

ANALISIS KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PERTOLONGAN PERTAMA GAWAT DARURAT OBSTETRI DAN NEONATAL (PPGDON) DI BALAI PENGEMBANGAN TENAGA KESEHATAN (BPTK) MATARAM MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Oleh :

Rohani, Hj. Erna

Balai Pelatihan Tenaga Kesehatan (BPTK) Mataram

Abstrak: Balai Pengembangan Tenaga Kesehatan (BPTK) Mataram merupakan tempat pelatihan yang sudah terakreditasi yang ada di NTB. BPTK Mataram juga menyediakan sarana dan prasarana dalam pengembangan SDM diklat untuk instansi lain. Sebagai penyedia layanan tentunya pelanggan ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Salah satunya yaitu peserta pelatihan PPGDON yang diselenggarakan oleh Dikes Provinsi NTB. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta pelatihan PPGDON dengan menggunakan metode SERVQUAL dan metode *Importance-Performance Analysis*. Data diperoleh dari data primer dengan membagikan kuesioner kepada semua peserta pelatihan PPGDON sebanyak 60 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan dan alat bantu kuesioner yang berisi harapan dan kenyataan peserta setelah mengikuti pelatihan PPGDON. Hasil dari penelitian ini didapatkan gap antara harapan dan kenyataan dari 5 dimensi SERVQUAL yaitu : Pelayanan penerimaan peserta, prosedur pengadministrasian / registrasi, Variasi Menu makanan, Sistematika penyajian materi pelatihan, dan Kesesuaian Kurikulum/materi pelatihan. Sedangkan berdasarkan hasil analisis dengan metode *Importance-Performance Analysis* faktor yang menjadi prioritas perbaikan kinerja terdapat pada kwadran A yaitu Kesesuaian Kurikulum/materi pelatihan, Sistematika penyajian materi, Pemahaman praktek di kelas, Ketersediaan fasilitas kegiatan Praktek (alat dan peralatan praktek), Pelayanan penerimaan peserta dan Kebersihan serta kenyamanan ruang belajar. Kesimpulan : Ada gap antara harapan dan kenyataan dalam 5 dimensi servqual dan faktor-faktor yang dinilai sangat penting oleh peserta dengan dengan metode *Importance-Performance Analysis*. Saran perlu melibatkan *Organizing Committe* (OC) dari BPTK Mataram, memaksimalkan fungsi pengawasan Tim Pengendali Mutu BPTK Mataram, dan penyelenggara diklat agar merealisasikan solusi untuk mengatasi setiap masalah yang menjadi hambatan dalam proses kediklatan

Kata Kunci : SERVQUAL, Kepuasan Peserta, BPTK Mataram

PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) telah mengalami peningkatan dari 228/100.000 KH (SDKI, 2007) menjadi 359/100.000 KH (SDKI, 2012), dan Angka Kematian Bayi (AKB) mengalami penurunan namun tidak signifikan, dari 35/1000 KH (SDKI, 2007) menjadi 34/1000 KH (SDKI, 2012).

Salah satu faktor penting dalam upaya penurunan angka kematian tersebut, adalah penyediaan pelayanan kesehatan maternal dan neonatal yang berkualitas dan dekat dengan masyarakat. Dari berbagai faktor yang berperan pada kematian ibu dan bayi, kemampuan kinerja petugas kesehatan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan maternal dan neonatal terutama kemampuan dalam mengatasi masalah yang bersifat kegawatdaruratan.

