

**KUALITAS PELAYANAN SOSIAL BAGI PEMERLU
PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS) DI
SHELTER KESEJAHTERAAN SOSIAL KABUPATEN
BANTUL**



**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Disusun Oleh :

**TITANTRI ARIFAH
NIM 21102050008**

Dosen Pembimbing :

**Abidah Muflinati, S.Th.I.,M.Si
NIP 19770317 200604 2 001**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1379/Un.02/DD/PP.00.9/09/2025

Tugas Akhir dengan judul : KUALITAS PELAYANAN SOSIAL BAGI PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS) DI SHELTER KESEJAHTERAAN SOSIAL KABUPATEN BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TITANTRI ARIFAH
Nomor Induk Mahasiswa : 21102050008
Telah diujikan pada : Rabu, 20 Agustus 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Abidah Mufihati, S.Th.I., M.Si
SIGNED

Pengaji I

Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED



Pengaji II

Khotibul Umam, M.Si.
SIGNED



Yogyakarta, 20 Agustus 2025

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : TITANTRI ARIFAH
NIM : 21102050008
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN SOSIAL BAGI PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS DI SHELTER KESEJAHTERAAN SOSIAL KABUPATEN BANTUL)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang sosial.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapan terimakasih.

Yogyakarta, 11 Agustus 2025

Mengetahui:
Pembimbing, Ketua Prodi,

Abidah Moflihati, S.Th.I., M.Si
NIP. 19770317 200604 2 001

Muhammad Izzul Haq, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19810823 200901 1 007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titantri Arifah
NIM : 21102050008
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul." adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 11 Agustus 2025
Yang menyatakan,

Titantri Arifah
NIM 21102050008



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMPAHAN

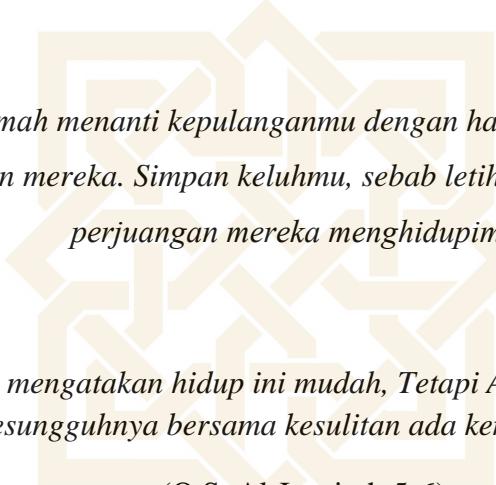
Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Atas limpahan rahmat, kasih sayang, dan kekuatan-Nya, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Berkat doa dan dukungan dari orang-orang tercinta, setiap langkah yang berat menjadi ringan, setiap tantangan menjadi pelajaran.

Dengan segenap rasa syukur, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri, sebagai bentuk penghargaan atas perjuangan, kerja keras, dan kesabaran dalam menempuh perjalanan panjang pendidikan ini.
2. Ayah dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan cinta kasih, doa, motivasi, dan dukungan yang tak ternilai sepanjang hidup saya. Kakak-kakak tersayang, yang selalu memberi semangat, inspirasi, dan keteladanan dalam setiap perjalanan saya.
3. Almamater tercinta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, rumah ilmu dan tempat saya meniti jejak, tumbuh, dan berproses hingga sampai pada titik ini.

MOTTO

*“Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubarikan panah dan berteriak MENANG!”
(Nadin Amizah)*



*“Orangtua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan,
jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan
perjuangan mereka menghidupimu”*

*“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”*

(Q.S. Al-Insyirah:5-6)

*“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan
menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda.
PERCAYA PROSES itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan
hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”*

(Edwar Satria)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penelitian skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul**” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta doa dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. M. Izzul Haq, S.Sos., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial , Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Abidah Muflighati, S.Th.I., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang tak lelah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Gunawan Budi Santoso, S.Sos., M.H. selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
6. Nitakrit Rumantinigsih, S.Farm. selaku Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bantul yang telah memberikan izin atas penelitian dan juga arahan dalam kemudahan penelitian.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
8. Seluruh Staf dan Klien Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul yang telah berkenan untuk menjadi informan dalam penelitian ini, semoga selalu diberikan perlindungan dan keberkahan dalam hidup.
9. Kepada Orang Tua tercinta, Bapak Sarwo Gembiro dan Ibu Tukijem, doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak terbatas, serta peluh dan pengorbanan yang tak ternilai telah menjadi cahaya penerang dalam setiap langkah penulis. Skripsi sederhana ini hadir sebagai bukti kecil dari perjuangan panjang yang tidak akan pernah terwujud tanpa cinta dan doa tulus kalian. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dengan keberkahan yang tiada henti.

10. Kepada Kakak-kakak tersayang, Wikan Surajaya dan Irma Savitri yang selalu memberikan dukungan, do'a, perhatian dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studinya sampai sarjana.
11. Sahabat-sahabatku, Alcyva, Sheba, Mar'ah, Etmin, Fara dan Bella yang telah membersamai penulis dalam setiap tahap perkuliahan, berbagi tawa dan keluh kesah, serta selalu memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadikan perjalanan studi ini lebih berwarna dan bermakna.
12. Sahabat sahabatku, Widya dan Intan yang selalu menemani proses penulis hingga dapat berada di titik ini.
13. Rekan seperjuangan Angkatan 2021, Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial yang memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik kesejahteraan sosial.

Yogyakarta, 31 Agustus 2025

Penyusun,

Titantri Arifah

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of social services for Social Welfare Service Recipients (PPKS) at the Social Welfare Shelter in Bantul Regency, which functions as a temporary referral facility for individuals with various social vulnerabilities, including people with mental disorders, the homeless, and the elderly. Using a descriptive qualitative approach and the SERVQUAL theory, which emphasizes five dimensions of service quality—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, reinforced by source and technique triangulation. The findings reveal that the reliability dimension has not been fully achieved due to limitations in client monitoring and control systems, while responsiveness is hindered by the limited number of personnel, resulting in less-than-optimal responses in emergency situations. In terms of assurance, the absence of regular training programs has limited the development of staff competence, whereas in the empathy dimension, some staff demonstrated care and a humanistic approach, although others remained rigid toward clients. Regarding tangibles, shelter facilities and infrastructure were assessed as inadequate in terms of cleanliness, comfort, and room feasibility. Overall, the study concludes that social services at the shelter still face structural and operational challenges that require comprehensive improvements in both management and institutional support.

Keywords: service quality, social services, SERVQUAL, shelter, social welfare.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul, yang berfungsi sebagai tempat rujukan sementara bagi individu dengan berbagai latar belakang kerentanan sosial, termasuk orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), orang terlantar, dan lansia. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif serta teori SERVQUAL yang menekankan lima dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang diperkuat dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan belum sepenuhnya tercapai karena keterbatasan sistem kontrol dan pemantauan klien, sementara daya tanggap petugas masih terkendala oleh jumlah SDM yang terbatas sehingga respons terhadap situasi darurat tidak selalu optimal. Pada dimensi jaminan, ketiadaan pelatihan rutin menyebabkan kompetensi petugas kurang berkembang, sedangkan pada dimensi empati sebagian petugas telah menunjukkan kepedulian dan pendekatan humanis meskipun masih ada yang bersikap kaku terhadap klien. Adapun dalam dimensi bukti fisik, sarana dan prasarana shelter dinilai kurang memadai, baik dari segi kebersihan, kenyamanan, maupun kelayakan ruang. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan sosial di shelter masih menghadapi tantangan struktural dan operasional yang membutuhkan perbaikan menyeluruh dari sisi manajemen maupun dukungan kelembagaan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pelayanan sosial, SERVQUAL, shelter, kesejahteraan sosial.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Rumusan masalah	3
C. Tujuan penelitian	3
D. Manfaat penelitian	3
E. Kajian Pustaka	5
F. Kajian Teori	6
G. Metode Penelitian	17
H. Sistematika Pembahasan.....	25
BAB II GAMBARAN UMUM SHELTER KESEJAHTERAAN SOSIAL KABUPATEN BANTUL.....	27
A. Sejarah Berdiri	27
B. Visi dan Misi Lembaga.....	29
C. Struktur Petugas dan Tugasnya	31
D. Karakteristik dan Sasaran Program Lembaga	33
E. Syarat dan Alur Layanan.....	35
F. Layanan Lembaga	38
G. Kegiatan di Shelter Kesejahteraan Sosial	46

