

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI SOSIAL DENGAN PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DI KOTA SURAKARTA

(Studi Pada Organisasi Sosial Yang Memberikan Pelayanan
Kesejahteraan Sosial)

Oleh : Isti Widiastuti, Yusmilarso, Wahyu Pujoyono

ABSTRACT

This article is about the result of a research on the evaluation of service quality of social organizations in Surakarta City by implementing servqual method, with an aim of knowing service quality index of these organizations seen from a gap between perception and expectation of service receivers, and the important dimensions of service quality for service receivers. This research employed descriptive design through survey and qualitative approaches, with 40 service receivers and 10 management personnel as respondents, taken by random sampling from 7 social organizations in Surakarta. Data was collected through triangulations approach with questionnaires, interview and observation, and then analyzed quantitatively by using servqual instrument and importance-performance matrix. The result shows that the gap between perception and expectation was relatively good, but was not good in empathy dimension. The relatively important decisive dimension of service quality for service receivers was assurance dimension. Therefore the service quality of social organization in Surakarta City should be enhanced by implementing all attributes lie at quadrant A of service receivers' interest.

Keywords : service quality, social organization, servqual

A. PENDAHULUAN

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 dan Nomor 25 Tahun 1999 sejak bergulirnya gerakan reformasi, memberi makna terjadinya pergeseran tanggung jawab urusan pemerintahan dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah khususnya daerah kabupaten/kota. Hal ini secara otomatis akan membawa perubahan struktur pemerintahan sampai ke tingkat

paling bawah. Implementasinya ke dua undang-undang tersebut memberikan peluang sangat besar kepada masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif diseluruh bidang kehidupan (Dwidjowijoto, 2000:81). Kondisi dimaksud memberikan arti bahwa Pemerintah Daerah diberikan kesempatan seluas-luasnya guna mengelola pemerintahan dan urusan rumah tangganya sendiri, dengan cara memanfaatkan segala sumber

dan potensi yang ada di lingkungannya.

Mencermati berkembangnya paradigma pembangunan yang lebih mengedepankan masyarakat, organisasi sosial sebagai wahana partisipasi masyarakat yang secara fungsional dibina oleh Dinas Kesejahteraan Sosial mempunyai peranan penting dalam menanggulangi permasalahan kesejahteraan sosial, yaitu sebagai pusat pelayanan kesejahteraan sosial dan pusat pengembangan kader bangsa. Secara operasional pelayanan yang diberikan berorientasi pada kegiatan rehabilitasi sosial, resosialisasi, dan pembinaan lanjut yang diarahkan ke peningkatan kualitas kehidupan penerima pelayanan melalui bimbingan mental, bimbingan sosial, bimbingan pemecahan masalah, dan bimbingan keterampilan kerja sesuai dengan bakat dan minat penerima pelayanan serta sumber dan potensi kesejahteraan sosial lingkungan (Dorkas, 1992:29-30). Menyadari akan kondisi permasalahan kesejahteraan sosial penerima pelayanan merupakan dampak dari berbagai sebab, maka dalam pemecahannya diperlukan penanganan yang sungguh-sungguh dan seksama secara berkelanjutan dengan melibatkan tenaga ahli dari berbagai bidang profesi yang diperlukan yang tergabung dalam tim rehabilitasi sosial.

Sebagai infra struktur kesejahteraan sosial, organisasi sosial dalam melaksanakan fungsinya

dihadapkan pada kompetisi yang ketat, guna menjamin kemudahan pengurus dalam menggali sumber daya kesejahteraan sosial lingkungan. Untuk itu agar tetap unggul dalam persaingan dan terjaganya hubungan baik yang berkesinambungan dengan para *stakeholder*, organisasi sosial harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan tingkat kepentingan penerima pelayanan.

Menghadapi era kompetisi global akan terjadi kecenderungan proses pengembangan pelayanan yang lebih baik, lebih canggih, dan lebih berkualitas dengan biaya termurah. Situasi ini mengharuskan masalah kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian serius para pimpinan organisasi sosial dalam menjalankan strateginya. Karena diyakini bahwa penyediaan pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan agar organisasi sosial dapat bertahan hidup dan meningkatkan sumber kesejahteraan sosial (Ratnaningdiah, 2000:10). Oleh sebab itu apabila semua penyedia jasa pelayanan kesejahteraan sosial dapat memaksimalkan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasinya, maka hal ini diperkirakan akan memberikan jaminan bagi kesinambungan pelayanan organisasi sosial di masa yang akan datang.

Suatu jasa dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi standar yang

diharapkan, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka dipersepsikan kurang berkualitas (Tjiptono, 2001:58). Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam menilai harapan penerima pelayanan secara konsisten.

Ditinjau dari sudut pandang penerima pelayanan ada beberapa kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan, namun dari kriteria yang ada yang paling sering digunakan dalam penilaian jasa pelayanan adalah kriteria hasil kajian Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang mencakup 5 (lima) dimensi pokok. Hal ini antara lain dikarenakan karakteristik yang terdapat pada dimensi tersebut tidak memberi kesan saling tumpang tindih, mudah dipahami dan merupakan ukuran yang diinginkan penerima pelayanan dalam menilai kualitas jasa pelayanan (Yamit, 2002:1). Adapun ke lima dimensi penentu kualitas pelayanan dimaksud adalah (1) peralatan, fasilitas fisik, penampilan petugas, dan sarana komunikasi (*tangibles*); (2) kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan secara tepat dan akurat (*reliability*); (3) kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*); (4) keamanan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya (*assurance*); dan (5) kepedulian petugas

dalam memberikan pelayanan (Zeithaml, et.al, 1990:26).

Mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Salah satu cara untuk mengukur indeks kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml dan kawan-kawan adalah metode *servqual* (Irawan, 2002:129). Metode ini dimaksudkan untuk menilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi penerima pelayanan serta tingkat kepentingan penerima pelayanan terhadap setiap dimensi pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) melalui skala multi item. Dengan mengetahui tingkat perbedaan antara harapan dan persepsi penerima pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa, dapat diinterpretasikan bahwa penerima pelayanan tersebut puas atau tidak dengan pelayanan yang diterima.