Terkait dengan hal tersebut diatas maka Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat

menyelenggarakan Pelatihan Pertolongan Pertama Gawat Darurat Obstetri dan Neonatal (PPGDON) untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan khusus dalam menangani kasus kegawatan maternal dan neonatal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Tempat penyelenggaraan pelatihan PPGDON dilaksanakan di Balai Pengembangan Tenaga Kesehatan (BPTK) Mataram. Pelatihan PPGDON ini baru pertama kali dilakukan di BPTK Mataram, dan BPTK Mataram hanya menjadi penyedia sarana dan prasarana diklat. BPTK Mataram sebagai UPTD Dinas Kesehatan Provinsi NTB mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia kesehatan dalam pemberian pelayanan kesehatan, dilaksanakan melalui pelatihan-pelatihan, baik yang bersifat fungsional/ teknis maupun manajemen. Salah satu misi dari Balai Pengembangan Tenaga Kesehatan (BPTK)

Mataram adalah memberikan pelayanan prima melalui dukungan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai untuk mencapai tujuan kegiatan seperti yang diharapkan.

Dalam kajian ini pembahasan mencakup lima (5) dimensi SERVQUAL yaitu Kesigapan (*Responsivness*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), dan Jaminan (*Assurance*) sedangkan faktor-faktor yang sangat penting yang dinilai oleh peserta dalam penyelenggaraan pelatihan dianalisis dengan metode *Importance-Performance Analysis*.

Dalam penyelenggaraan pelatihan tentunya faktor – faktor tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta pelatihan sehingga menghasilkan pelatihan yang tidak efektif. Tidak efektifnya penyelenggaraan pelatihan berdampak pada tingkat kepuasan peserta pelatihan baik selama proses pelatihan berlangsung maupun hasil-hasil yang diperoleh dari pelatihan.

Kepuasan peserta pelatihan sangat penting untuk diukur dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana penyelenggaraan pelatihan PPGDON sudah memenuhi harapan peserta, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan Pertolongan Pertama Gawat Darurat (PPGDON)

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta pelatihan Pertolongan Pertama Gawat Darurat Obstetri dan Neonatal (PPGDON) dengan dan faktor-faktor yang perlu diperbaiki pada proses pelatihan dengan metode SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis*.

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Analisis kepuasan peserta yang digunakan hanya proses pelatihan yang diadakan pada bulan Oktober s/d Desember 2014
2. Peserta yang mengisi kuesioner adalah peserta pelatihan Pertolongan Pertama Gawat Darurat Obstetri dan Neonatal (PPGDON) sebanyak 60 orang.
3. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui tingkat harapan dan kenyataan dari peserta yang mengikuti pelatihan tersebut.
4. Penelitian dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis* untuk menentukan prioritas perbaikan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Balai Pengembangan Tenaga Kesehatan (BPTK) Mataram bulan Oktober sampai dengan Desember 2014. Waktu tersebut sesuai dengan pelaksanaan Pelatihan Pertolongan Pertama Gawat Darurat Obstetri dan Neonatal (PPGDON) yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2014 di Balai Pengembangan Tenaga Kesehatan (BPTK) Mataram.

Subyek penelitian ini adalah peserta Pelatihan PPGDON yaitu sebanyak 60 orang peserta pelatihan yang terbagi menjadi 4 angkatan dimana masing-masing angkatan terdiri dari 15 orang. Peserta pelatihan ini terdiri dari Bidan yang bertugas di puskesmas dan poskesdes yang ada di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat baik yang sudah PNS maupun yang masih honorer.

Sumber data penelitian ini merupakan data primer dengan membagikan questioner kepada semua peserta pelatihan PPGDON. Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara dengan menggunakan alat bantu questioner yang meliputi tingkat harapan dan kenyataan peserta setelah mengikuti pelatihan PPGDON. Questioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Untuk menilai hasil harapan peserta terhadap proses pelaksanaan pelatihan ditetapkan lima (5) kriteria penilaian yaitu : Tidak penting dengan nilai (1), kurang penting dengan nilai (2), Cukup Penting dengan nilai (3), Penting dengan nilai (4), Sangat Penting dengan nilai (5). Sedangkan untuk menilai tingkat kenyataan peserta pelatihan PPGDON terhadap proses pelaksanaan ditetapkan lima (5) kriteria penilaian yaitu : Tidak puas dengan nilai (1), kurang puas dengan nilai (2), Cukup puas dengan nilai (3), Puas dengan nilai (4), Sangat puas dengan nilai (5).

