

ABSTRAK

Nama : Lulus Rubiono Affandi
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul : Analisis Mutu Pelayanan Institusi Penerima Wajib Laporan Bagi Pecandu Dan Korban Penyalahgunaan NAPZA (Studi Pada Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta)

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti mutu pelayanan salah satu institusi penerima wajib lapor bagi pecandu dan korban penyalahgunaan NAPZA di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yaitu pelayanan rehabilitasi NAPZA pada Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Grhasia. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif untuk mengetahui mutu pelayanan berdasarkan perspektif pelanggan dan dengan metode kualitatif untuk mengetahui mutu pelayanan berdasarkan perspektif pemberi layanan. Pendekatan yang digunakan pada metode kuantitatif yaitu pendekatan survei terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan model *servqual*. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 52 orang. Pendekatan yang digunakan pada metode kualitatif yaitu pendekatan evaluasi formatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada pendekatan evaluasi formatif yaitu wawancara dan studi data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode kuantitatif disimpulkan bahwa mutu pelayanan rehabilitasi NAPZA RSJ. Grhasia DIY belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien karena terdapat gap antara persepsi dan harapan pasien pada semua dimensi pelayanan. Gap terbesar yaitu pada dimensi *responsivness* dan urutan berikutnya yaitu dimensi *assurance*, *tangible*, *reliability*, dan *emphaty*. Kemudian berdasarkan hasil penelitian dengan metode kualitatif disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi NAPZA RSJ. Grhasia DIY belum cukup baik karena berdasarkan hasil wawancara dinyatakan bahwa metode yang dijalankan pada pelayanan rehabilitasi NAPZA RSJ. Grhasia DIY belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan. Oleh karena itu perlu kiranya untuk dilakukan usaha-usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan rehabilitasi NAPZA RSJ. Grhasia DIY pada kelima dimensi pelayanan dan penyesuaian metode yang dijalankan sesuai dengan standar pelayanan sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Kata kunci : mutu pelayanan rehabilitasi NAPZA, Rumah Sakit Jiwa Grhasia DIY, *Servqual*.

ABSTRACT

Name : Lulus Rubiono Affandi
Programs of Study : Master of Public Administration
Title : Analysis of Quality of Services Of The Recipient Institution Of Drug Addict and Drug Abuse Victims (Case Of Grhasia Mental Health Hospital of Yogyakarta Special Region)

This research aims to observe quality of service one of The Report Obligatory Recipient Institution for drug addict and drug abuse victim in Special Region of Yogyakarta that is drug rehabilitation service of Grhasia Mental Hospital. It carried out by quantitative method to determine the quality of service based on the customer's perspective and qualitative method to determine the quality of service based on the provider's perspective. The approach used in the quantitative method is survey's approach of the customer satisfaction using servqual model. Data collection techniques used questionnaires with 52 samples. The approach used in qualitative method is formative evaluation approach. Data collection techniques used in formative evaluation approaches are interviews and secondary data study. Based on the research with quantitative methods concluded that the quality of drug rehabilitation service of Grhasia Mental Hospital give satisfaction yet to the patients because of there are gaps between patients's perception and expectation of all the service dimensions. The biggest gap is responsiveness dimension and the next sequences are assurance, tangible, reliability, and empathy. Then, based on the research results with qualitative methods concluded that drug rehabilitation service of Grhasia Mental Hospital is not good enough. According to the interviews result, this is because of the method used in drug rehabilitation service of Grhasia Mental Hospital not fully in accordance with service standards. Therefore it is necessary efforts to improve the quality of drug rehabilitation service of Grhasia Mental Hospital of all of the service dimensions and adjustment methods are executed in accordance with the service standard so that the service can provide customer satisfaction and in accordance with existing service standards.

Keywords : quality of drug rehabilitation service, Grhasia Mental Hospital, Servqual.