

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bencana alam di Indonesia menunjukkan tren peningkatan dalam dua tahun terakhir. Menurut Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), pada tahun 2022, tercatat ada 3.544 bencana alam pada tahun 2022, angka ini kembali meningkat signifikan menjadi 5.400 kejadian bencana alam pada tahun 2023. Tren peningkatan bencana alam di Indonesia juga seiring dengan tingginya tren bencana alam di Kabupaten Bandung dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, Kabupaten Bandung mengalami kejadian bencana alam sebanyak 273 bencana alam kemudian meningkat pada tahun 2022 menjadi 310 bencana alam. Peningkatan juga terjadi dari rentang tahun 2022 ke 2023. Tercatat jumlah bencana alam di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat sebanyak 1.020 total bencana alam. Peningkatan secara signifikan juga terjadi dari tahun 2023 ke tahun 2024 dari 1.020 bencana meningkat menjadi 1.873 bencana alam pada tahun 2024. Kejadian bencana alam di Kabupaten Bandung dalam tiga tahun terakhir di dominasi oleh bencana alam kekeringan, tanah longsor, dan banjir. Selain itu, terdapat juga bencana alam berupa kebakaran hutan dan lahan, angin kencang hingga bencana alam gempa bumi. Bencana alam yang terjadi dalam tiga tahun terakhir mengakibatkan 801.005 masyarakat yang terdampak (Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bandung).

Kabupaten Bandung juga merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Barat dengan jumlah bencana alam tertinggi dalam lima tahun terakhir dan masuk kedalam klaster dengan daerah yang rawan terjadinya bencana. Menurut Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bandung, tingginya angka bencana alam di Kabupaten Bandung disebabkan oleh keadaan geografis Kabupaten Bandung yang berada di Cekungan Bandung yang didekatnya terdapat gunung berapi aktif seperti Gunung Tangkuban Perahu. Wilayah ini rawan terhadap bencana alam seperti gempa bumi dan erupsi gunung berapi, Selain itu, curah hujan yang tinggi dan pola cuaca ekstrem yang sering terjadi pada wilayah Kabupaten Bandung juga berdampak pada meningkatnya risiko bencana alam

seperti banjir, tanah longsor, dan angin puting beliung. Faktor-faktor ini menjadikan Kabupaten Bandung sebagai daerah dengan tingkat kerentanan terhadap bencana alam. yang dipengaruhi oleh faktor geografis dan topografi.

Dampak dari bencana di Kabupaten Bandung sangatlah besar, mulai dari adanya korban jiwa, korban luka-luka, masyarakat yang harus mengungsi dan menderita akibat kehilangan harta benda mereka hingga menyebabkan kerusakan pada rumah warga. Namun, Bencana alam tidak hanya mengakibatkan merusak fisik dan infrastruktur, tetapi juga berdampak signifikan pada kesehatan mental masyarakat. Individu yang terdampak sering mengalami trauma, kecemasan, depresi hingga *Post Traumatic Stress Disorder* atau PTSD. PTSD adalah gangguan stres atau mental pasca trauma yang terjadi setelah seseorang mengalami kejadian traumatis salah satu penyebabnya karena bencana alam (Erlin & Yuanda Sari, 2020). Namun perlu digaris bawahi jika tidak semua orang yang mengalami trauma akan mengidap PTSD dan setiap penderita PTSD pada awalnya memiliki kecenderungan mengalami trauma. Salah satu faktor yang memengaruhi hal ini adalah adanya dukungan sosial dari pemerintah dan instansi lainnya (Estelle Lilian Mua, 2021).

Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2007 mengatur tentang pokok-pokok penyelenggaraan penanggulangan dari bencana yang merupakan tugas dan tanggung jawab serta wewenang dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2007 salah satu lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab atas penanggulangan bencana khususnya bencana alam adalah Kementerian Sosial Republik Indonesia yang memiliki peran penting dalam membantu penanggulangan bencana alam dari pra hingga pasca bencana alam. Salah satu bentuk perwujudan dan tanggung jawab Kementerian Sosial RI dalam menjalankan amanat undang-undang diatas khususnya dalam menangani dampak bencana alam terhadap psikologis dan sosial masyarakat adalah dengan memiliki strategi melalui penyediaan layanan yakni, “Layanan Dukungan Psikososial” atau sering dikenal dengan “Layanan LDP”.

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 PTSD. Kementerian Sosial Republik Indonesia berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan memelihara program serta layanan yang memberikan bantuan di bidang kesehatan, termasuk dukungan psikososial. Layanan Dukungan Psikososial (LDP) dilaksanakan dalam beberapa fase. Pertama, fase pra bencana untuk menyiapkan dan memperkuat ketangguhan individu dan komunitas dalam menghadapi bencana. Kedua, fase bencana adalah ketika terjadi bencana dan perlu dilakukan tindakan darurat untuk memulihkan ketangguhan masyarakat yang terkena bencana dan diberikan dalam berbagai bentuk kegiatan dan layanan sesuai dengan persyaratan.

