

**KUALITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN BAGI
PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN PSIKIS PADA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Penyusunan Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
NAYAAFIFATUL ZAHRA
NPM: 2022090**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : NAYA AFIFATUL ZAHRA

NPM : 2022090

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN PSIKIS PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,


Siti Raudah, S.Sos, M.A.P., CHCM,
CELM.
NUPTK. 5733766667230302

Amuntai, 12 Februari 2026

Pembimbing II,


Norhidayah, S.Sos., M.A.
NUPTK. 2235767668300023



Mengetahui
Ketua Prodi Administrasi Publik,


Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul; **"KUALITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN FISIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK"**. Dalam proses penyusunan proposal penelitian ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Penulis dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terimakasih yang sangat mendalam kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	
A. Lokasi Penelitian.....	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Tipe Penelitian.....	29
D. Data dan Sumber Data	30
E. Desain Operasional Penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Uji Kredibilitas Data	38
DAFTAR PUSTAKA.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan	32
Tabel 3.2 Desain Operasional	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 21. Kerangka Pemikiran.....	28
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan bagian penting dalam upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan yang baik, masyarakat dapat merasakan manfaat dari kehadiran lembaga pemerintah, terutama dalam hal perlindungan dan bantuan sosial. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap instansi yang memberikan layanan.

Dalam hal perlindungan terhadap perempuan, pelayanan memiliki peranan yang sangat penting, terutama bagi mereka yang menjadi korban kekerasan. Perempuan korban kekerasan membutuhkan pelayanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup pendampingan secara menyeluruh, baik secara hukum, sosial, maupun psikologis. Pelayanan yang diberikan harus mampu menghadirkan rasa aman, nyaman, serta membantu korban untuk pulih dari trauma dan tekanan yang dialami.

Pemerintah daerah melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada korban kekerasan, termasuk kekerasan psikis yang sering kali tidak tampak secara fisik namun menimbulkan luka batin yang mendalam. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, dasar hukum pelaksanaan pelayanan tersebut telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak. Peraturan ini

menjadi landasan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan berbagai bentuk perlindungan dan pendampingan bagi korban.

Namun dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya adalah terbatasnya jumlah tenaga pendamping, minimnya sarana pendukung, serta masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pelaporan kasus kekerasan. Hal tersebut berdampak pada belum optimalnya pelaksanaan pelayanan, terutama dalam memberikan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian lebih terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendampingan yang diberikan oleh DP3A. Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari cepatnya proses penanganan, tetapi juga dari bagaimana korban merasa dihargai, dilindungi, dan dibantu untuk pulih secara menyeluruh.

Berdasarkan data tahunan terkini dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Hulu Sungai Utara, khususnya pada lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Kalimantan Selatan, kasus kekerasan terhadap perempuan banyak yang sering terjadi namun jarang terlihat secara fisik adalah kekerasan psikis. Tercatat bahwa pada tahun 2025 bulan januari sampai dengan bulan September, total yang tercatat, kekerasan psikis mencapai 9 kasus, Jumlah yang tercatat adalah jumlah kasus perempuan (dewasa) yang melapor/tercatat. Data tersebut di ambil dari data internal yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Data-data tersebut merupakan kasus yang

nyata terjadi dan dialami langsung oleh perempuan di Provinsi Kalimantan selatan pada umumnya dan di Kota Amuntai Hulu Sungai Utara secara khusus. Pemerintah, LSM, dan masyarakat secara umum tentu tidak boleh menutup mata, dan harusnya melakukan berbagai upaya dan penanganan dalam penanggulangan kekerasan tersebut.

Saat ini, lembaga yang concern dalam menangani korban kekerasan di tingkat Provinsi Kalimantan Selatan adalah DP3A Hulu Sungai Utara sekaligus P2TP2A Hulu Sungai Utara yang berada langsung di bawah koordinasi DP3A Hulu Sungai Utara. Namun demikian, dalam bagian-bagian tertentu masih menyisakan beberapa persoalan penting. Di mana, DP3A Hulu Sungai Utara di bidang P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) cenderung belum mampu untuk mengurangi secara jauh kasus kekerasan perempuan. Hal ini berdampak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dikarenakan menjadi tantangan bagi mereka untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan Pendampingan..

Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dijelaskan beberapa tahapan atau proses dalam pendampingan, seperti:

1. Melakukan asesmen awal (identifikasi masalah), tahap ini bertujuan untuk memahami kondisi korban secara menyeluruh. Biasanya proses ini mencakup wawancara mendalam, pengumpulan informasi tentang latar belakang korban, kondisi psikologis, sosial dan lingkungan korban, serta mengidentifikasi tanda-tanda atau gejala awal kekerasan yang dialami korban.

