membuat keputusan MENPAN No. 63 Th 2003 yang dikutip dalam (Mulyawan, 2016) terkait prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam proses administrasi manajemen kebijakan adalah sebagai berikut :

1. Kewajaran, artinya proses administrasi yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah dapat dilakukan tanpa banyak hambatan dan memperoleh banyak kemudahan.
2. Keterbukaan, artinya kualifikasi administratif yang diperlukan untuk digunakan pada saat pelaksanaan pelayanan lebih transparan (tidak menimbulkan kontroversi yang berbeda-beda).

3. Tepat waktu yakni proses pemberian layanan pada masyarakat dapat diselesaikan sesuai kurun waktu yang telah disepakati. Sehingga akan menjadi ukuran pasti pada penerima layanan untuk dapat merencanakan pengurusan selanjutnya.
4. Ketelitian, artinya bahwa selama dalam proses transaksi pelayanan, produk layanan harus betul- betul dapat diterima oleh masyarakat dan tepat sasaran dan mendapatkan pengakuan yang sah.
5. Keamanan, artinya pada proses penyelenggaraan administrasi, produk yang diberikan kepada masyarakat harus benar- benar menyakinkan akan rasa aman dan serta mendapat jaminan terkait kepastian dimata hukum.
6. kewajiban, artinya penuh rasa tanggung jawab dalam proses penyelenggara pelayanan dan mampu menyelesaikan disetiap permasalahan yang terjadi.
7. Ketersediaanya sarana dan prasarana pada saat proses penyelenggaraan pelayanan, karena itu sangat mendukung lancarnya pelayanan dan memberi kenyamanan pada penerima layanan.
8. Akseibilitas, artinya sejauh mana masyarakat yang dilayani dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan.
9. Sikap attitude yang dimiliki oleh penerima layanan dalam berinteraksi dengan masyarakat, loyal dan bersikap ramah.
10. Kenyamanan artinya terlaksananya proses penyelenggaraan pelayanan publik harus betul- betul nyaman, mulai dari tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat seperti adanya pendingin udara, tersedianya tempat/ ruang tunggu, sikap ramah petugas layanan dan kelengkapan lainnya yang menunjang terciptanya kenyamanan dalam proses pelayanan masyarakat.

Membahas tentang pelayanan publik tentunya merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang sifatnya begitu sensitif dimata masyarakat., karena masyarakat menilai langsung bagaimana kinerja dari pemerintah terkait jenis kualitas layanan publik yang mereka terima, kualitas layanan publik ini langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, pemerintah dituntut

untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat dan idealnya masyarakat akan selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, efisien dan akuntabel. Sehingga seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, sistem pemerintahan pun mendapat konsep yang mendasar dalam hal pengelolaan urusan penyelenggaraan pemerintahan mereka sendiri. Itupun disebabkan karena adanya prakarsa berdasarkan aspirasi masyarakat dalam hal ini pemberian perluasan otonomi ditiap daerah yang bermakna keinginan masyarakat lokal agar dapat mengatasi berbagai persoalan yang terjadi dilingkungan mereka sendiri dengan harapan untuk mencapai kesejahteraan bersama. Akan tetapi dari sudut pandang yang berbeda pemerintah terkadang masih dihadapkan adanya penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan yang tidak efektif serta jauh dari harapan masyarakat serta kualitas yang kurang mendukung terkait masalah sumber daya manusia.

Menanggapi beberapa pernyataan diatas tentunya bagi peneliti menyimpulkan bahwa tentu ada faktor- faktor yang mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga peneliti disini melakukan penelitian terkait tentang salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang mengenai kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Dimana bentuk pelayanan ini sebagai salah satu kebijakan dan perhatian pemerintah kabupaten sidenreng rappang dalam hal pembinaan masyarakat dibidang keagamaan dan tentunya disambut dengan antusias oleh kalangan masyarakat.