Dalam menyelenggarakan layanan ini, Tim LDP Kemensos menggunakan Model Intervensi sosial dengan strategi pendekatan intervensi psikososial yang merupakan acuan dari *Inter-Agency Standing Committee (IASC)* pada tahun 2007 dan 2008. Penggunaan acuan ini membuktikan jika Kementerian Sosial hadir dan memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Adapun acuan yang dipakai menggunakan pendekatan intervensi psikososial yang terdapat dalam Keputusan Direktur Perlindungan dan Jaminan Sosial Nomor 49/3/BS.01.02/8/2023 serta digambarkan melalui piramida sebagai berikut.



*Gambar 1.1 Piramida Intervensi Psikososial*

*Sumber: Keputusan Direktur Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor 49/3/BS.01.02/8/2023*

Gambar diatas menunjukkan pirmida tingkatan dukungan psikososial yang yang tersedia bagi masyarakat dalam konteks bencana alam atau krisis lainnya. Diagram kemudian dibagi menjadi beberapa tingkatan, mulai dari populasi umum yang mungkin mengalami kebingungan dan kesedihan (tingkat 1), orang yang mengalami shock dan berduka (tingkat 2), hingga orang yang mengalami depresi atau trauma tinggi (tingkat 3), dan orang dengan penyakit mental klinis (tingkat 4). Tentunya Jenis dukungan yang diberikan berbeda tergantung menurut tingkatannya mulai dari mencakup informasi dan kesadaran, dukungan emosional, konseling dan psikoterapi, intervensi kelompok, dukungan spiritual, dan bantuan praktis. Terakhir, fase pascabencana. Fase ini melibatkan dua pekerjaan utama yaitu rekonstruksi dan rehabilitasi. Di tahap ini, LDP dapat diterapkan dengan fokus pada kegiatan yang membantu penyintas kembali ke kehidupan normal dengan kualitas hidup yang lebih baik (Afiyah Aisy et al., 2021). Dalam piramida diatas, Kementerian Sosial hanya melakukan Layanan Dukungan Psikososial yang berfokus pada piramida (tingkat 1) dan (tingkat 2) atau hanya sebatas masyarakat yang bingung, sedih, tidak percaya diri hingga mengakibatkan shock, berduka, cemas dan trauma akibat bencana alam. Jika sudah mencapai piramida tingkat 3 dan 4 bisa dikatakan sudah terkena PTSD dan direkomendasikan dirujuk ke psikolog.

Studi penelitian menurut Hastuti et al. (2024) menunjukkan jika terdapat 74 orang yang mengalami gejala PTSD dalam kejadian gempa bumi di Cianjur Provinsi Jawa Barat. Selain menunjukkan adanya gejala PTSD pada bencana tersebut, studi penelitian menurut Lely (2023) menunjukkan sebanyak 31 korban bencana alam gempa bumi Cianjur yang mengalami PTSD. Terakhir penelitian menurut Dutheil et al. (2021) mengungkapkan jika bencana alam tsunami dan gempa bumi di Kabupaten Cimahi Provinsi Jawa Barat mengakibatkan 48,8 persen masyarakat yang terdampak mengalami PTSD. Data ini menunjukkan jika beberapa bencana alam yang terjadi di Provinsi Jawa Barat selain mengakibatkan adanya dampak korban jiwa dan bangunan yang rusak, bencana alam ini juga mengakibatkan psikis sosial dari masyarakat terganggu, tidak terkecuali pada bencana alam yang terjadi di Kabupaten Bandung yang pasti akan menyebabkan masyarakat terkena PTSD. Menurut Amalia & Marlina (2024) terdapat adanya

peningkatan prevalensi gangguan psikologis di Bandung Raya khususnya di Kabupaten Bandung yang disebabkan oleh stress trauma pasca bencana alam atau PTSD. Namun, proses penanganan masalah psikologis masih menemui sejumlah kendala diantaranya kurangnya layanan dan fasilitas kesehatan mental, salah satu rasio jumlah psikolog terhadap penduduk masih jauh di bawah standar WHO (1: 234.200 orang). Data tersebut juga menunjukkan jika masih terdapat masyarakat pengidap PTSD yang menunjukkan ketidakberhasilan pemerintah khususnya Kementerian Sosial RI dalam menangani kesehatan mental dengan baik yang salah satunya disebabkan oleh bencana alam. Meski sudah memiliki strategi melalui adanya Layanan Dukungan Psikososial namun kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga bisa mencegah angka gangguan stress pasca trauma atau dikenal dengan PTSD.

Pelayanan publik sendiri sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan manusia, sehingga tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pelayanan. Pelayanan publik menurut Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik menurut Riani (2021) adalah upaya yang dilakukan secara sadar oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan/atau jasa. Hal ini merupakan hak setiap warga negara yang dijamin oleh undang-undang, dan merupakan kewajiban bagi pegawai negeri sipil untuk melaksanakannya. Pelayanan publik yang memiliki kualitas tinggi kepada masyarakat adalah salah satu indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan sebuah pemerintahan. Hal ini didasarkan karena pelayanan publik adalah hak yang seharusnya diberikan kepada setiap orang dan memastikan bahwa negara tetap berdiri (Anshari, 2023).

