

## Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di sakai pelayanan farmasi, makanan dan minuman pada suku Dinas Pelayanan Kesehatan Jakarta Barat

Magda Mina Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107564&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penerapan Otonomi Daerah secara penuh pada 1 Januari 2001 membawa perubahan mendasar dalam ketatanegaraan Republik Indonesia. Adanya pelimpahan kewenangan dari pusat ke daerah yang salah satunya di bidang farmasi yaitu pelimpahan kewenangan pemberian izin apotek, toko obat, sertifikat penyuluhan bagi industri rumah tangga pangan dan sub penyalur alat kesehatan.

Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Jakarta Barat telah melaksanakan pemberian izin jenis sarana usaha farmakmin sejak tahun 2002, informasi yang didapatkan dari salah satu harian ibu kota untuk memperoleh izin sarana farmakmin memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya yang bervariasi disamping itu sampai sekarang belum pernah dilakukan survey terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui sampai sejauhmana tingkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan yang harus dipenuhi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanannya.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah survey dengan menggunakan penelitian kualitatif sebagai pendahuluan untuk menggali harapan dan dapat dipergunakan sebagai landasan atau pertimbangan dalam memperjelas atau mempertajam isu-isu utama yang akan diteliti dalam survei kepuasan pelanggan dari 11 informan yang kemudian dikelompokkan dan dibuat kuesioner berdasarkan 5 dimensi mutu dari metoda Servqual. Dilanjutkan dengan penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner yang didapat dari penelitian kualitatif terhadap 39 pelanggan.

Penelitian ini bertujuan melihat tingkat kepuasan pelanggan dari masing-masing dimensi mutu (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy), tingkat kepuasan total pelanggan, hubungan antara tingkat kepuasan masing-masing dimensi mutu dengan karakteristik pelanggan dan hubungan antara tingkat kepuasan total pelanggan dengan karakteristik pelanggan yang melakukan permohonan perizinan berdasarkan jenis sarana usaha apotek, toko obat, industri rumah tangga pangan, industri kecil obat tradisional dan sub penyalur alat kesehatan di seksi Pelayanan Farmakmin pada Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Jakarta Barat.

Dari data kualitatif dan kuantitatif yang terkumpul dianalisis, diperoleh hasil tingkat kepuasan total pelanggan yang menyatakan puas sebesar 61,5% dan berhubungan bermakna dengan dimensi assurance. Dari analisis importance performance yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan meningkatkan mutu pelayanan adalah dimensi tangible. Pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah tarif perizinan yang jelas, tersedianya media informasi tentang perizinan yang lengkap, pengurusan izin tepat waktu, petugas transparan dalam melayani dan petugas melayani dengan lulus.

The implementation of local autonomy on the first of January 2001, has brought significant changes in the governance system of Republic of Indonesia. The authority is distributed from central to local

government including pharmacy area i.e. the authority to give permit for dispensary, drugs store, and training certification for food home industry and medical devices dealer.

The Health Care Sub Office West Jakarta has been implementing the registration and permit service since 2002. Information was obtained from local newspaper regarding lengthy service and varied cost, besides survey on customer satisfaction had never been conducted.

Design of the study was survey following a qualitative research as initial study to obtain information on expectation and could be use as consideration to shape main issues to be investigated in the customer satisfaction survey. The qualitative study included 11 informants asked based on Servqual Method on five quality dimensions. The quantitative study was conducted using questionnaire based on the qualitative study. Number of informants was 39 customers. This study aimed at observing customer satisfaction rate on each quality dimension (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), total satisfaction rate, relationship between satisfaction rate on each quality dimension with customer characteristics and relationship between total satisfaction rate with customer characteristics.

The qualitative and quantitative data were then analyzed; the results showed that regarding total satisfaction rate, 61.5% customers were satisfied. There were significant relationships between customer characteristics with assurance quality dimension with tangible dimensions as the most dominant influential factor. Based on important performance analysis the main priority to be improved was tangible dimension in term of clarity of tariff, the availability of information media on complete requirement of getting permit, on time service, transparency and sincerity of the personnel.