HASIL PENELITIAN

a. Tingkat Kepuasan dan harapan Peserta

Setiap butir dari masing-masing dimensi memiliki Gap yang berbeda-beda. Tabel 1 di bawah ini adalah data dari masing-masing butir pertanyaan.

Tabel 1. Penilaian Peserta Terhadap Tingkat Harapan dan kenyataan Pelatihan Pertolongan Pertama Gawat Darurat Obstetri dan Neonatal (PPGDON) di BPTK Mataram Tahun 2015

NO	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap yang muncul	Persentase Kepuasan
1	Jadwal pembelajaran yang tepat waktu	4,02	4,26	- 0,23	94,53%
2	Kesesuaian Kurikulum/materi pelatihan dengan kebutuhan peserta	4,08	4,39	- 0,32	92,83%
3	Pencapaian tujuan pembelajaran	4,24	4,38	- 0,14	96,88%
4	Penguasaan Materi pelatihan oleh widyaiswara/pelatih	4,23	4,35	- 0,12	97,17%
5	Metodologi yang digunakan dalam menyajikan materi	4,13	4,39	- 0,26	94,08%
6	Sistematika penyajian materi pelatihan	4,08	4,35	- 0,27	93,71%
7	Keterampilan widyaiswara/pelatih menggunakan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, alat peraga dll)	4,30	4,42	- 0,12	97,21%
8	Bimbingan pelatih / instruktur dalam praktek di kelas	4,31	4,52	- 0,21	95,45%
9	Penguasaan bimbingan praktek oleh pelatih/instruktur	4,26	4,45	- 0,19	95,69%
10	Jangka waktu praktek di kelas	3,93	4,32	- 0,40	90,82%
11	Pemahaman praktek dikelas	3,89	4,23	- 0,34	91,91%
12	Hasil bimbingan praktek yang anda capai	4,02	4,26	- 0,23	94,53%
13	Hasil pelatihan keseluruhan yang anda capai	4,10	4,30	- 0,19	95,54%
14	Ketersediaan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, OHP, Layar screen dll)	4,32	4,34	- 0,01	99,68%
15	Ketersediaan fasilitas kegiatan Praktek (alat dan peralatan praktek)	4,05	4,31	- 0,26	93,97%
16	Pelayanan penerimaan peserta yang cepat dan tepat	4,09	4,32	- 0,23	94,62%
17	Prosedur pengadministrasian/registrasi yang tidak sulit	4,15	4,24	- 0,10	97,74%
18	Cepat dan tanggap menangani keluhan peserta	4,16	4,26	- 0,10	97,75%
19	Kepedulian terhadap kebutuhan peserta pelatihan	4,23	4,28	- 0,05	98,72%
20	Pemberian pelayanan yang sama terhadap semua peserta pelatihan	4,21	4,28	- 0,07	98,40%
21	Penyelesaian administrasi keuangan yang cepat dan tepat	4,13	4,28	- 0,15	96,49%
22	Keramahan Petugas Pendaftaran/registrasi	4,27	4,31	- 0,04	99,05%
23	Keramahan panitia penyelenggara	4,35	4,39	- 0,04	99,07%
24	Keramahan Petugas Ruang Makan	3,90	4,17	- 0,27	93,44%
25	Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar	4,09	4,34	- 0,25	94,32%
26	Kebersihan dan kenyamanan ruang makan	3,93	4,19	- 0,26	93,79%
27	Kerapihan dan kebersihan petugas ruang makan	3,84	4,12	- 0,27	93,36%
28	Variasi Menu makanan yang disajikan	3,90	4,26	- 0,36	91,64%
29	Kualitas makanan yang disajikan	3,91	4,26	- 0,34	91,96%

b. Pengolahan Data Perdimensi dari SERVQUAL

1. Analisis Kesigapan (Responsiveness)

Di dalam tabel 2. dijelaskan mengenai tingkat kesigapan dari penyelenggara menanggapi keinginan para peserta pelatihan PPGDON di BPTK Mataram.