Secara empiris puas atau tidaknya penerima pelayanan organisasi sosial di kota Surakarta, antara lain terlihat dari loyal dan tidaknya penerima pelayanan di beberapa organisasi sosial wilayah setempat terhadap kinerja organisasinya. Bagi penerima pelayanan yang harapannya relatif terpenuhi, mereka kelihatan bersemangat dan berperan aktif dalam setiap kegiatan pelayanan. Namun bagi penerima pelayanan yang merasa kurang

tersentuh harapannya, mereka tampak acuh tak acuh dan kurang bersemangat terhadap pelayanan yang diberikan. Tantangan untuk memiliki strategi pelayanan yang memfokuskan pada dimensi kualitas akan mendorong organisasi sosial memperbaiki kinerja organisasinya secara terus menerus sehingga memungkinkan meningkatnya sumber daya lingkungan dan loyalitas penerima pelayanan terhadap organisasi sosial.

Organisasi sosial sebagai penyedia jasa pelayanan nirlaba dalam meningkatkan eksistensinya dituntut pelayanan prima bagi penerima pelayanan. Salah satu wujud nyata komitmen organisasi sosial yang perlu dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan penerima pelayanan adalah melakukan evaluasi secara periodik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selama ini diperkirakan organisasi sosial dalam menyelenggarakan pelayanan belum memiliki kriteria yang jelas yang bisa dipergunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang dihasilkan serta kurang siap dalam menghadapi perubahan yang syarat dengan perbaikan sehingga *output* yang dihasilkan kurang efektif.

Untuk mengantisipasi kelemahan tersebut dan menjamin kesinambungan program pelayanan organisasi sosial, melalui penelitian akan dikaji penerapan metode *servqual* dengan tujuan : 1) Mengetahui kualitas pelayanan organisasi

sosial di kota Surakarta ditinjau dari; a) Kesenjangan antara persepsi dan harapan penerima pelayanan, b) Dimensi kualitas pelayanan yang relatif penting bagi penerima pelayanan, 2) Merumuskan konsep prioritas perbaikan program dan strategi peningkatan kualitas pelayanan organisasi sosial yang relatif tepat.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan desain deskriptif dengan pendekatan survai dan kualitatif, dengan tujuan menggambarkan kondisi pelayanan organisasi sosial di kota Surakarta. Penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, namun untuk mengkaji informasi dan data yang relevan dengan fokus penelitian, sebagai dasar rancangan perbaikan program pelayanan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan organisasi sosial di wilayah penelitian.

Materi yang digunakan dalam penelitian adalah dimensi penentu kualitas pelayanan organisasi sosial ditinjau dari sudut pandang penerima pelayanan, dengan indikator : 1) *Tangibles* (penampilan fisik) : pemilikan peralatan, fasilitas pelayanan, penampilan pengurus, dan pengaturan sarana komunikasi; 2) *Reliability* (keandalan) : ketepatan janji pengurus, simpati pengurus terhadap kesulitan penerima pelayanan, keandalan pengurus, konsistensi pemberian pelayanan, dan ketelitian administrasi pelayanan; 3) *Responsiveness*

(daya tanggap) : ketanggapan pengurus dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, kecepatan pelayanan, kesediaan dalam membantu penerima pelayanan, dan kesediaan dalam melayani dengan segera; 4) *Assurance* (jaminan) : sikap pengurus terhadap penerima pelayanan, penguasaan pekerjaan, kredibilitas pengurus, dan keamanan penerima pelayanan; 5) *Empathy* (empati) : pemahaman pengurus terhadap kebutuhan penerima pelayanan, perhatian pengurus terhadap semua penerima pelayanan, perhatian pengurus secara individu, perhatian pengurus terhadap kepentingan penerima pelayanan, dan kesesuaian penyediaan waktu pelayanan dengan kebutuhan penerima pelayanan.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian bersifat kuantitatif dan kualitatif yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diambil langsung dari organisasi sosial wilayah penelitian dan *stakeholder* terkait melalui pendekatan triangulasi, dengan menggunakan kuesioner untuk para penerima pelayanan dan peneliti yang berperan selaku pewawancara dan pengamat pelaksanaan pelayanan organisasi sosial dengan fokus kajian : kualitas pelayanan organisasi sosial ditinjau dari : 1) Kesenjangan antara persepsi dan harapan penerima pelayanan; 2) Dimensi kualitas pelayanan yang relatif penting bagi penerima pelayanan.

Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil kajian kepustakaan dan penelitian sebelumnya serta dokumen pelayanan dari organisasi sosial maupun instansi terkait yang relevan dengan topik penelitian.

Populasi yang dijadikan subyek dalam penelitian adalah 68 penerima pelayanan di 7 organisasi sosial wilayah kota Surakarta, yang memiliki karakteristik sebagai berikut : 1) Memperoleh pelayanan sistem panti minimal 5 (lima) tahun; 2) Sehat jasmani dan rohani; 3) Mengalami keterlantaran pendidikan dan pemeliharaan; 4) Berusia 21 tahun ke atas.

