

MENINGKATKAN RESPONS BENCANA: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI SUKU DINAS SOSIAL JAKARTA SELATAN

Muh. Mashuri Masyhuda¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia,
24030600012@student.umj.ac.id

A. Fauzan Fadlan^{2*}

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia,
24030600007@student.umj.ac.id

**Corresponding author*

Nazifah Husainah³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia,
nazifah.husainah@umj.ac.id

Abstract

Background - The low quality of service in disaster management is caused by the lack of work skills training by service officers, limited communication and slow delivery of information to the public regarding disaster management and the ability of service officers in conveying information effectively in disaster situations. The ability of service officers to understand the work carried out from the formal education side can also support disaster management, while service officers from formal education are still low, especially those with Bachelor's degrees. In addition, the less friendly work attitude of service officers in providing services to the public is an important concern for the Agency. Therefore, service officers can make efforts to improve their abilities through these factors so that they can achieve an increase in the quality of service in the field of disaster management.

Aim - The purpose of this study is to conduct an analysis of the factors that influence the quality of services in disaster management at the Social Service Sub-dept. of South Jakarta Administrative City related to the skills, communication, education level and work attitude of service officers.

Design/Methodology/Approach - This study uses quantitative methods. Data sources from primary data and secondary data. Data collection techniques using questionnaire methods and interviews. The population in this study were 126 members of Tagana South Jakarta City using a simple random sampling method. Data analysis techniques were carried out through correlation tests, determination tests, hit t and F tests and multiple linear regression tests.

Findings - The results of the analysis show that the skill factor has a positive and significant effect on the quality of disaster management services at the South Jakarta City Social Service Sub-dept., the communication factor has a positive and insignificant effect on the quality of disaster management services at the South Jakarta City Social Service Sub-dept., the education level factor has a positive and significant effect on the quality of disaster management services at the South Jakarta City Social Service Sub-dept., the work attitude

Diterima : 22 April 2025

Direview : 7 Mei 2025

Direvisi : 31 Mei 2025

Disetujui : 7 Juni 2025



factor has a positive and significant effect on the quality of disaster management services at the South Jakarta City Social Service Sub-dept.

Implications - *This study emphasizes the importance of improving the quality of disaster management services influenced by skills, communication, education level and work attitude factors. Agencies are expected to provide capacity building to Tagana members, both from training related to work skills, communication, work attitudes and encouraging service officers to improve formal education, by considering the needs of agencies in implementing disaster management service programs in the community.*

Research Limitations - *The limitations of this study only include respondents who are Tagana members in the South Jakarta area. And the independent variables studied are only related to skills, communication, education level and work attitude while the dependent variable is service quality.*

Keywords: *Skills, Communication, Education Level, Work Attitude, Service Quality, Disaster Management.*

Abstrak

Latar Belakang - Rendahnya kualitas pelayanan pada penanganan bencana disebabkan oleh kurang terlatihnya keterampilan kerja oleh petugas layanan, komunikasi yang terbatas serta lambatnya penyampaian informasi kepada masyarakat terkait penanganan bencana dan kemampuan petugas layanan dalam hal menyampaikan informasi secara efektif di situasi bencana. Kemampuan petugas layanan dalam memahami pekerjaan yang dijalankan dari sisi pendidikan formal juga dapat mendukung dalam penanganan bencana, sedangkan petugas layanan dari pendidikan formal masih rendah terutama yang berpendidikan Sarjana. Selain itu sikap kerja yang kurang ramah petugas layanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat menjadi perhatian penting bagi Instansi. Maka, petugas layanan dapat melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan kemampuan diri melalui faktor-faktor tersebut sehingga dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan bidang penanganan bencana.

Tujuan - Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan terkait faktor keterampilan, komunikasi, tingkat pendidikan dan *work attitude* petugas layanan.

Desain/Metodologi/Pendekatan - Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Tagana Kota Jakarta Selatan sebanyak 126 orang dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Teknik analisis data dilakukan melalui uji korelasi, uji determinasi, hit t dan uji F serta uji regresi linier berganda.

Temuan - Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan, faktor komunikasi ternyata berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan, faktor tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan, faktor *work attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Implikasi - Pada penelitian ini menekankan pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan bidang penanganan bencana dengan dipengaruhi oleh faktor keterampilan, komunikasi, tingkat pendidikan dan *work attitude*. Instansi diharapkan dapat memberikan peningkatan kapasitas kepada anggota Tagana baik itu dari pelatihan terkait keterampilan kerja, komunikasi, sikap kerja maupun mendorong petugas

layanan untuk meningkatkan pendidikan formal, dengan memperhatikan kebutuhan instansi dalam melaksanakan program pelayanan penanganan bencana di masyarakat.

Batasan Penelitian - Adapun batasan pada penelitian ini hanya mencakup responden anggota Tagana di wilayah Jakarta Selatan. Dan variabel independen yang diteliti hanya terkait tentang keterampilan, komunikasi, tingkat pendidikan dan *work attitude* sedangkan variabel dependennya adalah kualitas pelayanan.

Kata kunci: Keterampilan, Komunikasi, Tingkat Pendidikan, *Work Attitude*, Kualitas Pelayanan, Penanganan Bencana.

PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan dalam organisasi adalah melakukan pelayanan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapat perhatian baik dari oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan itu sendiri. Dalam hal ini yang sangat berkaitan dengan pelayanan masyarakat adalah lembaga pemerintah yang bergerak dibidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi. Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah.

Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan menjalankan sejumlah program-program sesuai dengan arahan kepala dinas yang bertujuan memberikan pelayanan dalam meningkatkan keadilan sosial dengan mengentaskan kemiskinan, membangun kemandirian masyarakat prasejahtera, serta mendorong kesejahteraan, keadilan bagi penyandang disabilitas dan lansia yang berasal dari keluarga prasejahtera serta pemenuhan kebutuhan dasar bagi korban bencana di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Dalam konteks pelayanan publik adalah mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik (Mukhlisin, *et al.* 2018). Pada dasarnya, Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menanggulangi masalah yang ada di masyarakat. Pelayanan publik merupakan ranah tempat bergantung banyak pihak untuk menyelesaikan masalah publik secara

rasional dan dapat diterima oleh berbagai kelompok kepentingan yang terlibat, salah satu cara untuk melaksanakan pelayanan publik adalah melalui Kebijakan Publik. Kebijakan publik harus dikembangkan sebagai alat untuk mengedepankan perubahan di sektor publik, sehingga pergerakan reformasi di sektor publik dapat bergerak lebih cepat dari yang diusahakan oleh kebijakan publik sebelumnya (Altoni, et al. 2022:342).

Dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat Tagana Kota Jakarta Selatan sudah melaksanakan secara optimal berdasarkan arahan yang diberikan oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Selatan, namun demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat terkait penanganan bencana mengingat sering terjadinya bencana banjir dan kebakaran maka perlu ditingkatkannya berbagai aspek salah satunya adalah keterampilan anggota Tagana melalui peningkatan kapasitas dalam menghadapi kejadian bencana. Hal ini dapat dikatakan memiliki keterkaitan antara keterampilan kerja dengan kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian dari Usnaidi et al. (2022) mengatakan bahwa keterampilan kerja pegawai memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik, sedangkan menurut penelitian Usnaidi et al.

(2022) menyatakan bahwa Keterampilan pegawai memiliki pengaruh lebih kecil dibandingkan perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan.

Data tersaji pada gambar 1 dapat disimpulkan bahwa intensitas kejadian bencana di Kota Jakarta Selatan lebih banyak kejadian bencana banjir sepanjang tahun 2024 terdapat lima kejadian dengan jumlah terdampak sebanyak 975 orang dan 314 hunian terendam, sehingga kesiapan anggota Tagana dalam merespon bencana memerlukan keterampilan sebelum diterjunkan di masyarakat untuk memberikan pelayanan penanganan bencana.

Dari hasil observasi peneliti kegiatan komunikasi publik yang dilakukan oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Selatan tentang penanganan pra-bencana kepada masyarakat setempat dilakukan dengan menggunakan berbagai media yaitu media massa cetak dan media elektronik maupun media massa modern/sosial media. Media cetak yang digunakan ialah berupa papan informasi yang disediakan di kantor sedangkan media elektronik yang digunakan ialah melalui aplikasi Whatsapp dan Instagram. Dengan menggunakan pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh Instansi harus memperhatikan aspek pesan yang akan disampaikan, komunikan,

komunikator, dan saluran atau chanel yang digunakan sehingga tercipta komunikasi publik yang efektif. Namun, dalam hal penyampaian komunikasi terkait informasi kesiapan masyarakat dalam menghadapi bencana yaitu sosialisasi pra-bencana masih belum maksimal dilakukan oleh Instansi sehingga kesiapan masyarakat dalam menghadapi bencana terutama bencana banjir setiap tahun tidak ada perubahan. Maka dalam hal ini Instansi hendaknya memperhatikan komunikasi publik yang efektif terkait dengan kebijakan dan program pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam penanganan bencana di Jakarta Selatan. Nurhakim (2022) menjelaskan dalam hasil temuannya bahwa komunikasi publik berdampak terhadap kualitas pelayanan di masyarakat dan menurut Wahyudi et al. (2020) Komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang juga akan membawa pengaruh yang baik terhadap kualitas pelayanan untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan dengan baik. Pada umumnya pendidikan yang tinggi sangat dibutuhkan untuk menunjang kemajuan sebuah instansi. Walaupun dalam pelayanan masyarakat terkait

penanganan bencana, anggota Tagana tidak mesti harus memiliki pendidikan yang tinggi tapi hal tersebut dibutuhkan untuk bisa meningkatkan pemahaman dan sikap dalam menyelesaikan permasalahan di lapangan pada saat respon bencana. Menurut Nasution (2003:18) dalam Annisa *et al.* (2019:430) mengemukakan bahwa salah satu kunci untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia adalah pendidikan yang pernah diikuti oleh seseorang sangat mempengaruhi kemampuan yang dikuasai. Maka dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan faktor Pendidikan menjadi penting karena berdasarkan hasil temuan yang dilakukan oleh Anggariyani *et al.* (2021) menjelaskan bahwa tingkat Pendidikan yang rendah pada pegawai menyebabkan ketidakefektifan terhadap pelayanan publik.

Selain itu dalam pembentukan kualitas kerja yang baik, sangat diperlukan sikap kerja pegawai yang baik pula. Sikap merupakan konsepsi yang bersifat abstrak tentang pemahaman perilaku manusia. Seseorang akan lebih mudah memahami perilaku orang lain apabila terlebih dahulu mengetahui sikap atau latar belakang terbentuknya sikap pada orang tersebut.

Perubahan sikap yang sedang berlangsung merupakan perubahan sistem dari penilaian positif ke negatif atau sebaliknya, merasakan emosi dan sikap setuju atau tidak setuju terhadap objek. Objek sikap itu sendiri terdiri dari pengetahuan, penilaian, perasaan dan perubahan sikap.

Menurut Handoko (2014:29) mengemukakan bahwa sikap (attitude) adalah merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau obyek. Menurut Wawan *et al.* (2014:20) mengemukakan bahwa sikap dapat diposisikan sebagai hasil evaluasi terhadap obyek sikap yang diekspresikan ke dalam proses-proses kognitif, afektif (emosi) dan perilaku. Dari definisi-definisi di atas menunjukkan bahwa secara garis besar sikap terdiri dari komponen kognitif (ide yang umumnya berkaitan dengan pembicaraan dan dipelajari), perilaku (cenderung mempengaruhi respon sesuai dan tidak sesuai) dan emosi (menyebabkan respon-respon yang konsisten).

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan (1) Prosedur pelayanan belum terkoordinasi dengan baik, sehingga menghambat

anggota Tagana dalam melaksanakan respon bencana. (2) Kualitas pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Penanganan Bencana perlu ditingkatkan. (3) Keterampilan anggota Tagana masih rendah dalam melaksanakan tugas/pekerjaan pada saat respon bencana, karena kurangnya pelatihan. (4) Peningkatan kapasitas masih jarang dilakukan, mengingat ketersediaan anggaran menjadi kendala utama. (5) Kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat terkait sosialisasi pra-bencana. (6) Kurang efektifnya pelayanan di masyarakat disebabkan tingkat pendidikan anggota Tagana yang rendah. (7) Sikap kerja petugas pelayanan masih kurang dalam menyampaikan informasi dan kebutuhan masyarakat.

