

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Direktorat Pengawasan Narkotika Psikotropika dan Zat Adiktif Deputi I, Bidang Pengawasan Obat dan Makanan : Dalam rangka sertifikasi import prekursor farmasi

Sri Rahayu K, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=128245&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Prekursor narkotika dan psikotropika adalah zat atau bahan pemula atau bahan kimia yang dapat digunakan dalam pembuatan narkotika atau psikotropika. Sesuai dengan tujuan penggunaannya, Surat Persetujuan Impor Prekursor diterbitkan oleh dua instansi yaitu Departemen Perdagangan dan Departemen Kesehatan. Mengingat Badan POM sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengawasan Prekursor Farmasi dan sebagai penerbit Analisa Hasil Pengawasan Prekursor dalam rangka Sertifikasi Impor Prekursor Farmasi, maka penelitian ini hanya mencakup Prekursor untuk keperluan Farmasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan Analisa Hasil Pengawasan Prekursor pada Direktorat Pengawasan Narkotika Psikotropika dan Zat Adiktif dengan menggunakan konsep Servqual (Service Quality) dan menganalisis tingkat Kesenjangan antara harapan penerima layanan dengan kinerja yang telah dicapai oleh Direktorat Pengawasan Napza serta menganalisa seberapa besar keluhan responden terhadap pelayanan yang telah diterimanya. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kuadran kartesius Hasil penelitian menunjukkan pencapaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Direktorat Pengawasan Napza secara keseluruhan ditinjau dari 5 dimensi Servqual (Tangible, Reliability, Responsiveness Empathy, dan Assurance) adalah sebesar 80,43 %, dengan skor rata-rata kesenjangan adalah (-0,82). Hasil tersebut sudah cukup baik, mengingat skor kesenjangan yang didapat masih dibawah (-1). Faktor pelayanan yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah kelompok tangible sebesar 87,33 % kemudian empathy (81,71%), setelah itu kelompok Assurance (80,84 %). Faktor pelayanan yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah kelompok responsiveness (74,60%) kemudian kelompok reliability sebesar 77,93 %. Semua aspek pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan sebaiknya dibuat skala prioritas berdasarkan faktor-faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pemetaan letak unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada diagram kartesius, maka Direktorat Pengawasan Napza harus lebih berupaya meningkatkan kinerjanya untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari hasil yang cukup baik menjadi baik bahkan lebih. Upaya tersebut terutama difokuskan / diprioritaskan pada faktor-faktor yang termasuk pada kuadran A. Dalam hal ini ketepatan waktu dalam penerbitan Analisa Hasil Pengawasan Prekursor harus lebih ditingkatkan sesuai dengan ketentuan yang telah dijanjikan, serta kemampuan, kehandalan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan untuk memperkecil kesenjangan yang ada.

<hr>

ABSTRACT

Narcotics and Psychotropics precursors is a substance that used to make narcotics or psychotropics. Appropriate with the objective of its usage, The Import Authorization approval precursor issued by 2 institutions that are The Department of Trade and The Department of Health. Considering that National Agency of Drug and Food Control as a institution that responsible on controlling Pharmaceutical Precursors and as a issuer for The Precursor Control Analyses in term of import Authorization for pharmaceutical precursors, then this research only covered precursors for pharmaceutical needs.

The objective of this research was to know service quality in issuing The Precursor Control Analyses at The Directorate of Narcotics Psychotropic & Additive Control with using Servqual (Service Quality) Concept and analyzing the gap level between audience's perception and expectation over the service and also analyzing how many complains of respondents to the service have been received. Analyzing factors that influencing customer satisfaction in cartecius quadrant. Data is analyzed by SPSS 10. Based on descriptive associative analysis, have gotten result as followed : the achievement of the customer satisfaction level to the service at The Directorate of Narcotics Psychotropic & Additive Control at the whole aspects observed from 5 dimensions of Servqual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance) was 80,43% with the score of gap average was ? 0,82. The result was good enough.

The Factor of service which resulted the highest customer satisfaction level was Tangible group with amount of 87,33 % followed by Empathy (81,71%) and Assurance (80,84%.) The Factor of service which resulted the lowest customer satisfaction level was Responsiveness group (74,70%) and followed by Reliability group (77,93%) All aspect of service influenced customer satisfaction significantly, then to conduct the improvement of service quality should be made the scale of priority based on the factors that most dominant in influencing customer satisfaction. Based on the mapping result of location of elements for implementing factors or attribute that influencing customer satisfaction in cartecius diagram, then The Directorate of Narcotics Psychotropic & Additive Control must have more effort to improve the performance to increase customer satisfaction from good score to excellent score. The efforts especially focused/prioritized at the factors in quadrant A. In this case, the time bound in issuing The Precursor Control Analyses has to be improved as the promise, also the capability, reliability and response from employees in delivering the service must be improved to reduce the gap.</i>