

Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
Di BTKL PP Kelas I Medan
Periode Januari sd Juni Tahun 2019

EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DI BTKL PP KELAS I MEDAN PERIODE JANUARI – JUNI TAHUN 2019

I. PENDAHULUAN

Pengertian Kepuasan Pelanggan menurut Walker, et al (2005:35) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan agar pelanggan tetap membeli produk atau jasa kita.

Dalam memahami pengertian kepuasan pelanggan perlu dicermati beberapa hal yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan. Menurut Lupiyoadi, dkk (2008:192) ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan pelanggan yakni:

1. Memperkecil kesenjangan- kesenjangan yang terjadi diantara pihak manajemen dan pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership marketing* sesuai situasi pemasaran.

Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Balai Teknik Kesehatan Lingkungan Pemberantasan Penyakit (BTKL-PP) merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan yang bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal P2P mempunyai tugas melaksanakan surveilans epidemiologi, kajian dan penapisan teknologi, laboratorium rujukan, kendali mutu kalibrasi, pendidikan dan pelatihan, pengembangan model dan teknologi tepat guna,

kewaspadaan dini dan penanggulangan Kejadian Luar Biasa (KLB), dibidang pengendalian penyakit dan kesehatan lingkungan serta kesehatan matra.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, BTKL PP menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan Surveilans Epidemiologi
- b. Pelaksanaan Analisis Dampak Kesehatan Lingkungan
- c. Pelaksanaan Laboratorium Rujukan
- d. Pelaksanaan Pengembangan Model & Teknologi Tepat Guna
- e. Pelaksanaan Uji Kendali Mutu & Kalibrasi
- f. Pelaksanaan Penilaian & Respon Cepat, Kewaspadaan Dini Dan Penanggulangan KLB/Wabah Dan Bencana
- g. Pelaksanaan Pendidikan & Pelatihan
- h. Pelaksanaan Kajian & Pengembangan Teknologi Pemberantasan Penyakit Menular, Kesehatan Lingkungan & Kesehatan Matra
- i. Pelaksanaan Ketatausahaan & Kerumahtanggaan BTKL PP

BTKL PP merupakan institusi yang penting dan erat dengan pencegahan dan pengendalian penyakit. BTKL PP bertugas untuk mendeteksi berbagai faktor risiko penyakit di seluruh wilayah Indonesia dan memberikan masukan kepada Kementerian Kesehatan dan jajaran Pemerintah Daerah tentang intervensi serta upaya pencegahan dan pengendaliannya.

BTKL PP sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Kesehatan, telah mengalami sejarah panjang sejak zaman Belanda yang diawali fokus perhatiannya pada deteksi air minum dan berkembang hingga saat ini yang berfokus pada pencegahan dan pengendalian penyakit.

BTKL PP memiliki pola kerja deteksi dini terhadap faktor risiko penyakit dalam upaya pencegahan kejadian penyakit dengan mengembangkan teknologi tepat guna, serta respon cepat terhadap kejadian luar biasa (KLB) dan berbagai bencana yang terjadi di wilayah kerja.

Salah satu fungsi BTKL PP Kelas I Medan adalah menyelenggarakan pelayanan pengujian laboratorium dan pemantauan kualitas lingkungan. Dalam penyelenggaraan fungsi Pengujian laboratorium dan pemantauan kualitas lingkungan banyak berhubungan dengan pihak ketiga yaitu Rumah Sakit, Depot Air Minum Isi Ulang, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Mahasiswa/Institusi Pendidikan, Perusahaan/Industri, Badan Lingkungan Hidup dan Perorangan serta pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Untuk mengetahui apakah para pengguna jasa BTKL PP Kelas I Medan tersebut puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan oleh BTKL PP Kelas I Medan, maka dilakukan survei kepuasan pelanggan BTKL PP Kelas I Medan. Survei ini untuk mencari umpan balik, baik yang positif maupun negatif dari pelanggan dengan cara meminta kesediaan pelanggan untuk memilih jawaban yang ada pada alat monitoring kepuasan yang ada di bagian pelayanan. Disamping itu kami menerima saran dan masukan yang berasal dari pelanggan. Hasil survey kepuasan pelanggan ini dianalisa dan dievaluasi. Dari hasil evaluasi tersebut dapat diketahui sampai dimana kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan BTKL PP Kelas I Medan, Atas saran/masukan juga akan ditindak lanjuti sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