2. Memberikan dukungan emosional, tahapan ini bertujuan untuk memberikan rasa aman, nyaman dan didengarkan tanpa menghakimi. Tujuannya untuk menstabilkan kondisi psikologis korban.
3. Menyusun rencana pendampingan, tujuannya untuk Menyusun rencana pendampingan yang berisi langkah-langkah untuk pemulihan seperti, tujuan jangka pendek dan jangka Panjang pendampingan, jenis layanan yang dibutuhkan, penentuan jadwal pertemuan dan bentuk pendampingan, serta koordinasi dengan instansi atau Lembaga lain jika dibutuhkan.
4. Melaksanakan pendampingan, tahap ini Adalah tahap yang sudah disusun, pendamping akan memberikan pendampingan sesuai kebutuhan korban.
5. Memberikan rujukan lanjutan, jika korban membutuhkan layanan di luar kapasitas DP3A maka dilakukan rujukan lanjutan, misalnya seperti rujukan ke rumah sakit atau psikolog klinis, rujukan ke Lembaga hukum atau rujukan ke dinas sosial untuk bantuan sosial atau tempat penampungan sementara.
6. Melakukan evaluasi dan pemantauan. Tahap akhir Adalah untuk menilai apakah tujuan pendampingan sudah tercapai dan apakah korban sudah menunjukkan perubahan positif dalam aspek emosional dan sosial.

Dalam pelaksanaan pelayanan Pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis yang ditangani oleh dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Fenomena permasalahan yang terjadi yaitu :

1. Keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan yang masih dalam tahap

pemenuhan menyebabkan belum optimalnya sarana, seperti belum tersedianya ruang layanan yang kedap suara dalam proses penanganan.

2. Ketersediaan sumber daya manusia dalam pelayanan pendampingan berada dalam jumlah yang relatif terbatas, sehingga setiap petugas menjalankan lebih dari satu fungsi pelayanan dalam struktur organisasi.
3. Adanya ketidakpastian pemahaman petugas mengenai kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan SOP yang berlaku.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian lebih terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendampingan yang diberikan oleh DP3A. Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari cepatnya proses penanganan, tetapi juga dari bagaimana korban merasa dihargai, dilindungi, dan dibantu untuk pulih secara menyeluruh.

Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendampingan yang diberikan kepada perempuan korban kekerasan, apakah sudah sesuai atau belum. agar hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan di bahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya pembahasan terhadap permasalahan yang peneliti bahas, maka penelitian ini memfokuskan menggunakan pendekatan teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29).

Fokus teori ini dari sisi penyedia layanan (Dinas P3A), Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29) dijelaskan dari 5 dimensi yaitu:

1. Tangibles (bukti Fisik)
2. Reability (keandalan)
3. Responsiveness (tanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Empaty (empati)

Dengan fokus ini, penelitian akan menggambarkan landasan untuk menganalisis bagaimana proses pembentukan pemahaman masyarakat terhadap layanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis yang dilakukan oleh DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik beberapa pertanyaan penting dengan rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendampingan bagi Perempuan korban kekerasan psikis pada Dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan kekerasan bagi korban kekerasan psikis pada Dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak kabupaten hulu Sungai utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya, maka dapat disarikan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mengetahui kualitas pelayanan pendampingan bagi Perempuan korban kekerasan psikis pada dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak.
2. Untuk Mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendampingan bagi Perempuan korban kekerasan psikis.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pengetahuan bagi pengembangan kajian tentang kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang pendampingan terhadap perempuan korban kekerasan psikis dan Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah Daerah/DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara:

Memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kekurangan pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Yustanti (2020) dalam penelitiannya yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB (Di Bidang PPKB)"**. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi Nusa Tenggara Barat, khususnya pada bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan 10 informan sebagai sumber data utama. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh BP3AKB NTB serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang PPKB. Analisis dilakukan dengan menggunakan tujuh dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah, yaitu: tangible (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), courtesy (kesopanan), communication (komunikasi), credibility (kredibilitas), security (keamanan), dan understanding the customer (kemampuan memahami pelanggan). Fenomena masalah dalam penelitian ini adalah pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu dari segi penataan arsip pada ruang pelayanan yang masih terlihat belum tertata dengan rapi dalam lemari arsip. Hal ini membuat sistem kearsipan tidak sesuai dengan prosedur dan

dapat menuliskan petugas dalam melayani dikarenakan bisa membutuhkan waktu yang lama karena penataan yang belum benar. Yang kedua ketidakramahan petugas kantor kepada pengguna layanan yang datang. Hal ini dilihat dari bagaimana petugas tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang sibuk mengobrol dengan petugas lain, dan peneliti juga menemukan bahwa petugas tidak cepat tanggap dalam melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Selanjutnya peneliti juga menemukan permasalahan yang ada di lapangan yaitu kurangnya sarana dan prasarana, misalnya lemari arsip (*filling cabinet*) yang fungsinya untuk menyimpan berkas dan memudahkan petugas dalam mencari berkas namun penataan berkas kurang rapi dan tidak dapat ditemukan aturan dalam penyimpanan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Tasya Della Christinanda (2025) dalam penelitiannya yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Perempuan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan."** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk menilai bagaimana layanan publik di instansi tersebut memenuhi hak dan kebutuhan kelompok rentan, khususnya perempuan penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada dimensi-dimensi kualitas layanan publik seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan. Hasilnya menunjukkan adanya tantangan dan peluang dalam penyelenggaraan layanan yang inklusif

dan responsif bagi kelompok disabilitas perempuan. fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu belum optimalnya perlindungan terhadap para perempuan yang menyandang disabilitas, kurangnya perlindungan ini mengakibatkan para perempuan penyandang disabilitas mengalami diskriminasi dan kekerasan berbasis gender. Karena hal itu membuat para perempuan penyandang disabilitas menjadi kesulitan dalam hidup mandiri dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan. Selain itu ditemukan tantangan lain bahwa sarana prasarana yang diselenggarakan dan diatur oleh SE Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020 tentang penyandang sarana prasarana bagi kelompok rentan belum tersedia.