Seiring dengan berkembangnya berbagai jenis pelayanan, pelayanan publik tentunya dituntut untuk terus lebih baik kualitasnya. Pelayanan publik tentunya harus terus meningkatkan kualitasnya seiring dengan berkembangnya berbagai jenis pelayanan. Menurut Tjiptono (2020), Kualitas layanan merupakan

ukuran seberapa tinggi tingkat keunggulan yang diharapkan, serta pengelolaan yang dilakukan untuk memastikan bahwa tingkat keunggulan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.. Sedangkan Menurut Kotler dan Amstrong (dalam Apriliana & Sukaris, 2022) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan serangkaian karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk atau layanan, yang mendukung kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Produk dan layanan yang berkualitas tinggi sangat berperan dalam menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai sebagai aspek yang kompleks dan tidak dapat dinegosiasikan, terutama dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih responsif dan efektif (Setiawan & Rhama, 2021).

Metode *Servqual* adalah sebuah konsep yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Secara umum, metode ini berfungsi untuk menilai seberapa baik suatu layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman (1990), *servqual* didasarkan pada perbandingan antara dua faktor utama: persepsi pelanggan mengenai layanan yang mereka terima dari penyedia jasa dan apakah layanan tersebut memenuhi harapan mereka. Jika kenyataan layanan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap tinggi. Sebaliknya, jika kenyataan tersebut tidak sesuai harapan, maka kualitas pelayanan dinilai rendah. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2018) terdapat lima dimensi untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), dan *emphaty* (empati). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membantu pelanggan menyadari apakah layanan yang diterima memenuhi harapan mereka. Untuk menghindari kekecewaan, penyedia jasa sebaiknya memberikan pelayanan yang jauh lebih baik daripada yang diharapkan oleh pelanggan (Parasuraman, 1990).

Penelitian ini berfokus untuk meningkatkan pengetahuan tentang kualitas dan pemahaman mengenai Layanan Dukungan Psikososial (LDP) sehingga bisa mencegah terjadinya *Post Traumatic Stress Disorder* (PTSD) yang diberikan oleh Kementerian Sosial kepada para penyintas bencana alam di Indonesia khususnya di Kabupaten Bandung. Layanan ini sangat penting karena membantu

masyarakat pulih seara cepat dari dampak secara psikisosal setelah bencana. Penelitian ini juga penting untuk menemukan hambatan atau kendala dalam pelaksanaan layanan LDP. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan saran dan solusi dai permasalahan yang dihadapi. Selain itu, layanan LDP sendiri merupakan layanan yang tidak sepopuler program Kementerian Sosial lainnya, seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan program bansos lainnya. Dengan adanya penelitian ini dapat berkontribusi untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat luas tentang keberadaan dan manfaat dari Layanan Dukungan Psikososal (LDP), sehingga bisa membantu penyintas bencana alam untuk memulihkan kondisi psikisosalnya secara optimal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bagi Para Penyintas Bencana Alam Melalui Layanan Dukungan Psikososal?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Fakor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Para Penyintas Bencana Alam Melalui Layanan Dukungan Psikososal?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Bagi Para Penyintas Bencana Alam Melalui Layanan Dukungan Psikososal.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Fakor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Para Penyintas Bencana Alam Melalui Layanan Dukungan Psikososal.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan berbagai manfaat baik dari segi teoritik maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi yang positif dan baik terhadap pengembangan literatur dalam bidang pelayanan publik, sosial, dan bencana, terutama dalam konteks Layanan Dukungan

Psikososial (LDP) bagi para penyintas bencana alam. Penelitian ini juga akan memberikan wawasan terhadap kualitas Layanan Dukungan Psikososial Kementerian Sosial Republik Indonesia. Terakhir, penelitian ini akan bermanfaat bagi pengembangan studi ilmu pemerintahan sebagai sumber informasi, terutama pada mata kuliah yang berhubungan dengan proses perencanaan, tata kelola, pelayanan publik dan manajemen di organisasi pemerintahan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi kepada Kementerian Sosial Republik Indonesia terkait dengan kualitas Layanan Dukungan Psikososial (LDP) sehingga bisa mencegah terjadinya PTSD pada penyintas bencana alam. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu dan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas Layanan Dukungan Psikososial (LDP). Selain itu penelitian ini bisa memberikan kesadaran dan kesiapsiagaan kepada masyarakat tentang risiko bencana sehingga meningkatkan keselamatan dan mengurangi kerugian fisik, sosial, maupun psikis.

### **1.5 Definisi Konseptual**

Definisi konseptual variabel merupakan penjelasan dan penegasan tentang suatu konsep tertentu dengan menggunakan istilah-istilah atau kata-kata yang relevan. Definisi ini tidak harus mencakup deskriptor, dimensi, atau metode pengukuran yang akan digunakan. Dalam konteks penelitian, definisi konseptual sangat penting karena membantu memperjelas dan mempertegas masalah atau fenomena yang akan diteliti. Dengan memberikan definisi konseptual, peneliti dapat menetapkan batasan-batasan yang jelas mengenai apa yang dimaksud dengan variabel yang sedang dikaji, sehingga memudahkan proses analisis dan interpretasi data. Definisi ini berperan sebagai landasan teori yang membantu memfokuskan penelitian serta memastikan bahwa semua peserta memiliki pemahaman yang seragam mengenai konsep yang digunakan. (Devi Alfadina Yusi, 2017).