II. TUJUAN

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh BTKL PP Kelas Medan.
- Untuk menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diselenggarakan BTKL PP Kelas I Medan.
- Sebagai salah satu upaya untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan BTKL PP Kelas I Medan

III. RUANG LINGKUP

1. Waktu pelaksanaan

Kegiatan survei dilakukan dari bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2019.

2. Lokasi

Lokasi pelaksanaan adalah Instalasi Pelayanan Teknik.

3. Permasalahan

Bagaimana respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BTKL PP Kelas I Medan dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2018.

4. Metode

Kegiatan survei dilakukan dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni, pada akhir bulan Juni 2019 dilakukan tabulasi data, diolah dan dianalisa. Survei diperoleh dari pelanggan yang memberikan pendapatnya atas pelayanan dengan menekan tombol kepuasan pada alat monitoring kepuasan yang telah tersedia di Instalasi Pelayanan Teknik. Data primer hasil kepuasan dari pelanggan ditabulasi, diolah kemudian dianalisa secara deskriptif untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi respon pelanggan terhadap kinerja pelayanan BTKL PP Kelas I Medan.

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Pengumpulan data kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di BTKL PP Kelas I Medan diperoleh dengan meminta kesediaan pelanggan untuk memilih jawaban yang ada pada monitoring kepuasan pelanggan yang telah tersedia di Instalasi pelayanan Teknik maka diperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh BTKL PP Kelas I Medan.

Pelanggan yang memberikan pendapatnya ada 720 responden dengan rincian sebagai berikut:

1. Sangat Puas : 707 responden
2. Puas : 13 responden
3. Tidak Puas : 0 responden
4. Sangat Tidak Puas : 0 responden

Hasil penilaian terhadap 4 kriteria jawaban kepuasan tersebut akan dinilai dan kemudian akan dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu :

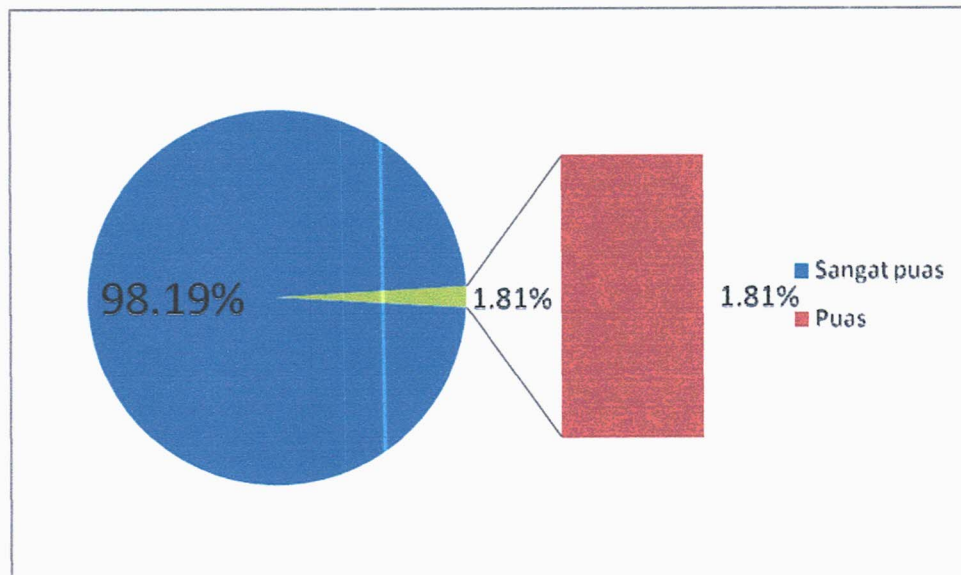
- a. Baik : > 80% responden berpendapat positif
- b. Kurang baik : 60-80% responden berpendapat positif
- c. Tidak baik : < 60% responden berpendapat positif

