

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, rumusan tersebut menjadi landasan bagi peneliti untuk mendalami topik penelitian ini. Selain itu, bab ini akan memberikan tinjauan pustaka yang mencakup penjelasan lebih rinci mengenai beberapa penelitian terdahulu, termasuk jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, akan disajikan beberapa teori dan konsep sebagai dasar untuk mengeksplorasi keterkaitan antara teori dan rumusan masalah.

Pertama, Penelitian menurut Trustisari et al., (2021) dengan judul “Kolaborasi Antara Civitas Akademika dan Kementerian Sosial RI dalam hal Penerapan Dukungan Psikososial pada Masyarakat yang Terdampak Banjir di Wilayah Cawang Jakarta Timur”, mengungkapkan jika hasil dari kegiatan yang berlangsung selama tiga hari menunjukkan bahwa civitas akademika dapat berkolaborasi dengan Kementerian Sosial untuk lebih mengintegrasikan situasi tanggap darurat terhadap banjir. Hal ini bertujuan untuk mempercepat pemberian layanan kepada masyarakat yang rentan dan terdampak baik secara psikologis maupun sosial melalui praktik lintas sektoral.

Kedua, penelitian menurut Astuti et al., (2022) dengan judul “Efektivitas Intervensi Berbasis Psikososial Terhadap Penanggulangan Trauma Pasca Bencana: A Systematic Literature Review”, mengungkapkan bahwa dari analisis kritis terhadap dua belas artikel, dapat disimpulkan bahwa kualitas artikel-artikel tersebut tergolong baik. Telaah menunjukkan adanya dua jenis intervensi yang terbukti secara efektif, yaitu pendekatan untuk individu dan juga kelompok.

Ketiga, penelitian menurut Yusamah (2020) dengan judul “Layanan Dukungan Psikososial Bagi Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha DKI Jakarta (Studi Kasus di PSTW Budi Mulya 3, DKI Jakarta)”, mengungkapkan bahwa studi ini berhasil mengimplementasikan LDP yang terintegrasi dengan berbagai jenis layanan yang tersedia. Namun, dibutuhkan penguatan layanan yang lebih berfokus pada aspek LDP. Selain itu, rasio antara tenaga pekerja sosial dan

petugas kesejahteraan sosial belum proporsional jika dibandingkan dengan jumlah WBS, serta pemenuhan kebutuhan fisik dinilai masih kurang optimal. Ketidakpuasan yang muncul bukan disebabkan oleh kegagalan dalam pelaksanaan LDP, melainkan lebih pada adanya ketidaksesuaian layanan akibat pelaksana yang belum sepenuhnya menjalankan LDP sesuai standar yang telah ditetapkan.

Keempat, penelitian menurut Dony & Fairuz (2019) dengan judul “Menjemput Senyuman: Dukungan Psikososial Anak-Anak Korban Bencana Tsunami di Anyer”, mengungkapkan anak-anak yang mengalami trauma pascabencana menunjukkan antusiasme serta perubahan positif. Mereka mengikuti kegiatan dengan semangat dan komitmen yang tinggi, yang menandakan efektivitas dukungan psikososial dalam membantu pemulihan mereka.

Kelima, penelitian menurut Erlianti (2019) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik”, mengungkapkan bahwa tingkat kualitas layanan dalam proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di BPTPM Kota Dumai menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan capaian nilai operasional sebesar 76,71% berdasarkan indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang mencerminkan efektivitas pelayanan publik dalam aspek perizinan.

Keenam, penelitian menurut Mustaghfiri & Susiloadi (2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta” mengungkapkan bahwa mutu pelayanan sudah berada dalam kategori baik berdasarkan indikator kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan aspek tampilan fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, serta empati. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan lebih lanjut, khususnya terkait tampilan fisik, keandalan, dan kepedulian yang masih menunjukkan adanya keterbatasan.

Ketujuh, penelitian menurut Aprilian & Purnamasari (2024) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cikarang Timur Kabupaten Bekasi” menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan masih belum optimal jika dianalisis melalui perspektif teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Beberapa kendala yang diidentifikasi meliputi keterbatasan jumlah kursi di area ruang tunggu, kurangnya fasilitas pendingin udara, serta seringnya gangguan pasokan listrik yang berdampak pada ketidakstabilan akses internet. Oleh sebab itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan mutu layanan dalam penerbitan E-KTP.

Kedelapan, penelitian menurut Negoro & Suji (2024) dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung” mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan atau “Adminduk” di Kecamatan Campurdarat memiliki kualitas yang cukup baik secara keseluruhan, dengan 82% masuk dalam kategori cukup dan 18% dalam kategori rendah. Dari segi indikator kualitas layanan, ditemukan bahwa bukti fisik (tangible) memiliki kategori baik sebesar 42% dan kategori rendah 58%, keandalan (reliability) dengan kategori baik 94% dan kategori rendah 6%, serta daya tanggap (responsiveness) dengan kategori baik 82% dan kategori rendah 18%.

Kesembilan, penelitian menurut Hendriyansyah et al., (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi Wilayah Kepulauan Kabupaten Sumenep” menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam hal tersedianya fasilitas fisik yang memadai dan dapat diakses. Namun, pelayanan dari karyawan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dinilai belum maksimal. Hal ini menjadi perhatian penting mengingat faktor bukti fisik, keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) merupakan komponen utama dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Kesepuluh, penelitian menurut Ramadhani et al., (2024) dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Persyaratan Administrasi Perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali” mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikategorikan baik berdasarkan berbagai indikator serta dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Namun, masih terdapat sejumlah masalah yang perlu ditangani, seperti kondisi

area parkir yang belum tertata dengan baik serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, yang menyebabkan akses terhadap informasi terkini belum optimal.