Tabel 2. Penilaian Tingkat Harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Kesigapan (*Responsiveness*)

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	HARAPAN	GAP	% KEPUASAN
1	Pelayanan penerimaan peserta yang cepat dan tepat	4,09	4,32	- 0,23	95%
2	Cepat dan tanggap menangani keluhan peserta	4,16	4,26	- 0,09	98%
3	Penyelesaian administrasi keuangan yang cepat dan tepat	4,13	4,28	- 0,15	96%
	RATA-RATA	4,13	4,29	- 0,15	96%

Tabel 3. Penilaian Tingkat Harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Empati (*Empathy*)

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	HARAPAN	GAP	PERSENTASE KEPUASAN
1	Prosedur pengadministrasian /registrasi yang tidak sulit	4,15	4,24	- 0,09	98%
2	Kepedulian terhadap kebutuhan peserta pelatihan	4,23	4,28	- 0,05	99%
3	Pemberian pelayan yang sama terhadap semua peserta pelatihan	4,21	4,28	- 0,06	98%
	RATA-RATA	4,20	4,27	- 0,07	98%

Tabel 4. Penilaian Tingkat Harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	HARAPAN	GAP	PERSENTASE KEPUASAN
1	Ketersediaan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, OHP, Layar screen dll)	4,32	4,34	- 0,01	100%
2	Ketersediaan fasilitas kegiatan Praktek (alat dan peralatan praktek)	4,05	4,31	- 0,26	94%
3	Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar	4,09	4,34	- 0,24	94%
4	Kebersihan dan kenyamanan ruang makan	3,93	4,19	- 0,26	94%
5	Kerapihan dan kebersihan petugas ruang makan	3,84	4,12	- 0,27	93%
6	Variasi Menu makanan yang disajikan	3,90	4,26	- 0,35	92%
7	Kualitas makanan yang disajikan	3,91	4,26	- 0,34	92%
	RATA-RATA	4,01	4,26	- 0,25	94%

Tabel 5. Penilaian Tingkat Harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Keandalan (*Reability*)

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	HARAPAN	GAP	PERSENTASE KEPUASAN
1	Jadwal pembelajaran yang tepat waktu	4,02	4,26	- 0,23	95%
2	Penguasaan Materi pelatihan oleh widyaiswara/pelatih	4,23	4,35	- 0,12	97%
3	Metodologi yang digunakan dalam menyajikan materi	4,13	4,39	- 0,26	94%
4	Sistematika penyajian materi pelatihan	4,08	4,35	- 0,27	94%
5	Keterampilan widyaiswara/pe latih menggunakan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, alat peraga dll)	4,30	4,42	- 0,12	97%
6	Bimbingan pelatih / instruktur dalam praktek di kelas	4,31	4,52	- 0,20	95%
	RATA-RATA	4,18	4,38	- 0,20	95%

Tabel 6. Penilaian Tingkat Harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Jaminan (*Assurance*)

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	HARAPAN	GAP	Persentase KEPUASAN
1	Kesesuaian Kurikulum/materi pelatihan dengan kebutuhan peserta	4,08	4,39	- 0,31	93%
2	Pencapaian tujuan pembelajaran	4,24	4,38	- 0,13	97%
3	Hasil pelatihan keseluruhan yang anda capai	4,10	4,30	- 0,19	96%
4	Keramahan panitia penyelenggara	4,35	4,39	- 0,04	99%
5	Keramahan Petugas Ruang Makan	3,90	4,17	- 0,27	93%
6	Keramahan Petugas Pendaftaran/registrasi	4,27	4,31	- 0,04	99%
	RATA-RATA	4,16	4,32	- 0,16	96%

Tabel 7. Perhitungan Pemetaan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pelatihan PPGDON terhadap Penyelenggaraan Pelatihan

