

## Kualitas pelayanan balai kasih sayang pamardisiwi

Puspogati Mauliani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107099&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam memberikan pelayanan terapi & rehabilitasi kepada masyarakat, keberadaan Balai Kasih Sayang Pamardisiwi dihadapkan pada beberapa kendala klasik antara lain dana dan sumber daya manusia yang terbatas serta sarana dan prasarana yang dirasa kurang untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, sehingga yang terjadi adalah terjadinya gap (kesenjangan) antara pelayanan yang diharapkan dengan apa yang terjadi.

<br><br>

Berlandaskan pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berupa analisis kualitas pelayanan BKS Pamardi Siwi. Untuk mengetahui tingkat harapan dan persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan digunakan lima wujud kualitas pelayanan berdasarkan teori Zeithaml, et, al., (dalam Tjiptono, 2000 ; 70) yang terdiri atas bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

<br><br>

Penjelasan atas persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan menggunakan analisis deskriptif berdasarkan data kuantitatif dari para responden. Instrumen penelitian terdiri atas kuesioner kualitas pelayanan yang dipandang dari dua aspek, yaitu aspek persepsi responden tentang pelayanan yang telah diterimanya dan aspek harapan yang ditetapkan atas indikator wujud kualitas pelayanan yang sama. Kuesioner berisi 22 item yang disebarkan kepada residen BKS Pamardi Siwi selaku responden penelitian sebanyak 70 orang. Hasil uji validitas Product Moment: terhadap item-item kuesioner tersebut dinyatakan valid seluruhnya. Selanjutnya berdasarkan hasil uji reliabilitas Alpha Cronbach diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,9690. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kuesioner kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini telah valid dan reliabel.

<br><br>

Berdasarkan hasil penilaian persepsi responden terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan terlihat bahwa masing-masing aspek kualitas pelayanan dinilai telah baik dengan skor rata-rata 3,78. Untuk hasil penilaian harapan responden terhadap aspek-aspek atau tingkat kepentingan kualitas pelayanan menunjukkan skor rata-rata 3,87, artinya masing-masing aspek kualitas pelayanan dipandang penting.

<br><br>

Untuk mengukur tanggapan terhadap tingkat kepuasan responden digunakan pengukuran kualitas jasa (Tjiptono, 1998 : 100), yaitu :  $\text{Skor Kualitas Jasa} = \text{Skor Persepsi (perceived)} - \text{Skor harapan (expected)}$ . Ketentuannya yaitu bila nilai gap atau kesenjangan lebih besar dari nilai -0,5 maka penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi adalah ideal atau melampaui tingkat kepuasan Rata-rata dari hasil total skor persepsi yang diperoleh adalah sebesar 3,78 dan rata-rata hasil skor total harapan yang diperoleh adalah sebesar 3,81 maka skor dan kualitas jasa adalah -0,09. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di BKS Pamardi Siwi - BNN.

<br><br>

Nilai uji statistik untuk persepsi terhadap pelayanan rehabilitasi sosial yang diterima adalah  $F = 2,262 < \text{nilai kritis } F_{0,05;db 431} = 2,96$ . Artinya rata-rata kelima dimensi service quality dalam memenuhi kualitas pelayanan pelanggan adalah sama atau tidak ada perbedaan yang signifikan. Untuk tingkat harapan pelanggan terhadap pelayanan rehabilitasi sosial menunjukkan nilai uji statistik  $F = 2,488 < \text{nilai kritis } F_{0,05;dl,4,; } = 2,96$  Berarti bahwa antara mean atau rata-rata dari kelima dimensi service quality dalam memenuhi harapan pelanggan akan pelayanan adalah semua sama atau tidak; ada perbedaan yang signifikan. Sedangkan nilai uji statistik untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rehabilitasi sosial menunjukkan  $F = 2,341 < \text{nilai kritis } F_{0,05;dl,4,; } = 2,96$ , maka Artinya, antara rata-rata dari kelima dimensi service quality dalam memenuhi kepuasan pelanggan adalah semua sama atau tidak ada perbedaan yang signifikan.

<br><br>

Pengujian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di BKS Pamardi Siwi, dilakukan dengan uji korelasi Rank Spearman dengan menggunakan program SPSS versi 11 for windows untuk mengukur keeratan hubungan antara persepsi dan harapan dari kualitas pelayanan. Dari hasil analisis data tersebut diperoleh nilai  $r_s = 0,586$  dengan signifikansi ( $p$ ) = 0,000. Koefisien tersebut menunjukkan adanya hubungan searah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan batasan koefisien korelasi ( $r_s$ ) (Sidney Siegel, 1996: 250) maka derajat korelasi yang ada tergolong korelasi yang sedang (moderate correlation).