Adapun model pemberian insentif yang saat ini dilakukan oleh pemerintah yakni insentif ini dibayarkan melalui bagian kesejahteraan rakyat sekretariat daerah. Dan sebenarnya dalam proses pembayaran insentif ini masih kurang efektif, hal tersebut disebabkan karena masih terdapat beberapa kelemahan dalam pelayanan pemberian insentif tersebut. Seperti kondisi tempat

penerimaan insentif yang kurang memadai, kurangnya komunikasi dua arah (timbang balik) baik dari penerima maupun petugas layanan terkait dengan adanya perubahan data dan waktu masuknya insentif direkening baik dari Muballigh maupun Pembina Tahfidz Qur'an.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif, yakni metode dalam bentuk deskriptif yang juga merupakan sebagai suatu proses pemecahan masalah yang telah diamati dengan menggambarkan keadaan objek dan subjek penelitian berdasarkan pada fakta dan kejadian yang sesungguhnya. (Hardani, S. Pd., M. Si., 2020) metode penelitian kualitatif yakni suatu metode penelitian yang lebih cenderung fokus pada pendekatan induktif serta diawali dengan ide, atau gagasan yang disimpulkan kedalam teori dengan kondisi alamiah atau sesuai dengan fakta yang sebenar- benarnya dan diajukan untuk mendapatkan hasil berupa kebenaran dalam bentuk data atau empiris..

Sementara menurut Waladin, Saifullah & Tabrani dalam (Fadli, 2021) penelitian dengan kualitatif adalah suatu metode penelitian dengan tujuan memahami peristiwa yang terjadi pada manusia atau masyarakat dengan mendapatkan gambaran yang menyeluruh dan lengkap serta dapat diuraikan dengan kata- kata, menjelaskan secara terinci mengenai sudut pandang yang didapat melalui informan dan dilakukan dengan latar setting yang tanpa melalui perencanaan.

Jenis penelitian dengan menggunakan desain penelitian kualitatif sebagai metode penelitian dengan pendekatan deskriptif. Karena pada penelitian ini, penyajian data disusun secara sistematis, akurat, faktual terkait fakta atau fenomena pada saat peneliti terjun langsung dilapangan dan bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Bagian Kesejahteraan Rakyat. Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an. Dengan pertimbangan dari informan penelitian ini dapat memberikan informasi yang relevan, lengkap dan terinci untuk tujuan penelitian. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah

teknik Observasi, Wawancara dan teknik Dokumentasi, sedangkan tahapan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Peneliti menjadikan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai indikator dan faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman & Berry dalam (Along, 2020), yakni Bukti Langsung (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), terkait pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Bagian Kesejahteraan Rakyat, seperti skema dibawah ini:



C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat kita ketahui bahwa kualitas pelayanan ini dapat ditinjau dari beberapa aspek yang meliputi indikator dan faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an Pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat lima dimensi yang merupakan acuan untuk di pedomani oleh peneliti yaitu Tangible, Empathy, Reability, Responsiveness dan Assurance yang terdapat pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

a. Tangible (Bukti Langsung)

Hal yang berkaitan dengan penampilan petugas dalam melayani penerima insentif. Menurut Fandy Tjiptono dalam (Muliani, 2020) Tangible itu termasuk dalam penampilan fisik, fasilitas, peralatan, personil dan bahan material yang digunakan dalam berkomunikasi dengan penerima layanan. Tentunya hal ini merupakan syarat mutlak yang perlu diperhatikan dalam menentukan

kualitas suatu pelayanan adalah penampilan petugas dalam memberi pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pada indikator ini banyaknya yang memberikan respon negatif terkait apa yang dirasakan oleh penerima insentif. Seperti kurangnya kekompakan masalah seragam para petugas pemberi layanan, ada yang menggunakan sandal bahkan ada petugas yang hanya menggunakan mukenah pada saat memberikan pelayanan padahal waktu sholat sudah selesai.

Kurangnya kenyamanan tempat melakukan pelayanan, lokasi pekarangan luas tapi tempat parkir kurang dan panas. Tampilan didalam ruangan sempit karena beberapa fasilitas yang dianggap tidak layak pakai masih disimpan diruangan sehingga membuat suasana ruangan agak panas, dan pendingin udara tidak terlalu dingin serta tidak terdapatnya loket untuk memberikan pelayanan, ruang tunggu hanya terdapat sofa yang dijejer layaknya ruang tamu. Untuk kemudahan proses pelayanan persyaratan dalam hal kelengkapan berkas kadang petugas memberikan penyampaian informasi yang berbeda- beda kadang ada yang diberi kemudahan adapula dipersulit. Sedangkan untuk kedisiplinan petugas layanan, kadang pemohon telah menunggu akan tetapi petugas belum datang padahal waktu masuk kantor sudah lewat, cuma kadang mereka tetap memberikan pelayanan meski saat jam istirahat. Adapun penggunaan alat bantu dalam pelayanan petugas menggunakan komputer dengan aplikasi online baik itu penginputan data maupun untuk melakukan proses pencairan insentif. Sistem pelayanan ini Bagian Kesejahteraan Rakyat bekerjasama dengan Bank Sulselbar (BPD) dengan menggunakan Transaksi Non Tunai (TNT) namun kekurangan sistem ini, kadang rekening penerima insentif banyak yang terblokir, kadang juga ada pihak penerima tidak melapor jika ada perubahan data penerima insentif dan petugas pemberi layanan pun harus hanya langsung melakukan tranfer.