Penelitian terdahulu mengelompokkan dua tema utama yaitu penelitian yang membahas dukungan psikososial dan kualitas pelayanan. Penelitian tentang dukungan psikososial menunjukkan bahwa intervensi yang tepat dan kolaboratif dapat membantu meredakan trauma dan mempercepat pemulihan masyarakat saat dan pasca bencana sehingga mengantisipasi terkena PTSD (*Post Traumatic Stress Disorder*). Sementara itu, kajian kualitas pelayanan mengungkapkan jika adanya upaya peningkatan mutu layanan publik dengan mengacu pada lima dimensi menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018): bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dapat dikatakan baik dan terdapat kemajuan namun tentu masih terdapat tantangan, kendala atau hambatan dalam memenuhi standar kelima dimensi sehingga pelayanan publik bagi masyarakat semakin baik kedepannya.

Dalam penelitian ini tentu berbeda dengan penelitian terdahulu di atas. Penelitian ini berusaha untuk menggabungkan dua aspek di atas menjadi satu kesatuan yang membahas tentang kualitas pelayanan dari Layanan Dukungan Psikososial (LDP) menggunakan lima dimensi kualitas dari pelayanan menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018). LDP dari Kementerian Sosial sangat penting untuk selalu hadir ke masyarakat untuk memperbaiki dan memulihkan psikis dan sosial masyarakat atau penyintas yang terganggu akibat bencana alam. Kemudian letak pembeda dari penelitian ini adalah belum ada penelitian yang membahas secara langsung bagaimana kualitas dari pelayanan sosial berupa Layanan Dukungan Psikososial (LDP) bagi para penyintas bencana khusus alam yang dimana peneliti mengharapkan dengan adanya penelitian ini bisa membuka pengetahuan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai Layanan Dukungan Psikososial (LDP) dari Kementerian Sosial sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2.2 Kajian Teori dan Konsep

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik sendiri yaitu bagian dari jenis pelayanan, baik itu barang maupun jasa, yang sudah menjadi tanggung jawab negara untuk menyediakannya. Karena tuntutan transparansi dan akuntabilitas, serta sifatnya yang tidak diatur oleh pasar, pelayanan publik seringkali tidak fleksibel dan tidak kompetitif. Akibatnya, pelayanan publik harus terbuka. Selain itu, tujuan pelayanan publik adalah untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial. Mereka selalu menghadapi berbagai kondisi yang membutuhkan usaha lebih dari sekedar tujuan mendapatkan keuntungan (Nurmandi et al., 2018). Selain itu, Pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang dimana wajib dilaksanakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah untuk menjawab berbagai kebutuhan dari berbagai masyarakat. Hal ini mencakup pelaksanaan administrasi dan pelayanan guna mencapai cita-cita negara, yaitu kepentingan bersama (Sawir, 2020).

Menurut H.A.S Moenir (2001) Pelayanan publik merujuk pada berbagai layanan yang disediakan oleh individu atau kelompok dengan mempertimbangkan aspek material, melalui rangkaian prosedur, sistem, dan metode tertentu, guna memenuhi kebutuhan orang lain yang berhak menerima layanan tersebut. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan fasilitas yang diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat, sekaligus menyampaikan berbagai pilihan layanan yang tersedia, serta memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan-layanan tersebut yang telah direncanakan dan disediakan oleh pihak pemerintah. Selain itu, menurut H.A.S Moenir (2001), layanan publik seharusnya mencakup elemen-elemen esensial yang menjadi landasan utama. Setiap pelayanan yang diberikan harus mengandung komponen-komponen penting yang mencakup aspek-aspek fundamental berikut.

- a. Peran dan tanggung jawab baik dari penyelenggara maupun penerima layanan publik harus diatur dengan jelas
- b. Setiap penyediaan layanan publik harus disesuaikan sesuai kebutuhan serta tingkat finansial masyarakat, berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, sambil tetap mempertimbangkan efisiensi dan keberlanjutan ekonomi.

- c. Tingkat kualitas, prosedur, dan hasil dari layanan publik perlu terus ditingkatkan agar memberikan rasa perlindungan, kenyamanan, dan jaminan hukum yang mudah dipahami oleh masyarakat.
- d. Jika biaya layanan publik yang disediakan oleh Negara menjadi sangat tinggi, maka wajib memberikan sebuah peluang untuk masyarakat agar bisa ikut dalam sebuah proses penyediaan layanan tersebut.

Dalam penyediaan layanan publik, terdapat beberapa elemen krusial yang harus dipertimbangkan karena mereka berkontribusi langsung terhadap terciptanya layanan yang efisien dan efektif bagi masyarakat. Layanan publik hanya dapat berjalan optimal, meningkatkan kepuasan warga, dan mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan jika unsur-unsur tersebut mendapat perhatian yang serius. Menurut Barata (2003), dalam pelayanan publik terdapat enam unsur yang penting diperhatikan, yaitu:

- a. Penyelenggara layanan adalah pihak yang memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan tertentu kepada penerima, baik bentuk barang atau jasa.
- b. Penerima layanan adalah pihak yang dikenal sebagai konsumen
- c. Jenis layanan merujuk pada ragam layanan yang diberikan kepada konsumen
- d. Kepuasan dari pelanggan merupakan tujuan utama dalam penyediaan layanan, di mana penyelenggara harus selalu berfokus pada pencapaian kepuasan konsumen sebagai inti dari setiap pelayanan yang diberikan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan publik mencakup segala bentuk tindakan atau serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah untuk menanggapi kebutuhan dari masyarakat, yang tentunya harus sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Klasifikasi terkait jenis pelayanan publik ini tercantum dalam Buku SANKRI III, yang mengulas landasan dan pedoman utama penyelenggaraan serta perkembangan sistem administrasi negara (LAN RI, 2003).

