

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA PANTI
SOSIAL BINA LARAS (PSBL) “MUTHMAINNAH”
DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA TENGGARA
BARAT DALAM PEMBIMBINGAN *KLIEN*
REHABILITASI SOSIAL GANGGUAN**

JIWA EX-PSIKOTIK

(Studi Kasus Pada Panti Sosial Bina Laras (PSBL)
“Muthmainnah” Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat)

SKRIPSI



Oleh

BAIQ MIFTAHUL JANNAH
NIM.2019B1B085S

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA PANTI SOSIAL BINA
LARAS (PSBL) "MUTHMAINNAH" DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT DALAM PEMBIMBINGAN *KLIEN*
REHABILITASI SOSIAL GANGGUAN JIWA EX-PSIKOTIK**

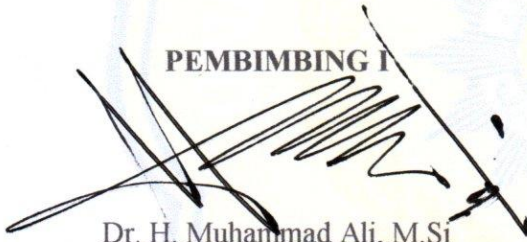
Oleh :

BAIQ MIFTAHUL JANNAH

Untuk Memenuhi Ujian Akhir
Pada Tanggal 11 Januari 2023

Menyetujui
Pembimbing

PEMBIMBING I



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PEMBIMBING II



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA PANTI SOSIAL BINA
LARAS (PSBL) "MUTHMAINNAH" DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT DALAM PEMBIMBINGAN *KLIEN*
REHABILITASI SOSIAL GANGGUAN JIWA EX-PSIKOTIK**

Oleh :

BAIQ MIFTAHUL JANNAH

Telah Dipertahankan Didepan Penguji
Pada tanggal 11 Januari 2023
Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan


Tim Penguji


Dr.H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP
NIDN. 0822048901

Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., M.A
NIDN. 0825118501

()
Ketua

()
Anggota I

()
Anggota II

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

()
Dr.H/Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidakterdapat karya ilmiah yang telah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Mataram, 26 Juli 2023

Mahasiswa,



Baiq Miftahul Jannah
2019B1B085S



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BAIQ MIFFAHUL JANNAH
NIM : 2019B1B0855
Tempat/Tgl Lahir : Praya / 20 - Januari - 1998
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 081 916 079 644
Email : baia.mifta.praya1998@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis Keefektifan Pelayanan Pada Panti Sosial Bina Laras (PSBL) "MUTHMAINNAH"
Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Pembimbingan klien
Rehabilitasi sosial Canggian Jiwa Ex - Psikotik

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 489

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 27 Juli 2023

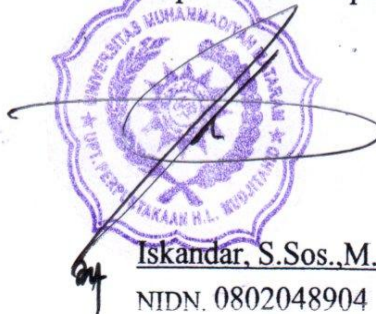
Penulis



BAIQ MIFFAHUL JANNAH
NIM. 2019B1B0855

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.

NIDN. 0802048904



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BAG MIFTAHUL JANNAH
 NIM : 2019.0110085
 Tempat/Tgl Lahir : Praya, 20 - Januari - 1998
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : 081916079649 / bagmifta.praya1998@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama **tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta** atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Kebutuhan Pelayanan Pada Partisipasi Sosial Bina Laras (PSBL) "MUTHAMMINAH"
Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Pembimbingan klien
Rehabilitasi sosial gangguan jiwa Ex-Psikotik

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
 Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 27 Juli 2023
 Penulis

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



BAG MIFTAHUL JANNAH
 NIM. 2019.0110085



Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya Mamak Baiq Roisah dan Mamiq Lalu Wirejahan yang selalu menyayangi, mendoakan dan mendukung saya seumur hidup, dan saya sampaikan terimakasih kepada orang tua saya karna jasa-jasa mereka selama ini
2. Salam sayang saya kepada kakak saya Lalu Rizkiyan Hakiky, dan adik-adik saya Baiq Hulwatun Azzahra juga Baiq Ayatiha Al-Amira terimakasih atas dukungan kalian
3. Terimakasih kepada keluarga PSBL “Muthmainnah” atas dukungan, kekeluargaan, dan kerjasamanya
4. Terimakasih saya untuk teman piket saya ibu Imaniah dan ibu Nuraini telah mendukung saya menyelesaikan studi saya

Terimakasih untuk teman-teman yang membantu saya menyelesaikan skripsi ini untuk mengumpulkan data dan dokumentasi



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs, Abdul Wahab, MA Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram,
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Soisal Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram,
3. Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. Rossy Maunofa Hidayat, S.IP., M.IP dan Wakil Dekan 2 Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
5. Bapak M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
6. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si sebagai dosen pembimbing I
7. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP sebagai dosen pembimbing II
8. Yang penulis cintai dan hormati, yakni kepada kedua orang tua (bapak dan ibu) yang sudah bersusah payah mendukung saya dan selalu memberikan motivasi tiada hentinya.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Mataram, 26 Juli 2023

Mahasiswa,

Baiq Miftahul Jannah
2019B1B085S

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelayanan Pada Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah” Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Pembimbingan *Klien* Rehabilitasi Sosial Gangguan Jiwa Ex-Psikotik (Studi Kasus Pada Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah” Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat)” ini disusun sebagai salah satu syarat pencapaian studi akhir strata satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik serta dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Shalawat beserta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW telah memberikan petunjuk kepada seluruh alam serta menjadi teladan umat manusia.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kurang tepatnya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Mataram, 26 Juli 2023

Mahasiswa,

Baiq Miftahul Jannah
2019B1B085S

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA PANTI SOSIAL BINA
LARAS (PSBL) “MUTHMAINNAH” DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT DALAM PEMBIMBINGAN *KLIEN* REHABILITASI
SOSIAL GANGGUAN JIWA EX-PSIKOTIK**

Baiq Miftahul Jannah¹, Muhammad Ali², Rahmad Hidayat³

ABSTRAK

Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam menyelenggarakan pembimbingan kepada klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik di wilayah Nusa Tenggara Barat yang dilaksanakan oleh Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah”. Rehabilitasi sosial yang di laksanakan yaitu dengan memberikan beberapa bimbingan kepada para klien yaitu bimbingan psikososial, bimbingan sosial, bimbingan keterampilan kerja, bimbingan spiritual atau keagamaan, bimbingan sosial kemasyarakatan, dan juga bimbingan fisik. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan di PSBL “Muthmainnah” dalam program pembimbingan terhadap klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik dan 2) untuk mengetahui apa saja faktor yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan PSBL “Muthmainnah” dalam program pembimbingan terhadap klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data antara lain, wawancara, observasi, dan juga dokumentasi.

Adapun hasil penelitian yang diperoleh adalah bimbingan-bimbingan yang diberikan untuk klien bertujuan agar klien pulih kemauan, kemampuan, dan harga dirinya sehingga dapat melaksanakan kegiatan sehari-hari serta dapat bergaul dan mengembangkan fungsi sosialnya secara wajar agar mampu berperan dalam kegiatan keagamaan dan sosial kemasyarakatan sesuai dengan visi dan misi dari PSBL “Muthmainnah”. Terdapat beberapa indikator yang mencakup kualitas pelayanan yang ada pada PSBL “Muthmainnah” dalam program pembimbingan terhadap klien yaitu faktor tersedianya pegawai yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, kemampuan dan keterampilan kinerja pegawai dan juga faktor kesadaran pegawai. Terdapat juga faktor-faktor yang mendukung dan menghambat PSBL “Muthmainnah” dalam melaksanakan pelayanan dan bimbingan kepada klien. Adapun faktor yang mendukung adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana yang dimiliki PSBL “Muthmainnah” untuk klien. Sedangkan faktor penghambatnya terdapat pada keluarga klien yang jarang menjenguk dan juga PSBL “Muthmainnah” yang kekurangan pegawai tenaga fungsional.