Guna mewujudkan kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan terdapat banyak kendala. Mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, maka penelitian ini hanya membahas terkait faktor keterampilan, komunikasi dan tingkat pendidikan anggota Tagana dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Adminsitasi Jakarta Selatan.

Kode Identitas Bencana ↳KIB↳	Provinsi	Kab/Kota	Tanggal	Bencana	↳Korban↳					↳Kerusakan↳							
										↳Rumah↳				↳Fasilitas↳			
										Rusak Berat	Rusak Sedang	Rusak Ringan	Terendam	Pendidikan	Kesehatan	Peribadatan	Umum
31 74 104 2024 10 14 1	Dki Jakarta	Kota Adm. Jakarta Selatan	2024-10-14	Cuaca Ekstrem	0	0	0	39	0	0	0	0	9	0	0	0	0
31 74 101 2024 04 03 1	Dki Jakarta	Kota Adm. Jakarta Selatan	2024-04-03	Banjir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 74 101 2024 03 22 1	Dki Jakarta	Kota Adm. Jakarta Selatan	2024-03-22	Banjir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 74 104 2024 01 21 1	Dki Jakarta	Kota Adm. Jakarta Selatan	2024-01-21	Cuaca Ekstrem	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 74 101 2024 01 13 1	Dki Jakarta	Kota Adm. Jakarta Selatan	2024-01-13	Banjir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 74 101 2024 01 07 1	Dki Jakarta	Kota Adm. Jakarta Selatan	2024-01-07	Banjir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 74 101 2024 01 05 1	Dki Jakarta	Kota Adm. Jakarta Selatan	2024-01-05	Banjir	0	0	0	975	0	0	0	0	314	0	0	0	0

Sumber: <https://dibi.bnppb.go.id/d>

Gambar 1. Data Kejadian Bencana di Kota Jakarta Selatan Tahun 2024

TINJAUAN PUSTAKA

Keterampilan

Zebua, et al. (2023:91) menjelaskan bahwa keterampilan adalah sebuah proses yang dilalui oleh individu sedemikian rupa, sehingga pada satu titik tertentu ia menjadi sangat mahir dalam bidang tertentu. Keterampilan adalah sesuatu yang natural dan tidak dapat dicapai dengan instan. Aktivitas yang dilakukan secara terus menerus dengan konsistensi tinggi maka akan diperoleh pengalaman yang berharga. Menurut Robbins *et al.* (2010), bahwa keterampilan kerja merupakan kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan meliputi seluruh kemampuan individual yang pada hakikatnya dibentuk oleh keahlian, yaitu hal-hal yang bersifat intelektual dan fisik. Faktor-faktor yang mempengaruhi keterampilan kerja menurut Davis and John, (2008) adalah sebagai berikut

1. Pengetahuan

merupakan salah satu hal yang ditemui dan didapatkan oleh individu melalui pengamatan. Pengetahuan akan muncul ketika individu seseorang menggunakan kemampuan untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat sebelumnya. Semakin tinggi pendidikan seorang individu, maka semakin baik pengetahuan yang diperoleh. Sehingga seorang individu akan lebih mudah menerima dan mempelajari hal-hal baru

2. Kemampuan merupakan keseluruhan dan kapasitas seorang individu dalam melakukan tugas di suatu perusahaan atau bidang yang telah ditekuni.

Komunikasi

Robbins (2016) dalam Aini *et al.* (2024), menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses transfer makna antara individu atau



kelompok. Robbins menekankan bahwa komunikasi dianggap efektif ketika penerima dapat menerima dan memahami pesan yang disampaikan oleh pengirim sesuai dengantujuan yang dimaksudkan. Komunikasi bukan hanya sekedar pertukaran informasi, tetapi juga bagaimana makna, sikap, atau ide ditransmisikan sehingga menghasilkan pemahaman bersama dan memperkuat hubungan interpersonal dalam organisasi. Komunikasi secara luas menurut Mulyadi (2015) dalam Saputra *et al.* (2024) ialah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun nonverbal yang ditanggapi oleh orang lain. Artinya informasi yang disampaikan kepada satu ataupun dua orang dengan tujuan agar penerima informasi berubah perilaku, demikian juga komunikasi dua orang atau lebih dimana setiap individu mengirim symbol dimana symbol tersebut melambangkan makna tertentu. Menurut Sandra (2021) Bila komunikasi terjalin dengan baik maka tujuan instansi dapat tercapai dengan baik pula.

Teori komunikasi krisis (*Situational Crisis Communication Theory*) merupakan salah satu teori komunikasi yang berkaitan erat dengan situasi krisis termasuk krisis bencana. Teori ini melihat bagaimana memperluas perspektif untuk mengamati cara seseorang menyimpulkan penyebab

yang terkait dengan tindakan organisasi, khususnya dalam situasi krisis atau keadaan ketidakpastian yang tinggi. Teori komunikasi krisis situasional ini menekankan bahwa organisasi harus merespons krisis, atau peristiwa tak terduga yang mengancam reputasi perusahaan, laba perusahaan, dan/atau keselamatan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan publik. (Sellnow & Seeger, 2013).

Tingkat Pendidikan

Hariyanto (2019) menjelaskan bahwa tingkat pendidikan ialah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat Pendidikan berdasarkan Martoyo (2013) dalam Saputra *et al.* (2024) yaitu: 1) Usia, 2) Pekerjaan, 3) Status Ekonomi, 4) Sosial Budaya, dan 5) Lingkungan. Hal-hal tersebut merupakan input kedalam diri seseorang sehingga sistem berfikir yang melibatkan baik faktor internal maupun faktor eksternal akan terbentuk ketika dihadapkan pada bagaimana seseorang mempunyai tingkat pola berfikir berdasarkan tingkat Pendidikan yang tinggi atau rendah. Seseorang yang hidup dalam lingkungan berpendidikan

tinggi akan cenderung untuk mengikuti lingkungannya.

