

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PARA PENYINTAS
BENCANA ALAM MELALUI LAYANAN DUKUNGAN PSIKOSOSIAL
(STUDI KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA)**



SKRIPSI

Disusun Sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh:

M. Yuniarhadi Satriawan
202110050311009

Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Tri Sulistyarningsih, M.SI

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PARA PENYINTAS
BENCANA ALAM MELALUI LAYANAN DUKUNGAN PSIKOSOSIAL
(STUDI DI KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA)**

Diajukan Oleh:

M. YUNiarHADI SATRIAWAN

202110050311009

Telah disetujui
Rabu / 16 April 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing


Muhammad Kamil, S.IP., M.A


Prof. Dr. Tri Sulistvaningsih, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I FISIP UMM


Najibuddin Khan, S.IP., M.Hub.Int.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

M. Yuniarhadi Satriawan




202110050311009

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Rabu, 16 April 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. **Prof. Dr. Tri Sulistyarningsih, M.Si** ()
2. **Dr. Saiman, M.Si** ()
3. **Iraddhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A** ()

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Najamuddin Khairul Rijal, S.IP., M.Hub.Int.



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fsip.umm.ac.id | fsip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Yuniarhadi Satriawan
NIM : 202110050311009
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
Kualitas Pelayanan Publik Bagi Para Penyintas Bencana Alam Melalui Layanan Dukungan Psikososial adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 02 Mei 2025

Yang Mewakili


M. Yuniarhadi Satriawan



Kampus I

Jl. Bawendang 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 951 252 (Hunting)
F. +62 341 480 435

Kampus II

Jl. Bembungan-Sitans No. 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 951 148 (Hunting)
F. +62 341 582 003

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No. 248 Malang Jawa Timur
P. +62 341 424 318 (Hunting)
F. +62 341 480 435
E. adimarko@umm.ac.id



**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa **di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:**

Nama : M. Yuniarhadi Satriawan
NIM : 202110050311009
Judul TA/Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Bagi Para Penyintas Bencana Alam Melalui Layanan Dukungan Psikososial**

Pembimbing I : **Prof. Dr. Trisulistyaningsih, M.Si**

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	10%	4%	11%	5%	3%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.IP

Malang, 02 Mei 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

M. Yuniarhadi Satriawan, 202110050311009. **Kualitas Pelayanan Publik Bagi Para Penyintas Bencana Alam Melalui Layanan Dukungan Psikososial (Studi Kementerian Sosial Republik Indonesia)**. Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Tri Sulistyarningsih, M.SI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dari Layanan Dukungan Psikososial oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia bagi para penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan ini. Layanan Dukungan Psikososial (LDP) adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan Kementerian Sosial RI bagi para penyintas termasuk penyintas bencana alam untuk bisa kembali pulih setelah mengalami rasa trauma sehingga mencegah terjadinya *Post Traumatic Stress Disorder*. Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2007 yang mengatur tentang pokok-pokok penyelenggaraan penanggulangan dari bencana merupakan dasar hukum dari pelaksanaan layanan ini oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Sumber data dari penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Sedangkan pengumpulan data dilakukan berdasarkan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Terakhir, teknik analisis data menggunakan teknis analisis data menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan jika Layanan Dukungan Psikososial telah berjalan dengan baik dan maksimal meskipun masih terdapat hambatan seperti faktor sumber daya manusia dan dinamika di lapangan yang salah satu penyebabnya adalah karena pelatihan yang kurang maksimal. Layanan ini juga didukung oleh berbagai faktor seperti *good will* yang baik dari pimpinan dalam menghadirkan layanan ini di setiap bencana, sarana dan pra sarana yang terus di *support* dan anggaran yang mumpuni.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Layanan Dukungan Psikososial, Penyintas Bencana Alam, Kementerian Sosial, Kabupaten Bandung.

M. Yuniarhadi Satriawan, 202110050311009. *Quality of Public Services for Natural Disaster Survivors Through Psychosocial Support Services (Study of the Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia)*. Supervisor: Prof. Dr. Tri Sulistyarningsih, M.SI

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of services from the Psychosocial Support Services by the Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia for survivors of natural disasters such as earthquakes in Bandung Regency and to determine the supporting and inhibiting factors in the implementation of this service. Psychosocial support services (LDP) are one form of public service provided by the Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia for survivors including natural disaster survivors to be able to recover after experiencing trauma so as to prevent Post Traumatic Stress Disorder. Law (UU) No. 24 of 2007 which regulates the principles of disaster prevention is the legal basis for the implementation of this service by the Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia.