Kata Kunci : Rehabilitasi Sosial, Kualitas Pelayanan, Program Bimbingan

**ANALYSIS OF SERVICE SATISFACTION AT THE SOCIAL
REHABILITATION INSTITUTION "MUTHMAINNAH" OF THE WEST NUSA
Tenggara PROVINCIAL SOCIAL SERVICE FOR CLIENTS WITH EX-
PSYCHOTIC MENTAL DISORDERS**

Baiq Miftahul Jannah¹, Muhammad Ali², Rahmad Hidayat³

ABSTRACT

The West Nusa Tenggara Provincial Social Service provides guidance to clients with ex-psychotic mental disorders in the West Nusa Tenggara region through the Social Rehabilitation Institution "Muthmainnah" (PSBL). The social rehabilitation program includes several forms of guidance for clients, such as psychosocial guidance, social guidance, vocational skill guidance, spiritual or religious guidance, community-based social guidance, and physical guidance. This research aims to: 1) determine the Service Quality at PSBL "Muthmainnah" in the guidance program for clients with ex-psychotic mental disorders, and 2) identify the supporting and inhibiting factors of the Quality of Service at PSBL "Muthmainnah" in the guidance program for clients with ex-psychotic mental disorders. The research methodology employed is qualitative descriptive research, utilizing data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The research findings reveal that the guidance provided to clients aims to facilitate their recovery of willpower, abilities, and self-esteem, enabling them to carry out daily activities and interact socially, thus developing their social functions appropriately in line with the vision and mission of PSBL "Muthmainnah." Several indicators encompass the quality of service at PSBL "Muthmainnah" in the guidance program for clients, including factors such as the availability of competent staff, adequate facilities and infrastructure, the performance capabilities and skills of the staff, and staff consciousness. Additionally, various factors support and hinder the implementation of services and guidance by PSBL "Muthmainnah" to its clients. The supporting factors include Human Resources and the facilities possessed by PSBL "Muthmainnah" for its clients, while inhibiting factors involve infrequent visits from the clients' families and a shortage of functional staff at PSBL "Muthmainnah."

Keywords: *Social Rehabilitation, Service Quality, Guidance Program*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM _____

**KEPALA
UPT P3B**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



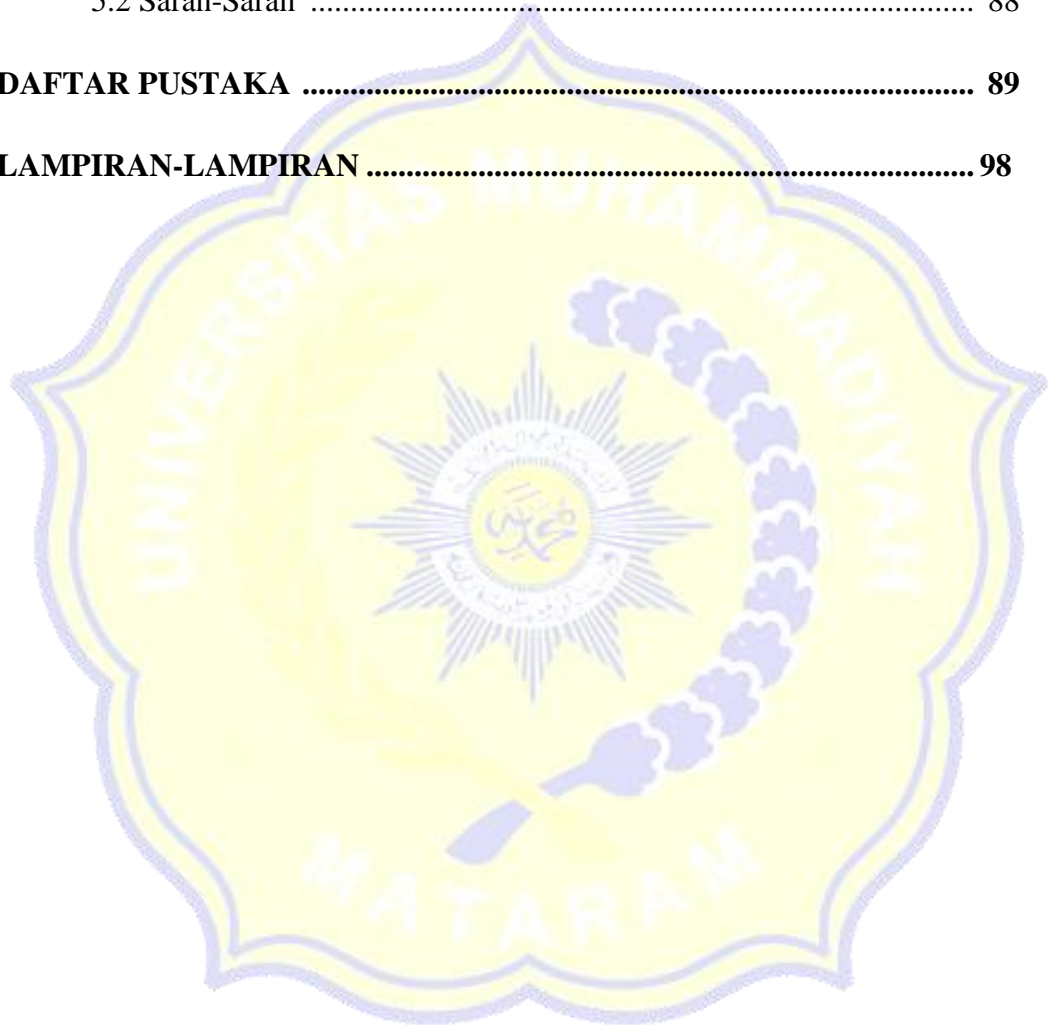
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PLAGIASI.....	v
LEMBAR PUBLIKASI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Teoritis	8
1.4.3 Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	14
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	17
2.2.4 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik	19
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	22
2.2.6 Prosedur Pelayan Publik	24
2.3 Kualitas Pelayanan	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	30
2.4 Panti Sosial Bina Laras (PSBL)	31
2.4.1 Pengertian Panti Sosial Bina Laras (PSBL)	31
2.4.2 Tugas Dan Fungsi Panti Sosial Bina Laras (PSBL)	32
2.5 Bimbingan	33
2.5.1 Pengertian Bimbingan	33
2.5.2 Tujuan Bimbingan	34
2.5.3 Proses Pelaksanaan Bimbingan	35
2.5.4 Fungsi Bimbingan	36
2.6 Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Metode Penelitian	39

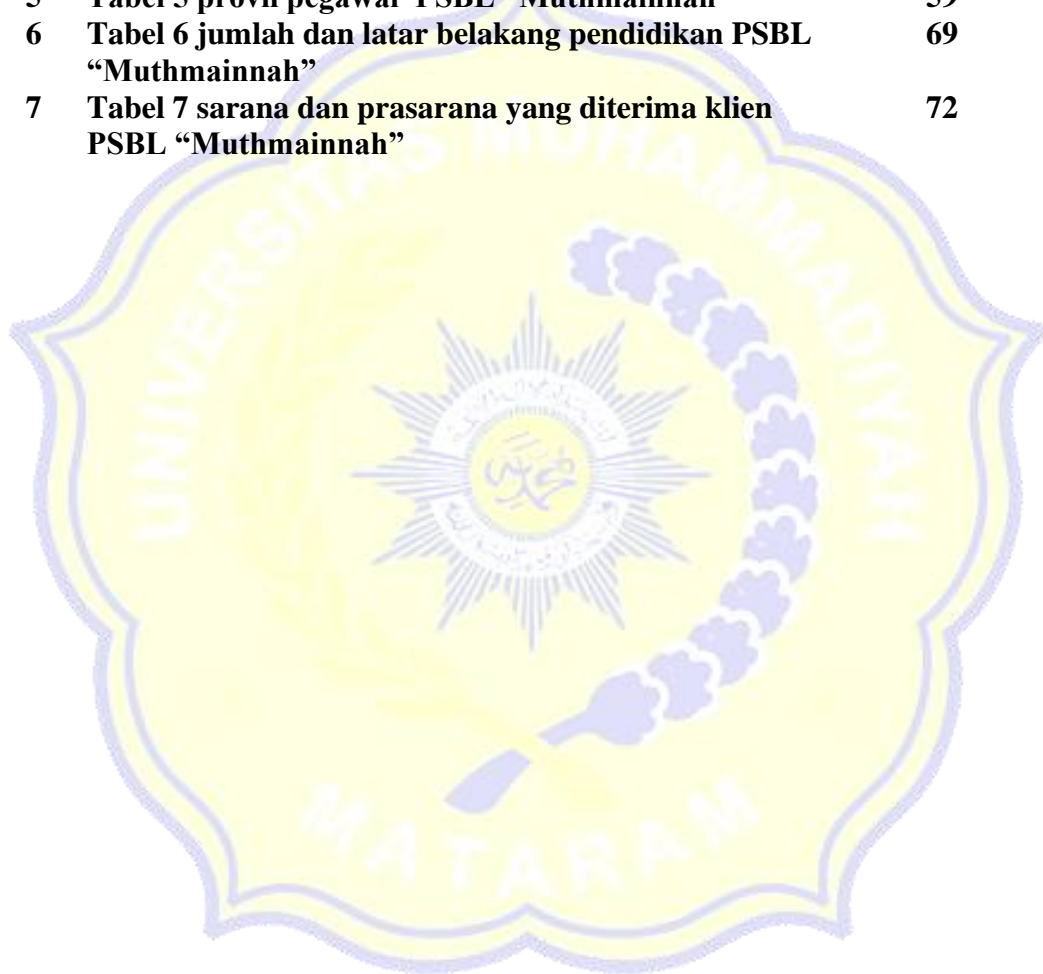
3.2 Pendekatan Penelitian	40
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian	40
3.4 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	41
3.4.1 Jenis Data	41
3.4.2 Sumber Data	42
3.5 Informen Penelitian	42
3.6 Metode Pengumpulan Data	43
3.7 Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambara Umum Panti Sosial Bina Laras “Muthmainnah”	47
4.1.1 Sejarah Berdirinya PSBL “Muthmainnah”	47
4.1.2 Visi Dan Misi	48
4.1.3 Dasar Hukum PSBL “Muthmainnah”	49
4.1.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi	51
4.1.5 Struktur Organisasi	59
4.1.6 Data Jumlah Pegawai PSBL “Muthmainnah”	60
4.1.7 Profil Pegawai PSBL “Muthmainnah”	61
4.2 Tahap-Tahap Bimbingan PSBL “Muthmainnah”	63
4.3 Program Bimbingan PSBL “Muthmainnah”	65
4.4 Kualitas Pelayanan PSBL “Muthmainnah”	72
4.5 Faktor Pendukung Dan Penghambat PSBL “Muthmainnah”	
Dalam Pelaksanaan Bimbingan	81

