



KEMENTERIAN  
KESEHATAN  
REPUBLIK  
INDONESIA

1500  
567<sup>o</sup>  
halo  
kemenkes



2  
0  
2  
3

LAPORAN  
SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT

HALO KEMENKES

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pelayanan publik berkewajiban untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Penilaian kinerja tersebut merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri Bersama dengan pihak lain atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara. Penilaian kinerja ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengatakan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali dalam setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Halo Kemenkes merupakan unit yang memberikan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di Kementerian Kesehatan yang memiliki moto Ramah, Responsif, dan Informatif. Pelayanan Halo Kemenkes dapat diakses oleh masyarakat melalui 3 (tiga) kanal, yaitu melalui saluran telepon di nomor 1500567, surat elektronik (*e-mail*) dengan alamat kontak@kemkes.go.id dan layanan pesan singkat (*short messaging system*) dengan nomor 081281562620. Untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik maka Halo Kemenkes turut mengimplementasi peraturan terkait di atas dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai kinerja yang ada.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Halo Kemenkes sebagai salah satu bahan evaluasi masukan bagi Halo Kemenkes untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan harapan masyarakat atau pengguna layanan Halo Kemenkes dapat merasakan pelayanan publik yang prima.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan sebagai acuan Halo Kemenkes dalam menyusun dan menetapkan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik Halo Kemenkes yang semakin baik. Selain itu, SKM ini juga bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan di Halo Kemenkes dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Halo Kemenkes.

Melalui SKM ini diharapkan dapat mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan publik Halo Kemenkes Kementerian Kesehatan, mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelaksanaan pelayanan Halo Kemenkes dan masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan Halo Kemenkes.

## **C. Sasaran**

Kegiatan ini memiliki beberapa sasaran antara lain untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja pelayanan Halo Kemenkes, meningkatkan kualitas pelayanan Halo Kemenkes, mendorong Halo Kemenkes untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Halo Kemenkes.

## **D. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **E. Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terhadap pelanggan Halo Kemenkes yang menggunakan layanan kanal telepon, surat elektronik maupun layanan pesan singkat. Kuesioner diisi oleh 204 responden yang diharapkan mampu menjadi perwakilan pelanggan Halo Kemenkes terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Halo Kemenkes kepada

pelanggan yang membutuhkan pelayanan. SKM ini dilakukan dengan metode kuesioner yang terdiri atas 9 pertanyaan yang terdiri dari 9 unsur SKM yang relevan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Halo Kemenkes tahun 2023.

## **F. Metode Pengumpulan Data**

Pengambilan data yang dilakukan dibantu dengan alat bantu survei berupa aplikasi Zoho Survey dengan link <https://link.kemkes.go.id/SKMHaloKemenkes2023> yang memuat 9 pertanyaan sesuai dengan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu:

1. Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif: 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: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: 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 terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **G. Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat ini memiliki beberapa manfaat antara lain untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam melakukan pelayanan, mengetahui kinerja petugas Halo Kemenkes, sebagai bahan evaluasi kebijakan yang akan diambil ke depan sebagai tindak lanjut atas hasil SKM, mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap hasil pelaksanaan pelayanan Halo Kemenkes dan masyarakat dapat mengetahui gambaran terkait pelayanan di Halo Kemenkes.

## **BAB II**

### **METODE, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Periode Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Halo Kemenkes ini termasuk ke dalam survei periodik yang dilakukan dengan jangka waktu tertentu yaitu setiap 1 tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dengan hasil analisa data yang akan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Halo Kemenkes, waktu pengambilan data dilakukan secara daring pada bulan september - november. Hasil survei juga akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menentukan kebijakan terhadap pelayanan.

#### **B. Metode**

Jenis metode yang digunakan di dalam pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert* yang bertujuan untuk mengetahui pendapat pengguna layanan Halo Kemenkes melalui kuesioner yang berisikan pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

#### **C. Pelaksanaan**

##### **1. Pelaksanaan Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat di Halo Kemenkes ini dilakukan secara mandiri oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan dengan mengumpulkan data dari kuesioner yang diisi secara daring oleh pelanggan Halo Kemenkes periode tahun 2023.