Mengingat akan keterbatasan yang ada, dalam penelitian ini digunakan sampel dengan teknik random sampling. Sampling yang diambil mendekati seluruh populasi yang ada yaitu sebanyak 40 responden penerima pelayanan ($\pm 60\%$ dari anggota populasi) di 7 organisasi sosial wilayah kota Surakarta. Disamping responden penerima pelayanan, untuk kelengkapan analisis dan mengecek ulang data yang bersumber dari penerima pelayanan, dalam penelitian ini digunakan pula responden lain yang memahami situasi dan kondisi latar penelitian, yaitu pengurus organisasi sosial dan *stakeholder* terkait sebanyak 10 responden. Untuk jelasnya responden yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Responden

No.	Organisasi/Instansi Sosial	Sumber Data		Jumlah
		Penerima Pelayanan	Pengurus Organisasi Sosial /Stakeholder	
1.	Yayasan Pembinaan Anak-anak Nakal Bhina Putera	8	1	9
2.	Yayasan Prayuwana	4	1	5
3.	Panti Asuhan Keluarga Yatim Muhammadiyah	6	1	7
4.	Panti Asuhan Yatim Puteri	5	1	6
5.	Aisyiyah	8	1	9
6.	Yayasan Al Kahfi	5	1	6
7.	Yayasan Sosial Muslim	4	1	5
8.	Yayasan Nur Hidayah		3	3
	Instansi Sosial/Koordinator Kegiatan Kesejahteraan Sosial			
	Jumlah	40	10	50

Sumber : Data Penelitian

Sesuai dengan data yang terkumpul, teknik yang dipergunakan untuk menganalisis data penelitian adalah teknik analisis kuantitatif yang dilengkapi dengan analisis kualitatif. Teknik analisis kuantitatif digunakan untuk mengukur data yang bersumber dari penerima pelayanan dengan berpedoman pada *servqual instrument* dan *importance-performance matrix*. Sedangkan teknik analisis kualitatif digunakan terhadap data yang diperoleh dari wawancara dan observasi guna melengkapi pemahaman analisis kuantitatif. Untuk mengantisipasi kecenderungan harapan penerima pelayanan yang relatif tinggi, dalam menganalisis data kuantitatif diupayakan menggunakan *zone of tolerance*. Skala yang dipergunakan untuk mengukur data penelitian adalah : 1) *Rating scale* untuk data yang

bersumber dari penerima pelayanan dengan interval jawaban 1-5, dengan pertimbangan guna memudahkan responden dalam memberikan penilaian, mengingat keterbatasan pendidikan yang dimiliki. Skala dimaksud meliputi; a) Skor 5 : bila pelayanan dinilai sangat memuaskan/sangat penting, b) Skor 4 : bila pelayanan dinilai memuaskan/penting, c) Skor 3 : bila pelayanan dinilai agak memuaskan/agak penting, d) Skor 2 : bila pelayanan dinilai tidak memuaskan/tidak penting, e) Skor 1 : bila pelayanan dinilai sangat tidak memuaskan/sangat tidak penting, dan 2) Skala nominal untuk data kualitatif dengan mengkategorikan dan menghitung frekuensi jawaban responden serta hasil catatan lapangan yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Guna mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel, sebelum instrumen dipergunakan dalam pengumpulan data terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya dengan analisis item, untuk pengujian validitas instrumen dan untuk pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik korelasi *Pearson Moment* dan teknik belah dua dari *Spearman Brown*.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian diawali dengan uji validitas dan reliabilitas kuesioner kepada 22 orang anggota populasi (di luar anggota sampel penelitian), baik yang berkenaan dengan pernyataan persepsi maupun harapan penerima pelayanan, guna memudahkan pengelolaan penggunaan instrumen serta terjaminnya data penelitian yang valid dan reliabel. Kuesioner terdiri atas 22 butir (atribut/item) dengan interval jawaban 1-5 untuk setiap butir. Dari hasil uji yang dilakukan menunjukkan

koefisien korelasi setiap skor butir dengan skor total pada instrumen persepsi dan harapan penerima pelayanan adalah di atas 0,3; sehingga semua butir item yang tertuang pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk hasil uji reliabilitas instrumen diperoleh indeks reliabilitas sebesar 0,794 dan 0,498 untuk pernyataan persepsi dan harapan penerima pelayanan. Dengan demikian alat ukur yang dipergunakan dalam pengumpulan data penelitian valid dan reliabel.

Berkaitan dengan pelaksanaan pengumpulan data berikut disajikan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Persepsi dan harapan penerima pelayanan

Dari 40 responden penerima pelayanan yang diteliti dapat diketahui tingkat kesenjangan yang terjadi antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan dan kualitas pelayanan yang diharapkan penerima pelayanan sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Tingkat Kesenjangan antara Kualitas Pelayanan yang Dipersepsikan dan Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Penerima Pelayanan

Atribut Nomor	Persepsi Penerima Pelayanan	Harapan Penerima Pelayanan	Kesenjangan
1.	3,425	4,2	-0,775
2.	3	4,325	-1,325
3.	3,525	4,2	-0,675
4.	2,75	4,2	-1,45
5.	3,1	4,3	-1,2
6.	3,325	4,125	-0,8
7.	3,375	4,3	-0,925
8.	3,275	4,35	-1,075
9.	3,3	4,075	-0,775
10.	3,35	4,2	-0,85
11.	2,825	3,925	-1,1
12.	3,3	4,225	-0,925

13.	3,075	4,175	-1,1
14.	3,475	4,225	-0,75
15.	3,4	4,525	-1,125
16.	3,625	4,45	-0,825
17.	3,45	4,575	-1,125
18.	3,225	4,275	-1,05
19.	3,15	4,125	-0,975
20.	2,9	4,35	-1,45
21.	3,225	4,475	-1,25
22.	3,175	4,2	-1,025

Sumber : Data primer, 2003 (diolah).

Dari tampilan data seperti yang tercantum pada tabel 2 menunjukkan bahwa antara harapan penerima pelayanan dan kenyataan pelayanan yang mereka terima, terdapat kesenjangan atau perbedaan yang relatif besar yaitu minus 1,025. Hal ini memberikan arti apabila organisasi sosial dalam melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial kurang memahani dan mengetahui apa yang diinginkan oleh penerima pelayanan, sehingga kenyataan pelayanan yang diterima relatif masih jauh dari harapan dan kurang memuaskan. Penilaian tersebut sejalan dengan pernyataan 80% responden pengurus organisasi

sosial dan *stakeholder* yang menunjukkan bahwa kepuasan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan masih relatif kurang.

