

Kepuasan Pemohon Perijinan Sarana Pelayanan Kesehatan Dasar dan Spesialistik di Wilayah Kerja Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Kodya Jakarta Barat pada Tahun 2005 = Client's Satisfaction on Proposing License for Primary and Specialist Health Service Facility at the Working Area of Sub Authority Health Service Office of Kodya Jakarta Barat, 2005

Ucup Supriatna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341172&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan telah menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan sebagian besar organisasi. Meningkatnya intensitas kompetisi global dan domestik, berubahnya preferensi dan perilaku pelanggan, serta revolusi teknologi informasi merupakan beberapa faktor yang mendorong organisasi bisnis dan non-bisnis untuk mengalihkan fokusnya ke arah customer-oriented.

Untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pemohon perizinan di Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Kota Jakarta Barat, belum ada instrumen yang valid dan reliabel. Oleh karena itu, diperlukan elaborasi konsep kepuasan mengenai harapan dan persepsi baik dari literatur maupun dari pemohon perizinan. Sehingga, direncanakan suatu penelitian dengan dua tahapan, yaitu tahap pengembangan kuesioner dengan pendekatan kualitatif dan tahap pengukuran kepuasan dengan pendekatan kuantitatif. Tahap pengembangan kuesioner dimulai dengan elaborasi konsep kepuasan baik dari literatur maupun berdasarkan hasil penggalan dari pemohon perizinan dan pihak penyelenggara, sehingga akhirnya didapatkan instrumen berupa kuesioner akhir yang siap diuji coba. Sedangkan tahap pengukuran kepuasan dimulai dengan pengujian validitas dan reliabilitas, sehingga dengan analisis validitas dan reliabilitas dapat diketahui pernyataan yang valid dan reliabel. Hasil dari penelitian ini berupa hasil wawancara mendalam, pengukuran validitas dan reliabilitas, analisis diagram Pareto, serta analisis univariat, bivariat, dan multivariat dengan regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen berupa kuesioner mencakup lima dimensi mutu layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Instrumen yang dibuat memuat 24 pernyataan yang semuanya dinyatakan valid dan reliabel dengan menggunakan metode alpha Cronbach dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada $\alpha = 0,05$.

Tingkat kepuasan responden berdasarkan hasil penelitian tahap kedua (pengukuran kepuasan) di Suku Dinas Kesehatan Kota Jakarta Barat menunjukkan nilai yang tinggi dibandingkan dengan yang tidak puas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian kualitatif melalui wawancara mendalam yang memperlihatkan adanya tingkat kepuasan yang tinggi dari informan yang penulis ambil. Akan tetapi, 11,5% responden yang tidak puas perlu dicari akar masalah ketidakpuasan mereka dengan melakukan penelitian lebih lanjut.

Distribusi tingkat kepuasan berdasarkan umur dan tingkat pendidikan responden menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik, sedangkan untuk dimensi mutu layanan yang paling dominan adalah tangible, responsiveness, dan empathy, dengan dimensi tangible sebagai yang paling dominan.

Abstract:

Client satisfaction has become an integral part of the mission and objectives of most organizations. The increasing intensity of global and domestic competition, changing preferences and behaviors of clients, and the revolution in information technology are some of the factors driving both business and non-business organizations to shift their focus towards being customer-oriented.

In regard to studying client satisfaction in license applications at the Sub-Authority Health Service Office of Kodya Jakarta Barat, there currently are no valid and reliable instruments available. Therefore, a concept of satisfaction needs to be elaborated from both literature and client perspectives. This study involves two stages: developing a questionnaire with a qualitative approach and measuring client satisfaction with a quantitative approach. The questionnaire development stage begins with an elaboration of the concept of satisfaction, based on literature review, interviews with clients, and input from the office staff, resulting in a finalized questionnaire ready for trial. The satisfaction measurement stage involves testing the validity and reliability of the questionnaire, and through this analysis, valid and reliable statements are identified. The outcomes of the study include findings from in-depth interviews, measurements of validity and reliability, Pareto diagram analysis, univariate, bivariate, and multivariate analyses using logistic regression.

The study results in a set of questionnaires encompassing five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The instrument includes 24 statements, all validated and reliable using the Cronbach alpha method, with values higher than $r\text{-table} = 0.05$.

The level of respondent satisfaction, based on the second stage of satisfaction measurement, shows a higher proportion of satisfied respondents compared to those dissatisfied. This result aligns with qualitative research findings from in-depth interviews, indicating high satisfaction levels among most informants. However, the 11.5% of respondents who are dissatisfied require further research to identify the root causes of their dissatisfaction.

The distribution of satisfaction levels based on respondents' age and education level shows a statistically significant relationship, with the dominant dimensions of service quality being tangible, responsiveness, and empathy, with tangible being the most dominant.