##### **2. Tahapan Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Halo Kemenkes ini memiliki beberapa tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Penyusunan instrumen survei;
- b. Melaksanakan survei;
- c. Mengolah hasil survei; dan
- d. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **D. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Teknik survei adalah dengan menggunakan kuesioner melalui pengisian sendiri yang dilakukan dengan cara mengklik atau menyetuk tautan yang diberikan kepada pelanggan Halo Kemenkes melalui surat elektronik, WhatsApp, layanan pesan singkat atau memindai kode respons cepat yang ditempelkan di setiap loket Halo Kemenkes bagi pelanggan loket yang pernah menggunakan layanan Halo Kemenkes.

#### **E. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan**

Pengambilan data dilakukan secara mandiri oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik secara daring terhadap pelanggan Halo Kemenkes dimana tautan dikirimkan dari sistem Halo Kemenkes dan Halo Kemenkes dengan periode waktu 1 September - 31 Oktober 2023.

### BAB III PENGOLAHAN DATA

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menghitung nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di mana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = \mathbf{N}$$

Keterangan : N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,11}$$

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur maka rumusnya sebagai berikut:

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Setelah melalui tahapan *data cleaning*, metode yang akan digunakan adalah metode sampel jenuh sehingga sampel yang akan digunakan merupakan keseluruhan populasi. Pengukuran survei menggunakan skala *Likert*, selanjutnya hasil survei akan diolah dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. SKM yang disebarkan memiliki pertanyaan yang merujuk pada unsur-unsur SKM Nasional.

**Tabel 2. Unsur-unsur SKM Nasional di Lingkungan Kemenkes**

No	Unsur	Inisial
1	Persyaratan	U1
2	Prosedur/urutan/alur pelayanan	U2
3	Waktu penyelesaian	U3
4	Biaya/tarif	U4
5	Produk layanan yang diberikan	U5
6	Kompetensi pelaksana/petugas	U6
7	Perilaku pelaksana/petugas	U7
8	Penanganan pengaduan/saran/kritik	U8
9	Alat/sarana prasarana	U9

Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, masing-masing unsur akan dikaji dan setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Berikut tabel indeks per unsur dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Halo Kemenkes Kementerian Kesehatan tahun 2023.

**Tabel 3. Hasil Olah Data SKM Pelayanan Halo Kemenkes Tahun 2023**

No	Rentang Usia	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
2	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	4	3	4
4	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	2	4	3	3	4	4	4	3
5	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	2	4	3	3	4	4
7	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	1	2	2	2	2	3	1	1
8	36 - 45 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	3	4	3	3	4
11	46 - 55 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
12	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	1	1	2	4	1	1	3	1	1
14	18 - 25 Tahun	SMA	1	1	1	4	2	2	3	1	1
15	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	2	4	4	4	4	4
16	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	4	4	4	3	3
17	> 56 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
21	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	2	2	2	2	3	3	3	2	2
24	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
25	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	4	3	3	3	3	4
26	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	2	3	3	4	3	3
30	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	2	3	3	4	3	3
33	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	2	2	4	3	3	3	2	2

No	Rentang Usia	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
40	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	46 - 55 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	2	4	4	4	4	4
49	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	2	4	4	4	4	4
50	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	2	4	4	4	4	4
51	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	1	4	2	1	2	2	2
52	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	< 18 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	> 56 Tahun	Akademi / D3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
56	> 56 Tahun	Akademi / D3	2	2	2	2	2	1	3	2	1
57	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	2	4	3	3	3	2	2
58	18 - 25 Tahun	SMA	3	4	2	4	3	3	4	3	4
59	18 - 25 Tahun	Akademi / D3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
60	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	36 - 45 Tahun	SD	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	46 - 55 Tahun	SMP	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	26 - 35 Tahun	SMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	36 - 45 Tahun	SD	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	2	3	4	4	4	4
66	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	2	4	4	4	4	4
67	< 18 Tahun	SMA	4	3	4	3	3	4	4	3	3
68	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
71	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	< 18 Tahun	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
73	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	2	4	3	4	3	4	4
75	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	1	1	2	4	1	2	2	1	1
76	46 - 55 Tahun	SMA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
77	18 - 25 Tahun	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	1
78	18 - 25 Tahun	SMA	2	2	2	4	2	1	3	1	1
79	36 - 45 Tahun	SMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	26 - 35 Tahun	SMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	36 - 45 Tahun	SMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
83	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	18 - 25 Tahun	SMA	2	2	2	3	2	2	4	4	3
85	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	4	3	3	3	4	3	3	3
86	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	18 - 25 Tahun	SMA	3	2	2	4	2	2	3	1	2
88	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	3	3	3	4	4

