

KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA

**SURVEI KEPUASAN
PELANGGAN
KEMENTERIAN KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA
2019**

KATA PENGANTAR

Komitmen Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari komitmen Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja dari pelayanan publik secara berkala setiap tahunnya.

Dari pengukuran ini diharapkan unit pelayanan publik dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik bahkan ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan prima.

Pada tahun 2019, Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bekerja sama dengan PT IDEKAMI RISET KOMUNIKA melakukan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat akan layanan di Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan secara detail tersusun dalam laporan ini. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini telah dihitung, dan diharapkan dapat memberikan manfaat untuk peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan di Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan.

Terima kasih kepada masyarakat dan segenap karyawan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia atas partisipasi dalam kesuksesan pelaksanaan survei ini sampai tersusunnya laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat untuk memperbaiki layanan di tahun selanjutnya.

Dengan hormat,

Kepala Pusat Komunikasi Publik Kementerian Kesehatan RI

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1. LATAR BELAKANG | 1 |
| I.2. TUJUAN | 3 |
| I.3. DASAR HUKUM | 4 |
| BAB II GAMBARAN UMUM BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA | 5 |
| II.1. VISI DAN MISI | 5 |
| II.1.1. VISI | 5 |
| II.1.2. MISI | 5 |
| II.2. KELOMPOK PELAYANAN | 6 |
| II.2.1. Halo Kemenkes | 6 |
| II.2.2. Perpustakaan Kemenkes | 7 |
| II.2.3. Pojok Informasi (PI) | 8 |
| II.2.4. Unit Layanan Terpadu (ULT) | 9 |
| II.2.5. Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI | 10 |
| BAB III TEORI, KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA | 11 |
| III.1. TEORI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) | 11 |
| III.1.1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima | 11 |
| III.1.2. Pengukuran Service Excellence | 15 |
| III.2. KERANGKA KONSEP PENILAIAN INDEKS | 20 |
| III.3. METODOLOGI SURVEI | 20 |
| III.3.1. Perhitungan Sample | 20 |
| III.3.2. Pelaksanaan Survei | 21 |

| | | |
|----------------|--|------------|
| BAB IV | HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN | 24 |
| IV. | HASIL SURVEI | 24 |
| IV.1. | Halo Kemenkes | 25 |
| IV.2. | Web PPID | 40 |
| IV.3. | Facebook Kementerian Kesehatan | 45 |
| IV.4. | Twitter Kementerian Kesehatan | 50 |
| IV.5. | Perpustakaan Kementerian Kesehatan | 55 |
| IV.6. | Pojok Informasi Kementerian Kesehatan | 60 |
| IV.7. | Unit Layanan Terpadu (ULT) | 65 |
| IV.8. | Unit Pelayanan Kesehatan | 105 |
| IV.8.1. | Rumah Sakit Pusat Otak Nasional (PON) | 105 |
| IV.8.2. | Rumah Sakit Jiwa Soerhato Heerdjan | 110 |
| IV.8.3. | Rumah Sakit Penyakit Infeksi Sulianti Saroso | 115 |
| IV.8.4. | Rumah Sakit Ketergantungan Obat Cibubur | 120 |
| IV.8.5. | Kantor Kesehatan Pelabuhan Soeta & Halim | 125 |
| IV.8.6. | Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) | 130 |
| IV.8.7. | Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) | 139 |
| BAB V | RINGKASAN DAN KESIMPULAN | 140 |
| V.1. | RINGKASAN | 140 |
| V.2. | KESIMPULAN | 141 |

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1. LATAR BELAKANG

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Demikian juga dengan kepuasan konsumen terhadap layanan publik, karena kualitas layanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik.

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah telah menetapkan kebijakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Merujuk kepada UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik yang harus memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggannya; maka Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik maka setiap karyawan pada instansi pelayanan publik harus termotivasi memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat

Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentunya memiliki misi menjadi ujung tombak (touch points) yang terpercaya dalam kegiatan komunikasi yang berkenaan dengan kebijakan, program, pencapaian, dan pandangan Kementerian Kesehatan serta menjaga reputasi dan citra positif Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) no 14 Tahun 2017 yang telah diperbaharui, tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi alat pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sejak tahun 2018 dan dilanjutkan di tahun 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan secara berkala setiap tahun oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat akan layanan yang diperoleh dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kepuasan.

Diharapkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Mengacu pada hal tersebut di atas, maka Tim Survei dan Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap semua layanan yang diberikan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

I. 2. TUJUAN

I. 2. 1. Tujuan Utama

Untuk menilai kepuasan, harapan dan citra pelanggan eksternal Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Indonesia.

I. 2. 2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Halo Kemenkes Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI, mencakup Call Center, SMS/WhatsApp, dan Email
2. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Facebook Kemenkes Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI
3. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Twitter Kemenkes Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI
4. Untuk mengukur kepuasan pelanggan PPID Kemenkes Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI.
5. Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perpustakaan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI
6. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Pojok Informasi Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI.
7. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Unit Layanan Terpadu (ULT) Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI.
8. Untuk mengukur kepuasan pelanggan beberapa Rumah Sakit dan Layanan Masyarakat lain yang dibawah naungan Kementerian Kesehatan RI.
9. Menganalisa gap Service Quality antara Kepuasan dan Harapan Masyarakat akan Pelayanan yang diberikan.
10. Menganalisa perbaikan yang utama dan terpenting untuk dilakukan untuk masing-masing unit layanan.

I. 3. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1144/MENKES/PER/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan
8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Perpustakaan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/MENKES/PER/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan
10. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 509/MENKES/SK/IV/2010 Tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI
11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1625/MENKES/SK/VII/2011 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Kementerian Kesehatan.
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

BAB II

GAMBARAN UMUM BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

II. 1. VISI DAN MISI

II.1.1.Visi

Visi Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan adalah komunikasi yang mendorong partisipasi seluruh pemangku kepentingan dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan.

Visi ini didasarkan pada visi Kementerian Kesehatan yaitu masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan.

II.1.2.Misi

Misi Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan adalah:

1. Menjadi ujung tombak yang terpercaya dalam kegiatan komunikasi yang berkenaan dengan kebijakan, program, pencapaian, dan pandangan Kementerian Kesehatan.
2. Menjaga reputasi dan citra positif Kementerian Kesehatan.

II.1.3.Tugas Pokok dan Fungsi

a. Tugas Pokok:

Tugas pokok Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan adalah melaksanakan pengelolaan komunikasi dan pelayanan masyarakat serta dokumentasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi

1. Pengelolaan opini publik, produksi komunikasi dan peliputan
2. Pelaksanaan hubungan media dan lembaga
3. Pelaksanaan urusan pelayanan masyarakat, dan
4. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat

- c. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat terdiri atas:
 1. Bagian Opini Publik, Produksi Komunikasi, dan Peliputan dengan tugas melaksanakan pengelolaan opini publik, produksi komunikasi dan peliputan serta pendokumentasian.
 2. Bagian Hubungan Media dan Lembaga; dengan tugas melaksanakan hubungan media dan lembaga, serta urusan tata usaha dan rumah tangga Biro.
 3. Bagian Pelayanan Masyarakat, dengan tugas melaksanakan urusan pelayanan masyarakat.
 4. Kelompok Jabatan Fungsional.

II. 2. KELOMPOK PELAYANAN

II.2.1. Halo Kemenkes

Halo Kemenkes adalah layanan Kementerian Kesehatan RI yang memberikan informasi kesehatan dan penerimaan laporan pengaduan serta masukan di bidang kesehatan.

Fungsi Halo Kemenkes adalah:

1. Sebagai sarana layanan informasi publik di bidang kesehatan
2. Menerima informasi, pengaduan, dan masukan dari masyarakat
3. Merespon informasi dan pengaduan masyarakat.

Visi Halo Kemenkes adalah menjadi pusat layanan informasi unggulan.

Misi Halo Kemenkes adalah melayani secara komunikatif, informatif, dan edukatif serta memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Dalam melaksanakan tugas petugas Halo Kemenkes selalu berpedoman pada motto "melayani dengan sepenuh hati".

Layanan informasi kesehatan terdiri dari:

1. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
2. Layanan Rumah Sakit dan sarana kesehatan lainnya
3. Kesehatan ibu dan anak
4. Kefarmasian dan alat kesehatan (ALKES)
5. Penyakit menular dan tidak menular
6. Tenaga kesehatan
7. Kesehatan haji
8. Informasi lain seputar kesehatan

Saluran informasi publik Halo Kemenkes melalui:

1. Call Center Halo Kemenkes 500567
2. SMS 081281562620 dan WhatsApp

3. Email kontak@Kemenkes.go.id
4. PPID
5. Facebook Sehat_Negeriku
6. Twitter @puskomdepkes

II.2.2. Perpustakaan Kemenkes

Visi dari Perpustakaan Kementerian Kesehatan adalah menjadikan Perpustakaan Kemenkes sebagai perpustakaan unggulan untuk repository terbitan Kemenkes dan pusat jejaring perpustakaan kesehatan

Misi dari Perpustakaan Kemenkes adalah:

1. Melestarikan karya cetak dan karya rekam hasil terbitan Kementerian Kesehatan.
2. Membangun dan mengembangkan perpustakaan terpadu berbasis teknologi informasi.
3. Membina dan membangun jejaring dengan perpustakaan di lingkungan Kementerian Kesehatan dan Dinas Kesehatan.
4. Menyelenggarakan layanan perpustakaan.