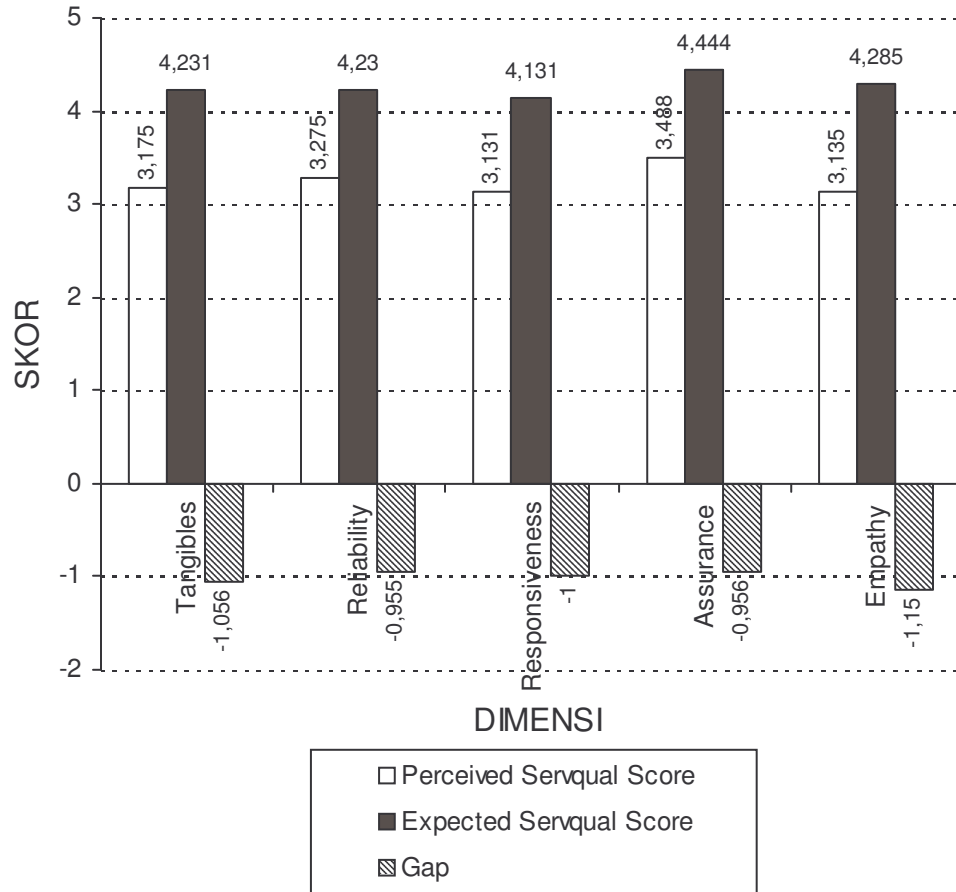
Menyadari akan keberadaan dimensi kualitas yang banyak berpengaruh terhadap persepsi dan harapan penerima pelayanan, untuk mengenali lebih jauh kesenjangan pelayanan yang terjadi pada setiap dimensi penentu kualitas pelayanan, melalui tabel dan grafik berikut ini diinformasikan rata-rata kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan dan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Tabel 3. Rata-rata Kesenjangan antara Kualitas Pelayanan yang Dipersepsikan dan Kualitas Pelayanan yang Diharapkan pada Setiap Dimensi Kualitas

No.	Dimensi	Kualitas Pelayanan yang Dipersepsikan	Kualitas Pelayanan yang Diharapkan	Rata-rata Kesenjangan
1.	<i>Tangibles</i>	3,175	4,231	-1,056
2.	<i>Reliability</i>	3,275	4,23	-0,955
3.	<i>Responsiveness</i>	3,131	4,131	-1
4.	<i>Assurance</i>	3,488	4,444	-0,956
5.	<i>Empathy</i>	3,135	4,285	-1,15
	Rata-rata			-1,023

Sumber : Data primer, 2003 (diolah)

Gambar 1. Kesenjangan antara Kualitas Pelayanan yang Dipersepsikan dan Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Pada Setiap Dimensi Kualitas.



Dilihat dari dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan organisasi sosial, dimensi yang dinilai memiliki kesenjangan relatif besar adalah dimensi *empathy* (minus 1,15), ini memberikan arti bahwa organisasi sosial kurang peduli terhadap kebutuhan dan kepentingan penerima pelayanan. Sedangkan dimensi yang memiliki kesenjangan relatif kecil adalah dimensi *reliability* (minus 0,955). Hal ini mengandung pengertian bahwa

kemampuan organisasi sosial dalam memberikan pelayanan relatif sesuai dengan yang dijanjikan dan harapan penerima pelayanan. Dengan kata lain dimensi *reliability* merupakan kontributor yang menentukan terwujudnya kualitas pelayanan organisasi sosial.

Untuk mengendalikan harapan penerima pelayanan yang relatif tinggi, dengan *zone of tolerance* diketahui daerah variasi pelayanan yang masih dapat diterima penerima

pelayanan berada diantara skor 3,131-3,788 (didapat dari skor yang terkecil serta rata-rata gabungan skor terkecil dan skor terbesar). Hal ini memberikan arti apabila nilai kenyataan pelayanan yang diterima penerima pelayanan kurang dari 3,131, penerima pelayanan akan kecewa atau frustrasi. Sebaliknya apabila nilai pelayanan diatas 3,788 penerima pelayanan akan sangat puas.

Dilihat dari batas penerimaan pelayanan, kesenjangan yang terjadi antara harapan pelayanan dan kenyataan yang mereka terima rata-rata sebesar minus 0,657 atau lebih kecil dari minus 1,0. Menurut Irawan (2002:131) suatu organisasi dikatakan memiliki tingkat pelayanan yang baik apabila mempunyai kesenjangan lebih kecil dari minus 1,0. Atas dasar pernyataan tersebut dapat dikatakan, ditinjau dari kesenjangan antara persepsi dan harapan penerima pelayanan, kualitas pelayanan organisasi sosial

di kota Surakarta dinilai relatif baik (minus 0,657 > minus 1,0).