NO	KRITERIA	KENYATAAN	HARAPAN	KUADRAN
1	Jadwal pembelajaran yang tepat waktu	4,02	4,26	C
2	Kesesuaian Kurikulum/materi pelatihan dengan kebutuhan peserta	4,08	4,39	A
3	Pencapaian tujuan pembelajaran	4,24	4,38	B
4	Penguasaan Materi pelatihan oleh widyaiswara/pelatih	4,23	4,35	B
5	Metodologi yang digunakan dalam menyajikan materi	4,13	4,39	B
6	Sistematika penyajian materi pelatihan	4,08	4,35	A
7	Keterampilan widyaiswara/pelatih menggunakan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, alat peraga dll)	4,30	4,42	B

Tabel 7. Perhitungan Pemetaan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pelatihan PPGDON terhadap Penyelenggaraan Pelatihan (lanjutan)

NO	KRITERIA	KENYATAAN	HARAPAN	KUADRAN
8	Bimbingan pelatih / instruktur dalam praktek di kelas	4,31	4,52	B
9	Penguasaan bimbingan praktek oleh pelatih/instruktur	4,26	4,45	B
10	Jangka waktu praktek di kelas	3,93	4,32	B
11	Pemahaman praktek di kelas	3,89	4,23	A
12	Hasil bimbingan praktek yang anda capai	4,02	4,26	C
13	Hasil pelatihan keseluruhan yang anda capai	4,10	4,30	B
14	Ketersediaan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, OHP, Layar screen dll)	4,32	4,34	B
15	Ketersediaan fasilitas kegiatan Praktek (alat dan peralatan praktek)	4,05	4,31	A
16	Pelayanan penerimaan peserta yang cepat dan tepat	4,09	4,32	A
17	Prosedur pengadministrasian/registrasi yang tidak sulit	4,15	4,24	C
18	Cepat dan tanggap menangani keluhan peserta	4,16	4,26	D
19	Kepedulian terhadap kebutuhan peserta pelatihan	4,23	4,28	D
20	Pemberian pelayan yang sama terhadap semua peserta pelatihan	4,21	4,28	D
21	Penyelesaian administrasi keuangan yang cepat dan tepat	4,13	4,28	D
22	Keramahan Petugas Pendaftaran/registrasi	4,27	4,31	B
23	Keramahan panitia penyelenggara	4,35	4,39	B
24	Keramahan Petugas Ruang Makan	3,90	4,17	C
25	Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar	4,09	4,34	A
26	Kebersihan dan kenyamanan ruang makan	3,93	4,19	C
27	Kerapihan dan kebersihan petugas ruang makan	3,84	4,12	C
28	Variasi Menu makanan yang disajikan	3,90	4,26	C
29	Kualitas makanan yang disajikan	3,91	4,26	C
	RATA-RATA KESELURUHAN	4,11	4,31	

Keterangan :

Kuadrant A = $y > 4,31$; $x < 4,11$ Kuadrant B = $y > 4,31$; $x > 4,11$ Kuadrant C = $y < 4,31$; $x < 4,11$ Kuadrant D = $y < 4,31$; $x > 4,11$

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Gap Pada Butir Pertanyaan

Adanya gap pada butir pertanyaan kuesioner menjadi indikasi bahwa peserta pelatihan belum puas terhadap kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan. Analisis dan saran perbaikan yang bisa digunakan adalah sebagai berikut :

1. Penilaian Tingkat harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Kesigapan (*Responsivness*) .

Berdasarkan pengolahan data kuesioner pelatihan maka diperoleh gap rata-rata bernilai

negatif (-) sebesar 0,15 dimana gap tertinggi terdapat pada belum maksimalnya Pelayanan penerimaan peserta. Hal ini disebabkan karena penyelenggara pelatihan PPGDON dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sedangkan BPTK Mataram hanya menyediakan fasilitas sarana dan prasarana pelatihan. Selain itu pada saat proses penyelenggaraan pelatihan BPTK tidak dilibatkan sebagai *Organizing Committee (OC)*. Dimana dalam proses pelatihan peran OC sangatlah penting diantaranya menerima kedatangan dan pendaftaran

peserta, memberikan informasi mengenai tempat pendaftaran, tempat menginap, pembagian jadwal dan pedoman, administrasi, tempat ruang kelas (LAN, 2003). Jika peran OC ini dapat dilaksanakan dengan maksimal maka kemungkinan gap yang ada akan dapat dikurangi.