Koleksi yang tersedia di Perpustakaan Kemenkes meliputi:

1. Koleksi Umum
 - a. Koleksi Terbitan Kemenkes
Merupakan karya cetak yang diterbitkan oleh Kemenkes berkaitan dengan kebijakan dan program pembangunan kesehatan. Koleksi mencakup berbagai tulisan berupa sejarah, peraturan perundang-undangan, profil, rencana program, pedoman, petunjuk teknis, laporan, buku saku, dan sebagainya.
 - b. Koleksi Audio Visual Kemenkes
Merupakan koleksi foto, audio, video, dalam bentuk digital, kaset audio, CD, VCD, DVD, miniDV, betacam, DV-cam. Koleksi yang dikembangkan sejak 2007 ini mencakup hasil liputan kegiatan, iklan layanan masyarakat. Produksi program untuk televisi dan radio, video dokumenter, dan filler
 - c. Koleksi Publikasi World Health Organization (WHO)
Merupakan koleksi terbitan WHO terutama WHO Regional Asia Tenggara (SEARO) yang berbentuk buku dan softcopy/CD.
 - d. Koleksi Umum
Berupa koleksi berbagai subjek di luar kesehatan dan kedokteran, seperti filsafat, bahasa, pertanian, pemerintahan, keuangan, geografi, dan sebagainya.

e. Koleksi Referensi

Koleksi ini menunjang layanan referensi kepada pemustaka. Koleksi meliputi kamus bahasa, kamus kedokteran, bibliografi, dan sebagainya

2. Koleksi Khusus

Koleksi khusus yang ada di Perpustakaan Kemenkes RI adalah hasil terbitan khusus Kementerian Kesehatan yang dipublikasikan dan dikoleksi dalam rak koleksi khusus Perpustakaan Kementerian Kesehatan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Fasilitas dan layanan yang diberikan di Perpustakaan Kemes antara lain:

1. E-Journal
2. Layanan informasi koleksi
3. Layanan penelusuran informasi literatur
4. Layanan rujukan/referensi
5. Layanan akses internet dan fasilitas internet gratis
6. Layanan fotocopy
7. Layanan klasifikasi, KDT, dan ISBN

II.2.3. Pojok Informasi (PI)

Pojok Informasi merupakan fasilitas layanan informasi bagi publik melalui proses tatap muka (datang langsung). Pelayanan informasi publik Kementerian Kesehatan RI diselenggarakan berdasarkan UU Keterbukaan Informasi Publik. Dalam implementasinya, Kementerian Kesehatan telah menetapkan:

1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/Menkes/per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan.
2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1625/Menkes/SK/VII/2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Kementerian Kesehatan yang merupakan revisi Kepmenkes Nomor 708/Menkes/SK/VII/2010
3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 182/Menkes/SK/V/2012 tentang Daftar Informasi yang dikecualikan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Pojok Informasi memiliki visi menjadi pusat layanan informasi unggulan dan misi melayani secara komunikatif, informatif, dan edukatif dan memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan akurat.

Alur layanan informasi publik melalui Pojok Informasi:

1. Petugas informasi menerima permintaan informasi masyarakat yang datang langsung melalui Pojok Informasi dengan mengisi buku tamu dan permohonan informasi.
2. Petugas informasi akan mencatat permohonan informasi dan memberikan nomor pendaftaran ke dalam buku register permohonan informasi serta menindaklanjuti kepada unit utama dan atau satuan kerja terkait.
3. Paling lambat 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan, petugas informasi akan menyampaikan pemberitahuan tentang informasi yang diminta apakah berada di bawah penguasaan Kementerian Kesehatan atau tidak.
4. Petugas informasi akan memberitahukan perpanjangan waktu 7 hari kepada pemohon informasi, apabila dalam 10 hari kerja PPID Kementerian Kesehatan belum memperoleh informasi yang diminta.
5. Petugas informasi akan menerima surat keberatan apabila pemohon tidak puas akan hasil informasi yang diberikan.

II.2.4. Unit Layanan Terpadu (ULT)

Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI yang bertempat di Gedung Prof. dr. Sujudi lantai 5 beroperasi pada April 2010 di bawah koordinasi Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI dan merupakan pusat layanan satu pintu yang menerima pengajuan berkas administrasi, temu muka dengan petugas untuk konsultasi proses administrasi, dan penyerahan berkas serta konfirmasi akhir proses administrasi.

Visi Unit Layanan Terpadu yaitu menjadi penyedia layanan administratif perizinan di bidang kesehatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan bidang kesehatan.

Misinya memberikan pelayanan yang akurat, mudah dan tepat waktu dan memberikan pelayanan yang nyaman, ramah dan menyenangkan dengan motto senyum, salam, sapa, dan tepat waktu.

Unit Layanan Terpadu dibentuk dengan tujuan memudahkan akses pelayanan kepada masyarakat, memudahkan mekanisme kontrol bila terjadi ketidaksesuaian, mencegah duplikasi data, serta mempermudah pencarian data untuk pengambilan keputusan.

Unit Layanan Terpadu (ULT) membuka 10 loket pelayanan yang terdiri dari:

1. Loket 1 & 2 : Perizinan Sarana dan Kefarmasian
2. Loket 3 : Surat Keterangan Alkes dan PKRT
3. Loket 4 : Izin edar Alkes dan PKRT
4. Loket 5 : Pengurusan IPAK

5. Loker 6 : Pengurusan STRA
6. Loker 7 : Pengurusan DUPAK NAKES
7. Loker 8 & 9 : Kepegawaian
8. Loker 10,11 : Konsultasi ALKES

II.2.5. Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Pada tahun 2019 dilakukan pengukuran Kepuasan Masyarakat untuk Unit Layanan yang berada di bawah naungan Kementerian Kesehatan RI, yaitu:

1. Rumah Sakit Pusat Otak Nasional
2. Rumah Sakit Jiwa Dr Soeharto Heerdjan
3. Rumah Sakit Penyakit Infeksi Prof. Dr. Sulianti Saroso
4. Rumah Sakit Ketergantungan Obat Cibubur
5. Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Soekarno Hatta dan Halim Perdanakusuma
6. Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Jakarta
7. Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Jakarta

BAB III**TEORI, KERANGKA KONSEP, DAN HIPOTESA****III.1. TEORI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE)****III.1.1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima (Atep Adya Barata)****A. Layanan dan Kepedulian kepada Pelanggan**

Dalam kaitannya dalam pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersil maupun non komersil harus menyadari, bahwa keberadaan konsumen yang setia (loyal) merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi, terutama perusahaan, yang akan mampu bertahan hidup jika ditinggalkan oleh pelanggannya.

Salah satu jalan untuk mempertahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola pelayanan terbaik, antara lain dengan cara seperti berikut:

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk memudahkan mengantisipasinya.
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan.
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola pelayanan terbaik.

B. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan yang terbaik yang disebut sebagai layanan prima dan pelayanan prima/

Kata "layanan prima" atau layanan istimewa (excellence service) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah "Service Excellence" atau disebut sebagai "SEx".

Adakah perbedaan antara pelayanan prima yang dikenal dengan istilah SEx (Service Excellence) dengan layanan kepada konsumen/pelanggan (consumer/customer service) dan program kepedulian terhadap pelanggan atau kepedulian pelanggan, atau urusan pelanggan (customer

care)? Sebetulnya tidak begitu jauh berbeda bahkan dapat dikatakan sama, karena pada hakikatnya layanan prima atau pelayanan prima bertitik pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaik sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Jikapun ada perbedaan, hanyalah sedikit saja, yaitu karena perbedaan dalam penggunaan berbagai konsep pendekatannya saja.

Tiap orang atau kelompok orang dalam organisasi komersil ataupun non komersil dapat membuat definisi pelayanan prima sesuai dengan jenis pekerjaan atau bidang bisnis masing-masing, dengan memperhatikan visi dan misinya sendiri.

Yang penting, dalam definisi pelayanan prima tersebut minimal ada 3 hal pokok, yaitu: adanya pendekatan sikap yang berkaitan kepedulian terhadap pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Sebagai bahan perbandingan, berikut dijelaskan beberapa pengertian/ definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis.

- Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan

C. Kemenangan untuk Semua Pihak

Pelayanan untuk memuaskan pelanggan tidak harus dengan mengorbankan harga diri atau citra diri karena memberikan layanan bukan didasarkan pada ketaklukan satu pihak kepada pihak lainnya.

Sebaiknya pelayanan dilakukan untuk mewujudkan manfaat terbaik bagi semua pihak, yaitu mengembangkan strategi pelayanan yang didasarkan pada konsep *triple-win customer service*.

Berdasarkan strategi pelayanan *triple-win customer service*, akan diperoleh solusi terbaik bahwa kemenangan atau keuntungan dapat diraih oleh semua pihak (*all win*) dengan demikian kepuasan atau keuntungan dapat dirasakan oleh semua pihak.

D. Konsep Pelayanan Prima

1. Kemampuan (*ability*)

Yaitu pengetahuan atau keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (*attitude*)

Yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

3. Penampilan (*appearance*)

Yaitu penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*attention*)

Yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*action*)

Yaitu berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6. Tanggung Jawab (*accountability*)

Yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

E. Harapan Pelanggan

Bagi pelanggan eksternal, pengorbanan adalah ongkos atau harga untuk memperoleh barang dan atau jasa, sedangkan kepuasan adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, yang dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari barang dan atau jasa yang dibelinya.

Kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
 - a. Pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu
 - b. Pola layanan distribusi jasa
 - c. Pola layanan penjualan jasa
 - d. Pola layanan dalam penyampaian jasa
2. Yang berkaitan dengan penyediaan barang
 - a. Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas
 - b. Pola layanan pendistribusian barang
 - c. Pola layanan penjualan barang
 - d. Pola layanan purna jual.

Keempat jenis layanan di atas disebut sebagai kinerja pelayanan (*service performance*).

F. Mengevaluasi Layanan

Bila kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka gambarannya adalah sebagai berikut:

1. Kinerja < harapan (*performance < expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan lebih rendah dari harapan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.
2. Kinerja = harapan (*performance < expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelanggan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.
3. Kinerja > harapan (*performance < expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

III.1.2. Pengukuran *Service Excellence*

A. Dari Segi Harapan Pelanggan

5 dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman (1990) sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisis perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu tanpa waktu yang jelas menyebabkan persepsi yang tidak sesuai dengan kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Menurut Parasuraman, dkk (1990), *Reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat kedua *Assurance*, ketiga oleh *Tangibles* (terutama oleh perusahaan perbankan), keempat oleh *Responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah *Empathy*.

B. Dari Segi Citra Organisasi

Untuk mengetahui citra organisasi, baik citra positif maupun negatif diperlukan alat ukur untuk mengetahui bagaimana citra organisasi tersebut. Ada empat hal yang digunakan sebagai alat pengukur citra organisasi, yaitu:

1. Kepribadian Petugas meliputi:
 - a. Kedisiplinan
 - b. Kesopanan
 - c. Keramahan
 - d. Kemampuan
2. Reputasi meliputi:
 - a. Eksterior gedung
 - b. Interior ruang
 - c. Sarana
 - d. Prasarana
3. Kepercayaan meliputi:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan
4. Informasi meliputi:
 - a. Orang lain
 - b. Mesin pencarian
 - c. Brosur
 - d. Kunjungan pameran

C. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah, prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang *relevan*, *valid*, dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama tersenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Tujuan Survey Kepuasan Pelanggan

Tujuan Survey Kepuasan Pelanggan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat adalah:

1. Tujuan Utama:

Untuk menilai kepuasan, harapan, dan citra dari pelanggan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan.

