

Persepsi tentang aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba di balai kasih Pamardi Siswi

Swerys Deviasi Pidjath, supervisor

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20463350&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sebagai sebuah pusat terapi dan rehabilitasi milik Badan Narkotika Nasional, yang merupakan focal point terhadap pencegahan, pemberantasan peredaran dan penyalahgunaan narkoba (P4GN), Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi (BKSPS) dituntut agar dapat terus memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemerintah pada umumnya serta masyarakat pada khususnya. Karena itulah, penulis tertarik untuk meneliti Persepsi tentang Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan lewat 7s McKinsey framework (strategy, structure, system, staff, skiff, style dan shared value) terhadap kualitas pelayanan menurut Service Quality (Zeithami, Valerie, et al, 1990) dengan dimensi pelayanan yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy di BKSPS.

Penelitian ini melihat hubungan yang terjadi antara aspek-aspek organisasi tersebut terhadap kualitas pelayanan melalui korelasi. Uji empiris terhadap data penelitian dilakukan dengan perhitungan statistik menggunakan program SPSS (Statistical Product for Service Solution) versi 12. 0. Besarnya koefisien hubungan antara Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar +0.752, yang artinya, Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan berhubungan kuat terhadap kualitas pelayanan. Nilai F test sebesar 81,871 dengan taraf signifikansi sebesar 0.000 menunjukkan bahwa variabel Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa dari 56,5% pengaruh Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, masing-masing faktor memberikan sumbangan efektif terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut: aspek staff memberikan sumbangan sebesar 29,6%; aspek shared value memberikan sumbangan sebesar 10,2%; aspek sistem memberikan sumbangan sebesar 7,8%; aspek skill memberikan sumbangan sebesar 6,8%; aspek strategy memberikan sumbangan sebesar 2,3%; aspek style memberikan sumbangan sebesar 1,7%; aspek structure memberikan sumbangan sebesar -1,8%.

Aspek staf paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba, maka kualitas pelayanan yang baik dapat diberikan oleh penyedia jasa pelayanan kepada para pengguna jasanya bila penyedia jasa pelayanan tersebut memiliki sumber daya manusia yang baik.

Dengan demikian, untuk melaksanakan pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu bagi korban penyalahgunaan narkoba, BKSPS perlu melakukan peningkatan kualitas SDM secara berkesinambungan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan teknis, peningkatan ketrampilan lewat magang pada panti-panti rehabilitasi dan mengadakan studi banding ke pusat-pusat rehabilitasi di luar negeri. Melakukan penelitian yang dikembangkan berdasarkan permasalahan tentang pelayanan terapi dan rehabilitasi terpadu, agar memacu perkembangan tempat pelayanan terapi dan rehabilitasi yang lebih komprehensif dalam menangani korban penyalahgunaan narkoba. Pimpinan juga harus segera membuat sebuah pola penilaian/daftar penilaian prestasi pegawai bagi para staf yang kemudian bisa dijadikan dasar dalam pemberian insentif bagi para staf secara adil dan proporsional dan pada akhirnya lebih memacu staf untuk memberikan pelayanan terbaik kepada klien BKSPS.

</br>