

Kualitas Pelayanan Pengaduan Masalah TKI melalui Media Sosial Facebook pada BNP2TKI = Service Quality of Complaints through Social Media Facebook on BNP2TKI

Nurul Chairunnisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20491761&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengaduan permasalahan TKI melalui media sosial Facebook di BNP2TKI. Layanan pengaduan melalui media sosial Facebook merupakan salah satu layanan publik yang diberikan oleh BNP2TKI. Facebook adalah salah satu media sosial yang digunakan untuk mengajukan pengaduan di Crisis Center. Crisis Center dibentuk dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan yang lebih cepat, murah dan lebih baik. Banyaknya pengaduan yang masuk memicu BNP2TKI untuk memperhatikan kualitas layanan yang menjadi faktor penting bagi penyedia layanan. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985: 47) mengemukakan sepuluh dimensi untuk mengukur kualitas layanan, yang kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi bukti fisik (Tjiptono dan Chandra, 2004: 133). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada 79 pelapor melalui media sosial Facebook pada tahun 2018, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui observasi yang dilakukan di Facebook BNP2TKI dan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pengaduan melalui media sosial Facebook di BNP2TKI belum memenuhi harapan pelapor. Serta tingkat ekspektasi yang lebih tinggi dari tingkat kinerja pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service for complaints about TKI problems through social media Facebook at BNP2TKI. Complaint service through social media Facebook is one of the public services provided by BNP2TKI. Facebook is one of the social media used to file complaints at the Crisis Center. The Crisis Center was formed using information and communication technology to provide a faster, cheaper and better service. The large number of complaints that have come in has prompted BNP2TKI to pay attention to service quality which is an important factor for service providers. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985: 47) suggest ten dimensions to measure service quality, which are then simplified into five dimensions. The five dimensions are the dimension of reliability, the dimension of responsiveness, the dimension of assurance, the dimension of empathy, and the dimension of physical evidence (Tjiptono and Chandra, 2004: 133). This study uses a quantitative approach with quantitative and qualitative data collection techniques. Quantitative data was obtained through a questionnaire given to 79 reporters via Facebook social media in 2018, while qualitative data was obtained through observations made on Facebook BNP2TKI and in-depth interviews. The result of this research is that the quality of complaint services through social media Facebook at BNP2TKI has not met the expectations of the reporter. As well as the level of expectation that is higher than the level of service performance.