2. Penilaian Tingkat Harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan pengolahan data questioner pelatihan maka diperoleh gap rata-rata bernilai negatif (-) sebesar -0,07 dimana gap tertinggi terdapat pada prosedur pengadministrasian / registrasi yang belum maksimal. Hal ini disebabkan karena tidak ada petugas khusus yang ditunjuk oleh BPTK secara langsung untuk menerima peserta pada saat registrasi (tidak ada bagian reseptionis) terutama pada saat sore hari yang bukan jam kantor.

3. Penilaian Tingkat harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) .

Berdasarkan pengolahan data questioner pelatihan maka diperoleh gap rata-rata bernilai negatif (-) sebesar -0,25 dimana gap tertinggi terdapat pada Kualitas makanan yang disajikan, Variasi Menu makanan yang disajikan, Kerapihan dan kebersihan petugas ruang makan, Kebersihan dan kenyamanan ruang makan. Di BPTK Mataram masih terdapat permasalahan terutama di bagian dapur yaitu belum ada pegawai tetap ahli gizi yang bertanggung jawab terhadap variasi menu makanan, belum ada standar menu di bagian dapur, Selain itu pada saat ini masih lemahnya pengawasan Tim Pengendali Mutu untuk memantau kegiatan yang berlangsung di BPTK Mataram.

4. Penilaian Tingkat harapan dan kenyataan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Keandalan (*Reability*)

Berdasarkan pengolahan data questioner pelatihan maka diperoleh gap rata-rata bernilai negatif (-) sebesar -0,20 dimana gap tertinggi terdapat pada Sistematika penyajian materi pelatihan, Metodologi yang digunakan dalam menyajikan materi, dan Jadwal pembelajaran yang tepat waktu. Ada beberapa kendala yang dialami pada saat penyelenggaraan pelatihan PPGDON berlangsung diantaranya adalah sebagian besar fasilitator bukan dalam team *teaching*.

5. Penilaian Tingkat Kepuasan dan Harapan peserta pelatihan PPGDON dalam Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan pengolahan data questioner pelatihan maka diperoleh gap rata-rata bernilai negatif (-) sebesar -0,25 dimana gap tertinggi

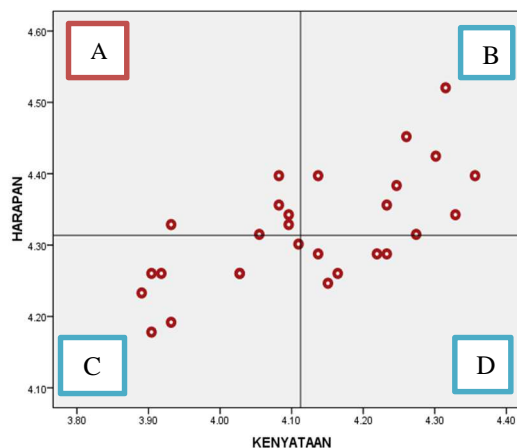
terdapat pada Keramahan Petugas Ruang Makan, Kesesuaian Kurikulum / materi pelatihan dengan kebutuhan peserta, dan Hasil pelatihan keseluruhan yang anda capai.

Kurang ramahnya Petugas Ruang Makan di sebabkan karena beban kerja yang berlebihan, petugas dapur bukan hanya bekerja sebagai juru masak saja tetapi juga bertugas membersihkan meja makan dan lantai ruang makan, apalagi pada saat adanya kegiatan atau pelatihan yang bersamaan waktunya.