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2019

NO	BULAN	KATEGORI	HASIL %	SARAN/MASUKAN	TINDAK LANJUT
1	Januari	Sangat Puas Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas	99,11 0,89 0 0	Tidak Ada	Tidak Ada
2	Februari	Sangat Puas Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas	98,33 1,67 0 0	Alat pemeriksaan Fe sudah lama rusak, mohon segera diperbaiki	Sudah dilakukan pengusulan permintaan alat ICP
3	Maret	Sangat Puas Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas	98,47 1,53 0 0	Tidak Ada	Tidak Ada
4	April	Sangat Puas Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas	97,64 2,36 0 0	Tidak Ada	Tidak Ada
5	Mei	Sangat Puas Puas	98,36 1,64	apakah penerbitan laporan hasil uji waktunya dapat	Sampai saat ini kami masih berkomitmen dua puluh hari kerja

		Tidak Puas	0	dipercepat	sesuai SPM BTKL Medan
		Sangat Tidak Puas	0		
6	Juni	Sangat Puas	97,22	Tidak Ada	Tidak Ada
		Puas	2,78		
		Tidak Puas	0		
		Sangat Tidak Puas	0		

Grafik penilaian kepuasan pelanggan bulan Januari - Juni 2019



Persentase pendapat pelanggan tentang kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan di BTKL PP Kelas I Medan adalah responden yang menjawab sangat puas 98,19%, puas 1,81%, tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%

Dari hasil evaluasi kepuasan pelanggan yang memberi jawaban sangat puas adalah **98,19 %**, hal ini bermakna bahwa kualitas pelayanan BTKL PP Kelas I Medan dalam **Kategori Baik**.

SARAN/MASUKAN DARI PELANGGAN

Diperoleh dari saran dari pelanggan

1. Apakah penerbitan laporan hasil uji waktunya bisa lebih dipercepat
2. Alat pemeriksaan Fe sudah lama rusak, mohon segera diperbaiki

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERIODE JANUARI – JUNI 2019

Upaya yang dilakukan untuk menindak lanjuti masukan/saran dari pelanggan adalah

1. Untuk saat ini kami masih berkomitmen dua puluh hari kerja
2. Sudah dilakukan pengusulan permintaan alat ICV

RESUME HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DI BTKL PP KELAS I MEDAN
PERIODE BULAN JULI SAMPAI DENGAN DESEMBER TAHUN 2018


Telah dilakukan survey kepuasan pelanggan di BTKL PP Kelas I Medan periode bulan Juli sampai Desember Tahun 2018 pada saat sosialisasi manajemen mutu pada tanggal 31 Desember 2018 di mana jawaban kepuasan dari pelanggan sebanyak 565 responden terdiri dari 4 kriteria yaitu:

1. Sangat Puas
2. Puas
3. Tidak Puas
4. Sangat Tidak Puas

Persentase pendapat pelanggan tentang kepuasan pelanggan atas pelayanan di BTKL PP Kelas I Medan adalah responden yang menjawab sangat puas 98,19%, puas 1,81%, tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%

Dari hasil evaluasi kepuasan pelanggan yang memberi jawaban **sangat puas** adalah **98,19%**, hal ini bermakna bahwa kualitas pelayanan BTKL PP Kelas I Medan dalam **Kategori Baik**.

Mengetahui
Ka Sub Bag T.U


Ir Tetra F. Suciari, M. Kes
NIP. 196501291995022001

Medan, Juli 2018
Notulen Rapat


Dwi Wardani, S.Si
NIP.196309221983032001