b. Empathy (Empati)

Menurut Zoll dan Enz dalam (Ahyani, 2016) empati dapat diartikan sebagai kemampuan petugas layanan untuk cenderung memahami apa yang orang lain atau penerima layanan pikirkan pada saat

situasi tertentu. Sehingga salah satu upaya untuk mengetahui sampai dimana kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an dapat diukur melalui indikator bagaimana petugas pemberi layanan mendahulukan kepentingan pemohon akan tetapi pada dimensi dianggap kurang memuaskan bagi penerima layanan, ini ditentukan oleh adanya beberapa indikator pada dimensi empati ini seperti adanya pihak pemohon yang terlambat datang. Terkadang sikap penerima layanan kurang ramah, malah terkesan diskriminatif antara satu pemohon dengan pemohon yang lainnya. siapa yang datang duluan itu yang dilayani dan petugas. Dan tentu saja pelayannya dapat dikatakan belum mampu untuk menghilangkan sifat kekeluargaan, baik kepada orang dekat ataupun orang yang dikenal. Dan tentunya itu yang menjadikan prioritas lebih dulu pada saat pemberian layanan terhadap orang- orang tersebut. Adanya diskriminasi dalam pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat menyebabkan dimensi ini bisa saja menjadi memberikan peluang besar untuk mendapatkan pelayanan yang bersifat kejutan. Dimana kejutan tersebut akan muncul bagai sebuah pisau bermata dua. disatu sisi bisa membawa dampak positif terhadap pelayanan, sedangkan pada sisi lain malah dapat memberikan hal sifatnya merugikan. Ibaratnya jika seseorang pelanggan sangat dekat dengan yang pemberi layanan, maka malah akan mendapatkan respon positif bagi yang mendapat pelayanan tersebut akan tetapi menimbulkan kesan buruk bagi pelanggan lain, karena adanya keakraban dengan petugas layanan yang mereka tidak rasakan.

Persepsi antara masyarakat layanan dengan aparat birokrat mengenai kualitas pada pelayanan publik terkadang tidak pernah mencapai namanya jalan tengah karena kadang apa yang diinginkan masyarakat, mereka meminta pelayanan secara efektif, transparan, adil dan efisien akan tetapi disatu sisi, dari aparat birokrasi belum sepenuhnya memahami apa sebenarnya yang diinginkan masyarakat. Adanya beberapa hal yang biasa dijumpai terkait masalah pemberian layanan seperti terdapat diskriminasi yang sering didapatkan dilingkungan masyarakat, yaitu kelompok yang terpinggirkan/ marginal, dimana dalam

masyarakat terdapat tingkatan kelompok minoritas dan kelompok miskin. padahal jika ditinjau dari prinsip-prinsip pada pelayanan publik itu ialah harus bersifat netral atau tidak memihak baik secara individu maupun kelompok. Adanya sikap keterbukaan pada pelayanan publik dan ditinjau dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan jasa sehingga antara masyarakat pengguna jasa dan petugas layanan akan menyiratkan hubungan yang lebih dekat.