## 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada berbagai kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan hak asasi masyarakat. Menurut Laia et al. (2022), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi publik atau lembaga pemerintah, dengan tujuan untuk memenuhi permintaan masyarakat akan barang dan jasa. Pelayanan ini harus mematuhi standar dan ketentuan yang telah ditetapkan. Pemerintah, melalui lembaga dan seluruh perangkatnya, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan mengelola pelayanan kepada masyarakat. Hal ini seiring dengan pendapat Riani (2021), pelayanan publik merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan secara sadar oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan/atau jasa. Ini merupakan hak setiap warga negara yang dijamin oleh undang-undang, dan merupakan kewajiban bagi pelayanan publik untuk melaksanakannya.

Menurut Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga lainnya, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, maupun manfaat administratif. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan terpenuhinya hak asasi manusia sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku, serta memastikan bahwa setiap warga negara menerima pelayanan yang memadai dan merata.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen (Mafaza et al., 2022). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai kemampuan suatu organisasi dalam menyediakan layanan yang memuaskan pengguna, baik melalui aspek teknis maupun administrasi (Along et al., 2020). Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan maupun instansi, karena secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen atau masyarakat. Kepuasan tersebut akan tercapai ketika kualitas pelayanan yang diberikan berada pada level yang baik (Mulyapradana et al., 2020). Pada akhirnya, pelayanan yang berkualitas akan menciptakan tingkat kepuasan masyarakat dan meningkatkan citra organisasi di mata publik. Sebuah organisasi dengan citra positif cenderung akan dipersepsikan dengan cara yang menguntungkan setiap kali melakukan aktivitas.

Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan meliputi sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, fasilitas pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu, faktor internal dan eksternal juga memainkan peranan penting untuk menjamin bahwa setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang bermutu. Semua penyelenggara pelayanan publik diwajibkan memiliki standar pelayanan yang jelas. Standar tersebut ditetapkan untuk menjamin rasa aman bagi penyelenggara dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sekaligus memberikan rasa aman kepada penerima layanan selama proses pelayanan berlangsung (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018) model *servqual* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Dalam model ini, terdapat lima dimensi utama pelayanan yang berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan dari pelanggan terhadap kualitas darilayanan yang diberikan. Dimensi yang dimaksud yaitu *Tangibles*

(Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan/Keamanan) dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi ini digunakan bersama-sama untuk mengevaluasi kualitas layanan secara keseluruhan dan membantu perusahaan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa penjelasan yang telah ada, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dirasakan oleh pengguna jasa, yang merupakan hasil dari usaha penyelenggara dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan layanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

### 3. Layanan Dukungan Psikososial (LDP)

Layanan Dukungan Psikososial adalah inisiatif yang disediakan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia untuk membantu masyarakat yang terdampak bencana. Dukungan ini berupa tindakan sukarela yang diberikan kepada individu lain, dan sangat terkait dengan aspek psikologis serta lingkungan sosial orang tersebut. Dalam situasi bencana, dukungan psikososial merujuk pada upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau komunitas di luar penyintas, dalam rangka membangun interaksi sosial sehari-hari yang dipenuhi dengan kasih sayang, cinta, rasa hormat, dan perlindungan. Hal ini juga mencakup bantuan untuk beradaptasi dan mengatasi tantangan yang muncul akibat situasi darurat. Dengan waktu, LDP tidak hanya diperlukan saat terjadi bencana darurat, tetapi juga diperlukan sebelum dan setelah bencana, sesuai dengan kebutuhan masing-masing untuk mengelola ketangguhan individu untuk membangun individu yang tahan terhadap bencana (Buku Pedoman Umum Layanan Dukungan Psikososial Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2022).

Tujuan utama LDP adalah mengelola ketangguhan individu dalam kebencanaan. Tujuan utama dari Layanan Dukungan Psikososial (LDP) adalah membantu individu penyintas agar dapat berfungsi secara optimal,

baik dalam berpikir, merasakan, bertindak, berinteraksi, maupun menjalankan peran mereka dalam kehidupan sehari-hari. Dengan tercapainya tujuan ini, diharapkan penyintas memiliki ketangguhan yang memadai untuk menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan yang muncul. Selain itu, individu penyintas juga diharapkan mampu menjadi pribadi yang mandiri, berdaya, dan produktif dalam menjalani kehidupannya, sehingga dapat berkontribusi secara positif di lingkungan mereka. Margowiyono (dalam Buku Pedoman Umum Layanan Dukungan Psikososial Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2022).