The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach type. The data sources of this study come from primary data and secondary data. Meanwhile, data collection is carried out based on observation, interview and documentation methods. Finally, the data analysis technique uses data analysis techniques according to Miles and Huberman which consist of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the Psychosocial Support Service has been running well and optimally even though there are still obstacles such as human resource factors and dynamics in the field, one of the causes of which is due to less than optimal training. This service is also supported by various factors such as good will from the leadership in presenting this service in every disaster, facilities and infrastructure that continue to be supported and a qualified budget.

Keywords: *Quality of Community Service, Psychosocial Support Services, Abuse of Natural Disasters, Ministry of Social Affairs, Bandung Regency.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limahan rahmat, karunia, rezeki, dan hidayah-NYA sehingga saya sendiri dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bagi Para Penyintas Bencana Alam Melalui Layanan Dukungan Psikososial”. Skripsi ini disusun Sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam Penyusunan Skripsi ini, saya menghadapi berbagai tantangan yang pada akhirnya dapat dilalui dan diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, atas dukungan dan arahannya dalam membangun lingkungan akademik yang kondusif.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang
4. Ibu Prof. Dr. Tri Sulistyarningsih, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalamannya selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Malang.

6. Semua keluarga terutama orang tua saya yang selalu ada dan memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta kepercayaannya yang luar biasa dalam studi saya.
7. Teruntuk Resa Wahyratania dengan NIM 202110510311006 yang sedang berkuliah di Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang yang selalu *men-support* dan memberikan semangat, motivasi atau dukungan, dan setia menemani setiap proses dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penelitian terutama pihak dari Kementerian Sosial tepatnya Direktorat Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam dan Tim Layanan Dukungan Psikososial yang telah memberikan berbagai pengalaman, pengetahuan, dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Masyarakat atau penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya sebagai narasumber sehingga penelitian ini bisa terlaksana.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dalam upaya Kementerian Sosial Republik Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi para penyintas bencana alam melalui Layanan Dukungan Psikososial. Meskipun demikian, saya menyadari bahwa karya ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk membantu perbaikan di masa mendatang. Semoga pembaca mendapatkan manfaat dari skripsi ini dan mendorong peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang topik ini.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Malang, 18 April 2025

