

Persepsi pelayanan rehabilitasi sosial balai kasih sayang Pamardi Siwi Badan Narkotika Nasional = Perception on social rehabilitation services at Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi National Narcotics Board

Yanuar Sadewa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109775&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Rehabilitasi Sosial Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi dengan menggunakan konsep Service Quality selain itu juga menganalisis pelaksanaan yang telah dicapai oleh Rehabilitasi Sosial Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi. Di samping itu ingin diketahui tingkat pelaksanaan pelayanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan serta ingin mengetahui penilaian Pegawai Rehabilitasi Sosial Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi terhadap aspek kualitas pelayanan menurut model 7s McKinsey.

Pada penelitian ini metode penilaian yang digunakan adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data yang terkumpul dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 12.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pelaksanaan pelayanan Rehabilitasi Sosial. Dalam rangka menyiapkan diri menghadapi tuntutan stakeholder-nya, Rehabilitasi Sosial Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi dengan segenap sumber daya yang dimiliki memandang Shared Vision and Values, Strategy, Structure, System, Staff, Skill and Style sebagai aspek-aspek penting dalam kualitas pelayanan sesuai dengan pendapat McKinsey dalam model 7"S-nya.

Hasil penelitian ini secara teoritis bermanfaat bagi berbagai pihak di Rehabilitasi Sosial BKS Pamardi Siwi BNN untuk dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian lanjutan, akan tetapi dalam cangkupan analisis yang lebih luas dan komprehensif. Secara praktis diharapkan menjadi masukan bagi Rehabilitasi Sosial BKS Pamardi Siwi BNN dalam menyusun strategi pengambilan keputusan yang tepat mengenai kualitas pelayanan dan kinerjanya dengan memperhatikan dimensi dan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh Stakeholdernya.

<i>The objective of this research is to determine the Customer Perception on the implemented services at Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi, National Narcotics Board. Aside from that, researcher will determine the level of service implementation towards the five dimension of service quality and the judgement of the employees of Social Rehabilitation department of Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi towards the aspects of service quality according to the 7s McKinsey Model.

The method used in this research is descriptive and data gathered is primary and secondary data. The primary data gathered is through questionnaire and in-depth interview. While secondary data is gathered through library reading and documentation. Analysis of data gathered is through SPSS version 12.

In regards to face the demand of the stakeholder, Social Rehabilitation department of Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi with all its resources has a vision towards Shared Vision and Values, Strategy, Structure, System, Staff, Skill and Style as important aspects in delivering service quality according to the 7s McKinsey framework.

Theoretically this research result is useful to various personnel involved in Social Rehabilitation department of Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi. Through this research it is hoped that the result is of reference for further broader and comprehensive research. Practically, this research is an input to the Social Rehabilitation department of Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi in formulating decisive strategies on service quality and performance by considering the dimensions and aspects of service quality which is of importance to the stakeholders.</i>