Work Attitude

McShane & Von Gliwon (2015) Sikap adalah proses evaluasi apakah suatu objek, individu atau suatu peristiwa dilingkungan disenangi atau malah sebaliknya. Hasil dari evaluasi tersebut kemudian akan terlihat pada perilaku yang ada pada setiap diri manusia. Kaitannya dengan sikap kerja, Robbins & Judge (2015) menjelaskan bahwa sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Karyawan yang memiliki evaluasi positif terhadap segala sesuatu dilingkungan kerja cenderung memiliki kepuasan terhadap pekerjaan yang tinggi dan sebaliknya karyawan yang memiliki evaluasi negatif terhadap segala sesuatu di lingkungan kerja maka cenderung akan merasa kurang puas setelah bekerja dan adanya perasaan sedikit membosankan. McShane & Von Gliwon (2015) menjelaskan bahwa indikator sikap kerja terdiri dari: belief, feeling, dan behavioral intentions.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah bentuk yang menyangkut pada produk atau jasa, layanan, orang, proses, keadaan lingkungan yang dinamis dan melampaui apa yang diharapkan (Goeth & Davis dalam Agiesta et al, 2021). Ada

lima dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu (Kahfi & Nugraha, 2022)

1. *Tangibles* meliputi sarana komunikasi, peralatan, perlengkapan dan fasilitas fisik yang diciptakan dalam bentuk yang nyaman, informatif dan menarik yang akan memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen.
2. *Reliability* adalah produsen memberikan layanan yang tepat waktu dan dapat dipercaya yang berhubungan dengan keahlian penguasaan dari penyelenggara produk jasa layanan.
3. *Responsiveness* adalah keinginan atau keinginan untuk memberikan dan membantu mendapatkan produk dan jasa yang diperlukan konsumen yang mampu memberikan respon yang baik dan cepat, pertolongan dan informasi lengkap.
4. *Assurance* meliputi sifat dapat dipercaya, kesopanan, keramahan, kemampuan dan pengetahuan ketika terjalin kontak langsung antara pembeli dengan penjual, sehingga konsumen akan memutuskan membeli jasa atau produk yang dijual.
5. *Emphaty* meliputi perusahaan mampu melakukan kontak personel dalam pemahaman kesulitan atau kebutuhan yang diperlukan konsumen dengan berkomunikasi penuh perhatian agar

konsumen merasa tidak salah tingkah dan nyaman.

Hipotesis

Keterampilan adalah suatu kemampuan dalam mempergunakan akal, ide, serta kreatifitas dalam mengerjakan, membuat ataupun mengubah sesuatu menjadi yang lebih bermakna sehingga dapat menghasilkan sebuah nilai tambah dari hasil yang dikerjakan tersebut. Keterampilan juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan kapasitas yang diperoleh melalui usaha yang sistematis dan berkelanjutan secara lancar dan adaptif dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas yang kompleks atau fungsi pekerjaan yang melibatkan ide-ide atau keterampilan kognitif, hal-hal atau keterampilan teknis, dan orang-orang atau keterampilan interpersonal (Nidyawati, 2022). Berdasarkan hasil penelitian Pramono (2004) diperoleh hubungan yang bermakna antara keterampilan kerja dengan kualitas pelayanan.

H₁. Keterampilan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang mempunyai efek besar dalam hal mempengaruhi orang lain terutama perindividu. Hal ini disebabkan, biasanya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi bertemu secara langsung, tidak

menggunakan media dalam penyampaian pesannya sehingga tidak ada jarak yang memisahkan antara komunikator dengan komunikan (*face to face*). Oleh karena saling berhadapan muka, maka masing-masing pihak dapat langsung mengetahui respon yang diberikan, serta mengurangi tingkat ketidak jujuran ketika sedang terjadi komunikasi. Sedangkan apabila komunikasi interpersonal itu terjadi secara sekunder, sehingga antara komunikator dan komunikan terhubung media, efek komunikasi sangat dipengaruhi oleh karakteristik interpersonalnya. Misalnya seorang aparatur berkomunikasi dengan seorang warga masyarakat, maka efek komunikasi tidak semata-mata dipengaruhi oleh kualitas pesan, namun yang lebih penting adalah adanya ikatan interpersonal yang bersifat emosional (Jamalani *et al.*, 2023).

H₂. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

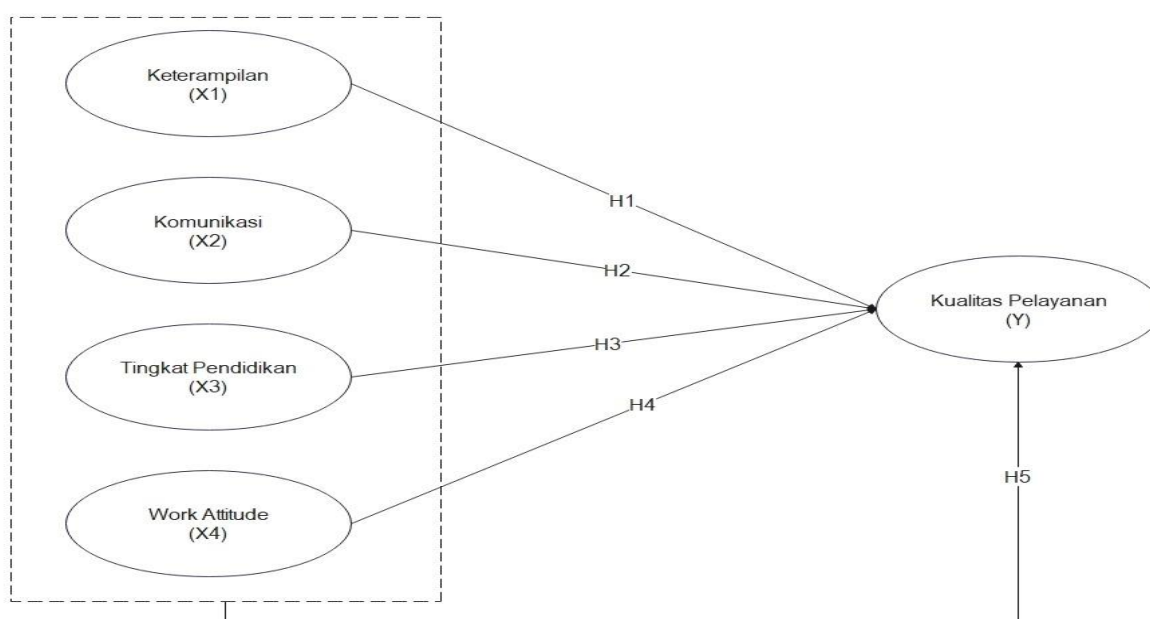
Kualifikasi tingkat pendidikan minimal merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat pendidikan tinggi aparatur tentu akan menguasai kompetensinya. Hal tersebut sangat jelas karena kelayakan kinerja aparatur itu berhubungan dengan tingkat pendidikan aparatur itu sendiri (Finandiaul, 2015).