2. Tujuan Khusus:

1. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Halo Kemenkes Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI, mencakup Call Center, SMS/WhatsApp, dan Email
2. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Facebook Kemenkes Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI
3. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Twitter Kemenkes Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI
4. Untuk mengukur kepuasan pelanggan PPID Kemenkes Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI.
5. Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perpustakaan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI

6. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Pojok Informasi Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI.
7. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Unit Layanan Terpadu (ULT) Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI.
8. Untuk mengukur kepuasan pelanggan beberapa Rumah Sakit dan Layanan Masyarakat lain yang dibawah naungan Kementerian Kesehatan RI.
9. Menganalisa gap Service Quality antara Kepuasan dan Harapan Masyarakat akan Pelayanan yang diberikan.
10. Menganalisa perbaikan yang utama dan terpenting untuk dilakukan untuk masing-masing unit layanan.

E. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Perhitungan kepuasan pelanggan dihitung dengan menghitung:

a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dengan masing-masing unsur pelayanan yang dikaji, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- i. Menambah atau mengurangi unsur yang dianggap relevan.
 - ii. Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.
- b. Jumlah persentasi pelanggan yang menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, dengan perhitungan sebagai berikut:

CSI = Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI_k = \frac{1}{k} \left[\sum_{i=1}^k \left(\sum_{j=1}^{n_j} TTB_{ij} \right) / n_i \right] 100\%$$

- TTB_{ij} : jawaban **Top 2 Boxes** responden ke-i pada kontak layanan ke-k
- k : jumlah atribut dalam suatu kontak layanan
- n_i : jumlah responden pada atribut ke-i

2. Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data Entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem data base

b. Pengolahan secara manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir untuk semua unsur pelayanan yang dinilai

2. Langkah selanjutnya menghitung :

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

b. Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menghitung rata-rata tertimbang.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

F. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap pelayanan

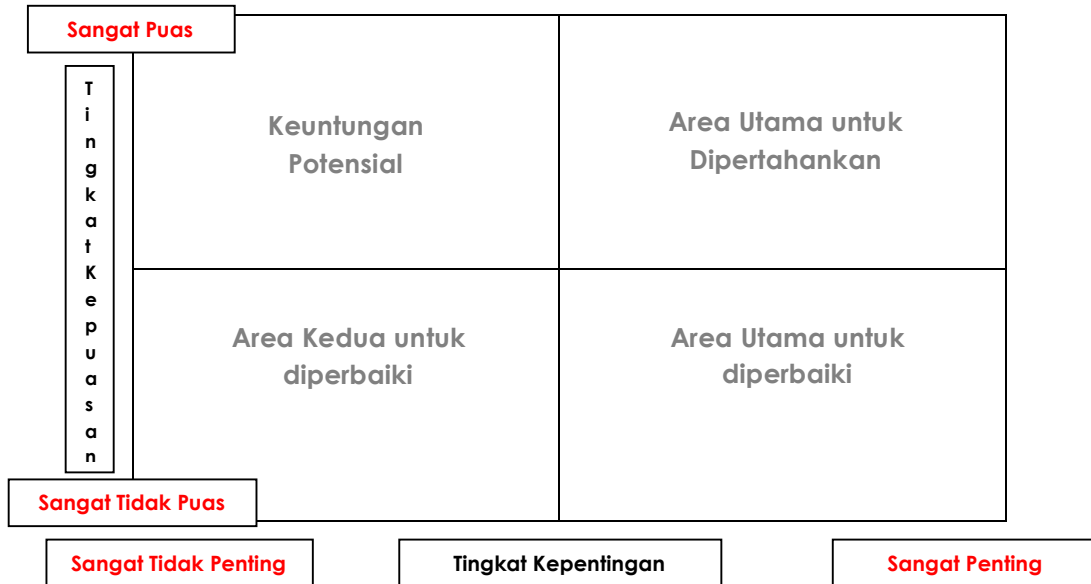
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Untuk mengetahui prioritas peningkatan kualitas pelayanan, dilakukan pemetaan antara nilai indeks kepuasan dengan kepentingan dari unsur pelayanan, sebagai berikut:

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA



III. 2. KERANGKA KONSEP PENILAIAN INDEKS

Kerangka konsep penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Harapan, dan Indeks Citra digolongkan sebagai berikut:

1. Indeks Baik dengan nilai 3.75 – 4.00 atau 75% - 80% puas
2. Indeks Sangat Baik dengan nilai 4.05 – 4.85 atau 81% - 97% puas
3. Indeks Prima dengan nilai 4.90 – 5.00 atau 98% -100% puas

III.3. METODOLOGI SURVEI

III.3.1. Perhitungan Sample

Perhitungan Sample menggunakan Rumus Solvin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E = margin of error (MOE)

Berdasarkan laporan pengunjung rata-rata per bulan untuk masing-masing unit layanan pada tahun 2018, yang menjadi dasar jumlah populasi untuk masing-

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

masing unit layanan dan dengan ditetapkan jumlah sample minimum 30 respondent, maka dengan menggunakan Rumus Solvin diperoleh margin of error (MOE)

Berikut jumlah sample untuk masing-masing unit layanan:

| Unit Layanan | Jenis Layanan | Rata Rata Pengunjung per Bulan 2018 | Sample | MOE (%) |
|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|--------|---------|
| Halo Kemenkes | Call Center | 1319 | 60 | 12.37 |
| | SMS / WhatsApp | 44 | 30 | 10.21 |
| | Email | 254 | 30 | 16.84 |
| PPID | | 8 | 30 | - |
| FACEBOOK | | 3,284,852 | 60 | 12.65 |
| TWITTER | | 32,350 | 60 | 12.64 |
| Perpustakaan | | 256 | 60 | 11.09 |
| Pojok Informasi | | 7 | 30 | - |
| Unit Layanan Terpadu (ULT) | Loket 1 & 2 | 323 | 60 | 11.43 |
| | Loket 3 | 394 | 60 | 11.66 |
| | Loket 4 | 641 | 60 | 12.05 |
| | Loket 5 | 387 | 60 | 11.64 |
| | Loket 6 | 145 | 50 | 11.26 |
| | Loket 7 | 132 | 50 | 10.96 |
| | Loket 8 & 9 | 146 | 50 | 11.28 |
| | Loket 10 & 11 | 284 | 60 | 11.26 |
| Unit Layanan Lain | RSPON | | 30 | |
| | RSJ Dr Soeharto Heerdjan | | 30 | |
| | RSPI Prof Dr Sulianti Sarosi | | 30 | |
| | RS Ketergantungan Obat | | 30 | |
| | KKP Soeta dan Halim | | 30 | |
| | BPFK Jakarta | | 30 | |
| | BBTKL PP Jakarta | | 30 | |
| TOTAL SAMPEL | | | 1,020 | |

III.3.2. Pelaksanaan Survei

Survey kepuasan pelanggan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan kepada pelanggan di semua unit layanan dilaksanakan dengan Metode Riset Kuantitatif Riset dimana pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Responden merupakan pengguna layanan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan dengan jumlah responden sebanyak 1,020 pelanggan.

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

Metode sampling dan metode pengumpulan data untuk masing-masing unit layanan menggunakan pendekatan sebagai berikut:

| Unit Layanan | Metode Pengumpulan Data | Metode Sampling | Waktu Pelaksanaan |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Halo Kemenkes | | | |
| - Call Center | Telepon Interview | Systematic Random Sampling | Pengunjung Sept 2019 |
| - SMS | Telepon Interview | Systematic Random Sampling | Pengunjung Sept 2019 |
| - Email | Telepon Interview | Systematic Random Sampling | Pengunjung Juli – Sept 2019 |
| PPID | Telepon Interview | Systematic Random Sampling | Pengunjung Sept 2019 |
| Facebook | Online Survey | Quota Random Sampling | Pengunjung 18/10 – 15/11 2019 |
| Twitter | Online Survey | Quota Random Sampling | Pengunjung 18/10 – 15/11 2019 |
| Perpustakaan | Face to Face Interview | Systematic Random Sampling | Pengunjung 18/10 – 15/11 2019 |
| Pojok Informasi | Face to Face Interview | Systematic Random Sampling | Pengunjung 18/10 – 15/11 2019 |
| Unit Layanan Terpadu (ULT) | Face to Face Interview | Systematic Random Sampling | Pengunjung 18/10 – 15/11 2019 |
| Unit Layanan Lain | Face to face interview | Systematic Random Sampling | Pengunjung 18/10 – 15/11 2019 |

Proses wawancara tatap muka dilakukan di Perpustakaan dan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan Republik Indonesia di Jalan H.R Rasuna Said Blok X5 Kav 4-9 Jakarta Selatan. Sedangkan unit layanan lain yang lokasinya berada di luar gedung Kementerian Kesehatan dilakukan di lokasi layanan diberikan, yaitu di RS Pusat Otak Nasional, RSJ Soeharto Heerdjan, RSPI Sulianti Saroso, RS Ketergantungan Obat dan KKP Soeta dan Halim.

III.3.3. Kerangka Penyusunan Kuesioner Survei

Kerangka penyusunan kuesioner survei dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat berpedoman pada KEPMENPAN Nomor 04 Tahun 2017.

Aspek-aspek yang digunakan untuk instrumen survei kepuasan Perpustakaan Kementerian Kesehatan yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga digunakan untuk memperkaya atribut-atribut yang diuji terutama dari aspek pelaksana.

