

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pemerintahan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pentingnya pelayanan publik semakin dirasakan seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, efisien, dan berkualitas.

Prinsip dasar pelayanan publik tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Maka dari itu, dalam hal ini pihak Dinas Sosial Kota Bandung perlu memberikan pelayanan publik yang baik terkait aspek Kualitas Pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Permasalahan kesejahteraan sosial merupakan isu penting dalam pembangunan nasional, terutama dalam konteks pengentasan kemiskinan dan perlindungan sosial. Salah satu instrumen penting dalam mendukung upaya tersebut adalah Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional

(DTSEN) yang digunakan sebagai dasar penentuan penerima bantuan sosial oleh pemerintah. Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan dalam pengelolaan DTKS kerap menjadi sorotan. Masalah seperti ketidakakuratan data, keterlambatan pembaruan, kurangnya transparansi, serta rendahnya partisipasi masyarakat menjadi tantangan yang menghambat efektivitas program bantuan sosial.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) merupakan pedoman penting dalam mewujudkan tata kelola data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar penyaluran bantuan sosial dan perumusan kebijakan kesejahteraan. Regulasi ini mengatur secara sistematis tahapan pengelolaan DTKS, mulai dari perencanaan, pengumpulan, verifikasi dan validasi, penetapan, hingga pemutakhiran data. Proses ini menekankan prinsip partisipatif, keterbukaan, dan akuntabilitas, di mana masyarakat memiliki hak untuk terlibat langsung melalui musyawarah desa/kelurahan. Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran data sebelum diusulkan ke Kementerian Sosial sebagai penentu akhir. Dengan demikian, Permensos ini menjadi instrumen yang strategis dalam memastikan bahwa bantuan sosial tepat sasaran dan program penanggulangan kemiskinan dapat berjalan secara efisien dan berkeadilan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan dalam konteks ini mengacu pada sejauh mana organisasi dan institusi memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan melibatkan aspek responsibilitas, keramahan, kecepatan, keakuratan dan kemampuan untuk memecahkan masalah. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melibatkan evaluasi terus menerus, pelatihan, dan umpan balik. Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun loyalitas, dan meningkatkan reputasi suatu institusi.

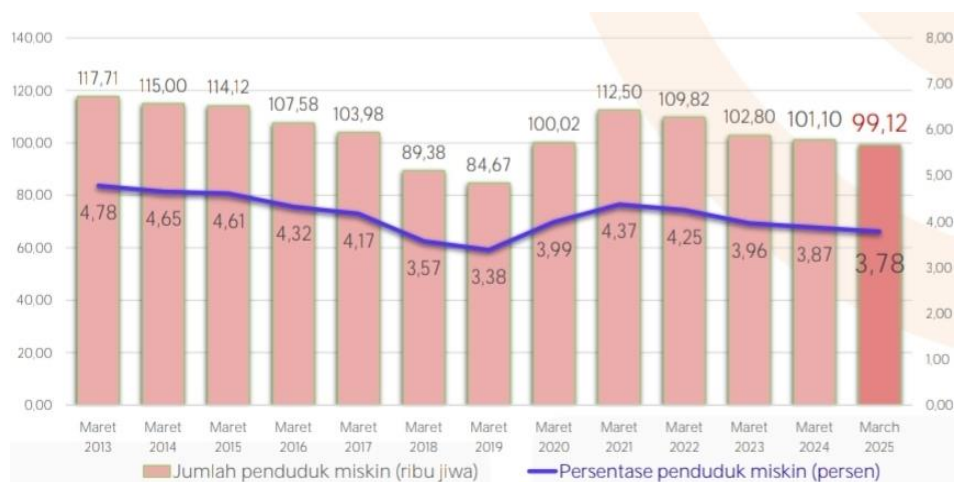
Responsivitas dan kemudahan akses merupakan poin penting dalam pelayanan kemampuan merespon cepat dan memberikan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses membantu menghindari kebingungan serta kepercayaan masyarakat. Selain aspek fungsional, aspek emosional juga sangat diperlukan. Empati dan komunikasi yang efektif membuat masyarakat merasa dihargai. Penanganan yang baik terhadap permasalahan juga dapat mencerminkan komitmen terhadap kualitas pelayanan.