3. Naya Afifatul zahra (2025), dalam penelitiannya yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Pendampingan Bagi Perempuan Korban kekerasan Psikis pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten hulu sungai utara."** Penelitian ini dilatar belakangi kebutuhan untuk menilai bagaimana suatu pelayanan pendampingan di instansi tersebut memenuhi hak dan kebutuhan para wanita yang mengalami kekerasan psikis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan fokus pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan. Fenomena yang ditemukan di lapangan yaitu kurangnya keterbatasan fasilitas karena masih dalam tahap pemenuhan sehingga pendampingan belum dilaksanakan dengan optimal, yang kedua keterbatasan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, yang ketiga keterbatasan jumlah pendamping.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Menurut Philip B. Crosby (2021) dalam buku Manajemen kualitas, Kualitas adalah tingkat baik buruknya suatu hal, seperti produk, jasa, atau proses, yang ditentukan berdasarkan standar atau spesifikasi tertentu. Secara umum, kualitas adalah kemampuan sesuatu untuk memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan penggunaannya, dengan tingkat kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur utamanya. Definisi kualitas bisa bervariasi tergantung konteksnya, mulai dari kesesuaian dengan fungsi hingga kepuasan pelanggan.

Sunyoto (2015) menyatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai

ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaian setidaknnya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Lupiyoadi (2015:212), kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Menurut Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2018 :55), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan ugas, serta lingkungan di mana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Dale dalam buku Dr. Rahnan Mulyawan, (2016:17) kualitas adalah tingkat yang mnunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu. Secara tudak langsung kualitas merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk di perbaiki.

Menurut Koler, dalam buku Dr. Meithiana indrasari (2019:55) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspetasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut.

Dari beberapa definisi tersebu dapat disimpulkan bahwa kalitas

adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mursyidah et al., (2021) menyatakan “pelayanan publik adalah serangkaian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dari warga negara.”

Menurut Moenir dalam buku Lailul Mursyidah dan ilmi Usrotin Choiriyah, (2020:14) Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau yang dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain

itu sendiri. Oleh karena itu pemerintah sering disebut sebagai pelayan publik. Dari sudut pandang pemerintah, pelayanan mengacu pada proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memastikan ketersediaannya hak-hak yang dapat terwujud dalam berbagai bentuk layanan yang merupakan salah satu tanggung jawab mendasar pemerintah selain pemberdayaan dan pembangunan.

Menurut undang-undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan sebelumnya, pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparatur negara. Berdirinya negara diawali dengan upaya masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya negara yaitu pemerintah yang berdiri pada birokrat perlu mempunyai kemampuan untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Menurut Hayat (2017:22) Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang

dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Goonroos (karlina et al 2019) “menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk permasalahan konsumen atau pelanggan.”

Menurut Suryani & Sarika dalam (imania et al, 2024) “Mengatakan bahwa pelayanan pelanggan merupakan penunjang dalam memasarkan produk barang atau jasa yang menitik beratkan kepada upaya pendekatan, keyakinan dan kepuasan konsumen. Dengan pelayanan perusahaan dapat menciptakan kekhususan dalam menjalani kegiatan usaha dari pesaing yang menjual jasa yang sama.”

Menurut Mursyidah et al, 2021) “Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara.”

Sementara menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan prundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Indonesia, 2009).

Selanjutnya menurut Kurniawan (Maatoke et al 2020) “Pelayanan adalah peberikn pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yag mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang teah ditetapkan.”

Menurut Zethaml & Farmer Menyatakan dalam Pasolong terdapat tiga karakteristik utama untuk memastikan keprimaan suatu pelayanan yang di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
- b. Heterogeneit, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. Inseparability, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa (Akbar et al., 2023).

Perihal prinsip yang memayungi pelaksanaan pelayanan publik ini, pemerinth negara republik Indonesia juga telah menjelaskan asas-asas pelayanan publik yang dicantumkan pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 yakni sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki

- kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
 - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
 - h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
 - i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
 - k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
 - l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Indonesia, 2009).

3. Kualitas Pelayanan

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang - undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 38 ayat 1 di mana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggara pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanan.

Menurut Ananda et al., (2023) "Kualitas layanan sebagai upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Fokusnya adalah pada penciptaan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas."