#### 4. Penyintas

Penyintas adalah istilah yang merujuk pada individu yang berhasil bertahan atau tetap hidup setelah mengalami peristiwa bencana atau kejadian traumatis. Nashori (2006) mendefinisikan penyintas sebagai mereka yang mampu hidup dan bertahan dalam segala situasi yang penuh dengan tantangan akibat bencana. Hal ini diperkuat oleh Pratiwi et al. (2012), yang menjelaskan bahwa penyintas adalah orang-orang yang secara langsung mengalami peristiwa traumatik dan berhasil melewatinya dengan selamat. Definisi ini juga sejalan dengan pendapat Damayanti (2020), yang menggambarkan penyintas sebagai individu yang mampu bertahan hidup meskipun telah melalui peristiwa tragis dalam hidupnya. Penyintas sering kali disebut dengan istilah "*survivor*," yang dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai "penyintas.". Istilah "penyintas" berasal dari kata "intas" dalam bahasa Melayu, yang berarti bertahan hidup. Dengan demikian, "*survivor*" dapat diterjemahkan menjadi "penintas," yang merujuk pada seseorang yang berhasil bertahan hidup setelah mengalami bencana. Istilah "penyintas" pertama kali digunakan pada tahun 2005 oleh lembaga swadaya masyarakat (LSM) dalam kaitannya dengan kebencanaan di Indonesia (Damayanti, 2020).

Berdasarkan beberapa penjelasan mengenai tentang penyintas bisa disimpulkan jika Penyintas adalah orang yang mampu bertahan hidup setelah mengalami peristiwa bencana, traumatis, atau tragis. Bertahan

hidup setelah peristiwa tersebut tidak hanya mencakup kemampuan fisik untuk menghadapi keadaan berbahaya, tetapi juga ketangguhan mental dan emosional untuk melewati dampak peristiwa tersebut. Istilah ini dalam konteks kebencanaan memberikan penghormatan kepada mereka yang mampu melewati kesulitan besar dan beradaptasi untuk terus hidup.

## 5. Bencana Alam

Bencana alam merupakan rangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh perubahan dalam kondisi alam semesta. Contohnya, kejadian bencana alam yang disebabkan oleh fenomena angin meliputi puting beliung, badai, dan topan, sementara bencana yang berkaitan dengan api mencakup kebakaran hutan dan letusan gunung berapi. Menurut Arie Priambodo (2009) bencana alam seringkali tidak terduga dan dapat menimbulkan kerusakan besar serta mengancam kehidupan manusia dan lingkungan. Ketika bencana alam terjadi, dampaknya bisa sangat merusak, seperti kehilangan nyawa, kerusakan infrastruktur, dan hilangnya sumber daya alam. Hal ini senada yang diungkapkan Munandar & Wardaningsih (2018), bencana alam adalah suatu rangkaian kejadian yang memiliki potensi untuk menyebabkan kerugian yang luas, baik dalam hal kehilangan nyawa manusia, kerusakan terhadap lingkungan, kerugian materiil, maupun dampak psikologis. Bencana alam dapat merusak infrastruktur, mengganggu aktivitas ekonomi, dan bahkan mengakibatkan trauma psikologis yang mendalam bagi para korban. Tingkat kerentanan masyarakat terhadap bencana ini sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lokasi geografis, infrastruktur yang tidak memadai, serta kurangnya perencanaan dan kesiapsiagaan dalam menghadapi potensi bahaya.

Menurut Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2007, tentang Penanggulangan Bencana, bencana alam didefinisikan sebagai kejadian yang disebabkan oleh rangkaian peristiwa alam, seperti gempa bumi, letusan gunung berapi, tsunami, kekeringan, banjir, tanah longsor, dan angin topan. Sedangkan menurut Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), bencana alam merupakan kejadian yang dapat terjadi

secara mendadak atau berkembang secara bertahap. Sebagian besar bencana, seperti gempa bumi, seringkali sulit diprediksi dengan tepat waktu, lokasi, dan intensitasnya. Meskipun demikian, beberapa bencana seperti tanah longsor, banjir, letusan gunung api, kekeringan, anomali cuaca, dan tsunami masih memungkinkan untuk diantisipasi dengan sejumlah tingkat ketepatan. Namun, kenyataannya, bencana seringkali datang secara tak terduga, menimbulkan kerugian besar baik dalam hal kehilangan nyawa maupun harta benda. Kurangnya kewaspadaan, kesadaran dan kesiapan dalam situasi menghadapi potensi bahaya seringkali menjadi penyebab utama dari kejutan yang diakibatkan oleh bencana alam.

Dari berbagai definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa bencana alam merupakan peristiwa yang menakutkan yang timbul dari kekuatan alam, meliputi letusan gunung, gempa bumi, tsunami, tanah longsor, banjir, badai, kebakaran hutan, dan kondisi kekeringan. Kejadian-kejadian ini berpotensi merusak infrastruktur, mengakibatkan kehilangan nyawa, dan menimbulkan kerugian ekonomi yang signifikan. Bencana alam seringkali datang secara tiba-tiba dan dapat terjadi di mana saja, kapan saja, serta dapat menimpa siapa saja.