Dengan tingkat pendidikan, pada akhirnya mencetak aparatur semakin profesionalme sehingga memberikan kontribusi besar terhadap organisasi. Aparatur yang telah mengikuti pendidikan tentunya lebih cekatan dan lebih memahami arah dan tujuan menjalankan tugas dibandingkan aparatur yang belum mengikuti pendidikan. Dengan tingkat pendidikan yang dimiliki akan mampu meningkatkan profesionalisme seorang aparatur, serta memberi kontribusi yang besar terhadap keberhasilan organisasi. Bahwa variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti tingginya nilai tingkat pendidikan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Hosnan, *et al.* 2023).

H₃. Tingkat Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Budiarta et al., (2016) menyatakan sikap dan tindakan menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan sikap kerja memberikan dampak secara langsung terhadap penerimaan layanan yang ditunjukkan oleh petugas. Hanafi et al. (2018) menatakan bahwa sikap karyawan penting untuk kinerja yang lebih baik dalam bisnis jasa. Dan berdasarkan hasil penelitian Ineke et al. (2018) menunjukkan pengaruh yang terbesar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan meningkatkan sikap kerja pegawai.

H₄. Work Attitude berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.



Gambar 2. Kerangka Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Desain atau rancangan penelitian merupakan suatu bentuk pendekatan yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan langkah-langkah praktis terhadap suatu obyek yang menjadi masalah penelitian. Desain penelitian yang digunakan penulis ialah metode deskriptif yang memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan nilai variabel pengaruh terhadap variabel yang dipengaruhi, pendekatan ini memberikan suatu gambaran permasalahan dari kedua jenis variabel tersebut.

Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Sesuai dengan Namanya, jenis penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti (Ramdhan, 2021). Sedangkan menurut Ibrahim *et al.* (2023:84) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang diarahkan untuk memaparkan gejala, fakta atau kejadian secara sistematis dan akurat tentang sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

Tempat Objek penelitian adalah di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan, Jl. Prapanca Raya No. 9 Blok C Lt. 5, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Populasi dan Sampel

Beberapa pengertian populasi menurut para ahli yaitu sebagai berikut Sugiyono (2019) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Amruddin *et al.* (2022) menjelaskan bahwa populasi merupakan seluruh kelompok yang akan diteliti pada cakupan wilayah dan Waktu tertentu berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan peneliti. Populasi tersebut akan menjadi sumber data penelitian. Adapun populasi yang penulis tentukan adalah anggota Tagana Kota Jakarta Selatan sebanyak 183 orang.

Iswahyudi *et al.* (2023:77) menjelaskan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi penelitian. Sampel yang representative dan tepat selalu menginformasikan kondisi populasi penelitian yang sesungguhnya, sebaliknya sampel yang tidak representative dan tidak tepat justru akan memberikan informasi yang bias, dan jika sampel tersebut dipaksakan akan berdampak terhadap simpulan penelitian yang bias. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel yang representative dan tepat dari populasinya

memiliki dampak terhadap hasil penelitian. Menurut Arikunto (2012) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan. Namun jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-

15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Dengan demikian, yaitu sebanyak 183 anggota Tagana Kota Jakarta Selatan. Untuk keperluan penelitian, maka peneliti akan mengambil sampel sebanyak n dengan menggunakan Rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad \dots\dots\dots (1)$$

Berdasarkan jumlah populasi yang ada yaitu 183 orang dimana seluruh populasi merupakan perwakilan yang dianggap peneliti memiliki kriteria yang sesuai, dan dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Berdasarkan rumus slovin pada persamaan 1, maka pada penelitian ini ditetapkan sampel sebanyak 126 pegawai Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Teknik Pengukuran Variabel

Proses dalam pengukuran variabel terdiri dari tiga tahapan besar yaitu membuat definisi operasional variabel, yang kedua adalah memilih skala yang digunakan dan melakukan uji coba (Solimun, 2014 dalam Sugeng, 2022). Adapun dalam penelitian ini teknik pengukuran variabel dilakukan dengan tiga tahapan sebagai berikut:

1. Membuat definisi operasional variabel dengan mengidentifikasi dimensi,

indikator, dan item-item dalam perumusan definisi operasional variabel.

2. Sistem respon yang ingin diukur adalah perasaan, pendapat, sikap terhadap sesuatu.
3. Pada variabel Tingkat Pendidikan menggunakan *Methods Successive Interval* (MSI) untuk mentransformasikan data skala ordinal menjadi skala interval.
4. Skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala liker, dan menetapkan banyaknya respon setiap item adalah 5 dengan skor yaitu
 Sangat Tidak Setuju dengan skor 1
 Tidak Setuju dengan skor 2
 Cukup Setuju dengan skor 3
 Setuju dengan skor 4
 Sangat Setuju dengan skor 5

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini, ialah menggunakan survey dengan instrumen penelitian berupa angket yang disebar kepada responden. Dalam pengumpulan angket melalui proses, peneliti dalam mengumpulkan data primer dengan metode survei melalui instrumen penelitian (*angket*) serta wawancara, meliputi:

1. Angket sebagai instrumen penelitian, berisi beberapa item pernyataan yang disusun berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris, serta informasi yang diperoleh dari Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan;
2. Wawancara dilakukan untuk memenuhi informasi dari responden dijadikan informan yang mendalam dari variabel-variabel penelitian dan responden penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya;
3. Data yang diperoleh dari hasil distribusi instrumen penelitian, secara keseluruhan selanjutnya diperiksa, ditabulasi, di-*screening* serta dianalisis untuk menjawab dan membahas masalah yang diteliti pada penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskripsi dan

statistika yaitu menggunakan *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* Versi 26.0 dan menggunakan *software Microsoft Excel* 2016 untuk mentransformasikan data melalui *Methods Successive Interval*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Korelasi

Hubungan antara Keterampilan dengan Kualitas Pelayanan pada tabel 1 memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,751. Jadi atas dasar hal itu, maka tingkat keeratan koefisien korelasinya adalah kuat. Sebab, nilai 0,751 berada pada interval 0,600 - 0,799. Hubungan antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan pada tabel 2 memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,699. Jadi atas dasar hal itu, maka tingkat keeratan koefisien korelasinya adalah kuat. Sebab, nilai 0,699 berada pada interval 0,600 - 0,799. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan pada tabel 3 memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,419. Jadi atas dasar hal itu, maka tingkat keeratan koefisien korelasinya adalah cukup kuat. Sebab, nilai 0,419 berada pada interval 0,400 - 0,599. Hubungan antara *Work Attitude* dengan Kualitas Pelayanan pada tabel 4 memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,662. Jadi atas dasar hal itu, maka tingkat keeratan koefisien korelasinya adalah kuat. Sebab, nilai 0,662 berada pada interval 0,600 - 0,799

Hasil Analisis Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat tabel 5. Berdasarkan *Model Summary* tabel 5, pengaruh variabel keterampilan, komunikasi, tingkat pendidikan dan *work attitude* terhadap kualitas pelayanan diperoleh (r^2) = 0.889, artinya keterampilan, komunikasi, tingkat pendidikan dan *work attitude* memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 88,9%. Hal ini menunjukkan pengaruh keterampilan, komunikasi, tingkat pendidikan dan *work attitude* lebih besar daripada pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil Analisis Hipotesis

Pada penelitian ini uji hipotesis menggunakan analisis secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan) antara variabel bebas yaitu keterampilan, komunikasi, tingkat pendidikan dan *work attitude* serta implikasinya terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan. Agar diketahui hasil uji hipotesis penelitiannya, maka secara parsial dapat dilakukan dengan membandingkannya “t-hitung” dengan “t-tabel” pada two tail test (uji dua pihak) memiliki kesalahan 0,05 atau 5%, dengan $n = 126$, maka didapat nilai t-tabel sebesar 1.657. Persamaan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh variabel X1, X2, X3, X4 dan Y dapat dilihat pada tabel 6.

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan diperoleh nilai t-hitung = 3.123 dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. Dikarenakan nilai t-hitung = 3.123 > t-tabel = 1.669, maka menolak H_0 dan menerima H_1 artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan diperoleh nilai t-hitung = 1.039 dengan tingkat signifikansi $0,302 > 0,05$. Dikarenakan nilai t-hitung = 1.039 < t-tabel = 1.669, maka menerima H_0 dan menolak H_2 artinya terdapat pengaruh positif tapi tidak signifikan antara variabel komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan diperoleh nilai t-hitung = 1.962 dengan tingkat signifikansi $0,043 < 0,05$. Dikarenakan nilai t-hitung = 1.962 > t-tabel = 1.669, maka menerima H_3 dan menolak H_0 artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel

tingkat pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.

4. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial variabel *work attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan diperoleh nilai $t\text{-hitung} = 2.044$ dengan tingkat signifikansi $0,044 < 0,05$. Dikarenakan nilai $t\text{-hitung} = 2.044 > t\text{-tabel} = 1.669$, maka menolak H_0 dan menerima H_4 artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel *work attitude* terhadap Kualitas Pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Hasil Analisis Regresi

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memahami pengaruh beberapa variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat

(dependen). Adapun hasil dari pengujian dapat dilihat pada tabel 7. Dari tabel 7 dapat dijelaskan nilai konstanta sebesar $-0,858$ = Apabila nilai seluruh variabel $X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$, maka nilai kualitas pelayanan akan konstan sebesar $-0,858$ satuan. Nilai koefisien X_1 sebesar $0,181$ = Apabila X_1 meningkat sebesar 1 (satu) satuan, maka variabel Y akan meningkat sebesar $0,181$ satuan. Nilai koefisien X_2 sebesar $0,067$ = Apabila X_2 meningkat sebesar 1 (satu) satuan, maka variabel Y akan bertambah sebesar $0,067$ satuan. Nilai koefisien X_3 sebesar $0,162$ = Apabila X_3 meningkat sebesar 1 (satu) satuan, maka variabel Y akan meningkat sebesar $0,162$ satuan. Nilai koefisien X_4 sebesar $0,192$ = Apabila X_4 meningkat sebesar 1 (satu) satuan, maka variabel Y akan meningkat sebesar $0,192$ satuan. Maka pada hasil diatas nilai yang paling berpengaruh diantara variabel lain adalah *work attitude* dengan nilai *coefficients* sebesar $0,192$.