- a. Pelayanan pemerintah mencakup berbagai bentuk layanan publik yang berkaitan langsung dengan fungsi pemerintahan secara umum, seperti administrasi identitas penduduk, pengeluaran surat izin mengemudi, pengelolaan pajak, perizinan, serta layanan terkait keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan merujuk pada layanan publik yang berhubungan dengan penyediaan infrastruktur dan fasilitas yang memungkinkan masyarakat untuk menjalankan aktivitas mereka sebagai warga dari negara.
- c. Pelayanan utilitas sendiri diartikan sebagai layanan yang mempunyai kaitan dengan penyediaan kebutuhan dasar publik, seperti pasokan listrik, air, layanan telekomunikasi, dan transportasi di lingkup lokal.
- d. Pelayanan dasar seperti sandang, pangan, dan akomodasi mencakup penyediaan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan utama masyarakat, termasuk distribusi beras, gula, minyak, gas, pakaian, dan penyediaan rumah yang terjangkau.
- e. Pelayanan sosial adalah jenis layanan yang lebih berfokus pada aspek sosial masyarakat, mencakup bidang kesehatan, kesejahteraan sosial, pendidikan, ketenagakerjaan, lembaga pemasyarakatan, panti asuhan, dan berbagai layanan serupa lainnya.

Setiap penyelenggaraan layanan publik harus berpedoman pada standar yang dirancang untuk memberikan jaminan rasa aman baik bagi penyelenggara dalam menjalankan tugas serta bagi penerima layanan ketika mengajukan permohonan. Standar layanan ini merupakan pedoman resmi yang ditetapkan dalam rangka penyediaan layanan publik, yang menjadi referensi yang wajib diikuti oleh penyelenggara dan sebagai acuan bagi penerima layanan saat membuat permohonan. Selain itu, standar ini juga berfungsi sebagai instrumen pengawasan yang memungkinkan masyarakat atau penerima layanan untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara. Dalam proses perancangannya, partisipasi aktif dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya, termasuk aparat birokrasi, sangat krusial untuk memperoleh masukan yang berguna. Langkah ini bertujuan untuk membangun kesepahaman dan komitmen bersama dalam upaya peningkatan mutu layanan publik (Rahmadana et al, 2020).

Setiap kegiatan termasuk layanan publik, pasti memiliki komponen pendukung dan penghambat yang dapat memengaruhi seberapa efektif dan efisien ia dijalankan. Faktor pendukung adalah komponen yang membantu mempermudah tercapainya tujuan kegiatan tersebut. Di sisi lain, faktor penghambat adalah komponen seperti kemampuan sumber daya aparatur, dukungan pemerintah, dan kondisi kerja yang dapat menghambat atau memperlambat pencapaian tujuan (Mulyono, 2017). Selain itu, menurut Mulyono (2017) Ada sejumlah elemen yang mendorong terlaksananya layanan publik, di antaranya adalah kesadaran yang tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan, regulasi yang mendasari proses pelayanan tersebut, struktur organisasi yang mendukung operasional layanan, serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung pelaksanaan layanan tersebut.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Kasmir (2017) mengatakan jika kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian langkah atau tindakan yang diambil oleh penyedia layanan atau perusahaan dengan tujuan memuaskan konsumen. Upaya ini melibatkan pemenuhan, bahkan melebihi ekspektasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang disediakan. Selain hasil akhir, kualitas pelayanan diukur melalui proses pemberian layanan, yang mencakup keramahan, ketepatan waktu, kehandalan, dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi, bisnis tidak hanya dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang menyenangkan, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan citra perusahaan, dan membantu perusahaan bertahan dalam jangka panjang. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kondisi yang memiliki sifat dinamis dan berkaitan dengan produk, layanan, serta sumber daya manusia yang terlibat (Pertiwi, 2021).

Kualitas layanan diartikan sebagai bagaimana pelanggan memandang berbagai aspek dari layanan yang ditawarkan oleh suatu produk. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai keahlian perusahaan dalam memenuhi harapan-harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai baik jika layanan diterima atau dialami oleh pelanggan sesuai harapan. Ketika harapan tersebut terpenuhi

atau bahkan terlampaui, pelanggan akan merasa puas, dan kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai sesuatu yang positif. Pemenuhan harapan ini mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, keakuratan informasi, hingga kenyamanan dalam proses menerima layanan (Zaid, 2021)

Pelayanan yang baik memiliki dampak positif, mulai dari jangka waktu yang pendek hingga dalam jangka waktu yang sangat panjang. Menurut Kottler, Hayes, dan Bloom (dalam Majid et al., 2021), manfaat atau tujuan dari kualitas dari pelayanan meliputi hal-hal berikut:

a. Pelanggan Setia kepada Perusahaan

Ketika Pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik, mereka cenderung menjadi pelanggan tetap. Loyalitas ini memberikan jaminan bagi perusahaan terhadap keberlanjutan hubungan dengan konsumen, sehingga tercipta fondasi bisnis yang kuat.

b. Pelanggan Bisa Menjadi Media Iklan Tanpa Bayar

Kepuasan Pelanggan dapat mendorong mereka untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada rekan, keluarga, atau tetangga. Promosi dari mulut ke mulut ini menjadi bentuk iklan gratis yang sangat efektif dalam memperluas jangkauan pasar.