4.5.1 Faktor Pendukung	81
4.5.2 Faktor Penghambat.....	82
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran-Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98



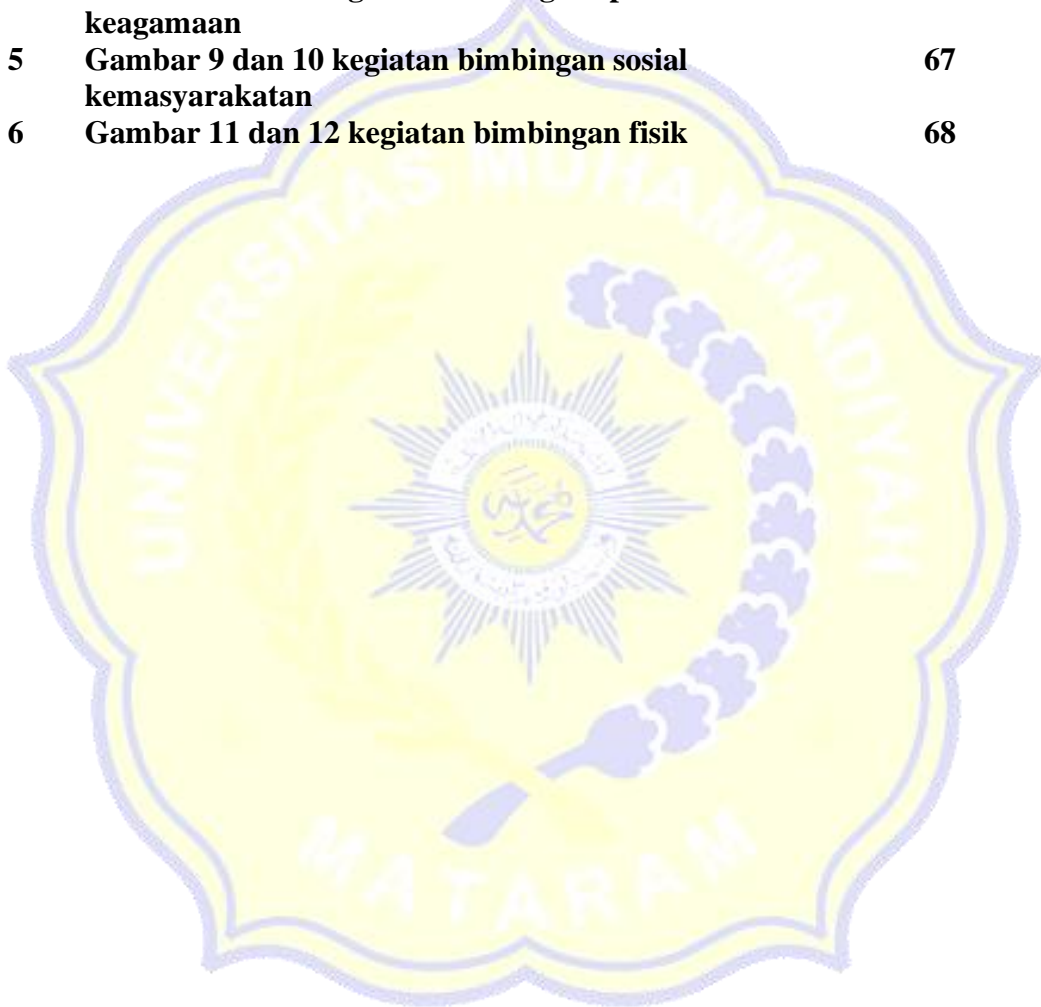
DAFTAR TABEL

NO	JUDUL	HALAMAN
1	Tabel 1 jumlah klien PSBL “Muthmainnah” bulan november tahun 2022	6
2	Tabel 2 penelitian terdahulu	9
3	Tabel 3 gambaran umum PSBL “Muthmainnah”	58
4	Tabel 4 gambaran umum PSBL “Muthmainnah”	58
5	Tabel 5 profil pegawai PSBL “Muthmainnah”	59
6	Tabel 6 jumlah dan latar belakang pendidikan PSBL “Muthmainnah”	69
7	Tabel 7 sarana dan prasarana yang diterima klien PSBL “Muthmainnah”	72



DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL	HALAMAN
1	Gambar 1 dan 2 Kegiatan Bimbingan Psikososial	63
2	Gambar 3 dan 4 Kegiatan Bimbingan Sosial	64
3	Gambar 5 dan 6 Kegiatan Bimbingan Keterampilan Kerja	65
4	Gambar 7 dan 8 kegiatan bimbingan spiritual atau keagamaan	66
5	Gambar 9 dan 10 kegiatan bimbingan sosial kemasyarakatan	67
6	Gambar 11 dan 12 kegiatan bimbingan fisik	68



DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL	HALAMAN
1	Lampiran 1 wawancara dengan Sukarne	86
2	Lampiran 2 wawancara dengan Edy Supratman	86
3	Lampiran 3 wawancara dengan Suharto	86
4	Lampiran 4 wawancara dengan Lalu Budi Hartawan	87
5	Lampiran 5 wawancara dengan Baiq Sri Wangiani	87
6	Lampiran 6 wawancara dengan Yuli Handayani	87
7	Lampiran 7 wawancara dengan Agustini Nur Fajriani	88
8	Lampiran 8 wawancara dengan Inaq Asri	88
9	Lampiran 9 wawancara dengan Ahmad Zulkarnaen	88
10	Lampiran 10 wawancara dengan Lalu Wiretmaje	89
11	Lampiran 11 wawancara dengan K	89
12	Lampiran 12 wawancara dengan EK	89
13	Lampiran 13 wawancara dengan R	90
14	Lampiran 14 wawancara dengan I	90
15	Lampiran 15 wawancara dengan SW	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegawai Negeri sebagai suatu unsur aparatur yang bertugas untuk memberikan pelayanan pada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Aparatur Negara juga memiliki kewajiban untuk memberikan contoh yang baik dalam menaati dan melaksanakan segala peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga Negara Indonesia yang telah melewati seleksi dan memenuhi syarat tertentu, sehingga diangkat menjadi Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 1 angka 2 dikatakan juga bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara yang disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan upah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara, melaksanakan

kebijakan yang ditetapkan pimpinan instansi Pemerintah, serta harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik.

Tugas aparatur negara yang paling utama yaitu melayani, sebagai abdi Negara dan juga abdi masyarakat. Tugas ini sudah tercantum jelas dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang mencakup 4 (empat) aspek penting pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian, dan keadilan sosial. Selebihnya dijelaskan juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai warga negara Indonesia setiap orang memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran dalam kehidupan kemasyarakatan. Penyandang disabilitas mental juga sama dengan warga negara lainnya. Oleh sebab itu dalam hal peningkatan peran para penyandang disabilitas mental dalam pembangunan nasional sangat penting untuk mendapatkan perhatian dan didayagunakan sebagaimana sebaik mungkin.

Pembangunan Nasional memiliki tujuan untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur yang merata secara material dan spiritual, berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pembangunan Nasional sebagai bentuk pengamalan Pancasila yang mencakup

seluruh aspek kehidupan berbangsa dan diselenggarakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah.

