

Kepuasan Pelanggan Pelayanan Akreditasi dan Sertifikasi Pelatihan di Pusat Pelatihan SDM Kesehatan Tahun 2017

Rachmawati, Esti

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131062&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan pelayanan akreditasi dan sertifikasi pelatihan di Pusat Pelatihan SDM Kesehatan Tahun 2017 serta kendala dalam pelayanan akreditasi dan sertifikasi pelatihan sebagai upaya perbaikan mutu pelayanan akreditasi dan sertifikasi pelatihan. Penelitian ini dilakukan dengan dua tahap yaitu kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pelayanan akreditasi dan sertifikasi pelatihan dengan cut off point 90% sebesar 50,6% sedangkan tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan sebesar 85,37%, pelanggan yang berasal dari instansi swasta lebih puas (65,7%) dibandingkan dengan pelanggan yang berasal dari instansi pemerintah (40,0%), tidak ada perbedaan antara kepuasan pelanggan dengan lama waktu penilaian (P value 0,231). Dari analisis multivariat didapatkan hasil bahwa variabel yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah jenis kelamin dengan P value 0,001 dan OR = 6,7 artinya pelanggan yang berjenis kelamin laki-laki 7 kali lebih puas dibandingkan pelanggan yang berjenis kelamin perempuan setelah dikontrol oleh variabel jenis instansi dan pekerjaan. Analisis diagram kartesius menunjukkan terdapat 9 masalah yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan (Kuadran A). Dari tahap kualitatif didapatkan informasi bahwa kendala yang dihadapi oleh Pusat Pelatihan dalam pelayanan akreditasi dan sertifikasi pelatihan adalah kurangnya SDM sebagai tim penilai akreditasi pelatihan, petugas sekretariat/administrasi dan petugas sertifikat pelatihan; kurangnya pemahaman penyelenggara pelatihan dalam hal komponen kurikulum akreditasi pelatihan; serta kurang optimalnya jaringan internet sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan akreditasi pelatihan. Dari hasil penelitian disarankan agar Pusat Pelatihan SDM Kesehatan dapat menambah tim penilai akreditasi pelatihan, membuat komite akreditasi pelatihan, memperbaharui pedoman akreditasi, melakukan pembinaan secara berkala kepada tim penilai dan penyelenggara pelatihan, mengoptimalkan jaringan internet, serta membuat aplikasi pengajuan akreditasi berbasis online. Selain itu perlu dilakukan sosialisasi pedoman sertifikasi yang baru, melakukan uji coba aplikasi penomoran sertifikat serta memberikan pelatihan kepada petugas sertifikat tentang aplikasi pemberian nomor sertifikat. Kata kunci : Akreditasi Pelatihan; Kepuasan Pelanggan; Sertifikasi Pelatihan.

The purpose of this study is to know the level of customer satisfaction to accreditation and certification service of training in Pusat Pelatihan SDM Kesehatan year 2017 and its problem as an effort to improve the quality of accreditation and certification services of training. This study consist of quantitative and qualitative stages. The result on quantitative stage shows that level of customer satisfaction to accreditation and certification service of training with 90% cut off point is 50.6% while suitability of expectations against reality is 85.37%, customers from private institutions more satisfied (65,7%) than those from government agencies (40,0%), there was no difference between customer satisfaction and the duration of assessment (P value 0.231). Based on multivariate analysis, it is shows that variables related to customer satisfaction were gender with P value 0,001 and OR = 6,7. It means that male customers are more satisfied 7 times than female customers after being controlled by institution type variable and job variable. Cartesian

diagram analysis shows that there are 9 issues that are classified as top priority for improvement (Quadrant A). The result on qualitative stage shows that the problems faced in accreditation and certification service of training are lack of human resources on training accreditation assessment team, secretariat/administrative officers and training certificate officers; lack of understanding from training providers in component of training accreditation curriculum; also internet network is less than optimal as supporting on implementation accreditation services of training. From this study it is suggested to adding training assessment accreditation team, create training accreditation committees, update accreditation guidelines, conduct regular coaching to assessment team and training providers, optimizing the internet network, and also create application for online accreditation submission. It is also necessary to socialize the new certification guidelines, trial on certificate numbering application and provide training to certificate officer about the certificate numbering application. Keywords: Customer Satisfaction; Training Certification; Training Accreditation.