



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

**PERSEPSI TENTANG ASPEK-ASPEK ORGANISASI YANG
BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN TERAPI DAN
REHABILITASI KORBAN PENYALAHGUNAAN NARKOBA
DI BALAI KASIH PAMARDI SIWI**

T E S I S

DIAJUKAN OLEH
AMRITA DEVI
NPM : 6903400043

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar
Magister Sains (M.Si) Dalam Administrasi Kebijakan Pelayanan Publik

Depok,
Juli, 2005

**UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POST GRADUATE PROGRAMME**

AMRITA DEVI
NPM : 6903400043

ABSTRACT

PERCEPTION ON VARIOUS ORGANIZATIONAL ASPECTS IN RELATION TO THE SERVICE QUALITY ON TREATMENT AND REHABILITATION SERVICES FOR DRUG ABUSERS IN BALAI KASIH SAYANG PAMARDI SIWI
Thesis details xv,137pages, Bibliography 43 reference books, 5 journals, 3 Laws, 3 websites(1980-2004)

Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi (BKSPS) is currently facing a big challenge to provide excellent services for drug abusers, which is continuously increasing in Indonesia. It is indeed very interesting for the writer to do a research on the Perception On Various Organizational Aspects In Relation To The Service Quality On Treatment And Rehabilitation Services Of Drug Abusers In Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi through 7s McKinsey's framework (i.e. Strategy, Structure, System, Staff, Skill, Style and Shared value) towards the Service Quality itself through Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

Empirical test towards research results have been done through SPSS version 12.0. The co-efficient magnitude of perception on various organizational aspects in relation to service quality towards service quality itself is + 0,752, indicating that these aspects influence the service quality strongly. It has also been indicated that these aspects affect service quality by 56,5%. The contributions made by each aspects towards service quality are as follow: staff contributes 29,6%; shared value contributes 10,2%; 7,8% is contributed by system; skills contributing 6,8% ; followed by strategy (2,3%), style (1,7%) and lastly, structure at -1,8%.

The research results show that the most dominating aspects affecting quality of treatment and rehabilitation services for drug abusers is the staff factor. Therefore, excellent services can only be delivered by service provider to service recipient with proficient human resources.

In order to deliver integrated treatment and rehabilitation services to drug abusers, BKSPS is require to continuously and consistently increase the human resources capabilities through formal education, technical trainings, enhance skills through apprenticeship at various rehabilitation centers, benchmarking to various rehabilitation centers overseas. BKSPS also needs to develop researches on integrated T&R services to stimulate a more comprehensive T&R approaches. The managers of BKSPS immediately need to develop a staff evaluation system, in order to determine the appropriate incentives and hence, stimulate staff to provide excellent services to the client of BKSPS.

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

AMRITA DEVI
NPM : 6903400043

ABSTRAK

PERSEPSI TENTANG ASPEK-ASPEK ORGANISASI YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN TERAPI DAN REHABILITASI KORBAN PENYALAHGUNAAN NARKOBA DI BALAI KASIH SAYANG PAMARDI SIWI
Rincian Isi Tesis : xv, 137 halaman. Bibliografi : 43 buku, 5 artikel, 3 peraturan perundang-undangan, 3 website (1980-2004)

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, skill, style dan shared value)* terhadap kualitas pelayanan menurut *Service Quality* (Zeithaml, 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.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan tesis ini. Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Jurusan Kekhususan Administrasi & Kebijakan Publik Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Melihat permasalahan penyalahgunaan narkoba yang semakin meningkat terutama di kalangan generasi muda, penulis tertarik untuk mengkaji pelayanan terapi dan rehabilitasi bagi korban penyalahgunaan narkoba dengan judul tesis "Persepsi tentang Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Terapi dan Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Narkoba di Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi" agar dapat memenuhi tuntutan klien dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas agar klien dapat menyelesaikan program terapi dan rehabilitasi di Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi (BKSPS) sehingga dapat diwujudkan *"Drug free, crime free, healthy life and productive"*.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan petugas terapi dan rehabilitasi terhadap kualitas pelayanan yang diterima residen pada Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi dan menjelaskan sumbangan masing-masing aspek organisasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penulis ingin mengkaji lebih dalam Aspek-aspek organisasi

yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga pimpinan BKSPS dapat melakukan upaya-upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan di BKSPS agar dapat memenuhi tuntutan klien dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas agar klien dapat menyelesaikan program terapi dan rehabilitasi di BKSPS sehingga dapat diwujudkan "*Drug free, crime free, healthy life and productive*".

Penyelesaian penulisan tesis ini telah melalui perjalanan waktu yang cukup panjang dengan mengarahkan segenap waktu, tenaga dan kemampuan penulis secara maksimal. Namun dalam penyelesaian tesis ini penulis tidak dapat bekerja sendiri melainkan dibantu oleh banyak pihak yang telah memberikan dukungan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, Ketua Program Pascasarjana Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia,
2. Drs. H. M. Riduansyah M.Si sebagai pembimbing penyusunan tesis,
3. Tim Penguji Tesis,
4. Segenap pengajar Departemen Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Indonesia,
5. Pimpinan Pelaksana Harian Badan Narkotika Nasional,
6. Pimpinan dan seluruh staf Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi atas kesempatan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis,
7. Kepala Pusat dan seluruh staf Pusat Laboratorium atas dukungan yang diberikan kepada penulis,

8. Rekan-rekan angkatan Badan Narkotika Nasional (BNN) program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi atas kebersamaannya,
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta, suami tersayang serta anak-anakku atas dukungan materiil maupun moril.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dengan pengetahuan dan kemampuan yang terbatas, sudah barang tentu terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Untuk itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis hargai demi kesempurnaannya.

Akhir kata, dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan permintaan maaf yang sebesar-besarnya apabila penulisan tesis ini jauh dari sempurna. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, pelayanan terapi dan rehabilitasi Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi dan pembaca.

Jakarta, Juli 2005

PENULIS

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian.....	9
 BAB II KERANGKA TEORI	 11
A. Pengertian Pelayanan.....	11
B. Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.....	19
C. Kualitas Pelayanan.....	25
D. Kerangka Pemikiran.....	36
 BAB III METODE PENELITIAN	 39
A. Jenis Penelitian	39
B. Populasi dan Sampling	39
C. Teknik Pengumpulan Data	40
D. Variabel dan Instrumen	40
E. Skala pengukuran	43
F. Teknik Analisis Data.....	44
 BAB IV GAMBARAN UMUM BALAI KASIH SAYANG PAMARDI SIWI	 49
A. Sejarah Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi.....	49
B. Visi dan Misi	50
C. Tugas Pokok dan Fungsi BKSPS.....	51
D. Sumber Daya Manusia	52
E. Klien BKSPS.....	53
F. Alur Pelayanan BKSPS Pelayanan	54
G. Indikator Keberhasilan Program.....	61

BAB V	ANALISIS PERSEPSI TENTANG ASPEK-ASPEK ORGANISASI YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN	63
A.	Karakteristik Responden	63
1.	Data Pegawai	63
2.	Data Klien	67
B.	Hasil Pengujian Instrumen	72
1.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan	73
2.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	74
3.	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	76
a.	Distribusi Frekuensi Variabel Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan	76
b.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	106
4.	Analisis Pengaruh Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan	125
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	131
A.	Kesimpulan	131
B.	Saran	133
	DAFTAR PUSTAKA	134
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

		Keterangan
1.	Daftar Pertanyaan (Kuesioner).....	Lamp A
2.	Validitas item Skala Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan	Lamp B
3.	Validitas item Skala Kualitas Pelayanan	Lamp C
4.	Reliabilitas Alpha Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan	Lamp D
5.	Reliabilitas Alpha Kualitas Pelayanan	Lamp E
6.	Statistik Item : Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan.....	Lamp F
7.	Statistik item : Kualitas Pelayanan.....	Lamp G
8.	Tabel Pengaruh Hubungan antara Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dengan Kualitas Pelayanan	Lamp H
9.	Diagram Pencer Hubungan antara Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dengan Kualitas Pelayanan	Lamp I
10.	Tabel Uji Statistik Variabel Aspek-aspek organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan	Lamp J
11.	Tabel Uji Statistik Variabel Kualitas Pelayanan	Lamp K
12.	Sumbangan Masing-masing Aspek Organisasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kualitas Pelayanan	Lamp L

**Laporan lengkap tersedia
di Perpustakaan BNN**