BAB III KUALITAS PELAYANAN SOSIAL BAGI PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS) DI SHELTER KESEJAHTERAAN SOSIAL KABUPATEN BANTUL.....	48
A. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>).....	48
B. Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	60
D. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	64
E. Empati (<i>Empathy</i>).....	69
BAB IV PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
CURRICULUM VITAE.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Informan Penelitian..... 17



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Pengurus Shelter Kesejahteraan Sosial	31
Gambar 2 Kegiatan Senam Bersama.....	41
Gambar 3 Kegiatan Kreasi Kertas Lipat	42
Gambar 4 Pendampingan Spiritual Klien	42
Gambar 5 Pendampingan Sosial Kepada Keluarga Klien.....	43
Gambar 6 Kegiatan Menggambar	47
Gambar 7 Ruang Isolasi Klien	49
Gambar 8 Kondisi Kamar Lansia Shelter	51
Gambar 9 Pelatihan Penanganan PPKS	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Permasalahan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) masih menjadi isu kompleks di Indonesia, termasuk di Kabupaten Bantul. PPKS mencakup kelompok rentan seperti anak terlantar, lanjut usia, penyandang disabilitas, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), gelandangan, dan pengemis yang mengalami hambatan dalam menjalankan fungsi sosialnya. Berdasarkan data Dinas Sosial DIY tahun 2023, jumlah PPKS di Kabupaten Bantul mencapai 15.665 jiwa dengan sebaran laki-laki 7.259 dan perempuan 8.406 orang.¹ Tingginya angka ini menuntut adanya layanan sosial yang terorganisir agar kebutuhan dasar serta fungsi sosial mereka dapat dipulihkan.

Sebagai upaya penanganan, Pemerintah Kabupaten Bantul mendirikan Shelter Kesejahteraan Sosial sebagai lembaga pelayanan sementara. Keberadaan shelter ini memiliki dasar hukum yang kuat melalui Peraturan Bupati Bantul Nomor 151 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Shelter Kesejahteraan Sosial, yang mengatur tujuan, sasaran, tata cara pelayanan, hingga bentuk layanan rehabilitasi sosial yang harus diberikan. Shelter difungsikan sebagai tempat rehabilitasi sementara dengan layanan 24 jam, mencakup pemenuhan kebutuhan dasar, bimbingan fisik, mental, spiritual, konseling, hingga reunifikasi keluarga.²

Untuk memastikan kualitas pelayanan, Dinas Sosial Kabupaten Bantul menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP), misalnya SOP bimbingan fisik–mental–spiritual, SOP case conference, hingga SOP pemulangan ke daerah asal. SOP tersebut mengatur mekanisme layanan mulai dari assesmen kebutuhan, pelaksanaan bimbingan, pendampingan klien, hingga tindak lanjut, dengan tujuan

¹ Dinas Sosial DIY, Laporan Pemutakhiran Data PPKS dan PSKS 2023 (Yogyakarta: Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta, 2023).

² Pemerintah Kabupaten Bantul, *Peraturan Bupati Bantul Nomor 151 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Shelter Kesejahteraan Sosial* (Bantul: Pemerintah Kabupaten Bantul, 2021).

menjamin konsistensi dan mutu layanan sesuai standar pelayanan minimal.³ Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang kurang memadai, serta koordinasi antar-petugas yang belum optimal.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menyoroti permasalahan serupa. Misalnya, penelitian oleh Syarifsyah Asyraf Syabana di Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas menjadi kendala utama dalam pelayanan sosial bagi anak terlantar, meskipun secara kualitas layanan sudah berjalan cukup baik.⁴ Penelitian lain oleh Nor Janah Susanti di Dinas Sosial Kota Banjarmasin juga menekankan masih adanya kesenjangan antara dimensi kualitas pelayanan yang diharapkan dan kenyataan, khususnya pada aspek daya tanggap dan empati petugas.⁵ Temuan-temuan ini menguatkan bahwa permasalahan pelayanan PPKS tidak hanya terjadi di Bantul, tetapi juga di berbagai daerah lain, sehingga penelitian mengenai kualitas pelayanan sosial di shelter menjadi penting.

Berdasarkan observasi pra penelitian, menunjukkan adanya beberapa masalah dalam pengelolaan shelter, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada klien. Pertama, ditemukan bahwa koordinasi struktural antar petugas di shelter masih kurang efektif, yang mengarah pada terjadinya miss komunikasi dan kebingungan dalam pelaksanaan layanan. Koordinasi yang kurang baik dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan di lembaga kesejahteraan sosial.⁶ Selain itu, kebersihan shelter juga menjadi masalah, di mana kebersihan ruangan dan fasilitas tidak selalu terjaga dengan baik, yang berpotensi menurunkan kenyamanan bagi klien. Kedisiplinan dan profesionalitas petugas di shelter juga masih perlu ditingkatkan, karena beberapa petugas belum konsisten dalam

³ Pemerintah Kabupaten Bantul, *Standar Operasional Prosedur Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul* (Bantul: Dinas Sosial, 2023).

⁴ Syarifsyah Asyraf Syabana, *Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Anak Terlantar Sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).

⁵ Nor Janah Susanti, *Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat di Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin* (Skripsi, Universitas Lambung Mangkurat, 2020).

⁶ Suyono, dkk., “Pengaruh koordinasi antar petugas terhadap kualitas layanan di lembaga kesejahteraan sosial”. *Jurnal Kesejahteraan Sosial* 24, no.1 (2020):hlm. 112-120.

menjalankan tugasnya, seperti tidak tepat waktu dan kurang responsif terhadap kebutuhan klien. Masalah-masalah ini berpotensi mengganggu kelancaran pelayanan yang seharusnya optimal, kedisiplinan dan profesionalisme petugas merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada klien

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan sosial bagi PPKS di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul menggunakan pendekatan SERVQUAL. Pendekatan ini relevan untuk menilai kesenjangan antara harapan PPKS dengan kenyataan layanan yang mereka terima, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan berbasis bukti.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas peneliti merumuskan pertanyaan yang perlu dibahas secara eksplisit dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan sosial yang diterima oleh PPKS di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul?”.

C. Tujuan penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian ini memiliki tujuan yakni mendeskripsikan kualitas pelayanan sosial yang diterima oleh Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, berikut rinciannya :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu kesejahteraan sosial, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan sosial di lembaga berbasis shelter. Selama ini, penelitian tentang pelayanan sosial

lebih banyak difokuskan pada panti, balai rehabilitasi, maupun instansi pemerintah, sementara kajian terkait shelter sebagai lembaga rujukan sementara masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik mengenai pelayanan sosial, sekaligus mengadaptasikan teori SERVQUAL ke dalam konteks pelayanan sosial bagi kelompok rentan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pengelola Shelter: Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi perbaikan manajemen internal, terutama dalam hal koordinasi antar-petugas, peningkatan kedisiplinan, serta optimalisasi sarana dan prasarana yang ada. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi rutin bagi lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan akuntabilitas di hadapan pemerintah maupun masyarakat.
- b. Bagi Petugas dan Pekerja Sosial: Memberikan masukan penting mengenai pentingnya konsistensi dan profesionalitas dalam melaksanakan tugas. Hasil penelitian dapat memperkuat pemahaman petugas tentang pendekatan yang lebih empatik dan humanis terhadap klien, sehingga interaksi yang terjalin tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mendukung pemulihan psikososial klien. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan maupun supervisi agar kompetensi mereka semakin sesuai dengan kebutuhan lapangan.
- c. Bagi Pemerintah Daerah: Penelitian ini dapat menyediakan data empiris yang berguna dalam perumusan kebijakan di bidang kesejahteraan sosial, khususnya terkait pengelolaan shelter di Kabupaten Bantul. Temuan penelitian dapat dijadikan pertimbangan dalam pengalokasian anggaran, peningkatan jumlah serta kualitas sumber daya manusia, hingga penyusunan regulasi atau SOP yang lebih relevan dengan kebutuhan lapangan. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada perbaikan sistem pelayanan sosial di daerah serta memperkuat posisi shelter sebagai bagian penting dari sistem perlindungan sosial terpadu di Kabupaten Bantul.

