

Pengelolaan balai kasih sayang pamardisiwi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus unit pelayanan terapi dan rehabilitasi, Badan Narkotika Nasional, di Jakarta) = Management of 'Balai Kasih Sayang Pamardisiwi' in order to enhance service quality (case study of therapy and rehabilitation service unit, National Narcotics Agency, in Jakarta)

Ediani Rahardjanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109821&lokasi=lokal>

Abstrak

Balai Kasih Sayang (BKS) Pamardisiwi adalah Unit Pelayanan Terapi dan Rehabilitasi (T&R), Pusat Laboratorium Terapi dan Rehabilitasi (PusLab T&R), Badan Narkotika Nasional (BNN), yang menyelenggarakan pelayanan bagi korban penyalahgunaan narkoba. Sebagai lembaga pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik, BKS Pamardisiwi memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan institusi publik. Pelayanan yang demikian membutuhkan strategi yang digerakkan oleh misi yang lebih berorientasi kepada pelanggan, yaitu masyarakat pengguna jasa layanan terapi dan rehabilitasi. Selama ini BKS Pamardisiwi belum menerapkan strategi yang berorientasi kepada pelanggan, yang dapat dilihat dari belum adanya data base pelanggan yang lengkap dan tersusun dengan baik, belum adanya informasi tentang alur pelayanan yang mudah diketahui pelanggan, belum terdistribusinya beban pekerjaan secara optimal, serta sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas yang belum memadai untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan BKS Pamardisiwi ditinjau dari persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian juga dimaksudkan untuk mengetahui prosedur pelayanan dan pengelolaan BKS Pamardisiwi, serta menganalisa kesenjangan yang terjadi di dalam dan di luar organisasi, berdasarkan indikator kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan Metode Servqual, yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan pada persepsi dan harapan pelanggan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu (1) tangibles, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, (5) empathy, sesuai teori kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh Zeithaml (1990). Penelitian ini merupakan studi kasus pada BKS Pamardisiwi, dan proses pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Februari 2005 sampai dengan April 2005. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling. Sumber data adalah responden yang terdiri dari pelanggan dan pegawai BKS Pamardisiwi. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Metode pengambilan data dilakukan dengan observasi, wawancara, pengisian kuesioner, serta penelusuran dokumen dan kepustakaan. Analisis data dilakukan dengan menghitung distribusi frekuensi skor persepsi, harapan, serta skor servqual dan tingkat kepuasan yang dicapai pelanggan, kemudian melakukan analisis deskriptif kualitatif terhadap hasil pengamatan dan wawancara sesuai subyek yang diteliti. Metode Anova digunakan untuk mengetahui adanya perbedaan distribusi skor servqual pada tiap dimensi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan BKS Pamardisiwi, yang meliputi seluruh dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kesenjangan tersebut juga berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BKS Pamardisiwi selama ini belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Sementara itu hasil uji anova menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan pada penilaian pelanggan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan.

Hasil analisis data tentang kesenjangan internal menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi penyebab terbesar kesenjangan di dalam organisasi adalah kurangnya orientasi riset pasar, pernyataan tujuan yang kurang spesifik, kurangnya kemampuan petugas untuk mengontrol situasi yang tidak diduga, serta kurangnya komunikasi horizontal.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini disarankan agar BKS Pamardisiwi melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bersifat menyeluruh mencakup kelima dimensi kualitas pelayanan. Secara terinci upaya tersebut meliputi peningkatan program terapi dan rehabilitasi, melakukan kerjasama dengan lembaga ketrampilan, meningkatkan kompetensi pegawai, peningkatan sarana, perbaikan prosedur pelayanan, melakukan riset pelanggan, peningkatan sistem pengawasan, dan perbaikan sistem koordinasi dan komunikasi di dalam organisasi.

<hr><i>Balai Kasih Sayang (BKS) Pamardisiwi is the Therapy and Rehabilitation Service Unit (T&R), Therapy Laboratory Center and Rehabilitation (PusLab T&R), National Narcotics Board (BNN), that provides services for drugs abuser. As the government agency that provides public service, 'BKS Pamardisiwi' has responsibility to provide qualified service in the form of public institution accountability. Such service requires strategy motivated by customer-oriented mission, namely community who are the therapy and rehabilitation service user. So far BKS Pamardisiwi has not applied its customer oriented mission, as it is shown that they still do not have complete data base and it is not well arranged, they still do not have information about service line that is easily known by customer, load of work has been equally distributed, and the related worker has not been fully equipped with appropriate attitude, skill and knowledge to asset conforming to the customer's expectation and needs.

The purpose of this research is to specify quality of BKS Pamardi Siwi service based on customer's perception and expectation against the service. The research is also aiming to identify service procedure and BKS Parnardisiwi management, and analyze the gap between the internal and external part of organization pursuant to service quality indicator.

This particular research is applying Servqual Method, namely a method to measure the service quality based on customer's perception and expectations on 5 service quality dimensions namely (1) tangibles, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, (5) empathy, conforming to service quality theory developed by Zeithaml (1990). This kind of research is the case study in BKS Pamardisiwi and the process of data collecting has been implemented in February 2005 till April 2005. Sample is taken based on accidental sampling method. Data resources is the respondent comprising customer and employee of BKS Pamardisiwi. Data collected comprising primary and secondary data. Data collecting method is applied

through observation, interview, questioner, and studying on documents and literature. Data analyzes is made by calculating perception score frequency distribution, expectation, and servqual score and satisfaction level achieved by customers, then qualitative descriptive analyses is made against the result of observation and interview in complying with the researched subject. Anova Method is used to identity the difference of servqual score distribution in each dimension of service quality.

Research result shows that there are still gaps between customer's expectation and customer's perception against BKS Pamardisiwi service performance that involves all dimension of service quality currently provided by physical appearance dimension, reliability, responsive, security and empathy. Such gap also means that service quality that currently provided by BKS Pamardisiwi is still not in complying with customer's expectation. Meanwhile, anova test result shows that there is no significant difference in customer's assessment against such five dimension of service quality.

Data analyses result on internal gap show that factors that highly contributed to the organization gap is the lack of market research orientation, less specific target statement, worker is not well equipped to control unexpected situation, and lack of horizontal communications.

Based on the result obtained from this research, it is recommended that BKS Pamardisiwi shall improve their integrated service quality that comprise therapy program and rehabilitation, maintain partnership with vocational agency, enhance worker competency, develop facilities and Service procedure, conduct customer research, boost the control system, and coordination system improvement and communication in organization.</i>