Namun demikian, kondisi penyandang gangguan jiwa ex-psikotik di Nusa Tenggara Barat masih jauh tertinggal dari rata-rata kehidupan orang normal, apalagi penyandang gangguan jiwa ex-psikotik yang bermukim di wilayah pedesaan, dimana mereka memiliki akses yang minim untuk mendapatkan pendidikan dan bimbingan. Kebanyakan dari mereka juga sulit untuk mendapat pekerjaan baik dalam bentuk wirausaha maupun dalam bentuk tenaga kerja formal. Adanya stigma dalam masyarakat yang menganggap disabilitas mental adalah suatu aib dan harus dihindari ini bisa mempengaruhi keterbelakangan penyandang disabilitas mental ex-psikotik untuk mendapatkan kemajuan. Di lain sisi banyak yang beranggapan bahwa disabilitas adalah hal yang harus dikasihani. Karena perlakuan tersebut menghambat penyandang disabilitas mental ex-psikotik untuk berkembang untuk kinerja minat dan bakatnya. Penyandang disabilitas mental merupakan kesenjangan sosial yang terjadi lingkungan sekitar yang jumlahnya cukup banyak dan sering mendapatkan perlakuan yang buruk oleh masyarakat sekitar.

Dikatakan bahwa penyandang disabilitas mental mempunyai masalah yang kompleks, seperti masalah kesehatan fisik dan mental, masalah mata pencaharian, pemberdayaan, dan masalah relasi sosial. Di lain sisi para penyandang disabilitas sosial memiliki hak yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Hal ini tercantum dalam amanat Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999, Tentang Hak Asasi Manusia Pasal 42 menyatakan bahwa “ setiap warga negara yang berusia

lanjut, cacat fisik atau cacat mental berhak memperoleh perawatan, pendidikan, pelatihan, dan bantuan khusus atas biaya negara, untuk menjamin kehidupan yang layak sesuai dengan martabat kemanusiaan, meningkatkan rasa percaya diri, dan kemampuan untuk berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara”. Selain itu dipertegas juga pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas Mental yaitu “setiap penyandang disabilitas harus bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang kejam, tidak manusiawi, merendahkan martabat manusia, bebas dari eksploitasi, kekerasan dan perlakuan semena mena, serta memiliki hak untuk mendapatkan penghormatan atas integritas mental dan fisiknya berdasarkan kesamaan dengan orang lain, termasuk didalamnya hak mendapat perlindungan dan pelayanan sosial dalam rangka kemandirian, serta dalam keadaan darurat”.

Pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi hak hak penyandang disabilitas mental seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2 Tentang Kesejahteraan Sosial “Bahwa Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, yang berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial”.

Sebab itu dibutuhkan penanganan yang lebih komprehensif baik oleh pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat ataupun keluarga agar penyandang disabilitas mental dapat berfungsi secara sosial. Kementerian sosial bertanggung

jawab atas penderita disabilitas mental. Meningkatkan dan memperluas jangkauan pelayanan dan rehabilitasi terhadap penyandang disabilitas mental. mengembangkan upaya pelayanannya ke arah rehabilitasi sosial berbasis masyarakat dengan model Unit Informasi dan Layanan Sosial, melibatkan peran masyarakat dan keluarga menjadikannya lebih alternative.

Rehabilitasi sosial adalah proses perbaikan yang dilakukan kepada penyandang disabilitas mental, baik itu berupa sikap, tingkah laku, ataupun cara begi penyandang disabilitas mental melaksanakan perannya di lingkungan masyarakat. Rehabilitasi didefinisikan sebagai satu program yang dilaksanakan untuk meningkatkan kembali rasa sosial dan percaya diri agar mampu berbaur dalam kehidupan masyarakat dan menjalankan ketertiban dunia.

Untuk itu maka Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah” melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial berupaya untuk melaksanakan bimbingan fisik, mental, sosial, mengubah sikap dan tingkah laku, bimbingan keterampilan, resosialisasi serta pembinaan lanjut bagi para penyandang cacat mental ex-psikotik agar mampu hidup selaras dengan lingkungannya dan berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat. Memiliki kapasitas daya tampung sebanyak 100 klien. Pada saat penelitian ini dilakukan pada bulan November tahun 2022, jumlah klien laki-laki yang hadir ada 70 orang dengan 1 orang klien yang sedang cuti dan klien perempuan yang hadir sebanyak 29 orang. Cuti diberikan atas permohonan pihak keluarga atau wali/penanggung jawab klien dengan syarat klien dalam keadaan stabil atau tidak kambuh sakit jiwanya. Jumlah total klien bisa dijelaskan dengan tabel seperti berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Klien PSBL “Muthmainnah” Bulan November Tahun 2022

NO	Jenis Kelamin	Keterangan		Total
		Cuti	Hadir	
1	Laki – Laki	1	70	71
2	Perempuan	0	29	29
				100

Sumber : Absensi klien (PSBL) “Muthmainnah” bulan November Tahun 2022.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis terinspirasi untuk melakukan suatu penelitian tentang **“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA PANTI SOSIAL BINA LARAS (PSBL) “MUTHMAINNAH” DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT DALAM PEMBIMBINGAN KLIEN REHABILITASI SOSIAL GANGGUAN JIWA EX-PSIKOTIK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka yang di jadikan permasalahan dan fokus yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di PSBL “Muthmainnah” Dinas Sosial Provinsi NTB dalam program pembimbingan terhadap klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik?

2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan PSBL “Muthmainnah” Dinas Sosial Provinsi NTB dalam program pembimbingan terhadap klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan PSBL “Muthmainnah” Dinas Sosial Provinsi NTB dalam program pembimbingan terhadap klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan PSBL “Muthmainnah” Dinas Sosial Provinsi NTB dalam program pembimbingan terhadap klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu bisa dinikmati hasilnya dan dijadikan kajian bersama. Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan bisa memberikan manfaat bagi berbagai pihak diantaranya :

1.4.1 Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi salah satu referensi penelitian, bisa memberikan informasi tambahan sebagai bahan perbandingan dalam berbagai ranah keilmuan

1.4.2 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini bisa memberikan manfaat dan memberikan kontribusi dalam pengembangan dan peningkatan kajian pelayanan publik dan kualitas pelayanan

1.4.3 Manfaat Praktis

- 1) Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masyarakat informasi terkait program bimbingan rehabilitasi sosial gangguan jiwa eks-psikotik yang ada di PSBL “Muthmainnah”
- 2) Bisa memberikan kontribusi pada PSBL “Mutmainnah” untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan terhadap klien
- 3) Diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah, dan pemerintah daerah tentang kualitas pelayanan yang ada di PSBL “Muthamainnah”, sehingga bisa memberikan masukan atau bantuan secara sarana maupun prasarana untuk meningkatkan pelayanan yang ada di PSBL “Muthaminnah”.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul / Tahun	Hasil
1	1. Husmiati 2. Alit Kurniasari 3. Ruaida Murni 4. Setyo Sumarno 5. Delfirman	Kompetensi Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial Di Balai/Loka Pada Era Tatanan Baru (2020)	Hasil dari penelitian ini adalah untuk melihat kompetensi yang dimiliki oleh para pekerja sosial dan bagaimana cara meningkatkan kompetensi kerja mereka di era tatanan baru ini. Hal ini dilakukan agar mendapatkan solusi yang tepat dalam meningkatkan kinerja dalam pelayanan terhadap rehabilitasi sosial dan mengatasi hambatan atau kendala yang menyebabkan kurangnya optimalisasi dalam meningkatkan kompetensi pekerja sosial.
2	M. Felani Budi Hartanto Dan Isneningtyas Yulianti	HAM Penyandang Disabilitas Mental Di Panti Rehabilitasi Sosial (2018)	Hasil penelitian tersebut untuk menunjukkan pelayanan rehabilitasi sosial di beberapa panti yang masih jauh dari kata layak. Penelitian ini ingin mengemukakan hak-hak yang dimiliki oleh para penyandang disabilitas mental untuk tetap diperlakukan manusiawi dan mendapatkan pelayanan yang layak, serta untuk

			mengubah stigma yang tersebar dimasyarakat bahwa penyandang disabilitas mental berbahaya dan mereka sering dikucilkan, mendapat perlakuan yang merendahkan martabat sebagai manusia, seperti pasung, belunggu dan pengurungan dalam waktu yang lama.
3	Ruaida Murni dan Mulia Astuti	Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Mental Melalui Unit Informasi Dan Layanan Sosial Rumah Kita (2015)	Hasil dari penelitian ini ingin menunjukkan bahwa penyandang disabilitas mental mempunyai proses penyembuhan atau terapi menggunakan obat obatan, koseling atau kombinasi dengan keduanya. Penelitian ini ingin menunjukkan bahwa proses penyembuhan atau rehabilitasi bisa dilakukan dengan prosedur yang benar dan tepat. Karena masih sering ditmukan dimasyarakat yang melakukan penyiksaan terhadap penyandang disabilitas mental karena dianggap menggagu dan berbahaya.

