

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PESERTA DIKLAT TERHADAP PELAYANAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI BAPELKES TAHUN 2021

Febri Dwi Wibowo ¹, Elsi Setiandari Lely Octaviana ², Husnul Khatimatun Inayah ³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM19070545

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN112601860

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1122057401

Email: ebywibowo23@gmail.com

ABSTRAK

Indikator keberhasilan pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tujuan penelitian adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta Diklat terhadap pelayanan sistem pendaftaran online di Bapelkes tahun 2021. Metode penelitian adalah analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi adalah seluruh peserta diklat di Bapelkes sebanyak 1.851 peserta dan sampel peserta diklat di Bapelkes pada bulan Januari - Desember 2021 sebanyak 100 responden dengan menggunakan *acedental sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner cara ukur berupa google form dengan teknik analisa data yaitu univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian didapat kepuasan peserta yaitu puas sebesar 58 responden (58%), kualitas produk baik sebesar 59 responden (59%), kualitas pelayanan baik sebesar 56 responden (56%), kondisi emosional peserta diklat tidak baik sebesar 51 responden (51%). Ada hubungan kualitas produk dengan ($p\text{-value}=0,030$), ada hubungan kualitas pelayanan dengan ($p\text{-value}=0,040$) dan ada hubungan kondisi emosional dengan ($p\text{-value}=0,046$) kepuasan pelayanan peserta diklat pada sistem pendaftaran online di Bapelkes tahun 2021. Saran diharapkan Bapelkes dapat mensosialisasi pendaftaran online kesetiap Dinas Kesehatan sehingga akses informasi dapat diterima dengan baik oleh peserta diklat.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, kondisi emosional, kepuasan, diklat

ABSTRACT

The indicator of service success is customer satisfaction. Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing their perceptions or impressions of the performance or results of a product and their expectations. The purpose of the study was to analyze the factors that influence the satisfaction of training participants with online registration system services at Bapelkes in 2021. The research method was analytic with a cross sectional design. The population is all training participants at Bapelkes as many as 1,851 participants and a sample of training participants at Bapelkes in January - December 2021 as many as 100 respondents using accidental sampling. The instrument used a questionnaire measuring method in the form of a google form with data analysis techniques, namely univariate and bivariate using the chi square test. The results showed that participants' satisfaction was satisfied by 58 respondents (58%), good product quality by 59 respondents (59%), good service quality by 56 respondents (56%), emotional condition of training participants was not good by 51 respondents (51%) . There is a relationship between product quality and ($p\text{-value} = 0.030$), there is a relationship between service quality and service quality ($p\text{-value} = 0.040$) and there is a relationship between emotional conditions and ($p\text{-value} = 0.046$) service satisfaction of training participants in the online registration system at Bapelkes in 2021. The suggestion is that Bapelkes can disseminate online registration to each Health Office so that access to information can be well received by training participants.

Keywords: product quality, service quality, emotional condition, satisfaction, education, training

2. Kualitas pelayanan yaitu baik sebesar 56 responden (56%) sedangkan kurang baik sebesar 44 responden (44%).
3. Kondisi emosional peserta diklat yaitu baik sebesar 49 responden (49%) sedangkan tidak baik sebesar 51 responden (51%).
4. Ada hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelayanan peserta diklat pada sistem pendaftaran di Bapelkes tahun 2021.
5. Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan peserta diklat pada sistem pendaftaran di Bapelkes tahun 2021.
6. Ada hubungan kondisi emosional dengan kepuasan pelayanan peserta diklat pada sistem pendaftaran di Bapelkes tahun 2021.

Saran

1. Bagi Bapelkes
Diharapkan dapat mensosialisasikan sistem pendaftaran online secara ringkas dan mudah dipahami oleh peserta diklat melalui instansi Dinas Kesehatan terkait.
2. Bagi Peserta diklat
Diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas pendaftaran yang tepat sehingga proses pendaftaran online dapat dengan mudah dan lancar dilaksanakan.
3. Bagi Peneli lain
Diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel berbeda seperti pengaruh masa kerja, tingkat pendidikan dengan pelayanan sistem pendaftaran online.

REFERENSI

- Wijoyo, E. A. (2019). Pengaruh Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Minat Beli GS Clothing. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Lupiyoadi. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: CV Andi Offset)
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Tjiptono ,Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi ke-3 Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi fset.Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi

- Keller, P. K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa: A.B. Susanto. Jilid 1 dan 2. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Rahmawati, Agustina (2017). Efektivitas Program Penyelenggaraan Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial - Vol. 1 No. 2 Tahun 2017*
- Utami, Prapti. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Diklat Keterampilan Pelaut di PIP Semarang. *Jurnal Ilmiah dan Ekonomi Bisnis. Volume 6 Nomer 1*
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: CV Andi Offset)
- Notoatmodjo, S. (2013) *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gaol. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 38 No. 1 September 2016*
- Lupiyoadi. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba. Jakarta
- Wijaya. (2018). *Tingkat kepuasan pasien JKN-KIS BPJS Kesehatan di Kota Palembang*. EKSIS Volume 13 Nomer 2 Oktober 2018
- Cassany. (2017). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS pada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh I-MEN (Akuntansi dan Manajemen)* STIES Vol. 8 No 1 Juni 2017
- Pantouvakis, A. & Bouranta, N. (2015). Quality and Price – Impact on Patient Satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance; Bradford 27(8): 684-696*
- Mowen, J.C, and Michael Minor. 2011. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa: Lina Salim. Jakarta: Erlangga
- Istiqo. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Faktor Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel The Sun Sidoarjo* . *Jurnal Bisnis Indonesia Vol. 8 No. 1 April 2017*