

Hubungan persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan surat keterangan impor ski dengan kepuasan pelanggan di badan pengawas obat dan makanan Jakarta Pusat tahun 2013 = Relationship between customer perception on impor licence service performance with the customer satisfaction in badan pengawas obat dan makanan Jakarta Pusat 2013 / Dra Kristiana Haryati Apt

Kristiana Haryati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20390036&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap mutu pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI) yang berhubungan dengan kinerja petugas pelayanan masih rendah, sedangkan Badan POM dituntut untuk selalu melakukan upaya untuk peningkatan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dan hubungan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen Badan POM. Penelitian dilakukan dengan studi potong lintang (cross sectional) menggunakan metoda survei dengan jumlah responden sebanyak 122 orang. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan masih kurang baik dengan nilai rata-rata 70,0 (skala 100). Sebesar 54,9 % responden menilai kepuasan pelanggan dengan persepsi kurang puas. Analisis multivariat terhadap 5 dimensi kinerja pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan terdapat 3 (tiga) dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu dimensi reliability, assurance, dan empathy. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi kinerja pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi empathy. Pernyataan “petugas membantu dengan sungguh-sungguh untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan” mendapatkan skor terendah. Perlu dilakukan pelatihan “Communication skills” kepada petugas untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Supervisi yang ketat dari atasan juga perlu ditingkatkan.

<hr>

ABSTRACT

Community Satisfaction Index (CSI) survey results on the quality of services related to the performance of SKI care workers remains low while the Badan POM required to always make an effort to improve public services. This study aims to describe the performance of service personnel and the relationship between service performance and customer satisfaction in Directorate of Inspection and Certification of Traditional Medicines, Cosmetics and Complimentary Products, Badan POM. The study was conducted using a questionnaire with a number of 122

respondents . The results show the performance of the service is still need to be improved with an average value of 70,0 (scale of 100). Amounted to 54,9 % Of respondents assess customer satisfaction with perceptions of less satisfied.

Multivariate analysis of 5-dimensional databases must address satisfying service that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy shows there are 3 (three) dimensions that affect customer satisfaction services, ie the dimensions reliability, assurance, and empathy. The analysis showed that the dimensions of service performance of the most dominant influence customer satisfaction is the dimension empathy. The statement “officer assist in earnest to provide information needed by the customer” to get the lowest score in assessment. Training need to be conducted to the officer is communication skills training to increase awareness and knowledge of officers in communicating with customer. Strict supervision of the supervisor also need to be improved.