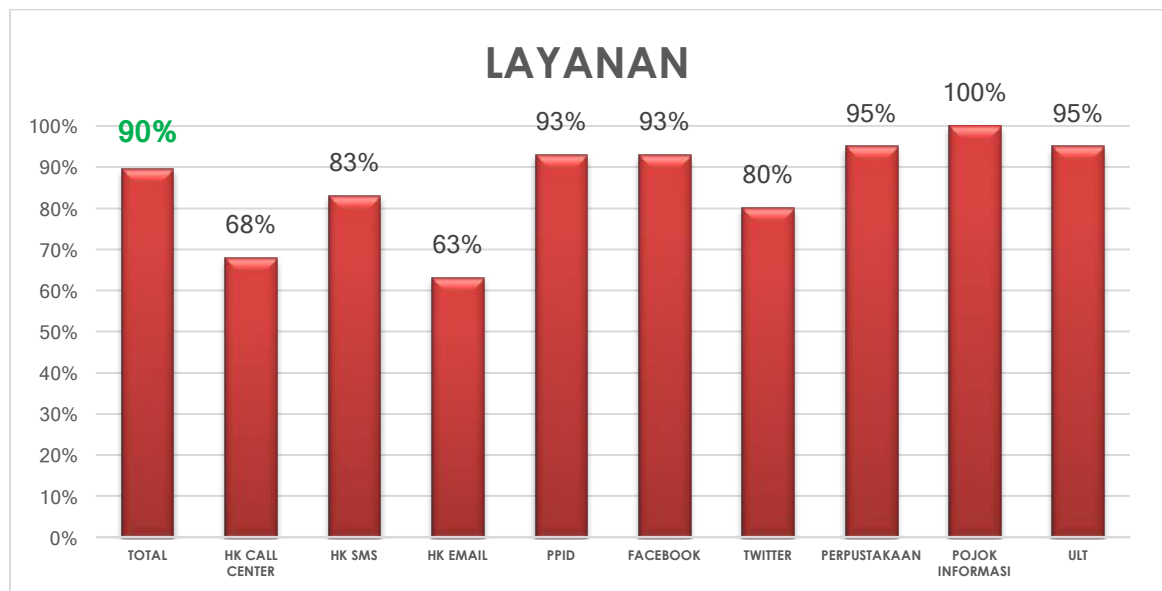
HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**IV. HASIL SURVEI**

Secara total dari semua layanan yang diberikan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 masuk dalam kategori IKM SANGAT BAIK, dimana nilai IKM 90%.

Dari unit layanan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan, pada tahun 2019 ini unit layanan Pojok Informasi memperoleh nilai PRIMA dengan nilai IKM sempurna 100%, disusul oleh Perpustakaan dan Unit Layanan Terpadu yang keduanya masuk dalam kategori IKM Sangat Baik, yaitu 95%.

Selanjutnya diikuti oleh PPID dan Facebook dengan IKM 93% Sangat Baik dan kemudian SMS dengan IKM 83% Sangat Baik dan Twitter dengan IKM 80 Baik.

Sementara untuk layanan Halo Kemenkes Call Center dan Email perlu mendapat perhatian khusus karena IKM yang diperoleh sangat rendah, dimana secara berturut-turut 68% dan 63%.

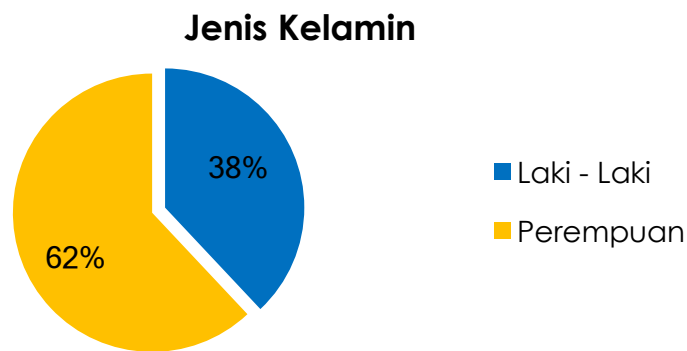
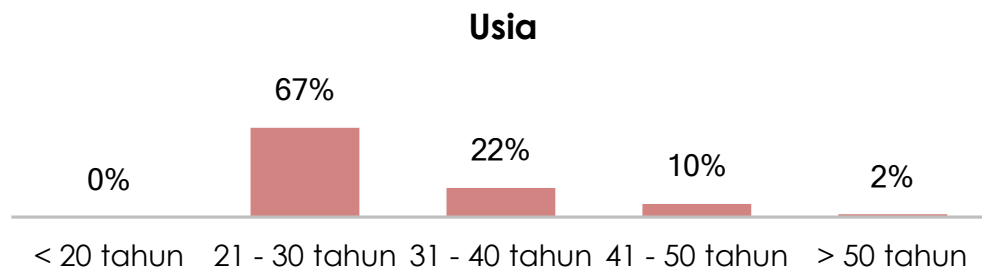


IV. 1. Halo Kemenkes

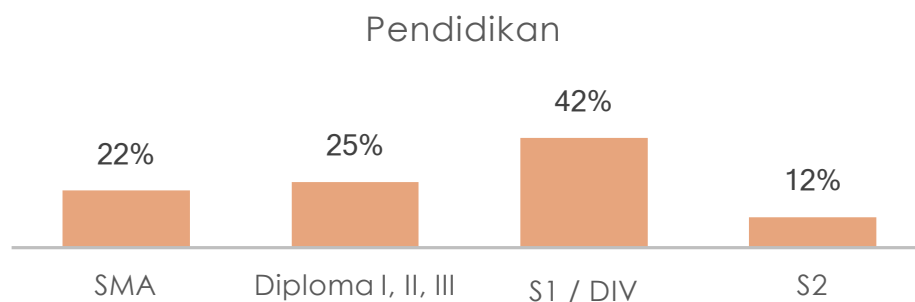
1.1. Call Center Kementerian Kesehatan

1. Profil Responden Call Center Kementerian Kesehatan

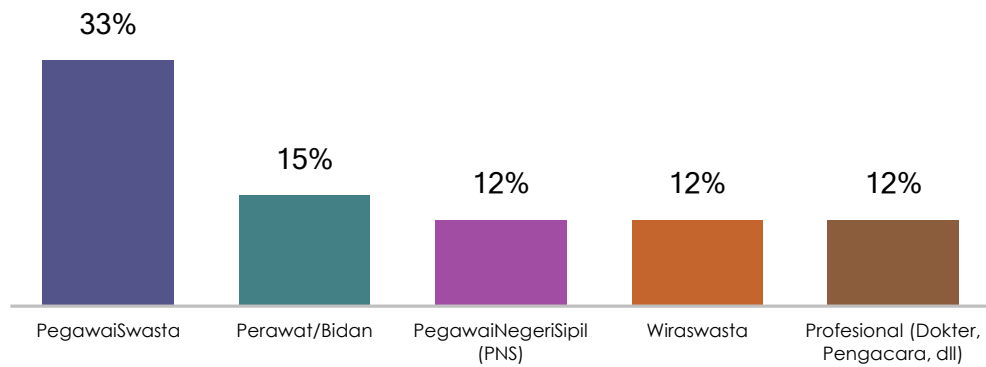
Dari 60 responden yang menggunakan layanan Call Center Kementerian Kesehatan, lebih dari separuh (67%) berusia 21 – 30 tahun dengan jenis kelamin 62% perempuan dan sisanya laki – laki.



Pengguna Call Center Kementerian Kesehatan sebagian besar (42%) berpendidikan S1 atau DIV dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta (53%) atau Wiraswasta (20%).



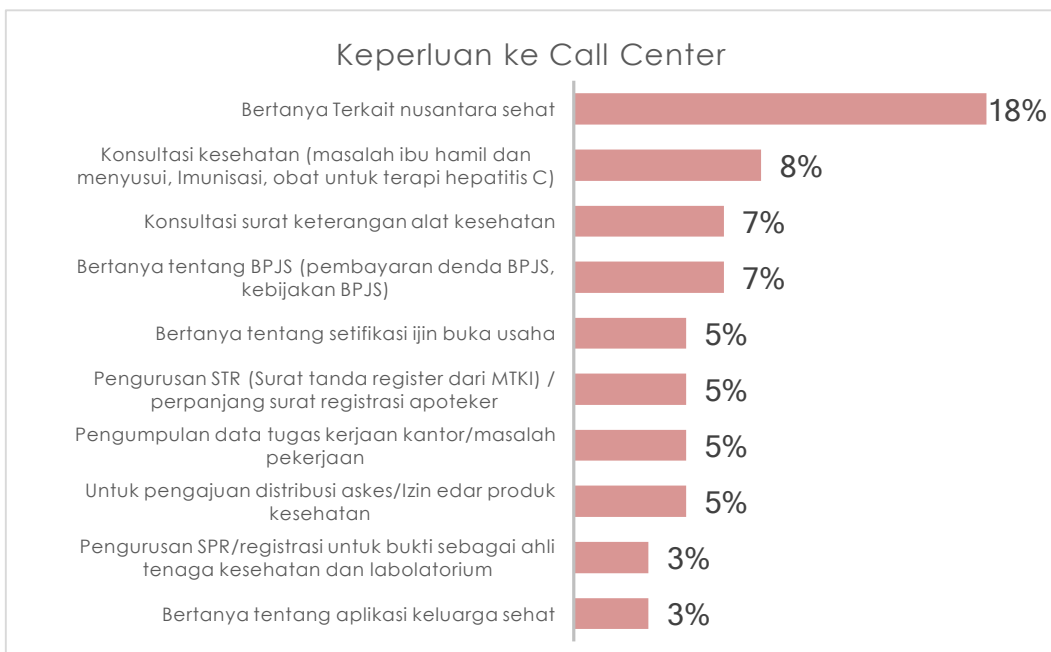
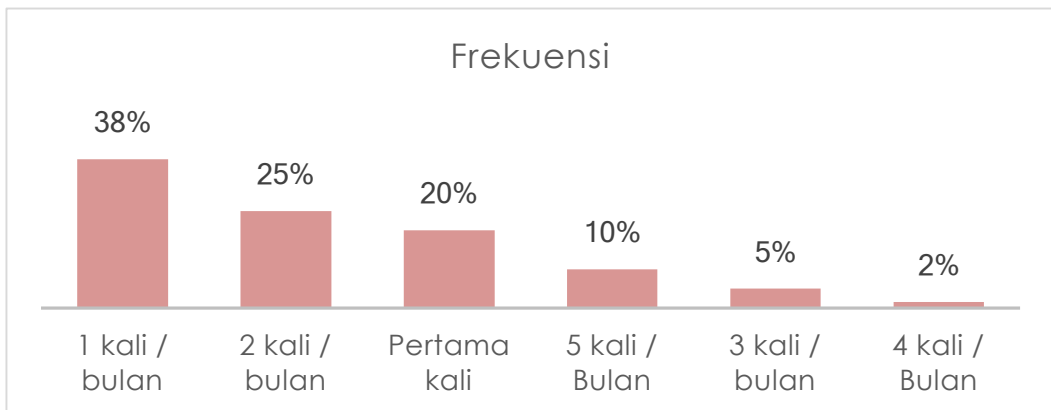
Pekerjaan