Pelayanan yang superior bukan hanya tentang fungsi produk atau layanan semata, tetapi juga tentang respon cepat, kemudahan akses, empati, komunikasi yang baik, dan penanganan keluhan yang cepat. Pelayanan yang baik juga mampu memberikan kualitas pelayanan yang unggul akan

membangun hubungan kuat dengan masyarakat, mendapatkan rekomendasi, dan memperkuat citra positif.

Pelayanan DTSEN yang berkualitas akan menciptakan kepercayaan masyarakat, kepuasan, dan peningkatan partisipasi, sehingga data yang dihimpun akan lebih valid dan berdampak langsung terhadap keberhasilan program bantuan sosial. Namun, di lapangan, masih sering ditemukan berbagai masalah seperti ketidaksesuaian data dengan kondisi fakta di lapangan, kurangnya daya tanggap petugas terhadap pengaduan atau pengajuan pembaruan data dan kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang memadai. Situasi ini memunculkan dugaan bahwa Pengelolaan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) di Dinas Sosial Kota Bandung masih belum optimal.

**Laudon et al., 2017** Kualitas data ditentukan oleh enam dimensi utama, yaitu akurasi, kelengkapan, konsisten, ketepatan waktu, keabsahan, dan keandalan. Keenam indikator ini saling berkaitan dan menjadi landasan penting dalam memastikan bahwa data dapat digunakan secara efektif untuk pengambilan keputusan dan peningkatan pelayanan publik sebagai serta pendekatan yang tepat untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut.



**Gambar 1. 1 Jumlah Dan Presentase Penduduk Miskin Di Kota Bandung Periode Maret 2012- Maret 2025**

*Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandung*

Tingkat kesesuaian antara data yang tersedia dalam DTSEN dengan kondisi nyata masyarakat merupakan aspek penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik. Data yang akurat akan menghasilkan pelayanan yang tepat sasaran, sedangkan data yang tidak akurat berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penyaluran bantuan sosial.

Kelengkapan data menunjukkan terpenuhinya seluruh unsur informasi yang diperlukan dalam menilai kondisi sosial ekonomi masyarakat. Keterbatasan data dapat menyebabkan proses pengambilan keputusan menjadi kurang optimal serta berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam pelayanan.

Konsistensi data berkaitan dengan kesesuaian data antar sistem dan antar tingkat pemerintahan. Data yang konsisten tidak saling bertentangan dan dapat dipertanggungjawabkan, sedangkan ketidaksesuaian data

berpotensi menghambat koordinasi, pengambilan keputusan, serta menurunkan kualitas pelayanan publik.

Ketepatan waktu menunjukkan sejauh mana data yang digunakan telah diperbarui sesuai dengan kondisi terkini. Data yang tidak mutakhir dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang responsif terhadap perubahan kondisi masyarakat.

Keabsahan data mengacu pada kesesuaian antara data yang tersedia dengan kebutuhan pelayanan. Data yang tidak relevan dapat mengurangi ketepatan dalam penyusunan kebijakan maupun pelaksanaan pelayanan sosial.

Pada penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan data umumnya masih berfokus pada Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Sosial (DTSEN), baik dari aspek akurasi data, proses pendataan, maupun ketepatan sasaran dalam pengusulan data dan pembaharuan data. Namun demikian kualitas pelayanan pada implementasi Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) masih relatif terbatas, dan belum mengkaji secara komprehensif, terutama pada tingkat pemerintah daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dengan menganalisis kualitas pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Di Dinas Sosial Kota Bandung secara menyeluruh dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan data, serta mengkaitkan antara proses pelayanan dengan kualitas data yang dihasilkan. Dengan

demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan *output* terhadap kualitas pelayanan data yang muktahir.