Tabel 1
Analisis Hubungan antara X_1 dengan Y

		Keterampilan	Kualitas Pelayanan
Keterampilan	Pearson Correlation	1	0,751
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	126	126
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	0,751	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	126	126

Sumber : Output SPSS

Tabel 2
 Analisis Hubungan antara X_2 dengan Y

		Komunikasi	Kualitas Pelayanan
Komunikasi	Pearson Correlation	1	0,699
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	126	12
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	0,699	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	12	126

Sumber : Output SPSS

Tabel 3
 Analisis Hubungan antara X_3 dengan Y

		Tingkat Pendidikan	Kualitas Pelayanan
Tingkat Pendidikan	Pearson Correlation	1	0,419
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	126	126
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	0,419	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	126	126

Sumber : Output SPSS

Tabel 4
 Analisis Hubungan antara X_4 dengan Y

		Work Attitude	Kualitas Pelayanan
Work Attitude	Pearson Correlation	1	0,662
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	126	126
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	0,662	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	126	126

Sumber : Output SPSS

Tabel 5
 Analisis Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,943	0,889	0,886	2,188

Sumber : Output SPSS

Tabel 6
Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-0,858	1,942		-0,442	0,660
Keterampilan	0,181	0,058	0,407	3,123	0,002
Komunikasi	0,067	0,065	0,089	1,039	0,302
Tingkat Pendidikan	0,162	0,082	0,155	1,962	0,043
Work Attitude	0,192	0,094	0,273	2,044	0,044

Sumber : Output SPSS

Tabel 7
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-0,858	1,942		-0,442	0,660		
Keterampilan	0,181	0,058	0,407	3,123	0,002	0,212	4,712
Komunikasi	0,067	0,065	0,089	1,039	0,302	0,489	2,047
Tingkat Pendidikan	0,162	0,082	0,155	1,962	0,043	0,575	1,739
Work Attitude	0,192	0,094	0,273	2,044	0,044	0,202	4,941

Sumber : Output SPSS

Pembahasan

Faktor Keterampilan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan

Secara parsial membuktikan bahwa keterampilan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan. Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Amelia et al. (2024) didapatkan hubungan yang sangat kuat antara keterampilan dengan kualitas

pelayanan. Kemudian dari analisa regresi diketahui bahwa terdapat pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan (t hitung = 3,123). Supriadi dari Stein yang dikutip oleh Rorora (2015) menyatakan bahwa, *"The Creative work is a novel work that is accepted as tenable, useful or satisfying by a group in some point in time"*. Pernyataan ini dapat diartikan bahwa pekerjaan kreatif adalah pekerjaan yang sifatnya baru yang berlaku, berguna, dan bisa memuaskan sesuatu kelompok dalam waktu yang sama. Sesuatu pekerjaan kreatif mempunyai sifat baru, meskipun tidak berarti

sama sekali baru dan hasil pekerjaan itu ada. Selain itu, hasil pekerjaan yang kreatif mempunyai kegunaan dan kepuasan bagi yang melaksanakan dalam waktu tertentu, yang berarti hasil pekerjaan kreatif dipengaruhi oleh waktu.

Faktor Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan

Bahwa secara parsial membuktikan bahwa komunikasi memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan. Maka “Komunikasi mempunyai kontribusi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan terbukti kebenarannya”. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Saputra et al. (2025) bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Medan terhadap tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik dapat tercapai berdasarkan kriteria: mudah, murah, cepat, akurat dan nyaman.

Faktor Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan

Bahwa secara parsial membuktikan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial

Kota Administrasi Jakarta Selatan. Maka “Tingkat Pendidikan mempunyai kontribusi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan terbukti kebenarannya”. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Azisah, et al. (2020) bahwa Pendidikan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar dengan dengan nilai $P = 0,138 > 0,05$. Fuad Ihsan (2005:01), mengatakan bahwa pendidikan adalah sebagai usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada didalam masyarakat dan kebudayaan. Pendidikan dapat diartikan sebagai suatu usaha manusia untuk mengembangkan potensi diri mereka agar bisa selalu diperbaharui dan mempengaruhi kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki nantinya.

Faktor Work Attitude Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan

Bahwa secara parsial membuktikan bahwa *work attitude* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan. Maka “*Work Attitude* mempunyai kontribusi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada

penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan terbukti kebenarannya”. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Hartin et al. (2022) ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

1. Keterampilan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Komunikasi mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat terkait penanganan bencana (pra-bencana) maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Tingkat Pendidikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan petugas layanan secara langsung walaupun kecil tetapi memiliki dampak terhadap peningkatan kualitas

pelayanan.

4. *Work Attitude* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa *work attitude* yang baik akan memberikan respon positif dari masyarakat dan secara langsung memiliki dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
5. *Work Attitude* memiliki pengaruh dominan dalam penelitian ini terhadap kualitas pelayanan pada penanganan bencana di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.

IMPLIKASI PENELITIAN

Bagi Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal penanganan bencana harus memperhatikan keterampilan petugas layanan dalam hal kemampuan teknis dan administrative dalam menjalankan tugasnya. Karena berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan petugas layanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain keterampilan, faktor komunikasi petugas layanan pada penanganan bencana juga harus diperhatikan oleh instansi dalam hal sosialisasi kepada masyarakat pada pra-bencana terkait mitigasi bencana. Karena berdasarkan hasil penelitian menunjukkan komunikasi mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif

dan signifikan, dan hal ini implikasinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Pada tingkat Pendidikan juga menjadi perhatian penting dalam hal pelayanan di masyarakat, karena tingkat pendidikan petugas layanan dapat mempengaruhi pemahaman terhadap tugas yang diberikan walaupun implikasinya memang tidak secara langsung mempengaruhi kualitas layanan di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan perlu memperhatikan *Work Attitude* petugas layanan, karena dengan sikap ramah dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

ACKNOWLEDGEMENT

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua responden Anggota Tagana Kota Jakarta Selatan yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, Kepala Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan atas saran dan masukkannya dalam penelitian ini, Ketua FK Kota Tagana Jakarta Selatan yang telah membantu peneliti dalam penyebaran kuesioner serta menjadi narasumber, Ketua FK Provinsi DKI Jakarta memberikan arahan dan masukkan berarti terkait permasalahan-permasalahan yang dihadapi pada situasi bencana di wilayah Jakarta Selatan dalam rangka melengkapi penelitian ini. Serta dosen pembimbing kami atas bimbingan dan arahannya yang berharga.

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, Willyanto *et al.* Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 2 Tahun 2021.
<https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1323>.
- Aini, Arum Widiatul *et al.* Pengaruh Komunikasi Dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Kebun Raya Purwodadi Pasuruan. Pareto: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Vol. 9 No. 2 Edisi September 2024. <https://doi.org/10.57094/pareto.v9i2.2343>.
- Amruddin *et al.* (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Penerbit Pradina Pustaka.
- Amelia, Ami *et al.* Pengaruh Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mampu Poned Kota Bandung. Vitalitas Medis: Jurnal Kesehatan dan Kedokteran Vol.1 No. 4 Oktober 2024. <https://doi.org/10.62383/vimed.v1i4.721>.
- Annisa, Nurul *et al.* Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. eJournal Pemerintahan Integratif, Volume 7, Nomor 3, 2019:427-437.