Menurut Pramesti & Magdalena, (2024) Iklim organisasi adalah kualitas lingkungan internal yang dialami oleh anggota-anggotanya,

mempengaruhi sikap dan perilaku serta dapat tergambar dalam sejumlah nilai karakteristik khusus dari suatu organisasi dan disebut sebagai kepribadian organisasi tersebut yang merupakan pemikiran hasil persepsi dari anggota organisasi. Tidak adanya kejelasan tugas dan fungsi karyawan mempunyai implikasi menurunnya kepuasan kerja sehingga tidak langsung mempengaruhi kinerja organisasi tersebut dalam menangani kewajiban.

Menurut Nurwidiawati & Rahayu (2024) Banyaknya karyawan yang bekerja dan juga beragam latar belakang individu dan perbedaan kepentingan atau kepuasan kerja yang dihadapkan dengan tuntutan profesionalitas demi terus menjaga komitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik nasabah, maka kepuasan kerja karyawan perlu lebih diperhatikan.

Kualitas Jasa atau pelayanan di bidang pelayanan publik merupakan sebuah permasalahan klasik dengan pendekatan paradigma baru dalam menjalankan pelayanan publik secara profesional dan berdaya saing. Yang berupaya memaksimalkan kemampuan potensi sebuah organisasi usaha melalui perbaikan secara terus menerus. Sebagai salah satu fungsi utama pelayanan maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas Pelayanan umum Menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2016:59), yaitu :

“Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan (masyarakat). Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau

pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”

Menurut Lukman (2016:12) pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut datang dari pengguna jasa layanan. Artinya kualitas layanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen dan pelanggan sebagai penerima layanan atas layanan yang mereka terima, dengan layanan yang mereka inginkan. Jika layanan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Sedangkan apabila layanan yang diterima sama dengan yang diharapkan, maka layanan tersebut memuaskan. Sedangkan jika layanan kurang dari harapan, maka layanan tersebut tidak berkualitas. Kesimpulannya, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh kesenjangan antara kenyataan dan harapan publik atas layanan yang diterima/diperoleh dan baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan penyelenggara secara konsisten.

kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada

memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyaltas Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Sedangkan Menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Zeithaml & Bitner (2016), mengatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi antara penyedia layanan (pendamping) dan penerima layanan (masyarakat).

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut

1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di

sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses

2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen..
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya..
6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
7. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus dan sebagainya
9. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh paker dan sebagainya.
10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Menurut Pasuraman, Zeithaml Dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29)

menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. Bukti Langsung (Tangibles), ketersediaan fasilitas, gedung dan ruang layanan.
2. Keandalan (Reliability), Kemampuan pendamping memberikan layanan sesuai prosedur dan janji layanan.
3. Daya tanggap (Responsivess), Kesiadaan pendamping untuk membantu korban secara cepat dan tepat.
4. Assurance (jaminan), Rasa aman dan kepercayaan korban terhadap kemampuan pendamping.
5. Empati (Empathy), Perhatian dan kepedulian pendamping terhadap kondisi psikologis korban.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Kasmir (2017:23) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Sedangkan menurut Moenir (2017-88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempegaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai

4. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam betuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu

5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan

pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia

6. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Adapun faktor yang menurut Cesariana (2022) mengatakan bahwa faktor kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut :

- a. Persepsi konsumen atas pelayanan yang langsung mereka terima (*percieved service*)
- b. Dengan layanan yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen (*expected servce*) (kompasiana, 2025)

5. Pengertian Pendampingan

Menurut Miftahulkhair (2018) Pendampingan adalah salah satu proses dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, melalui kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pendamping hanya memberikan bimbingan, saran, dan bantuan konsultif tidak mempunyai kekuasaan lebih, sedangkan masyarakat yang didampingi dengan pendamping harus memiliki tujuan yang sama.

Menurut Gitasaputro (2015) pendampingan adalah membantu masyarakat untuk memecahkan masalah, belajar dan mengorganisasikan dirinya dalam melakukan kegiatan aksinya; menumbuhkan kreativitas baru dan kemampuan refleksi, serta mengubah perilaku masyarakat sehingga masyarakat memahami realitas lingkungan mereka. Sedangkan menurut roslina & Rahayu (2018), pendamping sebagai kader masyarakat yang memberikan bimbingan fisik, mental, sosial, dan keterampilan kepada penerima pelayanan sebagai pemercepat perubahan, sebagai penghubung antara penerima pelayanan dengan sumber pelayanan, dan sebagai fasilitator.

Menurut Sundari (2022) Pendampingan adalah kegiatan dalam pemberdayaan masyarakat dengan menempatkan tenaga pendamping yang berperan sebagai fasilitator, komunitas, dan dinamisator yang menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Sedangkan menurut Wiryasaputra pendampingan adalah gambaran hubungan antar manusia yang sama dan sederajat. Dalam pendampingan, orang yang didampingi adalah

pemegang kendali utama sebab penampungan yang dilakukan merupakan pertolongan antara pendamping dengan orang yang didampingi.

6. Pengertian Kualitas Pelayanan Pendampingan

Kualitas Pelayanan pendampingan pada dasarnya merupakan ukuran seberapa baik layanan pendampingan diberikan kepada penerima manfaat, sehingga dapat memenuhi harapan, kebutuhan, dan hak-hak korban sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan menjadi unsur penting karena mencerminkan efektivitas, efisiensi, serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik.