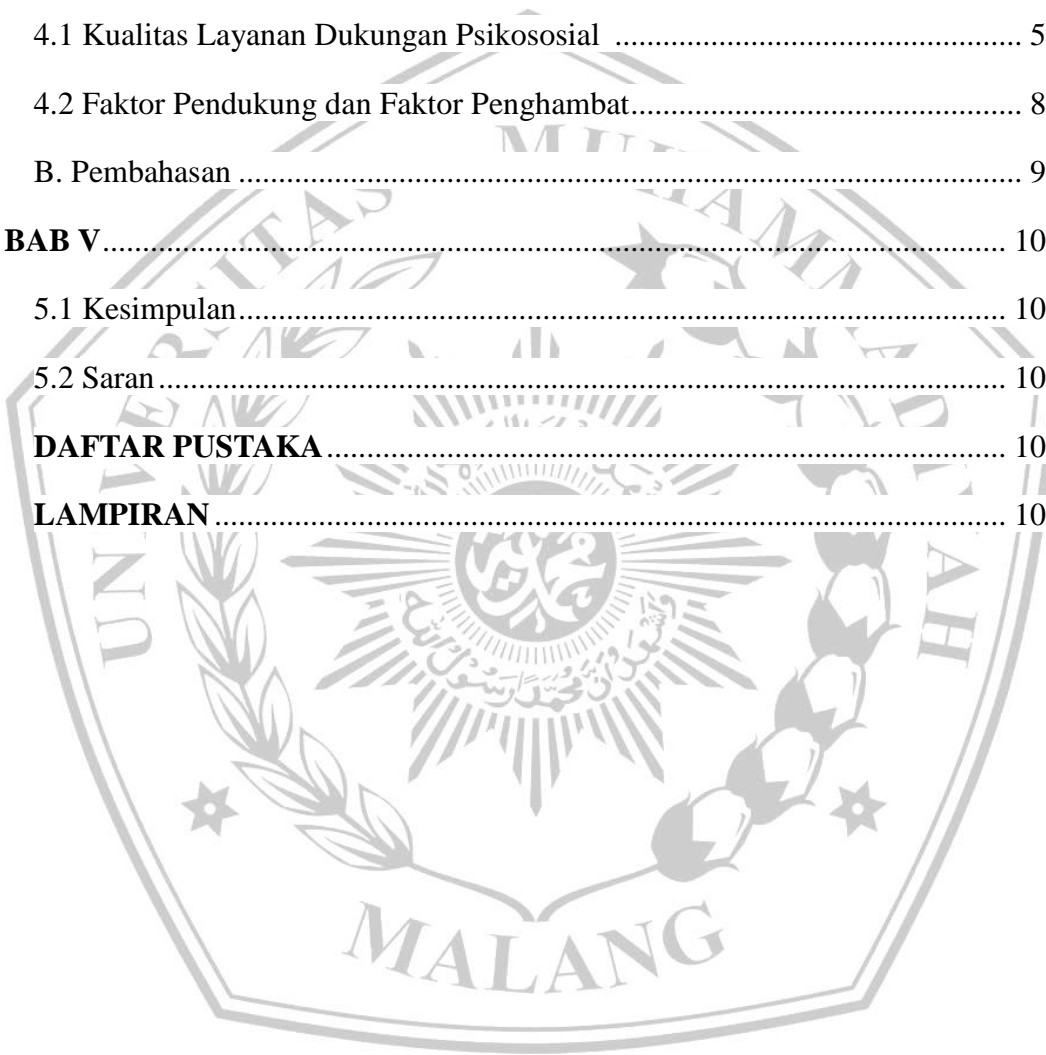
Penulis

(M. Yuniarhadi Satriawan)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR CEK PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Definisi Konseptual.....	8
1.6 Definisi Operasional.....	14
1.7 Metode Penelitian.....	16
BAB II	25
2.1 Tinjauan Pustaka.....	25
2.2 Kajian Teori dan Konsep	29
BAB III	49

3.1 Gambaran Umum Kementerian Sosial RI.....	49
3.2 Gambaran Umum Kabupaten Bandung	52
3.2 Gambaran Umum Kecamatan Kertasari.....	55
BAB IV	58
A. Hasil Penelitian.....	59
4.1 Kualitas Layanan Dukungan Psikososial	59
4.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	85
B. Pembahasan	91
BAB V	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Piramida Intervensi Psikososial	3
Gambar 1.2 Teknik Analisis Data	22
Gambar 2.1 Piramida Intervensi Psikososial	47
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kementerian Sosial RI	50
Gambar 3.2 Lambang Kabupaten Bandung	52
Gambar 3.3 Peta Kabupaten Bandung	53
Gambar 3.4 Peta Kecamatan Kertasari Bandung	56
Gambar 4.1 Pemenuhan Kebutuhan Dasar	62
Gambar 4.2 Penunjang Layanan	63
Gambar 4.3 Penunjang Layanan	64
Gambar 4.4 Susunan TIM LDP Kementerian Sosial RI	69
Gambar 4.5 Alokasi Dana Perlindungan Sosial Bencana	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tujuan LDP Kemensos.....	44
Tabel 3.1 Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Kertasari	57
Tabel 4.1 <i>Jumlah Konkrit Penyintas yang Mendapatkan Layanan LDP</i>	58
Tabel 4.2 <i>Rundown Kegiatan LDP Kabupaten Bandung</i>	79



DAFTAR PUSTAKA

- Afiyah Aisy, P. R., Meilan Falah, M., Yudhistira, D., Alfian, M., Sigit Widiastuti, H., Istiani, C., Purnomo, J., Isnanta, F., Oceanna Zonneveld Penyunting Ajeng Anggraeni Putri, T., Sri Wijiyati, V., Pohan, T. R., & Kapitan, J. (2021). *Pedoman Umum LDP Dalam Penanggulangan Bencana*.
- Ahmad, & Muslimah. (2021). *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif (Vol. 1)*.
- Along, A., Sanggau, K., & Barat, K. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Amalia, S. D. N., & Marlina, A. (2024). Penerapan Healing Architecture Pada Pusat Rehabilitasi Medik Edukatif Penderita Strees Pasa Bencana Alam Di Bandung. 7(1), 197–208.
- Anshari, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor. 6(1), 28–41.
- Apiyani, A. (2024). Transformasi Pendidikan Islam : Kepemimpinan Kepala Madrasah Dan Implementasi Supervisi Efektif. 3, 322–330.
- Aprilian, I. R., & Purnamasari, H. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cikarang Timur Kabupaten Bekasi. *The Indonesian Journal of Politics and Policy*, 6(1). <https://journal.unsika.ac.id/IJPP/article/view/10685>
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho NusantarA. 11(2), 498–504.
- Apriyanto, S. D., Fitriaty, F., & Indrawijaya, S. (2023). Model Reinventing Government Menuju Pemerintahan yang Baik (Good Government Governance). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 1246. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.1115>
- Arie Priambodo, S. (2009). *Panduan praktis menghadapi bencana*. Kanisius.
- Astuti, N. L. S., Saifudin, I. M. M. Y., Firdaus, A., Nancy, M. Y., Sudarmi, S., & Andriana, H. T. (2022). Efektivitas Intervensi Berbasis Psikososial Terhadap Penanggulangan Trauma Pasca Bencana : A Systematic Literature Review. *Jurnal Keperawatan*, 14(4), 1069–1080. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- BPS Kabupaten Bandung. (2024a). *Kabupaten Bandung Dalam Angka 2024*.
- BPS Kabupaten Bandung. (2024b). *Kecamatan Kertasari Dalam Angka 2024*.
- Buku Pedoman Umum Layanan Dukungan Psikososial Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2022).
- Damayanti, N. (2020). Implementasi kepribadian tangguh pada remaja penyintas