2. Tingkat kepentingan penerima pelayanan

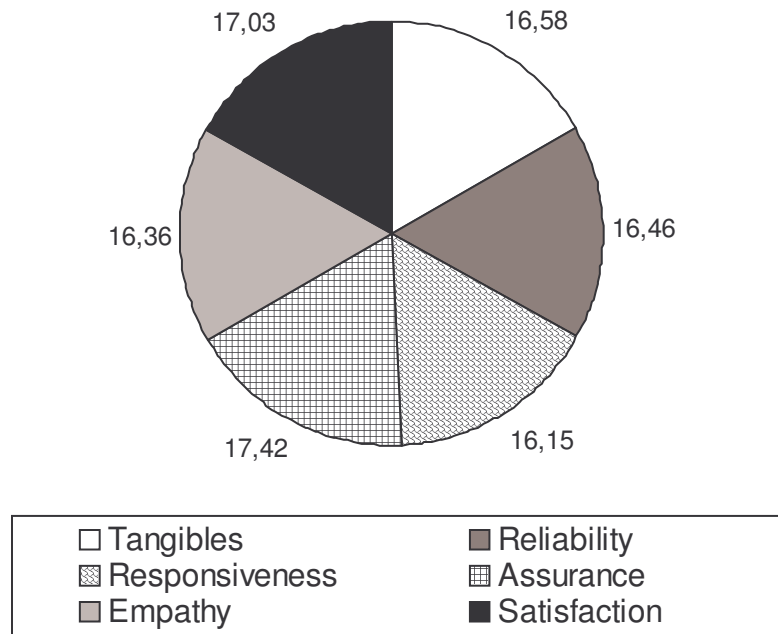
Jasa pelayanan organisasi sosial akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan penerima pelayanan. Artinya organisasi sosial dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial harus memperhatikan komponen-komponen kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan, agar mereka merasa puas. Hal ini mengingat persepsi penerima pelayanan terhadap setiap dimensi kualitas mempunyai tingkat kepentingan yang berbeda-beda. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui tingkat kepentingan penerima pelayanan terhadap dimensi penentu kualitas pelayanan organisasi sosial di kota Surakarta dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 4. Tingkat Kepentingan Penerima Pelayanan terhadap Setiap Dimensi Penentu Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Skor	Bobot
1.	<i>Tangibles</i>	4,175	16,58
2.	<i>Reliability</i>	4,146	16,46
3.	<i>Responsiveness</i>	4,067	16,15
4.	<i>Assurance</i>	4,388	17,42
5.	<i>Empathy</i>	4,12	16,36
6.	<i>Satisfaction</i>	4,288	17,03
Jumlah			100,00

Sumber : Data primer, 2003 (diolah)

Gambar 2. Tingkat Kepentingan Dimensi Penentu Kualitas Pelayanan menurut Penerima Pelayanan



Berdasarkan sajian data di atas terlihat bahwa dimensi penentu kualitas pelayanan organisasi sosial yang dinilai relatif penting bagi penerima pelayanan adalah dimensi *assurance* dengan indeks kepentingan sebesar 17,42. Hal ini memberikan arti dimensi *assurance* merupakan dimensi yang paling diharapkan penerima pelayanan dari organisasi sosial, khususnya yang berkenaan dengan pelayanan keamanan dan kredibilitas pengurus. Penilaian dimaksud diperjelas oleh pernyataan 70% responden pengurus organisasi sosial dan *stakeholder* yang menunjukkan, kondisi keamanan penerima pelaya-

nyan selama di organisasi sosial relatif baik.

Dimensi kualitas lain yang dianggap penting berikutnya adalah dimensi *satisfaction*, dengan indeks kepentingan sebesar 17,03. Dimensi ini merupakan pengembangan 5 (lima) dimensi *servqual* yang bersumber dari proses identifikasi tingkat perasaan penerima pelayanan atas kenyataan pelayanan yang diterima selama di organisasi sosial. Hal ini memberikan arti bahwa dimensi *satisfaction* dipandang bernilai dan merupakan pencerminan atas hasil pelayanan yang dirasakan secara keseluruhan.

Adanya tingkat kepentingan yang relatif tinggi dari suatu dimensi penentu kualitas pelayanan ini mencerminkan bahwa penerima pelayanan mempunyai harapan yang tinggi terhadap dimensi kualitas tersebut. Oleh sebab itu akan sangatlah buruk konsekwensinya apabila dalam menentukan prioritas perbaikan program dan strategi peningkatan kualitas pelayanan organisasi sosial tidak memperhatikan dimensi atau atribut yang benar-benar dianggap penting dan memiliki kesenjangan pelayanan yang relatif besar.

Untuk lebih memperjelas dan memperoleh penentuan langkah-langkah perbaikan kualitas pelaya-

nan organisasi sosial yang relatif tepat, diperlukan perhitungan yang berpedoman pada *importance-performance matrix* dalam bentuk diagram kartesius. Dari diagram ini akan diketahui kekuatan dan kelemahan masing-masing atribut penentu kualitas pelayanan dengan kenyataan yang diterima penerima pelayanan (Supranto, 2001:242). Data yang dipersiapkan untuk penyajian diagram di atas bersumber dari *servqual instrument* dengan menggantikan istilah harapan penerima pelayanan menjadi tingkat kepentingan menurut persepsi penerima pelayanan. Adapun data dimaksud dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Indeks Pelayanan yang Dirasakan dan Tingkat Kepentingan menurut Persepsi Penerima Pelayanan