### **1.6 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan panduan yang menjelaskan bagaimana sebuah konsep akan diterapkan atau diukur secara praktis. Dengan kata lain, definisi operasional menggambarkan proses mentransformasikan konsep-konsep atau ide-ide yang bersifat abstrak menjadi dimensi yang konkret dan dapat diukur secara empiris. Definisi ini sangat penting dalam penelitian karena memberikan instruksi yang jelas mengenai cara mengukur variabel-variabel yang dikaji, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang valid dan reliabel. Dengan mendefinisikan operasional suatu konsep, peneliti menetapkan langkah-langkah spesifik dan alat-alat yang akan digunakan untuk mengevaluasi variabel tersebut, sehingga memastikan bahwa konsep abstrak dapat diobservasi dan dianalisis secara sistematis. Definisi operasional membantu menjembatani

antara teori dan praktik, memungkinkan gagasan-gagasan teoritis diuji dan diverifikasi melalui penelitian empiris (Pinton Setya Mustafa, 2022).

Dalam upaya untuk mempermudah proses penelitian, diperlukan adanya pembatasan dan fokus yang jelas. Hal ini dapat dicapai melalui pengukuran yang didasarkan pada sejumlah dimensi dan indikator. Dimensi dan indikator tersebut berfungsi sebagai alat bantu untuk mengarahkan dan mengukur sejauh mana penelitian telah sesuai dengan tujuan awal yang telah ditetapkan.

1. Untuk mengetahui kualitas Layanan Dukungan Psikososial (LDP) pada penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung dapat diukur dengan memakai dan memenuhi dimensi sebagai berikut.

- a. *Tangibles* (bukti fisik) Layanan Dukungan Psikososial bagi para penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung.

Indikator:

1. Fasilitas Pelayanan
2. Penggunaan Alat Bantu dalam Menunjang Pelayanan
3. Penampilan Para Petugas

- b. *Reliability* (keandalan) Layanan Dukungan Psikososial bagi para penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung.

Indikator:

1. Kecermatan petugas dalam pelayanan
2. Standard pelayanan yang jelas

- c. *Responsiveness* (daya tanggap) Layanan Dukungan Psikososial bagi para penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung.

Indikator:

1. Merespon setiap kejadian bencana
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
3. Merespon atau menanggapi pelanggan

d. *Assurance* (jaminan/keamanan) Layanan Dukungan Psikososial bagi para penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung.

Indikator:

1. Jaminan biaya dalam pelayanan
2. Jaminan rasa aman melalui monitoring dan rujukan
3. Jaminan waktu dalam pelayanan
4. Jaminan keamanan dalam pelayanan

e. *Empathy* (empati) Layanan Dukungan Psikososial bagi para penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung.

Indikator:

1. Menanggapi semua pelanggan (tidak diskriminatif)
  2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan
  3. Mendahulukan kepentingan pelanggan
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik bagi para penyintas bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung melalui Layanan Dukungan Psikososial.

### **1.7 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan serangkaian prosedur sistematis yang diterapkan oleh peneliti untuk menganalisis, mengumpulkan, dan menafsirkan data, dengan tujuan menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis. Metode ini mencakup berbagai strategi dan teknik, baik kualitatif maupun kuantitatif, dan dipilih berdasarkan tujuan penelitian, jenis data yang diperlukan, dan konteks penelitian. Peneliti dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengetahuan ilmiah dan praktik dalam bidang tertentu dengan menggunakan metode penelitian yang tepat. Sedangkan menurut Sugiyono (2017), menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan prosedur ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu. Metode ini mencakup pendekatan

yang sistematis dalam pengumpulan dan analisis informasi, bertujuan untuk memperdalam pemahaman kita terhadap suatu fenomena.

#### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif karena jenis penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang mendalam dan rinci mengenai bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan publik melalui Layanan Dukungan Psikososial bagi para penyintas bencana alam. Jenis penelitian ini cocok untuk mengeksplorasi konteks, proses, dan pengalaman individu secara menyeluruh dan memberikan pemahaman komprehensif dalam mendukung dan meningkatkan layanan psikososial yang diberikan oleh Kementerian Sosial RI. Dengan pendekatan ini juga peneliti dapat mengungkap berbagai dinamika yang ada dalam pelaksanaan layanan, serta mengevaluasi sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik melalui Layanan Dukungan Psikososial mampu memenuhi tujuan dan harapan dalam konteks dukungan psikososial bagi para penyintas bencana alam.

#### 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber aslinya melalui berbagai metode seperti wawancara, observasi, survei, atau kuesioner. Jenis data ini memberikan informasi yang spesifik dan relevan dengan pertanyaan penelitian, serta memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik atau objek yang diteliti. Sementara itu, data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pihak ketiga dan dapat diakses dalam bentuk dokumen, publikasi, atau laporan yang ada.