- bencana (Nurussakinah (Ed.)). LPPPI.
- Devi Alfadina Yusi, I. S. Y. N. (2017). Pengaruh Pergaulan Teman Sebaya Terhadap Sikap Materialistis Dan Sikap Hedonisme Remaja. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 56.
- Dony, & Fairuz. (2019). Menjemput Senyuman : Dukungan Psikososial Anak-Anak Korban Bencana Tsunami Di Anyer. *Martabe: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2). <https://doi.org/10.31604/jpm.v2i2.111-118>
- Dunggio, T. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa : Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 92–100.
- Dutheil, F., Mondillon, L., & Navel, V. (2021). PTSD as the second tsunami of the SARS-Cov-2 pandemic. *Psychological Medicine*, 51(10), 1773–1774. <https://doi.org/10.1017/S0033291720001336>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Erlin, F., & Yuanda Sari, I. (2020). Gejala Ptsd (Post Traumatic Stress Disorder) Akibat Bencana Banjir Pada Masyarakat Kelurahan Meranti Rumbai Pesisir Pekanbaru. In *Icu Yuanda Sari / DLI* (Vol. 7, Issue 1). <https://dli.ejournal.unri.ac.id/index.php/DL>
- Ernawati, D., & Utami Panjaitan, R. (2020). Gambaran Post Traumatic Stress Disorder Pada Korban Bencana Alam Post Erupsi Merapi Satu Dekade.
- Estelle Lilian Mua. (2021). Kehilangan Pasca Bencana Alam Menyebabkan Depresipada Masyarakat Di Kota Palu. *Jurnal Keperawatan Katulistiwa* , 2(02).
- H.A.S Moenir. (2001). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Habibah, B., Mulyani, S., Nia, N. I., & Nugroho, P. (2020). Konsep Layanan Responsif bagi Siswa yang Mengalami Kesulitan Belajar secara Daring Dimasa Pandemi Covid-19. *KONSELING EDUKASI “Journal of Guidance and Counseling,”* 4(2). <https://doi.org/10.21043/konseling.v4i2.7583>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik. Gava Media.
- Hasan. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada Stmik Tidore Mandiri. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer*), 2(1), 23. <http://www.php.net>
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.
- Hastuti, E. A., Puspitasari, P., & Hafid, M. L. (2024). *Psychosocial Mental Health Analysis Of Post Earthquake Victims In Cianjur District*. 6(2).

<https://doi.org/10.35568/healthcare.v6i2.4916>

- Hendriyansyah, Puspaningrum, I., & Hidayaturrahman, M. (2022). Kualitas Pelayanan Transportasi Wilayah Kepulauan Kabupaten Sumenep (Studi PT. Sumekar dan PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Kabupaten Sumenep). *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*, 17(1), 26–45.
- I Made Mardawati, & I Ketut Mustika. (2020). Pengaruh Pelatihan Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kompetensi, Komitmen Organisasi, Dan Kinerja Personel Pada Biro Sumber Daya Manusia Polda Bali. *Journal of Applied Management Studies*, 1(1), 49–60. <https://doi.org/10.51713/jamms.v1i1.6>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Rajagrafindo Persada. Kementerian Sosial.go.id.
- Keputusan Direktur Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor 49/3/BS.01.02/8/2023, Pub. L. No. 49.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- LAN. (2003). *SANKRI: Buku III Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Perkembangan Sistem, Administrasi Negara*.
- Laporan Kinerja Direktorat Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam 2022 (2022).
- Mafaza, I., Wafid, S. C., Taufik, R., Hidayat, N., & Maddinsyah, A. (2022). Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt Alumunium Baja Lestari Di Cibitung Bekasi. 2.
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2(1), 214–226. www.jember.umla.ac.id
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT . Tepo Cabang Tegal. *JESYA Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 26–38.
- Mulyono, D. (2017). Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan pondok kacang timur kecamatan pondok aren kota tangerang selatan. IX, 94–100.
- Munandar, A., & Wardaningsih, S. (2018). Kesiapsiagaan Perawat Dalam Penatalaksanaan Aspek Psikologis Akibat Bencana Alam: A Literature Review. *Jurnal Keperawatan*, 9(2). <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/5311>
- Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