Kurang sesuainya Kurikulum / materi pelatihan dengan kebutuhan peserta, dan kurang maksimalnya Hasil pelatihan keseluruhan yang dicapai disebabkan karena pada pelatihan PPGDON ini tidak ada praktek lapangan secara langsung untuk melakukan penatalaksanaan kasus-kasus kegawatdaruratan obstetri dan neonatal, peserta pelatihan hanya mempraktekkan kasus kegawatdaruratan maternal dan neonatal di dalam kelas dengan menggunakan phantom yang dipandu langsung oleh oleh *clinical training* (Bidan dan perawat), dokter spesialis OBGYN dan spesialis Anak.

b. Analisis *Importance-Performance* Matrik

Berdasarkan tabel .penghitungan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta berdasarkan kualitas layanan dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance-Performance* Matrik

Berdasarkan gambar 3.1. tersebut maka interpretasi masing-masing kuadran diuraikan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama perbaikan karena terlalu jauhnya gap antara kinerja aktual dan harapan peserta. Hal tersebut menandakan tingkat kepentingan dari kuadran ini sangat tinggi namun kemampuan dalam memenuhi tuntutan tersebut masih rendah. Faktor-faktor yang termasuk kuadran ini adalah :

- (2). Kesesuaian Kurikulum/ materi pelatihan dengan kebutuhan peserta
- (6). Sistematika penyajian materi pelatihan
- (11) Pemahaman praktek di kelas
- (15) Ketersediaan fasilitas kegiatan Praktek (alat dan peralatan praktek)
- (16) Pelayanan penerimaan peserta yang cepat dan tepat
- (25) Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor yang sebaiknya dipertahankan kinerjanya. Hal tersebut dikarenakan sudah relatif terpenuhinya tuntutan peserta dengan kinerja yang ada. Faktor-faktor yang termasuk kuadran ini adalah :

- (3) Pencapaian tujuan pembelajaran
- (4) Penguasaan Materi pelatihan oleh widyaiswara/pelatih
- (5) Metodologi yang digunakan dalam menyajikan materi
- (7) Keterampilan widyaiswara/pelatih menggunakan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, alat peraga dll)
- (8) Bimbingan pelatih / instruktur dalam praktek di kelas
- (9) Penguasaan bimbingan praktek oleh pelatih/instruktur
- (10) Jangka waktu praktek di kelas
- (13) Hasil pelatihan keseluruhan yang anda capai
- (14) Ketersediaan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, OHP, Layar screen dll)

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor tuntutan peserta tidak terlalu tinggi dan kinerja pelayanan sudah mampu memenuhi tuntutan tersebut. Faktor-faktor yang termasuk kuadran ini adalah :

- (1) Jadwal pembelajaran yang tepat waktu
- (2) Hasil bimbingan praktek yang anda capai
- (17) Prosedur pengadministrasian/registrasi yang tidak sulit
- (24) Keramahan Petugas Ruang Makan

4. Kuadran D

Menunjukkan faktor – faktor kinerja pelayanan dirasakan berlebihan karena tuntutan atau harapan peserta sebenarnya tidak tinggi. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (18) Cepat dan tanggap menangani keluhan peserta
- (19) Kepedulian terhadap kebutuhan peserta pelatihan
- (20) Pemberian pelayan yang sama terhadap semua peserta pelatihan
- (21) Penyelesaian administrasi keuangan yang cepat dan tepat
- (27) Kerapihan dan kebersihan petugas ruang makan

- (28) Variasi Menu makanan yang disajikan
- (29) Kualitas makanan yang disajikan

