

KUALITAS PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA) PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK (DPPPA) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Mariatul Hasanah¹, Irza Setiawan², Reno Affrian³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: mariatulhsnh79@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini menyelidiki kualitas pelayanan PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang menghadapi banyak tantangan. Hal tersebut termasuk fasilitas yang tidak memadai, tidak ada ruang konseling khusus, ruang tunggu yang sangat terbatas, kurangnya informasi tentang persyaratan yang jelas, dan sedikit karyawan. Metode kualitatif dipakai dalam penelitian ini, yang melibatkan observasi, wawancara, dan juga dokumentasi dengan sebelas informan. Selain itu, kredibilitas mereka diuji melalui membercheck dan penggunaan bahan referensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan PUSPAGA secara umum punya kualitas yang cukup baik. Pelayanan sesuai dengan prosedur standar operasional (SOP), prosedur mudah dipahami, biaya gratis, dan pegawai menunjukkan keramahan dan perhatian kepada masyarakat. Akan tetapi, ada kekurangan seperti fasilitas kurang memadai, pengawasan pimpinan yang buruk, dan pendampingan kepala bidang yang perlu ditingkatkan agar meningkatkan pelayanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti ruang konseling yang tidak cukup, kurangnya dana untuk meningkatkan fasilitas, dan keterbatasan jumlah karyawan. Untuk meningkatkan layanan, Kepala Dinas diharapkan bisa meningkatkan fasilitas, menambah jumlah pegawai, dan mendukung pelatihan staf. Pegawai juga diharapkan agar meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan, sementara masyarakat diminta untuk bersabar dan memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dinas, Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

This study investigated the quality of PUSPAGA DPPPA services in Hulu Sungai Utara Regency, which face many challenges. These include inadequate facilities, no special counseling room, very limited waiting room, lack information on clear requirements, and few employees. Qualitative methods were used in this study, involving observation, interviews, and documentation with eleven informants. In addition, their credibility was tested through member checks and the use of reference materials. The results showed that PUSPAGA services generally have quite good quality. Services are in accordance with standard operating procedures (SOPs), procedures are easy to understand, free of charge, and employees show friendliness and attention to the community. However, there are shortcomings such as inadequate facilities, poor leadership supervision, and assistance from the head of the division that need to be improved to improve services. The quality of service is influenced by several things, such as inadequate counseling rooms, lack of funds to improve facilities, and limited number of employees. To improve services, the Head of the Office is expected to improve facilities, increase the number employees, and support staff training. Employees are also expected to improve their performance in providing services, while community is asked to be patient and provide input to improve the quality of services.

Keywords: Service Quality, Service, Hulu Sungai Utara

PENDAHULUAN

Penyelenggara pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat dari UUD 1945, pemerintah pusat membagikan kewenangan kepada pemerintah daerah agar mengatur sendiri urusan pemerintahannya. Upaya menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat, daerah melakukan strategi dengan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Pelayanan publik ialah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dari penyelenggara negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang ataupun masyarakat mempunyai kepentingan organisasi sesuai bersama aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan harus memiliki standar pelayanan publik dan dipublikasikan untuk jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip profesionalisme, dan juga etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, serta keadilan untuk semua penerima layanan. Pelayanan baik kepada masyarakat harus di dukung oleh pegawai kompeten, handal, mampu memahami dan juga melaksanakan tugas sesuai dengan bidang tanggung jawab telah diberikan. Selain itu mereka tentu memiliki komitmen dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan ke masyarakat.

Keberadaan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) merupakan sebuah langkah yang diambil oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPA) Kabupaten HSU agar meningkatkan kualitas kehidupan keluarga. PUSPAGA menyajikan berbagai program dan layanan yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat, Beberapa jenis layanan yang ada di PUSAGA antara lain:

1. Konsultasi

Konsultasi di PUSPAGA ialah proses interaksi antara konselor atau fasilitator kompeten dengan individu, keluarga, atau kelompok yang membutuhkan bantuan ataupun informasi terkait masalah yang sedang dihadapi.

2. Konseling Pra-Pernikahan

Konseling pra-pernikahan yang ada di PUSPAGA ialah program yang dirancang agar membantu pasangan yang sedang merencanakan pernikahan agar mempersiapkan diri secara emosional, mental, dan juga sosial sebelum menikah.