No	Rentang Usia	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
90	46 - 55 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
91	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	2	2	4	3	3	4	4	4
92	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
94	18 - 25 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
95	> 56 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	2
96	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	18 - 25 Tahun	SMA	3	1	3	4	3	3	4	3	2
99	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	2	3	3	3	3	4
100	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
101	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	2	4	3	2	3	2	2
103	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	2	3	3	4	3	4
104	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	2	4	4	4	4	4
105	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	< 18 Tahun	SMA	4	4	3	4	4	4	3	3	3
107	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	3	3	3	4	3	4
110	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	2	4	3	3	4	4	4	3
111	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	2	4	3	3	4	4
113	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	1	2	2	2	2	3	1	1
114	36 - 45 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	3	4	3	3	4
117	46 - 55 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
118	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	1	1	2	4	1	1	3	1	1
120	18 - 25 Tahun	SMA	1	1	1	4	2	2	3	1	1
121	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	2	4	4	4	4	4
122	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	4	4	4	3	3
123	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
124	> 56 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
128	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	2	2	2	2	3	3	3	2	2
131	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
132	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	4	4	4	3	3	3	3	4
133	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	2	3	3	4	3	3
137	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
138	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4

No	Rentang Usia	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
140	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
142	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	2	2	4	3	3	3	2	2
143	18 - 25 Tahun	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
145	46 - 55 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
146	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
147	46 - 55 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
149	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
150	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
151	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	2	4	4	4	4	4
152	26 - 35 Tahun	SMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
153	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	4	4	2	3	3	2
154	26 - 35 Tahun	SMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
155	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	4	4	2	3	3	2
156	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
157	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	26 - 35 Tahun	SMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
159	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	2	4	4	4	4	4
160	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
162	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
163	46 - 55 Tahun	SMA	3	3	4	3	3	3	4	3	3
164	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
165	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
166	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
167	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
168	26 - 35 Tahun	Akademi / D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	46 - 55 Tahun	Pasca Sarjana / S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
171	36 - 45 Tahun	SMA	3	3	3	2	4	3	3	3	3
172	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	2	4	4	4	4	4
175	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
176	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	4	3	4	3	3	3	4
179	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	4	3	4	4	3	3
180	36 - 45 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	2	3	2	2	2	2
182	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
183	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	4	2	3	4	4	3	4
184	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	2	4	2	3	4	4	3	4
185	36 - 45 Tahun	SMA	4	4	4	2	3	3	3	3	4
186	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
187	36 - 45 Tahun	Akademi / D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	< 18 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	< 18 Tahun	SMP	4	4	4	3	4	4	4	4	4

No	Rentang Usia	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
190	< 18 Tahun	SMP	4	4	4	3	4	4	4	4	4
191	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	4	4	3	2	4	4	4	3	3
192	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	2
193	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
195	26 - 35 Tahun	SMA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
196	26 - 35 Tahun	Pasca Sarjana / S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	18 - 25 Tahun	Sarjana / S1	2	3	2	1	3	2	3	3	3
198	36 - 45 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	46 - 55 Tahun	SMA	4	1	2	3	4	2	4	3	3
200	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	2	2	3	3	3	3	3	3
201	26 - 35 Tahun	Sarjana / S1	3	3	3	2	2	3	3	3	2
202	26 - 35 Tahun	SMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
203	36 - 45 Tahun	S3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
204	18 - 25 Tahun	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Total Nilai Per Unsur</b>			675	658	658	632	661	661	693	651	649
<b>Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur</b>			3,308	3,225	3,225	3,098	3,24	3,24	3,397	3,191	3,181
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>			0,367	0,358	0,358	0,344	0,36	0,36	0,377	0,354	0,353
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan</b>							3,23				
<b>Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat</b>							80,75				
<b>Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat</b>							<b>BAIK</b>				

Berdasarkan hasil rata-rata per unsur maka dapat disimpulkan jika nilai konversi indeks kepuasan masyarakat sebesar 80,75 yang menunjukkan kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Halo Kemenkes masuk pada kategori Baik.