No.	Atribut Kualitas Pelayanan	Pelayanan yang Dirasakan	Tingkat Kepentingan
1	2	3	4
	Tangibles		
1.	Kondisi pemilikan peralatan organisasi sosial	27,4	33,6
2.	Kondisi fasilitas pelayanan organisasi sosial.	24	34,6
3.	Kerapian penampilan pengurus organisasi sosial.	28,2	33,6
4.	Pengaturan sarana komunikasi.	22	33,6
	Reliability		
5.	Ketepatan janji pengurus organisasi sosial.	24,8	34,4
6.	Kesudian pengurus organisasi sosial atas kesulitan penerima pelayanan.	26,6	33
7.	Keandalan pengurus organisasi sosial.	27	34,4
8.	Konsistensi organisasi sosial dalam memberikan pelayanan.	26,2	34,8
9.	Ketelitian pengurus organisasi sosial dalam membuat setiap catatan.	26,4	32,6
	Responsiveness		
10.	Kemauan pengurus organisasi sosial dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.	26,8	33,6
11.	Kecepatan pelayanan organisasi sosial.	22,6	31,4
12.	Kesediaan pengurus organisasi sosial dalam membantu penerima pelayanan.	26,2	33,8

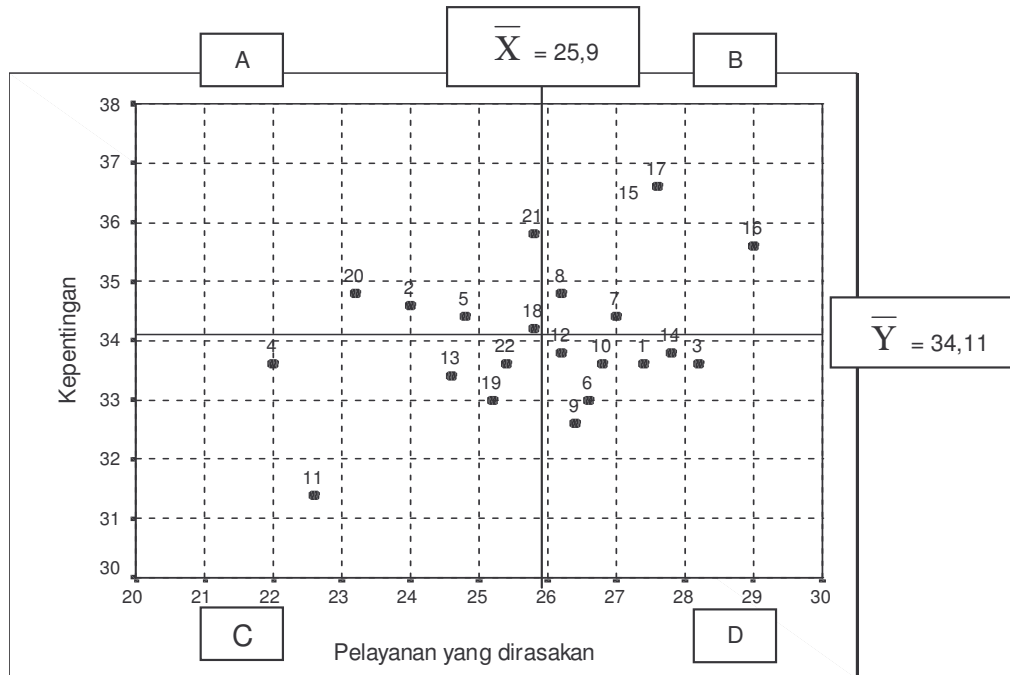
1	2	3	4
13.	Kesediaan pengurus organisasi sosial dalam melayani dengan segera. Assurance	24,6	33,4
14.	Sikap pengurus organisasi sosial terhadap penerima pelayanan.	27,8	33,8
15.	Penguasaan pekerjaan pengurus organisasi sosial dalam melaksanakan tugas.	27,2	36,2
16.	Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pengurus organisasi sosial.	29	35,6
17.	Keamanan penerima pelayanan selama mendapatkan pelayanan. Empathy	27,6	36,6
18.	Pemahaman pengurus organisasi sosial terhadap kebutuhan pribadi penerima pelayanan.	25,8	34,2
19.	Perhatian pengurus organisasi sosial kepada semua penerima pelayanan.	25,2	33
20.	Perhatian khusus pengurus organisasi sosial kepada setiap penerima pelayanan.	23,2	34,8
21.	Perhatian pengurus organisasi sosial terhadap kepentingan penerima pelayanan.	25,8	35,8
22.	Kesesuaian penyediaan waktu pelayanan organisasi sosial dengan kebutuhan penerima pelayanan.	25,4	33,6

Sumber : Data primer, 2003 (diolah)

Sajian data di atas selanjutnya diwujudkan dalam diagram kartesius berikut, dengan jalan menghubungkan nilai pelayanan yang dirasakan pada sumbu X dan nilai

kepentingan pada sumbu Y, sedangkan nilai rata-rata X dan Y digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran A, B, C, dan D.

Gambar 3. Diagram Kartesius dari Dimensi/Atribut yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Organisasi Sosial



Dari gambar 3 terlihat bahwa unsur-unsur pelaksanaan dimensi atau atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan organisasi sosial, tercermin pada ke empat kuadran diagram di atas. Hal ini memberikan arti strategi pelayanan yang seharusnya dilakukan berkenaan dengan peningkatan posisi setiap atribut pada ke empat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Semua atribut yang berada pada kuadran A seperti atribut 2 (kondisi fasilitas pelayanan), atribut 5 (ketepatan janji pengurus), atribut 18 (pemahaman kebutuhan pribadi penerima pelayanan), atribut 20 (perhatian

khusus terhadap setiap penerima pelayanan) dan atribut 21 (perhatian terhadap kepentingan penerima pelayanan) yang dilakukan organisasi sosial bernilai lebih rendah dibandingkan nilai pelayanan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa ke lima atribut penentu kualitas pelayanan dimaksud menurut penerima pelayanan dianggap sangat penting (nilainya di atas rata-rata yaitu 34,11 lebih), sedangkan kenyataan pelayanan yang diterima masih jauh dari harapan sehingga kurang memuaskan. Untuk itu strategi yang sebaiknya dilakukan oleh organisasi sosial adalah melaku-

- kukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan ke lima atribut di atas yang berada pada kuadran A, dengan jalan;
- 1) Meningkatkan ketersediaan fasilitas pelayanan secara memadai,
 - 2) Berupaya menepati janji sesuai dengan konsensus yang telah disepakati,
 - 3) Meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan yang diinginkan penerima pelayanan guna mengurangi terjadinya kesenjangan,
 - 4) Meningkatkan perhatian terhadap setiap penerima pelayanan agar dapat memahami keinginan yang diharapkan,
 - 5) Meningkatkan perhatian terhadap unsur-unsur pelayanan yang dianggap penting bagi penerima pelayanan, agar pelayanan yang diprioritaskan relatif tepat,
- b. Semua atribut yang berada pada kuadran B merupakan atribut yang menjadi keunggulan kompetitif organisasi sosial, yaitu;
- 1) Atribut 7 (keandalan pengurus),
 - 2) Atribut 8 (konsistensi dalam memberikan pelayanan),
 - 3) Atribut 15 (penguasaan pekerjaan pengurus),
 - 4) Atribut 16 (kredibilitas pengurus),
 - 5) Atribut 17 (keamanan penerima pelayanan),
- Mengingat ke lima atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan di atas nilai rata-rata (lebih dari 34,11 dan 25,9), maka ke lima atribut dimaksud perlu secara terus menerus dipertahankan pengelolaan dan pelaksanaannya, agar kualitas pelayanan yang berada pada kuadran B senantiasa terpelihara.
- c. Tingkat kepentingan atribut yang berada pada kuadran C adalah tidak begitu penting, demikian halnya dengan kenyataan pelayanan yang diterima juga tidak terlalu istimewa (nilainya jauh berada di bawah nilai rata-rata). Adapun atribut tersebut adalah;
- 1) Atribut 4 (pengaturan sarana komunikasi),
 - 2) Atribut 11 (kecepatan pelayanan),
 - 3) Atribut 13 (kesediaan dalam menangani dengan segera),
 - 4) Atribut 19 (perhatian terhadap semua pelayanan),
 - 5) Atribut 22 (kesesuaian penyediaan waktu pelayanan dengan kebutuhan penerima pelayanan).
- Ke lima atribut yang berada pada kuadran C tersebut dapat dipertimbangkan untuk diperbaiki, meskipun pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pene-

rima pelayanan relatif kecil. Hal ini mengingatkan ke lima atribut dimaksud memungkinkan terciptanya disiplin kinerja organisasi sosial.

d. Atribut yang berada di kuadran D memiliki tingkat kepentingan yang relatif kecil bagi penerima pelayanan, akan tetapi kenyataan pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan. Atribut ini adalah;

- 1) Atribut 1 (kondisi pemilikan peralatan),
- 2) Atribut 3 (kerapian penampilan pengurus),
- 3) Atribut 6 (kesudian terhadap kesulitan penerima pelayanan),
- 4) Atribut 9 (ketertiban dalam pembuatan setiap catatan),
- 5) Atribut 10 (kemauan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan),
- 6) Atribut 12 (kesediaan dalam membantu penerima pelayanan),
- 7) Atribut 14 (sikap pengurus terhadap penerima pelayanan),

Ke tujuh atribut tersebut nilai pelayanannya jauh diatas nilai rata-rata (25,9 lebih). Jadi meskipun tidak begitu penting menurut penerima pelayanan, namun ke tujuh atribut di atas perlu dipertahankan, karena merupakan atribut daya tarik untuk meningkatkan pelayanan organisasi sosial dan sumber daya lingkungan.

C. PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dilakukan, berikut diikhtisarkan kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

- a. Dengan *zone of tolerance* minus 1,0, kualitas pelayanan organisasi sosial di kota Surakarta ditinjau dari kesenjangan antara persepsi dan harapan penerima pelayanan secara keseluruhan relatif baik (minus 0,657 > minus 1,0).
- b. Dimensi kualitas yang dinilai memiliki kesenjangan relatif besar adalah dimensi *empathy* (minus 1,15), utamanya yang berkaitan dengan kepedulian pengurus organisasi sosial terhadap kebutuhan dan kepentingan penerima pelayanan. Sedangkan dimensi kualitas yang memiliki kesenjangan relatif kecil adalah dimensi *reliability* (minus 0,955) yang mencakup akurasi dan ketepatan kemampuan pengurus organisasi sosial dalam memberikan pelayanan.
- c. Dimensi penentu kualitas pelayanan organisasi sosial di kota Surakarta yang dinilai relatif penting bagi penerima pelayanan dan dimungkinkan dapat memberikan kepuasan paling tinggi adalah dimensi *assurance*, dengan indeks kepentingan sebesar 17,42. Dimensi ini mencakup kesopanan, penguasaan pekerjaan dan kredibilitas pengurus serta keamanan penerima pelayanan. Dimensi

kualitas terpenting kedua adalah dimensi *satisfaction*, dengan indeks kepentingan sebesar 17,03. Dimensi *satisfaction* ini merupakan pengembangan 5 (lima) dimensi *servqual* yang bersumber dari proses identifikasi tingkat perasaan penerima pelayanan atas kenyataan pelayanan yang diterima di wilayah penelitian, yang meliputi : pemenuhan atas harapan yang diinginkan, kemudahan untuk memperoleh peluang pekerjaan, penyelesaian masalah penerima pelayanan secara tuntas dan loyalitas penerima pelayanan terhadap organisasi sosial. Dengan demikian dimensi penentu kualitas pelayanan di kota Surakarta, disamping mencakup ke lima dimensi *servqual* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) juga terdapat dimensi lain yaitu dimensi *satisfaction* yang merupakan pencerminan hasil pelayanan yang dirasakan secara keseluruhan.