c. Bisnis dalam Jangka Panjang yang Terjamin

Dengan bertambahnya pelanggan setia, perusahaan memiliki basis pelanggan yang solid, sehingga mengurangi kekhawatiran terkait keberlanjutan bisnis. Para pelanggan ini memberikan kontribusi yang konsisten terhadap pendapatan perusahaan.

d. Pelanggan Tidak Masalah dengan Harga

Kepercayaan konsumen kepada instansi atau perusahaan membuat mereka lebih fokus pada nilai pelayanan dan kualitas produk daripada harga. Hal ini memberikan perusahaan fleksibilitas dalam penentuan harga yang kompetitif.

e. Konsumen Merasa Puas Karena Kebutuhannya Terpenuhi

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi ekspektasi konsumen, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan. Konsumen merasa semua kebutuhannya, baik produk maupun layanan, terpenuhi oleh perusahaan.

f. Nama Baik Perusahaan Meningkatkan

Kepuasan konsumen yang meluas berdampak positif pada reputasi perusahaan. Nama baik perusahaan semakin dikenal karena banyaknya pelanggan yang merasa puas dan menjadi konsumen loyal.

g. Unggul dalam Persaingan Bisnis

Pelayanan yang unggul memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Dengan pelayanan yang terpercaya, perusahaan menjadi lebih menonjol dibandingkan pesaing, sehingga mampu menarik dan mempertahankan konsumen lebih baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan bukan hanya menjadi kewajiban, tetapi juga merupakan strategi penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menjamin kelangsungan dan pertumbuhan bisnis di masa depan.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono & Chandra, 2011), mengatakan sebanyak lima perspektif yang berkembang tentang kualitas yang dapat menjelaskan mengapa berbagai orang dapat melihat kualitas dengan cara yang berbeda dalam berbagai konteks. Pandangan ini mencakup:

a. Pendekatan Transendental

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai suatu keunggulan esensial yang bersifat abstrak, sesuatu yang dapat dirasakan atau disadari, tetapi sulit untuk didefinisikan secara konkret, dirumuskan secara sistematis, atau dijadikan ukuran operasional. Pendekatan ini berasumsi bahwa individu memperoleh pemahaman mengenai kualitas melalui pengalaman berulang secara terus-menerus.

b. Pendekatan Berbasis Produk

Kualitas adalah sebuah karakteristik objektif yang dapat diukur secara nyata. Variasi dalam tingkat kualitas suatu produk ditentukan oleh perbedaan jumlah atribut atau elemen tertentu yang terkandung di dalamnya.

c. Pendekatan Berbasis Pengguna

Dalam perspektif ini, kualitas ditentukan berdasarkan sudut pandang individu yang menilai. Dengan kata lain, kualitas bersifat subjektif karena sangat bergantung pada persepsi dan preferensi masing-masing pengguna. Produk atau layanan yang kualitasnya baik adalah yang mampu memberikan kepuasan tertinggi bagi penggunanya.

d. Pendekatan Berbasis Manufaktur

Pendekatan ini menitikberatkan pada aspek produksi dengan menekankan bahwa kualitas ditentukan oleh sejauh mana suatu layanan sesuai standar yang telah ditetapkan dalam proses desain dan pembuatan. Dalam konteks industri jasa, kualitas lebih ditentukan oleh penyedia layanan daripada oleh konsumen yang menggunakan layanan tersebut.

e. Pendekatan Berbasis Nilai

Pendekatan ini menilai kualitas berdasarkan perbandingan antara manfaat dan biaya. Kualitas bersifat relatif, mengakibatkan produk atau layanan dengan kualitas tertinggi belum tentu memiliki nilai terbaik. Namun, barang atau jasa yang dianggap paling bernilai adalah yang memberikan manfaat optimal sesuai dengan harga yang dibayarkan (best value for money).

Menurut Zeithamal, Parasuraman, dan Berry, untuk menilai tingkat kualitas layanan publik yang disediakan oleh aparatur pemerintah, maka harus ada indikator kualitas layanan dalam Servqual atau Model Kualitas Pelayanan, yang berlandaskan pada kriteria dari dimensi layanan publik (Hardiyansyah, 2018). Model dari kualitas layanan yang paling terkenal dan sering digunakan sebagai

rujukan dalam manajemen layanan dan penelitian pasar hingga saat ini adalah model Servqual (Model Kualitas Pelayanan).

Meskipun model Servqual pada dasarnya digunakan untuk mengetahui kualitas layanan pada perusahaan swasta atau non pemerintah namun seiring perkembangannya zaman model servqual digunakan oleh pemerintah sendiri untuk mengukur kualitas layanan kepada masyarakat atau citizen. Pemerintah pada dasarnya tidak mengutamakan profit dalam bentuk uang namun lebih mengutamakan profit atau keuntungan dalam hal kepuasan para masyarakat. Gagasan ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (dalam Apriyanto et al., 2023) melalui pendekatan “Reinventing Government” atau yang dikenal juga sebagai "Mewirusaha Birokrasi." Konsep ini mendorong penerapan semangat kewirausahaan dalam penyelenggaraan sektor publik guna mendorong reformasi birokrasi serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut (Apriyanto et al., 2023), *Reinventing Government* merupakan sistem pemerintahan yang berfokus pada penciptaan nilai tambah secara optimal melalui pendekatan yang inovatif, kreatif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (dalam hal ini pelanggannya adalah masyarakat) melalui pendekatan-pendekatan baru demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Nur’Illiyien et al., 2023).