Menurut Tjiptono (2015), kualitas pelayanan adalah “ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan” yang mencakup kemampuan memenuhi kebutuhan dan ketepatan dalam penyampaian. Dalam konteks pendampingan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa baik pendamping memenuhi kebutuhan korban, seperti dukungan psikososial, hukum, dan perlindungan.

Sementara itu, Menurut Grönroos (2016) membedakan kualitas pelayanan menjadi dua dimensi, yaitu *technical quality* (hasil layanan) dan *functional quality* (cara pelayanan diberikan). Dalam pendampingan, hasil layanan dapat berupa pemenuhan kebutuhan hukum, perlindungan, dan pemulihan psikologis korban, sedangkan cara pelayanan mencakup sikap empati, kerahasiaan, responsivitas, dan koordinasi rujukan.

Selain itu, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA, 2020) melalui pedoman layanan rujukan bagi korban kekerasan, menegaskan bahwa kualitas pendampingan harus memenuhi

prinsip aksesibilitas, kerahasiaan, keselamatan, respons cepat, serta rujukan terintegrasi. Hal ini menjadi standar nasional dalam penyelenggaraan layanan pendampingan korban kekerasan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendampingan adalah ukuran keberhasilan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan korban kekerasan melalui proses pendampingan yang profesional, empatik, responsif, dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Kualitas tersebut tidak hanya dilihat dari hasil akhir (pemenuhan kebutuhan), tetapi juga dari proses penyampaian layanan yang menghargai martabat dan keselamatan korban.

7. Faktor yang memengaruhi pendampingan

Mencakup faktor individu (usia, kepribadian, tingkat intelegensi, minat, kondisi fisik), faktor sosial-ekonomi (pendidikan, status ekonomi, lingkungan sosial, budaya), dan faktor pendamping itu sendiri (kompetensi, strategi komunikasi, ketersediaan sumber daya, dan peran yang dijalankan). Faktor faktor ini saling memengaruhi dan menentukan keberhasilan proses pendampingan.

Faktor-faktor yang memengaruhi pendampingan

1. Faktor individu (yang didampingi) seperti :
 - a. Usia, Memengaruhi kepuasan terhadap perawatan dan mobilitas, terutama pada pasien.
 - b. Psikologis, Meliputi kepribadian, motivasi, minat, sikap, dan kondisi emosional.
 - c. Intelektual, Tingkat intelegensi yang dapat memengaruhi cara menerima

informasi.

d. Fisik, Kondisi kesehatan fisik individu yang didampingi.

2. Faktor sosial dan ekonomi:

- a. Pendidikan, Memengaruhi pemahaman dan partisipasi dalam pendampingan.
- b. Sosial-ekonomi, Latar belakang sosial dan ekonomi dapat berdampak pada situasi pendampingan, misalnya ketersediaan dukungan dari lingkungan.
- c. Lingkungan, Kondisi lingkungan tempat pendampingan berlangsung, seperti lingkungan rumah atau komunitas, sangat penting.
- d. Budaya, Nilai-nilai budaya yang dipegang oleh individu atau kelompok juga menjadi faktor penentu.