c. *Realibility (Kehandalan)*

Setiap penyelenggaraan pada pelayanan tentunya memerlukan bentuk pelayanan yang penuh inovatif, artinya seorang petugas dalam memberikan pelayanan setidaknya memiliki profesionalisme kerja yang tinggi pengetahuan, kemampuan, kemandirian, keahlian, dan penguasaan pada pelayanan, sehingga apa yang dikerjakan akan menghasilkan bentuk dari suatu pelayanan yang dapat memuaskan, tanpa ada kesan negatif atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Parasuraman dalam (Jayanti, 2017) Tentu saja dengan adanya dimensi kehandalan, seorang petugas layanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan tepat, cepat serta kemudahan yang merupakan syarat penilaian terhadap orang yang dilayani. Dan memperlihatkan bagaimana kepiawaian petugas layanan dalam memahami uraian dan lingkup kerja yang tentunya menjadi objek perhatian dari setiap petugas dalam memberikan pelayanan. Kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dalam kesesuaian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan bukti dan janji-janji pelayanan kepada masyarakat, diantaranya verifikasi kelengkapan berkas para Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an akan langsung diinput masuk ke komputer. Disini kepiawaian dan kecermatan petugas pelayanan terkait dengan penguasaan teknologi dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada para penerima insentif. Sehingga hasil yang baik ditunjukkan pada dimensi kehandalan ini. Karena pada dimensi ini terdapat dua hal penting yang dijadikan indikator, yakni pertama, kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan akurat atau tanpa ada kesalahan, kedua kemampuan petugas dalam

memberikan suatu pelayanan sesuai dengan dijanjikan. Akan tetapi hal tersebut tidak ada gunanya jika tanpa didukung oleh kelengkapan saran dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang berkompeten. Sehingga dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkompeten tinggal mengkader Non ASN yang ada di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat.

Akan tetapi, dibagian kesejahteraan rakyat terdapat pula salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemberian insentif adalah terkait dengan masalah waktu, meskipun kemampuan dalam menghasilkan suatu kinerja atas pelayanan yang dijanjikan secara pasti dan akurat, akan tetapi tidak dipungkiri banyaknya penerima yang mengeluhkan masalah ketepatan waktu pemberian insentif. Bagi masyarakat awam tentunya petugas layanan harus memberikan penjelasan secara detail karna membicarakan masalah insentif ujung-ujungnya terkait anggaran keuangan pemerintah daerah karena insentif ini semuanya bersumber dari pemerintah daerah kabupaten Sidenreng Rappang. Bukan tidak mungkin karna kadang bagian kesra tidak dapat memberikan kepastian berupa janji terkait pencairan insentif ke rekening para penerima insentif, kadang ada keterlambatan kadang juga tidak ada transaksi pencairan disebabkan adanya pengurangan masalah anggaran keuangan disemua OPD Kabupaten Sidenreng Rappang sehingga sering ada anggapan dari penerima yang menyudutkan pemerintah daerah apabila ada keterlambatan pencairan dana insentif bahkan tidak ada pencairan sama sekali.

d. *Responsiviness (Daya Tanggap/ Respon)*

Daya Tanggap termasuk dalam kemampuan dan kesediaan petugas pemberi layanan dalam membantu penerima layanan, merespon dengan cepat permintaan mereka Tjiptono dalam (Gunawan, 2019). Tiap petugas layanan wajib memahami bentuk-bentuk pada pelayanan, dan harus mengutamakan aspek-aspek layanan yang tentunya akan mempengaruhi perilaku tiap orang yang mendapatkan pelayanan, untuk itu diperlukan kemampuan berupa sikap daya tanggap petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait berbagai hal untuk pelayanan yang tidak mereka ketahui. Dan tentu saja hal ini

memerlukan suatu penjelasan yang mendetail, bijaksana, mengarahkan dan membujuk mereka untuk dapat menyikapi bagaimana mekanisme dan prosedur kerja yang berlaku pada tiap organisasi, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan akan mendapat respon positif masyarakat sebagai penerima layanan.

Pengukuran daya tanggap terhadap pelayanan, dimana kemampuan petugas untuk membantu penerima insentif secara cepat dalam mengatasi berbagai keluhan yang diajukan oleh penerima insentif, sayangnya diruangan bagian kesra itu tidak terdapat kotak untuk memasukkan saran maupun kritik. Karena bagian kesra itu merupakan bagian dari Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang yang sebetulnya tidak secara langsung memberikan pelayanan seperti beberapa OPD yang memang didesain khusus memiliki ruang untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hanya karena bagian kesra itu bergerak dalam bidang keagamaan dan salah satu bentuk perhatian pemerintah daerah terhadap pembinaan masyarakat dibidang keagamaan dalam memberikan kesejahteraan berupa insentif kepada Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an sehingga bentuk pelayanan publik yang ada dibagian kesra itu tidaklah meluas seperti instansi pelayanan publik pada umumnya. Sehingga untuk dimensi tanggap ini dianggap baik dalam menanggapi atau merespon dengan cepat setiap keluhan-keluhan dari penerima insentif dengan memberikan informasi lebih detail dan transparan dalam menjelaskan kepada penerima insentif.