- d. Diagram kartesius menunjukkan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dan harus dilaksanakan organisasi sosial sesuai harapan penerima pelayanan adalah atribut yang berada pada kuadran A. Hal ini mengingat semua atribut yang berada di kuadran tersebut merupakan atribut yang sangat penting bagi penerima pelayanan, namun kenyataan pengelo-

laannya masih jauh dari keinginan yang diharapkan. Strategi pelayanan yang sebaiknya dilakukan guna memperbaiki kualitas pelayanan dimaksud adalah melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan terhadap semua atribut yang berada di kuadran A dengan jalan:

- 1) Meningkatkan ketersediaan fasilitas pelayanan secara memadai;
- 2) Berupaya menepati janji sesuai dengan konsensus yang telah disepakati;
- 3) Meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan yang diinginkan penerima pelayanan guna mengurangi dan menghilangkan terjadinya kesenjangan pelayanan;
- 4) Meningkatkan perhatian terhadap setiap penerima pelayanan agar dapat memahami keinginan yang diharapkan;
- 5) Meningkatkan perhatian terhadap unsur-unsur pelayanan yang dianggap penting bagi penerima pelayanan, agar prioritas perbaikan pelayanan yang dilakukan relatif tepat.

Strategi pelayanan berikutnya yang perlu diupayakan organisasi sosial adalah mempertahankan atribut yang sudah kuat (sesuai harapan penerima pelayanan), yaitu atribut yang berada di kuadran B. Atribut yang berada di

kuadran C dapat dipertimbangkan untuk diperbaiki secara selektif, meskipun kenyataan saat ini belum memberikan pengaruh yang optimal terhadap kepuasan penerima pelayanan dan kurang penting menurut penerima pelayanan. Sedangkan atribut di kuadran D yang nilai pelayanannya relatif tinggi dibandingkan nilai kepentingan yang dirasakan perlu diperkenalkan secara terus menerus agar kepentingannya di mata penerima pelayanan semakin meningkat.

- e. Dalam implementasinya strategi pelayanan di atas akan memungkinkan semua elemen yang terlibat dalam pelayanan organisasi sosial baik langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan prima kepada penerima pelayanan dan mendorong dilakukannya pengukuran kualitas pelayanan secara periodik, sehingga akan memacu meningkatnya sumber daya lingkungan dan loyalitas penerima pelayanan terhadap organisasi sosial.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, berikut ini dikemukakan beberapa saran yang sekiranya bermanfaat bagi peningkatan pelayanan organisasi sosial di kota Surakarta sebagai berikut :

- a. Kepada Organisasi Sosial
Untuk mengurangi atau menghilangkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima penerima pelayanan tentang pelayanan serta merealisasi strategi pelayanan yang diprioritaskan, hendaknya pihak organisasi sosial melakukan :
- 1) Peningkatan fasilitas pelayanan yang mencakup : perbaikan gizi, penyediaan obat-obatan, penyediaan ruang belajar yang khusus, ruang tidur yang memenuhi persyaratan sehat, lapangan olahraga, dan rekreasi.
 - 2) Peningkatan sarana komunikasi seperti : telepon untuk komunikasi sumber-sumber pelayanan, televisi dan komputer untuk pengembangan wawasan dan kelancaran administrasi pelayanan serta peralatan transportasi untuk sekolah.
 - 3) Peningkatan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan, misalnya : dalam hal memberikan bimbingan dan bertindak sebagai pengganti orang tua.
 - 4) Bimbingan teknis/diktat fungsional bagi pengurus/petugas agar dapat memberikan pelayanan prima (mampu mengoperasionalkan tugasnya secara optimal).

- 5) Peningkatan disiplin pengurus/petugas khususnya dalam hal kecepatan memberikan pelayanan.
 - 6) Peningkatan konsistensi pelayanan dikaitkan dengan besarnya anggaran yang diterima dari berbagai sumber.
 - 7) Peningkatan transparansi pengelolaan anggaran untuk pelayanan.
 - 8) Evaluasi tentang kepuasan penerima pelayanan secara periodik dengan mendasarkan pada ukuran-ukuran pelayanan yang relatif tepat.
- c. Kepada Instansi Pembina
Hendaknya melakukan :
- 1) Pemberian penekanan pembagian tugas personil yang jelas antara pengurus, petugas teknis dan petugas administratif.
 - 2) Pemberian kejelasan tentang kapasitas ratio petugas dalam menangani penerima pelayanan.
 - 3) Penyelenggaraan diklat teknis dan administratif secara terprogram dan berkelanjutan.
 - 4) Bimbingan penyusunan standar pelayanan minimal organisasi sosial yang relevan dengan keinginan dan harapan penerima pelayanan.
 - 5) Bimbingan teknis penyelenggaraan konferensi kasus agar dapat diberikan terapi sesuai permasalahan yang dialami penerima pelayanan.
- d. Kepada Peneliti selanjutnya
Untuk kesinambungan pelayanan organisasi sosial, hendaknya sasaran penelitian berikutnya berorientasi pada :
- 1) Efisiensi dan efektivitas strategi pelayanan organisasi sosial terhadap loyalitas penerima pelayanan.
 - 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya kesenjangan pelayanan organisasi sosial.
 - 3) Kesesuaian antara tingkat kepentingan dimensi pelayanan menurut penerima pelayanan dengan kinerja organisasi sosial.
 - 4) Penerapan *Quality Function Development* (QFD) dalam mengevaluasi kualitas pelayanan organisasi sosial (ditinjau dari kebutuhan penerima pelayanan).
 - 6) Pemberian ketentuan wajib bagi organisasi sosial memiliki perpustakaan, khususnya yang bernuansa informasi pelayanan kesejahteraan sosial.
 - 7) Pemberian penekanan pentingnya inventarisasi masalah, potensi, dan kebutuhan serta pelayanan-pelayanan yang realistis hasil kajian dengan pihak *stakeholder*.

DAFTAR PUSTAKA

Dwidjowijoto, Riant Nugroho. 2000. *Otonomi Daerah, Desentralisasi Tanpa Revolusi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Dorkas, Aminah. 1992. *Keberadaan Organisasi Sosial Dan Kebijakan Pemerintah Dalam Pembinaannya*. Jakarta: Departemen Sosial.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Ratnaningdiah. 2000. *Manajemen Sumber-Sumber Usaha Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Balai Pendidikan dan Latihan Tenaga Sosial.

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, Valerie. A., A. Parasuraman, & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.