2. Tujuan Menggunakan Call Center Kementerian Kesehatan

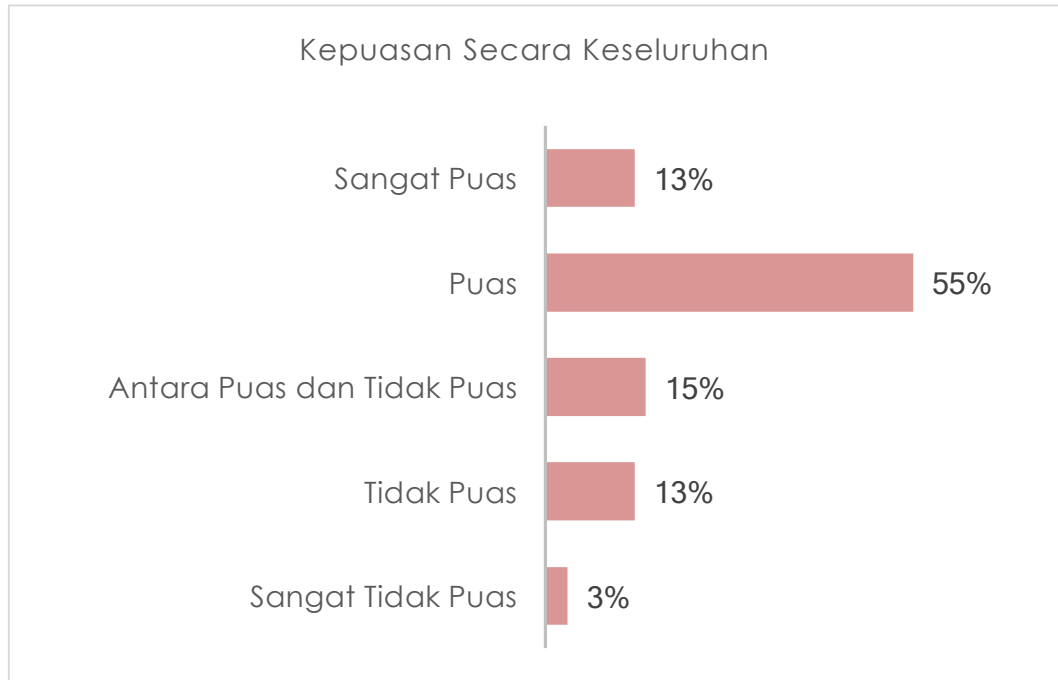
Banyak sekali dalam sebulan menggunakan Call Center Kementerian Kesehatan (38%).

Alasan sebagian besar pengguna Call Center Kemenkes adalah bertanya terkait Nusantara Sehat (18%) atau konsultasi kesehatan (masalah ibu hamil dan menyusui, imunisasi, obat untuk terapi hepatitis C) (8%).



3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Call Center Kemenkes

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Call Center Kemenkes adalah 3.62 atau 68% menyatakan puas dan sangat puas atau merasa biasa saja dengan layanan yang diberikan Call Center Kemenkes



4. Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan

Dari 9 aspek yang dinilai, Informasi adalah aspek yang paling penting, disusul oleh aspek Kecepatan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Petugas dan Kepastian Jadwal Pelayanan.

Sebagai aspek yang paling penting, waktu penyelesaian Call Center Kemenkes masih kurang memuaskan dan jauh dari harapan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada spider chart di bawah ini, dimana ada gap yang lebar antara tingkat kepuasan (67%) dan tingkat harapan (100%) pengguna.

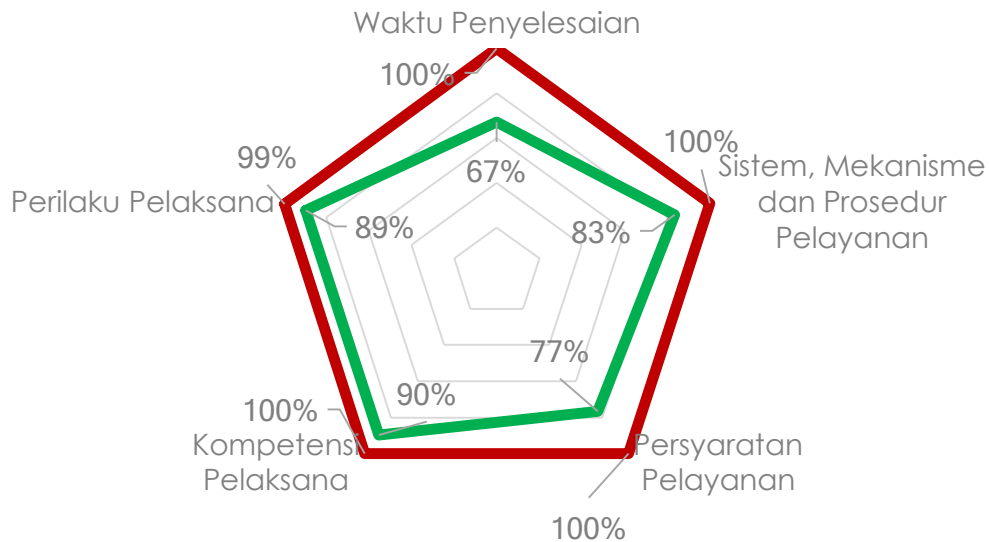
Sementara 4 aspek lain dari 5 aspek penting juga masih kurang karena memiliki gap yang lebar dengan harapan pengguna.

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

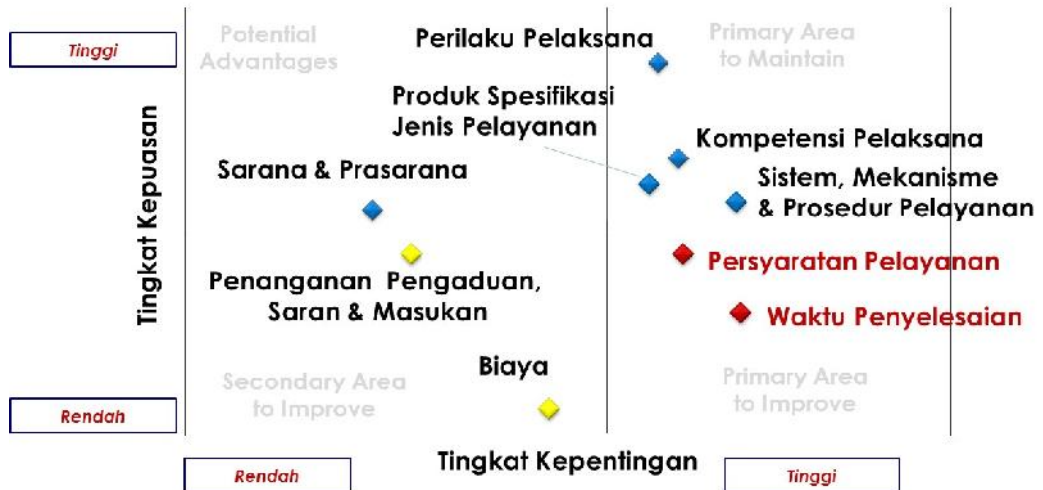
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

| ATRIBUT | RANKING | KEPUASAN | | HARAPAN | |
|--|---------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| | | T2B (TOP 2 BOXES) | INDEKS KEPUASAN | T2B (TOP 2 BOXES) | INDEKS KEPUASAN |
| Waktu Penyelesaian | 1 | 67.2% | 3.66 | 100% | 4.37 |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 2 | 83.3% | 3.83 | 100% | 4.50 |
| Persyaratan Pelayanan | 3 | 76.7% | 3.75 | 100% | 4.27 |
| Kompetensi Pelaksana | 4 | 89.6% | 3.90 | 100% | 4.50 |
| Perilaku Pelaksana | 5 | 89.4% | 4.04 | 99% | 4.53 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 6 | 88.3% | 3.86 | 100% | 4.47 |
| Biaya | 7 | 58.3% | 3.52 | 98% | 4.27 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 8 | 72.5% | 3.75 | 100% | 4.38 |
| Sarana dan Prasarana | 9 | 77.8% | 3.82 | 100% | 4.43 |

— Kepuasan — Harapan



5. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan



Dalam pemetaan antara aspek penting dan tingkat kepuasan masing-masing aspek, *Primary Area to Improve* adalah aspek Persyaratan Pelayanan dan Waktu Penyelesaian. Dalam hal **Waktu Penyelesaian** Call Center, waktu tunggu layanan wajar, telepon diangkat dalam 1 – 2 kali upaya menelepon harus diperbaiki dan terus ditingkatkan. Sementara aspek **Persyaratan Pelayanan**, tidak ada persyaratan dalam menggunakan layanan Call Center sangat penting untuk ditingkatkan.

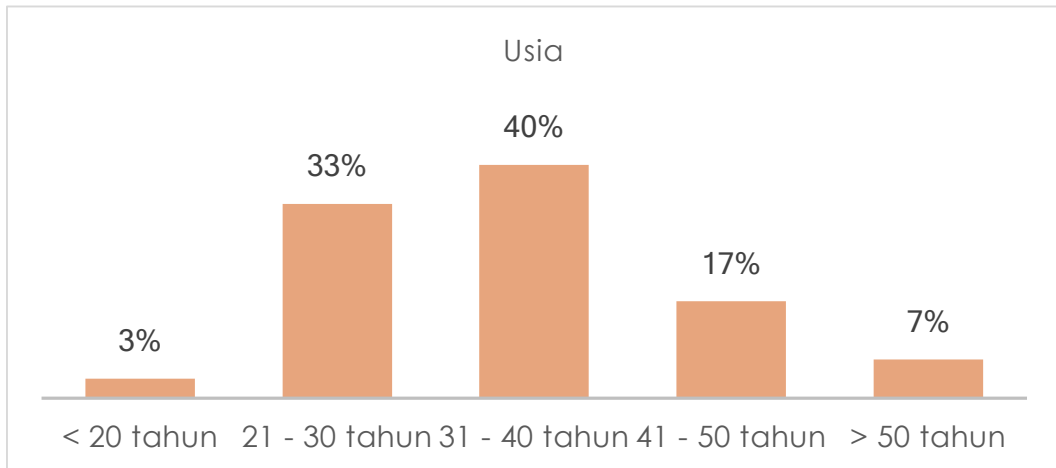
6. Saran Pengguna Call Center Kemenkes

| SARAN (TOP 5) | % |
|---|-----|
| Call centernya bebas pulsa | 13% |
| Call center lebih mudah dihubungi | 10% |
| Lebih update lagi informasi terbarunya | 8% |
| Untuk Whatsapp harus segera dibalas | 7% |
| Dalam memberikan penjelasan lebih singkat dan jelas | 5% |

