Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Persepsi pengguna jasa (klien) terhadap kualitas pelayanan panti sosial Bina Remaja Taruna Jaya Tebet

Sri Utami, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=81129&lokasi=lokal

---

Abstrak

Upaya penanganan masalah kesejahteraan sosial merupakan tugas pokok dan fungsi Dinas Bintal dan Kesos Propinsi DKI Jakarta. Salah satu tugas pokoknya adalah menampung dan menyantuni warga yang berada di panti-panti sosial bagi warga yang tergolong terlantar dan tidak potensial. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, maka populasi PMKS di DKI Jakarta semakin meningkat. Hal ini menyebabkan panti-panti sosial kelebihan beban (over loaded), akibatnya mutu pelayanan belum seperti yang diharapkan. Jenis layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan pada Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya Tebet.

Permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah:
Bagaimana persepsi pengguna jasa (Klien) terhadap kualitas pelayanan Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya Tebet ?

Dengan mengacu kepada pokok permasalahan di atas disusunlah tujuan penelitian sebagai berikut :
Menjelaskan persepsi pengguna jasa (klien) terhadap kualitas pelayanan PSBR Taruna Jaya Tebet.

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh klien yang tinggal di dalam Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya Tebet sejumlah 115 orang. Untuk mengukur sejauh mana kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna jasa, maka digunakan variabel sesuai dengan dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1990) yaitu tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy.

Penelitian menggunakan metode deskriptif dan evaluasi dengan hasil temuan sebagai berikut :

Hasil penjumlahan tingkat Persepsi dari keseluruhan dimensi adalah sebesar 5525 sedangkan hasil penjumlahan tingkat harapan adalah sebesar 7757. Dari angka tersebut maka kesenjangan antara persepsi dan harapan adalah -2232 yang artinya bahwa tingkat persepsi belum memuaskan seperti yang diharapkan.

Hal tersebut disebabkan oleh faktor internal dan ekstemal. Faktor-faktor internal meliputi : rendahnya mutu sumber daya manusia, lemahnya manajemen, pengorganisasian dan kepemimpinan. Sedangkan faktor-faktor eksternal, diantaranya ; kebijakan pimpinan yang lebih banyak memberikan perhatian pada unsur staf, pemberian anggaran yang relatif terbatas, pembagian tugas dan tanggungjawab yang tumpang tindih dan tidak jelas, dan belum adanya tolok ukur baku untuk mengukur kinerja dinas, sehingga sulit diketahui tingkat efisiensi dan efektifitasnya.

Berdasarkan temuan-temuan dan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis menyarankan agar lebih memperhatikan dan memahami keinginan pelanggan yang membutuhkan layanan, dalam hal ini pelayanan di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jay a Tebet, Membangun kualitas layanan bukan hanya tugas individu, atau bagian tertentu dalam organisasi, tapi tugas semua individu dari organisasi yang pada gilirannya menuntut pembenahan organisasi. Kualitas merupakan sesuatu yang relatif, kompleks dan senantiasa berkembang, sehingga upaya-upaya untuk mengembangkan, mengimplementasikan dan mengendalikannya secara berhasil perlu dilakukan terus menerus, kontekstual, menyeluruh dan terpadu. <hr><i>An effort to cope with social welfare issues has become the main tasks and functions of Service Office of Mental Guidance and Social Welfare, the special province of Jakarta. One of its main tasks is to accommodate and donate the residence of social center or those who are classified as homeless and impotence. Along with the increased population in the special province of Jakarta, their number has also increased. This has caused the available social centers overloaded resulting in poor service quality. The type of services referred to in this research is the services of Taruna Jaya youth social center, Tebet.

The issues that are going to be analyzed in this research are:
How are the perceptions of the customers towards the service quality of Taruna Jaya youth social center, Tebet?

By referring to the above matters, the objective of this research is as follows: clarifying the customers' perceptions towards the service quality of Taruna Jaya youth social center, Tebet.

The respondents in this research are all customers staying in Taruna Jaya youth social center, Tebet which amount to 115 people. To measure the gap between the perceptions and the expectations of the customers, the variable of SERVQUAL stated by Zeithmal, Parasuraman and Berry (1990), that is, tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy is used.

The research uses descriptive and evaluative methods with the following results:
The calculation result of the perception level from all dimensions amounts to 5525 as for the calculation of the result of expectation level amounts to 7757. From these figures the gap between perception and expectation is 2232, which means that the perception level is not yet satisfactory as expected.

This is caused by internal and external factors. The former includes poor human resource quality, weak management, organization and leadership. As for the latter, among others, the management-policy-tends to pay more attention to the staff; the budget is relatively limited; there are overlapping and unclear tasks and responsibilities and the absence of standard parameter to measure service performance makes it difficult to identify the level of efficiency and effectiveness.

Based on the findings and the results obtained in this research the writer suggests that it is necessary to pay more attention to and to understand what the customers wants in the service provision in Taruna Jaya youth social center, Tebet. To build service quality is not only the task of an individual or certain departments in an organization, but it is the task of all individuals in the organization, which, in turn, requires institutional development. The quality is something that is relative, complex and always developed in nature. Therefore,

an effort to develop, implement and control in a successful manner needs to be continuously, contextually, wholly and integrated made.</i>