Berdasarkan beberapa tinjauan pustaka di atas membahas tentang Rehabilitasi Sosial bagi para penyandang disabilitas mental. Adapun persamaan yang ditemukan oleh peneliti adalah membahas tentang Rehabilitasi Sosial sebagai suatu objek penelitian pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan

teknik pengumpulan data yang menggunakan wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Sedangkan perbedaan yang di temukan oleh peneliti terletak pada fokus penelitian. Fokus penelitian ini terletak pada kualitas pelayanan dan bimbingan yang diberikan kepada klien Rehabilitasi Sosial ex-psikotik dalam terapi penyembuhan, pengembangan potensi, serta peran agar bisa kembali pada keluarga dan berbaur dengan masyarakat. Sedangkan fokus penelitian terdahulu terletak pada perlindungan kepada para penyandang disabilitas mental, memperjuangkan hak-hak mereka agar mendapatkan sarana dan prasarana yang layak, proses terapi selama menjalani Rehabilitasi Sosial, dan meningkatkan kinerja atau mengoptimalisasikan kompetensi kerja para pekerja sosial.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayan publik sudah sering di definisikan oleh banyak pakar di antaranya adalah Kurniawan (2005:6) “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diterima oleh masyarakat ataupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan mereka”.

Menurut Sinambela dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik” (2014:5) menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan atau memudahkan bagi masyarakat yang diberikan oleh

pemerintah yang menawarkan kemudahan dalam melayani kegiatan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dwiyanto yang dikutip oleh Moenir dalam buku yang berjudul manajemen pelayanan umum di Indonesia (2006:136). Berpendapat bahwa: “Pelayana publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Pengguna disini diartikan sebagai warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan berkas-berkas penting yaitu (KTP) Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lainnya.

Rohman dalam bukunya berjudul Reformasi Pelayanan Publik (2010:3). Menyatakan bahwa : “Pelayanan publik (*publik service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik atau dalam hal ini suatu pemerintahan”. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelembagaannya.

Berikutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan ataupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 jelaskan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik bisa disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi

lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Klasifikasi pelayanan publik menjadi 2 (dua) bagian utama yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

Mahmudi (2005) yang dikutip oleh Rahmadana, Siagian dkk dalam buku yang berjudul Pelayanan Publik (2020 : 32) menjelaskan klasifikasi pelayanan publik sebagai berikut :

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah yaitu:

1. Kesehatan

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar masyarakat, sehingga kesehatan masyarakat harus dilindungi oleh Undang-Undang karena kesehatan merupakan investasi untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera.

2. Pendidikan Dasar

Pendidikan adalah bentuk investasi untuk sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Pendidikan dasar

merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh pemerintah karena merupakan hak yang harus diperoleh oleh setiap masyarakat dan pemerintah harus menjamin itu.

3. Bahan Kebutuhan Pokok

Pemerintah harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar, seperti menyediakan dan menjamin pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat, serta bisa menjamin ketersediaan bahan pokok dan menjaga harganya agar tetap stabil.

2) Pelayanan Umum

Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah memiliki kepada masyarakat memiliki 3 (tiga) jenis yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif ialah pemerintah menyediakan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus atau memperbaiki dokumen yang dibutuhkan contohnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang ialah pelayanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menunjang kehidupan sehari hari mereka seperti kebutuhan air bersih, layanan telepon, dan internet, serta lainnya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa memberikan kemudahan dan jaminan kepada masyarakat dalam keadaan tertentu atau kondisi tertentu contohnya menyediakan pendidikan dasar, layanan kesehatan ataupun kebutuhan sehari-hari yaitu kebersihan, drainase, jalan, dan juga penanggulangan bencana.

Klasifikasi pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang termuat dalam , SANKRI Buku III (2004) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas pembuatan dokumen penting seperti KTP, KK, SIM dan perizinan.
2. Pelayanan pembangunan adalah memberikan pelayanan terkait dengan fasilitas yang didapatkan oleh masyarakat seperti pembangunan jalan, jembatan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas ialah pelayanan yang menyediakan kebutuhan air, listrik, ataupun transportasi umum.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan ialah kebutuhan pokok untuk konsumsi seperti sembako maupun kebutuhan sehari-hari seperti transportasi dan perumahan.
5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan yang nilai dari sifat dan kepentingannya yang lebih menekankan pada kehidupan dan kebutuhan masyarakat seperti panti asuhan, rumah du'afa dan panti sosial lainnya.

2.2.3 Unsur-Usur Pelayanan Publik

Pemberian jasa pelayanan atau bisa diartikan sebagai pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat sebagai tanggung jawab dari pemerintah terdapat beberapa unsur yang terkandung didalamnya. Pelayanan publik memiliki unsur-unsur yang diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang dibutuhkan.

Terdapat beberapa unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Penyedia layanan
Merupakan pihak yang memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau konsumen dalam bentuk pelayanan barang atau jasa.
2. Penerima layanan
Merupakan orang atau konsumen yang menerima layanan tersebut yang berupa barang atau jasa.
3. Jenis layanan
Merupakan pelayanan yang diberikan kepada penerima atau yang membutuhkan pelayanan.
4. Kepuasan pelanggan
Merupakan tujuan utama dari pemberi layanan kepada konsumen.

Pelayanan yang memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan merupakan hal yang penting dan menjadi tujuan dari pelayanan tersebut. Hal ini ditentukan dari kualitas barang ataupun jasa yang berkaitan dengan standar kualitas barang atau jasa. (Barata, 2003).

Menurut Mulyawan dalam karyanya yang bertajuk Birokrasi dan Pelayanan Publik (2016 : 34-35) terdapat 3 (Tiga) unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Unsur Organisasi Penyelenggara Pelayanan Yaitu Pemerintah Daerah

Unsur ini membuktikan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang utama layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan

2. Unsur Penerima Layanan

Unsur penerima layanan atau pengguna layanan yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan

3. Kepuasan Yang Diberikan Atau Diterima Oleh Penerima Layanan

Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigme penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* yaitu berarti tata pemerintahan yang baik.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi beberapa hal menurut Sujardi (2012) dikutip oleh Mursyidah, Choiriyah, dalam Buku Ajar yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik (2020 : 22) yaitu sebagai berikut :

1. Kepastian Hukum

Memiliki kepastian hukum yang menjamin masyarakat yang memiliki aturan dan perundang-undangan dan pemerintah menjamin terlaksananya kebutuhan dan rasa keadilan pada masyarakat.

2. Keterbukaan

Memudahkan pelanggan untuk mengakses dan memperoleh pelayanan barang atau jasa.

3. Partisipatif

Ditujakan untuk mendorong peran masyarakat memberikan aspirasi kebutuhan, dan juga harapan masyarakat.

4. Akuntabilitas

Penyelenggaraan proses pelayanan dipertanggung jawabkan sesuai dengan Undang-Undang.

5. Kepentingan Umum

Menjadikan kepentingan umum menjadi kepentingan utama diatas kepentingan golongan tertentu.

6. Profesionalisme

Pemberi layanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan dengan bidangnya menjalankan tugasnya.

7. Kesamaan Hak

Memberikan pelayanan yang sama dan tidak memberikan perlakuan khusus terhadap pelanggan tanpa membedakan suku, ras, golongan, agama dan gender.

8. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi layanan memiliki keseimbangan hak dan kewajiban yang di miliki oleh pemberi pelayanan.

Prinsip-prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat prinsip prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak menyulitkan proses pelayanan dan membebankan pelanggan agar proses mudah dipahami dan tidak berbelit belit.

2. Kejelasan

Memberikan kejelasan dalam proses pelayanan. Memberikan pelanggan jaminan kepastian hukum dan kejelasan rincian pembayaran yang jelas.

3. Kepastian Waktu

Memberikan kepastian tenggang waktu dalam pelaksanaan pelayanan.

4. Akurasi

Produk yang diberikan sudah benar, sah dan tepat sasaran.

5. Keamanan

Memberikan jaminan keamanan dan kepastian hukum selama proses pelayanan.

6. Tanggung Jawab

Penyelenggara ataupun pemimpin terselenggaranya pelayanan bertanggung jawab atas jalannya pelayanan memberikan solusi atas keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan penunjang dari proses terjadinya pelayanan.

8. Kemudahan Akses

Memudahkan penerima pelayanan dalam mengakses atau mendapatkan pelayanan beserta tempat atau lokasi yang mudah diakses.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Pemberi pelayanan bersikap baik, ramah dan profesional secara tulus.