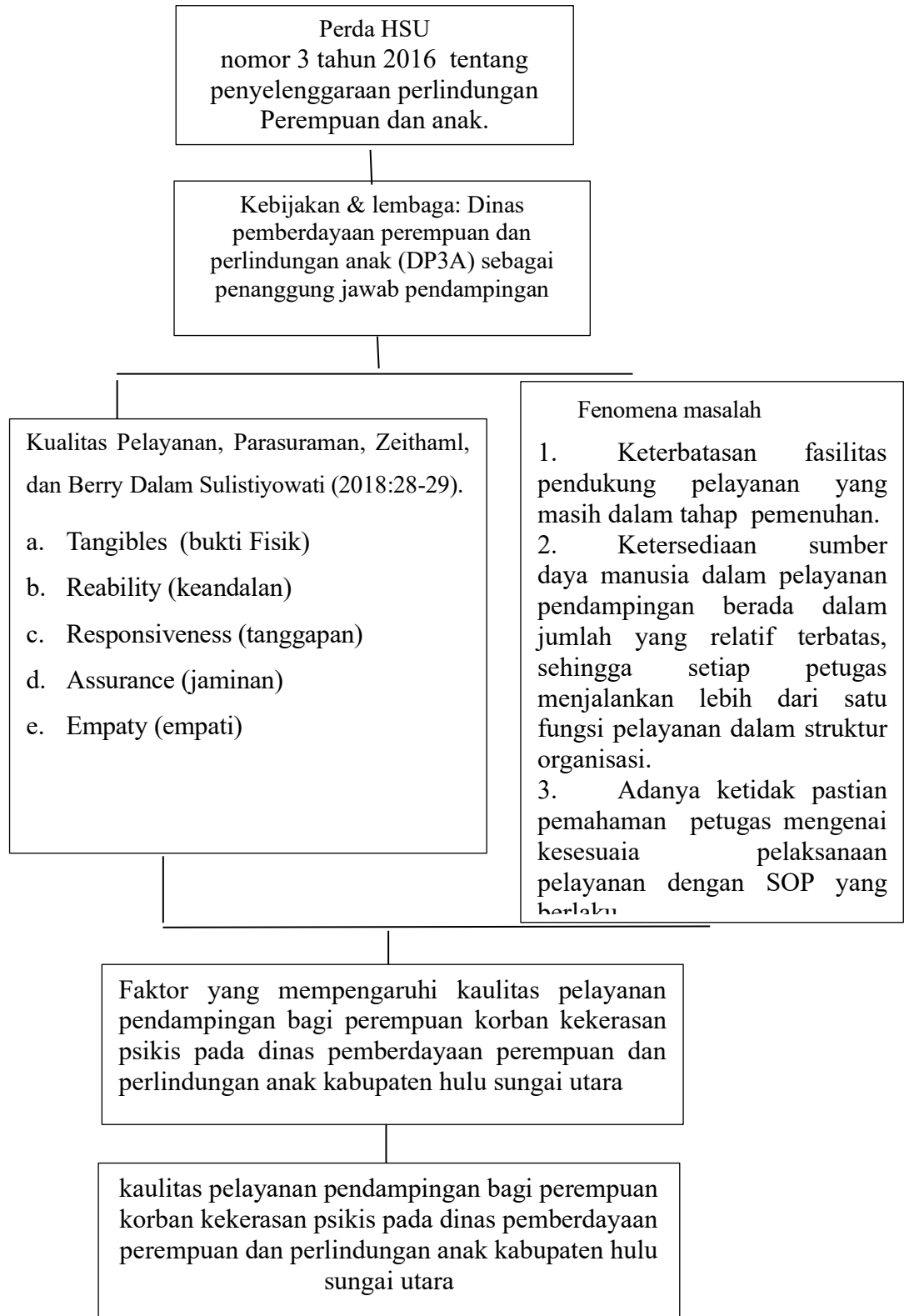
3. Faktor pendamping dan proses pendampingan:

- a. Kompetensi, Kemampuan pendamping seperti menjadi penunjuk arah, pemberi fakta, dan mediator sangat menentukan.
- b. Komunikasi dan interaksi, Kemampuan berkomunikasi dan membangun hubungan yang baik adalah kunci sukses, serta kemampuan memecahkan konflik melalui negosiasi.
- c. Sumber daya, Ketersediaan sumber daya yang memadai (finansial, material, personal) sangat penting untuk mendukung program pendampingan secara efektif.
- d. Strategi pendampingan: Pendekatan yang digunakan, seperti pemberian motivasi, pelatihan, atau dukungan emosional dan psikososial.
- e. Peran dan tugas, Kesiapan pendamping untuk menjalankan beragam peran sesuai dengan kebutuhan yang didampingi, seperti menjadi model, pengorganisir, atau pendidik.

4. **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran Adalah bagian dari suatu alur pemikiran seseorang terhadap apa yang sedang di pahamiya untuk dijadikan acuan dalam memecahkan suatu permasalahan yang diteliti secara logis dan sistematis yang dibuat dengan kedudukan atau tingkatan yang dilandasi dengan teori-teori yang relevan agar sesuai dengan permasalahan dalam penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari kerangka pemikiran yang ada di bawah ini:

Gambar 21.
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini berada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Amuntai, Sungai Malang, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71418.

B. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu poin penting dalam tulisan ilmiah. Sebab, ia digunakan untuk alat adalah dan tata cara dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena sifat penelitiannya melihat pada kondisi yang alamiah. Secara defenitif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen). Dalam skripsi ini, objek kajian yang alamiah dimaksudkan untuk meneliti penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

C. Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu *Field Research* atau penelitian lapangan dan juga menggunakan *Library Research* atau penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan diperlukan untuk

mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan penanganan kasus kekerasan perempuan yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Data lapangan ini diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Melalui dua cara ini, penulis berusaha untuk memuat informasi secara akurat. Sedangkan penelitian kepustakaan digunakan dan diperlukan untuk menelaah permasalahan yang terjadi dalam masyarakat dengan konsep dan teori yang terdapat pada beberapa sumber buku yang berkaitan dengan permasalahan.

2. Analisis Data

Data yang diperoleh secara empirik di lapangan terkait pendampingan psikologis bagi perempuan korban kekerasan psikis, oleh DP3A akan digambarkan dan diceritakan melalui narasi ilmiah yang bersifat kualitatif. Kemudian data-data tersebut akan dianalisis dengan metode analisis *yuridis-normatif*, yaitu melihat beberapa teori dan regulasi hukum terkait kedudukan DP3A dan mekanisme pendampingan psikologis kasus-kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Adapun teknik penulisan skripsi ini yaitu mengikuti prosedur dan teknik penulisan dalam Buku Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Tahun 2025 Edisi Revisi Tahun 2025.

