

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta pelatihan terhadap pelayanan penunjang pelatihan di Pusdiklat Kesehatan Depkes RI, tahun 2002

Nina Permani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71918&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebagai institusi penyelenggara pelatihan, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan Departemen Kesehatan RI bertanggung jawab terhadap mutu yang berhubungan dengan pelayanan teknis pelatihan dan pelayanan penunjang pelatihan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, Tingkat pemanfaatan asrama dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan karena merupakan salah satu indikator outcome, ternyata masih rendah yaitu 32,8% pada tahun 1999/2000 dan cenderung menurun menjadi 29,17% pada tahun 2000 (Profil Pusdiklat Kesehatan Depkes tahun 2000).

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran kepuasan peserta pelatihan terhadap pelayanan Pusdiklat Kesehatan Depkes RI dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan. Rancangan studi yang digunakan cross sectional dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 109 orang. Pengumpulan data dengan survei kepuasan pelanggan menggunakan data primer, penilaian kepuasan dengan cara derived satisfaction. Responden adalah peserta yang mengikuti pelatihan dan menginap selama 3 hari, berasal dari instansi Depkes, instansi Pemerintah non Depkes, dan Swasta. Dimensi mutu yang digunakan untuk menilai kepuasan terdiri dari dimensi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible). Data yang dikumpulkan merupakan data primer dengan menggunakan kuesioner yang berisi 40 butir pernyataan tentang harapan dan kenyataan yang dinilai dengan skala likert, penilaian kepuasan dengan membandingkan antara kenyataan yang dialami dengan harapan yang diinginkan. Tempat penelitian dilaksanakan di Pusdiklat Kesehatan Depkes RI pada periode Januari sampai dengan April 2002.

Hasil penelitian, dari 109 orang peserta pelatihan didapatkan 24 % puas dan 76 % tidak puas. Karakteristik individu didapatkan rata-rata umur peserta 44,79 tahun, peserta terbanyak lajang (58,7 %), pendidikan terbanyak pendidikan tinggi (77 %), sebagian besar memiliki 2 orang anak (56 %) dan rata-rata masa kerja 20 tahun. Kepuasan pada tiap dimensi yang terendah pada dimensi reliability (25,7 %) dan kepuasan yang tertinggi pada dimensi empathy (55 %). Kepuasan pada flap ruangan didapatkan yang terendah di ruang depan (36,7 %) dan kepuasan yang tertinggi di ruang makan (44 %) Rata-rata tingkat kepuasan pada faktor yang mempengaruhi kepuasan pada semua dimensi mutu layanan adalah 91 %, yang terendah pada dimensi reliability yaitu 88 % dan yang paling tinggi pada dimensi empathy (96 %). Kesenjangan yang tertinggi pada dimensi reliability dan dimensi responsiveness. Dan 5 variabel yang diteliti hanya satu variabel yang berhubungan dengan kepuasan, yaitu variabel pendidikan.

Kesimpulan, secara umum kepuasan masih rendah, menunjukkan kinerja masih di bawah harapan. Disarankan agar pemegang kebijakan di Pusdiklat Kesehatan Depkes RI, menetapkan standar mutu pelayanan, memberikan kesempatan kepada semua petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan

untuk mengikuti pelatihan dalam bidang customer service. melengkapi sarana dan prasarana sesuai harapan peserta, serta melakukan pemantauan terhadap mutu pelayanan. Selain itu, petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan diharapkan agar melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, meningkatkan keterampilan dalam bidang customer service, melakukan evaluasi pelatihan dengan menggunakan formulir yang telah disesuaikan dengan dimensi mutu layanan, memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terutama reliability dan responsiveness karena memiliki kepuasan yang paling rendah, memiliki kesenjangan yang paling tinggi dan memiliki rata-rata tingkat kepuasan yang paling rendah. Prioritas utama yang harus ditingkatkan adalah mengganti alat tenun seperti spreng secara teratur, menyiapkan alat bantu pelatihan, serta menjaga kebersihan dan kerapian kamar mandi.

Peneliti lain yang berminat, diharapkan dapat mengembangkan penelitian tentang kepuasan pada dimensi mutu yang lain, responden adalah semua pelanggan termasuk pelanggan internal.

Daftar bacaan 34 (1980-2001)

Factors Which Related With Trainees Satisfaction Regarding Centre For Education and Training Health Supporting Services, Ministry of Health , The Republic of Indonesia, Year 2002 As a training organizer institution, Center of Education and Training Health (known as Pusdiklatkes). Ministry of Health, the Republic of Indonesia has a responsible to the quality of training technical services and training supported services that oriented to customer satisfaction, Boarding house merits level can be used to evaluate quality because it is an out come indicator, unfortunately still low which is 32,8 % in the year of 1999/2000 and declining to 29,17 % in the year of 2000 (Pusdiklat Profile, year 2000).

The aim of this study was to get description illustration of trainee's satisfaction regarding Pusdiklatkes services and factors which are related with it. The study design was cross sectional with a quantitative approach and 109-sample size. Customer satisfaction data collection used primer data and derived satisfaction method for evaluating the satisfaction. The respondents were trainee's who stay 3 days or more, from Ministry of Health instance, other Government's instances and private. Quality dimensions, which used to evaluate the satisfaction, were reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. The data that had been collected were primer data using questioner containing 40 certain element about expectation and performance which evaluated by Likert scale, satisfaction evaluating by comparing the performance that happen with the longing expectation. Study site conducted in Pusdiklatkes in the period of January to April 2002.

Study result, from 109 trainees, 24% satisfied and 76% dissatisfied. Individual characteristic that are trainees average age were 44,79% years old, majority were male trainees (58,7%), greatest education were high level education (77%), most of them had 2 children (56%) and had an average working experience about 20 years. The satisfaction of each dimension, reliability was the lowest (25,7%) and the highest satisfaction was in empathy (55%). The satisfaction in each room, the lowest was in the front room (36,7%) and the highest was in the dining room (44%). The satisfaction average level with the factors which influences the satisfaction in all quality services dimensions was 91% the lowest in reliability which was 88% and the highest in empathy dimension (96%). The highest divergence was between reliability and responsiveness. Among 5 variable, only 1 variable that had relationship with satisfaction, which was education variable.

Conclusion, in general the satisfaction is still low, pointed that the appraisal were still unexpected. It is suggested that stakeholders in Pusdiklatkes define the deliver quality services standard and give chances to a all staff which interacted directly with the customer to joint a training in customers services, complete the equipment and provising according to trainees expectation, and monitored the quality services. Beside that, staff which directly contacted with the customer have to deliver the services appropriate with the define procedures, improving skills in customer services used the evaluation form with the quality dimension. Pay attention to factors which influences the satisfaction, especially reliability and responsiveness because those were the lowest average level satisfaction, the highest divergence and the lowest average level of appropriateness. The main priority, which has to be improved, is to change the weaving-room such as bed sheet regularly, provide training supporting equipment and prevent bathroom/toilet hygiene and neatness.

Refferences: 34 (1980-2001)</i>