PENUTUP

a. Simpulan

Dari seluruh indikator yang berjumlah 29 butir, diperoleh gap yang semuanya negatif. Gap negatif ini berkisar antara 0,01 sampai dengan 0,39. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode SERVQUAL dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat Kepuasan peserta pelatihan PPGDON dalam penyelenggaraan pelatihan di Balai Pengembangan Tenaga Kesehatan (BPTK) Mataram dalam Dimensi **Kesigapan (Responsivness)** terdapat gap yaitu Pelayanan penerimaan peserta yang cepat dan tepat, dalam dimensi **Empati (Empathy)** adalah prosedur pengadministrasian / registrasi yang sulit, dalam dimensi **Bukti Fisik (Tangible)** adalah Kualitas makanan yang disajikan, Variasi Menu makanan yang disajikan, Kerapihan dan kebersihan petugas ruang makan, Kebersihan dan kenyamanan ruang makan, dan dalam dimensi **Jaminan (Assurance)** adalah Keramahan Petugas Ruang Makan, Kesesuaian Kurikulum / materi pelatihan dengan kebutuhan peserta, dan Hasil pelatihan keseluruhan yang dicapai
2. Berdasarkan hasil analisis dengan **importance-Performance Analysis** terhadap gap yang muncul pada 29 butir indikator, terdapat 6 faktor yang menjadi prioritas perbaikan kinerja pelayanan penyelenggaraan pelatihan yaitu :
 - a. Kesesuaian Kurikulum/ materi pelatihan dengan kebutuhan peserta
 - b. Sistematika penyajian materi pelatihan
 - c. Pemahaman praktek di kelas
 - d. Ketersediaan fasilitas kegiatan Praktek (alat dan peralatan praktek)
 - e. Pelayanan penerimaan peserta yang cepat dan tepat
 - f. Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar

b. Saran

1. Penyelenggara pelatihan sebaiknya melibatkan *Organizing Committe* (OC) dari BPTK Mataram agar proses pelatihan dapat berjalan dengan maksimal.
2. BPTK Mataram sebaiknya menunjuk petugas khusus di bagian resepsionis baik pada saat jam kantor ataupun di luar jam kantor.
3. Memaksimalkan fungsi pengawasan Tim Pengendali Mutu BPTK Mataram,
4. Penyelenggara diklat agar merealisasikan solusi untuk mengatasi setiap masalah yang menjadi hambatan dalam proses kediklatan

DAFTAR PUSTAKA

- Arasli, Huseyin, Mehtap-Smadi, Salime, dan Katircioglu, Salih Turan, 2005. *Customer Service Quality In The Greek Cypriot Banking Industry*. Managing Service Quality. Vol. 15 (1), pp. 41-56
- Baskoro, M.E. 2011. *Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelatihan Divisi Product Quality Engineering Pt MEB. Menggunakan Metode Servqual*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- BPS, BKKBN, Kemenkes, Measure DHS ICS International. 2012. *Survey Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI)*. Jakarta.
- BPS, BKKBN, Kemenkes, Measure DHS ICS International. 2007. *Survey Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI)*. Jakarta.
- Darudianto, Suprpto, Yunica Dewi Puji. 2006. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web (Studi Kasus: PT Fajar Buana Internasional)*. Jurnal sistem Informasi.
- Fathoni, 2009, Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode SERVQUAL, Jurnal Sistem Informatika, 185-188.
- Hayati Neneung Ratna. The Analysis of Service Quality With Service Quality (Servqual) Approach And Its Effect To Customer Satisfaction At The Hospital Business. Jurnal Bisnis dan management
- Indrajani, Suhgian. 2002. *Analisis Dan Perancangan E- CRM Pada Dharma Ghavire*. Jurnal Sistem Informatika, 91-96
- Mc. Leod Raymond. 2007. *Management Information Systems / 10th.ed Upper Saddle River* : Pearson Education.
- Shahin, A. 2009. *Servqual And Model Of Service Quality Gaps : A Framework For Determining And Prioritizing Critical Factors In Delivering Quality Services*. Department of Management, University Of Isfahan, Iran (Online). (<http://www.proserv.nu>, diakses 15 Januari 2015)