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis data

a. Data Primer

Data primer adalah keseluruhan dari hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung di lapangan, yang bersumber dari informan yang dipilih, pemilihan informan tersebut dinilai dari wawasan dan

pengetahuannya terhadap permasalahan-permasalahan.

b. Data Skunder

Data sekunder adalah data penunjang atau pelengkap yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari informan. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Snowball Sampling. Peneliti menggunakan Teknik Snowball Sampling karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang dapat memenuhi kapasitas. Teknik Snowball Sampling yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono,2018:219).

Dalam penelitian Informan terdapat beberapa pihak, yaitu :

Tabel 3.1
Data Informan

No	Jabatan	Jabatan
1.	Drs. H. Hermani Johan S.KM., M.AP	Kepala Dinas
2.	Wahyudiannsyah Subhie, S.Sos., M.AP	Kepala bidang perlindungan perempuan dan anak
3.	Azhar Akhma, S.Kep. Ns	Kepala UPTD/P2TP2A
4.	Khairun Nisa, S.Psi	Staf konselor psikolog
5.	Norhafizah, SH	Staf konselor hukum
6.	Jannatunnisa, S.Psi	Staf (konselor PUSPAGA)
7.	Hijraturraudlah, SH	Penata layanan operasional/staf penerima laporan
8.	N.y ST	Masyarakat
9.	Ny. SI	Masyarakat
10.	Ny. IH	Masyrakat
11.	Ny. ISH	Masyarakat
12.	Ny. NR	Masyarakat umum
13.	Ny. RM	Masyarakat umum
total		13

Sumber : Dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak (UPTD PPA) Kab. Hulu Sungai Utara. (2025). Data Kasus Perempuan Korban Kekerasan Januari-September 2025 (Data Internal. Tidak di publikasikan).

E. Desain Operasioal Penelitian

Desain operasional penelitian adalah uraian mengenai rencana kerja yang menjelaskan hubungan antara variabel penelitian, indikator, serta cara pengukuran dalam penelitian. Desain ini berfungsi untuk mempermudah peneliti dalam mengoperasionalkan konsep yang bersifat abstrak menjadi variabel yang dapat diamati dan diteliti secara nyata.

Dalam penelitian mengenai “kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara”, Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional.

Dalam penelitian mengenai “kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara”, Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional. Berikut ini penulis sajikan desain operasional yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini

Teori Menurut Menurut Pasuraman, Zeithaml Dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29) di jelaskan.

A. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten. Hal ini mencakup kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, tepat waktu, akurat, dan tanpa kesalahan.

B. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan tanggapan yang cepat, proaktif, dan efektif terhadap kebutuhan, permintaan, atau keluhan pelanggan. Ini melibatkan kemampuan untuk mengakui dan menanggapi permintaan pelanggan dengan tepat waktu, memberikan informasi yang diperlukan, dan menyelesaikan masalah dengan efisien.

C. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan berfokus pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Ini melibatkan kemampuan untuk menunjukkan keahlian, kompetensi, dan kepercayaan diri dalam memberikan layanan. Jaminan juga mencakup aspek keamanan, integritas, dan transparansi dalam berinteraksi dengan pelanggan.

D. Emphaty (Empati)

Dimensi empati melibatkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami, menghargai, dan merespons perasaan, kebutuhan, dan pengalaman pelanggan. Ini melibatkan kesediaan untuk mendengarkan dengan empati, mengenali situasi unik pelanggan, dan memberikan dukungan serta perhatian yang memadai.

E. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik mencakup elemen-elemen fisik yang terkait dengan penyediaan layanan. Ini meliputi aspek lingkungan fisik, fasilitas, peralatan, presentasi visual, dan bukti fisik lainnya yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan. Tangibles menciptakan kesan awal dan

dapat memengaruhi persepsi pelanggan tentang profesionalitas dan kredibilitas penyedia layanan.

Desain operasional disusun berdasarkan konsep kualitas pelayanan publik. Indikator yang digunakan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang relevan, yaitu:

Tabel 3.2
Desain Operasional

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
Pasuraman, Zeithaml Dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29)	Bukti Langsung (Tangibles),	a. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai b. Ketersediaan jumlah petugas pelayanan (SDM
	Kehandalan (Reliability)	a. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan b. Kejelasan SOP Pelayanan
	Daya tanggap (Responsivess)	a. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
	Assurance (jaminan)	a. Pendamping mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi korban b. Pendamping memberikan jaminan keamanan dan

		perlindungan kepada korban
	Empati (Empathy)	a. Mendahulukan kepentingan pemohon/korban b. Pendamping memberikan waktu dan dukungan emosional yang cukup c. Pendamping mendengarkan dan memahami keluhan korban dengan baik.