Menurut David Osborne dan Ted Gaebler (dalam Apriyanto et al., 2023), terdapat sepuluh cara agar bisa membentuk birokrasi wirausaha, yaitu:

- a. Pemerintahan sebagai Katalisator: Pemerintah berperan sebagai pengarah, bukan pelaksana langsung layanan. Fokusnya adalah memastikan layanan tersedia, bukan harus disediakan langsung oleh pemerintah.
- b. Pemerintahan yang Dimiliki oleh Rakyat: Pemerintah mendorong masyarakat untuk aktif menyelesaikan permasalahan mereka, bukan hanya menerima layanan secara pasif.
- c. Pemerintahan yang Kompetitif: Mendorong terciptanya persaingan dalam penyediaan layanan publik agar tercapai efisiensi dan inovasi, menghindari praktik monopoli.

- d. Pemerintahan Berbasis Misi: Kinerja organisasi publik difokuskan pada pencapaian misi, bukan sekadar mengikuti aturan dan anggaran.
- e. Pemerintahan Berbasis Kinerja: Penilaian dilakukan berdasarkan hasil yang dicapai, bukan hanya dari jumlah sumber daya yang digunakan.
- f. Pemerintahan yang Responsif terhadap Masyarakat: Pelayanan publik difokuskan pada kebutuhan masyarakat, bukan pada kenyamanan birokrasi internal.
- g. Pemerintahan Berjiwa Kewirausahaan: Pemerintah didorong untuk mencari alternatif pendanaan dan menciptakan sumber pemasukan dalam rangka membiayai pelayanan publik.
- h. Pemerintahan yang Antisipatif: Lebih mengutamakan upaya pencegahan masalah daripada sekadar menangani krisis saat sudah terjadi.
- i. Pemerintahan yang Terdesentralisasi: Kewenangan dan tanggung jawab didistribusikan ke unit-unit yang lebih dekat dengan masyarakat.
- j. Pemerintahan yang Memanfaatkan Mekanisme Pasar: Mengandalkan kekuatan pasar sebagai solusi permasalahan sosial, bukan hanya menciptakan program-program baru.

Menurut Zeithamal, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2018) terdapat beberapa macam kriteria yang merupakan dasar dalam penilaian layanan, yaitu:

- a. *Tangible* atau Bukti fisik mengacu pada sejauh mana suatu layanan dapat ditampilkan secara nyata kepada pihak eksternal. Hal ini mencakup aspek visual serta performa dari fasilitas dan lingkungan pendukung, yang meliputi bangunan fisik, perlengkapan, tenaga kerja, serta sarana komunikasi. Elemen-elemen tersebut mencerminkan tampilan fasilitas seperti gedung, area penerimaan tamu, ketersediaan lahan parkir, kelengkapan fasilitas, kualitas sarana komunikasi, hingga profesionalisme dalam penampilan pegawai. Selain itu, infrastruktur yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan juga harus menjadi perhatian, misalnya keberadaan bangunan yang representatif dengan fasilitas ramah disabilitas, perangkat

telekomunikasi canggih, atau furnitur kantor yang memiliki standar tinggi. Berdasarkan model SERVQUAL atau (service quality) yang ditemukan oleh Zeithaml dan Parasuraman, aspek Tangible mencakup beberapa elemen utama yang menjadi indikator dalam menilai kualitas layanan. (Hardiyansyah, 2018):

1. Kenyamanan dalam tempat pelayanan.
  2. Kemudahan dalam proses pelayanan.
  3. Kemudahan akses bagi para pelanggan dalam melakukan permohonan pelayanan.
  4. Penggunaan berbagai alat bantu atau penunjang.
- b. *Reliability* atau Keandalan mengacu pada kapabilitas dalam memberikan layanan sesuai janji yang ditetapkan. Aspek ini mencakup tingkat profesionalisme tenaga kerja serta standar kualitas layanan yang diterapkan. Dimensi *Reliability* terdiri atas sejumlah indikator utama yang digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai konsistensi dan kredibilitas suatu layanan. Dimensi *Reliability* terdiri atas indikator:
1. Kecermatan para petugas melayani setiap pelanggan.
  2. Standar dari pelayanan atau (SOP) yang jelas.
  3. Keahlian petugas dalam memakai alat bantu atau penunjang.
- c. *Responsiveness* atau Daya tanggap mencerminkan komitmen dalam memberikan bantuan serta menyelenggarakan layanan dengan cepat dan sesuai kebutuhan, disertai penyampaian informasi yang transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dimensi *Responsiveness* terdiri atas indikator:
1. Merespon pemohon/pelanggan.
  2. Melakukan pelayanan secara cepat dan tepat.
  3. Keluhan dari pelanggan direspon oleh petugas/aparatur.

d. *Assurance* atau Jaminan dan Kepastian merupakan pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelanggan rasa aman dan percaya. Dimensi *Assurance* terdiri atas indikator:

1. Jaminan dan kepastian tepat waktu.
2. Jaminan dan kepastian biaya.
3. Jaminan dan kepastian legalitas.
4. Jaminan dan kepastian biaya.

e. *Empathy* sendiri bentuk perhatian tulus dan memiliki sifatnya individual terhadap para pelanggan dan harus berusaha memahami dan memenuhi keinginan mereka. Dimensi *Empathy* terdiri atas indikator:

1. Mengutamakan kepentingan dari pemohon/pelanggan terlebih dahulu.
2. Sikap ramah tamah dan sopan.
3. Tidak diskriminatif (tanpa membeda-bedakan).

Untuk menilai kualitas layanan dalam suatu jasa, dapat dilakukan melalui berbagai dimensi yang menjadi tolok ukur dalam mengidentifikasi mutu pelayanan yang diberikan. Hal yang dimaksud adalah sebagai berikut (Tjiptono & Chandra, 2011).

