

# Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba di BKS Pamardi Siwi = Employee competency influence on therapy service quality and rehabilitation of victim of narcotics abuse in BKS Pamardi Siwi

Sri Bardiyati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=115926&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik terapi dan rehabilitasi penyalahguna narkoba maka kemampuan pegawai dituntut semakin kompeten. Kemampuan pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pada mutu pelayanan yang diberikan. Bertitik tolak dari hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba di Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi.

Pada penelitian ini indikator kompetensi mengacu pada pendapat kompetensi generik pekerja dari Spencer yang menyatakan sebagai karakter sikap dan perilaku atau kemampuan pekerja yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan kontekstual yang dijabarkan dalam tiga variabel kompetensi yaitu kompetensi intelektual, kompetensi emosional, dan kompetensi sosial. Sedangkan kualitas pelayanan mengacu dari Parasuraman yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty).

Dalam penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan secara survai dengan menggunakan kuesioner sebagai data primer, data sekunder dan observasi. Data primer (kuesioner kompetensi pegawai) disebarkan kepada 69 orang pegawai dan kuesioner kualitas pelayanan kepada 69 orang residen di BKS Pamardi Siwi (sensus). Data sekunder meliputi dokumen kepegawaian yang diperoleh di BKS Pamardi Siwi. Skoring kuesioner menggunakan skala Likert.

Sebelum analisis, terlebih dahulu instrument diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas menggunakan teknik construct validity dengan rumus Product Moment dari Pearson. Dimana setiap butir pernyataan dapat dikatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Karena semua item untuk ke dua variabel telah valid, sehingga untuk pengujian reliabilitas semua item diikutsertakan. Pengujian reliabilitas menggunakan reLiabilitas Alpha Cronbach.

Selanjutnya setelah semua item dinyatakan valid dan reliabel, maka dilanjutkan analisis data. Analisis pertama dilakukan dengan menganalisis distribusi frekuensi dari masing-masing variabel dengan cara menghitung frekuensi dan prosentasi variabel secara manual berdasarkan tabulasi matriks data, Dari hasil distribusi frekuensi variabel kompetensi pegawai berdasarkan persepsi yang dirasakan oleh para pegawai relatif mendukung, dengan hampir setengah dari responden menyatakan sering dengan skor tinggi, serta seperempat lebih pegawai menyatakan selalu dengan merespon sangat tinggi untuk melakukan kemampuannya guna pelaksanaan tugas. Keadaan ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai BKS

Pamardi Siwi berkontribusi tinggi dalam pemenuhan kualitas pelayanan terhadap para residen. Sedangkan distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan berdasarkan persepsi yang dirasakan oleh para residen relatif kurang mendukung, hal ini terlihat dari tidak adanya responden yang merespon skor sangat tinggi dan hampir setengah responden lebih banyak merespon skor sedang. Keadaan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh residen masih belum maksimal.

Tentang ada tidaknya hubungan dan besarnya pengaruh diperoleh melalui analisis korelasi dengan metode koefisien korelasi Product Moment dari Pearson dan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar  $+ 0.703$ . Ini berarti arah korelasi positif atau makin tinggi kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besar korelasi tersebut apabila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi berarti kompetensi pegawai berhubungan kuat terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 49,5 % yang menunjukkan bahwa variabilitas dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi pegawai, sedangkan variabilitas selebihnya tidak dapat diterangkan oleh kompetensi pegawai. Di mana dari masing-masing kompetensi pegawai tersebut memberikan sumbangan efektif yang bervariasi terhadap kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba di BKS Pamardi Siwi. Oleh karena itu disatu sisi peningkatan kompetensi pegawai perlu dilaksanakan terhadap seluruh bidang tugas pelayanan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba di BKS Pamardi Siwi serta pengembangan faktor lain yang akan dapat meningkatkan mutu dari pelayanan BKS Pamardi Siwi.

In the efforts to conduct public service therapy and rehabilitation of narcotics abuser, employees are expected to improve their competence. The employees' competence is one of the factors that influences service quality. In consideration of the above, the writer is interested in conducting research on the influence of the employees' competence on the therapy service and rehabilitation of narcotics abusers at the Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi.

In this research, competence indicator refers to the Spencer's worker generic competence stating the attitude character and behavior or relatively stable worker capability when facing a situation at work arising out of synergy, character, personal concept, internal motivation and contextual knowledge capacity described in three variables of competence namely intellectual competence, emotional competence and social competence. Whereas service quality according to Parasuraman consisting of 5 (five) dimensions namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

In this quantitative descriptive research, technique of data collection is conducted through survey by using questionnaire as primary data, secondary data and observation. Primary data (questionnaire of employee competency) is distributed to 69 employees and questionnaire of service quality to 69 residents at Pamardi Siwi (census). Secondary data consists of document obtained at BKS Pamardi Siwi. Questionnaire scoring uses Likert scale. Prior to analyses, instrument is tested on its validity and reliability. Validity test uses Product Moment of Pearson. Because all items of both variables are valid, the reliability test is applied on all items. Reliability test is conducted by using Alpha Cronbach. Next step is, when all the items are declared valid and reliable, it is then followed by data analyses. A first analysis is conducted by analyzing frequency distribution of each of variables and by manually computing frequency and percentage of variable by using data matrix tabulation. Based on the perception the employees felt, the result of the employees competence

variable frequency distribution appeared to provide a relative support where almost half of the respondents stated to be frequent with high score, and more than one-fourth of the employees always give extremely high response to perform their task. This situation shows that competency of BKS Pamardi Siwi's employees provides high contribution to fulfill the service quality of residents. Whereas service quality variable frequency distribution in term of perception felt by the residents provides a relatively less support as shown by the absence of respondent who gave an extremely high score and almost half of the respondents gave average score. The condition shows that service quality felt by the resident is not maximal yet.

The absence of relation and the grade of influence received through correlation analysis by method of correlation coefficient of Product Moment of Pearson and linier regression. The result of research shows that there is a relation between employee competence and service quality by +0,703. It means a direction of positive correlations or the higher the employee competence, the better service quality the inclination shows. If the grade of the correlation is consulted with the con-elation coefficient inter-performance, it means the employee competence has a close relation to service quality.

Whereas the grade of employee competence influence on service quality by 49,5% showing that variability in service quality can be explained by employee competence, and the remaining variability cannot be explained by employee competence where each of said employee competence provides varied effective contribution on therapy service quality and rehabilitation of narcotic abusers at BKS Pamardi Siwi.

Therefore the improvement of employee competence needs to be carried out on all areas of duties in providing rehabilitation service for narcotic abuser at BKS Parmadi Siwi and improvement of other factor to improve BKS Parmadi Siwi's service quality.</i>