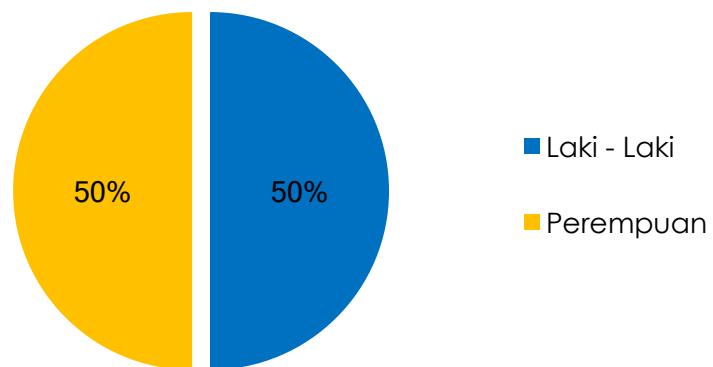
1.2. SMS / WhatsApp

1. Profil Responden SMS Kementerian Kesehatan

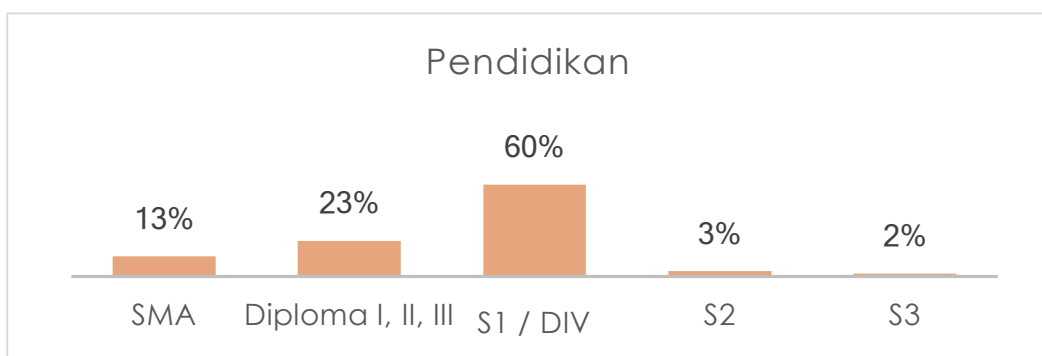
Dari 30 responden yang menggunakan layanan SMS / Whatsapp Kementerian Kesehatan, sebanyak (40%) berusia 31 – 40 tahun dengan jenis kelamin 50% laki-laki dan 50% perempuan.

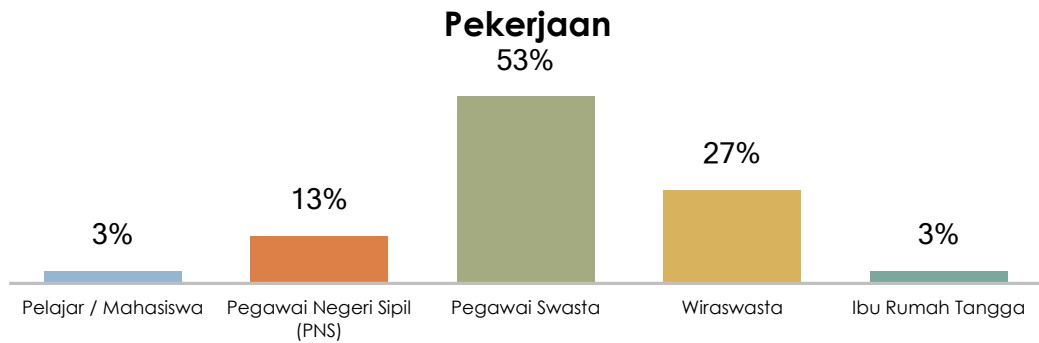


Jenis Kelamin



Pengguna layanan SMS / Whatsapp Kementerian Kesehatan sebagian besar (60%) merupakan lulusan Universitas /DIV dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta (53%).

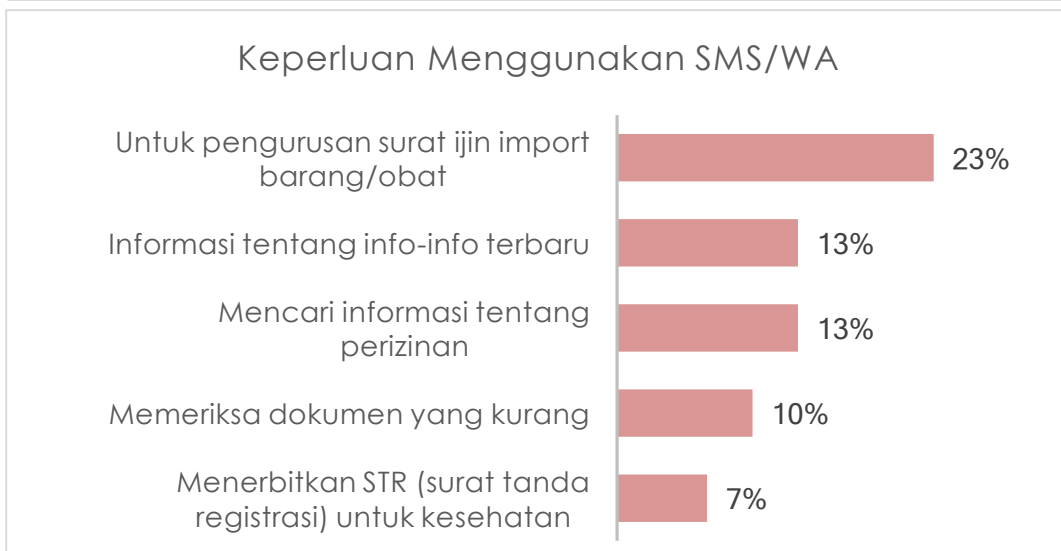
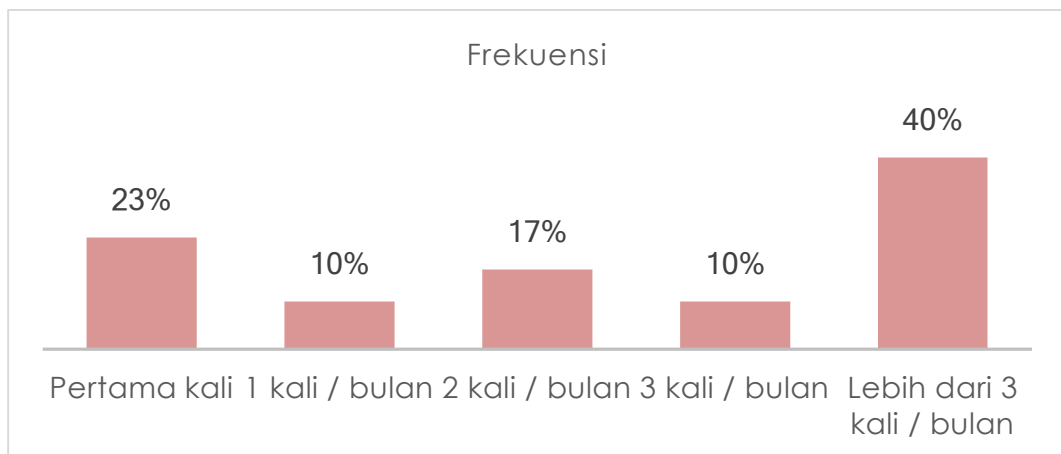




2. Tujuan Menggunakan Layanan SMS / Whatsapp Kementerian Kesehatan

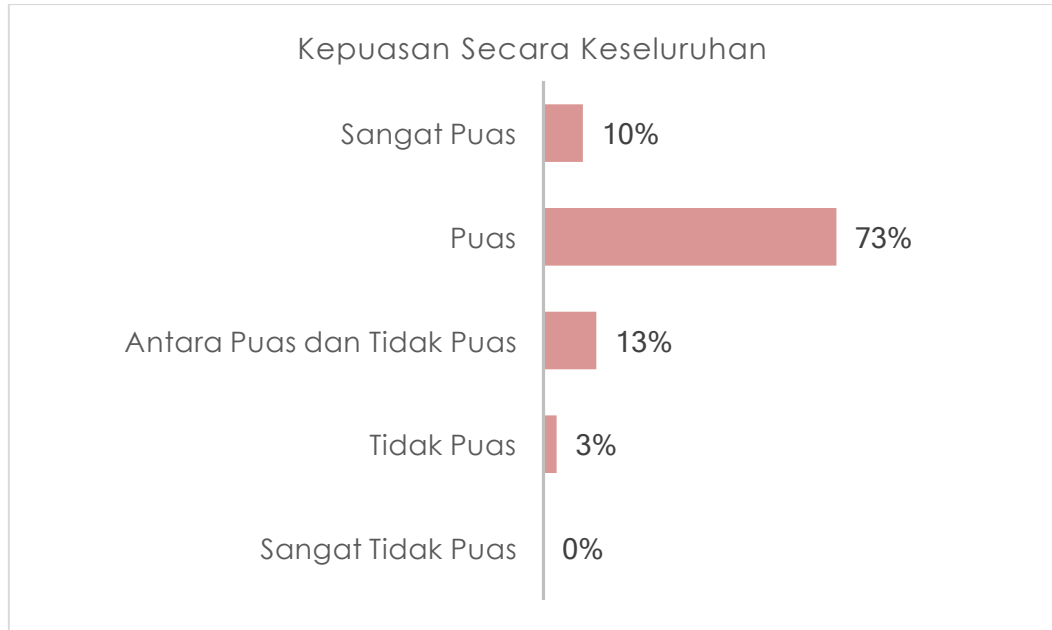
Sangat banyak yang menggunakan layanan SMS / Whatsapp Kemenkes lebih dari 3 kali / bulan (40%).

Alasan sebagian besar pengguna layanan SMS / Whatsapp Kemenkes adalah untuk pengurusan surat ijin import barang / obat (23%).