- a. **Aspek Fisik:** Wujud nyata dari fasilitas yang tersedia, termasuk tampilan lingkungan fisik, tenaga pelayanan, perlengkapan pendukung, serta media komunikasi yang digunakan.
- b. **Keandalan:** Kemampuan dalam memenuhi janji layanan dengan akurat dan konsisten, sehingga dapat dipercaya oleh penerima layanan.
- c. **Responsivitas:** Kesigapan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan serta memastikan layanan diberikan dengan cepat dan efisien.
- d. **Kompetensi:** Keahlian serta wawasan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan permintaan pelanggan secara profesional.

- e. Kesantunan: Sikap menghormati, bersikap sopan, menunjukkan perhatian, serta keramahan yang diberikan oleh tenaga pelayanan dalam berinteraksi dengan pelanggan.
- f. Integritas: Karakter yang mencerminkan kejujuran serta dapat membangun kepercayaan dalam penyelenggaraan layanan.
- g. Keamanan: Perlindungan terhadap pelanggan agar terbebas dari potensi bahaya, risiko, maupun rasa ketidakpastian selama menerima layanan.
- h. Aksesibilitas: Kemudahan dalam menghubungi serta mendapatkan layanan.
- i. Interaksi Komunikasi: Kemampuan dalam menyampaikan informasi secara jelas menggunakan bahasa yang dapat dipahami oleh pelanggan serta keterbukaan dalam menerima umpan balik atau keluhan.
- j. Pemahaman terhadap Pelanggan: Upaya dalam mengidentifikasi dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan serta harapan pelanggan agar kepuasan mereka terpenuhi secara optimal.

Sedangkan menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa indikator kualitas yang harus dipenuhi penyelenggara layanan sebagai berikut.

- a. Syarat

Syarat terdiri dari elemen teknis dan juga administratif yang wajib dipenuhi dalam pengelolaan berbagai bentuk layanan agar dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur merupakan metode standar dalam penyelenggaraan layanan yang berlaku bagi pihak penyedia maupun penerima layanan, termasuk mekanisme penanganan keluhan.

- c. Waktu Penyelesaian

Indikator ini merujuk pada durasi yang dibutuhkan untuk mampu menyelesaikan berbagai tahapan dalam suatu layanan berdasarkan jenis layanan yang diberikan.

d. Biaya dan Tarif

Biaya dan tarif adalah besaran nilai yang dibebankan kepada pengguna layanan sebagai imbalan atas penerimaan layanan yang diberikan.

e. Produk Karakteristik Jenis Pelayanan

Karakteristik produk layanan merupakan hasil dari suatu proses penyelenggaraan layanan yang disediakan serta diterima oleh pengguna, yang telah disesuaikan dengan standar serta regulasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merujuk pada keahlian yang dimiliki setiap individu yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan, mencakup keterampilan dan wawasan.

g. Perilaku dari Pelaksana

Etika pelaksana mencerminkan sikap serta perilaku petugas dalam melayani masyarakat, yang harus mencerminkan profesionalisme dan tanggung jawab

h. Penanganan untuk saran, masukan ataupun pengaduan

Mekanisme ini berkaitan dengan prosedur dalam menerima, mengelola, serta menindaklanjuti keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat guna meningkatkan kualitas layanan

i. Sarana dan prasarana

Fasilitas merupakan berbagai alat atau sarana yang digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan pelayanan, sedangkan infrastruktur mencakup elemen pendukung yang bersifat tetap, seperti bangunan, jalan, dan instalasi lainnya yang menunjang keberlangsungan layanan.

### 3. Layanan Dukungan Psikososial

Kementerian Sosial Republik Indonesia (Kemensos RI) berperan penting dalam memperkuat ketahanan masyarakat dan individu dalam menghadapi bencana. Kementerian Sosial RI merupakan Kementerian yang berperan sebagai Koordinator dalam Klaster Pengungsian dan Perlindungan (Klaster PP) sesuai tindak lanjut atas diberlakukannya SK Kepala BNPB Nomor 173 Tahun 2014 Klaster Nasional Penanggulangan Bencana. Adapun Klaster yang dimaksud adalah sebagai berikut.

- a. Klaster Kesehatan: Menyelenggarakan pelayanan kesehatan, termasuk pengendalian penyakit, penyehatan lingkungan, penyediaan air bersih dan sanitasi, pelayanan gizi, pengelolaan obat bencana, penanganan kesehatan jiwa, penatalaksanaan korban meninggal, serta kesehatan reproduksi dalam situasi bencana. Koordinator: Kementerian Kesehatan Klaster
- b. Pencarian dan Penyelamatan (SAR): Melaksanakan operasi pencarian, penyelamatan, dan evakuasi korban bencana secara cepat, efisien, dan efektif, serta mengelola informasi di bidang pencarian dan penyelamatan. Koordinator: BASARNAS
- c. Klaster Logistik: Mengelola pengadaan barang (sandang, pangan, peralatan), bea cukai untuk barang impor, penyimpanan, distribusi, keamanan logistik, serta informasi terkait logistik. Koordinator: BNPB
- d. Klaster Pengungsian dan Perlindungan: Menyiapkan dan mengelola dapur umum, tempat pengungsian, hunian sementara, perlindungan kelompok rentan, serta pencegahan dan penanganan kekerasan berbasis gender. Koordinator: Kementerian Sosial
- e. Klaster Pendidikan: Menyelenggarakan pelayanan belajar mengajar formal dan informal, menyiapkan sekolah darurat, memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pengungsi anak dan dewasa, serta mengelola informasi di bidang pendidikan. Koordinator: Kementerian Pendidikan