10. Kenyamanan

Menyediakan sarana dan prasarana yang memudahkan pelanggan selama proses pelayanan. Tersedianya lingkungan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, menyediakan sarana yang mendukung lainnya seperti mushola, toilet, tempat parkir dan tempat duduk yang nyaman.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik di Indonesia telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi :

1. **Prosedur Pelayanan**
Adalah suatu standar pelayanan,yang harus memiliki prosedur yang jelas dan siap menerima keluhan atau masukan.dari penerima layanan.
2. **Waktu penyelesaian**
Memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan ataupun pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan**
Biaya pelayanan harus jelas dan sesuai dengan standar yang ada juga harus transparan.
4. **Produk Pelayanan**
Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh adanya diskriminasi, karena akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan.
5. **Sarana dan Prasarana**
Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan salah satunya ditentukan oleh tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan.
6. **Kompetensi petugas pelayanan**
Pemberian pelayanan dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan atau kompetensi yang tepat sesuai dengan pemberian pelayanan yang diberikan berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku petugas.

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menetapkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar Hukum
Pelayanan yang diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Persyaratan
Persyaratan teknis, maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk masalah pengaduan
4. Jangka Waktu Penyelesaian
Seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan memiliki jangka waktu pasti yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.
5. Biaya atau Tarif
Bayaran yang besarnya telah ditetapkan oleh pemberi atau penyelenggara pelayanan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan.
6. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang diterima dari pemberi layanan sudah sesuai dengan yang telah ditentukan.
7. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas
Untuk menunjang keberhasilan pelayanan dibutuhkan adanya peralatan, sarana dan prasarana.
8. Kompetensi Pelaksana
Memberikan pelayanan yang professional sesuai dengan kemampuan dan kompetensi pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan.
9. Pengawasan Internal
Sebuah tindakan yang bertujuan untuk mengawasi dan mengatur para petugas bekerja sesuai dengan yang telah ditentukan.
10. Pengaduan, Saran, dan Masukan
Suatu pendapat atau harapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh para aparatur pelayanan.
11. Jumlah Pelaksana

Sejumlah para pemberi layanan yang bertugas melayani masyarakat dalam memberikan suatu produk pelayanan.

12. Jaminan Pelayanan

Masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Petugas pemberi layanan menjamin sebuah kepastian akan hak-hak masyarakat dapat diterima dengan baik.

13. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Suatu proses yang bertujuan untuk terus membenahi kinerja dari aparatur pemberi layanan dan pihak-pihak lainnya yang terkait.

2.2.6 Prosedur Pelayanan Publik

Menyusun prosedur pelayanan dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut ini :

1. Dalam memberikan suatu bentuk pelayanan membutuhkan langkah-langkah untuk mengidentifikasi suatu jenis pelayanan, mulai awal hingga akhir pelayanan dilaksanakan.
2. Pemberi layanan melakukan identifikasi kepada penerima layanan ketika akan melakukan pengajuan suatu jenis pelayanan tertentu kepada unit penyedia layanan.
3. Ketika pemberi layanan menerima pelanggan yang akan mengajukan pelayanan disaat itulah dimulai proses identifikasi, selanjutnya menyampaikan produk dari pelayanan hingga selesaidi proses oleh pemberi pelayanan.
4. Membuat alur proses setiap aktivitas tersebut secara sekuens. Proses ini merupakan langkah yang harus dilalui. Semakin baik jika semakin cepat pelayanan dan proses pengelolaan pelayanannya.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas sendiri menurut Tjiptono didefinisikan menjadi “Kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan kecocokan untuk penggunaan, perbaikan berkelanjutan, terhindar dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal, dan bisa membahagiakan pelanggan dengan melakukan semuanya dengan benar.” (Hardiyansyah, 2011).

Kualitas adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu (Dale, 2003:4). Sedangkan menurut American Society for Quality Control, dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang tampak jelas maupun tidak terlihat, mampu menunjukkan kualitas kemampuannya sebagai bentuk totalitas dari karakteristik barang maupun jasa. (Render dan Herizer, 1997:92). Dikutif oleh Mulyawan dalam bukunya yang berjudul Birokrasi dan Pelayanan Publik (2016 : 217)

Juran (1989:16-17), kualitas didefinisikan secara sederhana sebagai “kecocokan untuk dipergunakan”. Definisi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan terhindar dari defisiensi yang mencakup tentang keistimewaan produk yang akan diberikan. Sedangkan kualitas menurut pendapat Deming ialah “memastikan kepuasan konsumen atas harga yang telah mereka bayarkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara berkelanjutan”.

Kualitas dibangun menjadi suatu sistem oleh Filosofi Deming (Bhat dan Cozzolino, 1993:106).

Pengertian kualitas secara lebih luas (Bina Produktivitas Tenaga Kerja, (1998:24- 25) adalah:

1. Tingkatan yang terbaik (degree of excellence) terhadap tingkat produk (grade) tertentu mengandung pengertian komperatif.
2. Tingkat kualitas (quality level) kualitas yang mengandung pengertian untuk mengevaluasi sebuah aturan yang biasanya berbentuk sebuah dokumen formal.
3. Koherensi untuk di terapkan (fitness for purpose user satisfaction) kemampuan pemberi layanan suatu produk ataupun jasa dalam memenuhi keinginan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan terbaik yang dapat diberikan oleh pengelola pelayanan dalam memberikan layanan, baik itu barang maupun jasa, termasuk juga layanan administratif kepada masyarakat, mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan kenyataan yang didapat, sehingga memberikan kepuasa kepada masyarakat.

Menurut Sampara yang dikutip oleh I Mursyidah, dan Choiriyah dalam buku ajar yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik (2020 : 33) menyatakan bahwasanya “kualitas pelayanan adalah ketika pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan ataupun disepakati sebagai acuan yang baku dalam pelayanan yang baik”.

Sementara itu menurut definisi Ibrahim “penilaian kualitas pelayanan publik terjadi saat pemberian layanan publik tersebut dimana pelayanan publik itu sendiri

merupakan suatu kondisi yang selalu bergerak dengan produk, manusia, lingkungan, proses, dan jasa”. (Hardiyansyah, 2011) yang dikutip oleh Mursyidah dan Choiriyah dalam buku ajar yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik (2020 :33).

Goetsch & Davis menyatakan bahwa “ketika harapan dan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi dimana penyedia layanan menyediakan produk pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan maka sudah dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut berkualitas”. (Hardiyansyah, 2011) yang dikutip oleh Mursyidah dan Choiriyah dalam buku ajar yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik (2020 :33).

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Selanjutnya kualitas menurut Crosby (1979:34) menyatakan, Quality is conformance to requirements or specification. Kualitas memiliki ragam makna maupun tafsiran dimana disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Tjiptono, (1997:2) menyatakan bahwa: “Kualitas mempunyai banyak makna, contohnya tuntutan dengan persyaratan yang sesuai, pemakaian yang cocok, penyempurnaan yang berkesinambungan, mampu memenuhi kebutuhan, aktifitas yang menyenangkan dan membahagiakan ketika melakukannya dengan benar”. Menurut Lethinen (dalam Sampara, 1999:8), pelayanan memiliki arti: “suatu

kegiatan yang memiliki interaksi langsung dengan orang maupun mesin secara fisik yang menyediakan kepuasan untuk konsumen”. Sedangkan Wirajatmi (1996:1) menyatakan bahwa: “Pelayanan merupakan kegiatan bermanfaat yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumen yang sering customer (yang dilayani) dalam bisnis”.

Dalam Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara (LAN RI, 2003:190) disampaikan bahwasannya kepuasan masyarakat atau pelanggan didapatkan melewati proses penataan dalam menyediakan pelayanan dengan dimensi-dimensi didalamnya.

Zeithaml menjelaskan secara sederhana 5 dimensi yang disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2011) yang dikutip oleh Mursyidah dan Choiriyah dalam buku ajar yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik (2020 : 38) , yang meliputi:

1) Berwujud (*tangibles*)

Melingkupi fasilitas diantaranya perlengkapan, pekerja, media komunikasi, dan fasilitas fisik, Terdiri atas beberapa indikator:

1. Memperhatikan penampilan petugas/pegawai ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan
2. Ketika melakukan pelayanan selalu memastikan kenyamanannya
3. Dalam melakukan pelayanan memastikan kedisiplinan aparatur/pegawainya.
4. Akses layanan yang mudah prosesnya.
5. Pelayanan yang dimudahkan dengan adanya alat bantu.

2) Keandalan (*reliability*)

Suatu keahlian dalam memberikan pelayanan yang bisa dipastikan memuaskan dan juga tepat waktu. Memiliki indikator:

1. Petugas memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cermat
2. Transparansi standar pelayanan yang dimiliki.
3. Aparatur/petugas yang dalam proses pelayanannya mampu menggunakan alat bantu.
4. Petugas/aparatur yang ahli dalam menggunakan alat bantu.

3) Respon atau Tanggapan (*responsiveness*)

Adalah keahlian para petugas yang tanggap dalam membantu setiap pelanggan. Terdapat beberapa indikator:

1. Setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan direspon dengan baik.
2. Aparatur/petugas mampu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
3. Petugas yang melakukan pelayanan dengan penuh ketelitian.
4. Petugas merespon semua keluhan pelanggan.