- Altonie, Hygia *et al.* Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, Desember 2022 (14) 2:340-362.
<https://doi.org/10.37304/jpips.v14i2.7777>.
- Azisah, Nurul *et al.* Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai di RSUD Padjonga DG. Ngalle Kabupaten Takalar. *Competitiveness: Vol. 9, Nomor 1 Januari-Juni, 2020*. p-ISSN:1978-3035.
<https://doi.org/10.26618/jmbc.v9i1.4397>.
- Budiarta, Putu Rivan Gregourian, Chreisy K. F. Mandagi, Ardiansa A. T. Tucunan. Hubungan Perilaku Tenaga Kesehatan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Vol. 5 No. 1 FEBRUARI 2016* ISSN 2302 – 2493.
<https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11320>.
- Davis., dan John., (2008), *Perilaku dalam Organisasi.*, Jakarta, Erlangga.
- Fuad Ihsan. (2005). *Dasar-dasar Pendidikan.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hariyanto. (2019). Pengaruh Sarana dan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan SKCK melalui Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro. *Jurnal Manajemen dan administrasi Publik*, 4(2), ISSN 2612-2142. <https://doi.org/10.37504/map.v4i2.313>.
- Hanafi, Hisham Makki *et al.* The Impact of Employee Attitude on Service Performance. *The International Journal of Humanities & Social Studies* 6 (12), 2018.
<https://doi.org/10.24940/theijhss/2018/v6/i12/HS1812-013>.
- Hosnan, *et al.* Analisis Pengaruh Kinerja Aparatur dan Tingkat Pendidikan dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep Yang Dimediasi oleh Produktivitas Kerja. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 1 (3) Juli 2023. e-ISSN: 2962-1119; p-ISSN: 2962-0856, Hal 248-269.
<https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i3.1218>.
- Ineke *et al.* Pengaruh Sikap Kerja Tenaga Farmasi Dan Aksesibilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*. Vol. 2 No. 1 April 2018.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v2i1.414>.
- Iswahyudi, Muhammad Subhan *et al.* (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ibrahim, Muhammad Buchori *et al.* (2023). *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Jamalani, Rustan DM, Didiek Handayani Gusti. Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar. Jurnal Magister Manajemen Novel Indonesia (JMMNI) Vol. 4 No. 3 Juni 2023. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/3920>.
- Kahfi, G. A., & Nugraha, R. N. (2022). *The Effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on Tourist Satisfaction in Dunia Fantasi Taman Impian Jaya Ancol After The Implementation of The Covid-19 Vaccination*. TRJ: Tourism Research Journal, 6(1): 127-139.
<https://doi.org/10.30647/trj.v6i1.146>.
- Mukhlisin, M. Arif et al. Pengaruh Kualitas Layanan, Marketing Relationship dan Handling Switching terhadap Loyalitas Nasabah BRI Kedungadem Kabupaten Bojonegoro. Jurnal Manajerial Bisnis, 1 (3) Tahun 2018. <https://doi.org/10.37504/jmb.v1i03.63>.
- Nidyawati, Pengaruh Sikap dan Keterampilan terhadap Kualitas Kerja Pegawai Bagian Perlengkapan Setda Kabupaten Lahat. Jurnal Ekombis Review-Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol. 10 No. 1 (2020). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1.1755>.
- Nurhakim, Fitra. Pengaruh Komunikasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan Wilayah Pelayanan Cisarua Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung. Jurnal Darma Agung, Vol. 30, No. 2, (2022) Agustus:1063-1074.
<http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v30i2.2503>.
- Permensos Nomor 28 Tahun 2012. Pasal 7 Tentang Pedoman Umum Taruna Siaga Bencana.
- Pramono, Agus (2004). Analisis Keterampilan Kerja dan Iklim Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD H. Sahudin Kutacane. Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/34628>.
- Ramdhan, Muhammad. (2021). Metode Penelitian. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Robbins, Stephen, & Coulter, Mary.(2010). Manajemen. Edisi Kesepuluh, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Robbin, Stephen & Judge, Timothy. (2015). Perilaku Organisasi. Jakarta: Selemba Empat
- Rorora, Sheyla Kristy. (2015). Pengaruh Kemampuan dan Personal Skill Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Politeknik Negeri Mando.
- Saputra, Iwan *et al.* Pengaruh Sarana dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Eksplanatory pada Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik). Multidisciplinary Indonesia Center Journal (MICJO) Vol. 1 No. 1 Edisi Januari 2024.
<https://doi.org/10.62567/micjo.v1i1.70>.

- Saputra, Herry *et al.* Peran Komunikasi Pelayanan Publik di Jajaran Dinas Sosial Kota Medan. Jurnal Prointegrita, Vol. 8 No. 3 Desember (2024): 42-28.
<http://dx.doi.org/10.46930/jp.v8i3.5367>.
- Sandra, Evita. Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bintan. Jurnal Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang Vol. 4 No. 1, 2021.
<https://doi.org/10.52624/manajerial.v4i1.2213>.
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. West. Sussex: Wiley-Blackwell.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugeng, Bambang. (2022). Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif). Penerbit Deepublish.
- Usnaldi, Yuan Harry Purnama. Pengaruh Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Jurnal Pendidikan Tambusai, Volume 6 Nomor 3 Tahun 2022.
<https://doi.org/10.31004/jptam.v6i3.4772>.
- Wahyudi, Septia *et al.* Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik) Vol. 3 No. 2 Tahun 2020.
<https://doi.org/10.37504/map.v3i2.252>.
- Wawan A, Dewi M. (2014). Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan. Perilaku Manusia. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Website: <https://dibi.bnpb.go.id/d> (diakses 18 Maret 2025, Pukul 21.34 WIB)
- Zebua, Rony Sandra Yofa *et al.* (2023). Kepemimpinan Publik di Era 5.0. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.