E. Kajian Pustaka

Kajian tentang kualitas pelayanan kesejahteraan sosial telah dilakukan dalam berbagai konteks lembaga. Penelitian Saiyidah Nafisah menyoroti pelayanan pengasuhan anak di LKSA dengan temuan bahwa standar nasional pengasuhan sebagian besar sudah terpenuhi.⁷ Sedangkan Nor Janah Susanti menilai pelayanan administratif di kantor Dinas Sosial menggunakan kerangka SERVQUAL.⁸ Kedua penelitian ini menunjukkan perhatian terhadap standar kualitas layanan, meskipun konteksnya berbeda (panti asuhan dan kantor birokrasi). Selanjutnya, penelitian Melia Zahratus Sholihah di BPRSR DIY lebih menekankan bentuk layanan rehabilitasi seperti pembinaan spiritual dan keterampilan, tetapi belum secara sistematis menggunakan kerangka analisis kualitas.⁹ Penelitian Syabana menyoroti efektivitas pelayanan bagi anak terlantar di Kabupaten Tangerang dengan menemukan kendala structural berupa keterbatasan SDM dan sarana.¹⁰ Sementara itu, Anaz Azhimi Qalban dan Agil Satrio Negoro mengkaji digitalisasi pelayanan sosial di PPSLU Cilacap, yang menunjukkan bagaimana inovasi teknologi membantu efisiensi pengelolaan data lansia.¹¹

Dari penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas studi di Indonesia lebih banyak berfokus pada panti, balai rehabilitasi, atau dinas sosial dengan pendekatan kualitatif dan teknik wawancara observasi, serta dokumentasi. Namun belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji shelter sebagai lembaga layanan sementara, padahal shelter memiliki karakteristik berbeda dari panti maupun dinas, terutama dalam hal intensitas interaksi langsung antara pekerja sosial dan lien yang sangat beragam (ODGJ, lansia, anak terlantar). Di samping itu, meskipun SERVQUAL pernah digunakan dalam penelitian Nor Janah,

⁷ Nafisah, Saiyidah. 2021. *Pelayanan Pengasuhan Anak di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA)*. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

⁸ Susanti, Nor Janah. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Administratif dengan Model SERVQUAL di Dinas Sosial Kota Banjarmasin*. [Skripsi]. Universitas Lambung Mangkurat.

⁹ Sholihah, Melia Zahratus. 2020. *Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BPRSR DIY*. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

¹⁰ Syabana, Syarifsyah Asyraf. 2020. *Efektivitas Pelayanan Sosial bagi Anak Terlantar di Kabupaten Tangerang*. [Skripsi]. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

¹¹ Qalban, Anaz Azhimi, dan Agil Satrio Negoro. 2022. "Digitalisasi Pelayanan Sosial di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Cilacap." *Jurnal Pekerjaan Sosial* 21(2): 112–124.

penerapannya terbatas pada pelayanan administratif, belum ada studi yang memanfaatkan SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan sosial di lembaga perlindungan jangka pendek seperti shelter.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut, Pertama, ia berfokus pada shelter kesejahteraan sosial di Kabupaten Bantul, yang sejauh ini belum pernah diteliti. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan perspektif ganda yaitu mengkaji pengalaman staf shelter sebagai pelaksana layanan sekaligus persepsi klien sebagai penerima manfaat sehingga memberikan gambaran lebih komprehensif disbanding penelitian terdahulu yang cenderung satu arah. Ketiga, penelitian ini secara eksplisit menggunakan kerangka SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan tatap muka yang bersifat personal dan humanis, berbeda dengan penelitian yang lebih menekankan aspek kebijakan, efektivitas program atau inovasi teknologi.

F. Kajian Teori

Dalam penelitian ini, terdapat dua konsep utama yang menjadi landasan analisis, yaitu pelayanan sosial dan kualitas pelayanan sosial. Kedua konsep ini akan dibahas secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana pelayanan sosial diterapkan di lembaga shelter, serta bagaimana kualitas pelayanan sosial tersebut dapat diukur dan dievaluasi berdasarkan standar yang relevan.

1. Pelayanan sosial

a. Definisi pelayanan sosial

Pelayanan sosial adalah suatu sistem kegiatan yang dirancang untuk membantu individu, kelompok, dan komunitas dalam memenuhi kebutuhan sosialnya, memperbaiki fungsi sosialnya, dan meningkatkan kualitas hidupnya melalui pendekatan profesional dan terorganisir.¹² Menurut Suharto, pelayanan

¹² Departemen Sosial RI, *Pedoman Umum Pelayanan Sosial Dasar* (Jakarta: Departemen Sosial RI, 2002), hlm.34.

sosial adalah tindakan yang bertujuan memberikan bentuan kepada individu, kelompok, atau masyarakat agar mereka dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka.¹³ Menurut Syarifsyah Asyraf, pelayanan sosial merupakan aktivitas yang bertujuan memberikan pertolongan, bimbingan, dan perlindungan kepada individu, keluarga atau masyarakat agar dapat melaksanakan fungsi sosial dengan baik.¹⁴

b. Karakteristik pelayanan sosial

Menurut James Midgley, pelayanan sosial sendiri memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari jenis pelayanan lainnya.¹⁵ Diantaranya sebagai berikut :

1. Fokus pada peningkatan kesejahteraan sosial : Pelayanan sosial ditujukan untuk membantu individu maupun kelompok dalam mengatasi permasalahan sosial yang mereka hadapi, sehingga mereka bisa kembali menjalankan peran sosialnya secara optimal.
2. Dilaksanakan secara sistematis dan terorganisir : Pelayanan ini dirancang dengan prosedur dan struktur yang jelas oleh lembaga atau organisasi tertentu, agar prosesnya berjalan efektif dan sesuai tujuan.
3. Menyasar kelompok rentan : Sasaran utama pelayanan sosial adalah kelompok yang berada dalam kondisi rentan, seperti masyarakat miskin, penyandang disabilitas, anak terlantar, dan lainnya.
4. Bentuk bantuan bervariasi : Pelayanan dapat diberikan secara langsung, seperti kebutuhan dasar, maupun tidak langsung, seperti konseling, edukasi, atau advokasi sosial.
5. Bersifat memberdayakan dan memulihkan : Pelayanan sosial tidak hanya sekadar memberi bantuan, tetapi juga mendorong individu atau kelompok untuk mandiri dan mampu menjalankan fungsi sosialnya kembali.

¹³ Suharto, *Pelayanan Sosial dan Praktik Kerja Sosial di Indonesia*. (Politeknik Kesejahteraan Sosial, 2020),hlm.40.

¹⁴ Syarifsyah Asyraf Syabana, *Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Anak Terlantar Sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten*, Skripsi (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020),hlm.40.

¹⁵ James Midgley, *Social Development: Theory and Practice* (Los Angeles: SAGE Publications, 2014), 87.

6. Melibatkan kerja sama lintas sector : Proses pelayanan sosial dilakukan melalui kolaborasi berbagai pihak, baik pemerintah, LSM, maupun masyarakat, untuk menjamin ketercapaian hasil yang maksimal.

Setelah memahami karakteristik pelayanan sosial yang mencakup pelaksanaan yang terorganisir, berorientasi pada kelompok rentan, serta berfokus pada pemberdayaan dan kerja sama lintas sektor, maka penting untuk mengkaji bentuk konkret dari pelayanan sosial yang diterapkan dalam praktik. Karakteristik-karakteristik tersebut menjadi dasar dalam pengembangan berbagai jenis pelayanan sosial yang disesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi sosial penerima manfaat. Secara umum, pelayanan sosial dapat dikategorikan ke dalam dua bentuk utama, yaitu pelayanan sosial berbasis institusi (*institutional based care*) dan pelayanan sosial berbasis non-institusi (*non institutional based care*). Kedua bentuk pelayanan ini memiliki pendekatan yang berbeda dalam memberikan intervensi sosial dan dukungan terhadap individu maupun kelompok yang menghadapi permasalahan sosial.

c. Jenis pelayanan sosial

Pelayanan sosial menurut Fahrudin dapat dibedakan menjadi dua jenis utama berdasarkan basis pelaksanaannya¹⁶:

1. Pelayanan Sosial Berbasis Institusi (*Institutional Based Care*): Jenis pelayanan ini dilaksanakan dalam lembaga atau institusi resmi, seperti panti sosial, rumah singgah, atau pusat rehabilitasi. Tujuannya adalah memberikan perawatan, perlindungan, dan rehabilitasi bagi individu atau kelompok yang membutuhkan, seperti Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), anak-anak terlantar, penyandang disabilitas, atau lanjut usia. Pelayanan ini biasanya mencakup penyediaan kebutuhan dasar, konseling, dan program rehabilitasi untuk membantu penerima manfaat kembali berfungsi secara optimal di masyarakat.
2. Pelayanan Sosial Berbasis Non-Institusi (*Non Institutional Based Care*): Pelayanan ini dilaksanakan di luar institusi resmi dan lebih berfokus pada

¹⁶ Adi Fahrudin, *Pengantar Kesejahteraan Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2012), 78.

pemberdayaan masyarakat serta keluarga dalam mendukung individu yang membutuhkan. Contohnya adalah program rehabilitasi sosial berbasis masyarakat dan keluarga, di mana peran serta keluarga dan komunitas sangat penting dalam proses rehabilitasi dan reintegrasi sosial. Pendekatan ini menekankan pentingnya lingkungan sosial terdekat dalam mendukung pemulihan dan kemandirian individu.

d. Karakteristik penerima manfaat

Penerima manfaat umumnya berasal dari kelompok rentan yang terpinggirkan, seperti penyandang disabilitas, anak terlantar, lansia, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), korban kekerasan, serta masyarakat miskin yang terisolasi dari akses layanan sosial dan ekonomi.

Karakteristik penerima manfaat pelayanan sosial menurut Bagong Suyanto mencakup berbagai aspek, antara lain:

1. Keterbatasan fisik atau mental: Banyak penerima manfaat, seperti ODGJ, penyandang disabilitas, dan lansia, memiliki keterbatasan fisik atau gangguan mental yang menghambat kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan dasar tanpa bantuan sosial.
2. Keterisolasi sosial: Penerima manfaat sering kali terisolasi dari kehidupan sosial dan komunitas, baik secara fisik maupun psikologis. Hal ini dapat terjadi karena stigma, keterbatasan akses terhadap sumber daya sosial, atau akibat dari masalah keluarga yang kompleks.
3. Keterbatasan akses terhadap layanan: Penerima manfaat cenderung kesulitan dalam mengakses layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, dan pekerjaan, yang sering kali memperburuk kondisi mereka.
4. Tingkat kerentanannya yang tinggi: Kelompok ini memiliki tingkat kerentanannya yang lebih tinggi terhadap berbagai risiko sosial, seperti kemiskinan, kekerasan, diskriminasi, dan penyalahgunaan substansi, yang dapat memperburuk kondisi hidup mereka.¹⁷

¹⁷ Bagong Suyanto, *Masalah Sosial Anak* (Jakarta: Prenada Media, 2016), 102.

2. Kualitas pelayanan sosial

a. Definisi kualitas pelayanan

Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penerima layanan. Dalam konteks pelayanan sosial, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses interaksi antara penyedia dan penerima manfaat. Kualitas yang baik ditandai dengan terpenuhinya kebutuhan penerima layanan secara efektif dan efisien, sehingga memungkinkan mereka untuk kembali berfungsi dalam masyarakat.¹⁸

Kualitas pelayanan sosial merujuk pada tingkat efektivitas dan efisiensi dalam penyampaian layanan sosial kepada penerima manfaat, yang mengarah pada pemenuhan kebutuhan dasar dan peningkatan kesejahteraan sosial individu maupun kelompok yang membutuhkan.¹⁹ Kualitas layanan sosial yang baik diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan penerima manfaat dan memungkinkan mereka untuk berfungsi kembali dalam masyarakat dengan lebih baik.²⁰

Pentingnya kualitas pelayanan sosial terlihat dari dampaknya terhadap hasil yang dicapai dalam program-program pelayanan sosial. Jika kualitas layanan tidak terjamin, penerima manfaat mungkin tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, yang dapat menghambat proses pemulihan atau pemberdayaan mereka. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan sosial menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi standar dan efektif dalam meningkatkan kualitas hidup penerima manfaat.

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 268.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2008), 143.

b. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan sosial

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sosial dapat dibagi menjadi faktor pendukung dan penghambat.

1. Faktor Pendukung:

- a. Profesionalisme Sumber Daya Aparatur: Kompetensi dan sikap profesional pegawai dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kualitas layanan.
- b. Kelembagaan Pemerintah yang Tepat: Struktur organisasi yang jelas dan efektif mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.
- c. Aturan (Sistem) yang Jelas: Kebijakan dan prosedur yang transparan memudahkan pelaksanaan pelayanan sesuai standar.
- d. Pengawasan dan Akuntabilitas: Sistem pengawasan yang baik memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- e. Lingkungan Pemerintahan yang Sehat: Kondisi kerja yang kondusif dan bebas dari korupsi mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

2. Faktor Penghambat:

- a. Jumlah Pegawai yang Kurang: Kekurangan staf dapat menyebabkan keterlambatan dan ketidakoptimalan dalam pelayanan.
- b. Kurangnya Kemampuan Teknologi: Ketidakmampuan sebagian pegawai dalam mengoperasikan teknologi informasi dapat menghambat proses pelayanan modern.
- c. Terbatasnya Sarana dan Prasarana: Keterbatasan fasilitas dan peralatan dapat mengurangi efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan.
- d. Prosedur Pelayanan yang Kurang Optimal: Prosedur yang rumit atau tidak jelas dapat memperlambat proses pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat.

- e. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat: Informasi yang kurang disampaikan kepada masyarakat dapat mengurangi pemahaman dan partisipasi mereka dalam proses pelayanan.²¹

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan sosial dengan model servqual. Kualitas pelayanan sosial merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh lembaga kesejahteraan sosial dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan yang dalam hal ini adalah PPKS. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan dan persepsi penerima layanan.²² Dalam konteks pelayanan sosial, harapan penerima layanan seringkali mencakup dimensi seperti keadilan, empati, kecepatan, dan kejelasan dalam proses pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar penerima layanan, tetapi juga memberikan pengalaman yang bermakna dan memberdayakan mereka untuk mencapai kemandirian.²³

Dalam pelayanan sosial, persepsi kualitas tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir (*outcome*) layanan, tetapi juga oleh proses (*process*) yang dilalui klien selama menerima layanan tersebut. Proses ini melibatkan interaksi antara pekerja sosial dengan klien, yang menjadi penentu utama tingkat kepuasan dan kepercayaan klien terhadap institusi pelayanan sosial. Oleh karena itu, pekerja sosial harus memiliki kompetensi interpersonal yang tinggi untuk menciptakan hubungan yang positif dengan klien.²⁴

Salah satu tantangan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial adalah mengatasi kesenjangan antara harapan penerima layanan dan sumber daya

²¹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), 118–125.

²² A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985): 41–50.

²³ James Midgley, *Social Development: Theory and Practice* (Los Angeles: Sage Publications, 2014).

²⁴ Charles Zastrow, *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*, 12th ed. (Boston: Cengage Learning, 2017).

yang tersedia.²⁵ Dalam banyak kasus, keterbatasan anggaran, tenaga kerja, dan fasilitas dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang inovatif dan strategis untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada tanpa mengorbankan kualitas layanan.

Model Servqual (*Service Quality*) yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. menawarkan lima dimensi yaitu Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).²⁶ Model ini sangat relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sosial di shelter kesejahteraan sosial.

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Tangibles merujuk pada elemen-elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Hal ini mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, kebersihan lingkungan, hingga penampilan pegawai. Dimensi ini memberikan kesan pertama kepada pengguna tentang profesionalitas penyedia layanan dan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap keseluruhan kualitas pelayanan.

Dalam konteks shelter, bukti fisik meliputi penyediaan fasilitas dasar yang memadai seperti ruang tidur yang layak, tempat tidur dengan perlengkapan yang bersih dan aman, serta kamar mandi yang terpisah antara laki-laki dan perempuan. Shelter juga harus menyediakan dapur dan ruang makan yang bersih, akses air bersih yang cukup, serta ruang konseling dan area terbuka sebagai tempat aktivitas dan rekreasi klien. Selain itu, ruang staf, ruang administrasi, serta sistem keamanan seperti penerangan dan pagar menjadi bagian penting dari sarana pendukung yang menunjukkan keseriusan lembaga dalam memberikan kenyamanan dan perlindungan bagi klien.

²⁵ Kottler J. dan Brown R., *Introduction to Therapeutic Counseling* (New York: Cengage Learning, 2000),hlm. 52.

²⁶ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985): 41–50.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan janji atau standar yang telah ditentukan. Dimensi ini menilai sejauh mana institusi mampu menjalankan tugasnya secara konsisten tanpa kesalahan, sehingga membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Keandalan mengacu pada kemampuan shelter dalam memberikan layanan secara konsisten, sesuai dengan jadwal dan janji layanan. Keandalan tercermin dari keteraturan pemberian makanan tiga kali sehari, pendistribusian kebutuhan dasar seperti pakaian dan alat mandi, serta pelaksanaan layanan konseling dan pemeriksaan kesehatan secara berkala. Selain itu, shelter juga perlu menjalankan program pembinaan atau rehabilitasi sosial secara berkelanjutan, yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing klien.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness mengacu pada kesediaan dan kecepatan penyedia layanan dalam membantu pengguna serta merespons kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan mereka. Daya tanggap mencerminkan perhatian institusi terhadap pengguna layanan dan kemampuannya dalam menghadapi situasi yang membutuhkan penanganan segera atau bersifat darurat.

Dalam konteks shelter, daya tanggap mencerminkan kesiapan shelter dalam merespons kebutuhan klien secara cepat dan efektif, terutama dalam situasi darurat atau mendesak. Staf shelter perlu memiliki mekanisme untuk menangani keluhan klien, merespons kebutuhan medis atau psikologis dengan segera, serta menunjukkan fleksibilitas dalam menyesuaikan pelayanan terhadap kondisi individu. Shelter ideal memiliki sistem pelaporan dan penanganan yang responsif serta jalur koordinasi dengan pihak luar seperti rumah sakit atau lembaga hukum apabila dibutuhkan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance mencakup aspek-aspek yang menimbulkan rasa percaya dan aman pada pengguna layanan, seperti kompetensi, sopan santun, kredibilitas, serta integritas penyedia layanan. Dimensi ini juga berkaitan erat dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan tenaga layanan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesional dan etika kerja.

Dalam penyelenggaraan layanan di shelter, keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten menjadi aspek krusial untuk menjamin tercapainya standar layanan yang berkualitas, efektif, dan berkelanjutan. Setiap posisi yang ada di shelter memiliki peran strategis yang saling melengkapi dalam proses pemulihan dan perlindungan sosial bagi penerima manfaat. Oleh karena itu, diperlukan kualifikasi pendidikan dan pelatihan tertentu sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.

Standar kompetensi masing-masing SDM di shelter secara keseluruhan merujuk pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Layanan Kesejahteraan Sosial (SN-LKS), yang menjadi acuan utama dalam penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial berbasis lembaga, termasuk Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul.²⁷

5. Empathy (Empati)

Empati adalah kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan spesifik dan memberikan perhatian personal kepada pengguna layanan. Dalam pelayanan sosial, empati terlihat dalam pendekatan yang menghargai keberagaman, komunikasi yang penuh perhatian, dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu. Empati memungkinkan klien merasa dihargai dan dipahami, yang sangat penting untuk mendukung proses pemulihan atau pemberdayaan.

Empati merupakan kemampuan staf shelter untuk memahami dan merespons kebutuhan individual klien secara personal. Pelayanan yang empatik

²⁷ Kementerian Sosial Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Layanan Kesejahteraan Sosial (SN-LKS)* (Jakarta: Kementerian Sosial RI, 2022).

ditandai dengan pendekatan komunikasi yang ramah, terbuka, dan tidak menghakimi, serta perhatian khusus terhadap klien dengan kebutuhan spesifik, seperti anak, lansia, penyandang disabilitas, atau orang dengan gangguan jiwa. Staf harus mampu menyesuaikan interaksi mereka sesuai dengan latar belakang dan kondisi sosial emosional klien. Selain itu, shelter juga perlu menyediakan ruang bagi klien untuk menjalankan ibadah atau kegiatan yang menunjang kesejahteraan psikologis.

Dengan menggunakan teori ini, penelitian dapat menganalisis berbagai aspek kualitas layanan shelter secara komprehensif. Teori ini memberikan landasan untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan klien, keberhasilan intervensi, serta efektivitas pengelolaan shelter secara keseluruhan. Pendekatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial melibatkan berbagai strategi, termasuk pelatihan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur, dan pengembangan sistem evaluasi. Evaluasi kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan. Penerapan teknologi dalam pelayanan sosial dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan.

Di samping itu, pemberdayaan klien sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan menjadi bagian penting dari pendekatan modern dalam pelayanan sosial. Pemberdayaan ini melibatkan klien dalam perencanaan dan pengambilan keputusan terkait program layanan yang mereka terima. Pemberdayaan membantu menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab di kalangan penerima layanan, sehingga meningkatkan efektivitas program.²⁸

²⁸ Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2014), 67.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui penggambaran yang sistematis mengenai realitas di lapangan. Pada penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif difokuskan untuk membahas kualitas pelayanan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menguraikan dan memaparkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang diperoleh secara langsung dari lapangan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif terkait bagaimana pelayanan sosial dilaksanakan dan dialami oleh penerima manfaat maupun staf shelter. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi pengalaman, perspektif, dan dinamika interaksi yang terjadi dalam konteks pelayanan sosial yang kompleks.²⁹

2. Subjek dan objek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelayanan sosial di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul. Penentuan subjek menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian.

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama / Inisial	Usia	Jabatan / Status	Diagnosa	Lama Bekerja / Tinggal	Keterangan
1	Nitakrit Rumantiningsih, S.Farm.	53	Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Dinsos Bantul	-	-	Informan kunci

²⁹ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 11–15.

2	Giyono, A.Md.Kep.	53	Koordinator Shelter	-	±3 tahun (sejak awal berdiri)	Informan utama
3	Francicus De Paula Bramasta, S.Psi.	32	Pekerja Sosial	-	±3 tahun	Informan utama
4	Bekti Priantoko	32	Petugas Administrasi	-	±3 tahun	Informan tambahan
5	Andi Susanto	47	Koordinator Keamanan	-	±3 tahun	Informan tambahan
6	Hudan Mushlikin	32	Petugas Kebersihan	-	±3 tahun	Informan tambahan
7	Titin	41	Pramubakti	-	±3 tahun	Informan tambahan
8	Muhlis, S.Kep.	29	Perawat	-	±3 tahun	Informan utama
9	Inisial B	29	Klien Shelter	Skizofrenia	±2 bulan	Informan pengguna layanan
10	Inisial M	31	Klien Shelter	Skizofrenia Paranoid	±2 bulan	Informan pengguna layanan

Kriteria pemilihan informan petugas shelter adalah memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun, memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta bersedia berpartisipasi dalam wawancara. Sementara untuk klien, dipilih berdasarkan durasi tinggal di shelter (lebih dari 1 bulan), dapat berkomunikasi, serta mampu memberikan informasi yang relevan terkait pelayanan yang diterima.

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan sosial yang diberikan kepada PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul. Kualitas pelayanan ini mencakup lima dimensi yakni keandalan, responsif, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengevaluasi kualitas pelayanan sosial tersebut dalam memenuhi kebutuhan PPKS.

3. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Shelter Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bantul yang terletak di Kepuh Wetan, Kelurahan Wirokerten, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Sumber data

Data penelitian merupakan informasi penting yang relevan dengan fokus atau objek penelitian.

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui interaksi yang bertujuan menggali informasi terkait fokus penelitian. Sumber data meliputi koordinator shelter, pekerja sosial, serta klien penerima manfaat yang memberikan pengalaman dan persepsi mereka tentang kualitas pelayanan sosial di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul. Selain itu, data primer juga bersumber dari dokumen internal seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pedoman teknis pelayanan, yang menjadi acuan pelaksanaan layanan kesejahteraan sosial di shelter.³⁰

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen, arsip, dan literatur yang relevan untuk mendukung analisis. Sumbernya meliputi arsip resmi Dinas Sosial Kabupaten Bantul serta dokumen internal shelter, seperti laporan program, catatan administrasi, dan dokumentasi kegiatan. Selain itu, penelitian juga merujuk pada literatur serta studi terdahulu mengenai kualitas pelayanan sosial. Penggunaan data sekunder ini memberikan perspektif lebih luas serta memperkaya analisis terhadap pelayanan di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul.³¹

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 223.

³¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), hlm 159.

5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi relevan dan mendalam mengenai topik penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data mengikuti pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Data yang diperoleh tidak hanya berasal dari hasil wawancara dengan informan, tetapi juga dari pengamatan langsung, catatan lapangan, serta dokumen yang terkait dengan pelayanan sosial. Kombinasi berbagai sumber data ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai konteks dan dinamika kualitas pelayanan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul.³²

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung perilaku, kegiatan, atau situasi tertentu dalam konteks alami tanpa intervensi peneliti. Dalam penelitian ini, digunakan teknik observasi non-partisipan, di mana peneliti hanya berperan sebagai pengamat. Observasi dilakukan terhadap interaksi antara petugas dan klien, misalnya bagaimana pekerja sosial menggunakan pendekatan empatik untuk membujuk klien agar meminum obat secara teratur. Peneliti juga mencatat kondisi fisik shelter, seperti ruang tidur, fasilitas mandi, dan ruang aktivitas, yang mencerminkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan. Teknik observasi ini memperkaya data hasil wawancara dan dokumen, khususnya dalam memahami tahapan pelayanan, metode pendekatan staf shelter, interaksi dengan klien, serta hambatan yang muncul dalam praktik pelayanan sosial.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan untuk menggali informasi lebih dalam. Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara

³² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 157.

yang memiliki panduan pertanyaan namun tetap memberi kebebasan kepada informan untuk mengembangkan jawaban mereka. Pendekatan ini memberikan keseimbangan antara struktur dan fleksibilitas, sehingga peneliti dapat memperoleh perspektif yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi staf shelter dalam memberikan pelayanan sosial. Wawancara dilakukan secara langsung dengan staf shelter dan klien PPKS untuk memahami kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat, pelayanan sosial di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul.³³

c. Dokumen

Dokumen digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menelaah kebijakan, prosedur, serta pelaksanaan program di shelter. Data diperoleh dari dokumen internal seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan kegiatan, pedoman teknis pelayanan, serta catatan administratif. Analisis dokumen membantu memahami kerangka kebijakan dan standar layanan yang berlaku, sekaligus memperkuat temuan dari wawancara dan observasi. Dengan demikian, dokumen berfungsi sebagai sumber data pelengkap yang memberikan gambaran struktural dan formal mengenai penyelenggaraan pelayanan sosial serta tantangan yang dihadapi shelter dalam praktiknya.³⁴

6. Analisis data

Dalam upaya memahami kualitas pelayanan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul, analisis data menjadi tahapan yang sangat krusial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Data yang terkumpul mencerminkan berbagai aspek pelayanan, termasuk interaksi antara petugas dan PPKS, efektivitas prosedur, serta kondisi fasilitas di shelter. Untuk mengolah data secara sistematis, penelitian

³³ John W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*, 3rd ed. (Los Angeles: SAGE Publications, 2013), 160.

³⁴ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014), 108.

ini mengikuti kerangka analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu melalui tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.³⁵

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemasatan perhatian pada data yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, reduksi dilakukan dengan menyaring informasi dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen yang berkaitan dengan kualitas interaksi petugas dan PPKS, efektivitas prosedur pelayanan, serta kelayakan fasilitas shelter. Data yang tidak relevan atau berlebihan dieliminasi, sehingga analisis lebih terarah pada tujuan penelitian. Melalui proses ini, peneliti dapat menemukan pola, tema, dan kategori yang signifikan terkait kualitas pelayanan.³⁶

b. Penyajian data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, maupun matriks tematik agar mudah dipahami. Penyajian data ini memungkinkan peneliti memvisualisasikan hubungan antar-temuan, misalnya keterkaitan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan PPKS, atau peran sarana prasarana dalam mendukung efektivitas layanan. Narasi deskriptif digunakan untuk menggambarkan situasi lapangan secara detail, seperti interaksi petugas dengan PPKS selama proses pelayanan berlangsung. Dengan penyajian data yang sistematis, peneliti dapat mengidentifikasi hubungan antar-komponen yang memengaruhi kualitas pelayanan sosial.³⁷

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Tahap akhir analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti menafsirkan data untuk memahami lebih dalam kualitas

³⁵ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014), 12–14.

³⁶ *Ibid.*, 31.

³⁷ *Ibid.*, 91.

pelayanan di shelter. Kesimpulan yang dihasilkan tidak hanya bersifat sementara, tetapi terus diverifikasi sepanjang proses penelitian melalui triangulasi sumber data, diskusi dengan rekan sejawat, dan peninjauan ulang catatan lapangan. Verifikasi ini penting untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan gambaran yang sahih dan dapat dipercaya mengenai kualitas pelayanan bagi PPKS di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul.³⁸

7. Teknik keabsahan data

Untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan dan validitas yang tinggi, diperlukan teknik keabsahan data yang sesuai dengan pendekatan kualitatif. Keabsahan data menjadi aspek penting dalam penelitian ini, mengingat fokusnya adalah pemahaman mendalam terhadap kualitas pelayanan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul. Dengan mengandalkan berbagai sumber data seperti observasi, wawancara, dan analisis dokumen, penelitian ini menerapkan strategi validasi data untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak hanya akurat, tetapi juga relevan dengan tujuan penelitian. Salah satu teknik utama yang digunakan adalah triangulasi, sebagaimana disarankan oleh Moleong, yang mencakup triangulasi sumber dan triangulasi teknik.³⁹

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah teknik yang membandingkan informasi atau data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi dan validitasnya.⁴⁰ Dalam penelitian ini, data tentang kualitas pelayanan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) diperoleh dari wawancara dengan petugas shelter, PPKS, dan dokumen resmi. Perbandingan ini membantu mengidentifikasi perbedaan atau kesamaan dalam data, sehingga peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh mencerminkan realitas di lapangan.

³⁸ *Ibid.*

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 330.

⁴⁰ *Ibid.*

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan informasi dari berbagai informan terkait topik yang sama guna memperoleh validitas data. Sebagai contoh, pada isu kebersihan lingkungan shelter, data diperoleh dari petugas kebersihan, koordinator shelter, dan klien shelter. Petugas kebersihan menyampaikan bahwa pembersihan kamar dan kamar mandi dilakukan dua kali seminggu karena keterbatasan tenaga. Hal ini diperkuat oleh keterangan koordinator shelter yang menyatakan bahwa shelter hanya memiliki satu petugas kebersihan setiap shiftnya, sehingga tidak memungkinkan pembersihan menyeluruh setiap hari. Sementara itu, dari wawancara dengan klien inisial B, diketahui bahwa kamar mandi sering kali dalam kondisi kotor dan licin, khususnya di pagi hari. Hasil ini sesuai dengan observasi langsung peneliti yang mencatat kondisi kamar mandi dalam keadaan basah dan tidak higienis saat kunjungan pagi hari. Kesamaan informasi dari berbagai sumber tersebut menunjukkan konsistensi data yang mendukung temuan mengenai rendahnya kualitas aspek kebersihan shelter.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik adalah cara memvalidasi data dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk mengamati fenomena yang sama.⁴¹ Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk melihat langsung interaksi petugas dan PPKS, wawancara digunakan untuk menggali pandangan subjektif dari pihak-pihak terkait, dan analisis dokumen dilakukan untuk memeriksa data formal, seperti prosedur standar pelayanan. Kombinasi teknik ini memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif, sehingga hasil penelitian menjadi lebih kredibel dan valid.

Contohnya, dalam menilai daya tanggap petugas terhadap klien dengan gangguan psikotik, peneliti menggabungkan data dari beberapa teknik. Dari wawancara dengan perawat, diketahui bahwa klien inisial M kerap menolak minum obat dan menunjukkan perilaku agitasi, yang kemudian ditangani dengan meminta

⁴¹ *Ibid.*

bantuan pekerja sosial. Observasi langsung yang dilakukan peneliti membenarkan peristiwa tersebut, di mana perawat terlihat meminta dukungan dari pekerja sosial saat klien mengalami ketegangan psikologis. Selain itu, data dokumentasi dalam catatan harian klien mencatat bahwa klien M sering kali menunjukkan penolakan saat malam hari dan membutuhkan pendekatan konseling sebelum pemberian obat. Dengan menggabungkan ketiga teknik tersebut, diperoleh gambaran yang utuh bahwa meskipun petugas merespons dengan cukup cepat, metode pendekatan yang digunakan masih perlu ditingkatkan agar lebih empatik dan sesuai dengan kondisi psikologis klien.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran mengenai pembahasan dari penelitian ini, peneliti menguraikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan. Bagian ini memberikan landasan awal untuk memahami konteks penelitian terkait kualitas pelayanan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul.

BAB II : menjelaskan gambaran umum Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul. Uraian ini meliputi latar belakang berdirinya shelter, visi dan misi organisasi, struktur pengelolaan, deskripsi lokasi, serta profil informan yang terlibat dalam penelitian. Bagian ini juga menguraikan program-program pelayanan sosial yang disediakan oleh lembaga untuk memberikan konteks terhadap analisis penelitian.

BAB III : berisi hasil penelitian dan analisis data. Bagian ini memaparkan temuan terkait kualitas pelayanan sosial di shelter, termasuk aspek-aspek yang mendukung dan menghambat pelayanan. Analisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumen dipaparkan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB IV : merupakan penutup yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sosial di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul. Bagian ini juga dilengkapi dengan lampiran-lampiran yang mendukung, seperti transkrip wawancara, foto, atau dokumen lainnya yang relevan.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian mengenai kualitas pelayanan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul dengan menggunakan model SERVQUAL menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah berupaya memenuhi kebutuhan dasar klien, namun dalam praktiknya masih menghadapi berbagai keterbatasan. Shelter telah menyediakan layanan berupa tempat tinggal sementara, makanan, perawatan kesehatan dasar, serta konseling sosial, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Nasional Layanan Kesejahteraan Sosial (SN-LKS) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), hasil penelitian memperlihatkan bahwa fasilitas dasar seperti ruang tidur, kamar mandi, dan area aktivitas klien memang tersedia, tetapi kondisinya belum sepenuhnya memadai. Beberapa fasilitas tampak rusak atau kurang terawat, dan keterbatasan ruang aktivitas mengurangi kenyamanan serta pengalaman positif klien dalam menerima layanan.

Dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan adanya usaha dari petugas shelter untuk melaksanakan pelayanan sesuai jadwal, misalnya pemberian makan, layanan kesehatan, dan konseling. Akan tetapi, keterbatasan jumlah tenaga kerja serta tingginya beban tugas menyebabkan layanan belum konsisten dan tidak semua klien memperoleh pelayanan yang sama secara berkesinambungan.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), penelitian ini menemukan bahwa petugas berusaha merespons kebutuhan klien, terutama dalam situasi darurat. Namun, keterlambatan dalam penanganan dan koordinasi yang belum optimal sering kali menjadi hambatan dalam memberikan respons cepat dan tepat, sehingga klien merasa kurang terlayani secara menyeluruh.

Dimensi jaminan (*assurance*) menggambarkan bahwa sebagian besar petugas shelter telah memiliki kompetensi dasar sesuai bidangnya, seperti pekerja sosial dan perawat. Meski demikian, keterbatasan pelatihan lanjutan dan kurangnya tenaga profesional di bidang psikologi serta rehabilitasi sosial berdampak pada minimnya jaminan rasa aman dan keyakinan bagi klien dalam proses pemulihannya mereka.

Selanjutnya, pada dimensi empati (*empathy*), petugas shelter berusaha memahami kondisi unik klien dengan menyesuaikan pendekatan, misalnya melalui komunikasi lembut kepada anak-anak, kesabaran dalam melayani lansia, serta pendekatan tenang kepada ODGJ atau penyintas trauma. Akan tetapi, jumlah staf yang terbatas membuat upaya empatik ini tidak selalu berjalan optimal, sehingga beberapa kebutuhan personal klien masih belum terpenuhi secara maksimal.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sosial di Shelter Kesejahteraan Sosial Kabupaten Bantul masih menghadapi tantangan besar, baik dari sisi sarana prasarana, sumber daya manusia, maupun mekanisme pelayanan. Keterbatasan-keterbatasan ini berimplikasi pada semua dimensi kualitas pelayanan menurut SERVQUAL, sehingga pelayanan yang diberikan

meskipun bermanfaat, masih perlu ditingkatkan agar benar-benar mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan hak klien sebagai penerima manfaat.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan penelitian, penulis memberikan saran kepada tiga pihak, yaitu:

1. Untuk Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, terutama karena hanya melibatkan sebagian kecil informan dari petugas shelter dan klien. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat:

- a. Melibatkan lebih banyak informan, termasuk keluarga klien, relawan, atau masyarakat sekitar, agar analisis lebih komprehensif.
- b. Menggunakan pendekatan longitudinal, yakni dengan melakukan penelitian dalam jangka waktu lebih panjang untuk melihat perkembangan kualitas pelayanan dan perubahan kondisi klien.
- c. Mengombinasikan metode kualitatif dengan kuantitatif (mixed methods), misalnya dengan menyebarkan kuesioner berbasis SERVQUAL untuk mengukur secara lebih terstruktur gap antara harapan dan persepsi penerima layanan.
- d. Mengkaji aspek khusus, seperti efektivitas program rehabilitasi sosial, kepuasan klien, atau evaluasi kebijakan shelter berdasarkan Outcome-Based Evaluation (OBE).

2. Untuk Lembaga Terkait (Shelter dan Dinas Sosial):

Agar kualitas pelayanan sosial semakin meningkat, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan:

- a. Perbaikan sarana prasarana: Melakukan renovasi fasilitas yang rusak, memperluas ruang aktivitas klien, serta menyediakan sarana rekreasi dan keterampilan yang lebih memadai.
- b. Penguatan kapasitas SDM: Menyediakan pelatihan berkelanjutan bagi pekerja sosial, perawat, dan staf lain, terutama terkait manajemen kasus, konseling trauma, serta penanganan ODGJ.
- c. Penambahan tenaga profesional: Mengupayakan penempatan tenaga psikolog, konselor, dan terapis agar layanan lebih komprehensif.
- d. Optimalisasi koordinasi: Meningkatkan kerjasama antara shelter, Dinas Sosial, lembaga kesehatan, aparat keamanan, serta balai rehabilitasi sosial agar respons terhadap kebutuhan klien lebih cepat dan terpadu.
- e. Penerapan evaluasi layanan berkala: Membuat mekanisme monitoring dan evaluasi berbasis standar nasional layanan (SN-LKS) untuk memastikan kualitas pelayanan sesuai regulasi.

3. Untuk Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial:

Sebagai institusi akademik yang mendidik calon pekerja sosial, Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial diharapkan dapat:

- a. Memperkuat kurikulum terkait manajemen lembaga kesejahteraan sosial dan evaluasi kualitas layanan berbasis teori SERVQUAL maupun pendekatan lain yang relevan.
- b. Menjalin kerjasama dengan lembaga layanan sosial, termasuk shelter, untuk menyediakan tempat praktik mahasiswa yang sesuai dengan kompetensi profesional pekerjaan sosial.
- c. Mendorong mahasiswa melakukan penelitian lapangan yang fokus pada inovasi pelayanan sosial, seperti penggunaan teknologi dalam layanan, model rehabilitasi berbasis komunitas, dan pendekatan pemberdayaan klien.
- d. Mengembangkan pusat studi atau laboratorium sosial yang berfungsi sebagai wadah riset, konsultasi, dan advokasi peningkatan kualitas layanan sosial di tingkat lokal maupun nasional.



DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. "Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)", SAGE Publications(2014).
- Damayanti, Ratna. "Peran Alat Bantu dalam Meningkatkan Kemandirian Penyandang Disabilitas." *Jurnal Sosio Informa* 14, no. 2 (Agustus 2010)
- Departemen Sosial RI. "Pedoman Umum Pelayanan Sosial Dasar". Jakarta: Departemen Sosial RI. (2002)
- Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial, "Rencana Strategis Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial 2020-2024 (Revisi 2021)," no. 28 (2012)
- Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta, Laporan Pemutakhiran Data PPKS dan PSKS Tahun 2023, (Yogyakarta: Dinas Sosial DIY, 2023)
- Dinas sosial DIY, "Laporan Hasil Pemutakhiran Data PPKS Dan PSKS Tahun 2021," no. 0274 (2022).
- Edi Suharto, Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial (Bandung: Refika Aditama, 2014)
- Fitriani, D. "Karakteristik Pelayanan Sosial terhadap Anak Jalanan di Kota Bekasi". *Jurnal Khidmat Sosial*, (2021) Indarti, S. (2021). "Rehabilitasi Sosial bagi Penyandang Disabilitas Mental Melalui Unit Informasi dan Layanan Sosial Rumah Kita". *Jurnal Pengembangan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial* 10, no 1 (2021).
- Haryanto, "Dimensi Empati dalam Pelayanan Sosial: Studi pada Panti Sosial di Semarang," *Jurnal Pekerjaan Sosial* 12, no. 2 (2021)
- Irawan, M. N. "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang pada Bidang Penanganan Fakir Miskin". *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no.2 (2020).
- Ismail, M. (2021). "Pelayanan Sosial dalam Perspektif Pemberdayaan Masyarakat". *Jurnal Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial* 4, no 2 (2021). Kementerian Sosial Republik Indonesia, "Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Perlindungan Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan," *IOSR Journal of Economics and Finance* 3, no. 1 (2016)
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. "Pedoman Pelayanan Sosial bagi Kelompok Rentan". Jakarta: Kementerian Sosial RI, (2019).
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. "Permensos Nomor 9 Tahun 2020 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Lembaga Kesejahteraan Sosial". Jakarta: Kemensos RI(2020).

- Koswartono, D., & Yulianti, L. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesejahteraan Psikologis Penghuni Panti Sosial". Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 14 no.2 (2020)
- L. Berry, G. Shostack, & G. Upah. "Emerging Perspectives on Services Marketing. American Marketing Association.
- Lendriyono, S. (n.d.). "Manajemen Organisasi Layanan Manusia". Universitas Muhammadiyah Malang.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. "Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook", SAGE Publications (2014).
- Moleong, L. J. "Metodologi Penelitian Kualitatif", Bandung: Remaja Rosdakarya (2018)
- Molido, R. E., & Wirawan, I. G. P. "Analisis Kualitas Pelayanan Sosial terhadap Kemandirian Penghuni Panti Asuhan". Jurnal Kesejahteraan Sosial 12, no.1 (2019)
- Nafisah, S. "Kualitas Pelayanan Pengasuhan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak dan Kesiapan dalam Pelaksanaan Permanency Planning di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Putra Utama 3 Ceger ", Universitas Indonesia (2021).
- Nugroho, E. "Pengaruh kedisiplinan dan profesionalisme petugas terhadap kualitas pelayanan di lembaga kesejahteraan sosial". Jurnal Ilmu Sosial dan Kesejahteraan 17,no.2 (2019)
- Nurfadillah, A. "Kolaborasi Lintas Sektor dalam Pelayanan Sosial Terpadu". Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Sosial Humaniora 3, no 1 (2022).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L."SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing 64, no 1(1998)
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 151 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Shelter Kesejahteraan Sosial.
- Qalban, A. A., & Negoro, A. S.," Implementasi Pelayanan Sosial Berbasis Digital terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Lembaga Rehabilitasi Sosial". Universitas Jenderal Soedirman,(2023).
- Ramadhan dan Setiawan,"Manajemen Pelayanan Sosial di Lembaga Kesejahteraan Sosial".(2020)
- Saputra, R. "Peran Pekerja Sosial dalam Memberikan Pelayanan Sosial Dasar bagi Komunitas Rentan". Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial 4, no 2 (2022). Sari,

- D. P. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong". *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 6, no 2 (2021)
- Sholihah, M. Z. (2023). "Pelayanan Sosial Panti dalam Menangani Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Remaja (BPRSR) DIY.UIN Sunan Kalijaga Repository, (2023).
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Bandung: Alfabeta.(2018)
- Suharto." Pelayanan Sosial dan Praktik Kerja Sosial di Indonesia". Politeknik Kesejahteraan Sosial. (2020).
- Susanti Nor Janah, " Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat di Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin". Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin (2022).
- Suyono, B., Kusnadi, H., & Wijayanto, S. "Pengaruh koordinasi antar petugas terhadap kualitas layanan di lembaga kesejahteraan sosial". *Jurnal Kesejahteraan Sosial* 24, no.1 (2020)
- Syarifsyah Asyraf Syabana. "Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Anak Terlantar Sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten". Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.(2020).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Pasal 1 ayat (8) dan Pasal 5
- Wiratno, B. "Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis Partisipasi Masyarakat". *Gema Keadilan* 4, no 2 (2017).
- Wyckof, D. D. "Quality Revolution and the Marketing of Services". *The Journal of Services Marketing* 4, no 3(1990).
- Yulia, N. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kebutuhan Pelayanan Sosial bagi Penyandang Disabilitas". *Jurnal Pelayanan Sosial* 6, no 2 (2021).