4) Jaminan (*assurance*)

Terdiri dari kesopanan, bebas dari keraguan dan resiko, juga kemampuan. Terdapat indikator:

1. Terjaminnya pelayanan yang tepat waktu oleh petugas.
2. Pelayanan yang terjamin legalitasnya dari petugas.
3. Pelayanan yang diberikan memiliki kepastian biaya.

5) Empati (*emphaty*)

Terdiri dari mampu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan serta memiliki hubungan yang komunikasi yang baik. Terdapat indikator:

1. Kepentingan pemohon/pelanggan didahulukan.
2. Melayani pemohon dengan sikap yang ramah.
3. Sikap sopan santun harus dimiliki oleh petugas.
4. Petugas tidak melayani dengan membeda-bedakan (diskriminatif)
5. Menghargai setiap pelanggan yang dilayani.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Kasmir (2006) yang dikutip oleh Rahmadana, Siagian dkk. Dalam karyanya yang berjudul Pelayanan Publik (2020 : 159) menyatakan ciri-ciri pelayanan publik yang dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan bentuk pelayanan yang diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bertujuan sebagai pelaksanaan peraturan undang-undang yang pelaksanaannya berupa baik itu barang maupun jasa.

2.3.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Pelayanan umum dapat berjalan seperti yang diharapkan kepada masyarakat, jika faktor-faktor pendukungnya sudah memadai dan dapat berfungsi dengan baik.

Moenir menyatakan (2002:88) bahwa terdapat beberapa faktor yang menunjang berlangsungnya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- 1) Faktor kesadaran bagi para petinggi dan petugas yang berkiprah dalam memberikan pelayanan umum.
- 2) Faktor aturan yang dijadikan pijakan pelayanan.kerja
- 3) Faktor organisasi yang dijadikan sistem berjalannya mekanisme aktivitas pelayanan.
- 4) Faktor kemahiran pekerja.
- 5) Faktor media dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Beberapa faktor tersebut memiliki peran yang berbeda-beda namun saling mempengaruhi dan secara bersamaan mewujudkan pelayanan yang terbaik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan, maupun pelayanan yang memerlukan tindakan.

2.4 Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah”

2.4.1 Pengertian Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah”

Sesuai dengan Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 2/HUK/1997 tentang Pembentukan Panti Sosial Bina Laras “Suka Waras” Selebung Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat, sebagai suatu pranata untuk melaksanakan bimbingan terhadap klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik yang kini telah berganti nama menjadi Panti Sosial Bina Laras ”Muthmainnah” Dinas Sosial

Provinsi Nusa Tenggara Barat. Memiliki tugas dan fungsi yang mengacu pada Keputusan Gubernur Provinsi NTB Nomor 505 Tahun 2001 tentang Tugas dan Fungsi Panti Sosial Bina Laras “Suka Waras” Selebung dilingkungan Dinas Sosial Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi NTB. Bentuk dari bimbingan yang diberikan bermacam-macam, mulai dari bimbingan keagamaan, keterampilan, dan pembinaan pribadi. Bimbingan diberikan dengan tujuan agar klien nantinya dapat hidup dengan baik dilingkungan masyarakat, bertanggung jawab, memiliki keahlian dan mampu berbaur sebagaimana mestinya. PSBL ”Muthmainnah” memiliki peranan yang penting dalam proses bimbingan, karena klien selama masa bimbingan yang mempengaruhi keberhasilan kesembuhan klien selain rutin minum obat yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing, bimbingan secara teori maupun praktek sangat penting bagi mereka setelah keluar dari PSBL ”Muthmainnah” karena banyak dari mereka yang kehilangan kepercayaan diri dan membutuhkan keterampilan sebagai bekal mereka setelah keluar dari masa bimbingan rehabilitasi sosial.

2.4.2 Tugas Dan Fungsi Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah”

1) Tugas Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah”

Panti Sosial Bina Laras “Muthmainnah” mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat dibidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Ex-Psikotik yang meliputi pembinaan fisik mental, sosial mengubah sikap dan tingkah laku, pelatihan keterampilan dan

resosialisasi serta pembinaan lanjut bagi penyandang cacat mental ex-psikotik agar mampu hidup selaras dengan lingkungan sekitarnya.

2) Fungsi Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah”

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Panti Sosial Bina Laras “Muthmainnah” mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan penyusunan rencana pelayanan kesejahteraan sosial dan rehabilitasi sosial
2. Melaksanakan pengkajian dan analisa teknis pelayanan dan rehabilitasi sosial
3. Melaksanakan pengujian dan penerapan pelayanan dan rehabilitasi sosial
4. Melaksanakan kebijakan teknis pelayanan dan rehabilitasi sosial
5. Melaksanakan motivasi, observasi, identifikasi dan penerimaan calon kelayan
6. Melaksanakan konsultasi, pengungkapan dan pemahaman masalah
7. Melaksanakan penampungan, pengasramaan dan perawatan
8. Melaksanakan pembinaan dan bimbingan fisik, mental, sosial dan keterampilan kerja atau usaha
9. Melaksanakan penyelenggaraan administrasi umum dan keuangan

2.5 Bimbingan

2.5.1 Pengertian Bimbingan

Bimbingan merupakan terjemahan dari kata *”guidance”*. Kata *”guidance”* yang dasarnya dari kata *”guide”*. Bimbingan merupakan tahap pemberian bantuan untuk membantu memahami dan juga menggunakan secara luas setiap kesempatan misalnya jabatan, pribadi, dan pendidikan kepada seorang individu atau kelompok agar bisa dikembangkan dan bermanfaat untuk memperoleh

penyesuaian yang baik untuk lingkungan dan kehidupan dimana individu tersebut berada. (Dunsmoor & Miller, dalam McDaniel, 1969).

Bimbingan bisa diartikan sebagai proses untuk mengarahkan individu-individu untuk mendapatkan pengetahuan, keterampilan, yang mereka butuhkan untuk membuat pilihan-pilihan sesuai dengan keinginan agar mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang lebih baik. (Smith dalam McDaniel, 1969).

Mortensen & Schmuller (1976) menyampaikan bahwasanya bimbingan bisa diartikan sebagai bagian dari seluruh proses pendidikan yang bisa membantu untuk menyediakan banyak kesempatan dan kemampuan sesuai dengan gagasan yang adil.

2.5.2 Tujuan Bimbingan

Bimbingan yang berarti memberi bantuan kepada seseorang maupun kelompok untuk membuat pilihan-pilihan yang bijaksana untuk menentukan beragam penyesuaian diri terhadap tuntutan hidup. Untuk mengatasi masalah yang akan dihadapi di masa depan, seseorang membutuhkan bantuan seperti bimbingan tersebut untuk membuat suatu pilihan. Dengan adanya usaha yang diperoleh dari bimbingan tersebut agar memiliki tujuan mencapai nilai tertentu dan harapan yang ingin diwujudkan. Secara garis besar pelaksanaan program bimbingan dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Membantu seseorang untuk mencapai kebahagiaannya
- 2) Membantu seseorang mencapai kehidupan yang lebih produktif dan efektif dalam lingkungan masyarakat.
- 3) Membantu seorang individu menggapai kehidupannya bersama individu-individu yang lain.
- 4) Membantu individu untuk mendapatkan kesejahteraan antara kemampuan dan harapannya.

2.5.3 Proses Pelaksanaan Bimbingan

Proses awal pelaksanaan bimbingan pada klien rehabilitasi sosial gangguan jiwa ex-psikotik pada PSBL “Muthmainnah” :

- 1) Tahap Pendekatan Awal
 1. Orientasi dan konsultasi
 2. Identifikasi
 3. Pemberian motivasi
 4. Seleksi
- 2) Tahap Penerimaan, kegiatannya :
 1. Registrasi
 2. Penelaahan dan pengungkapan masalah
 3. Penempatan dalam program
 4. Pengasramaan
- 3) Tahap Bimbingan Sosial dan Keterampilan, kegiatannya :
 1. Bimbingan mental dan fisik
 2. Bimbingan sosial
 3. Bimbingan usaha atau kerja
- 4) Tahap resosialisasi, kegiatannya :
 1. Bimbingan kesiapan peran serta masyarakat
 2. Bimbingan sosial hidup bermasyarakat
 3. Penyaluran

4. Bimbingan usaha ekonomis produktif
5. Bantuan stimulan
- 5) Tahap bimbingan lanjut, kegiatannya :
 1. Bimbingan peningkatan kehidupan bermasyarakat dan berperan serta dalam pembangunan
 2. Bimbingan peningkatan usaha atau peningkatan keterampilan
 3. Bimbingan pemantapan peningkatan usaha