e. Jaminan (*Assurance*)

Adapun menurut Fandy Tjiptono dalam (Rianti, 2019) mengemukakan bahwa Assurance atau jaminan kepada penerima layanan akan merasa aman dalam bertransaksi, kesopanan petugas layanan yang konsisten dan kemampuan petugas dalam menjawab setiap pertanyaan para penerima layanan sehingga mampu untuk membangun kepercayaan dan keyakinan penerima pelanggan. Selain itu assurance atau jaminan merupakan suatu kemampuan yang mencerminkan kesopanan dan disertai sikap yang mampu menanamkan rasa percaya dari petugas pelayanan kepada penerima layanan. Karena merupakan salah

satu indikator yang turut andil dalam menentukan baik tidaknya proses pelayanan.

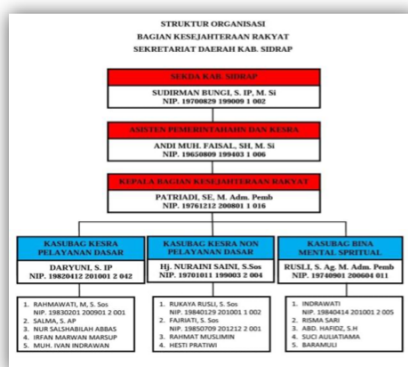
Namun hasil yang ditunjukkan pada dimensi *Assurance* ini kurang memuaskan bagi para penerima layanan. Dimana pada dimensi ini harusnya mampu meyakinkan dan membangun rasa percaya dalam diri penerima insentif pada saat melakukan pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Sebenarnya dalam dimensi ini bisa dikatakan kurangnya interaksi dalam hal komunikasi antara kedua belah pihak. Ini terjadi karena adanya beberapa hal yakni diantaranya adalah pertama, petugas yang kurang berpotensi. Petugas yang memberikan pelayanan kurang ramah sehingga kadang menciptakan kesan buruk bagi penerima saat pertama kali datang berkunjung di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat. Kedua, sikap keterbukaan pada setiap pelayanan. Pelayanan di Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat dimana para penerima wajib memberikan nomor telepon untuk menyakinkan apabila pencairan dana yang ditransfer mengalami kegagalan, seperti rekening terblokir atau dana tidak bisa ditransfer karena isi saldo tidak mencukupi akan tetapi terkadang penerima layanan telah mengganti nomor telepon tanpa memberikan informasi kepada petugas penerima layanan, dan yang terakhir adalah keamanan dalam setiap penerima insentif yang berkasnya bermasalah, ada yang telah meninggal dunia tapi dari pihak keluarga tidak memberikan informasi, sehingga otomatis insentif yang cair, akan terus terdebit pada rekening yang bersangkutan, dalam artian dana yang ditransfer mengendap direkening yang bersangkutan dan kadang itu terjadi dalam waktu yang sangat lama. oleh karena itu hal banyak hal yang kurang memuaskan dalam dimensi ini.

Dari pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan penerima insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an secara keseluruhan menunjukkan dimana dimensi yang dominan mendapatkan respon positif dari penerima insentif terdapat pada Reability atau Dimensi Kehandalan dan Dimensi Responsiviness atau Daya Tanggap sedangkan indikatornya masih perlu dibenahi dan ditingkatkan adalah Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*), Dimensi Empati

(Empathy) dan Dimensi Jaminan (Assurance).