3. Konseling Permasalahan Rumah Tangga

Konseling Permasalahan Keluarga yang ada di PUSPAGA ialah layanan yang ditunjukkan agar membantu pasangan suami istri yang menghadapi berbagai permasalahan dalam rumah tangga seperti konflik komunikasi, perbedaan hak asuh anak, masalah keuangan ataupun isu rumah tangga lainnya.

4. Konseling Permasalahan Keluarga

Konseling Permasalahan Keluarga di PUSPAGA ialah layanan yang ditunjukkan agar membantu keluarga menghadapi masalah dalam hubungan antar keluarga.

5. Konseling Permasalahan Anak

Konseling permasalahan anak di PUSPAGA ialah layanan bantuan profesional yang diberikan kepada anak-anak telah mengalami berbagai bentuk kekerasan, eksploitasi, atau pengabaian.

6. Psikoedukasi Tumbuh Kembang dan Pengasuhan Anak

Psikoedukasi tentang Tumbuh Kembang dan pengasuhan Anak di PUSPAGA ialah layanan yang memberikan informasi dan juga edukasi tentang tumbuh kembang anak yang sehat serta teknik pengasuhan efektif kepada orang tua.

Demi mencapai target peningkatan kualitas kehidupan sampai keluarga sejahtera yang lebih perlu adanya pelayanan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara itu sendiri. Namun begitu pada fakta pada lapangan, penyelenggara pelayanan oleh PUSPAGA seolah belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, sehingga penyebab rendahnya kualitas pelayanan tersebut sebagai contoh adanya keterbatasan sumber daya manusia ataupun pegawai yang tidak cukup jumlahnya, dan Adapun ruang tunggu di PUSPAGA kurang memadai membuat klien yang

datang merasa tidak nyaman karena ada yang menunggu sambil berdiri, hal tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, serta dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti telah lakukan, pada Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (Dpppa) Kabupaten HSU ditemukan beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanannya, ialah berikut:

1. Kurangnya sarana kantor yang disediakan seperti dimana ruang konseling khusus belum ada dimana ruang agar konseling masih tergabung satu ruangan dengan ruang kerja pegawai, dan ruang tunggu kurang nyaman, karena kursi tempat duduk kurang memadai, dimana hanya tersedia satu set kursi Panjang yang hanya muat 4-5 orang, sedangkan kenyataannya orang datang bisa lebih dari lima orang. Hingga, akhirnya ada yang sambil berdiri menunggu giliran untuk dilayani oleh pihak PUPAGA.
2. Kurangnya ketanggapan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan atau informasi mengenai persyaratan apa yang harus dibawa, kurangnya informasi diberikan pihak PUSPAGA mengenai persyaratan sehingga secara tidak langsung bisa menghambat proses pelayanan.
3. Kurangnya pegawai atau sumber daya manusia dalam bidang puspaga, dimana hanya terdapat dua pegawai saja yaitu konselor dan admin. Layanannya ada di dalam ruangan, ada juga turun ke desa dan kadang menghadiri undangan menjadi narasumber jadi tidak bisa standby pada kantor, apabila ada klien yang ingin konsul maka harus menghubungi admin puspaga terlebih dahulu agar atur jadwal pertemuan, karena kadang-kadang ada klien yang langsung datang ke puspaga tetapi pegawai puspaga ada kegiatan diluar.

Berdasarkan latar belakang telah dijelaskan pada uraian sebelumnya, peneliti merasa tertarik melakukan penelitian mendalam melalui penelitian berjudul **“Kualitas Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (Dpppa) Kabupaten Hulu Sungai Utara”** dengan fokus penelitian yang lebih terarah agar mencegah interpretasi yang terlalu luas tentang topik yang dibahas, tujuan utama penelitian ini ialah bisa memperjelas dan membatasi lingkup masalah yang akan dibahas. Dengan demikian, diskusi dapat lebih fokus dan tidak menyimpang dari inti masalah. Selain itu, pembatasan ini juga bertujuan agar memastikan bahwa analisis yang dilakukan tetap relevan serta mendalam dan dapat menghasilkan solusi atau kesimpulan yang tepat tentang masalah yang dihadapi.

Peneliti memfokuskan penelitian pada “Teori kualitas pelayanan menurut Rahmayanty diantaranya ialah regulasi layanan, fasilitas-fasilitas lainnya, peranan tim pengarah, mudah, murah, cepat dan manfaat dan membudayakan pemberian layanan yang baik (Hayat, 2017)”

Rumusan masalah jadi fokus utama pada penelitian ini ialah bagaimana kualitas Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara? dan apa faktor penghambat kualitas pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kabupaten Hulu Sungai Utara? serta bagaimana upaya menghadapi faktor penghambat kualitas pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kabupaten Hulu Sungai Utara?