- f. Klaster Sarana dan Prasarana: Melakukan pembersihan puing-puing, menyediakan alat transportasi, telekomunikasi, energi, hunian tetap, air, dan sanitasi, serta mengelola informasi di bidang sarana dan prasarana. Koordinator: Kementerian Pekerjaan Umum
- g. Klaster Ekonomi: Mengelola sektor pertambangan, galian, listrik, gas, air minum, industri pengolahan, konstruksi, perdagangan, hotel dan restoran, jasa, serta pertanian, termasuk pengelolaan informasi di bidang ekonomi. Koordinator: Kementerian Pertanian
- h. Klaster Pemulihan Dini: Menguatkan kapasitas pemerintah pusat dan daerah dalam koordinasi, merevitalisasi fungsi pemerintah di berbagai tingkatan, memulihkan layanan publik, serta mengelola informasi di bidang pemulihan dini. Koordinator: Kementerian Dalam Negeri

Salah satu program layanan yang dijalankan Kementerian Sosial dalam menindak lanjuti klaster pengungsian dan perlindungan adalah melalui hadirnya sebuah layanan untuk membantu masyarakat yang memiliki masalah psikososial pasca bencana alam yaitu Layanan Dukungan Psikososial (LDP). Layanan ini bertujuan untuk membangun, meningkatkan, serta mengelola resiliensi individu dan komunitas. Selain itu, layanan ini juga memiliki dasar hukum dalam penyelenggaraannya yaitu Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.

a) Pengertian Layanan Dukungan Psikososial

Layanan Dukungan Psikososial (LDP) merupakan bentuk bantuan yang disediakan oleh Kementerian Sosial RI bagi individu yang mengalami trauma sebagai dampak dari kejadian traumatis, salah satunya akibat bencana alam. LDP adalah bentuk intervensi sukarela atau dukungan yang diberikan kepada individu, yang berhubungan dengan psikologis seseorang serta kondisi sosialnya. Dalam konteks kebencanaan, LDP memiliki arti sebagai bentuk dukungan dari individu, komunitas, atau kelompok di luar penyintas dalam dinamika interaksi sosial dalam keseharian. Bantuan ini berlandaskan pada rasa kepedulian, kasih sayang, penghormatan, serta perlindungan, yang bertujuan untuk membantu

penyintas dalam beradaptasi dan menghadapi tantangan yang muncul akibat situasi darurat yang mereka alami. (Buku Pedoman Umum Layanan Dukungan Psikososial Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2022).

b) Tujuan Layanan Dukungan Psikososial

Tujuan utama dari Layanan Dukungan Psikososial (LDP) adalah membangun ketahanan individu untuk menghadapi situasi bencana. Berdasarkan pandangan Kementerian Sosial, setiap tahapan dalam proses kebencanaan memiliki tujuan LDP yang spesifik, disesuaikan dengan kondisi serta karakteristik yang terdapat pada masing-masing fase bencana. Adapun tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

*Tabel 2.1 Tujuan LDP Kemensos*

Fase Bencana	Tujuan LDP
Pra-Bencana, saat belum terjadi bencana	1. Meningkatkan dan mempertanggung kapasitas kelembagaan, masyarakat, kelompok, dan individu sebagai langkah.
Darurat, saat terjadi bencana	1. Menyediakan perlindungan dan menciptakan rasa yang aman untuk penyintas. 2. Memenuhi berbagai kebutuhan baik dasar, khusus, dan hal mendesak lainnya 3. Mengurangi reaksi yang lahir secara emosional atau tidak bagus. 4. Mempersiapkan individu dan masyarakat untuk kembali ke situasi dan rutinitas yang normal.
Pasca bencana, saat setelah bencana	1. Mengurangi dampak bencana dan memberikan manfaat secara ekonomi dan penguatan ketangguhan masyarakat dan masing-masing individu.

*Sumber: Buku Pedoman Umum Layanan Dukungan Psikososial Kementerian Sosial Republik Indonesia Tahun 2022*

Prinsip dasar dalam memberikan LDP diadaptasi dari panduan prinsip dasar LDP oleh *Inter-Agency Standing Committee* (IASC) pada tahun 2007 dan 2008. Panduan ini sudah diadaptasi oleh berbagai institusi lain secara luas. Terdapat enam (6) prinsip dasar sebagai berikut.

1) HAM dan kesetaraan

Pekerja kemanusiaan harus menghormati hak asasi manusia setiap orang yang terkena dampak dan melindungi individu dan kelompok yang paling berisiko terhadap pelanggaran hak asasi manusia. Mereka juga harus memastikan kesetaraan dan non-diskriminasi. Dengan kata lain, mereka harus berusaha untuk memaksimalkan keadilan dalam akses dan ketersediaan dukungan kesehatan psikososial dan jiwa bagi semua masyarakat yang terkena dampak, terlepas dari jender, usia, bahasa, etnis, dan lokalitas.

2) Partisipasi

Aksi kemanusiaan harus memaksimalkan partisipasi dari masyarakat lokal yang terkena dampak dalam respon kemanusiaan. Dalam banyak situasi darurat, banyak orang menunjukkan daya tahan yang cukup untuk berpartisipasi dalam upaya-upaya pemulihan dan rekonstruksi. Banyak dukungan penting kesehatan jiwa dan psikososial justru datang dari komunitas yang terkena dampak itu sendiri daripada dari lembaga luar. Komunitas yang terkena dampak mencakup mereka yang mengungsi dan menetap, serta umumnya terdiri dari sejumlah kelompok yang bisa saling bersaing satu sama lain. Partisipasi harus memampukan bagian-bagian dari kelompok masyarakat lokal untuk mendapatkan atau memperoleh kembali kontrol atas keputusan-keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka, dan untuk membangun rasa kepemilikan yang penting untuk mencapai kualitas, kesetaraan, dan keberlanjutan program. Sejak fase awal situasi darurat, masyarakat lokal harus semaksimal mungkin

dilibatkan dalam peninjauan, perancangan, implementasi, pemantauan dan evaluasi atas pendampingan.