2.5.4 Manfaat Bimbingan

Manfaat yang diperoleh dari pendayagunaan sumber daya manusia, pendayagunaan dana dan pendayagunaan peralatan atau material adalah terlaksananya program pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi 100 orang kelayan penyandang gangguan jiwa ex-psikotik dengan baik dan lancar. Hasil yang diperoleh selama mengikuti proses rehabilitasi, selain meningkatkan pengetahuan keterampilan juga menampakkan gejala perubahan perilaku kearah yang lebih positif yang ditandai dengan kemampuan mereka untuk tunduk dan taat pada tata tertib dan aturan yang berlaku di PSBL "Muthmainnah" Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat. Manfaat dari bimbingan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

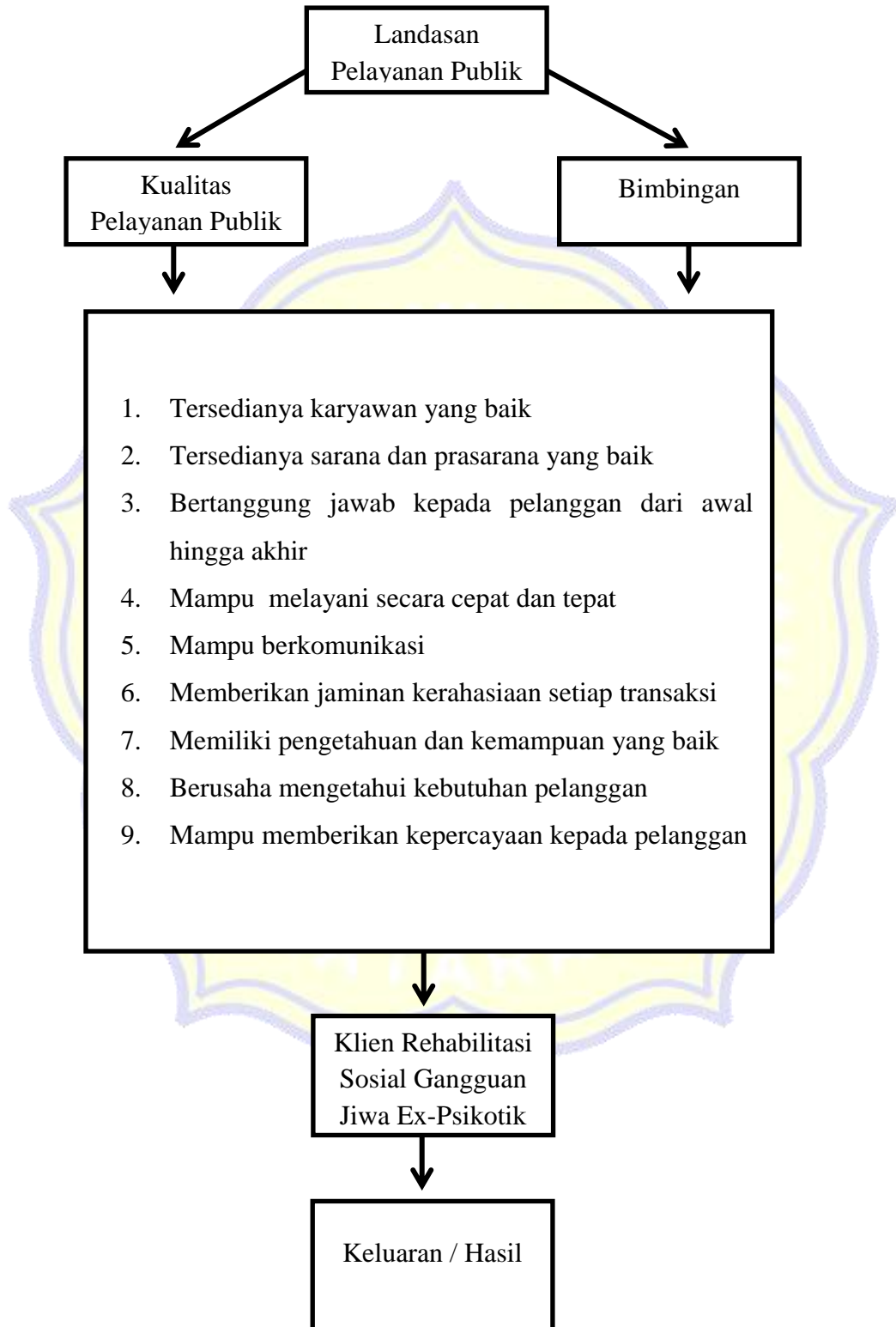
1. Terbukanya kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan bagi penyandang gangguan jiwa ex- psikotik yang sebelumnya akses mereka terhadap lembaga-lembaga pelayanan masyarakat sangat terbatas bahkan tidak ada sama sekali.
2. Membantu meringankan beban masyarakat yang mempunyai anggota keluarga penyandang gangguan jiwa ex-psikotik dalam hal pembiayaan,

perawatan kesehatan, pengobatan dan beban lain-lainnya yang selama mereka berada di PSBL "Muthmainnah" tidak dipungut biaya apapun.

3. Membantu masyarakat terutama penyandang gangguan jiwa ex-psikotik dalam hal peningkatan kualitas sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sehingga dapat dijadikan modal dasar untuk bekerja dan membuka peluang usaha.



2.6 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Suatu penelitian dapat dipercaya kebenarannya apabila disusun menggunakan suatu metode yang tepat. Metode merupakan cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran penelitian. Soekanto (2007 : 6) metode adalah pedoman-pedoman cara seorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah Survey Lapangan. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data, memperoleh fakta-fakta dan gejala-gejala yang ada serta mencari keterangan-keterangan secara

faktual bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang fokus penelitian dengan cara mewawancarai informan yang telah ditentukan oleh peneliti. Mencari data dari tempat tertentu yang alamiah tanpa buatan, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah usaha peneliti untuk menetapkan sudut pandang atau cara mendekati persoalan atau masalah yang dipilih oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Untuk menjawab perumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan, peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif. Karena pendekatan kualitatif ini menekankan pada pembangunan naratif atau deskripsi tekstual atas fenomena yang diteliti, selain itu juga pendekatan kualitatif lebih mudah disesuaikan apabila dihadapkan pada kenyataan dilapangan.

3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian sangat penting dalam rangka pertanggung jawaban data yang diperoleh. Dalam penelitian kali ini lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah Panti Sosial Bina Laras "Muthmainnah" Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berlokasi di Desa Selebung, Kecamatan Batukliang, Lombok Tengah. Peneliti melakukan penelitian lebih intens dimulai pada bulan September 2022 hingga selesai. Alasan peneliti mengambil judul dan tempat penelitian ini karena peneliti sendiri ingin mengetahui tentang kualitas pelayanan yang ada di PSBL apakah sudah memenuhi standar pelayanan atautkah kurang.

Sebagai panti rehabilitasi sosial untuk para penderita disabilitas mental atau gangguan jiwa ex-psikotik satu-satunya di Nusa Tenggara Barat apakah sudah memadai dan sesuai dengan prosedur. Ditengah lingkungan masyarakat yang sering menganggap penderita disabilitas mental sebagai suatu aib dan sering dikucilkan oleh masyarakat, apakah PSBL "Muthmainnah" sudah mampu memberikan bimbingan sehingga berhasil membuat klien mampu kembali ke lingkungan masyarakat, bekerja, dan melakukan kegiatan sehari-hari dengan normal.

3.4 Jenis Dan Sumber Data Penelitian

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkn dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yaitu data yang lebih memahami terhadap fenomena atau gejala sosial karena sifatnya yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat dan sering kali dijumpai oleh masyarakat karena masyarakat yang menjadi subjek. Dalam penelitian kualitatif peneliti dapat langsung melakukan kontak dengan masyarakat dengan berhubungan secara kontinyu dengan informan dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara langsung atau sebagai instrumen pertama dalam mengumpulkan dan meninterpretasikan data.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yaitu :

- 1) Data Primer : Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informen secara langsung.
- 2) Data Sekunder : Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data yang berupa dokumen dalam file maupun tulisan, buku, literature, artikel, maupun dari situs internet, dan juga data lainnya yang relevan dengan kebutuhan tujuan penelitian.

3.5 Informen Penelitian

Adapun yang menjadi Informen dari penelitian ini adalah Kepala Panti PSBL "Muthmainnah", KASUB. BAG. Tata Usaha, Kasi Bimbingan Sosial Dan Keterampilan, Kasi Penyantunan Dan Penyaluran, Tenaga Fungsional, Dan Klien.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan tiga teknik yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1) Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Menurut Yusuf (2014:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati.

2) Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Yusuf (2014:372) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya

atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles *and* Huberman Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

- 1) Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung lapangan

untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapat sumber data yang diharapkan.

2) Reduksi data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3) Penyajian Data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, grafik, *flowchart*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249).

4) Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

