

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu korban penyalahgunaan narkoba di Panti Sosial Pamardi Putra Khusnul Khotimah Jakarta

Yunis Farida O.T., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109338&lokasi=lokal>

Abstrak

Panti Sosial Pamardi Putra Khusnul Khotimah Jakarta (PSPP Khusnul Khotimah) merupakan salah satu panti sosial yang ditunjuk oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) sebagai tempat pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu (One Stop Centre). Keberhasilan PSPP Khusnul Khotimah dalam melaksanakan program terapi dan rehabilitasi terpadu ditentukan oleh kepuasan para klien (residen/orang yang mengikuti program terapi dan rehabilitasi) dalam menjalani program khususnya rehabilitasi sosial dalam upaya mengubah perilaku sosial akibat ketergantungan narkoba. Permasalahan kepuasan para klien yang merupakan indikator variabel yang secara implisit mengandung makna kepuasan pengguna jasa, maka dapat dijabarkan dalam penelitian ini dari dimensi pelayanan yang implisit didalamnya yaitu variabel tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang merupakan kualitas pelayanan (Service Quality) menurut Servqual (Zeithami, Valerie A et.al; 1990).

Hasil pengungkapan permasalahan kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu bagi korban penyalahgunaan narkoba di PSPP Khusnul Khotimah Jakarta dengan menggunakan analisis faktor sehingga diperoleh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu di PSPP Khusnul Khotimah Jakarta dengan tingkat kepuasan rata-rata masih di bawah 100% yaitu sebesar 91,32 %, yang berarti juga bahwa klien masih belum merasa puas. Adapun tingkat kepuasan klien menurut (1) dimensi tangibility dengan persentase tingkat kepuasannya sebesar 82,70%; (2) dimensi responsiveness dengan persentase tingkat kepuasannya sebesar 81,51%; (3) dimensi reliability dengan persentase tingkat kepuasannya sebesar 86,42%; (4) dimensi assurance dengan persentase tingkat kepuasannya sebesar 87,79%; dan (5) dimensi empathy dengan persentase tingkat kepuasannya sebesar 80,55%. Adapun faktor yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu di PSPP Khusnul Khotimah Jakarta meliputi faktor Jaminan Petugas, faktor Keandalan Petugas, faktor Fisik, faktor Sikap Tanggap dan Perhatian Petugas.

Faktor yang sangat dominan mempengaruhi pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu di PSPP Khusnul Khotimah adalah faktor jaminan petugas yang meliputi rasa aman dan bebas kekerasan dalam pelayanan, keterampilan dan kerampuan petugas dalam pelayanan dan membantu mengatasi masalah klien serta pengetahuan petugas dalam menangani klien.

Dengan demikian upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu di PSPP Khusnul Khotimah dititikberatkan pada peningkatan kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan, yang dilakukan melalui pendidikan formal, maupun pendidikan dan latihan teknis. Kemudian meningkatkan ketrampilan petugas melalui pembinaan, magang dan studi banding serta mengadakan pertemuan koodinasi antar petugas dalam pemecahan masalah klien. Hingga mengikutsertakan petugas dalam pelaksanaan tugas

pokok dan fungsi PSPP Khusnul Khotimah kepada petugas dengan pengarahan dan pembinaan melalui pertemuan rutin, mingguan dan bulanan. Dengan demikian upaya tersebut perlu di dukung dengan peningkatan secara terpadu dan menyeluruh serta komprehensif guna meningkatkan pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu di PSPP Khusnul Khotimah.

PSPP Khusnul Khotimah representing one of the social residential which showed by BNN as therapy service place and rehabilitate inwroughtly (One Stop Centre). Efficacy of PSPP Khusnul Khotimah in executing therapy program and rehabilitate inwrought determined by satisfaction all client (residen I one who follow therapy program and rehabilitate) in experiencing program specially rehabilitate social in the effort altering social behavior of effect depended narkoba. Problems of Satisfaction all client representing variable indicator which implicitly contain meaning satisfaction [of] service user, hence can be formulated in this research from service dimension which is implisit in it that is tangibility variable, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, representing the quality of service (Service Quality) according to Servqual (Zeithami, Valerie A, et. al; '1990).

Result of problems expression of is quality of therapy service and rehabilitate inwrought to victim abuse of drugs in PSPP Khusnul Khotimah Jakarta by using factor analysis is so that obtained by factor influencing the quality of therapy service and rehabilitate inwrought in PSPP Khusnul Khotimah Jakarta with storey, level satisfaction of mean still below/under 100% that is equal to 91,32 %, connoting that client still not yet lick lips. As for storey;level satisfaction of client according to (1) tangibility dimension with percentage mount its satisfaction equal to 82,70%; (2) responsiveness dimension with percentage mount its satisfaction equal to 81,51%; (3) reliability dimension with percentage mount its satisfaction equal to 86,42%; (4) assurance dimension with percentage mount its satisfaction equal to 87,79%; and (5) empathy dimension with percentage mount its satisfaction equal to 80,55%. As for factor very having an effect on to therapy service and rehabilitate paddy in PSPP Khusnul Khotimah Jakarta cover Guarantee Officer factor, Mainstay Officer factor, Physical factor, Attitude factor Listen carefully and Attention of Officer.

Very dominant factor influence therapy service and rehabilitate inwrought in PSPP Khusnul Khotimah is officer guarantee factor covering security and is free of hardness in service, and skill ability of officer in service and assist to overcome the problem of client and also knowledge of officer in handling client

Thereby strive to overcome problems of therapy service and rehabilitate inwrought in PSPP Khusnul Khotimah at ability of HRH in giving service, which is through formal education, and also technical practice and education. Later; Then improve skilled of officer through construction, study and magang compare and also perform a meeting of coordination between officer in client trouble-shooting. Till involve officer in fundamental duty execution and PSPP Khusnul Khotimah function to officer with construction and guidance through routine meeting, weekly and monthly. Thereby the effort requires to in supporting with improvement inwroughtly and totally comprehensive to and also utilizes to improve therapy service and rehabilitate inwrought in PSPP Khusnul Khotimah.