3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SMS / Whatsapp Kemenkes

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SMS / Whatsapp Kemenkes adalah 3.90 atau 83% menyatakan puas dan sangat puas atau sangat baik dengan layanan yang diberikan SMS / Whatsapp Kemenkes



4. Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan

Dari 9 aspek yang dinilai, Persyaratan Pelayanan SMS / Whatsapp Kemenkes adalah aspek yang paling penting, disusul oleh aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Waktu Penyelesaian.

Sebagai aspek yang paling penting, Persyaratan Pelayanan SMS / Whatsapp Kemenkes sudah sangat memuaskan tetapi sedikit dibawah harapan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada spider chart di bawah ini, dimana ada gap yang tipis antara tingkat kepuasan (97%) dan tingkat harapan (100%) pengguna.

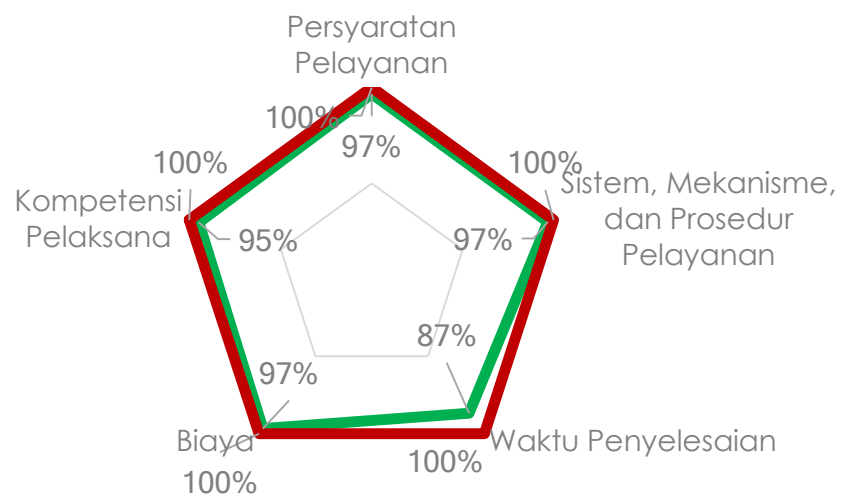
Sementara 4 aspek lain dari 5 aspek penting juga sudah mendekati harapan pengguna kecuali Waktu Penyelesaian.

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

| ASPEK | RANKING | KEPUASAN | | HARAPAN | |
|---|---------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| | | T2B (TOP 2 BOXES) | INDEKS KEPUASAN | T2B (TOP 2 BOXES) | INDEKS HARAPAN |
| Persyaratan Pelayanan | 1 | 96.7% | 4.10 | 100% | 4.23 |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan | 2 | 96.7% | 4.07 | 100% | 4.27 |
| Waktu Penyelesaian | 3 | 86.7% | 4.02 | 100% | 4.25 |
| Biaya | 4 | 96.7% | 4.07 | 100% | 4.23 |
| Kompetensi Pelaksana | 5 | 95.0% | 4.08 | 100% | 4.35 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 6 | 96.7% | 4.10 | 100% | 4.27 |
| Perilaku Pelaksana | 7 | 86.7% | 4.05 | 100% | 4.40 |
| Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 8 | 96.7% | 4.13 | 100% | 4.33 |
| Sarana dan Prasarana | 9 | 96.7% | 4.07 | 100% | 4.27 |

— Kepuasan — Harapan



5. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan



Dalam pemetaan antara aspek penting dan tingkat kepuasan masing-masing aspek, *Primary Area to Improve* adalah aspek Waktu Penyelesaian dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan. Dalam hal **Waktu Penyelesaian** SMS / Whatsapp Kemenkes, waktu penyelesaian layanan SMS / Whatsapp harus diperbaiki dan terus ditingkatkan. Sementara aspek **Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**, kejelasan alur pelayanan SMS / Whatsapp sangat penting untuk ditingkatkan.

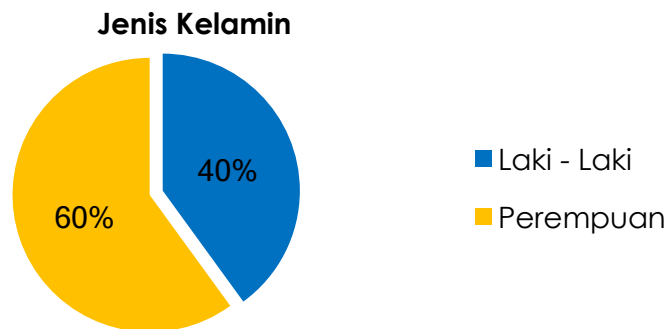
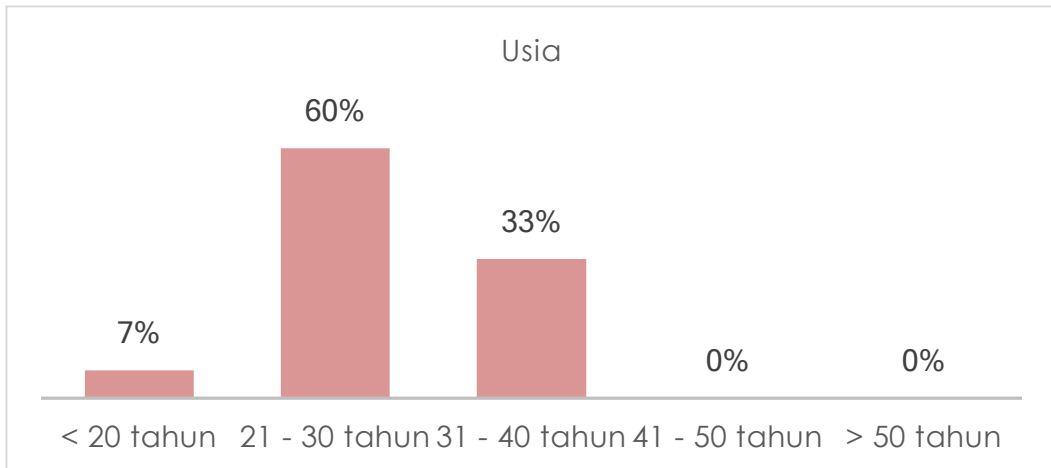
6. Saran Pengguna SMS / Whatsapp Kemenkes

| SARAN (TOP 5) | % |
|--|-----|
| Balasan SMS/WhatsAPP lebih cepat | 20% |
| Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya | 7% |
| Perlu sosialisasi lebih lanjut, khususnya pengguna luar daerah | 3% |
| Perlu sosialisasi lebih lanjut, khususnya untuk pengguna layanan luar daerah | 3% |
| Sistem untuk pengurusan surat-surat di daerah lebih mudah | 3% |

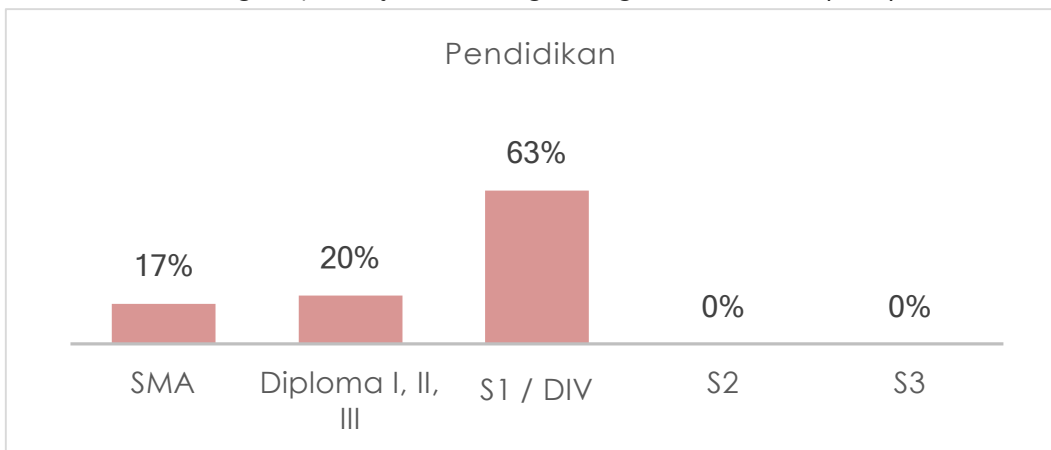
1.3. Email

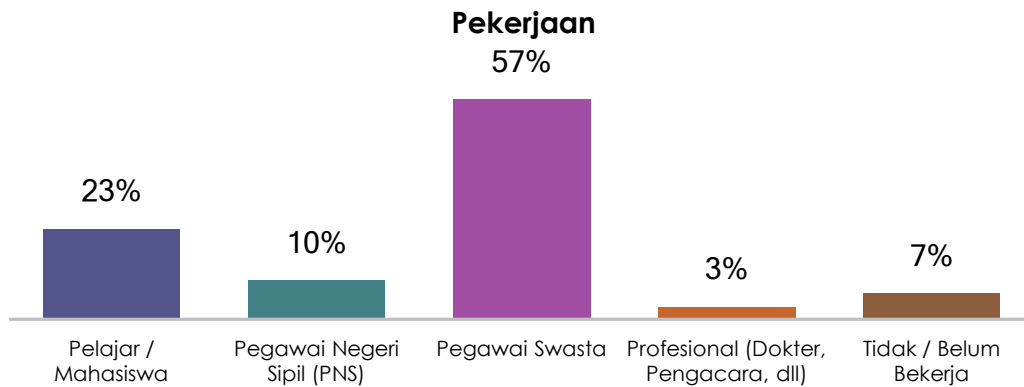
1. Profil Responden Email Kementerian Kesehatan

Dari 30 responden yang menggunakan layanan Email Kementerian Kesehatan, hampir separuhnya (60%) berusia 21 – 30 tahun dengan jenis kelamin 60% perempuan dan sisanya laki – laki.



Pengguna layanan Email Kemenkes sebagian besar (63%) berpendidikan S1 atau DIV dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta (57%).

