

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak masyarakat yang melakukan pengurusan ke instansi pemerintah yang menjadi pelayanan publik mendapatkan sikap atau mental aparaturnya kurang simpatik, sedangkan pemberian pelayanan aparaturnya kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan Prima (*service excellent*) merupakan jenis pelayanan yang dilaksanakan dalam upaya memberikan jasa dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) oleh penyedia pelayanan dalam hal ini adalah pusat rehabilitasi narkoba. Pusat rehabilitasi narkoba yang merupakan tempat penyedia pelayanan publik yang harus memberikan pelayanan prima pada keluarga residen (pasien) dan dengan adanya revolusi mental bagi pelayanan publik maka penyelenggara pelayanan semakin dituntut untuk meningkatkan pelayanan dan menjalin hubungan baik dengan keluarga residen (pasien).

Arti residen adalah seorang yang mengalami gangguan penggunaan/ketergantungan narkoba yang berada dalam program *Therapeutic Community* (TC)

Pada program pelayanan prima, Balai Besar Rehabilitasi BNN telah memiliki kebijakan tentang standar pelayanan yang diterapkan dan melakukan review atas standar pelayanan tersebut agar dapat dilakukan perbaikan yang berkelanjutan sesuai perkembangan zaman. Agar bisa mencapai indeks kepuasan masyarakat yang baik, Balai Besar Rehabilitasi BNN harus memberikan pelayanan prima. Sejalan dengan hal tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka BNN menciptakan inovasi pelayanan yang bermanfaat bagi penerima layanan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan di Balai Besar Rehabilitasi BNN bagi pecandu atau penyalahguna narkoba menggunakan sistem *one stop center* (pelayanan satu atap) terdiri dari pelayanan rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial dalam satu atap, untuk itu disediakan satu bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan (keluarga residen), yaitu bagian informasi. Bagian informasi ini mempunyai tugas pokok seperti *customer service* pada umumnya. Bagian informasi inilah yang akan melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan keluarga residen, menjelaskan fasilitas yang ada serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan.

Bagian Informasi juga harus membina hubungan baik dengan pelanggan (keluarga residen). Sehingga merasa puas, senang, dan juga semakin percaya dan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan (keluarga residen). Staf bagian

informasi harus mempunyai mental yang kuat merespon keluhan atau kritik dari pelanggan (keluarga residen) dengan tetap memberikan pelayanan yang prima kepada semua pelanggan dengan segala bentuk latar belakang budaya yang berbeda.

Bagian Informasi merupakan bagian dari kehumasan di Balai Besar Rehabilitasi BNN yang bertugas memberikan pelayanan bagi keluarga residen yang datang untuk menjelaskan tentang jangka waktu program di rehabilitasi, peraturan selama menjalankan program, jadwal pendaftaran pasien (residen), mengantarkan keluarga residen menuju ruangan *assesment* dan pemeriksaan dan semua keluhan dari seluruh keluarga residen (pelanggan) di Balai Besar Rehabilitasi BNN. Bagian informasi yang salah satu tugasnya sebagai komunikator dengan cara memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada keluarga residen, juga sebagai tempat menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi. Dalam memberikan pelayanan informasi harus baik sehingga menimbulkan rasa puas dari pelanggan (keluarga residen), tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, Jika pelayanan lambat, tidak lengkap, kurang sopan, tidak ramah dan memberikan informasi yang tidak akurat, akan menimbulkan rasa tidak puas dari pelanggan (keluarga residen) maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Maka dari gejala di atas, tentang pelayanan bagian informasi yang diberikan oleh bagian informasi penulis tertarik untuk meneliti kepuasan pelanggan melalui

pelayanan informasi yang diberikan bagian informasi di Balai Besar Rehabilitasi BNN dan menjadikan pelanggan yang mendatangi customer service Balai Besar Rehabilitasi BNN menjadi responden penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Customer service atau yang biasa disebut bagian informasi di Balai Besar Rehabilitasi BNN diuntut untuk memberikan pelayanan informasi kepada keluarga residen secara akurat sehingga informasi yang didapat oleh keluarga residen tidak bias atau menyesatkan misalnya dengan memberikan informasi, Tetapi masih ada keluarga residen yang belum puas dengan pelayan informasi di Balai Besar Rehabilitasi BNN untuk itu harus dibuat kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui sejauh mana kepuasan pelayanan informasi di Balai Besar Rehabilitasi BNN.

Rumusan masalah yang di tetapkan yaitu "BAGAIMANA HUBUNGAN TINGKAT KEAKURATAN INFORMASI *CUSTOMER SERVICE* DENGAN KEPUASAN KELUARGA RESIDEN DI BALAI BESAR REHABILITASI BNN?"

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah sudah tetapkan , maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat Keakuratan informasi yang diberikan *Customer Service* Balai Besar Rehabilitasi BNN kepada pelanggan
2. Kepuasan keluarga residen Balai Besar Rehabilitasi BNN

3. Hubungan Tingkat Keakuratan Informasi dengan Kepuasan Keluarga Residen Balai Besar Rehabilitasi BNN

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini penulis dibagi dalam dua kategori, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis

1.4.1 Manfaat Secara Teoretis

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya bidang hubungan masyarakat

1.4.2 Manfaat secara Praktis

Sebagai evaluasi bagi Balai Besar Rehabilitasi BNN khususnya bagian informasi.

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah yang melatar belakangi penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang dipakai dan yang mendukung penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat desain penelitian, bahan penelitian, populasi, sample, unit analisis, teknik pengumpulan data, reliabilitas dan validitas alat ukur serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

BAB V PENUTUP