##### a. Data primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui metode seperti wawancara dengan pemangku kepentingan dan pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti berencana melakukan observasi serta

wawancara dengan beberapa staf dari Kementerian Sosial Indonesia. tepatnya staf aparatur di Direktorat Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam (PSKBA) selaku aktor pelaksana Layanan Dukungan Psikososial (LDP). Selain itu, peneliti juga akan mewancarai tim praktisi dari Layanan Dukungan Psikososial Kemensos RI. Terakhir penulis akan mewancarai beberapa aktor non pemerintah dan masyarakat yang sudah pernah melihat dan merasakan Layanan Dukungan Psikososial Kemensos. Observasi dan wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan langsung mengenai aspek kajian penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sebelumnya sudah tersedia dan dapat diperoleh dari sumber-sumber yang telah mengumpulkan atau mencatatnya. Data sekunder yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Keputusan Direktur Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor 49/3/BS.01.02/8/2023.
2. Rencana Strategis Kementerian Sosial Tahun 2020-2024.
3. Laporan Kinerja Direktorat Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam Tahun 2022.
4. SK Kepala BNPB Nomor 308 Tahun 2024.
5. SK Kepala BNPB Nomor 173 Tahun 2014.
6. Buku Pedoman Umum LDP Kementerian Sosial RI.
7. Buku Panduan Inter Agency Standing Commite Tentang Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial Dalam Situasi Darurat.
8. Buku atau penelitian ilmiah dalam bentuk jurnal yang berkaitan dengan Layanan Dukungan Psikososial (LDP).

9. Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2007, Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 & Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 110 Tahun 2021 dan peraturan perundang-undangan lainnya.
10. Dokumen pendukung lainnya berupa media cetak maupun online yang berasal dari Kementerian Sosial, BPBD kabupaten Bandung, dokumen dari para narasumber dan dokumen lainnya terkait Layanan Dukungan Psikososial (LDP).

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan data kualitatif mengenai pengalaman dan pandangan dari yang diwawancarai pada penelitian ini. Dokumentasi melibatkan pengumpulan data sekunder dari berbagai sumber seperti laporan resmi, undang-undang, dokumen kebijakan, dan artikel jurnal yang relevan, guna memberikan konteks tambahan dan mendukung temuan wawancara. Terakhir, observasi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mengamati langsung situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan. Kombinasi dari teknik ini memungkinkan pengumpulan data yang kaya dan komprehensif untuk menganalisis konteks secara keseluruhan dan mendalam.

#### a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan melihat objek penelitian secara langsung. Tujuan utama observasi adalah mendapatkan berbagai data dan informasi untuk menjawab masalah penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melibatkan satu atau lebih pengamat dan dilakukan secara langsung dari keadaan yang diamati. Observasi dalam penelitian ini bermanfaat sebagai cara praktis bagi peneliti untuk membuat kesimpulan tentang subjek penelitian.

Peneliti akan melakukan observasi untuk mencari dokumen dan data pendukung terkait kebutuhan dalam penelitian. Observasi akan mencakup pelaksanaan layanan yang dilakukan oleh Kementerian Sosial RI dalam memberikan Layanan Dukungan Psikososial (LDP). Observasi ini juga bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas Layanan Dukungan Psikososial bagi para penyintas bencana alam. Observasi akan dilakukan dalam lingkup Kementerian Sosial dan tempat salah satu lokasi terjadinya bencana. Adapun peneliti akan melakukan observasi di lokasi sebagai berikut.

1. Direktorat Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam (PSKBA) Kementerian Sosial RI
2. Lokasi kejadian bencana alam gempa bumi di Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari narasumber. Proses ini biasanya melibatkan dua aspek, yaitu kegiatan lisan saat melakukan wawancara dan kegiatan tertulis saat menyusun laporan mengenai hasil wawancara tersebut (Saripuddin, 2021). Teknik wawancara dilakukan dengan cara bertanya kepada narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran lebih jelas terkait pelaksanaan layanan serta untuk menggambarkan situasi dan kondisi. Narasumber wawancara akan mencakup aparatur dari Direktorat Penanggulangan Sosial Korban Bencana Alam (PSKBA), termasuk staf yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Layanan Dukungan Psikososial (LDP), Tim LDP Kementerian sosial, relawan HIMPSI dan masyarakat yang terdampak bencana.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses mencatat dan mengumpulkan informasi dalam bentuk tulisan, foto, video, dan sebagainya disebut dokumentasi. Selain itu, dokumentasi mencakup serangkaian aktivitas

atau proses yang melibatkan penyediaan berbagai jenis dokumen, dengan mengandalkan bukti yang akurat yang diperoleh dari data yang tercatat dari berbagai sumber (Hasan, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi meliputi rekaman suara, foto, penyimpanan dokumen atau arsip yang digunakan dan didapatkan dilapangan saat pelaksanaan kegiatan serta dokumen pendukung seperti berasal dari Keputusan Direktur Perlindungan Dan Jaminan Sosial, Rencana Strategis Kementerian Sosial Tahun 2020-2024, Laporan Kinerja Direktorat Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam Tahun 2022, SK Kepala BNPB Nomor 308 Tahun 2024, Surat Keputusan Kepala BNPB Nomor 173 Tahun 2014, Buku Petunjuk atau Buku Pedoman Umum LDP, Buku Panduan Inter Agency Standing Commite Tentang Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial Dalam Situasi Darurat, Buku atau penelitian ilmiah dalam bentuk jurnal yang berkaitan dengan Layanan Dukungan Psikososial (LDP), Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2007 , Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009, Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 110 Tahun 2021 dan peraturan perundang-undangan atau dokumen pendukung lainnya berupa media cetak maupun online yang berasal dari Kementerian Sosial, BPBD kabupaten Bandung, dokumen dari para narasumber dan dokumen lainnya terkait Layanan Dukungan Psikososial (LDP).

