

Kepuasan Peserta Pelatihan Peningkatan Kinerja Organisasi Melalui Pembelajaran Organisasi (PKOPO) di BBPK Cilandak Tahun 2007

Fitriani, Yulia

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=53516&lokasi=lokal>

Abstrak

<p>Suatu organisasi akan mempunyai keterkaitan erat dengan loyalitas pelanggan apabila terus menekankan pada mutu produk atau jasa pelayanan yang dihasilkan. Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Cilandak merupakan institusi yang mempunyai tugas dalam pelaksanaan pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia kesehatan dan masyarakat. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya BBPK Cilandak telah menyelenggarakan pelatihan, salah satunya adalah pelatihan yang akan dijadikan produk utama yaitu pelatihan Peningkatan Kinerja Organisasi melalui Pembelajaran Organisasi (PKOPO). Dalam rangka memperoleh pengetahuan yang cukup secara terus menerus untuk meningkatkan mutu produk atau jasa yang dihasilkan, BBPK Cilandak harus mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan yang selalu berhubungan dengan produk atau jasa yang ditawarkan. Selama ini BBPK Cilandak telah mengevaluasi pelatihan yang diselenggarakan. Pada tahun 2006, dari 18 pelatihan yang diselenggarakan oleh BBPK Cilandak 23% peserta menilai proses penyelenggaraan pelatihan masih kurang baik. Pelatihan PKOPO sendiri selama ini belum pernah dievaluasi dan belum adanya informasi tentang tingkat kepuasan pesertanya. Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan PKOPO di BBPK Cilandak Tahun 2007. Penelitian ini dilakukan dua tahap, yaitu tahap kuantitatif dan kualitatif. Tahap kuantitatif dimulai dengan pengukuman tingkat kepuasan menggunakan lima dimensi servqual, dengan sampel adalah total populasi yaitu mantan peserta pelatihan PKOPO di tahun 2007 yang berjumlah 58 orang. Data yang didapat dianalisis dengan menggunakan metode univariat, bivariat, multivariat, dan analisis tingkat kepuasan. Uji yang digunakan adalah chi-square untuk menguji apakah ada hubungan antara karakteristik peserta dengan tingkat kepuasan. Regresi logistik ganda model prediksi digunakan untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa emosi merupakan variabel yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta dengan variabel pendidikan dan umur adalah sebagai konfounding. Berdasarkan diagram kartesius dari lima dimensi servqual terdapat 6 masalah yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan (Kuadran A). Hasil penelitian kuantitatif berdasarkan cut off point 0,80 dengan menggunakan kategori pembagian peserta dalam kategori puas dan tidak puas, terlihat bahwa responden yang puas lebih banyak dari pada yang tidak puas dengan proporsi 69,0% puas dan 31,0% tidak puas. Pada tahap kualitatif dilakukan wawancara mendalam dengan pihak penyelenggara pelatihan untuk menemukan penyebab masalah ketidakpuasan peserta khusus pada dimensi yang prioritas utama berdasarkan pemetaan diagram kartesius. Teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab masalah adalah dengan menggunakan tool yaitu ishikawa diagram atau fishbone diagram. Dari identifikasi tersebut, terpilih satu penyebab yang akan menjadi langkah intervensi. Dari hasil penelitian disarankan agar BBPK Cilandak melakukan dan mengevaluasi pengukuran kepuasan peserta secara berkala, mengupayakan perbaikan pada enam dimensi yang menjadi prioritas utama, melakukan kalakarya pelatihan PKOPO bagi widyaiswara BBPK Cilandak, dan membuat standar mengenai widyaiswara/pengajar yang menguasai metode andragogi.</p><hr /><p>An organization will have its customer loyalty if the organization is always

focusing into its products or services. BBPK (Balai Besar Pelatihan Kesehatan) Cilandak is an institution whose duty is to conduct training and human resources development program of health. BBPK Cilandak has conducted many types of trainings, and one of them is the PKOPO (Peningkatan Kinerja Organisasi melalui Pembelajaran Organisasi) training, which is going to be BBPK Cilandak's main product. In order to gain sufficient and continuous information to improve the quality of its services and products, BBPK Cilandak must know the satisfaction level of its customer which is related with the services and products offered. BBPK Cilandak has done evaluations of their trainings. In 2006, out of 18 trainings conducted by BBPK Cilandak, 23% of the trainee said that the training processes were not well conducted. PKOPO training itself has never been evaluated and there is no available information about its trainee satisfaction level. The objective of this study is to measure the satisfaction level of PKOPO trainee at BBPK Cilandak in 2007. This research was done in two phases: quantitative phase and qualitative phase. Quantitative phase was done by measuring trainee's satisfaction level using five dimensions of service quality, with the total population of the PKOPO trainee in 2007 (58 people) as the sample. Collected data then analyzed using univariate, bivariate, and multivariate satisfaction level analysis methods. The test used was chi-square in order to test whether there are any relation between trainee characteristics and satisfaction level. Prediction model of the double logistic regression was used to know the dominant factors which influence the satisfaction level. The research showed that emotion is a dominant variable that affects the trainee satisfaction level with education and age variables as confounding. Based on Cartesian diagram of the service quality five dimensions, there are six high priority problems that needed to be improved (Quadrant A). The quantitative analysis based on 0.80 cutoff point and categorizing the satisfaction level of the trainee into satisfied and not satisfied, showed that there are more satisfied respondents / trainees than the not satisfied ones, with ratio of 69.0% satisfied and 31.0% not satisfied. In qualitative phase, we conduct extensive interviews with the training committee to discover the trainee dissatisfaction, especially in high priority dimensions based on the cartesian diagram mapping. The method used to identify the cause of the problem is ishikawa diagram or fishbone diagram. From this identification, one cause was selected which became intervention step/move/action. Based on the research results, it is suggested that BBPK Cilandak should do and evaluate periodic satisfaction measurement of the trainee, improve the six dimensions of high priority, conduct training-of-trainers of PKOPO, and make standard about trainers awareness of andragogy method.