Tujuan penelitian ialah agar mengetahui kualitas pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mengetahui apa faktor penghambat dan bagaimana upaya dalam menghadapi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pada Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE

Penelitian kali ini memakai pendekatan deskriptif bersama metode kualitatif “Menurut Sugiyono dalam Pasalong (2013:161) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya ialah eksperimen, dimana peneliti ialah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Pasolong, 2013)”

“Menurut Nazir (2014:26), penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, yaitu peneliti bertindak sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dan generalisasi (Nazir, 2014)” Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian bertujuan agar mengeksplorasi secara detail informasi yang diperoleh dari data yang didapatkan pada lapangan, dengan cara menyusun penjelasan yang mendalam dan juga sistematis mengenai mengapa sebuah fenomena tertentu terjadi dan alasan-alasan mendasarinya.

Dalam penelitian ini, Peneliti mengadopsi metode penelitian deskriptif kualitatif. “Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2020:29) merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. (Sugiyono, 2020)” Penelitian jenis deskriptif merupakan pendekatan yang bisa digunakan agar menggambarkan suatu fenomena atau objek penelitian secara rinci. Pendekatan ini dapat memakai beberapa metode, seperti survei, observasi, wawancara, ataupun studi kasus.

Penelitian deskriptif tidak saja berfokus pada atau menitikberatkan analisis hubungan sebab-akibat (kausalitas), melainkan bertujuan agar memberikan peluang dan juga kemungkinan kepada peneliti agar mampu lebih luas dan mendalam dalam mengkaji sebuah objek yang sedang diteliti. Hal tersebut diterapkan dalam penelitian terkait “Kualitas Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (Dpppa) Kabupaten Hulu Sungai Utara”

Penelitian kali ini memakai data dan sumber data, yaitu data primer “Menurut Sugiyono (2020), data primer ialah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diberikan secara langsung kepada pengumpul data. Data primer mencakup teks hasil wawancara yang didapat melalui interaksi langsung dengan informan yang menjadi sampel dalam penelitian. Data ini dapat direkam atau dicatat oleh peneliti selama proses wawancara. (Sugiyono, 2020)”, sedangkan data sekunder “Menurut Sugiyono (2020), data sekunder ialah data yang tidak diperoleh langsung dari sumbernya, melainkan melalui perantara atau dokumen. Dokumen ini mencakup catatan berbagai peristiwa atau kondisi masa lalu yang memiliki nilai atau relevansi penting dan dapat berfungsi sebagai data tambahan dalam penelitian. Sumber data sekunder dapat meliputi arsip, makalah, jurnal ilmiah, internet, serta buku yang berkaitan dengan topik penelitian. (Sugiyono, 2020)”

“Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020), sumber data ialah informasi yang berbentuk kata-kata atau gambar, bukan angka. Setelah data dikumpulkan, proses analisis dilakukan dan kemudian data tersebut dideskripsikan untuk memudahkan pemahaman orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran, menjelaskan, dan menafsirkan kondisi yang ada secara jelas (Sugiyono, 2020)”.

Sumber data yang di pilih secara *purposive* ialah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa diharapkan sehingga memudahkan peneliti mendalami objek ataupun suatu informasi yang di dapatkan.

Pada penelitian ini yang menjadi sebagai informan kunci ialah Staf yang terlibat di Bidang Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA), sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan juga beberapa masyarakat sedang melakukan pelayanan. Adapun Informan terdiri dari yaitu:

Tabel 1.
Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	H. Hermani Johan,SKM,MAP,MM,Kes	Kepala Dinas	1 Orang
2	Nurul Husna, S.KM	PLT. Kepala Bidang KHPK	1 Orang
3	Jannatun Nisa, S.Psi	Konselor PUSPAGA	1 Orang
4	Milawati, S.Sos	Petugas Pembantu Adm.Data Informasi dan Pelaporan Bid. PUSPAGA	7 Orang
5	Yuliana Santi	Masyarakat	1 Orang
6	Naila Amalia	Masyarakat	1 Orang
7	Puji Nor Fitri	Masyarakat	1 Orang
8	Nopita sari	Masyarakat	1 Orang
9	Srijayanti	Masyarakat	1 Orang
10	Saidatul Asiah	Masyarakat	1 Orang
11	Alisya Zahra	Masyarakat	1 Orang
Jumlah Informan			11 Orang

“Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2020) ialah penjelasan rinci mengenai bagaimana suatu variabel atau konsep diukur atau dioperasionalkan dalam konteks penelitian tertentu. Definisi operasional memberikan panduan konkret tentang cara mengukur atau mengamati variabel-variabel penelitian sehingga memungkinkan penelitian menjadi lebih terukur, jelas, dan dapat diulang (Sugiyono, 2020)” adapun desain operasional penelitian kali ini, seperti berikut:

Tabel 2.
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Regulasi Layanan (<i>Service Regulation</i>)	1. SOP 2. Aturan dan Sistem Pelayanan
	Fasilitas-Fasilitas Lainnya (<i>Service Facilities</i>)	1. Sarana Prasarana yang Mendukung 2. Tempat Informasi

Publik Rahmayanti dalam Hayat (2017:17-19)	Peranan Tim Pengarah (<i>Advisory Team</i>)	2. Pendamping Penyelenggara Pelayanan
	Mudah, Murah, Cepat Dan Manfaat (<i>Simple, Cheap, Fast, And Benefit</i>).	1. Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit 2. Biaya Pelayanan Murah 3. Waktu Pelayanan Cepat
	Membudayakan Pemberian Pelayanan Yang Baik	1. Keramahan dan Sopan Santun 2. Perhatian Pegawai

A. Teknik Pengumpulan Data

“Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam proses penelitian, karena inti dari penelitian ialah memperoleh data. Jika peneliti tidak memahami cara yang tepat untuk mengumpulkan data, maka data yang diperoleh kemungkinan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017)”

1. Observasi

“Menurut Nasution dalam Sugiyono (2013:226) menyatakan bahwa, observasi ialah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang canggih, sehingga benda-benda yang sangata kecil (proton dan elektron) mapun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat di observasi dengan jelas (Sugiyono, 2013)”

2. Wawancara

“Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik ini melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan responden untuk menggali informasi lebih dalam mengenai topik yang diteliti. Wawancara bisa bersifat terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tingkat fleksibilitas dan kedalaman informasi yang diperlukan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data kualitatif melalui pertanyaan terbuka dan interaksi langsung dengan sumber data. (Sugiyono, 2020)”

3. Dokumentasi

“Menurut Sugiyono (2013:240) mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2013)”

B. Teknik Analisis Data

“Menurut Sugiyono (2013:245) analisis data kualitatif ialah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis dapat diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori. (Sugiyono, 2013)”

“Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) dalam Analisis data kualitatif terdapat tiga alur Kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verification*

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*),

Kondensasi data yang merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*),

Penyajian data ialah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-koritigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan "final" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan pengambilan yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tenggat waktu yang perlu di penuhi. (Miles, 2014)”

C. Uji Kredibilita Data

“Menurut Sugiyono (2013:270-277) Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah di cek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini ialah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, didalam penelitian ini digunakan bahan referensi seperti foto-foto dan dokumen-dokumen yang tersedia.

4. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck ialah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* ialah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut valid. Sehingga semakin kredibel/dipercaya. (Sugiyono, 2013)”

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Regulasi Layanan (*Service Regulation*)

a. SOP (Standar Operasional Prosedur)

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan di PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum sudah cukup baik sesuai SOP yang ada. Namun, SOP yang ada tidak tersedia di tempat informasi, hingga masyarakat secara langsung tidak mengetahui prosedur pelayanan dengan jelas. Standar Operasional Prosedur nan jelas dan terperinci penting agar pelayanan bisa berjalan efektif dan mencapai tujuan yang diinginkan di PUSPAGA.

b. Aturan dan Sistem Pelayanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan dan sistem yang ada. Hal tersebut terlihat dari penerapan aturan dilakukan oleh pegawai dan masyarakat, seperti antrean yang tertib sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2. Fasilitas-Fasilitas Lainnya (*Service Facilities*)

a. Sarana dan Prasarana Perkantoran

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, Peneliti menyimpulkan bahwa ruang pelayanan pada Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara belum memadai. Belum adanya ruang khusus bagi konseling atau konsultasi masalah pribadi serta keterbatasan kursi tunggu tidak mencukupi, membuat masyarakat merasa tidak nyaman karena harus duduk berdesak-desakan.

b. Tempat Informasi

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, Peneliti menyimpulkan bahwa tempat informasi di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Masyarakat telah menerima rekomendasi dari Kepala Desa dan Kantor Urusan Agama (KUA), serta terdapat spanduk dan juga baliho yang terpajang sebagai informasi.

3. Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*)

a. Pimpinan Organisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pengawasan pimpinan organisasi terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kurangnya pengawasan langsung kepala dinas terhadap pekerjaan pegawai, seperti monitoring rutin ketika jam kerja, yang harusnya bisa memastikan pegawai memberikan pelayanan terbaik agar mencapai kepuasan masyarakat.

b. Pendamping Penyelenggara Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pendamping penyelenggaraan pelayanan, yaitu kepala bidang kualitas hidup perempuan dan juga keluarga, masih cukup baik. Namun, kepala bidang kurang memberikan arahan dan kontrol yang maksimal penyelenggaraan pelayanan, yang seharusnya bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Mudah, Murah, Cepat dan Manfaat (*Simple ,Cheap, Fast, and Benefit*)

a. Pelayanan Tidak Berbelit-Belit

Berdasarkan wawancara dan observasi, bisa disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di PUSPAGA sudah baik, mudah dipahami oleh masyarakat. Namun, masih kurang informasi mengenai persyaratan ataupun berkas yang perlu dibawa.

b. Biaya Pelayanan Murah

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa aspek biaya pelayanan di PUSPAGA sudah baik, karena pelayanan diberikan kepada masyarakat tidak dikenakan biaya ataupun gratis.

c. Waktu Pelayanan Cepat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bisa disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan di Pusat pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) sudah cukup cepat dalam melakukan pelayanan.

5. Membudayakan Pemberian Pelayanan Yang Baik

a. Keramahan dan Sopan Santun

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sikap ramah dan juga sopan santun pegawai di PUSPAGA DPPPA sudah baik, yang menciptakan kepuasan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

b. Perhatian Pegawai

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sikap perhatian pegawai di PUSPAGA DPPPA sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung

a. Penataan Sarana Fisik Ruang Perkantoran

Berdasarkan wawancara dan observasi, Peneliti menyimpulkan bahwa terkait sarana fisik perkantoran di PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah ada rencana agar mengadakan ruang konseling khusus di dalam ruangan PUSPAGA.

b. Mengusulkan Dana Anggaran

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Peneliti menyimpulkan bahwa terkait kursi di ruang tunggu di PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah ada rencana agar menambah kursi pada ruang tunggu PUSPAGA.

c. Penambahan Pegawai atau Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Peneliti menyimpulkan bahwa terkait kekurangan kursi di ruang tunggu PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah ada upaya dengan penambahan pegawai pada Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA).

2. Faktor Penghambat

a. Ruang Khusus Untuk Konseling Yang Tidak Memadai

Berdasarkan wawancara dan observasi, Peneliti menyimpulkan bahwa penambahan ruang konseling khusus di PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara terhambat oleh keterbatasan luas bangunan gedung perkantoran tidak memadai.

b. Minimnya Dana Yang Disediakan Untuk Menambah Fasilitas

Berdasarkan wawancara dan observasi, Peneliti menyimpulkan bahwa kurangnya kursi di ruang tunggu PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara disebabkan oleh keterbatasan dana, sehingga tidak dapat menambah kursi pada ruang tunggu.

c. Kurangnya Kuantitas Sumber Daya Manusia (Pegawai)

Berdasarkan wawancara dan observasi, Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara terhambat oleh kurangnya kuantitas SDM, hingga pelayanan diberikan belum optimal.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, terlihat dari SOP yang diterapkan meski belum ada informasi tentangnya, serta aturan dan sistem pelayanan sudah diterapkan dengan baik. Tempat informasi sudah memadai dengan adanya rekomendasi dari Kepala Desa dan KUA, serta spanduk dan baliho. Prosedur pelayanan mudah dipahami, biaya pelayanan gratis, waktu pelayanan cepat, dan juga pegawai ramah serta perhatian. Namun, ada kekurangan seperti belum adanya ruang konseling khusus, kurangnya kursi tunggu, serta pengawasan pimpinan dan pendampingan kepala bidang yang perlu ditingkatkan.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di PUSPAGA DPPPA Kabupaten Hulu Sungai Utara ialah kekurangan ruang konseling, minimnya dana agar fasilitas, dan kurangnya jumlah pegawai, yang menghambat pelayanan optimal. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi. Hal tersebut meliputi perbaikan sarana fisik kantor, pengusulan anggaran untuk menambah kursi tunggu, dan juga penambahan jumlah pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Harbani Pasolong (2019) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo.

Nazir, Moh (2014) *Metode Penelitian*, Bogor, Ghalia Indonesia.

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani (2013) *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta