

Analisis tingkat kepentingan dan penilaian kinerja pemberdayaan ekonomi keluarga para akseptor KB terhadap ketahanan keluarga (studi kasus kelompok usaha peningkatan pendapatan keluarga sejahtera (UPPKS) di Jakarta Timur) = Importance and performance assesment analysis of acceptor kb families economic empowerment to family resilience (case study the family welfare of income improvement effort group (UPPKS) in East Jakarta)

Yuniar Rachmayanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20414460&lokasi=lokal>

Abstrak

Keberhasilan kualitas layanan pada anggota kelompok UPPKS, tentunya tidak terlepas dari upaya layanan jasa yang diberikan oleh pemerintah melalui BKKBN dan fasilitas jasa yang menyertai pelayanan tersebut. Penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana kualitas layanan jasa BPMPKB DKI Jakarta khususnya di Jakarta Timur dilihat dari sisi para anggota kelompok UPPKS sebagai pelanggan dengan menggunakan atribut-atribut yang melekat pada lima dimensi kualitas layanan jasa, antara lain berwujud (tangible), keandalan (reliability), kesigapan (responsiveness), kepastian (assurance), dan keempatian (emphaty). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja program pemberdayaan ekonomi keluarga melalui kelompok UPPKS dalam mendukung ketahanan keluarga. Penelitian menggunakan metode kuantitatif evaluatif.

Hasil penelitiannya adalah bahwa para anggota Kelompok UPPKS masih mempersepsikan layanan jasa yang diberikan BPMPKB DKI Jakarta cukup baik dan belum memuaskan karena masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan, dimana harapan para anggota kelompok UPPKS lebih tinggi dari kenyataan yang diterimanya. Skor gap per dimensi : berwujud (tangible) -0.69, keandalan (reliability) -0,81, kesigapan (responsiveness) -0.72, kepastian (assurance) -0.44, dan keempatian (emphaty) -0.61. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan bagi BKKBN khususnya BPMPKB DKI Jakarta dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi pembangunan keluarga di masa yang akan datang.

.....

The success of service quality to members of the group UPPKS, of course, is inseparable from the efforts of services provided by the government through the BKKBN and also the service facilities that accompany it. This research is used to see how the service quality of BPMPKB DKI Jakarta, especially in East Jakarta from the group members UPPKS as a customer by using the attributes attached to the five dimensions of service quality, among other : tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this study is to know importance and performance levels analysis program of economic empowerment families through UPPKS group in support of family resilience. The research uses descriptive quantitative method of analysis.

The results of the study is that the members of UPPKS still perceive the services quality given by BPMPKB DKI Jakarta is good enough and has not been satisfactory because of the persistence of the gap between expectations and reality, in which members UPPKS expectations higher than reality. The gap score per dimension : tangible -0.69, reliability -0,81, responsiveness -0.72, assurance -0.44, and emphaty -0.61.

Results of this study are expected to be used as one input for BKKBN, especially BPMPKB DKI Jakarta in efforts to improve the service quality for family development in the future.