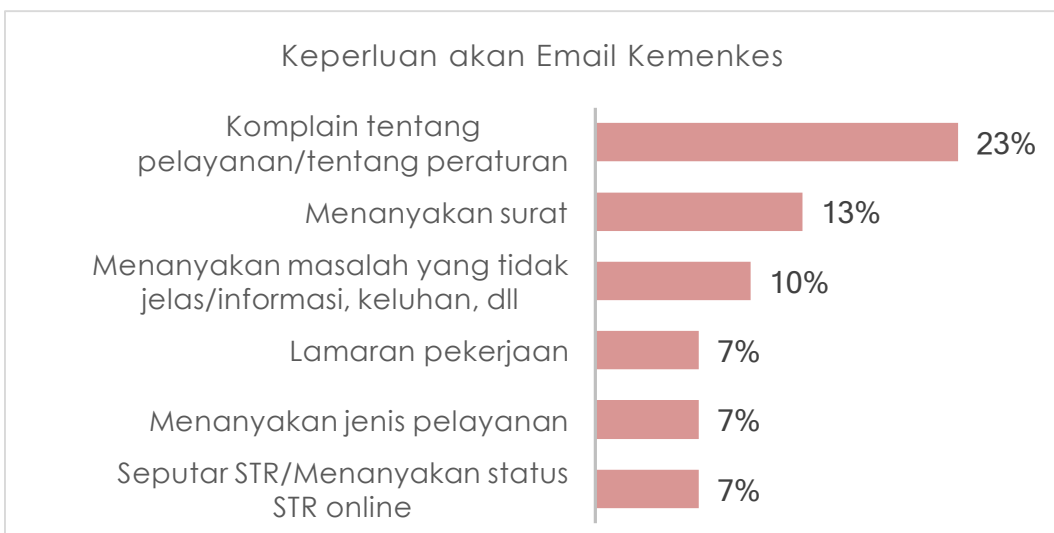
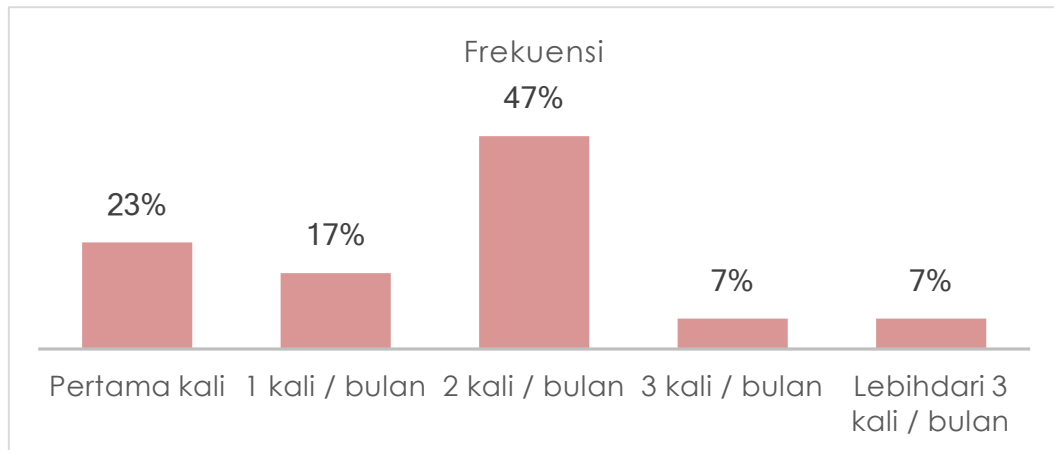




2. Tujuan Menggunakan Layanan Email Kementerian Kesehatan

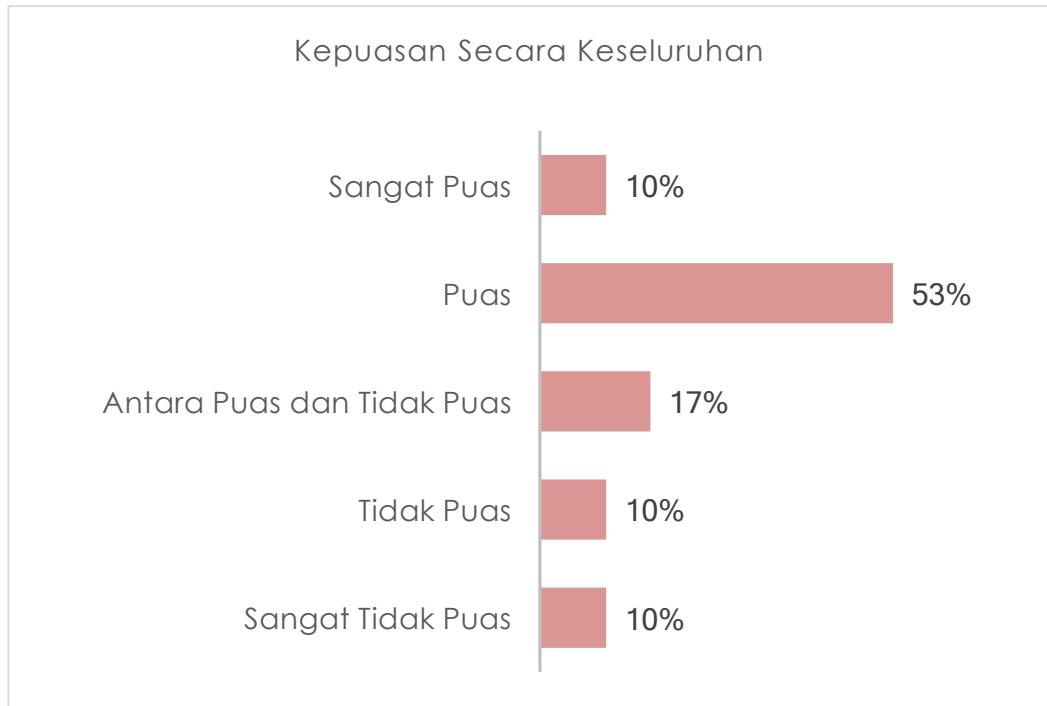
Kebanyakan pengguna layanan Email Kementerian Kesehatan adalah 2 kali / bulan (47%).

Alasan sebagian besar pengguna Email Kemenkes adalah untuk Komplain tentang pelayanan / tentang peraturan (23%) atau menanyakan surat (13%).



3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Email Kemenkes

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Email Kemenkes adalah 3.43 atau 63% menyatakan puas dan sangat puas atau bisa disebut bahwa pengguna cukup puas dengan layanan yang diberikan Email Kemenkes



4. Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan

Dari 9 aspek yang dinilai, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan adalah aspek yang paling penting, disusul oleh aspek Waktu Penyelesaian dan Persyaratan Pelayanan.

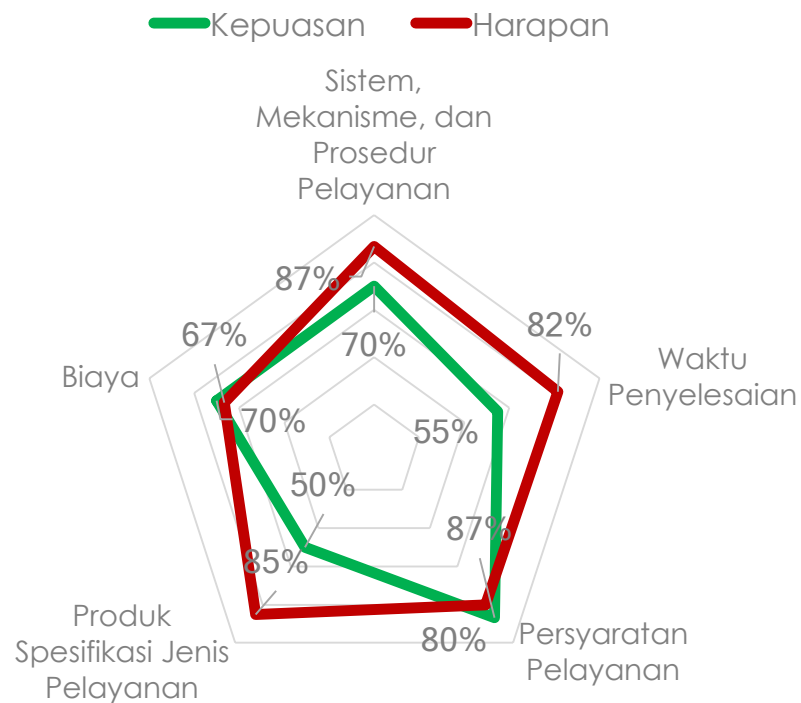
Sebagai aspek yang paling penting, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Layanan Email Kemenkes cukup memuaskan dan masih di bawah harapan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada spider chart di bawah ini, dimana masih ada gap antara tingkat kepuasan (70%) dan tingkat harapan (87%) pengguna.

Sementara 4 aspek lain dari 5 aspek penting ada yang masih di bawah dan ada juga yang bahkan melebihi harapan pengguna. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi aspek yang masih biasa saja dari keempat aspek-aspek tersebut.

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

| ASPEK | RANKING | KEPUASAN | | HARAPAN | |
|---|---------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| | | T2B (TOP 2 BOXES) | INDEKS KEPUASAN | T2B (TOP 2 BOXES) | INDEKS HARAPAN |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan | 1 | 70.0% | 3.43 | 87% | 4.33 |
| Waktu Penyelesaian | 2 | 55.0% | 3.23 | 82% | 4.32 |
| Persyaratan Pelayanan | 3 | 86.7% | 3.80 | 80% | 4.23 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4 | 50.0% | 3.45 | 85% | 4.33 |
| Biaya | 5 | 70.0% | 3.77 | 67% | 3.90 |
| Kompetensi Pelaksana | 6 | 55.0% | 3.40 | 80% | 4.30 |
| Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 7 | 67.8% | 3.60 | 87% | 4.39 |
| Perilaku Pelaksana | 8 | 66.7% | 3.70 | 87% | 4.42 |
| Sarana dan Prasarana | 9 | 73.3% | 3.67 | 93% | 4.53 |



5. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan



Dalam pemetaan antara aspek penting dan tingkat kepuasan masing-masing aspek, *Primary Area to Improve* adalah aspek Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Dalam hal **Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan**, kejelasan alur pelayanan sebaiknya lebih ditingkatkan. Sementara aspek **Waktu Penyelesaian**, waktu tunggu jawaban layanan sebaiknya dipercepat. Untuk aspek **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, kelengkapan informasi yang diberikan lebih ditingkatkan.

6. Saran Pengguna Layanan Email Kemenkes

| SARAN (TOP 5) | % |
|---|-----|
| Cepat menjawab email/cepat dalam merespon email/Memberikan informasi yang cepat | 63% |
| Semoga informasinya lebih lengkap lagi/Sarannya lebih detail | 20% |
| Tidak Ada/Sudah bagus | 10% |
| Untuk semua pertanyaan mengenai kendala dalam pengajuan sertifikasi produk pkrt seharusnya direspon lebih cepat | 7% |
| Memberikan solusi yang tepat. | 7% |