3) Tidak melukai

Cara penting untuk membantu orang yang terkena dampak situasi darurat adalah bantuan kemanusiaan, tetapi bantuan juga dapat menyebabkan luka tanpa sengaja. Bekerja di bidang dukungan kesehatan jiwa dan psikososial dapat merugikan karena menangani masalah yang sangat sensitif. Selain itu, dibandingkan dengan bidang studi lain, tidak ada bukti ilmiah yang tersedia untuk topik ini. Pekerja kemanusiaan dituntut untuk mengurangi kemungkinan luka bagi yang dibantu dan menyembuhkan mereka.

4) Membangun sebuah sumber daya serta kapasitas yang tersedia

Semua kelompok yang terdampak memiliki aset atau sumber daya yang mendukung kesejahteraan kesehatan jiwa dan psikososial. Prinsip utama pada tahap awal situasi darurat adalah membangun kapasitas lokal, mendukung kemampuan 'menolong diri sendiri' dan memperkuat sumber-sumber daya yang sudah ada. Program yang didorong dan diimplementasikan dari luar seringkali mengarah pada DKJP yang tidak sesuai dan terbatas dalam keberlanjutannya. Adalah penting untuk membangun baik kapasitas pemerintah maupun masyarakat sipil.

5) Sistem dukungan terintegrasi, dan

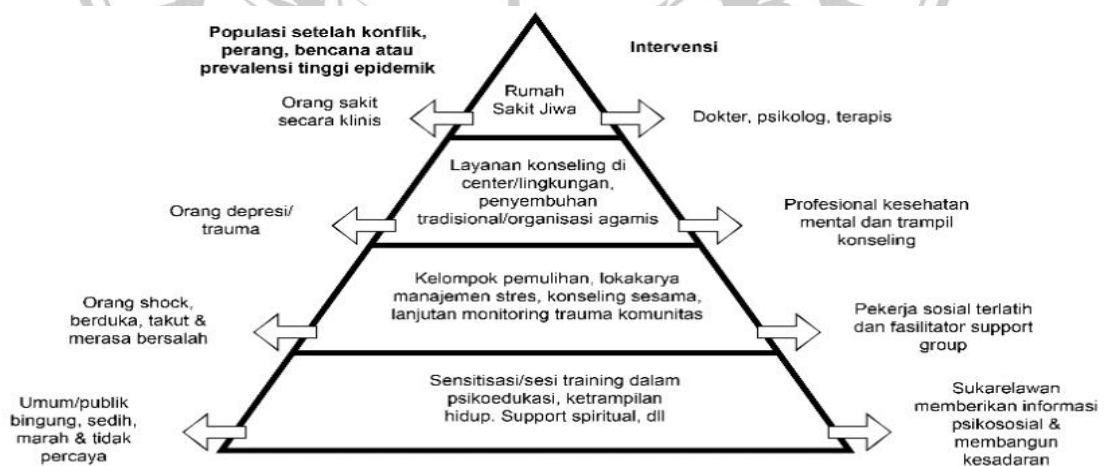
Program dan aktivitas harus diintegrasikan semaksimal mungkin. Profilasi layanan yang berdiri sendiri, seperti yang hanya menangani penyintas perkosaan atau orang dengan diagnosis tertentu, seperti PTSD, dapat menyebabkan sistem perawatan yang terpecah-pecah dan tidak terintegrasi dalam sistem yang lebih luas. Sebagai contoh, sistem sekolah formal dan non-formal, sistem kesehatan umum dan kesehatan jiwa, layanan sosial, dan mekanisme dukungan komunitas yang ada.

6) Dukungan dalam berbagai lapisan.

Dalam situasi darurat, masyarakat terkena dampak dan membutuhkan dukungan yang berbeda. Mengembangkan sistem dukungan berlapis yang tentunya saling melengkapi untuk memenuhi kebutuhan dari berbagai individu atau kelompok adalah kunci dalam mengatur dukungan kesehatan jiwa dan psikososial.

d) Bentuk Layanan Dukungan Psikososial

Layanan dukungan psikososial adalah salah satu bentuk intervensi dalam situasi krisis. Menurut IASC (*Inter Agency Steering Committee*) dalam bukunya yang berjudul “*Mental Health Psychosocial Support*”, Terdapat dua dimensi utama yang harus diperhatikan dalam layanan dukungan psikososial, yaitu dimensi horizontal dan vertikal. Pada dimensi horizontal, layanan ini tidak dapat dipisahkan dari bentuk bantuan lainnya yang juga diberikan selama masa bencana, seperti pemenuhan kebutuhan pokok, termasuk penyediaan pangan, tempat tinggal sementara, sanitasi, serta akses terhadap air bersih. Sementara itu, dalam dimensi vertikal, layanan dukungan psikososial memiliki keterkaitan erat dengan intervensi psikososial dan layanan kesehatan mental yang lebih mendalam, seperti sesi konseling atau penerapan teknik terapi tertentu.



Gambar 2.1 Piramida Intervensi Psikososial

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

Dalam piramida tersebut, 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. Selanjutnya jika masuk ke tingkat yang lebih atas yaitu tingkat 3-4 maka akan dirujuk ke psikolog.