2. Struktur Organisasi

Faktor yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi terselenggaranya proses kualitas pelayanan publik pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang adalah dengan adanya struktur organisasi yang merupakan susunan yang terdiri atas bagian-bagian yang tugas dan fungsinya saling berkaitan dan memiliki kewenangan, tanggung jawab pada pemberian pelayanan publik. Idealnya suatu struktur organisasi pada saat ini adalah struktur yang tidak memiliki banyak rantai pada birokrasi namun mencakup banyak fungsi. Seperti bagan struktur dibawah ini:



3. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing juga merupakan faktor penting dalam menunjang terselenggaranya kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. artinya ujung tombak suatu pemberian pelayanan ada pada petugas layanan. Kemampuan untuk kerjasama dengan tim sangat kompak antara atasan dengan bawahan akan selalu tercipta dengan baik. Bawahan bilamana sewaktu-waktu meminta saran dari atasan jika merasa bingung dalam memutuskan persoalan yang kerap terjadi dalam hal pemberian pelayanan kepada penerima insentif. Olehnya itu setiap organisasi dituntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil dari kegiatan yang dilaksanakan

secara berkala, dan setiap petugas layanan dituntut agar mampu mengembangkan potensi yang dimilikinya sehingga kedepannya akan mampu menyesuaikan diri disetiap perubahan yang terjadi pada organisasi tersebut. Transformasi dalam organisasi semata-mata memiliki tujuan untuk dapat melakukan pembenahan terhadap kekurangan pada pelayanan dan merespon keluhan dari masyarakat, disitulah letak fungsi seorang petugas pemberian layanan yang harus selalu tanggap disetiap perubahan yang terjadi pada organisasi.

D. KESIMPULAN

Hasil dari analisis data serta informasi yang didapatkan sebagaimana yang telah diuraikan pada pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Untuk dimensi bukti langsung kurang berkualitas dalam hal pemberian pelayanan, baik dari segi penampilan ataupun sarana prasarana untuk menunjang proses penyelenggaraan pelayanan dianggap banyak mendapat respon kurang memuaskan dari beberapa indikator yang dijadikan ukuran dalam penelitian ini.
2. Untuk dimensi Empati, sikap kepedulian petugas layanan dinilai belum sepenuhnya berkualitas karena petugas pemberi layanan belum sepenuhnya merespon dan memperlihatkan sikap peduli kepada penerima insentif ini terbukti adanya sikap diskriminatif dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
3. Pada dimensi keandalan, bisa dinilai berkualitas karena dianggap petugas layanan mampu dan konsisten dalam melaksanakan dan menyesuaikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh penerima insentif.
4. Untuk dimensi Daya Tanggap, cukup berkualitas karena petugas layanan mampu merespon dengan cepat terkait dengan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh penerima insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an.
5. Pada dimensi Jaminan, pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an kurang berkualitas, malah dimensi ini paling dirasa adalah hal yang rumit, baik dari petugas layanan maupun penerima layanan karena seakan- akan tiap waktu selalu ada masalah yang bisa saja memunculkan perkara yang rumit

hanya karena kedua belah pihak kurang komunikasi terkait masalah penanganan kelengkapan berkas.

Pemerintah yang berfungsi sebagai penyedia pada pelayanan publik sangat dibutuhkan dan harus dapat memberikan pelayanan yang optimal demi peningkatan proses terselenggaranya pelayanan publik selain itu adanya faktor kepuasan dari masyarakat merupakan penentu keberhasilan atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Dan tentunya dengan adanya lima dimensi dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik tersebut diatas merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pemberian insentif Muballigh dan Pembina Tahfidz Qur'an pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

E. REFERENSI

- Ahmad, J. (2013). Local Government Bureaucracy and Implementation of Total Quality Management in Education Services Free In South Sulawesi Province. *Public Policy and Administration Research*, 3(8), 109–117.
- Ahyani, D. A. dan L. N. (2016). Pengaruh CBT (Cognitive Behaviour Therapy Terhadap Nurani Pada Remaja Dengan Perilaku Agresif). *Intuisi Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1), 1–5.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Drs. Mubarak, M. Si & Dr. Nanang suparman, M. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer* (I, Des). Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Gunawan, I. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap

Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Simplex*, 2(April), 33–40. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/329/222>

- Hardani, S. Pd., M. Si., D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A. Md. (Ed.); Cetakan I, Issue March). CV. Pustaka Ilmu.
- Jayanti, N. D. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 1–9.
- Muliani. (2020). Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(2), 132–138. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i2.244>
- Mulyawan, D. R. (2016). *Buku Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Cetakan I.). UNPAD PRESS.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Rianti, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Rohayatin, T. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Sri Maulidiah, S. Sos, M. S. (2014). *Pelayanan Publik* (M. S. Dr. H. RahyunirRauf (Ed.); I, Cet. I). bandung, CV. Indra Prahasta, 2014.