Sumber : Sulistiyowati, Wiwik. (2018:28-29). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang harus dilakukan oleh peneliti. Prosedur ini diperlukan untuk mengamati berbagai informasi yang berhubungan dengan pusat penelitian. Dalam mengumpulkan data, data yang diperoleh dari dua sumber, yaitu wawancara dan dokumentasi:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung di lapangan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian kepada beberapa responden yang dipilih yang dapat mewakili informasi umum atas permasalahan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dimaksudkan yaitu data yang dapat memberi keterangan tentang objek penelitian, baik dalam bentuk surat perjanjian, data-data pelaku kekerasan dan korban kekerasan perempuan dan anak. Data ini diperlukan

sebagai pelengkap hasil keterangan data wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari, mengorganisasi, serta menafsirkan data secara sistematis agar dapat memberikan pemahaman yang jelas terhadap fokus penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, hingga setelah pengumpulan data selesai.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2020), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga data jenuh. Proses analisis data mencakup tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan metode ini, peneliti dapat memahami makna dari data yang diperoleh secara mendalam dan menyeluruh.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan. Data yang relevan dengan fokus penelitian tentang kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara dipilah dan diseleksi sehingga lebih terfokus.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan proses menata dan menyusun data hasil reduksi ke dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan sehingga data lebih terstruktur dan mudah dipahami. Melalui penyajian data, peneliti dapat melihat gambaran

umum serta hubungan antar data yang diperoleh, sehingga mempermudah dalam proses penarikan kesimpulan.

3. Penarik Kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan proses mencari makna, pola, hubungan, atau kecenderungan dari data yang telah disajikan. Kesimpulan sementara yang diperoleh kemudian diverifikasi dengan cara membandingkan kembali dengan data yang tersedia, melakukan triangulasi, serta konfirmasi kepada informan agar kesimpulan akhir benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat di percaya dan mencerminkan keadaan yang sesungguhnya di lapangan . Menurut Sugioyo (2016:270), terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data yaitu sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan.

Penelitian melakukan pengamatan secara berulang dan cukuplama di lokasi penelitian, yakni pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak Kabupaten hulu Sungai Utara. Hal ini dilakukan agar peneliti memahami konteks secara mendalam dan menghindari data yang bersifat semu.

2. Meningkatkan ketekunan.

Penelitian cermati data yang diperoleh dengan teliti secara meneliti kembali catatan hasil wawancara dan dokumentasi. Dengan cara ini, diharapkan data yang diperoleh lebih akurat dan konsisten.

3. Triangulasi.

Triangulasi Adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat Triangulasi sumber, triangulasi Teknik, dan Triangulasi waktu. Peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk memeriksa keabsahan data. Triangulasi yang digunakan meliputi:

- a. Triangulasi sumber: membandingkan data dari beberapa informan (misalnya kepala dinas, kepala bidang, staf layanan, konselor, dan korban).
- b. Triangulasi teknik: membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- c. Triangulasi waktu: melakukan pengecekan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi.

4. *Member check*

Setelah data dikumpulkan, peneliti melakukan konfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi yang dibuat peneliti sesuai dengan maksud informan.

Melalui tahapan uji kredibilitas tersebut, diharapkan data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amran Suadi dan Mardi Candra, *Politik Hukum: Perspektif Hukum Perdata dan Pidana Islam serta Ekonomi Syariah*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016.
- Arini, D. W (2016). *Materi Pokok Manajemen Kualitas*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Achmad Warson Munawwir dan Muhammad Fairuz, *Kamus al-Munawwir*, Surabaya: Pustaka Prog-ressif, 2007.
- Departemen Sosial RI, (2017), *Panduan Pendampingan Anak Nakal*, Jakarta, Direktorat Jendral Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Direktorat Pelayanan Sosial Anak.
- Etin Anwar, *Gender and Self in Islam*, Terj: Kurniasih, Bandung: Mizan Pustaka, 2017.
- Grönroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak*. Jakarta: KemenPPPA.
- Muladi, (2005), *Hak Asasi Manusia dalam Perspektif Sistem Peradilan Pidana*, (Penerbit Refika Aditama, Jakarta).
- Mardani, *Bunga Rampai Hukum Aktual*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2019.
- Pemerintah kabupaten hulu Sungai utara (2016).
Peraturan daerah kabupaten hulu Sungai utara nomor 3 tahun 2016 tentang penyelenggaraan perlindungan Perempuan dan anak. Diakses dari:
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/17058/perda-kab-hulu-sungai-13-tahun-2016>
- Rudianto (2017). *Pengantar Akutansi*. Jakarta: Erlangga Adaptasi IFRS.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif: Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*, Bandung Alfabeta, 2013.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Di analisis data

Sulistiyowati, W. (2018). *Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Deepublish.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara. (2025). *Data internal UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak tentang kasus kekerasan terhadap perempuan (Januari–September 2025)*. Amuntai: DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Trilestari. Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI.

Tim Redaksi, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa Depdiknas, 2008. (Tim Redaksi, *Kamus...*, 698).

Tjiptono, F. (2015). *Manajemen dan kualitas jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Wiryasaputra, T. (2003). *Pendampingan: Sebuah Pengantar dalam Konteks Konseling*. Yogyakarta: Kanisius.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Berita :

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2022). *Data kasus kekerasan terhadap perempuan Kabupaten Hulu Sungai Utara tahun 2022 [SIGA PPA]*. Diakses dari <https://siga.kemenpppa.go.id>