Sementara itu, keandalan data berkaitan dengan kemudahan dalam memperoleh dan menggunakan data oleh pihak yang berwenang. Keterbatasan akses terhadap data dapat menghambat proses pelayanan serta menurunkan efisiensi kerja.

Maka dari itu, penelitian ini akan memfokuskan analisis pada faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian data dengan kondisi fakta di lingkungan masyarakat, kurangnya daya tanggap petugas terhadap pengaduan atau pengajuan pembaruan data dan keterbatasan jumlah sumber daya manusia di Dinas Sosial Kota Bandung.

Dengan menganalisis faktor-faktor ini, diharapkan dapat ditemukan penyebab utama dari permasalahan ini, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih efektif dan efisien. Melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis data, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi aktual dari layanan yang ada, serta menyajikan rekomendasi untuk perbaikan dimasa mendatang.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan ke dalam usulan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Di Dinas Sosial Kota Bandung.”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan penentuan terhadap tujuan penelitian sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam melakukan penganalisaan yang sedang diteliti oleh peneliti. Fokus penelitian ini bersifat tentatif sesuai dengan berlangsungnya penelitian. Selain itu, fokus penelitian ini berkaitan dengan menganalisis Kualitas Pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Di Dinas Sosial Kota Bandung yang belum berjalan dengan optimal.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dipaparkan dengan memanfaatkan studi literatur, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana Kualitas Pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Di Dinas Sosial Kota Bandung?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan pada pembahasan sebelumnya. Adapun tujuan dari penelitian usulan seminar proposal ini, yaitu untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Di Dinas Sosial Kota Bandung.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa berguna dan dapat dijadikan sumbangan saran pemikiran, dan informasi, terhadap yang berkaitan dengan yang peneliti bahas yaitu untuk mengetahui bagaimana Pengelolaan Data

## Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bandung.

### 1. Kegunaan Akademis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian studi ilmu Administrasi Publik pada umumnya, sehingga dapat memperbanyak pengetahuan mengenai Pengelolaan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bandung.

### 2. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dalam wawasan keilmuan Administrasi Publik dan juga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademis.

### 3. Kegunaan Praktis

Dalam pelaksanaannya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk alternatif pemikiran atau pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat, serta sebagai bahan evaluasi terhadap persoalan-persoalan yang berkaitan dengan Kualitas Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) Di Dinas Sosial Kota Bandung. sehingga dalam pelaksanaan tugas dan fungsi akan menjadi efektif, efisien, dan komunikatif.

Penelitian oleh Tajul Ulum berorientasi ada efektivitas pengelolaan DTKS berbasis aplikasi *Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation (SIKS-NG)*, sedangkan Bella Fitriani membahas pengelolaan DTKS dalam konteks pelayanan publik secara umum dan Susilawati mengkaji pengelolaan DTKS dalam penyaluran bantuan sosial. Ketiga penelitian tersebut sama-sama memiliki fokus pada aspek pengelolaan data baik dari sistem proses administrasi maupun implementasinya dalam distribusi bantuan sosial. Namun belum secara spesifik mengkaji bagaimana kualitas pelayanan data itu sendiri diukur berdasarkan dimensi kualitas data seperti akurasi, kelengkapan, konsistensi, ketepatan waktu, keabsahan, dan keandalan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan peneliti berjudul “Kualitas Pelayanan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN) di Dinas Sosial Kota Bandung” menghadirkan kebaruan dengan berfokus pada kualitas pelayanan data bukan sekedar pengelolaannya. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji DTSEN yang merupakan pengembangan dari DTKS sehingga memiliki konteks kebijakan dan sistem yang lebih mutakhir. Dengan demikian *research gap* terletak pada pergeseran fokus dari pengelolaan data menuju kualitas pelayanan data berbasis dimensi kualitas, serta pada objek kajian yang lebih baru DTSEN dan lokasi penelitian yang berbeda yaitu, di Dinas Sosial Kota Bandung.