## BAB IV ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dari SKM Pelayanan Halo Kemenkes tahun 2023 menunjukkan bahwa hasil Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada kategori baik dengan setiap unsur berada pada kategori baik. Dari kesembilan unsur tersebut, terdapat lima unsur dengan nilai rata-rata terendah sebagai berikut:

**Tabel 4. Lima Unsur Nilai Terendah SKM Pelayanan Halo Kemenkes Tahun 2023**

NO	UNSUR SKM	NILAI
1	U4 Biaya/tarif	3,098
2	U9 Alat/sarana prasarana	3,181
3	U8 Penanganan pengaduan/saran/kritik	3,191
4	U2 Prosedur/urutan/alur pelayanan	3,225
5	U3 Waktu penyelesaian	3,225

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa unsur dengan nilai terendah adalah biaya/tarif, terkait permasalahan ini maka penetapan biaya/tarif pelayanan perlu dikaji ulang atau dicari alternatif kanal yang lebih ringan biaya/tarifnya atau bahkan gratis bagi pengguna layanan. Selain penetapan biaya/tarif yang memerlukan pengajian ulang, sosialisasi terkait standar biaya/tarif pelayanan perlu dilakukan agar pengguna layanan dapat mengetahui spesifikasi penetapan biaya/tarif tersebut, khususnya untuk pengguna layanan telepon.

Di urutan kedua, unsur dengan nilai terendah selanjutnya adalah Alat/sarana prasarana. Hal ini dapat diperbaiki dengan memperbarui perangkat secara berkala, misalnya *headset* dan *Personal Computer*. Kondisi slot USB yang kurang baik juga berpengaruh kepada kualitas audio yang diterima oleh pengguna layanan. Selain itu kondisi jaringan internet yang kurang stabil juga dapat menyebabkan kualitas audio menjadi kurang baik. Kualitas aplikasi *telephony* (saat ini menggunakan Microsip) juga memengaruhi kualitas audio.

Selanjutnya, unsur dengan nilai terendah ketiga adalah unsur Penanganan pengaduan/saran/kritik.

Unsur keempat dengan nilai terendah adalah unsur Prosedur/urutan/alur pelayanan yang memiliki nilai yang sama dengan unsur kelima yaitu unsur Waktu Penyelesaian. Untuk memperbaiki unsur Waktu Penyelesaian ini dapat dilakukan dengan mengevaluasi kembali kebijakan alur pelayanan atau sistem eskalasi sehingga dapat memangkas waktu penyelesaian menjadi lebih cepat. Selain mengevaluasi alur pelayanan, peningkatan kapasitas petugas pelayanan juga dapat dilakukan sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih cepat.

Dengan mempertimbangkan hasil SKM Halo Kemenkes tahun 2023 maka terdapat beberapa hal yang harus direncanakan untuk menindaklanjuti perbaikan beberapa unsur yang memiliki hasil penilaian rendah.

Rencana tindak lanjut perbaikan beberapa unsur tersebut antara lain

**Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Halo Kemenkes tahun 2023**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengkaji ulang biaya/tarif</li> <li>• Sosialisasi biaya/tarif</li> <li>• Mencari alternatif kanal layanan yang lebih murah atau gratis bagi pengguna</li> </ul>	2024	Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik
2	Alat/sarana prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperbaharui perangkat seperti PC dan headset</li> <li>• Menjaga kualitas jaringan internet tetap stabil</li> <li>• Menggunakan aplikasi telephony yang lebih baik</li> </ul>	2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik</li> <li>• Pusat Data dan Informasi</li> <li>• Vendor aplikasi</li> </ul>
3	Penanganan pengaduan/saran/kritik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengevaluasi sistem eskalasi pengaduan ke unit teknis</li> <li>• Sosialisasi penggunaan SP4N LAPOR! sebagai eskalasi pengaduan ke</li> </ul>	2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik</li> <li>• Satker terkait</li> </ul>

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
		unit teknis		
4	Prosedur/urutan/alur pelayanan	Evaluasi rutin Prosedur/urutan/alur pelayanan	2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biro Komunikasi Dan Pelayanan Publik</li> <li>• Satker terkait</li> </ul>
5	Waktu penyelesaian	Peningkatan kapasitas petugas pelayanan Mengevaluasi alur pelayanan/eskalasi	2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biro Komunikasi Dan Pelayanan Publik</li> <li>• Satker terkait</li> </ul>

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap pelayanan di Halo Kemenkes tahun 2023 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Halo Kemenkes tahun 2023 masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata per unsur semua masuk dalam kategori baik.

Dari sembilan unsur tersebut, terdapat lima unsur dengan nilai rata-rata terendah antara lain biaya/tarif, Alat/sarana prasarana, penanganan pengaduan/saran/kritik, prosedur/urutan/alur pelayanan, Waktu penyelesaian. Kelima unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah tersebut akan dilakukan evaluasi guna meningkatkan pelayanan publik di Halo Kemenkes.

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan diantaranya adalah pembaruan perangkat dan peningkatan kapasitas petugas. Rencana tindak lanjut akan dilaksanakan pada periode 2024.