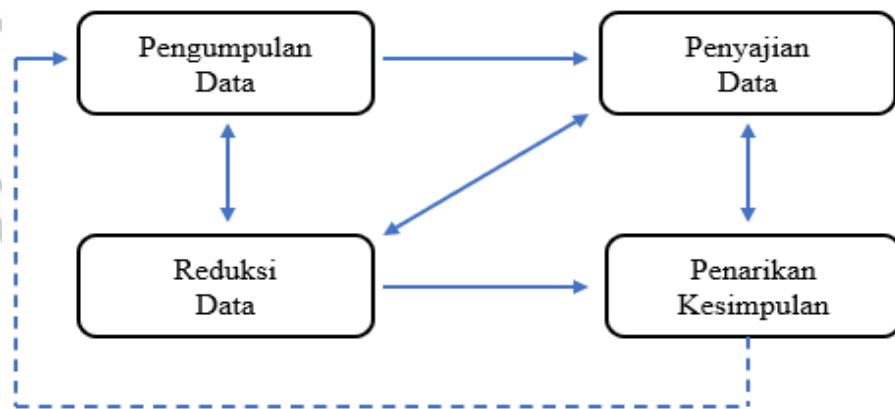
#### 4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Direktorat Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam (Dit. PSKBA) Kementerian Sosial Republik Indonesia, yang beralamat di Jalan Salemba Raya Nomor 28, RT.5/RW.5, Paseban, Kecamatan Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung. Dalam hal ini, Kementerian Sosial RI memiliki peran sentral dalam penyediaan Layanan Dukungan Psikososial (LDP), serta Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung yang memiliki peran sentral dalam penggalan data, sehingga

memungkinkan peneliti guna memperoleh berbagai data yang cukup relevan dan mendalam.

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses yang sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk mengorganisasikan, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan selama penelitian. Sedangkan menurut (Ahmad & Muslimah, 2021) mengungkapkan jika teknik analisis data merupakan upaya pencarian dan pengolahan data secara sistematis, meliputi catatan hasil observasi dan wawancara, guna meningkatkan pemahaman peneliti mengenai permasalahan penelitian dan menyampaikan temuannya sebagai hasil penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini, digunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari beberapa langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau telaah. Berikut adalah langkah-langkah yang diuraikan dalam proses teknik analisis data menurut Miles dan Huberman.



*Gambar 1.2 Teknik Analisis Data*

*Sumber: Model analisis Miles dan Huberman*

#### a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk mengetahui kualitas Layanan Dukungan Psikososial (LDP) pada penyintas bencana alam. Wawancara dilakukan dengan beberapa staf atau aparatur dari Direktorat Perlindungan Korban Bencana Alam (PSKBA) Kementerian Sosial RI, Tim LDP, relawan HIMPSI, masyarakat atau penyintas yang terdampak secara langsung bencana alam gempa bumi di Kabupaten Bandung. Sedangkan observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan layanan di lapangan. Dokumentasi mencakup dokumen yang berasal dari Kementerian Sosial, dokumen dari BNPB, peraturan perundang-undangan, laporan layanan dan buku LDP, buku panduan IASC serta literatur dan data sekunder lainnya. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa semua elemen yang diperlukan untuk penelitian tercakup.

#### b. Reduksi Data

Setelah data dikumpulkan, langkah berikutnya adalah melakukan tahap reduksi data, yang merupakan suatu proses penyederhanaan, pemfokusan, pemilihan, dan transformasi data mentah yang dapat diperoleh baik dari hasil wawancara, hingga yang diperoleh dari observasi terkait Layanan Dukungan Psikososial (LDP) sehingga lebih mudah dipahami dan dikelola. Proses ini mencakup pengkodean data, identifikasi topik utama, mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu, dan membuang informasi yang tidak penting. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyaring data yang paling penting dan relevan untuk dilakukan analisis tentang kualitas Layanan Dukungan Psikososial (LDP).

#### c. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan pengaturan dan penyajian data dalam format yang memudahkan peneliti untuk melihat pola dan

hubungan antar data. Data yang sudah didiperoleh dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti bentuk grafik, tabel, diagram, atau narasi yang ditulis secara terstruktur. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan mengenai bagaimana kualitas pelaksanaan Layanan Dukungan Psikososial (LDP). Kemudian akan dikelola dan disajikan secara menyeluruh agar peneliti dapat membuat kesimpulan rinci.

d. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap akhir, peneliti melakukan interpretasi data untuk merumuskan kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian. Proses ini juga mencakup verifikasi atau pemeriksaan ulang terhadap data serta temuan penelitian, guna memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan valid dan dapat diandalkan. Hal ini penting agar hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan memungkinkan penilaian yang mendalam terhadap kualitas layanan dukungan psikososial (LDP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Sosial Indonesia.