- Satu Pintu Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 1(1), 99.
<https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50893>
- Nashori, H. F. (2006). Pelatihan Adversity Intelligence Untuk Meningkatkan Kebermaknaan Hidup Remaja Panti Asuhan.
- Negoro, R. R. S. A. H. S., & Suji. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung Reyna. *Journal of Public Administration Progress (JPAP)*, 1(1), 41–48.
- Nur'Illiyyien, Haliah, & Kusumawati, A. (2023). Reinventing Government Dalam Pencegahan fraud pada sektor publik. 6, 259–265.
- Nurmandi, A., Khozin, M., & Salahudin. (2018). Pelayanan Sektor Publik. UMY Press.
- Parasuraman. (1990). *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press.
- Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfa Beta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (2017).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 110 Tahun 2021, Pub. L. No. 110 (2021).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/190729/perpres-no-110-tahun-2021>
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Deepublish.
- Pinton Setya Mustafa. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*.
- Prastyo, E. B., Khasan, M. K., & Makhali, M. N. (2022). Mitigasi Bencana Berbasis Kearifan Lokal Masyarakat Desa Rahtawu. *Prosiding Temilnas IPS 2021*, 204–227.
- Pratiwi, C. A., Karini, S. M., & Agustin, R. W. (2012). Perbedaan Tingkat Post-Traumatic Stress Disorder Ditinjau Dari Bentuk Dukungan Emosi Pada Penyintas Erupsi Merapi Usia Remaja Dan Dewasa Di Sleman, Yogyakarta. *Jurnal Wacana*, 86–115.
- Puspitawaty, S. (2020). Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. 2(2), 148–159.
- Rahayu, L. B., & Syam, N. (2021). Digitalisasi Aktivitas Jual Beli di Masyarakat : Perspektif Teori Perubahan Sosial. 4(2), 672–685.
- Rahmadana et al. (2020). *Pelayanan Publik (J. Simarmata (Ed.))*. Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhani, L., Pramono, J., & Sugiyarti, S. R. (2024). Kualitas pelayanan pengurusan persyaratan administrasi perkawinan di kantor urusan agama kecamatan simo kabupaten boyolali. *SOLIDARITAS Jurnal Ilmu Sosial*.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11). <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Saripuddin. (2021). Meningkatkan Kemampuan Menulis Teks Negosiasi Melalui Teknik

- Wawancara Imajinatif Dengan Tokoh Idola. *Eunoia: Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia*, 1(1). <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/eunoia/userJournal>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Administrasi Publik Pelayanan Sosial*. Deepublish.
- Setiawan, F., & Rhama, B. (2021). Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dana desa pada desa citaman jernih kecamatan perbaungan kabupaten serdang bedagai. *MEDIASOSIAN Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 05(01), 14–28.
- SK Kepala BNPB Nomor 173 Tahun 2014 Klaster Nasional Penanggulangan Bencana. (2014).
- SK Kepala BNPB Nomor 308 Tahun 2024 Tentang Klaster Penanggulangan Bencana, Pub. L. No. 308 (2024).
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Tjiptono. (2020). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1 (Andy (Ed.)).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Penerbit Andi.
- Trustisari, H., Kartika, D., & Muhammad, M. (2021). Kolaborasi Civitas Akademika dan Kementerian Sosial RI dalam Penerapan Dukungan Psikososial pada Masyarakat Terdampak Banjir di Wilayah Cawang *Jurnal Tiarsie*, 18(5), 139–143.
- Ulfa, A. M., & Sunarto. (2022). Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi sebagai. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 206–214.
- Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2007, Pub. L. No. 24 (2007). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39901/uu-no-24-tahun-2007>
- Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 1950. (1950).
- Yusamah, U. B. (2020). Layanan Dukungan Psikososial Bagi Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha DKI Jakarta (Studi Kasus di PSTW Budi Mulya 3 , *DKI Jakarta*).
- Zaid. (2021). Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan.