

Kualitas Pelayanan Program Mobil Konseling Denpasar Ceria pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar

Ana Dwi Nuryanti¹⁾, Ni Wayan Supriliyani²⁾, I Dewa Ayu Putri Wirantari³⁾

^{1,2,3)}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : anadwinuryanti@gmail.com¹⁾, supriliyani@unud.ac.id²⁾, putriwirantari@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

The Denpasar City Government through the Denpasar City Community and Village Empowerment Service provides free counseling services to the community in a program called "Mobil Konseling Denpasar Ceria". This service is a place for the community to share their problems and keep their secrets safe. The purpose of this study was to determine the quality of service in the Mobil Konseling Denpasar Ceria Program. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results showed that the service quality of the Mobil Konseling Denpasar Ceria Program is still not running optimally. There are several obstacles in its implementation, such as the unavailability of a forum for community aspirations for online service users, inconvenient use of services via WhatsApp messengers, and not yet optimal socialization of services to the community.

Keywords : Service quality, Mobil Konseling Denpasar Ceria

1. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan secara berkesinambungan yang dilakukan untuk mencapai kesejahteraan lahir dan batin yang menjadi cita-cita seluruh umat manusia. Salah satu upaya dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan dilakukannya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja bagi pemerintah yang paling kasat mata karena masyarakat dapat langsung menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan pelayanan yang diterima. Menjaga kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan memberikan inovasi baru pelayanan untuk semakin mempermudah

masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang diperlukan. Salah satu bentuk inovasi yang diberikan oleh pemerintah Kota Denpasar adalah dengan adanya Program Mobil Konseling Denpasar Ceria yang dijalankan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar.

Permasalahan yang melatarbelakangi terciptanya inovasi program mobil konseling adalah perilaku masyarakat yang sering menggunakan media sosial sebagai tempat untuk curhat. Perilaku tersebut bisa berdampak negatif bagi pengguna karena dapat memberikan timbal balik yang kurang baik seperti tidak bisa mendapatkan solusi permasalahan bahkan dapat menyebabkan perundungan di dunia maya yang akan semakin menambah tekanan. Permasalahan tersebut menjadi dasar

terciptanya inovasi mobil konseling sebagai wadah bagi masyarakat agar dapat bercerita dengan nyaman terkait permasalahan pribadinya kepada para konselor serta dapat dibantu mencari cara penyelesaian masalah yang terbaik.

Menurut UU No. 11/2009 Pasal 12 ayat (3) tentang Kesejahteraan Sosial, pemberdayaan sosial dapat dilakukan dalam bentuk diagnosis dan pemberian motivasi. Pemerintah Kota Denpasar mengusung inovasi baru yakni Program Mobil Konseling Denpasar Ceria yang merupakan program inovasi dari Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (TP-PKK) Kota Denpasar sebagai bentuk pemberdayaan dan kesejahteraan keluarga masyarakat Kota Denpasar melalui kegiatan konseling bersama konselor profesional. Pada Program Mobil Konseling Denpasar Ceria ini disediakan konselor yaitu psikolog dan juga bidan yang akan melayani konsultasi masyarakat. Masyarakat dapat berkonsultasi secara gratis dengan konselor serta dijamin kerahasiaan identitasnya sehingga membuat masyarakat tetap merasa nyaman dan aman.

Program Mobil Konseling Denpasar Ceria telah berjalan selama dua tahun dimana diresmikan pada 27 Februari 2019 dan beroperasi di ruang-ruang publik seperti Lapangan Puputan Renon, Taman Lumintang, dan juga jemput bola ke sekolah-sekolah di Denpasar. Saat ini tersedia satu unit mobil konseling dengan tim yang berjumlah sepuluh orang petugas yang merupakan gabungan antara Dinas

Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kota Denpasar dengan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Denpasar. Layanan konseling yang disediakan menyasar ke semua kelompok usia dengan pelayanan konseling yang dibagi menjadi empat kategori yaitu anak, remaja, dewasa, dan lansia.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, selama dua tahun pelaksanaan Program Mobil Konseling Denpasar Ceria ini masih terdapat beberapa kendala. Pertama, sosialisasi program kepada masyarakat yang masih belum optimal. Kedua, sarana dan prasarana yang kurang memadai dimana saat ini hanya terdapat satu armada saja dalam pelaksanaan layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria. Ketiga, kurangnya waktu operasional dimana mobil konseling hanya beroperasi satu kali seminggu yaitu pada hari Minggu dalam acara *Car Free Day* (CFD) di Lapangan Puputan Renon atau Taman Lumintang. Jumlah armada yang hanya tersedia satu mobil dengan lokasi pelayanan yang berbeda menyebabkan ketidakpastian lokasi pelayanan yang dilakukan oleh mobil konseling sehingga mempersulit masyarakat untuk mengakses pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti terkait "Kualitas Pelayanan Program Mobil Konseling Denpasar Ceria pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memaparkan kualitas

pelayanan yang diberikan dalam Program Mobil Konseling Denpasar Ceria.

2. KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

Teori Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Layanan publik menurut Hutahayan (2019: 44) merupakan penyediaan layanan atau bisa disebut dengan melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemenuhan kebutuhan publik baik dalam bentuk barang ataupun jasa yang dapat dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Landasan Konseptual

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan dimana pelayan yang dikatakan baik dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen terhadap pelayanan yang

diberikan (Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Yusriadi, 2018: 102). Menurut Gaster dalam Amin (2016: 167) kualitas pelayanan merupakan metode penyediaan barang atau jasa yang dilakukan oleh individu, pemerintah atau swasta yang memuaskan kebutuhan pihak yang dilayani. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan harapan konsumen terhadap pelayanan jasa ataupun produk yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Moenir dalam Sellang, Jamaluddin, dan Mustanir (2019: 18) menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Zeithaml dalam Mukarom dan Laksana (2018: 109) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik sebagai berikut.

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan

masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;

f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;

h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan

j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Masdar, Asmorowati, dan Irianto (2009: 39) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan secara efektif dan efisien. Sebagai sebuah proses, manajemen pelayanan yang inklusif adalah manajemen pelayanan yang selalu berusaha menghilangkan kendala yang dihadapi oleh warga tanpa kecuali dalam mengakses pelayanan publik (Agus Dwiyanto, 2011: 7). Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik adalah suatu proses perencanaan, pengimplementasian, pengkoordiniran, dan

penyelesaian segala aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan pelayanan secara efektif dan efisien.

Konsep Inovasi Pelayanan

Inovasi secara esensial berarti memberi kemudahan, kecepatan, dan keunggulan: mudah bagi pengguna layanan, mudah bagi pelaku, mudah pula bagi tata kelola organisasi (Nurhayoko, Pramudita, dan Nugroho, 2020: 6). Menurut Prasetyo Junior (2016: 11), inovasi pelayanan publik merupakan penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan ide baru yang dalam pengimplementasiannya diharapkan dapat memberikan dampak pada peningkatan kinerja organisasi serta mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan keunggulan pelayanan bagi masyarakat.

Konsep Program

Pasal 1 ayat (16) UU 25/2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional menyatakan bahwa program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, program merupakan rancangan mengenai asas

serta usaha (dalam ketatanegaraan, perekonomian, dan sebagainya) yang akan dijalankan. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa program merupakan suatu rancangan kegiatan yang disusun dengan jelas cara menjalankannya dengan harapan dapat memberikan hasil atau pengaruh.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang merupakan data hasil wawancara dengan para informan dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar dan masyarakat dan data sekunder yang berasal dari berbagai sumber literatur sebagai referensi penulisan. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive dan snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan

Layanan konseling pada Program Mobil Konseling Denpasar Ceria bertujuan untuk menjadi wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan unek-unek dan dibantu menyelesaikan permasalahannya tanpa khawatir dapat menyebabkan munculnya permasalahan lain karena bercerita pada tempat yang tidak tepat seperti media sosial. Masyarakat menilai program layanan ini merupakan program yang tepat diadakan di Kota Denpasar. Layanan ini dibutuhkan terutama bagi mereka yang

kesulitan dalam berbagi cerita dengan orang lain. Namun di sisi lain, layanan ini dinilai belum cukup mampu menjangkau banyak aspek permasalahan karena terbatas pada konseling umum saja. Selain itu meskipun dinilai baik, masyarakat menilai sosialisasi terkait layanan mobil konseling perlu untuk lebih digencarkan lagi agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui layanan tersebut.

Selama dua tahun berjalan, jumlah pengguna layanan semakin menurun dimana jumlah pengguna yang tercatat pada tahun 2019 berjumlah 70 orang, tahun 2020 berjumlah 30 orang, dan pada tahun 2021 tercatat sampai dengan bulan April 2021 terdapat 5 orang pengguna layanan. Penurunan tersebut dinilai banyak dipengaruhi dengan adanya perubahan layanan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka langsung menjadi layanan secara daring atau *online* akibat masa pandemi.

Pada penelitian ini penulis menggunakan 10 indikator pengukuran kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Mukarom dan Laksana (2018: 109) untuk mengkaji permasalahan terkait kualitas pelayanan Program Mobil Konseling Denpasar Ceria sebagai berikut.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

a. Fasilitas fisik

Program Mobil Konseling Denpasar Ceria hanya memiliki satu buah armada yang digunakan dalam pelayanan. Selain itu, fasilitas yang disediakan dalam pelayanan telah memadai terlihat dari disediakannya meja, kursi, maupun

pendingin ruangan serta berbagai peralatan lainnya untuk mendukung terlaksananya pelayanan konseling baik di dalam maupun luar mobil atau ruang terbuka. Perawatan fasilitas yang digunakan dalam layanan mobil konseling dilakukan secara berkala setiap bulannya. Pengecekan kondisi fasilitas dilakukan dengan pengisian bahan bakar, penggantian oli, pengecekan genset, dan lain sebagainya.

b. Sumber daya manusia

Petugas pelaksana teknis Mobil Konseling Denpasar Ceria berjumlah sepuluh orang yang terdiri dari tiga orang psikolog dan tujuh orang staf yang diantaranya juga merangkap menjadi konselor dan memberikan pelayanan konseling kepada masyarakat. Mayoritas petugas memiliki latar belakang pendidikan dari bidang psikologi. Pada setiap pelaksanaannya di lapangan terdapat pembagian jadwal kerja dengan jumlah petugas berkisar tiga hingga empat orang tergantung dengan situasi di lapangan. Terkait dengan penampilan, para petugas mobil konseling memiliki identitas berupa rompi berwarna oranye. Penampilan petugas dengan menggunakan rompi ini selain dapat mudah dikenali juga dinilai memiliki penampilan yang rapi oleh masyarakat.

2. *Reliable* (Kehandalan)

a. Pemilihan petugas

Pemilihan petugas pelaksana teknis pada layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria berdasarkan pada latar belakang pendidikan. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan kesesuaian bidang tugas dengan pengetahuan dan kemampuan

petugas untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik.

b. Pembagian tugas

Pembagian tugas pada para petugas bersifat fleksibel dan kondisional tergantung dengan situasi di lapangan. Belum terdapat pembagian tugas secara lebih jelas dan mendetail terkait tupoksi setiap orangnya dimana tidak terdapat petugas yang ditugaskan untuk merekap kritik dan saran dari masyarakat serta petugas yang mengurus akun sosial media Mobil Konseling Denpasar Ceria. Semua petugas melakukan tugasnya secara bersama-sama dan melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

c. Alur pelayanan

Program Mobil Konseling Denpasar Ceria telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman pelaksanaan layanan bagi petugas mobil konseling. Layanan ini juga telah memiliki alur pelayanan yang diterapkan dalam proses pelayanan. Sehubungan dengan adanya perubahan proses pelayanan yang dari jemput bola menjadi secara daring tidak berpengaruh pada alur pelayanan yang telah tersedia, hal yang membedakan hanya pada proses layanan dimana konselor tidak bertemu dengan klien secara langsung. Secara umum alur pelayanan yang dilakukan adalah dengan mengisi identitas klien di buku tamu lalu dilanjutkan dengan sesi konseling bersama konselor. Pada layanan secara daring, masyarakat dapat langsung menghubungi salah satu nomor konselor dan langsung memulai sesi konseling tanpa perlu mengisi identitas diri seperti pada layanan jemput bola.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Kesegeraan pelayanan

Petugas cukup cepat tanggap dalam melayani masyarakat, baik dalam pelayanan jemput bola maupun secara daring. Jumlah masyarakat yang sedang menggunakan layanan menjadi salah satu faktor penentu dari kecepatan petugas dalam menanggapi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Aspirasi masyarakat

Pada layanan secara jemput bola, masyarakat dapat memberikan tanggapannya terkait dengan layanan pada buku tamu yang tersedia. Pada layanan secara daring, masih belum terdapat kejelasan pengarahannya kemana masyarakat dapat menyampaikan tanggapannya. Perekapan hasil tanggapan masyarakat terhadap pelayanan dilaksanakan setiap satu atau tiga bulan sekali sebagai bahan evaluasi kegiatan.

4. *Competence* (Kompetensi)

Terdapat pelatihan dasar yang diikuti oleh petugas Mobil Konseling Denpasar Ceria untuk menunjang kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan tersebut dilaksanakan di awal terbentuknya tim, sebelum para petugas mulai menjalankan tugasnya. Pada pelaksanaannya di lapangan, kemampuan dari para petugas juga baik dengan mampu memberikan tanggapan kepada setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Para petugas pelayanan Mobil Konseling Denpasar Ceria telah

menerapkan sikap senyum, salam, sapa atau yang lebih dikenal dengan budaya 3S kepada masyarakat saat memberikan pelayanan. Hal tersebut juga membuat masyarakat merasa nyaman selama pelayanan berlangsung.

6. *Credibility* (Kredibilitas)

a. Kenyamanan pengguna layanan

Layanan konseling secara jemput bola dapat dilakukan di dalam atau luar mobil konseling tergantung permintaan dan kenyamanan klien. Layanan konseling secara daring yang dilaksanakan melalui pesan teks membuat masyarakat merasa lebih kesulitan dalam menyampaikan permasalahannya kepada konselor. Masyarakat menilai bahwa sesi konseling akan lebih nyaman apabila dilakukan secara tatap muka langsung.

b. Penyebarluasan informasi

Penyebaran informasi dari masyarakat yang pernah menggunakan layanan masih sedikit dikarenakan mereka merasa bahwa tidak ada orang di sekitarnya yang membutuhkan layanan tersebut, namun apabila ada yang membutuhkan informasi terkait layanan konseling mereka tetap bersedia untuk membagi informasi tersebut.

7. *Security* (Keamanan)

Para konselor terkhususnya psikolog memiliki kode etik yang mengatur terkait dengan kerahasiaan identitas kliennya mulai dari nama, permasalahan yang disampaikan bahkan dokumentasi diri seperti foto yang tidak menampakkan bagian wajah klien. Petugas pelayanan Mobil Konseling Denpasar Ceria

memastikan bahwa kerahasiaan klien terjamin.

8. Access (Akses)

a. Jadwal pelayanan

Jadwal pelayanan Mobil Konseling Denpasar Ceria adalah dua kali seminggu di akhir pekan atau pada acara *car free day*. Lokasi pelayanannya dilakukan melalui sistem jemput bola dengan berkeliling di seputaran Kota Denpasar, mendatangi pusat-pusat keramaian seperti pada acara *car free day* di Lapangan Lumintang, sekolah serta pada acara-acara kedinasan. Jadwal pelayanan yang semula jemput bola ke lapangan setiap dua kali seminggu berubah menjadi layanan secara daring yang dapat diakses setiap hari pada pukul 08.00 - 20.00 WITA sebagaimana yang tertera pada pamflet. Masyarakat merasa lebih mudah dalam menjangkau layanan mobil konseling karena pelayanan yang dilakukan dengan berkeliling.

b. Biaya

Layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria merupakan layanan gratis sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menggunakan layanan tersebut.

c. Informasi

Informasi terkait dengan Mobil Konseling Denpasar Ceria dapat diakses dari media sosial khususnya Instagram serta nomor narahubung (*call centre*) yang telah tercantum pada bagian mobil konseling. Masyarakat dapat menghubungi *call centre* Mobil Konseling Denpasar Ceria dengan nomor telepon (0361) 240518 atau (0361) 240519. Terkait dengan informasi jadwal pelayanan, masih sedikit masyarakat yang mengetahui jadwal

pelayanan terutama pada layanan jemput bola. Pada layanan secara jemput bola, masyarakat cenderung hanya mengetahui layanan tersebut karena melihat keberadaan Mobil Konseling Denpasar Ceria di acara *car free day* atau pada saat mobil konseling sedang melakukan layanan keliling. Hal tersebut menunjukkan bahwa belum banyak masyarakat yang mengetahui dimana mereka dapat memperoleh informasi terkait dengan layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria termasuk juga dengan jadwal pelayanannya.

9. Communication (Komunikasi)

a. Penjelasan layanan oleh petugas

Terdapat perbedaan sikap petugas dimana pada layanan jemput bola bertemu masyarakat secara langsung, petugas memberikan penjelasan terkait dengan prosedur layanan disediakan. Pada pelayanan daring, petugas tidak memberikan penjelasan prosedur atau semacamnya di awal sesi dan langsung masuk ke dalam tahap konseling.

b. Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas adalah dengan melakukan penyebaran brosur serta melalui media sosial khususnya Instagram pada akun @simelingceria. Sosialisasi dan publikasi layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria masih belum terlaksana dengan optimal. Pada sosialisasi secara daring menggunakan media sosial, masih belum konsistennya petugas untuk terus mempromosikan dan memperbarui informasi terkait dengan layanan. Meninjau pada akun Instagram @simelingceria

diketahui bahwa akun tersebut memiliki 116 pengikut dengan 36 unggahan dimana informasi terakhir diunggah pada tanggal 13 Mei 2020. Selain itu, peralihan layanan secara daring membuat peralihan fungsi pada armada layanan mobil konseling yaitu dengan tetap beroperasi keliling Kota Denpasar namun hanya berfokus pada kegiatan sosialisasi saja terkait penerapan protokol kesehatan serta peralihan layanan konseling secara daring.

10. *Understanding the Customer* (Memahami Pelanggan)

Layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria merupakan layanan yang terwujud melihat dari kebutuhan masyarakat terutama bagi mereka yang bingung harus berbagi cerita dengan siapa. Layanan tersebut dapat digunakan oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan konsultasi dengan mengakses layanan tersebut secara langsung ke lokasi pelayanan atau pada saat ini dapat diakses melalui aplikasi WhatsApp karena perubahan layanan mengingat kondisi pandemi yang dihadapi saat ini.

a. Lama pelayanan

Layanan konseling yang disediakan tidak memberikan batasan waktu kepada klien dalam melakukan sesi konsultasi. Sesi konseling dapat diakhiri ketika klien merasa telah cukup dengan sesi konseling tersebut atau dengan kesepakatan antara konselor dan klien. Pada umumnya sesi konseling dapat berjalan selama empat puluh lima menit, namun tidak menuntut kemungkinan lebih lama dari itu sebagaimana yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria

yang melakukan sesi konseling sekitar satu jam.

b. Hasil pelayanan

Masyarakat pada umumnya merasa lebih lega karena dapat berbagi cerita tentang permasalahannya dengan konselor, selain itu juga berbagai masukan yang diberikan oleh petugas juga dapat memberikan berbagai opsi penyelesaian masalah yang dihadapi. Tidak jarang setelah melakukan sesi konseling, masyarakat masih merasa belum puas dengan berbagai bentuk masukan yang dia terima sehingga tidak selalu dapat membuat masyarakat merasa menemukan jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi.

Analisis Hasil Temuan

Tersedianya layanan ini membuat masyarakat dapat lebih leluasa dan nyaman untuk menyampaikan permasalahannya tanpa takut permasalahannya dapat menimbulkan permasalahan lain yang lebih serius. Selain itu di tengah kondisi pandemi Covid 19 saat ini, layanan konseling juga dibutuhkan mengingat ada banyak masyarakat yang merasa tertekan karena terdampak pandemi seperti kehilangan pekerjaan dan lain sebagainya. Menyesuaikan dengan kondisi pandemi, masyarakat dapat mengakses layanan secara daring melalui *chat* WhatsApp sehingga lebih mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan.

Berdasarkan data pengguna layanan, jumlah pengguna layanan semakin menurun setiap tahunnya. Hal ini dapat

menunjukkan bahwa semakin sedikit masyarakat menggunakan layanan dan mengetahui informasi terkait layanan konseling tersebut. Hal tersebut dapat dikarenakan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas masih kurang optimal sehingga belum banyak yang mengetahui layanan tersebut.

Adapun hasil analisis dengan mengacu kepada sepuluh indikator pengukuran kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Mukarom dan Laksana (2018: 109) sebagai berikut.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

a. Fasilitas fisik

Fasilitas fisik yang disediakan telah memadai dan dalam kondisi baik. Ketersediaan fasilitas yang ada saat ini mempertimbangkan dari tingkat jumlah pengguna layanan sehingga dengan fasilitas yang ada telah memadai dan belum membutuhkan adanya penambahan fasilitas yang tersedia. Pada keberfungsian peralatan juga dapat berfungsi dengan baik karena rutin dilakukan perawatan untuk tetap menjaga kondisi dan keberfungsian setiap fasilitas yang diperlukan dalam pelayanan. Terutama pada armada mobil yang digunakan dalam pelayanan dilakukan pengecekan rutin seperti pengisian bahan bakar, penggantian oli, pengecekan genset, dan lain sebagainya.

b. Sumber daya manusia

Petugas yang berjumlah sepuluh orang untuk saat ini terbilang memadai mengingat layanan tersebut baru berjalan dua tahun dengan jumlah pengguna yang belum terlalu banyak sehingga setiap klien dapat

terlayani dengan baik. Para petugas memiliki latar belakang pendidikan yang beragam mulai dari SMA, fisioterapi, kebidanan, dan mayoritas dari psikologi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian bidang ilmu dengan tugas yang dijalankan oleh para petugas pelaksana teknis tersebut. Penampilan petugas yang rapi dengan rompi oranye sebagai identitas membuat masyarakat lebih mudah untuk mengenali petugas pelayanan.

2. *Reliable* (Kehandalan)

a. Pemilihan petugas

Para petugas terutama konselor dipilih dengan berdasarkan pada latar belakang pendidikannya. Para konselor sendiri merupakan seorang psikolog yang juga dibantu oleh lulusan sarjana psikologi yang sebelumnya telah mendapat pelatihan terlebih dahulu. Pemilihan petugas yang sesuai dengan bidangnya dapat mempermudah petugas dalam memahami tugasnya karena sesuai dengan bidang kemampuannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

b. Pembagian tugas

Pembagian tugas secara fleksibel mengikuti kebutuhan di lapangan bukan hal yang buruk, karena dengan ini petugas dapat saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila terdapat penentuan siapa yang bertugas untuk mengelola akun media sosial, tentu hal ini akan lebih baik. Petugas yang mengelola dapat berjumlah sekitar satu sampai dua orang sehingga dapat saling berkoordinasi untuk mengelola media sosial seperti mempromosikan

layanan melalui akun Instagram @simelingceria ataupun bekerja sama dengan akun-akun media sosial lainnya.

c. Alur pelayanan

Layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria telah memiliki Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman pelaksanaan pelayanannya. Petugas dapat memahami isi SOP dengan baik mengingat isi SOP tersebut masih berkaitan dengan kode etik psikologi yang juga perlu dipahami dan dijalankan oleh petugas dalam melakukan pelayanan konseling. Penerapan SOP di lapangan juga diterapkan melalui alur pelayanan yang tersedia. Pada layanan ini juga telah memiliki alur pelayanan konseling yang dapat diikuti oleh masyarakat. Alur pelayanan yang disediakan cukup sederhana dan tidak mempersulit masyarakat dalam menggunakan layanan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Kesegeraan pelayanan

Kesegeraan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat tanggap. Jumlah masyarakat yang menggunakan layanan menjadi faktor penentu dari kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut terutama terjadi pada layanan jemput bola. Pada layanan daring, selain dari jumlah klien juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti masalah koneksi jaringan internet, dan lain sebagainya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Aspirasi masyarakat

Pada aspirasi masyarakat telah terdapat buku tamu yang pada salah satu kolomnya dapat diisi dengan tanggapan

masyarakat terkait dengan layanan. Masyarakat dapat memberikan berbagai tanggapannya di sana, namun hal ini memiliki kekurangan dimana secara tidak langsung dapat membuat identitas masyarakat diketahui. Masyarakat tentu akan merasa lebih nyaman apabila dapat menyampaikan tanggapannya secara anonim. Pada layanan secara daring masih terdapat kendala dimana tidak terdapat informasi terkait dimana klien dapat menyampaikan tanggapannya terhadap layanan sehingga belum terdapat wadah untuk menampung aspirasi masyarakat dalam pelayanan daring.

4. *Competence* (Kompetensi)

Para konselor yang memberikan pelayanan konseling kepada masyarakat telah menerima pelatihan terlebih dahulu untuk memaksimalkan kemampuan dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelatihan ini telah tepat dilakukan, dan akan lebih baik jika pelatihan seperti ini dilakukan kembali apabila terdapat penambahan petugas kembali. Masyarakat sebagai pengguna layanan juga memberikan tanggapan positif terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Para petugas pelayanan telah menerapkan sikap sopan dan ramah kepada klien sehingga membuat klien merasa lebih nyaman dan merasa dihargai oleh petugas.

6. *Credibility* (Kredibilitas)

a. Kenyamanan pengguna layanan

Layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria pada awalnya merupakan layanan dengan sistem jemput bola dan klien dapat secara langsung bertemu dengan konselor untuk melakukan konseling. Menyesuaikan dengan kondisi pandemi Covid 19 membuat layanan dialihkan menjadi layanan secara daring melalui pesan WhatsApp sehingga klien tidak harus bertemu secara langsung dengan konselor untuk menghindari terjadinya kerumunan. Terkait dengan perubahan layanan, masyarakat tetap lebih menyukai layanan secara jemput bola.

Konseling dengan hanya melalui pesan teks WhatsApp dapat menghambat kelancaran sesi konseling. Hal tersebut karena konselor tidak dapat melihat langsung bagaimana mimik wajah dari klien saat sesi konseling. Sesi konseling seperti ini juga rentan terjadinya mispersepsi antara klien dan konselor terhadap permasalahan yang disampaikan. Perbedaan penangkapan makna dari kata-kata yang disampaikan melalui pesan teks dapat membuat perbedaan tanggapan yang diberikan, hal ini tentu dapat membuat hasil konseling tidak berjalan sesuai dengan harapan klien.

b. Penyebarluasan informasi

Penyebarluasan informasi dari masyarakat yang pernah menggunakan layanan kepada orang lain di sekitarnya masih kurang. Masyarakat tidak menyebarluaskan informasi tersebut karena mereka merasa bahwa orang-orang di sekitar mereka tidak ada yang memerlukan layanan tersebut. Para klien cenderung menyimpan informasi tersebut untuk diri

mereka sendiri. Meskipun begitu mereka bersedia membagi informasi tersebut apabila merasa ada yang membutuhkan atau bertanya kepada mereka terkait dengan layanan tersebut.

7. *Security* (Keamanan)

keamanan para klien Mobil Konseling Denpasar Ceria selalu dijaga oleh para petugas. Identitas klien tidak akan disebarluaskan dengan sembarangan, pada buku tamu juga klien tidak diwajibkan mengisi identitas aslinya. Permasalahan yang disampaikan oleh klien juga akan menjadi rahasia antara klien dengan konselor dan tidak boleh disebarluaskan. Selain itu juga dokumentasi yang dilakukan oleh petugas tidak menampakkan bagain wajah klien untuk tetap menjaga kerahasiaan identitasnya.

8. *Access* (Akses)

a. Jadwal pelayanan

Layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria diadakan secara jemput bola dengan jadwal pelayanan dua kali seminggu pada akhir pekan. Sistem pelayanan dengan lokasi yang berpindah-pindah dapat membuat masyarakat kebingungan sehingga perlu adanya penginformasian jadwal lokasi secara rutin. Pada layanan daring sendiri jadwal pelayanan telah tersedia pada pamflet sehingga masyarakat dapat menghubungi sesuai dengan waktu pelayanan.

b. Biaya

Pelaksanaan program ini berada dibawah dan dibiayai oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar. Masyarakat dapat menggunakan

layanan konseling ini kapan saja dan tanpa perlu mengeluarkan biaya. Hal ini dapat menjadi keunggulan, dimana pada umumnya apabila ingin menggunakan layanan konseling dengan psikolog terdapat biaya yang harus dikeluarkan. Masyarakat perlu mengingat kembali bahwa layanan ini hanya bersifat konseling umum sehingga hanya dapat memberikan masukan atau diagnosis awal saja, apabila permasalahan yang dihadapi membutuhkan penanganan lebih lanjut tentu masyarakat perlu menggunakan jasa psikolog profesional di luar dari layanan ini atau sesuai dengan rujukan dari konselor Mobil Konseling Denpasar Ceria.

c. Informasi

Petugas pelayanan telah menyediakan informasi yang dapat diakses melalui akun media sosial ataupun *call centre*. Kendala yang dihadapi adalah pada penyebaran informasi kepada masyarakat sehingga masih sedikit masyarakat yang mengetahui informasi dimana ketersediaan informasi tersebut belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Masyarakat masih belum mengetahui dimana mereka dapat mengakses informasi terkait dengan layanan mobil konseling seperti halnya mencari jadwal pelayanan.

9. *Communication* (Komunikasi)

a. Penjelasan layanan oleh petugas

Petugas umumnya memberikan penjelasan layanan kepada klien terkait dengan layanan. Hal ini membuat masyarakat dapat mengetahui gambaran awal terkait prosedur layanan sebelum menggunakan layanan sekaligus dapat menarik perhatian masyarakat untuk mau

mencoba layanan tersebut. Perbedaan sikap dialami oleh masyarakat pengguna layanan daring dimana tidak terdapat penjelasan oleh petugas. Masyarakat sendiri sebagai pengguna biasanya cukup jarang yang mau bertanya dan hanya menunggu informasi dari petugas. Apabila petugas tidak memberikan informasi terkait layanan, masyarakat juga cenderung memilih untuk diam saja dan hanya mengikuti arahan yang disampaikan oleh petugas. Hal ini tentu menjadi kelemahan dari layanan daring dimana masih terbatasnya komunikasi antara petugas dengan klien serta penyampaian informasi oleh petugas kepada klien.

b. Sosialisasi

Berbagai bentuk sosialisasi yang telah dilakukan oleh petugas dapat dikatakan belum berjalan optimal. Hal tersebut dikarenakan sosialisasi tidak dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan sehingga masyarakat masih kurang mengenal layanan ini. Masyarakat yang pernah menggunakan layanan umumnya hanya sekadar tahu atau pernah mendengar tentang layanan tersebut dan juga mendapat informasi dari orang lain karena sedang membutuhkan layanan tersebut. Sosialisasi yang dilakukan melalui akun Instagram juga masih belum terlaksana secara konsisten untuk terus mempromosikan layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria.

10. *Understanding the Customer* (Memahami Pelanggan)

Terciptanya Program Mobil Konseling Denpasar Ceria merupakan bentuk memahami kebutuhan masyarakat dengan

menyediakan wadah bagi masyarakat untuk dapat berbagi cerita apapun dan rahasianya tetap terjaga dengan baik.

a. Lama pelayanan

Pada umumnya layanan konseling dapat berjalan selama empat puluh lima menit atau lebih tergantung kebutuhan klien. Pada layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria sendiri tidak memberikan batasan waktu kepada klien. Apabila terdapat klien dengan permasalahan yang membutuhkan penanganan lebih lanjut maka akan dilakukan rujukan sesuai dengan kebutuhan klien.

b. Hasil pelayanan

Konselor akan menilai setiap permasalahan yang diceritakan oleh klien. Konselor dapat memberikan beberapa saran untuk membantu klien mempertimbangkan tindakan seperti apa yang sebaiknya klien ambil. Apabila permasalahan yang dihadapi oleh klien terlampau serius dan membutuhkan pendampingan lebih lanjut, maka dapat diberikan rujukan kepada lembaga terkait. Hal ini menjadi tindakan yang tepat supaya klien dapat tertangani dengan baik terkait dengan permasalahan yang dihadapi. Layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria ini juga diketahui bekerja sama dengan beberapa dinas sehingga apabila terdapat permasalahan yang membutuhkan bantuan dari dinas-dinas lain tentu dapat dilakukan.

Rekomendasi

1. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketersediaan wadah aspirasi telah terdapat pada pelaksanaan layanan secara jemput bola dimana masyarakat dapat

mengisi tanggapannya pada kolom pesan buku tamu. Pada layanan secara daring belum terdapat kejelasan terkait adanya wadah aspirasi sehingga masyarakat tidak dapat menyampaikan tanggapannya terkait dengan pelayanan konseling yang telah dia terima dari konselor. Pemberian tanggapan terhadap layanan baik itu kritik maupun saran tidak bersifat wajib sehingga masyarakat tidak harus memberikan tanggapannya, namun akan lebih baik jika masyarakat dapat difasilitasi untuk bisa menyampaikan hal tersebut sehingga dapat menjadi masukan terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu, pemberian tanggapan ini akan lebih baik lagi jika bersifat anonim sehingga masyarakat dapat dengan lebih leluasa untuk menyampaikan tanggapannya tanpa takut identitasnya diketahui.

2. *Credibility* (Kredibilitas)

Pelaksanaan layanan yang dilakukan melalui pesan teks membuat komunikasi antara masyarakat dengan konselor menjadi terbatas. Masyarakat kurang leluasa dalam menyampaikan permasalahannya serta konselor akan menjadi lebih terbatas dalam memberikan tanggapan karena percakapan dilakukan melalui tulisan. Sesi konseling tersebut dapat menyebabkan mispersepsi diantara kedua belah pihak karena adanya perbedaan pengertian dalam menanggapi pesan balasan yang disampaikan. Layanan secara daring melalui pesan teks ini tetap dapat dilakukan apabila klien merasa lebih nyaman dengan melalui pesan teks, namun akan lebih baik jika konselor dapat memberikan pilihan kepada klien. Klien

dapat memilih layanan konseling mana menurutnya lebih nyaman, melalui pesan teks, panggilan telepon biasa atau panggilan video. Selain itu apabila kondisi memungkinkan, konselor juga dapat membuat janji dengan klien untuk dapat melakukan sesi konseling secara langsung.

3. Access (Akses)

Layanan secara jemput bola mempermudah akses masyarakat untuk menggunakan layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria. Kekurangan dari layanan ini karena layanan dilakukan dengan berkeliling maka terdapat ketidakpastian lokasi pelayanan yang dapat membuat bingung masyarakat. Maka dari itu akan lebih baik apabila petugas membuat jadwal serta menentukan lokasi pelayanan dan secara rutin disebarluaskan setiap bulan atau setiap minggu akan memberikan pelayanan dimana saja dan sampai pukul berapa akan berada di sana. Informasi ini dapat disebarluaskan melalui media sosial atau ditempel pada badan mobil terkait dengan jadwal dan lokasi pelayanan pada setiap bulannya.

4. Communication (Komunikasi)

Petugas perlu untuk mengatur kembali jadwal sosialisasi melalui media sosial baik melalui akun @simelingceria ataupun melalui akun-akun media sosial lainnya. Hal ini bertujuan untuk dapat membuat masyarakat lebih mengenal dan mengetahui informasi terkait dengan layanan Mobil Konseling Denpasar Ceria.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah disampaikan mengenai Kualitas

Pelayanan Program Mobil Konseling Denpasar Ceria pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar masih belum berjalan maksimal dimana masih ditemui beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dilihat dari sepuluh indikator pengukuran kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Mukarom dan Laksana (2018: 109) dimana masih terdapat kendala seperti belum tersedianya wadah aspirasi masyarakat bagi pengguna layanan daring, kurang nyamannya penggunaan layanan melalui pesan WhatsApp, serta belum optimalnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amin, Fadillah (Ed.). 2016. *Antologi Administrasi Publik & Pembangunan: Festschrift untuk Sjamsiar Sjamsuddin*. Malang: UB Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hutahayan, John Fresly. 2019. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Masdar, S, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Mukarom, Z, dan Muhibudin W. Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nurharyoko, G. O, Ayodha Pramudita, RH Bambang B. Nugroho (Ed.). 2020.

Inovasi Birokrasi: Membuat Kerja Birokrat Lebih Bermakna. Cetakan Pertama. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.

Sellang, K, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Sleman: Deepublish Publisher.

Jurnal

Junior, Marten Prasetyo. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus* <https://www.radiopelitakasih.com/2019/04/24/denpasar-ceria-praktik-jemput-bola-ala-pemerintah-kota-denpasar/>. Diakses pada 13 September 2020.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/332/HK/2021 tentang Pembentukan Tim Teknis dan Tim Koordinasi Mobil Konseling Pemberdayaan Keluarga “Denpasar Ceria” Curhat dan Cerita Kita

Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*. Vol. 5. No. 3. Hal. 71-80. Diakses pada 25 November 2020.

Website/Artikel/Berita Online

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/progr-am>. Diakses pada 17 November 2020.

RPKFM. 2019. *Denpasar Ceria, Praktik Jemput Bola ala Pemerintah Kota Denpasar*. 9630 RPKFM Jakarta 24 April 2019.