

ABSTRAK

Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018 dilaksanakan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia memiliki komitmen dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu upaya meningkatkan kualitas layanan adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan pada tahun 2018, sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kinerja layanan.

Survey kepuasan pelanggan dilaksanakan berdasarkan kelompok layanan, yaitu perpustakaan; Unit Layanan Terpadu (Perizinan Sarana dan kefarmasian, Surat Keterangan ALKES dan PKRT, Izin edar ALKES dan PKRT, Pengurusan IPAK dan Sertifikasi ALKES dan PKRT, Pengurusan STRA, Pengurusan DUPAK, Layanan Kepegawaian, Konsultasi ALKES dan PKRT); Halo Kemenkes (Call center, SMS, Email, Facebook, Twitter); NCC 119; dan Rumah Sakit (RS. Persahabatan, RS. Fatmawati, RS. Hasan Sadikin dan RS Marzoeki Mahdi).

Survey kepuasan pelanggan Kemenkes Tahun 2018 melibatkan sampel sebanyak 1500 responden. Analisis yang digunakan dalam survey kepuasan pelanggan adalah analisis deskriptif dan Analisis IPA (Importance Performance Analysis). Analisis tersebut digunakan untuk memetakan tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan teori Service Quality serta pemetaan strategi yang direkomendasikan untuk peningkatan kualitas layanan pelanggan Kemenkes.

Hasil kegiatan survey kepuasan pelanggan Kemenkes menghasilkan score tingkat kepuasan dengan predikat tingkat layanan berdasarkan PERMENPAN No 14 Tahun 2017, dengan hasil seluruh unit layanan dan rumah sakit masing masing mendapatkan nilai B atau predikat memuaskan

Rekomendasi strategi peningkatan kualitas layanan di masing-masing unit layanan di Kementerian Kesehatan dikategorikan dalam 4 (empat) klaster strategi yaitu : strategi primary area to improve, strategi primary area to maintain, Secondary area to improve serta potential advantages.

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Dasar Hukum	2
BAB II.....	4
GAMBARAN UMUM BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT KEMENTERIAN KESEHATAN.....	4
2.1. Visi Dan Misi.....	4
2.1.1. Visi.....	4
2.1.2. Misi.....	4
2.3. Unit Layanan Terpadu (ULT)	5
2.6. Output Unit Layanan Terpadu Tahun 2018.....	9
BAB III	10
TEORI DAN KERANGKA KONSEP.....	10
3.1. Teori Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	10
3.1.1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima.....	10
3.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	11
3.3. Pengambilan Data	11
3.4. Pengolahan Dan Analisis Data	12
BAB IV.....	18
HASIL SURVEY DAN ANALISA	18
4.1. Unit Layanan Terpadu	19
Loket 1 & 2	19
Profil Responden	19
Penilaian Layanan ULT Loket 1 dan 2	22
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loket 3	31
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loket 4	43
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loket 5	55
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loket 6	66
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loket 7&13	78
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loket 8 dan 9.....	91
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loket 10 dan 11	103
4.2. Perpustakaan Kementerian Kesehatan	116
Penilaian Layanan Perpustakaan Kementerian Kesehatan	119

Pengukuran Loyalitas Pengguna	125
Peningkatan Layanan Perpustakaan.....	126
4.3.Halo Kementerian Kesehatan.....	129
Call Center Halo Kemenkes.....	129
Penilaian Layanan Halo Kemenkes Kementerian Kesehatan.....	133
Pengukuran Loyalitas Pengguna	139
Peningkatan Layanan Halo Kemenkes	141
4.4.SMS KEMENKES.....	143
Profil Pengguna SMS Kementerian Kesehatan.....	143
Penilaian Layanan SMS Kementerian Kesehatan.....	147
Pengukuran Loyalitas Pengguna	152
Peningkatan Layanan SMS	154
4.5.Facebook Kemenkes	156
Profil Pengguna Facebook Kementerian Kesehatan.....	156
Penilaian Layanan Perpustakaan Kementerian Kesehatan	159
Pengukuran Loyalitas Pengguna	165
Peningkatan Layanan facebook	166
4.6.Twitter Kemenkes	168
Profil Pengguna twitter Kementerian Kesehatan	168
Penilaian Layanan twitter Kementerian Kesehatan	172
Pengukuran Loyalitas Pengguna	177
Peningkatan Layanan twitter.....	179
4.7.Email Kemenkes	181
Profil Email Kementerian Kesehatan Pengguna.....	181
Penilaian Layanan Email Kementerian Kesehatan.....	185
Pengukuran Loyalitas Pengguna	191
Peningkatan Layanan Email	193
4.8.NCC 119 Kemenkes	195
Profil Pengguna NCC Kementerian Kesehatan.....	195
Penilaian Layanan NCC Kementerian Kesehatan.....	199
Pengukuran Loyalitas Pengguna	205
Peningkatan Layanan NCC	206
4.9.RUMAH SAKIT	208
RS.HASAN SADIKIN	208
Profile Responden.....	208
Tingkat Kepuasan Customer Service	212

Tingkat Kepuasan Keamanan	217
Tingkat Kepuasan Pusat Informasi.....	223
Tingkat Kepuasan Administrasi Pendaftaran.....	228
Penilaian SKM RS Hasan Sadikin	233
RS. FATMAWATI.....	236
Profile Responden	236
Tingkat Kepuasan Customer Service	240
Tingkat Kepuasan Keamanan	246
Tingkat Kepuasan Pusat Informasi.....	251
Tingkat Kepuasan Administrasi Pendaftaran.....	256
Penilaian SKM RS Fatmawati	262
RS. Marzoeki Mahdi	265
Profile Responden	265
Tingkat Kepuasan Customer Service	268
Tingkat Kepuasan Keamanan	274
Tingkat Kepuasan Pusat Informasi.....	279
Tingkat Kepuasan Administrasi Pendaftaran.....	285
Penilaian SKM RS Marzoeki Mahdi.....	290
RS. PERSAHABATAN	293
Profil Responden	293
Tingkat Kepuasan Customer Service	296
Tingkat Kepuasan Keamanan	301
Tingkat Kepuasan Pusat Informasi.....	307
Tingkat Kepuasan Administrasi Pendaftaran.....	313
Penilaian SKM Rumah Sakit Persahabatan.....	318
BAB V	321
KESIMPULAN DAN SARAN	321
5.1 Kesimpulan.....	321
5.2 Saran	322

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian 4	
Gambar 2.2 Hasil Analisis IPA SKM Layanan 4 Tahun 2018.....	54
Gambar 4.1 Hasil Analisis IPA SKM Layanan 1 dan 2 Tahun 2018	30
Gambar 4.2 Hasil Analisis IPA SKM LayananLoket 5 Tahun 2018.....	65
Gambar 4.3 Hasil Analisis IPA SKM Layanan 6 Tahun 2018.....	78
Gambar 4.4 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Loket 7&13 Tahun 2018	91
Gambar 4.5 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Loket 8&9 Tahun 2018	103
Gambar 4.6 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Loket 10 & 11 Tahun 2018	115
Gambar 4.7 Hasil Analisis IPA SKM Perpustakaan Tahun 2018	128
Gambar 4.8 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Halo Kemenkes Tahun 2018.....	142
Gambar 4.9 Hasil Analisis IPA SKM Layanan SMS Tahun 2018.....	155
Gambar 4.10 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Facebook Tahun 2018 Keterangan:	167
Gambar 4.11 Hasil Analisis IPA SKM Layanan twitter Tahun 2018	180
Gambar 4.12 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Email Tahun 2018	194
Gambar 4. 13 Hasil Analisis IPA SKM Layanan NCC Tahun 2018	207
Gambar 4. 14 Hasil Analisis IPA Pelayanan RS. Hasan Sadikin 2018	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 15 Hasil Analisis IPA Pelayanan RS. Fatmawati 2018.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 16 Hasil Analisis IPA Pelayanan RS. Marzoeki Mahdi 2018 .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 17 Hasil Analisis IPA Pelayanan RS. Persahabatan 2018	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis Layanan Unit Layanan Terpadu.....	6
Tabel 3.1 Jumlah Responden Survei.....	12
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	13
Tabel 4.1 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 1 & 2.....	28
Tabel 4.2 Penilaian SKM Loker 3.....	40
Tabel 4.3 Penilaian SKM Loker 4.....	52
Tabel 4.4 Penilaian SKM Loker 5.....	63
Tabel 4.5 Penilaian SKM Loker 6.....	76
Tabel 4.6 Penilaian SKM Loker 7&13.....	89
Tabel 4.7 Penilaian SKM Loker 8&9.....	101
Tabel 4.8 Penilaian SKM Loker 10 & 11.....	113
Tabel 4.9 Penilaian SKM Perpustakaan.....	125
Tabel 4.10 Penilaian SKM Halo Kemenkes.....	139
Tabel 4.11 Penilaian SKM SMS.....	152
Tabel 4.12 Penilaian SKM Facebook.....	164
Tabel 4.13 Penilaian SKM Loker 3.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Penilaian SKM Loker 3.....	177
Tabel 4.14 Penilaian SKM Email.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Penilaian SKM Email.....	191
Tabel 4.15 Penilaian SKM NCC.....	204
Tabel 4.16 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Hasan Sadikin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Hasan Sadikin.....	217
Tabel 4.17 Penilaian SKM Bagian Keamanan Rumah sakit Hasan Sadikin.....	222
Tabel 4.18 Penilaian SKM Pusat Informasi Rumah sakit Hasan Sadikin.....	227
Tabel 4.19 Penilaian SKM Administrasi Pendaftaran Rumah sakit Hasan Sadikin.....	232
Tabel 4.20 Penilaian SKM Rumah Sakit Hasan Sadikin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Penilaian SKM Rumah Sakit Hasan Sadikin.....	233
Tabel 4.21 Standar Penilaian SKM Rumah sakit Fatmawati Tahun 2018.....	240
Tabel 4.22 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Fatmawati... ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Fatmawati.....	245
Tabel 4.23 Penilaian SKM Bagian Keamanan Rumah sakit Fatmawati.....	251
Tabel 4.24 Penilaian SKM Pusat Informasi Rumah sakit Fatmawati.....	256
Tabel 4.25 Penilaian SKM Administrasi Pendaftaran Rumah sakit Fatmawati.....	261
Tabel 4.26 Penilaian SKM Rumah Sakit Fatmawati.....	262
Tabel 4.27 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Marzoeki Mahdi.....	273
Tabel 4.28 Penilaian SKM Bagian Keamanan Rumah sakit Marzoeki Mahdi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.29 Penilaian SKM Pusat Informasi Rumah sakit Marzoeki Mahdi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30 Penilaian SKM Administrasi Pendaftaran Rumah sakit Marzoeki Mahdi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31 Penilaian SKM Rumah sakit Marzoeki Mahdi.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.32 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Persahabatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33 Penilaian SKM Bagian Keamanan Rumah sakit Persahabatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.34 Penilaian SKM Pusat Informasi Rumah sakit Persahabatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.35 Penilaian SKM Administrasi Pendaftaran Rumah sakit Persahabatan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.36 Penilaian Rumah Sakit Persahabatan	Error! Bookmark not defined.

Daftar Grafik

Grafik 4. 1 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
Grafik 4. 2 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Usia	20
Grafik 4. 3 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Pekerjaan	20
Grafik 4. 4 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Pendapatan.....	21
Grafik 4. 5 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Pendidikan.....	21
Grafik 4. 6 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Alasan Berkunjung	22
Grafik 4. 7 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Sumber Informasi	22
Grafik 4. 8 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan 1 dan 2.....	23
Grafik 4. 9 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Layanan 1 & 2	23
Grafik 4. 10 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Layanan 1 & 2.....	24
Grafik 4. 11 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Layanan 1 & 2.....	24
Grafik 4. 12 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Pengguna Layanan 1 & 2.....	25
Grafik 4. 13 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Layanan 1 & 2	25
Grafik 4. 14 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Layanan 1 & 2.....	26
Grafik 4. 15 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Layanan 1 & 2.....	26
Grafik 4. 16 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 1 & 2.....	27
Grafik 4. 17 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Grafik 4. 18 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Usia.....	31
Grafik 4. 19 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Grafik 4. 20 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	32
Grafik 4. 21 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33
Grafik 4. 22 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
Grafik 4. 23 Persentase Pengguna Layanan 3 Berdasarkan Sumber Informasi.....	34
Grafik 4. 24 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan 3	34
Grafik 4. 25 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Layanan 3.....	35
Grafik 4. 26 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Layanan 3	35
Grafik 4. 27 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Layanan 3	36
Grafik 4. 28 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Layanan 3	36
Grafik 4. 29 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Layanan 3	37
Grafik 4. 30 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Layanan 3	37
Grafik 4. 31 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Layanan 3	38
Grafik 4. 32 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 3.....	39

Grafik 4. 34 Hasil Analisis IPA SKM Layanan 3 Tahun 2018.....	42
Grafik 4. 35 Persentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Grafik 4. 36 Persentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Usia.....	43
Grafik 4. 37Persentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Grafik 4. 38 Persentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Pendapatan.....	44
Grafik 4. 39 Persentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Pendidikan	45
Grafik 4. 40 Persentase Pengguna Layanan Loker 4 Berdasarkan Alasan Berkunjung	45
Grafik 4. 41 Persentase Pengguna Layanan Loker 4 Berdasarkan Alasan Berkunjung	46
Grafik 4. 42 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loker 4	46
Grafik 4. 43 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Layanan 4.....	47
Grafik 4. 44 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Layanan 4	47
Grafik 4. 45 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Layanan 4	48
Grafik 4. 46 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loker 4	48
Grafik 4. 47 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Layanan 4.....	49
Grafik 4. 48 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Layanan 4	49
Grafik 4. 49 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Layanan 4	50
Grafik 4. 50 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 4	51
Grafik 4. 51 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Grafik 4. 52 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Usia	55
Grafik 4. 53 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Pekerjaan	56
Grafik 4. 54 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Tingkat Pendapatan	56
Grafik 4. 55 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Grafik 4. 56 Persentase Pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Alasan Berkunjung	57
Grafik 4. 57 Persentase Pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Sumber Informasi	58
Grafik 4. 58 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loker 5	58
Grafik 4. 59 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loker 5	59
Grafik 4. 60 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loker 5	59
Grafik 4. 61 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loker 5	60
Grafik 4. 62 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loker 5	60
Grafik 4. 63 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Loker 5	61
Grafik 4. 64 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loker 5	61
Grafik 4. 65 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Loker 5.....	62
Grafik 4. 66 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 5	62
Grafik 4. 67 Persentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Grafik 4. 68 Persentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Usia.....	66
Grafik 4. 69 Persentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Grafik 4. 70 Persentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Pendapatan.....	67
Grafik 4. 71 Persentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Pendidikan	68
Grafik 4. 72 Persentase Pengguna Layanan Loker 6 Berdasarkan Alasan Berkunjung	68
Grafik 4. 73 Persentase Pengguna Layanan Loker 6 Berdasarkan Sumber Informasi	69
Grafik 4. 74 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loker 6.....	69
Grafik 4. 75 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loker 6.....	70
Grafik 4. 76 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loker 6	71
Grafik 4. 77 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loker 6	71
Grafik 4. 78 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loker 6	72

Grafik 4. 79 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Layanan Loker 6.....	72
Grafik 4. 80 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loker 6	73
Grafik 4. 81 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Loker 6.....	74
Grafik 4. 82 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan Loker 6.....	75
Grafik 4. 83 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Grafik 4. 84 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Usia	79
Grafik 4. 85 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Pekerjaan	80
Grafik 4. 86 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Pendapatan	80
Grafik 4. 87 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Pendidikan.....	81
Grafik 4. 88 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Alasan Berkunjung	81
Grafik 4. 89 Persentase Pengguna Layanan 7&13 Berdasarkan Sumber Informasi	82
Grafik 4. 90 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loker 7&13.....	82
Grafik 4. 91 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loker 7&13	83
Grafik 4. 92 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loker 7&13.....	84
Grafik 4. 93 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loker 7&13	84
Grafik 4. 94 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loker 7&13.....	85
Grafik 4. 95 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Loker 7&13.....	86
Grafik 4. 96 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loker 7&13	86
Grafik 4. 97 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Loker 7&13	87
Grafik 4. 98 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan Loker 7&13	88
Grafik 4. 99 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Grafik 4. 100 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Usia	92
Grafik 4. 101 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Pekerjaan	93
Grafik 4. 102 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Pendapatan	93
Grafik 4. 103 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Pendidikan.....	94
Grafik 4. 104 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Alasan Berkunjung	94
Grafik 4. 105 Persentase Pengguna Layanan 8&9 Berdasarkan Sumber Informasi	95
Grafik 4. 106 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loker 8&9.....	96
Grafik 4. 107 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loker 8&9	96
Grafik 4. 108 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loker 8&9.....	97
Grafik 4. 109 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loker 8&9.....	97
Grafik 4. 110 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loker 8&9.....	98
Grafik 4. 111 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Loker 8&9.....	98
Grafik 4. 112 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loker 8&9	99
Grafik 4.113 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Loker 8&9	99
Grafik 4. 114 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan Loker 8&9	100
Grafik 4. 115 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Loker 8&9 Tahun 2018	104
Grafik 4. 116 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Usia.....	104
Grafik 4. 117 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Pekerjaan.....	105
Grafik 4. 118 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Pendapatan	105
Grafik 4. 119 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Pendidikan.....	106
Grafik 4. 120 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Alasan Berkunjung	106
Grafik 4. 121 Persentase Pengguna Layanan 10&11 Berdasarkan Sumber Informasi.....	107
Grafik 4. 122 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loker 10&11	107
Grafik 4. 123 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loker 10&11...	108

Grafik 4. 124 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Locket 10&11	108
Grafik 4. 125 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Locket 10&11	109
Grafik 4. 126 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Locket 10&11	109
Grafik 4. 127 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Locket 10&11	110
Grafik 4. 128 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Locket 10&11	111
Grafik 4. 129 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Locket 10&11	111
Grafik 4. 130 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan Locket 10&11.....	112
Grafik 4. 131 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Jenis Kelamin	116
Grafik 4. 132 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Usia.....	116
Grafik 4. 133 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Pekerjaan.....	117
Grafik 4. 134 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Pendapatan	117
Grafik 4. 135 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Pendidikan	118
Grafik 4. 136 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Alasan Berkunjung	118
Grafik 4. 137 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Sumber Informasi.....	119
Grafik 4. 138 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Sumber Informasi	119
Grafik 4. 139 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Perpustakaan...	120
Grafik 4. 140 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Perpustakaan	121
Grafik 4. 141 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Perpustakaan	121
Grafik 4. 142 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Pengguna Perpustakaan	122
Grafik 4. 143 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Perpustakaan	122
Grafik 4. 144 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Perpustakaan	123
Grafik 4. 145 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Perpustakaan.....	123
Grafik 4. 146 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Perpustakaan	124
Grafik 4. 147 Penggunaan kembali Layanan Perpustakaan	126
Grafik 4. 148 Merekomendasikan Layanan Perpustakaan kepada Orang Lain.....	126
Grafik 4. 149 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Jenis Kelamin	129
Grafik 4. 150 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Usia.....	130
Grafik 4. 151 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Pekerjaan	130
Grafik 4. 152 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Pendapatan	131
Grafik 4. 153 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Pendidikan.....	132
Grafik 4. 154 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Alasan menggunakan layanan	132
Grafik 4. 155 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Sumber Informasi.....	133
Grafik 4. 156 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Halo Kemenkes.....	133
Grafik 4. 157 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Halo Kemenkes	134
Grafik 4. 158 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Halo Kemenkes	134
Grafik 4. 159 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Halo Kemenkes	135
Grafik 4. 160 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Halo Kemenkes	135
Grafik 4. 161 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan Halo Kemenkes.....	136
Grafik 4. 162 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Halo Kemenkes	137
Grafik 4. 163 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan Halo Kemenkes ..	137
Grafik 4. 164 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Halo Kemenkes	138
Grafik 4. 165 Penggunaan kembali Layanan Halo Kemenkes	140
Grafik 4. 166 Merekomendasikan Layanan Halo Kemenkes kepada Orang Lain.....	140
Grafik 4. 167 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Jenis Kelamin	143

Grafik 4. 168 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Usia.....	144
Grafik 4. 169 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Pekerjaan	144
Grafik 4. 170 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Pendapatan	145
Grafik 4. 171 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Pendidikan.....	146
Grafik 4. 172 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Alasan menggunakan layanan	146
Grafik 4. 173 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Sumber Informasi.....	147
Grafik 4. 174 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna SMS.....	147
Grafik 4. 175 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna SMS.....	148
Grafik 4. 176 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna SMS	148
Grafik 4. 177 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna SMS	149
Grafik 4. 178 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan SMS	149
Grafik 4. 179 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan SMS.....	150
Grafik 4. 180 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna SMS	150
Grafik 4. 181 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan SMS	151
Grafik 4. 182 Penilaian Unsur sarana dan prasarana SMS	151
Grafik 4. 183 Penggunaan kembali Layanan SMS	153
Grafik 4. 184 Merekomendasikan Layanan SMS kepada Orang Lain.....	153
Grafik 4. 185 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Jenis Kelamin	156
Grafik 4. 186 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Usia.....	156
Grafik 4. 187 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Pekerjaan	157
Grafik 4. 188 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Pendapatan	157
Grafik 4. 189 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Pendidikan.....	158
Grafik 4. 190 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Alasan menggunakan layanan	158
Grafik 4. 191 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Sumber Informasi.....	159
Grafik 4. 192 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Facebook.....	159
Grafik 4. 193 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Facebook.....	160
Grafik 4. 194 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Facebook.....	160
Grafik 4. 195 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Facebook	161
Grafik 4. 196 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Pengguna Facebook	161
Grafik 4. 197 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Facebook.....	162
Grafik 4. 198 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Facebook	162
Grafik 4. 199 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Facebook	163
Grafik 4. 200 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Facebook	164
Grafik 4. 201 Penggunaan kembali Layanan Facebook	165
Grafik 4. 202 Merekomendasikan Layanan Facebook kepada Orang Lain.....	165
Grafik 4. 203 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Jenis Kelamin	168
Grafik 4. 204 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Usia.....	169
Grafik 4. 205 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Pekerjaan.....	169
Grafik 4. 206 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Pendapatan.....	170
Grafik 4. 207 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Pendidikan	170
Grafik 4. 208 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Alasan menggunakan layanan	171
Grafik 4. 209 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Sumber Informasi.....	171
Grafik 4. 210 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna twitter.....	172
Grafik 4. 211 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna twitter.....	172
Grafik 4. 212 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna twitter	173

Grafik 4. 213 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna twitter	173
Grafik 4. 214 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan twitter	174
Grafik 4. 215 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan twitter	175
Grafik 4. 216 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna twitter	175
Grafik 4. 217 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan twitter.....	176
Grafik 4. 218 Penilaian Unsur sarana dan prasarana twitter	176
Grafik 4. 219 Penggunaan kembali Layanan twitter	178
Grafik 4. 220 Merekomendasikan Layanan twitter kepada Orang Lain.....	178
Grafik 4. 221 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Jenis Kelamin	181
Grafik 4. 222 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Usia.....	181
Grafik 4. 223 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Pekerjaan.....	182
Grafik 4. 224 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Pendapatan	183
Grafik 4. 225 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Pendidikan	183
Grafik 4. 226 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Alasan menggunakan layanan	184
Grafik 4. 227 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Sumber Informasi	184
Grafik 4. 228 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Email.....	185
Grafik 4. 229 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Email.....	186
Grafik 4. 230 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Email	186
Grafik 4. 231 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Email	187
Grafik 4. 232 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Email	188
Grafik 4. 233 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan Email	188
Grafik 4. 234 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Email	189
Grafik 4. 235 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan Email.....	190
Grafik 4. 236 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Email	190
Grafik 4. 237 Penggunaan kembali Layanan Email	192
Grafik 4. 238 Merekomendasikan Layanan Email kepada Orang Lain.....	192
Grafik 4. 239 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Jenis Kelamin.....	195
Grafik 4. 240 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Usia	196
Grafik 4. 241 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Pekerjaan	196
Grafik 4. 242 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Pendapatan	197
Grafik 4. 243 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Pendidikan.....	198
Grafik 4. 244 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Alasan menggunakan layanan	198
Grafik 4. 245 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Sumber Informasi.....	199
Grafik 4. 246 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna NCC	199
Grafik 4. 247 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna NCC	200
Grafik 4. 248 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna NCC.....	200
Grafik 4. 249 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna NCC.....	201
Grafik 4. 250 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan NCC.....	201
Grafik 4. 251 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan NCC.....	202
Grafik 4. 252 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna NCC	203
Grafik 4. 253 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan NCC	203
Grafik 4. 254 Penilaian Unsur sarana dan prasarana NCC.....	204
Grafik 4. 255 Penggunaan kembali Layanan NCC.....	205
Grafik 4. 256 Merekomendasikan Layanan NCC kepada Orang Lain	205
Grafik 4. 257 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	208

Grafik 4. 258 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	208
Grafik 4. 259 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	209
Grafik 4. 260 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	210
Grafik 4. 261 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	210
Grafik 4. 262 Persentase Pengguna RS Hasan Sadikin Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	211
Grafik 4. 263 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Hasan Sadikin	211
Grafik 4. 264 Kepuasan Terhadap Persyaratan Layanan	212
Grafik 4. 265 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	212
Grafik 4. 266 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	213
Grafik 4. 267 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	213
Grafik 4. 268 Kepuasan Terhadap Spesifikasi Jenis Layanan.....	214
Grafik 4. 269 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana	214
Grafik 4. 270 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	215
Grafik 4. 271 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	216
Grafik 4. 272 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	216
Grafik 4. 273 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	217
Grafik 4. 274 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	218
Grafik 4. 275 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	218
Grafik 4. 276 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	219
Grafik 4. 277 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	219
Grafik 4. 278 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	220
Grafik 4. 279 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	220
Grafik 4. 280 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	221
Grafik 4. 281 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	222
Grafik 4. 282 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	223
Grafik 4. 283 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	223
Grafik 4. 284 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	224
Grafik 4. 285 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	224
Grafik 4. 286 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	225
Grafik 4. 287 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	226
Grafik 4. 288 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	226
Grafik 4. 289 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	227
Grafik 4. 290 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	228
Grafik 4. 291 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	228
Grafik 4. 292 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	229
Grafik 4. 293 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	229
Grafik 4. 294 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	230
Grafik 4. 295 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	230
Grafik 4. 296 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	231
Grafik 4. 297 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	231
Grafik 4. 298 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	232
Grafik 4. 299 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	236
Grafik 4. 300 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	236
Grafik 4. 301 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	237

Grafik 4. 301 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	237
Grafik 4. 303 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	238
Grafik 4. 304 Persentase Pengguna RS Fatmawati Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	239
Grafik 4. 305 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Fatmawati.....	Error! Bookmark not defined.
Grafik 4. 305 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Fatmawati.....	239
Grafik 4. 306 Kepuasan Terhadap Persyaratan Layanan	240
Grafik 4. 307 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	241
Grafik 4. 308 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	241
Grafik 4. 309 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	242
Grafik 4. 310 Kepuasan Terhadap Spesifikasi Jenis Layanan.....	242
Grafik 4. 311 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana	243
Grafik 4. 312 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	243
Grafik 4. 313 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	244
Grafik 4. 314 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	244
Grafik 4. 315 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	246
Grafik 4. 316 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	246
Grafik 4. 317 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	247
Grafik 4. 318 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	247
Grafik 4. 319 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	248
Grafik 4. 320 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	248
Grafik 4. 321 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	249
Grafik 4. 322 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	250
Grafik 4. 323 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	250
Grafik 4. 324 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	251
Grafik 4. 325 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	252
Grafik 4. 326 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	252
Grafik 4. 327 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	253
Grafik 4. 328 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	253
Grafik 4. 329 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	254
Grafik 4. 330 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	254
Grafik 4. 331 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	255
Grafik 4. 332 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	255
Grafik 4. 333 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	256
Grafik 4. 334 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	257
Grafik 4. 335 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	257
Grafik 4. 336 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	258
Grafik 4. 337 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	258
Grafik 4. 338 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	259
Grafik 4. 339 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	259
Grafik 4. 340 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	260
Grafik 4. 341 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	261
Grafik 4. 342 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	265
Grafik 4. 343 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	265

Grafik 4. 344 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	266
Grafik 4. 345 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	266
Grafik 4. 346 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	267
Grafik 4. 347 Persentase Pengguna RS Marzoeki Mahdi Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	268
Grafik 4. 348 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Marzoeki Mahdi	268
Grafik 4. 349 Kepuasan Terhadap Persyaratan Layanan	268
Grafik 4. 350 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	269
Grafik 4. 351 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	269
Grafik 4. 352 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	270
Grafik 4. 353 Kepuasan Terhadap Spesifikasi Jenis Layanan	270
Grafik 4. 354 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana	271
Grafik 4. 355 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	272
Grafik 4. 356 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	272
Grafik 4. 357 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	273
Grafik 4. 358 Kepuasan Terhadap Persyaratan	274
Grafik 4. 359 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	274
Grafik 4. 360 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	275
Grafik 4. 361 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	275
Grafik 4. 362 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan	276
Grafik 4. 363 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana	276
Grafik 4. 364 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	277
Grafik 4. 365 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	278
Grafik 4. 366 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	278
Grafik 4. 367 Kepuasan Terhadap Persyaratan	279
Grafik 4. 368 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	280
Grafik 4. 369 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	280
Grafik 4. 370 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	281
Grafik 4. 371 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	281
Grafik 4. 372 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana	282
Grafik 4. 373 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	283
Grafik 4. 374 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	283
Grafik 4. 375 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	284
Grafik 4. 376 Kepuasan Terhadap Persyaratan	285
Grafik 4. 377 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	285
Grafik 4. 378 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	286
Grafik 4. 379 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	286
Grafik 4. 380 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	287
Grafik 4. 381 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana	287
Grafik 4. 382 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	288
Grafik 4. 383 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	288
Grafik 4. 384 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	289
Grafik 4. 385 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	293
Grafik 4. 386 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	293

Grafik 4. 387 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	294
Grafik 4. 388 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	294
Grafik 4. 389 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	295
Grafik 4. 390 Persentase Pengguna RS Persahabatan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan...	295
Grafik 4. 391 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Persahabatan.....	296
Grafik 4. 392 Kepuasan Terhadap Persyaratan Layanan	296
Grafik 4. 393 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	297
Grafik 4. 394 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	297
Grafik 4. 395 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	298
Grafik 4. 396 Kepuasan Terhadap Spesifikasi Jenis Layanan.....	298
Grafik 4. 397 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	299
Grafik 4. 398 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	299
Grafik 4. 399 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	300
Grafik 4. 400 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	300
Grafik 4. 401 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	301
Grafik 4. 402 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	302
Grafik 4. 403 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	302
Grafik 4. 404 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	303
Grafik 4. 405 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan	303
Grafik 4. 406 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	304
Grafik 4. 407 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	305
Grafik 4. 408 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	306
Grafik 4. 409 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	306
Grafik 4. 410 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	307
Grafik 4. 411 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	308
Grafik 4. 412 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	308
Grafik 4. 413 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	309
Grafik 4. 414 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	309
Grafik 4. 415 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	310
Grafik 4. 416 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	311
Grafik 4. 417 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	311
Grafik 4. 418 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	312
Grafik 4. 419 Kepuasan Terhadap Persyaratan.....	313
Grafik 4. 420 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	313
Grafik 4. 421 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian	314
Grafik 4. 422 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan	314
Grafik 4. 423 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	315
Grafik 4. 424 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	315
Grafik 4. 425 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	316
Grafik 4. 426 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan MasukanKepuasan	316
Grafik 4. 427 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	317

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, bahwa Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan sebagai pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berdasarkan hal tersebut, 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 adalah salah satu instansi pelayanan publik yang mempunyai misi menjadi ujung tombak 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.

Puskom Publik Kemenkes RI telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 mulai tahun 2011 sd 2014 untuk tiap-tiap pelayanan publiknya, serta menghendaki pengukuran kepuasan masyarakat. Tahun 2017 Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kemenkes ingin mengetahui seberapa jauh penerapan *service excellence* yang telah diimplementasikan dengan standar ISO 9001:2008 selama 3 tahun dengan melakukan analisa GAP standar *service excellence* dikombinasikan dengan survey kepuasan masyarakat, survey harapan pelanggan dan survei citra Puskom Publik Kemenkes yang pada akhirnya Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kemenkes menginginkan sertifikasi ISO 9004 yaitu *Performance Excellence*, pengakuan tertinggi dari Total *Quality Management*.

Untuk mengetahui berapa kepuasan pelanggannya, Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kemenkes RI harus melakukan pengukuran secara berkala dan tindak lanjut terhadap masalah-masalah yang ditemukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unit layanan terpadu (ULT) Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

1.2. Tujuan

Tujuan kegiatan SKM ini adalah

Untuk mengukur kepuasan pelanggan Unit Layanan Terpadu Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI.

1.3. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1144/MENKES/PER/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Perpustakaan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/Menkes/per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan
9. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 509/MENKES/SK/IV/2010 tentang pembentukan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI.
10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1625/Menkes/SK/VII/2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Kementerian Kesehatan.

BAB II

GAMBARAN UMUM BIRO KOMUNIKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT KEMENTERIAN KESEHATAN

2.1. Visi Dan Misi

2.1.1. Visi

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

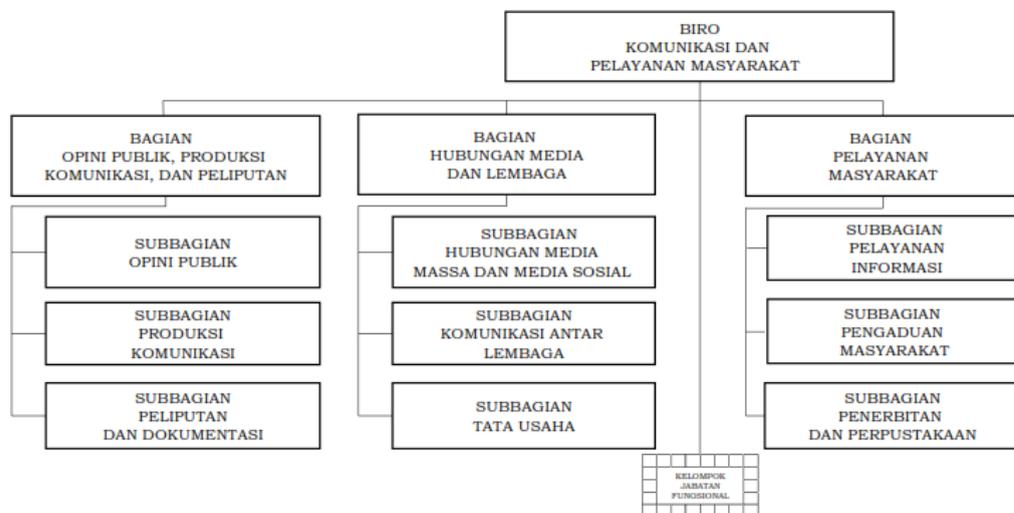
Visi ini didasarkan pada visi Kementerian Kesehatan yaitu masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan.

2.1.2. Misi

Misi Biro Komunikasi & 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.

2.2. Pengorganisasian Pelayanan Publik Di Biro Komunikasi Dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian

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.

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.

2.3. 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 Pusat Komunikasi Publik Kemenkes 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 dibidang 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 membuka 12 loket pelayanan yang terdiri dari:

No	Nama Loket	Loket
1	Perizinan Sarana dan kefarmasian	Loket 1 dan 2
2	Surat Keterangan ALKES dan PKRT	Loket 3
3	Izin edar ALKES dan PKRT	Loket 4
4	Pengurusan IPAK dan Sertifikasi ALKES dan PKRT	Loket 5
5	Pengurusan STRA	Loket 6
6	Pengurusan DUPAK	Loket 7
7	Layanan Kepegawaian	Loket 8 dan 9
8	Konsultasi ALKES dan PKRT	Loket 10 dan 11
9	Konsultasi SDM Kesehatan	Loket 12

Tabel 2. 1 JenisLayanan Unit Layanan Terpadu

2.4. Perpustakaan

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:

a) Koleksi Umum

1) 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.

2) Koleksi AudioVisual 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 filter.

3) Koleksi Publikasi World Health Organization (WHO)

Merupakan koleksi terbitan WHO terutama WHO Regional Asia Tenggara (SEARO) yang berbentuk buku dan *softcopy*/ CD.

4) Koleksi Umum

Berupa koleksi berbagai subjek di luar kesehatan dan kedokteran, seperti filsafat, bahasa, pertanian, pemerintahan, keuangan, geografi, dan sebagainya.

5) Koleksi Referensi

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

b) 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 Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Fasilitas dan layanan yang diberikan di perpustakaan Kemenkes antara lain:

a) E-Journal

b) Layanan informasi koleksi

- c) Layanan penelusuran informasi literatur
- d) Layanan rujukan/ referensi
- e) Layanan akses internet dan fasilitas internet gratis
- f) Layanan Fotocopy
- g) Layanan klasifikasi, KDT, dan ISBN

2.5. Halo Kemkes

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

Fungsi Halo Kemkes adalah:

- 1) Sebagai sarana layanan informasi publik dibidang kesehatan.
- 2) Menerima informasi, pengaduan, dan masukan dari masyarakat.
- 3) Merespon informasi dan pengaduan masyarakat.

Visi Halo Kemkes adalah menjadi pusat layanan informasi unggulan. Misinya adalah melayani secara komunikatif, informatif, dan edukatif serta memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Dalam melaksanakan tugas petugas Halo Kemkes selalu berpedoman pada motto “melayani dengan sepenuh hati”.

Layanan informasi kesehatan terdiri dari :

- 1) Jaminan kesehatan Nasional (JKN)
- 2) Layanan RS 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 Kemkes melalui:

- 1) Call Center Halo Kemkes 500567
- 2) SMS 081281562620
- 3) Email kontak@kemkes.go.id
- 4) Facebook Sehat_Negeriku

- 5) Twitter @puskomdepkes
- 6) Fax (021)52921669
- 7) Web sehatnegeriku.com dan depkes.go.id

2.6. Output Unit Layanan Terpadu Tahun 2018

Jumlah pengunjung Unit Layanan Terpadu dapat dilihat dari Tabel di bawah ini.

Jenis Layanan	Total Pengunjung	Rata-rata Pengunjung Per Bulan
Loket 1&2 Perizinan Sarana dan Kefarmasian	2.490	311
Loket 3 Surat Keterangan Alkes dan PKRT	4.177	522
Loket 4 Izin Edar Alkes dan PKRT	5.910	739
Loket 5 Pengurusan IPAK	3.042	380
Loket 6 Pengurusan STRA	1.032	129
Loket 7/13 Pengurusan DUPAK NAKES	1.057	132
Loket 8&9 Kepegawaian	1.049	131
Loket 10&11 Konsultasi ALKES	2.186	273
Total	20.943	

Tabel 2.2 Jumlah Pengunjung ULT Januari - Agustus 2018

Total pengunjung Unit Layanan Terpadu dari bulan Januari sampai dengan Agustus 2018 adalah sebanyak 20.943 orang. Dari Tabel 3.2 terlihat bahwa kunjungan terbanyak adalah di loket 4 yang melayani Izin edar Alkes sebanyak 5.910 orang dan Loket 3 surat keterangan ALKES dan PKRT sebanyak 4.177, sedangkan pengunjung paling sedikit pengurusan STRA sebanyak 1.032 orang.

BAB III

TEORI DAN KERANGKA KONSEP

3.1. Teori Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

3.1.1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima

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 asset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satu pun organisasi, terutama perusahaan, yang akan mampu bertahan hidup jika ditinggalkan oleh pelanggannya.

Satu 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 atau pelayanan prima.

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

3.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, 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 telah diberikandan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanameliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

3.3 Pengambilan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada pengguna layanan ULT, Perpustakaan, Halo Kemkes , NCC 119, Rumah Sakit Fatmawati, Rumah Sakit Persahabatan, Rumah Sakit Hasan Sadikin, Rumah Sakit Marzoeki Mahdi, berdasarkan populasi dari rata-rata pengguna per bulan menggunakan penentuan jumlah sampel slovin dengan error sebesar 10%, maka didapat jumlah

Jenis Layanan	N (Populasi)	Error 10%
Loket 1 dan 2	311	74
Loket 3	522	81
Loket 4	739	85
Loket 5	380	77
Loket 6	129	55
Loket 7 dan 13	132	56
Loket 8 dan 9	131	56
Loket 10 dan 11	273	71
Perpustakaan	251	70
Call Centre	975	87
SMS	76	43
Email	304	73
Facebook	100.000	96
Twitter	164.646	96
NCC 119		96
Rumah sakit Fatmawati		96
Rumah sakit Marzoeeki Mahdi		96
Rumah sakit Hasan Sadikin		96
Rumah sakit Persahabatan		96

Tabel 3. 1 Jumlah Responden Survei

Survei kepuasan pelanggan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dalam mengumpulkan data primer melalui pembagian kuesioner kepada responden di Perpustakaan Kemenkes, Unit Layanan Terpadu. Sedangkan untuk Halo Kemkes dengan wawancara telepon dan form kuesioner online. Proses pembagian kuesioner dilakukan di Perpustakaan, Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Jalan H. R. Rasuna Said Blok X 5 Kav 4-9 Jakarta Selatan.

3.4 Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan 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:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi		Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1		1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2		1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3		2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4		3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Tabel 3. 2 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel) dan SPSS

- b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan terakhir, dimana dari seluruh pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan

nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

Analisa IPA (Importance Performance Analysis)

Importance-Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mengetahui bagaimana respon pengguna layanan terhadap kinerja unit layanan di Kementerian Kesehatan dengan cara deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan untuk menganalisis respon konsumen terhadap kinerja unit pelayanan di Kementerian Kesehatan adalah IPA. Sebelum melakukan pengolahan data, terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan (editing) data terhadap kuesioner.

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu atribut kinerja bagi pengguna layanan. Dalam menjelaskan tingkat kepentingan, digunakan skala Likert yang disebut summated-ratings scale. Data yang diperoleh berguna untuk mengetahui tingkat kepentingan secara nyata dari atribut kinerja. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memilih jawaban dari pilihan yang ada. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah yang diberi angka 1 (sangat tidak penting) sampai paling tinggi yang diberi angka 4 (sangat penting).

Pilihan Jawaban	Skor (Nilai)
Sangat Tidak penting	1
Tidak penting	2
Penting	3
Sangat penting	4

Tabel 3.3. Skor tingkat kepentingan

Tingkat pelaksanaan adalah bagaimana kinerja yang telah diberikan unit layanan di Kementerian Kesehatan terhadap harapan pelanggannya. Sama halnya dengan menjelaskan tingkat kepentingan, dalam menjelaskan tingkat kinerja pelaksanaan juga digunakan pilihan jawaban dengan skala Likert. Pilihan dibuat berjenjang dimulai dari intensitas paling rendah yang diberi angka 1 (sangat tidak puas) sampai paling tinggi yang diberi angka 4 (sangat puas).

Pilihan Jawaban	Skor (Nilai)
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Tabel 3.4. Skor Tingkat Kepuasan

Secara matematik, rumus yang digunakan untuk mendapatkan jumlah skor setiap atribut kinerja adalah :

$$Ns = \sum (Nj \times Ni)$$

dimana : Ns = skor yang diberikan responden terhadap masing-masing atribut

Nj = jumlah jawaban responden dari setiap atribut

Ni = nilai masing-masing responden dari setiap atribut

Untuk menentukan rentang skor responden pada penelitian ini dibuat skala numerik dengan rumus berikut :

$$Rs = \frac{(m - n)}{b}$$

dimana : Rs = rentang skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari kinerja unit layanan di Kementerian Kesehatan.

Selanjutnya skor penilaian kinerja unit layanan di Kementerian Kesehatan dan skor penilaian kepentingan responden diratakan dan diformulasikan ke dalam Matriks IPA. Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah diagram, dimana skor rata-ran penilaian terhadap tingkat kinerja atau nilai indeks tingkat kinerja (\bar{X}) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X.

Sementara posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh nilai indeks tingkat kepentingan atau skor rata-rata tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut (\bar{Y}).

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana : \bar{X} = Nilai indeks tingkat kinerja

\bar{Y} = Nilai indeks tingkat kepentingan konsumen

n = Jumlah responden

Matriks IPA yang digunakan adalah suatu bagan yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y).

Matriks IPA dapat dilihat pada Gambar 2.

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

dimana : \bar{X} = Nilai rata-rata indeks tingkat kinerja

\bar{Y} = Nilai rata-rata indeks tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Harapan

Kuadran I Prioritas Utama	Kuadran II Pertahankan Prestasi	\bar{Y} \bar{Y}
Kuadran III Prioritas Rendah	Kuadran IV Berlebihan	

Gambar 3 1 Matriks IPA (Rangkuti, 2006)

Matriks IPA terdiri dari empat kuadran, yaitu kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua di sebelah kanan atas, kuadran ketiga di sebelah kiri bawah dan kuadran keempat di sebelah kanan bawah.

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing peubah pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran I (*Strategi Primary Area to Improve*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Peubah-peubah yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah Kementerian Kesehatan melakukan perbaikan secara terus-menerus, sehingga kinerja peubah yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran II (*Strategi Primary Area to Maintain*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Peubah-peubah yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua peubah ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (*Secondary Area to Improve*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan peubah-peubah yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Potential Advantages*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Peubah-peubah yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

BAB IV

HASIL SURVEY DAN ANALISA

Kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan tanggapan pengguna unit layanan terpadu ULT, Rumah sakit fatmawati, Rumah sakit Hasan sadikin, Rumah sakit Marzoeki Mahdi, Rumah sakit Persahabatan dan Halo kemkes. Adapun pemaparan hasil pengukuran ini meliputi profil responden, tanggapan terhadap pelayanan dan tribut yang dipentingkan. Profil responden yang terdiri dari:

1. Karakteristik pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin
2. Karakteristik pengguna layanan berdasarkan usia
3. Karakteristik pengguna layanan berdasarkan pekerjaan
4. Karakteristik pengguna layanan berdasarkan tingkat pendapatan
5. Karakteristik pengguna layanan berdasarkan Pendidikan
6. Karakteristik pengguna layanan berdasarkan Alasan Berkunjung
7. Karakteristik pengguna layanan berdasarkan Sumber informasi layanan

Penilaian terhadap unsur pelayanan yang terdiri dari:

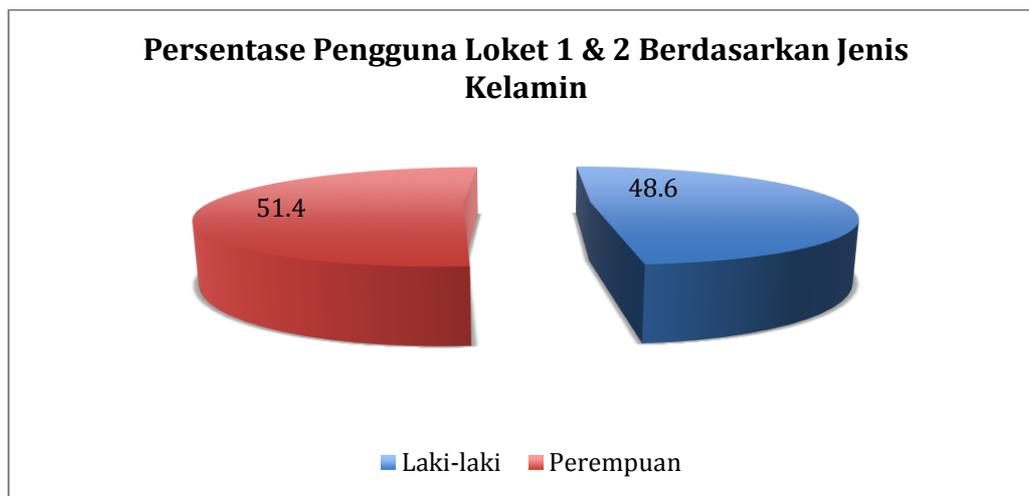
1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan;
9. Sarana dan prasarana..

4.1. Unit Layanan Terpadu

Loket 1 & 2

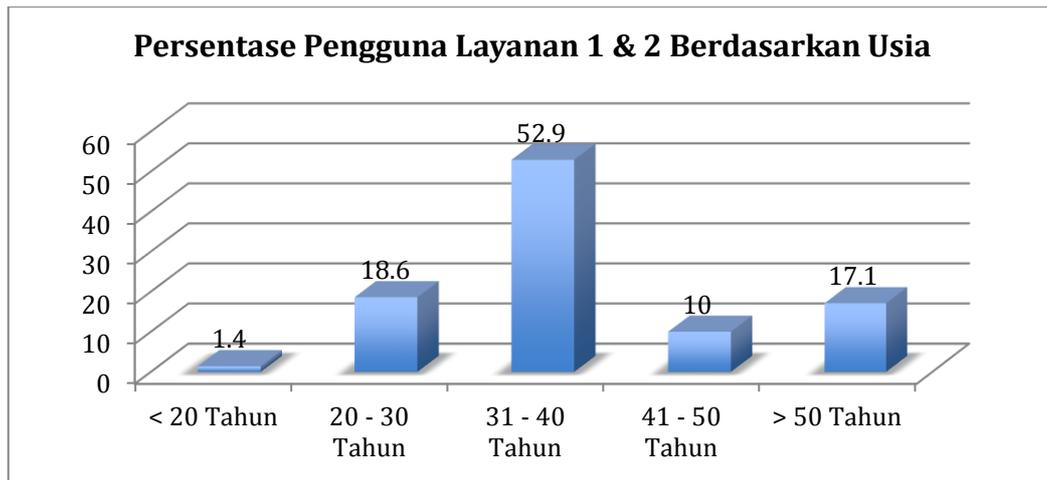
Profil Responden

Data responden pada unit layanan terpadu (ULT) 1 dan 2 berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 51,4%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 48,6%.



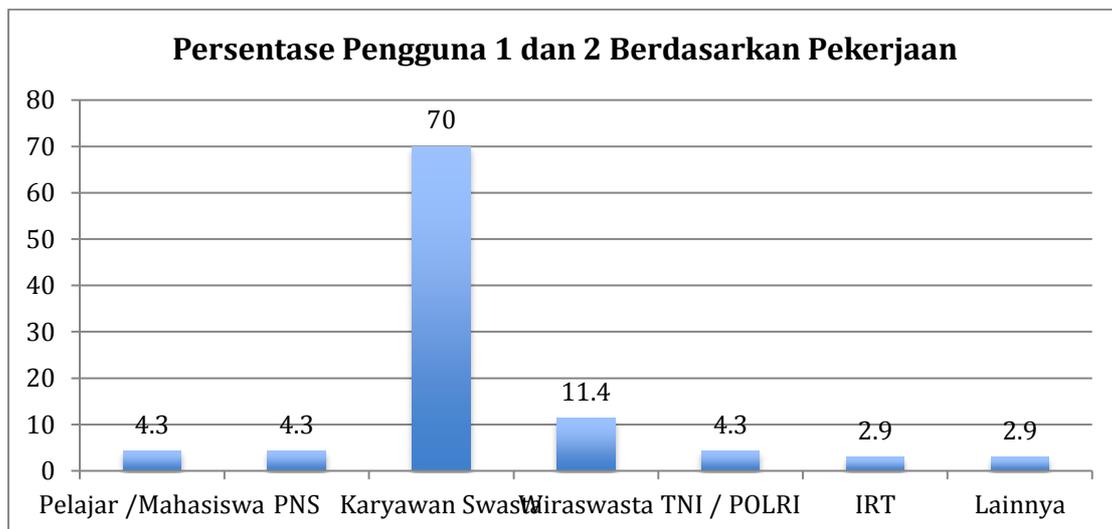
Grafik 4. 1 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna layanan 1 dan 2 berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 52,9%, diikuti kelompok usia 20 - 30 tahun sebesar 18,6% dan sisanya secara berurutan adalah kelompok usia lebih dari 50 tahun sebesar 17,1%, dan 41 - 50 tahun sebesar 10% dan kurang dari 20 tahun sebesar 1,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Loket 1 dan 2 didominasi usia produktif.



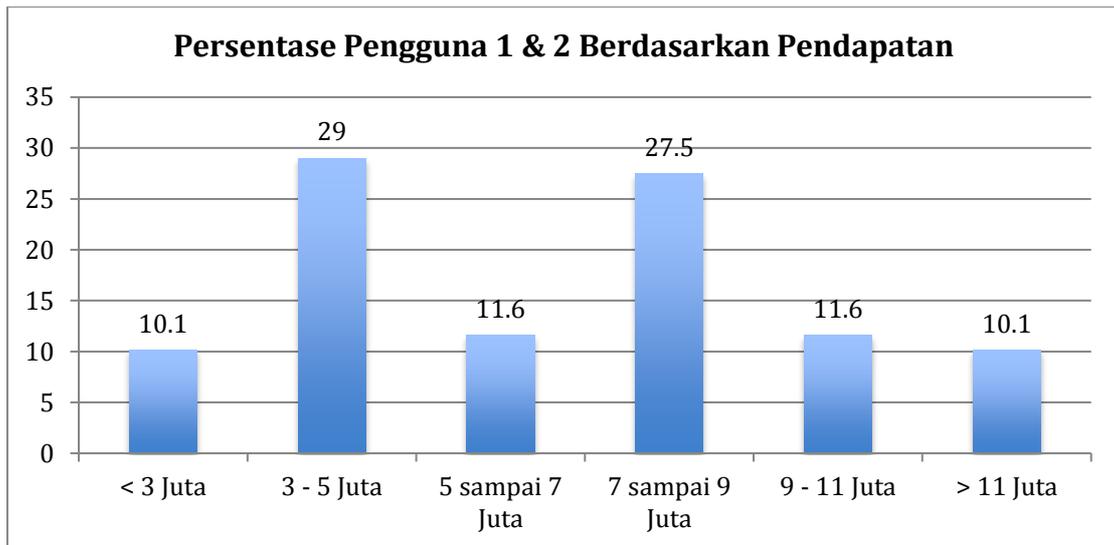
Grafik 4. 2 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 70 %, diikuti wiraswasta sebesar 11,4%.



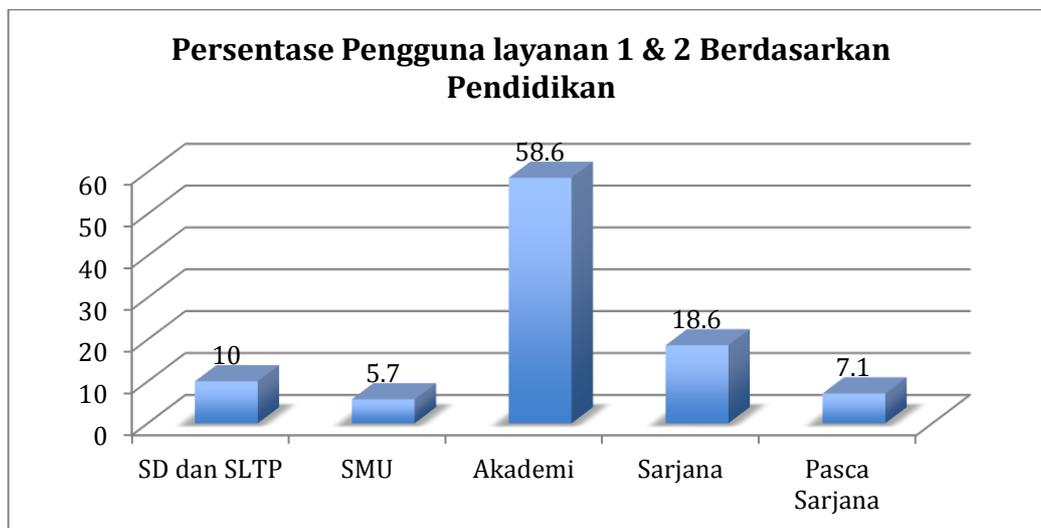
Grafik 4. 3 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna layanan 1 dan 2 berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 3 – 5 juta yaitu sebesar 29 %, diikuti kelompok pendapatan 7 – 9 juta sebesar 27,5%, sedangkan yang paling kecil adalah lebih dari 11 juta dan kurang dari 3 juta dengan persentase sebesar 10,1%.



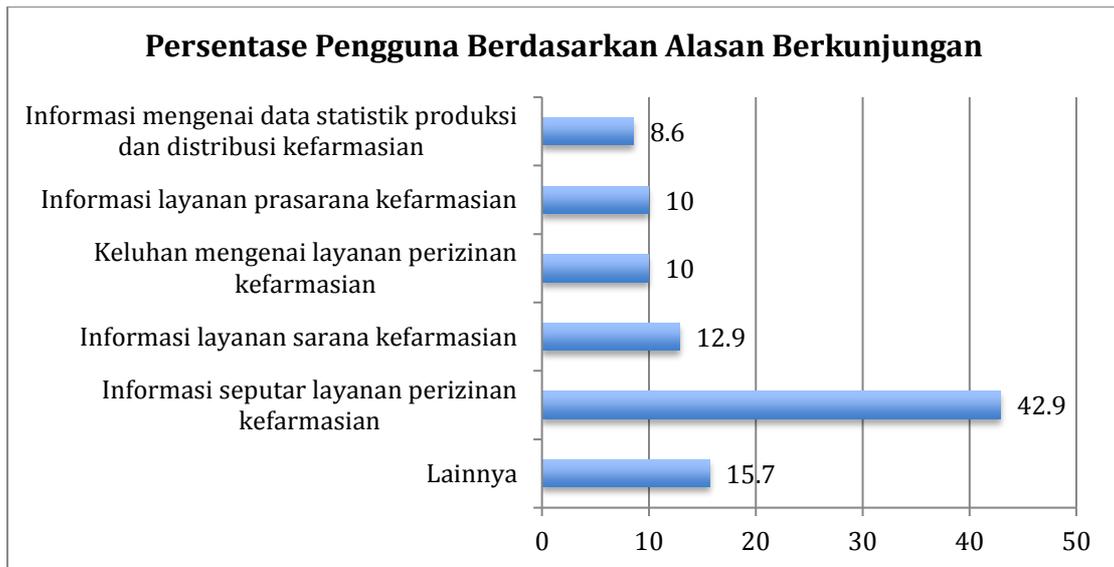
Grafik 4. 4 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna layanan 1 dan 2 berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah akademi sebesar 58,6%, diikuti sarjana sebesar 18,6%, SD dan SLTP sebesar 10% dan pasca sarjana sebesar 7,1% .



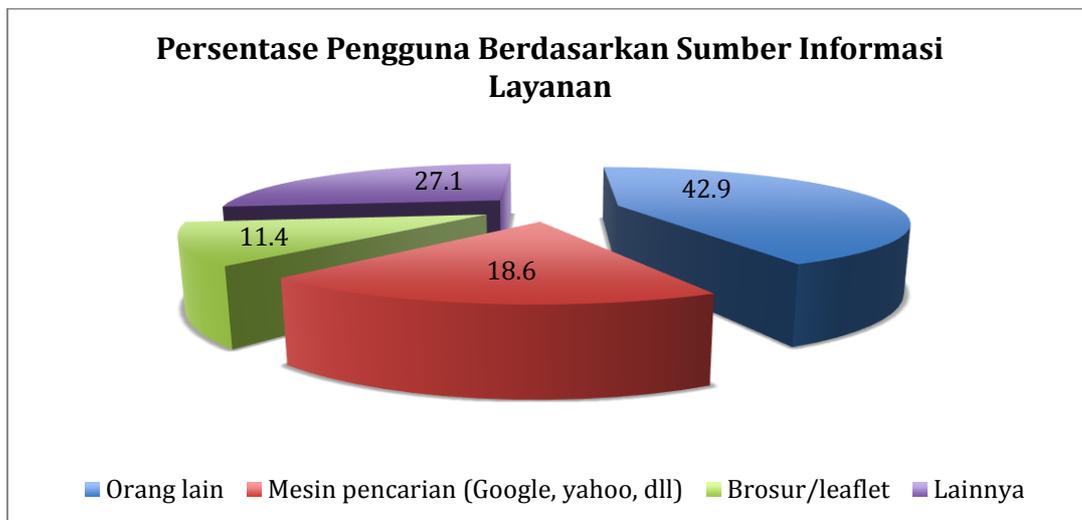
Grafik 4. 5 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna layanan 1 dan 2 berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari informasi seputar layanan perizinan kefarmasian dengan persentase sebesar 42,9%, sedangkan yang paling sedikit adalah mencari informasi mengenai data statistik produksi dan distribusi kefarmasian dengan persentase sebesar 8,6%.



Grafik 4. 6 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Alasan Berkunjung

Data pengguna layanan 1 dan 2 berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 42,9%, diikuti mesin pencarian sebesar 18,6%.

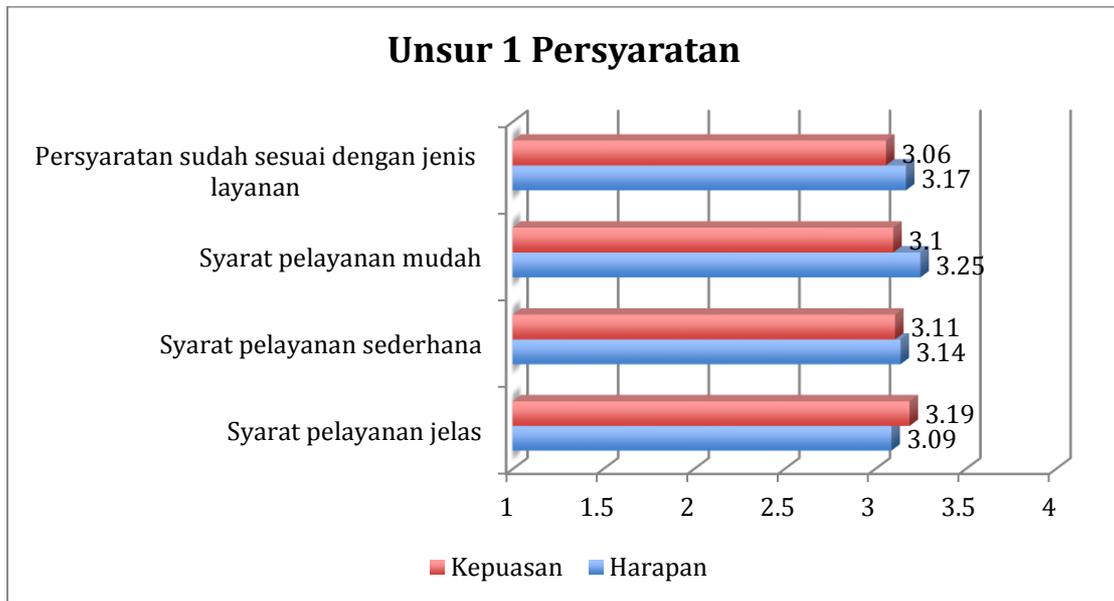


Grafik 4. 7 Persentase Pengguna Layanan 1 dan 2 Berdasarkan Sumber Informasi

Penilaian Layanan ULT Loker 1 dan 2

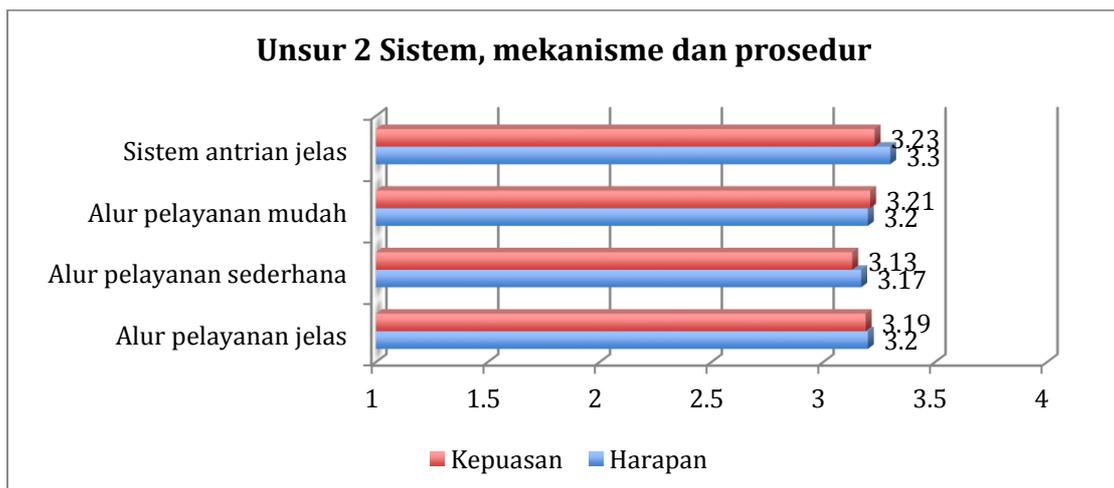
Penilaian pengguna layanan ULT Loker 1 dan 2 terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan layanan 1 dan 2, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,06 sampai 3,11. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,09 sampai 3,25.

Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemudahan persyaratan.



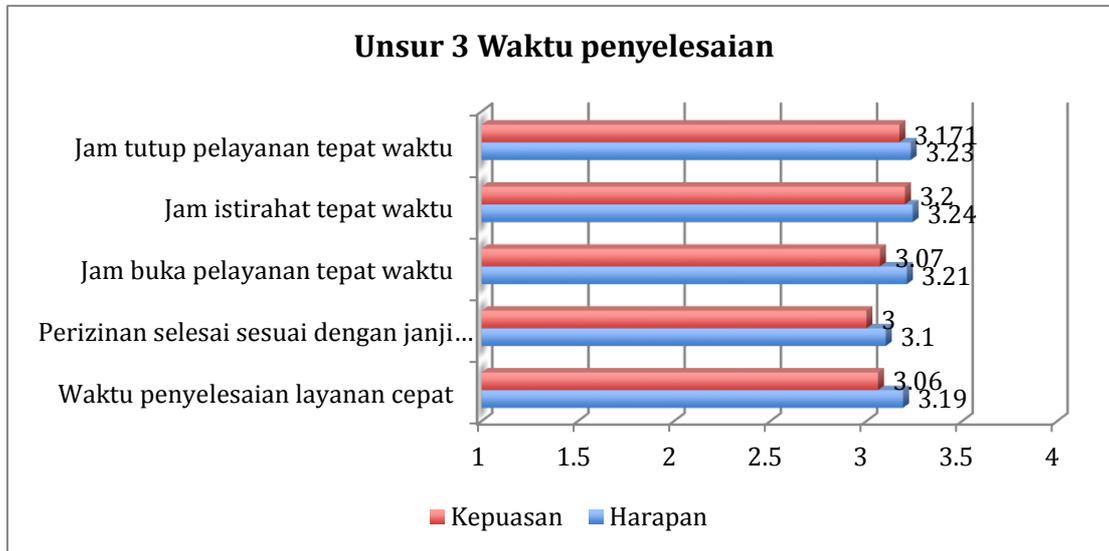
Grafik 4. 8 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan 1 dan 2

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan 1 dan 2, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,19 sampai 3,23. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,17 sampai 3,33. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah sistem antrian yang jelas.



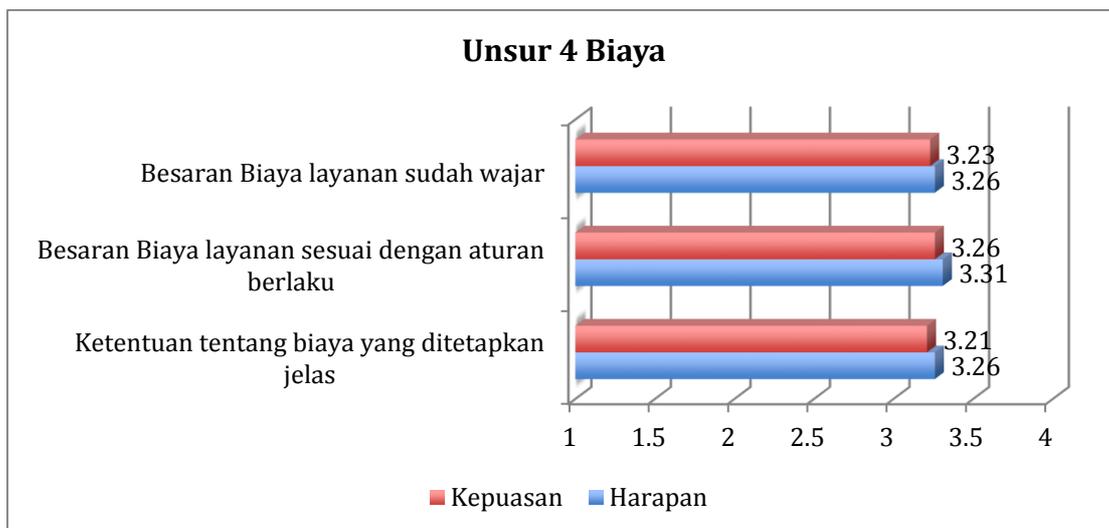
Grafik 4. 9 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Layanan 1 & 2

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan 1 dan 2, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3 sampai 3,2. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,1 sampai 3,24. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jelasnya jam istirahat.



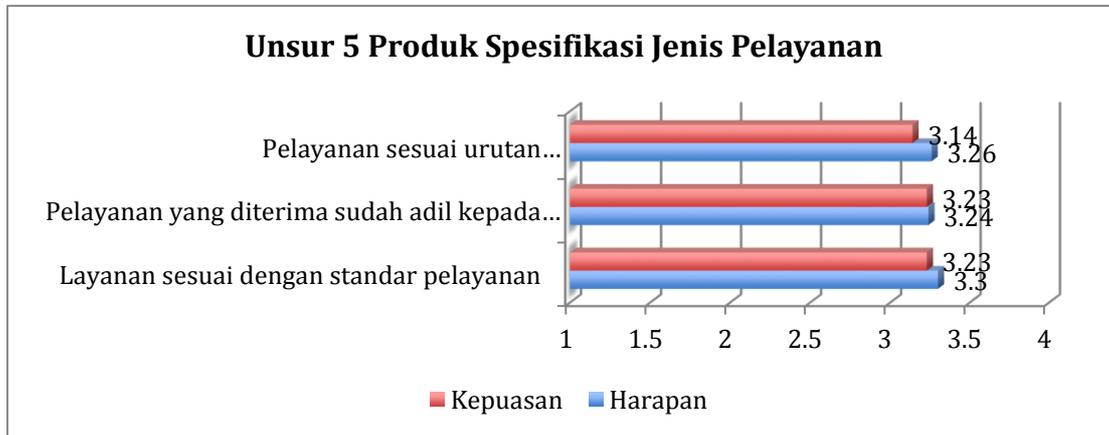
Grafik 4. 10 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Layanan 1 & 2

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan layanan 1 dan 2, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,21 sampai 3,26. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,26 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah biaya sesuai dengan aturan yang berlaku.



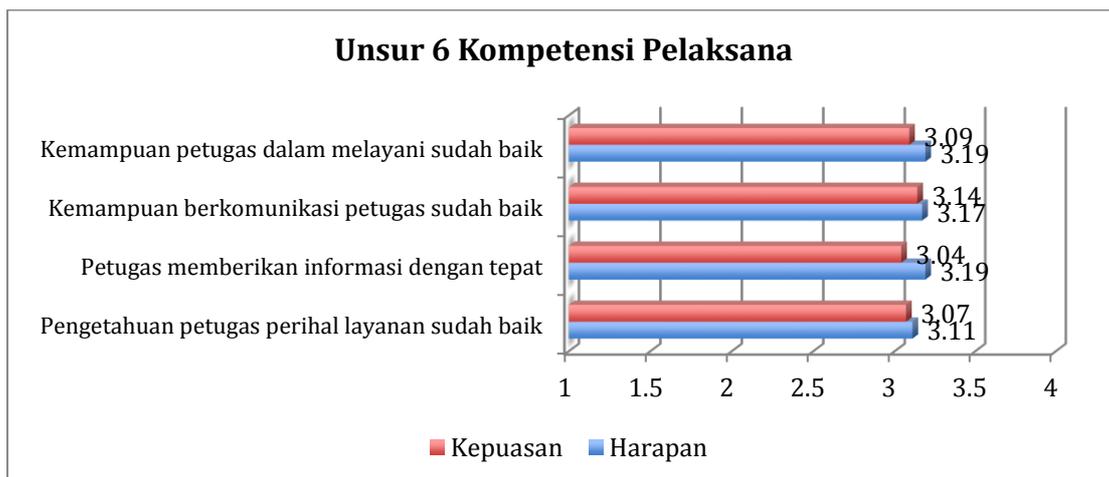
Grafik 4. 11 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Layanan 1 & 2

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan layanan 1 dan 2, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,14 sampai 3,23. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,24 sampai 3,3. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah layanan yang sesuai dengan standar pelayanan.



Grafik 4. 12 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Pengguna Layanan 1 & 2

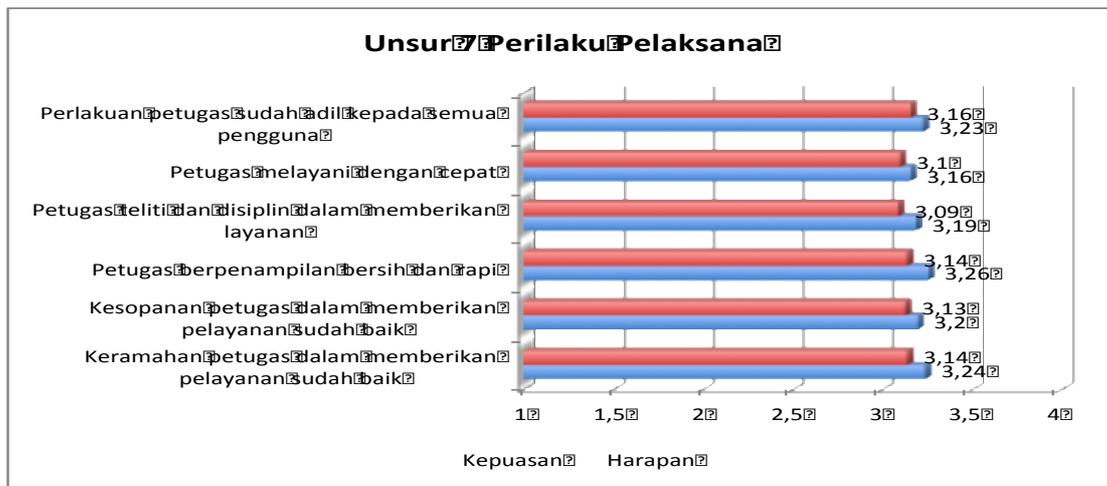
Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan 1 dan 2, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,04 sampai 3,14. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,19. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemampuan petugas dalam melayani dan memberikan informasi.



Grafik 4. 13 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Layanan 1 & 2

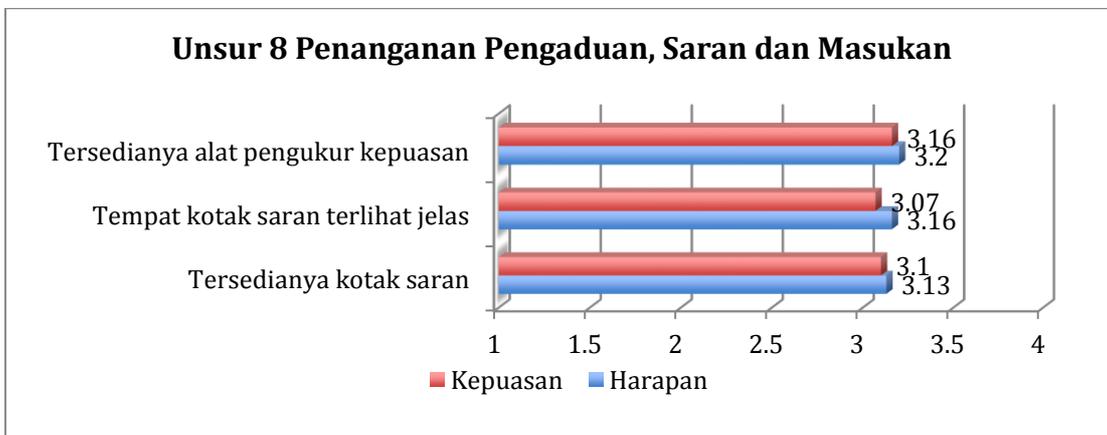
Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan 1 dan 2, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,09 sampai 3,16. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,16 sampai 3,26.

Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas berpenampilan bersih dan rapi.



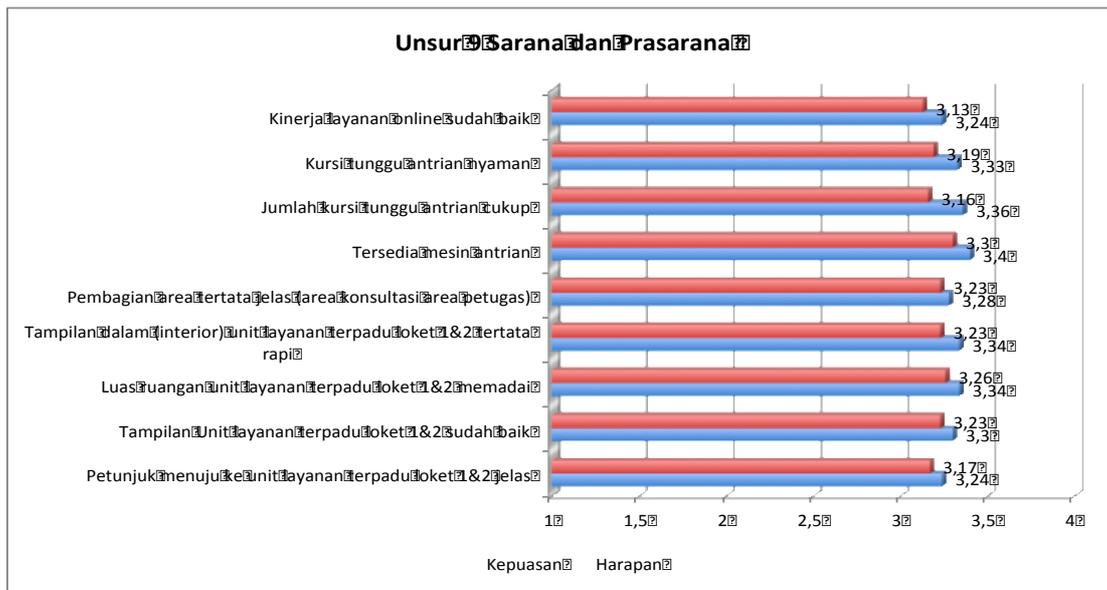
Grafik 4. 14 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Layanan 1 & 2

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan 1 dan 2, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,07 sampai 3,16. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,13 sampai 3,2. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya alat pengukur kepuasan.



Grafik 4. 15 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Layanan 1 & 2

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan 1 dan 2, diketahui bahwa sarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,13 sampai 3,3. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,24 sampai 3,36. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jumlah kursi tunggu antrian.



Grafik 4. 16 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 1 & 2

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Loket 1 dan 2 dipersepsikan memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,149 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 78,73 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,16	3,12	0,111	0,346
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,22	3,19	0,111	0,354
Waktu penyelesaian	3,19	3,10	0,111	0,344
Biaya	3,28	3,23	0,111	0,359
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	3,20	0,111	0,355
Kompetensi Pelaksana	3,17	3,09	0,111	0,342
Perilaku Pelaksana	3,21	3,13	0,111	0,347
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16	3,11	0,111	0,345
Sarana dan Prasarana	3,31	3,21	0,111	0,356
Nilai Indeks (NI)				3,149
Nilai SKM				78,73
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 1 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 1 & 2

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Loker 1 dan 2 Kemenkes adalah biaya layanan. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.17 di peroleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Loker 1 dan 2, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Tidak terdapat unsur yang termasuk dalam strategi ini.

2. Strategi Primary Area to Maintain

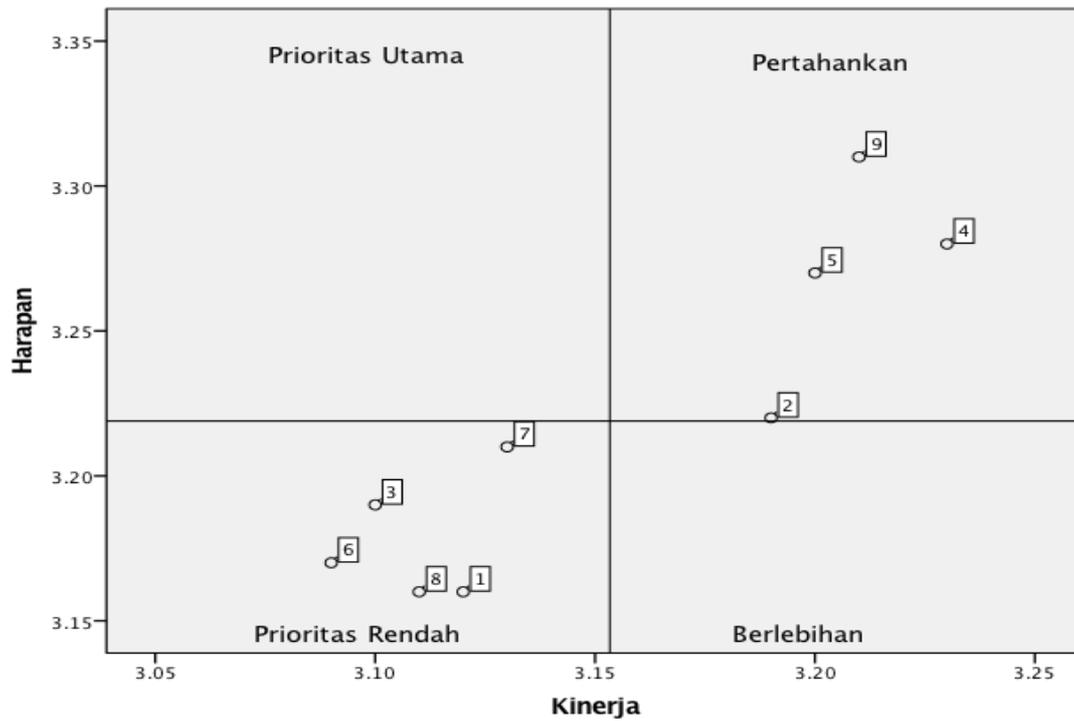
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), biaya (unsur 4), produk spesifikasi (unsur 5) dan sarana dan prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), waktu (unsur 3), kompetensi pelaksana (unsur 6), perilaku pelaksana (unsur 7) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada unsur pelayanan loket 1 dan 2 yang termasuk pada kuadran ini.



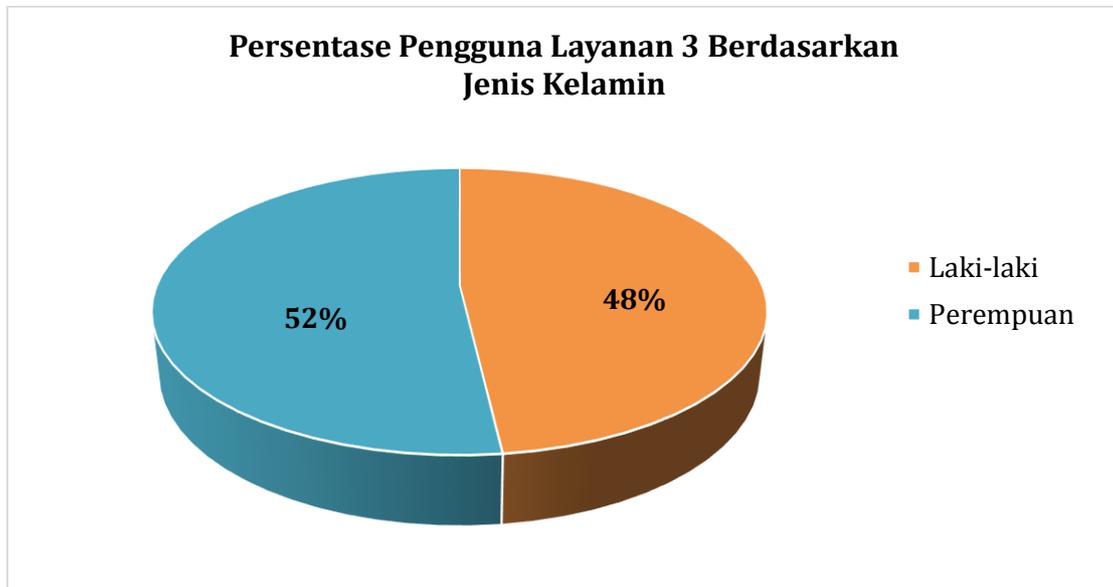
Gambar 4. 1 Hasil Analisis IPA SKM Layanan 1 dan 2 Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

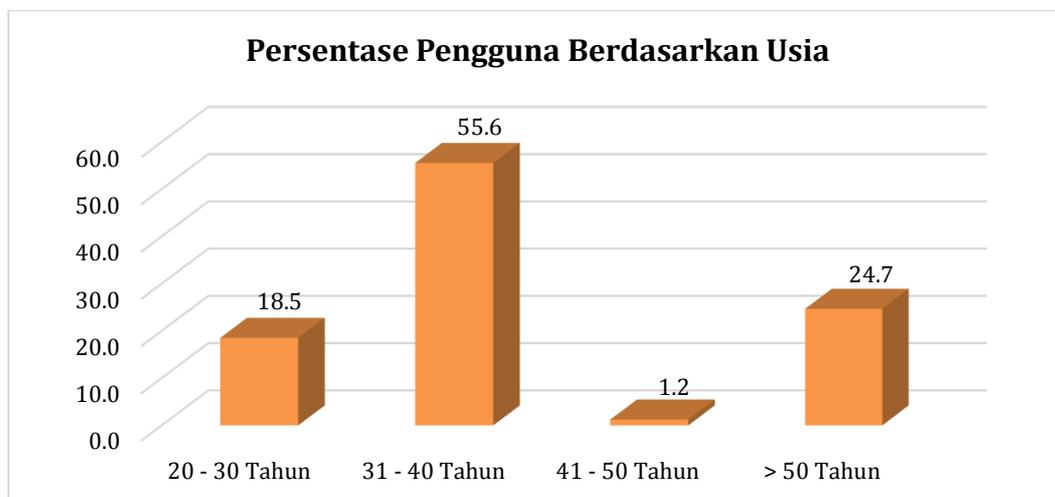
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loker 3

Data responden pada unit layanan terpadu (ULT) 3 berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna layanan Loker 3 dengan persentase terbesar adalah perempuan sebesar 52%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 48%.



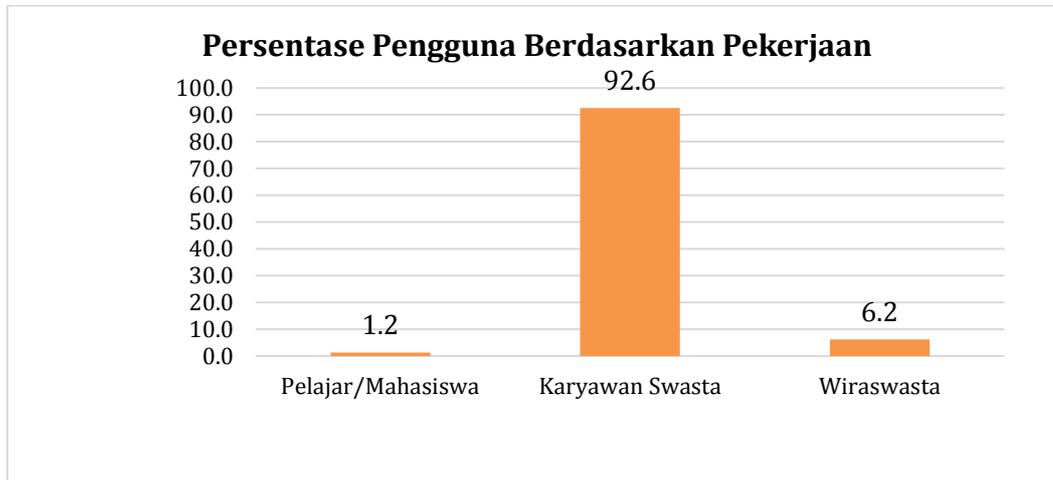
Grafik 4. 17 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 55,6 %, diikuti kelompok usia lebih dari 50 tahun sebesar 24,7% dan sisanya secara berurutan adalah kelompok usia 20 - 30 tahun sebesar 18,5%, dan 41 - 50 tahun sebesar 1,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Loker 3 didominasi usia produktif.



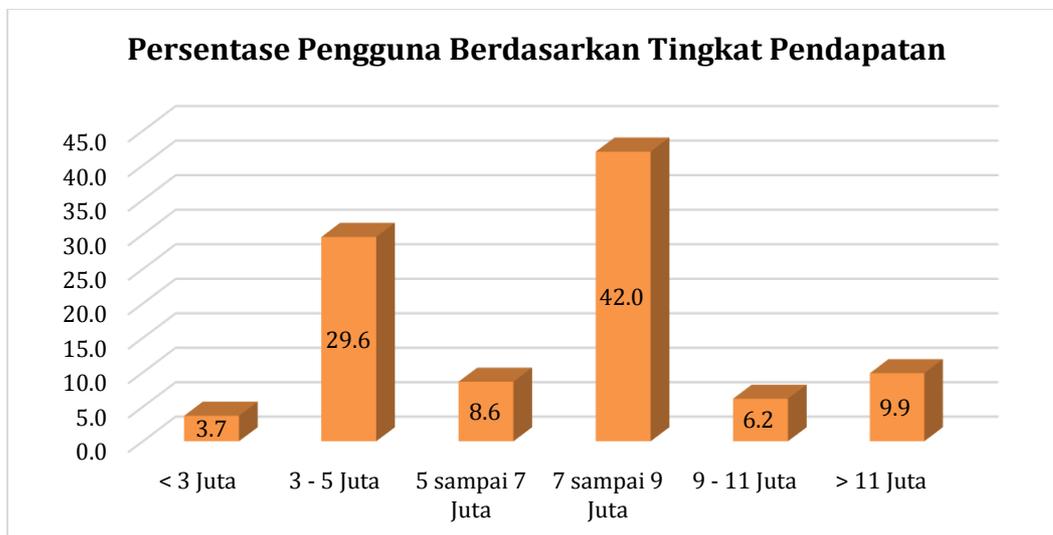
Grafik 4. 18 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 92,6 %, diikuti wiraswasta sebesar 6,2% dan pelajar/mahasiswa sebesar 6,2%.



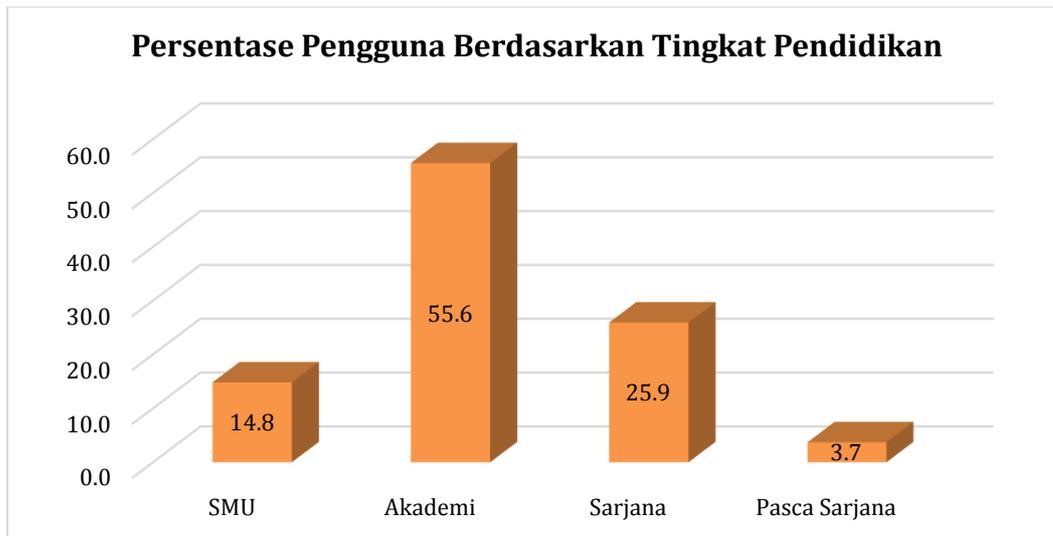
Grafik 4. 19 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 7 – 9 juta yaitu sebesar 42 %, diikuti kelompok pendapatan 3 – 5 juta sebesar 29,6%, lebih dari 11 juta sebesar 9,9%, 5 – 7 juta sebesar 8,6% dan paling kecil adalah pendapatan kurang dari 3 juta dengan persentase sebesar 3,7%.



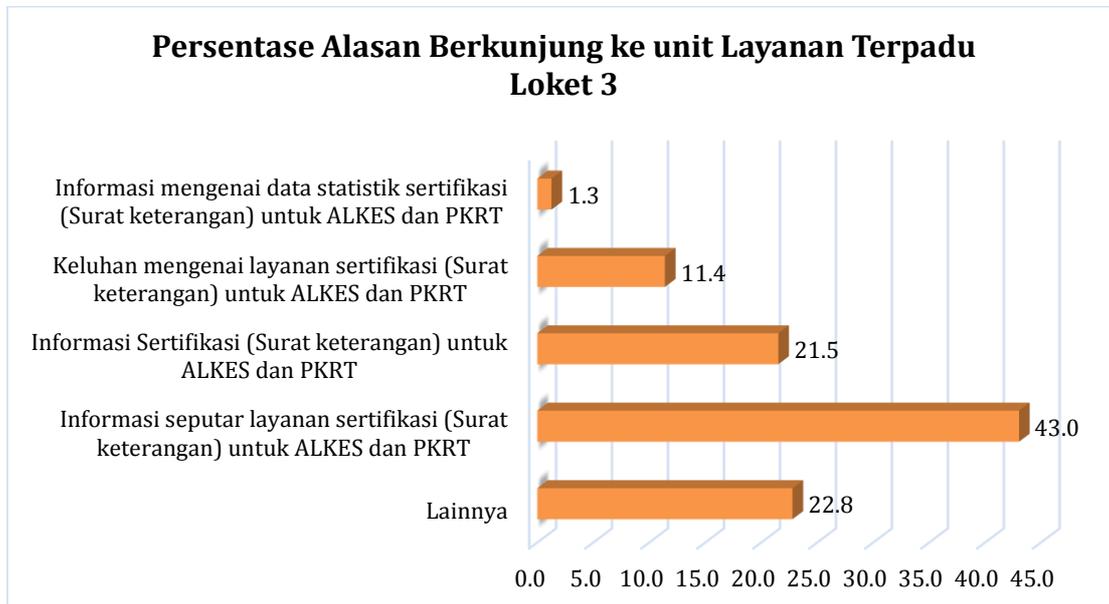
Grafik 4. 20 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Data pengguna berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah akademi sebesar 55,6%, diikuti sarjana sebesar 25,9%, SMU sebesar 14,8% dan pasca sarjana sebesar 3,7%



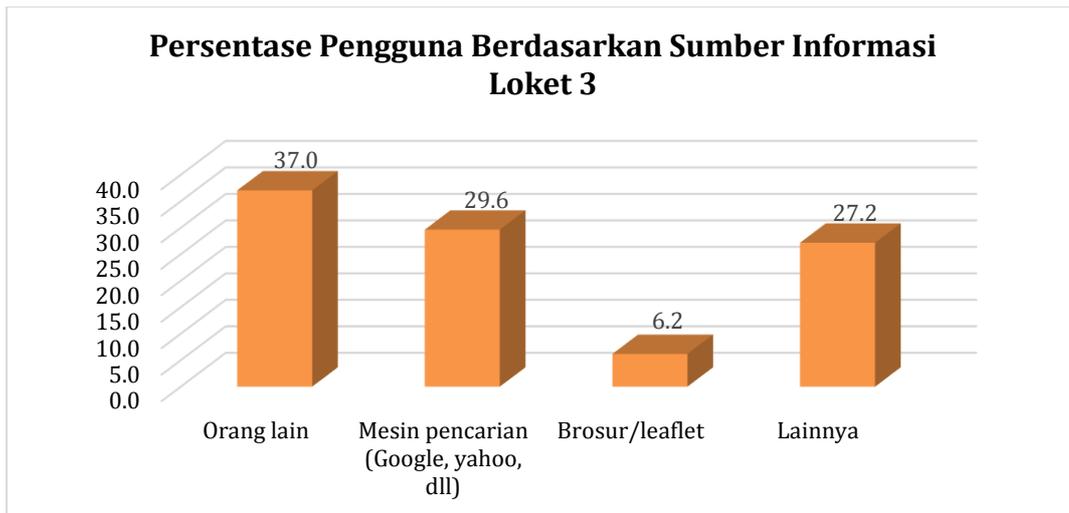
Grafik 4. 21 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data pengguna layanan 3 berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari informasi seputar layanan sertifikasi ALKES dan PKRT dengan persentase sebesar 43%, sedangkan yang paling sedikit adalah mencari informasi mengenai data statistik untuk ALKES dan PKRT dengan persentase sebesar 1,3%.



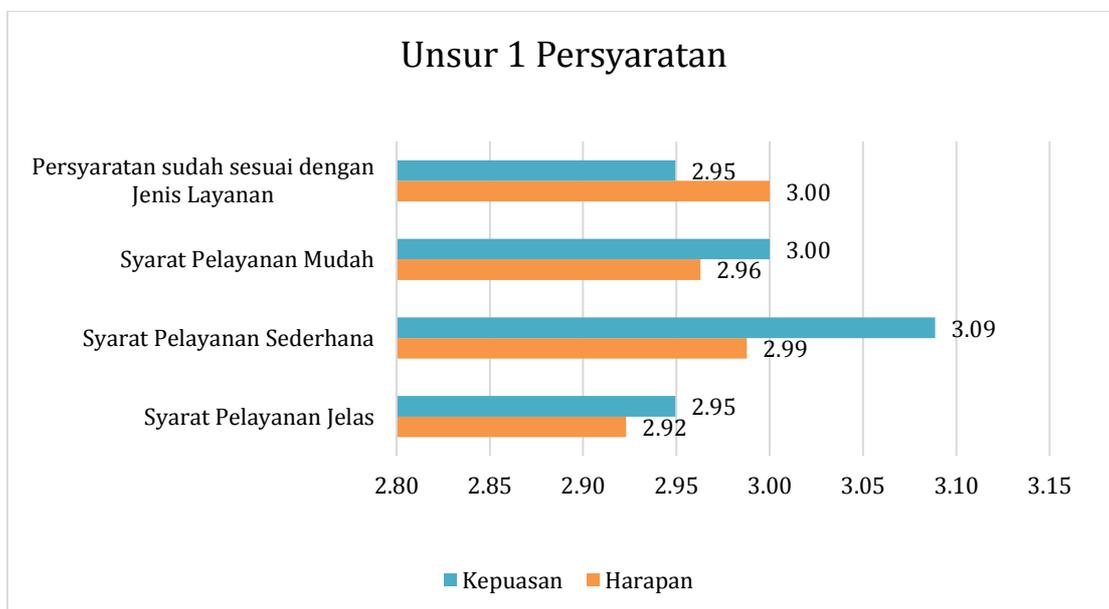
Grafik 4. 22 Persentase pengguna Layanan 3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data pengguna layanan 3 berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 37%, diikuti mesin pencarian sebesar 29,6%.



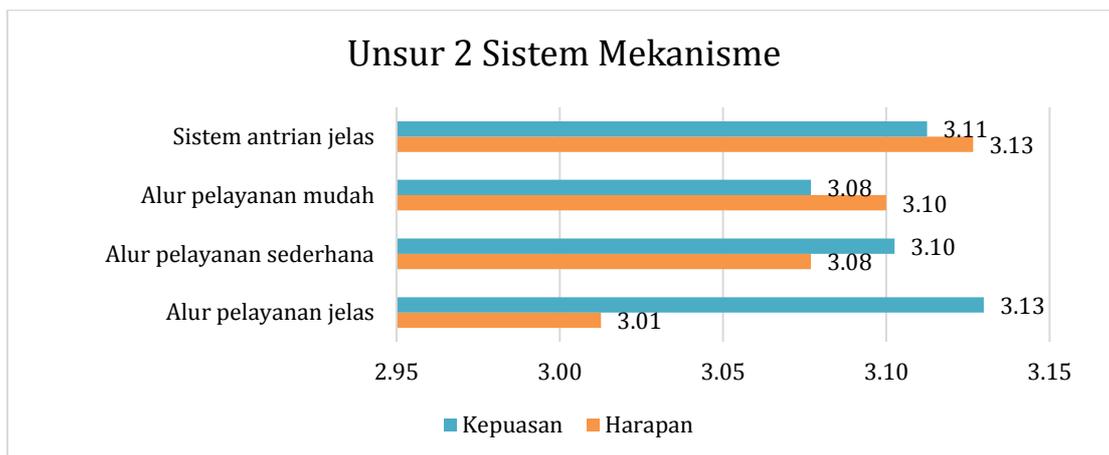
Grafik 4. 23 Persentase Pengguna Layanan 3 Berdasarkan Sumber Informasi

Penilaian pengguna layanan ULT Loket 3 terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan layanan 3, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,06 sampai 3,11. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,09 sampai 3,25. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemudahan persyaratan.



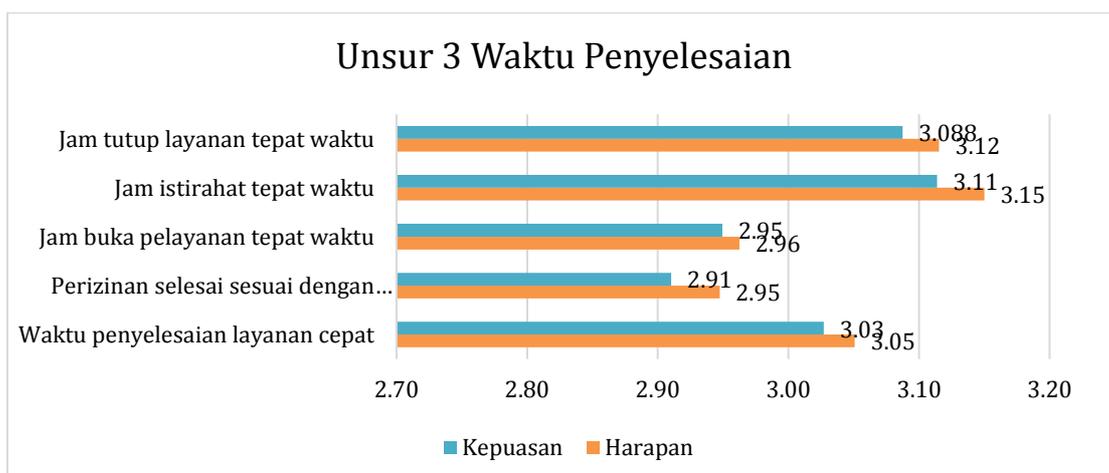
Grafik 4. 24 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan 3

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan 3, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,08 sampai 3,13. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,17 sampai 3,33. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah alur pelayanan yang jelas.



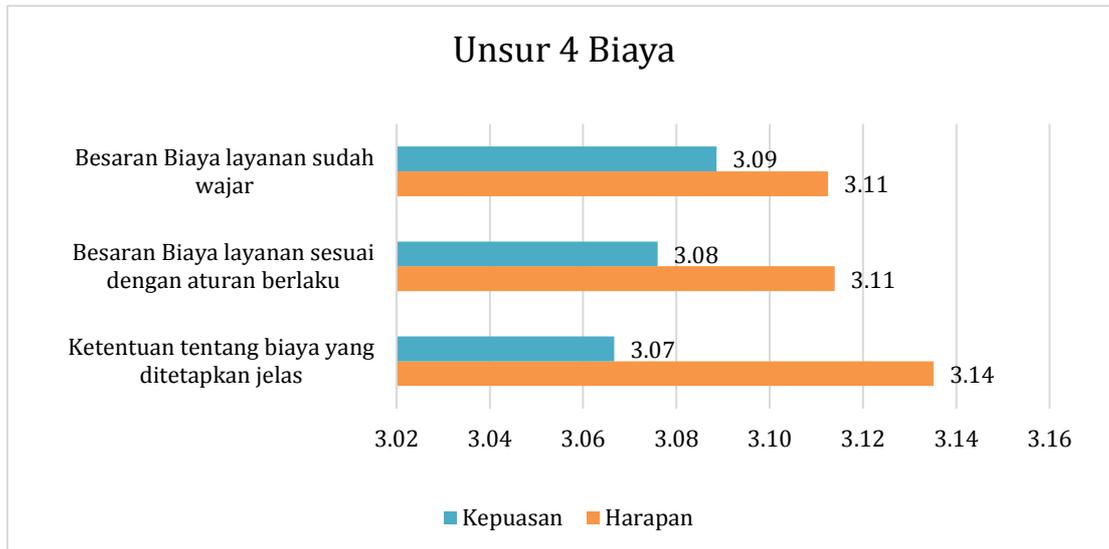
Grafik 4. 25 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Layanan 3

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan 3, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,91 sampai 3,11. Adapun nilai harapan berkisar antara 2,95 sampai 3,15. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jelasnya jam istirahat.



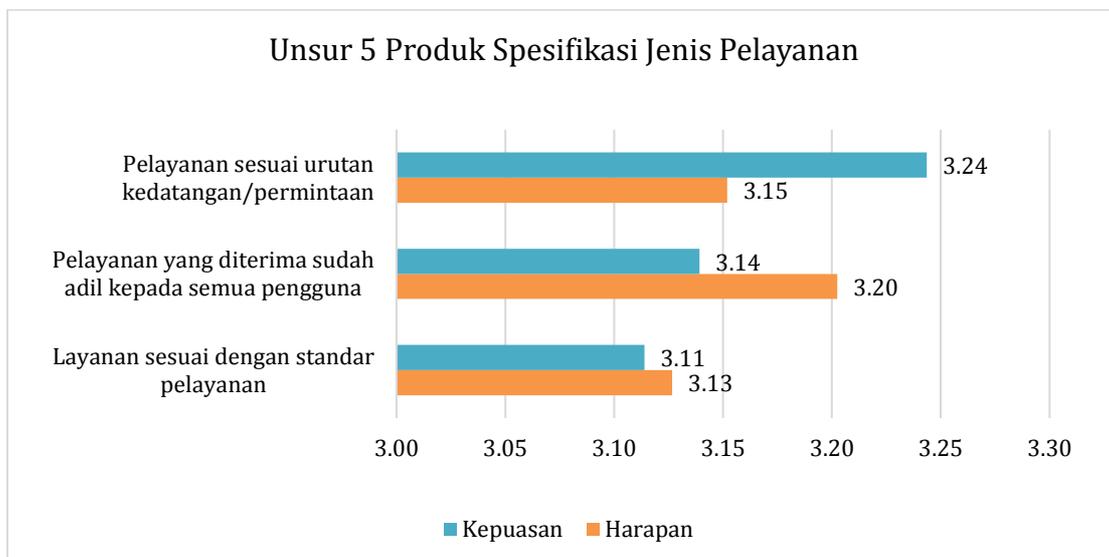
Grafik 4. 26 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Layanan 3

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan layanan 3, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,07 sampai 3,09. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,14. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah ketentuan biaya yang jelas.



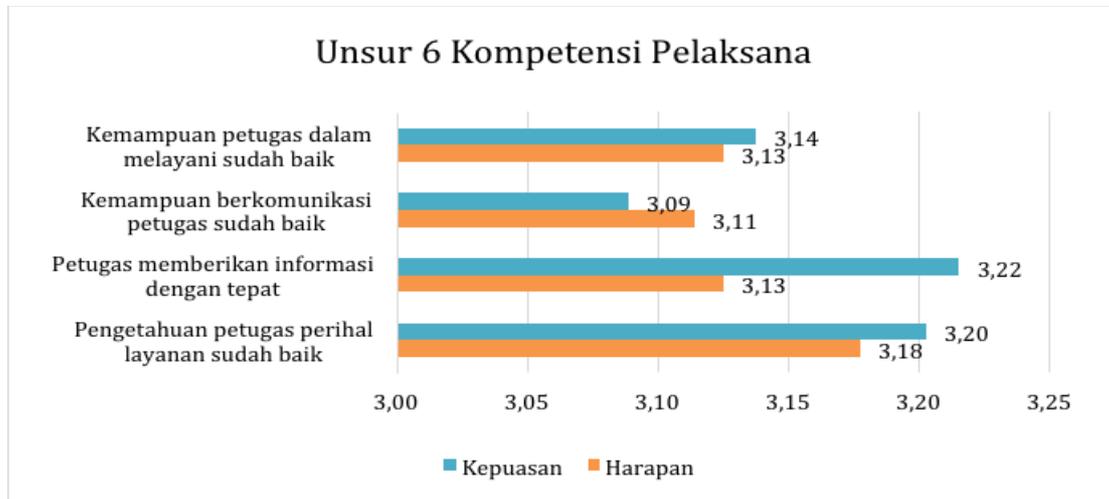
Grafik 4. 27 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Layanan 3

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan layanan 3, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,11 sampai 3,24. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,25. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan yang adil.



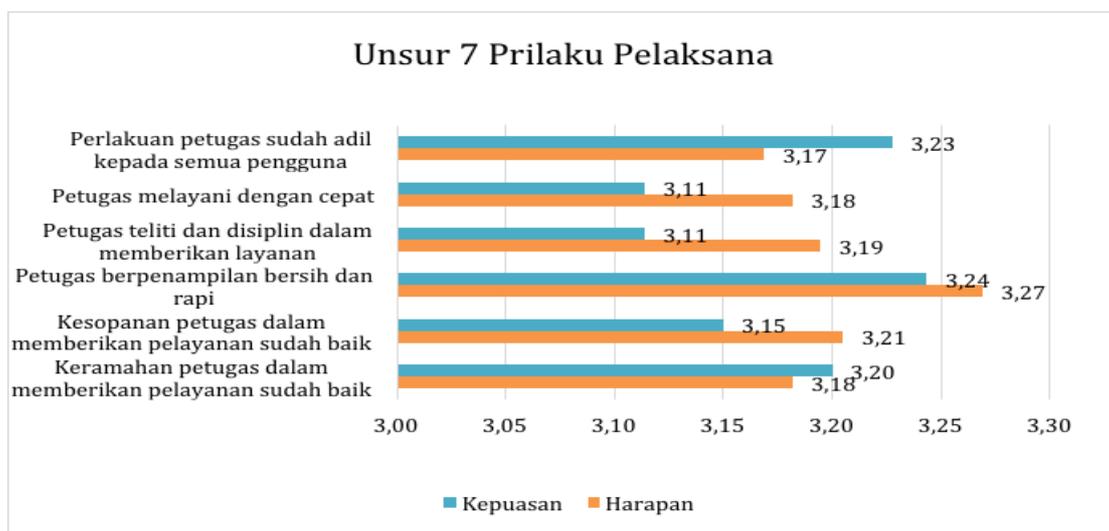
Grafik 4. 28 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Layanan 3

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan 3, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,09 sampai 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,18. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pengetahuan petugas dalam melayani.



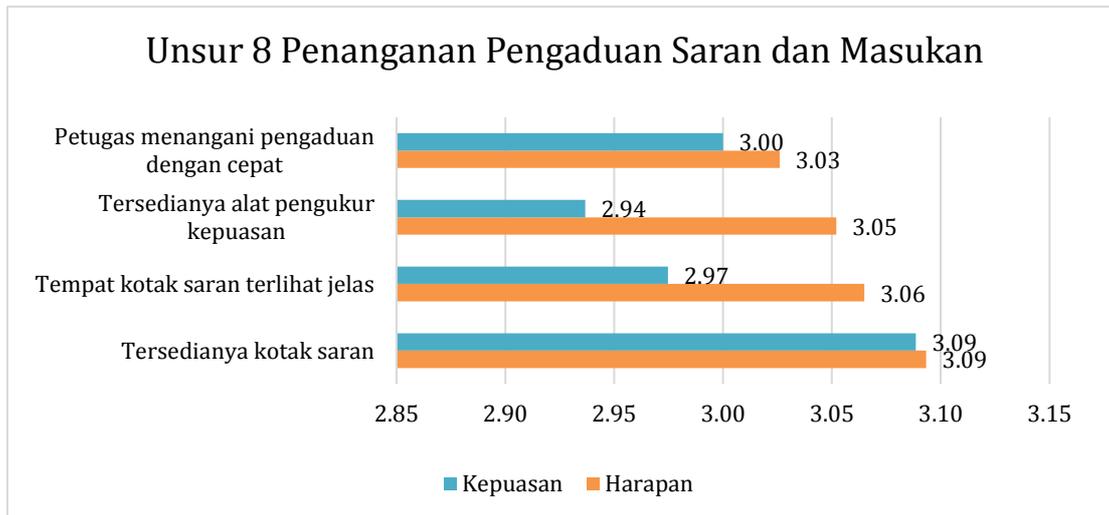
Grafik 4. 29 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Layanan 3

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan 3, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,11 sampai 3,24. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,27. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas berpenampilan bersih dan rapi.



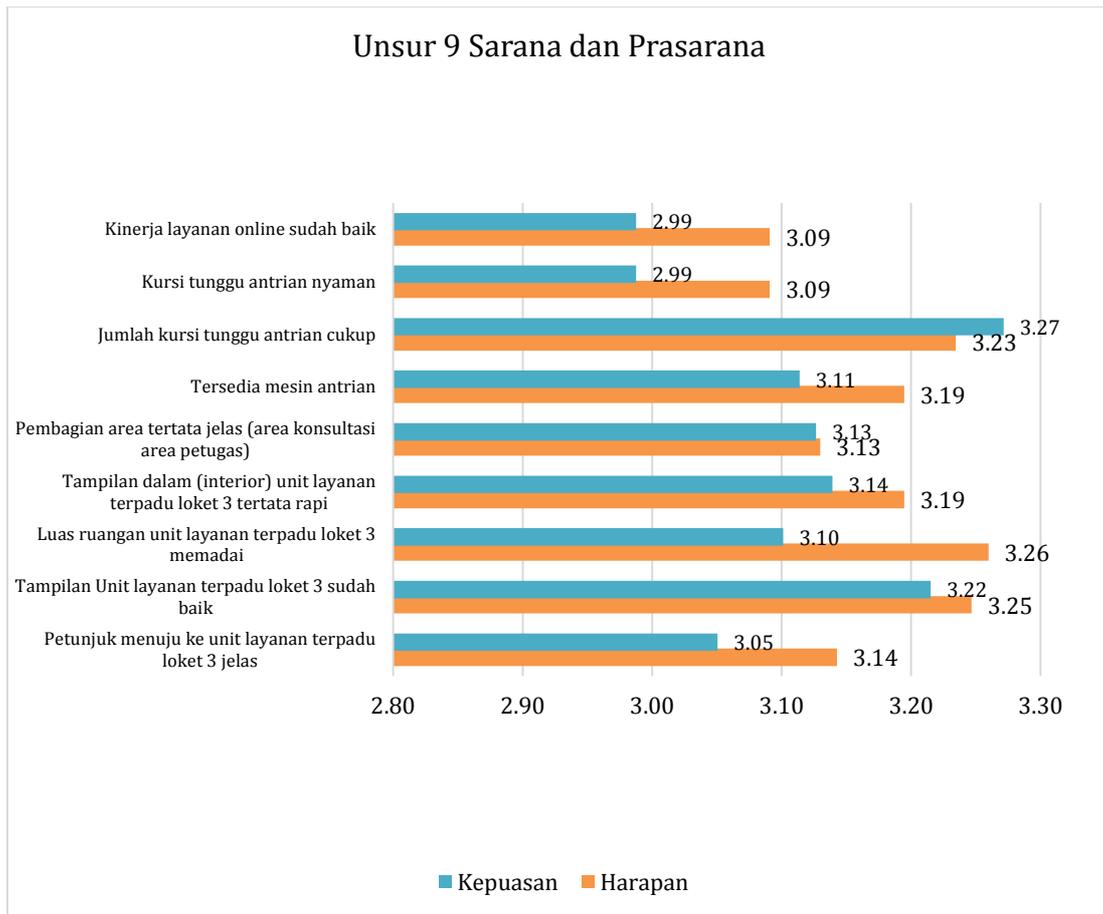
Grafik 4. 30 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Layanan 3

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan 3, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,94 sampai 3,09. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,03 sampai 3,09. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya kotak saran.



Grafik 4. 31 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Layanan 3

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan 3, diketahui bahwa sarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,99 sampai 3,27. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,09 sampai 3,26. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah luas ruangan yang memadai.



Grafik 4. 32 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 3

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Loker 3 dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,09 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 77,15 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,00	2,97	0,11	0,33
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,10	3,10	0,11	0,34
Waktu penyelesaian	3,02	3,05	0,11	0,33
Biaya	3,08	3,12	0,11	0,34
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	3,16	0,11	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,16	3,14	0,11	0,35
Perilaku Pelaksana	3,17	3,20	0,11	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	3,06	0,11	0,33
Sarana dan Prasarana	3,11	3,18	0,11	0,35
Nilai Indeks (NI)				3,09
Nilai SKM				77,15
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 2 Penilaian SKM Loker 3

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan terbesar pengguna Layanan Loker 3 Kemenkes adalah produk spesifikasi dan perilaku pelaksana, sedangkan kepuasan paling besar adalah perilaku pelaksana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Loker 3, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah Kementerian Kesehatan melakukan perbaikan secara terus-menerus, sehingga kinerja kuadran ini meningkat. Terdapat satu unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah biaya (unsur 4).

2. Strategi Primary Area to Maintain

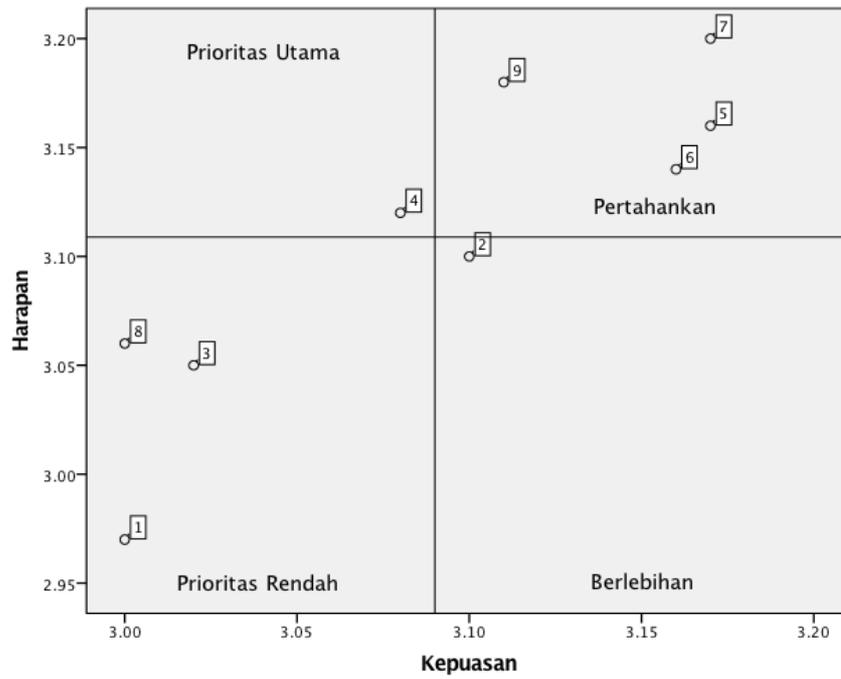
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain produk spesifikasi (unsur 5), kompetensi pelaksana (unsur 6), perilaku pelaksana (unsur 7) dan sarana & prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat tiga unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), waktu (unsur 3) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk pada kuadran ini adalah sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2).



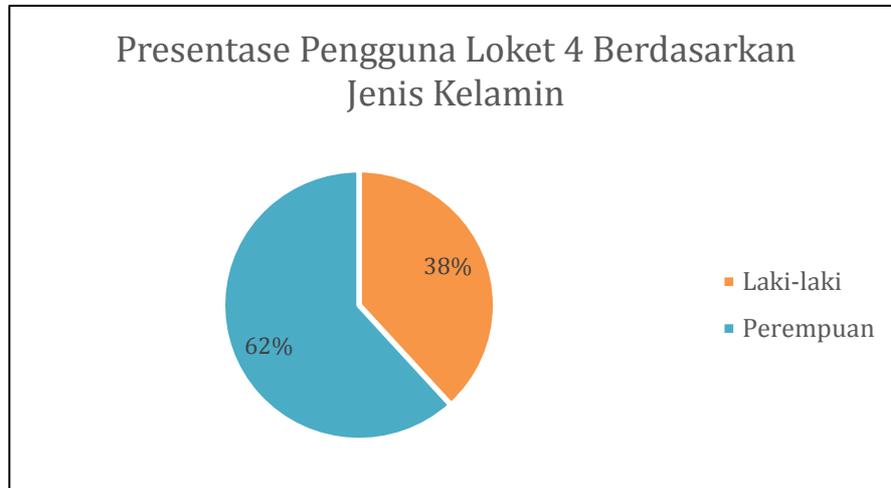
Grafik 4. 33 Hasil Analisis IPA SKM Layanan 3 Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

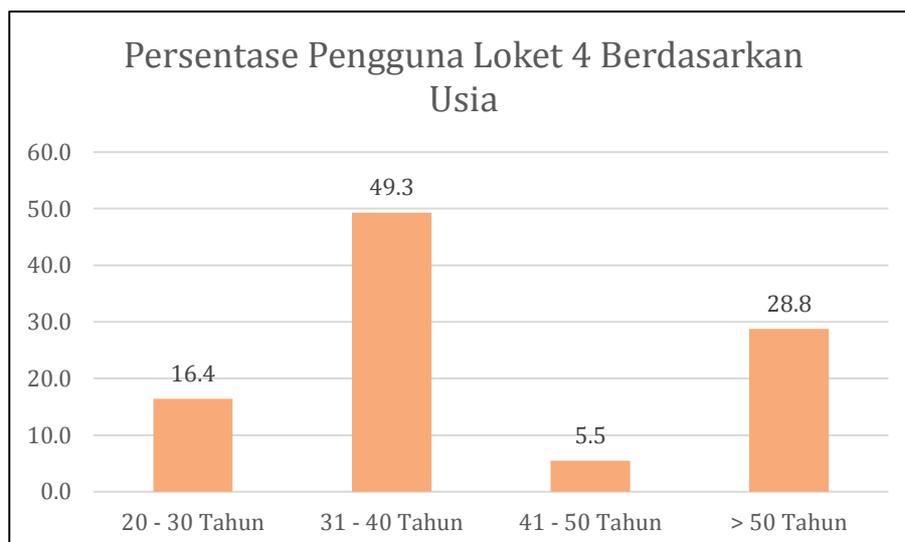
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loker 4

Data responden pada unit layanan terpadu (ULT) berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 38%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 62%.



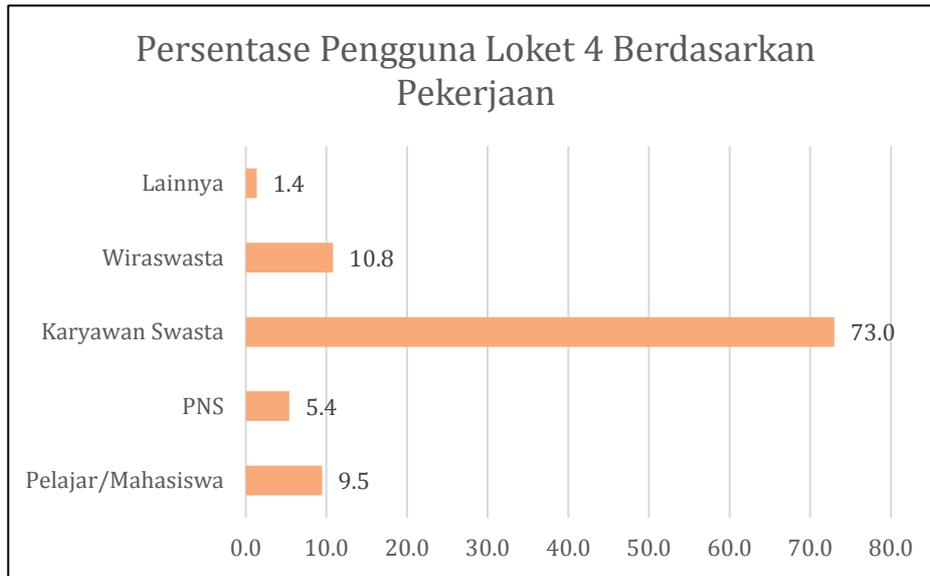
Grafik 4. 34 Presentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna loket 4 berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 49,3%, diikuti kelompok usia 20 - 30 tahun sebesar 16,4% dan kelompok usia lebih dari 50 tahun sebesar 28,8%, dan 41 - 50 tahun sebesar 5,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Loker 4 didominasi usia produktif. .



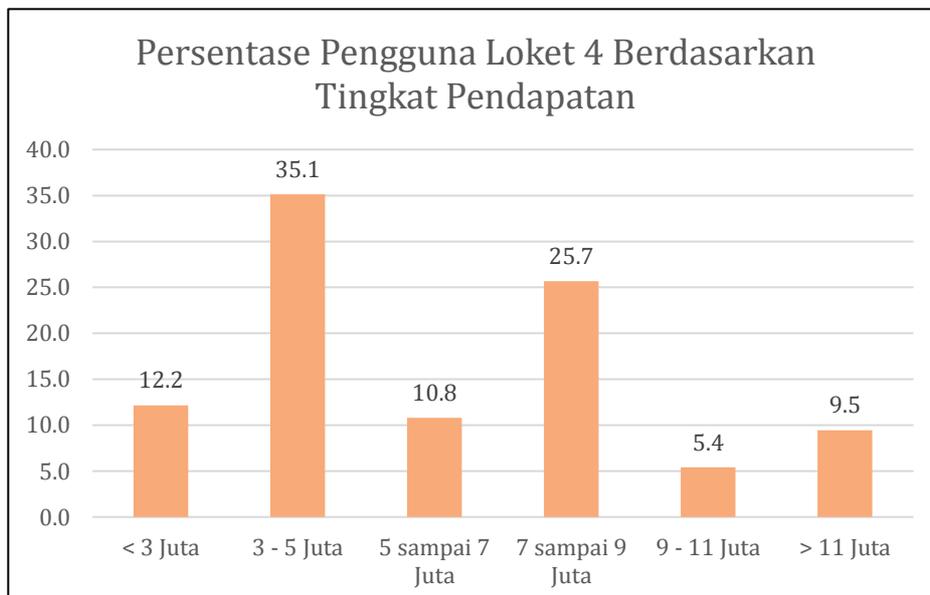
Grafik 4. 35 Presentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 73 %, diikuti wiraswasta sebesar 10,8%.



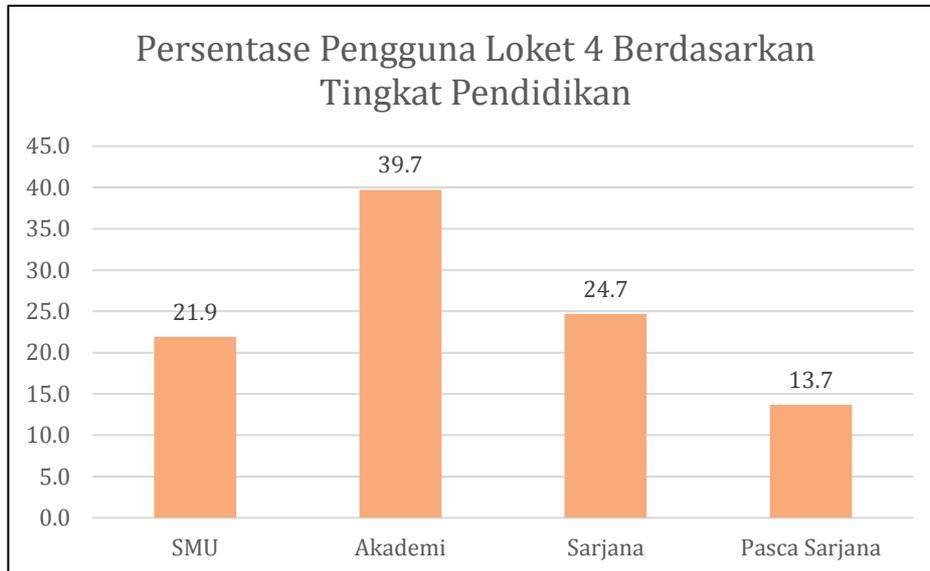
Grafik 4. 36 Persentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna loket 4 berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 3 – 5 juta yaitu sebesar 35,1 %, diikuti kelompok pendapatan 7 – 9 juta sebesar 25,7%, sedangkan yang paling kecil adalah 9-11 juta dengan persentase sebesar 5,4%.



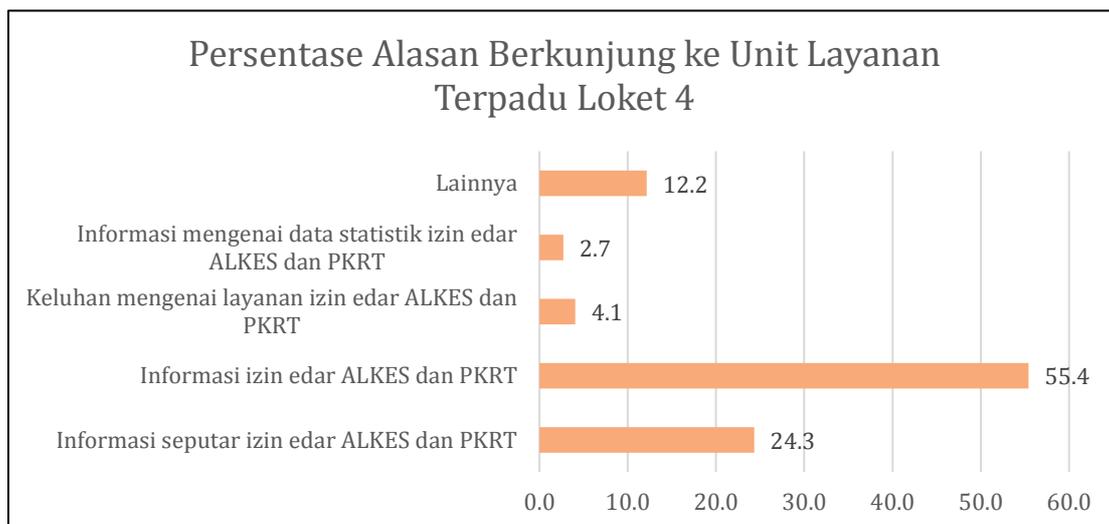
Grafik 4. 37 Persentase Pengguna Loker 4 Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna loket 4 berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah akademi sebesar 39,7%, diikuti sarjana sebesar 24,7%, SMU sebesar 21,9% dan pasca sarjana sebesar 13,7%.



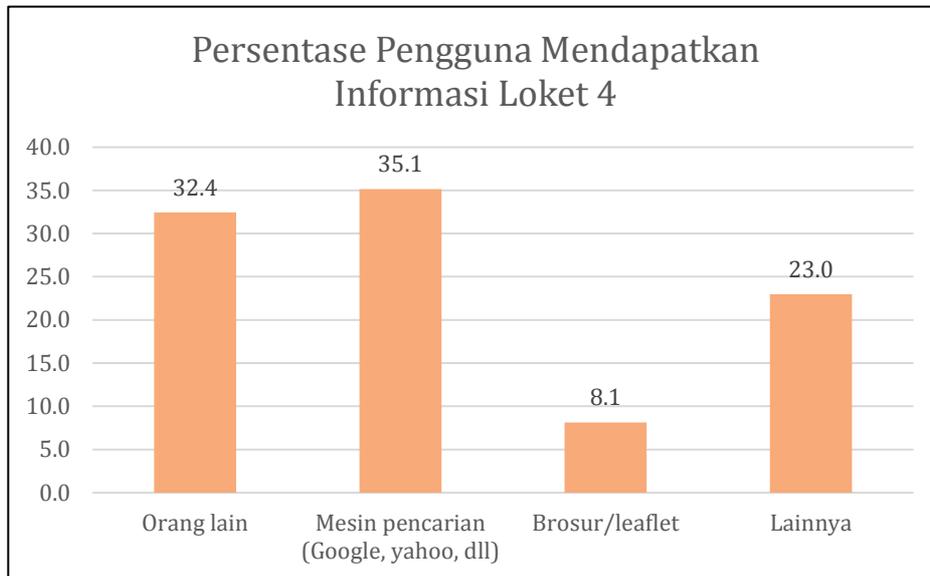
Grafik 4. 38 Persentase Pengguna Loket 4 Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna loket 4 berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari informasi seputar layanan perizinan edar Alkes dan PKRT dengan persentase sebesar 55,4%, sedangkan yang paling sedikit adalah mencari informasi mengenai data statistik izin edar Alkes dan PKRT dengan persentase sebesar 2,7%.



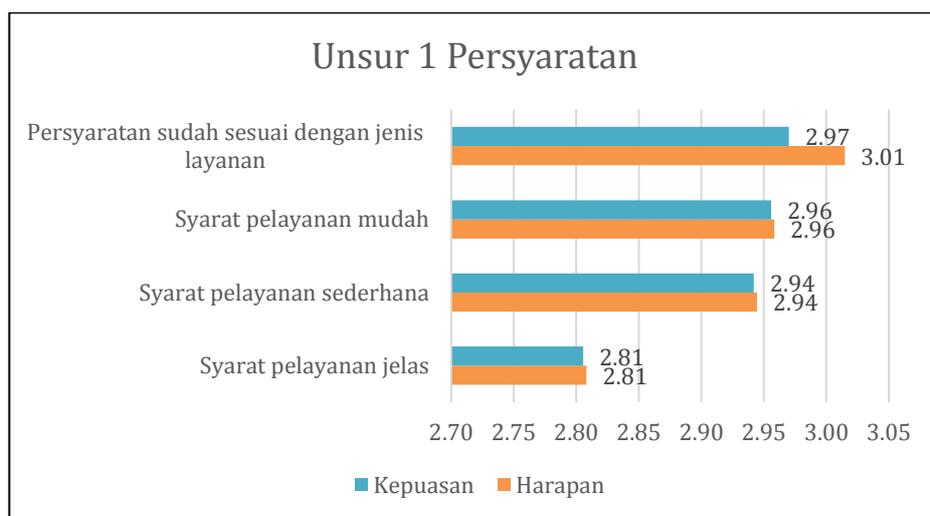
Grafik 4. 39 Persentase Pengguna Layanan Loket 4 Berdasarkan Alasan Berkunjung

Data pengguna layanan loket 4 berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari mesin pencarian (google) dengan persentase sebesar 35,1%, diikuti dari orang lain sebesar 32,4%.



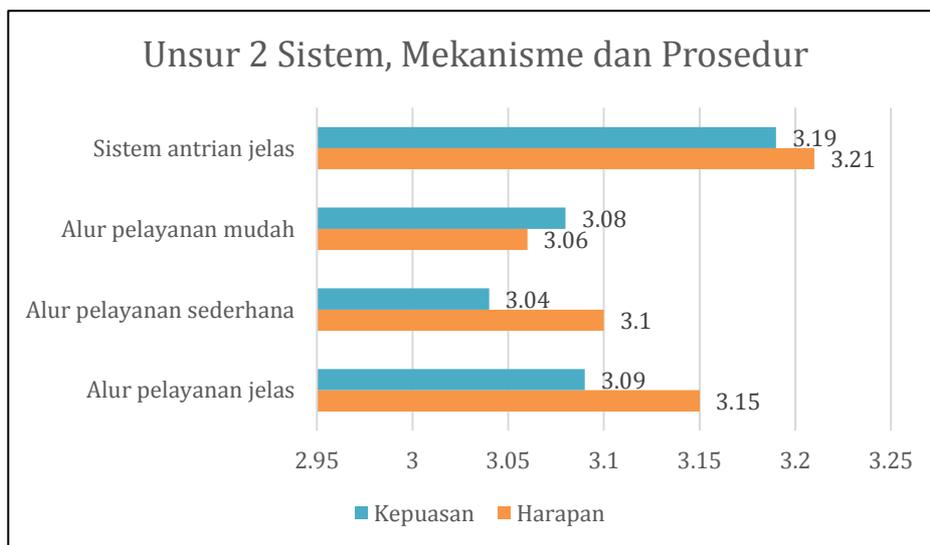
Grafik 4. 40 Persentase Pengguna Layanan Loket 4 Berdasarkan Alasan Berkunjung

Penilaian pengguna layanan ULT Loket 4 terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan layanan loket 4, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 2,81 sampai 2,97. Adapun nilai harapan berkisar antara 2,81 sampai 3,01. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah persyaratan sesuai jenis layanan.



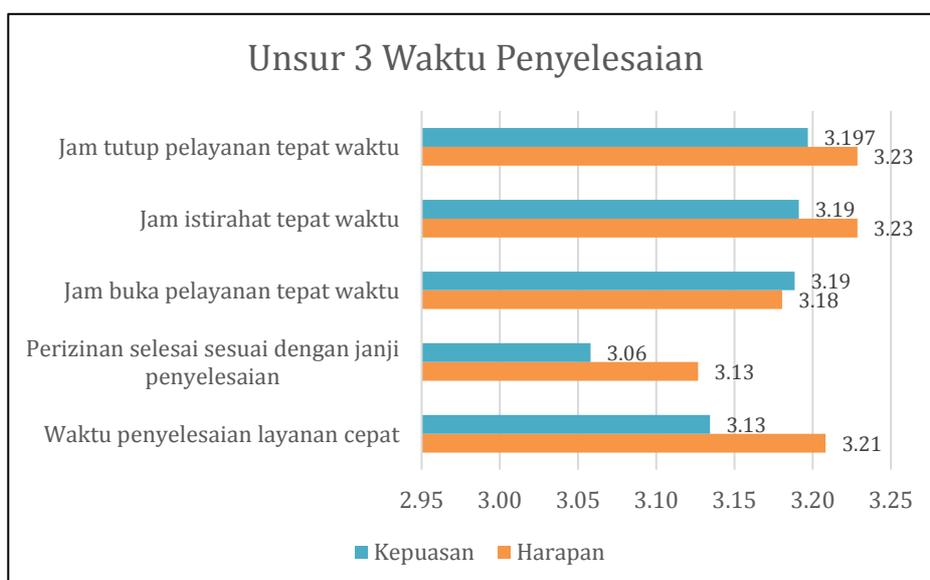
Grafik 4. 41 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loket 4

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan 4, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,04 sampai 3,19. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,06 sampai 3,21. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah sistem antrian yang jelas.



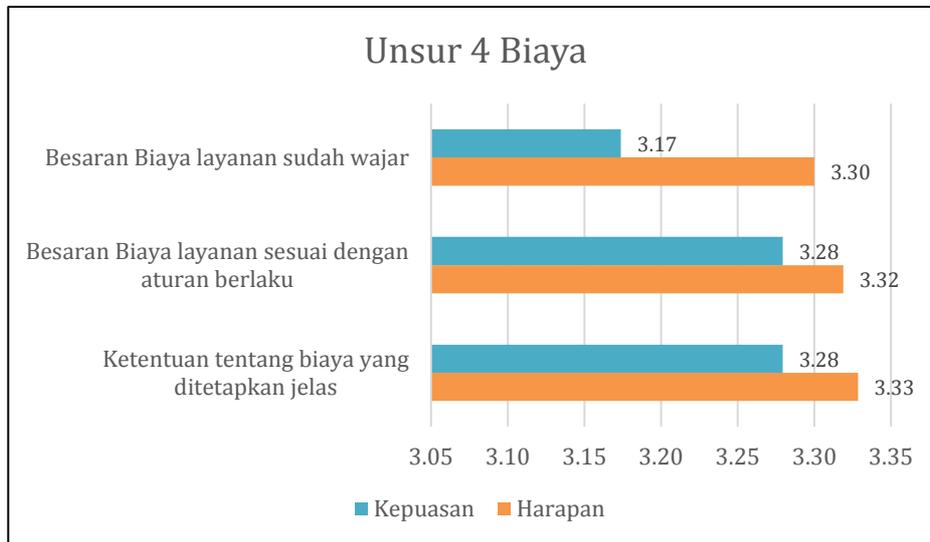
Grafik 4. 42 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Layanan 4

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan 4, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,06 sampai 3,19. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,13 sampai 3,23. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jelasnya jam istirahat dan jam tutup.



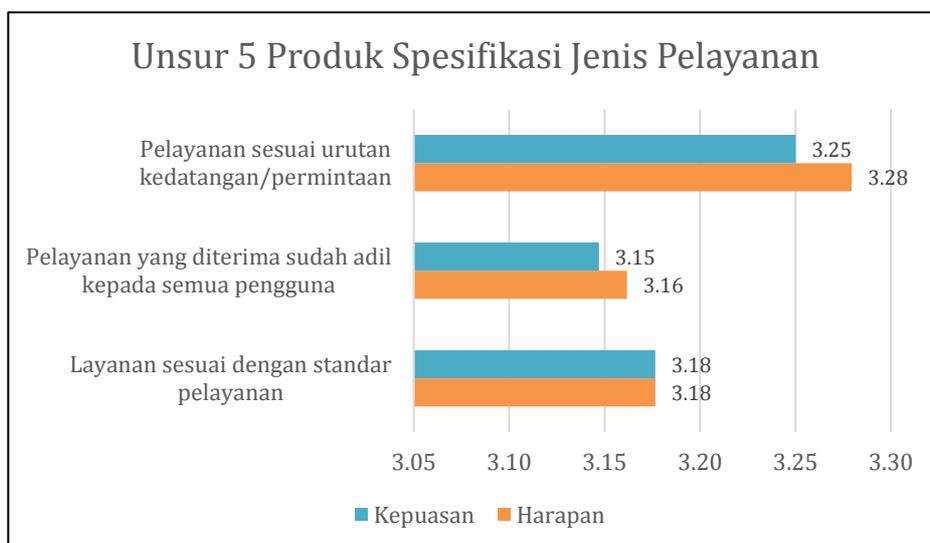
Grafik 4. 43 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Layanan 4

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan layanan 4, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,17 sampai 3,28. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,30 sampai 3,33. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah ketentuan tentang biaya yang diterapkan jelas.



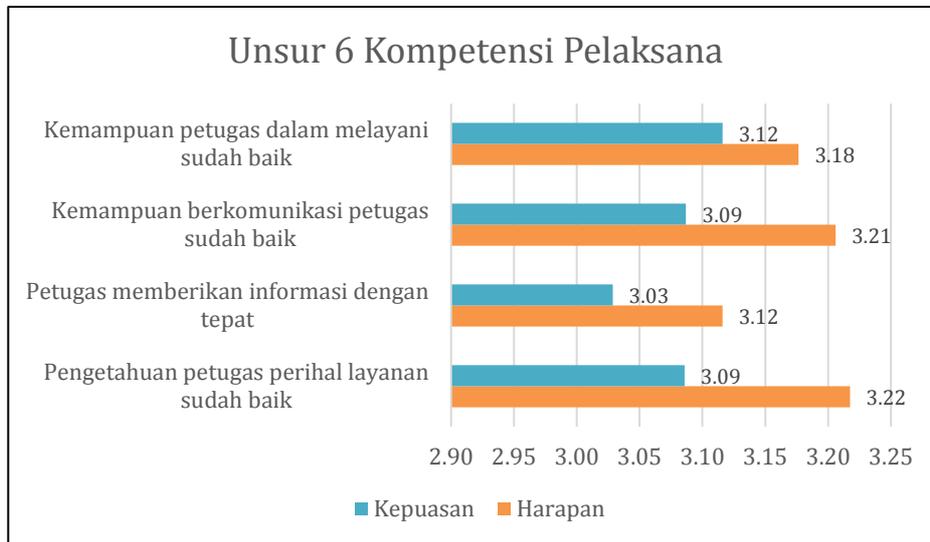
Grafik 4. 44 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Layanan 4

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan layanan 4, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,15 sampai 3,25. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,16 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan/permintaan.



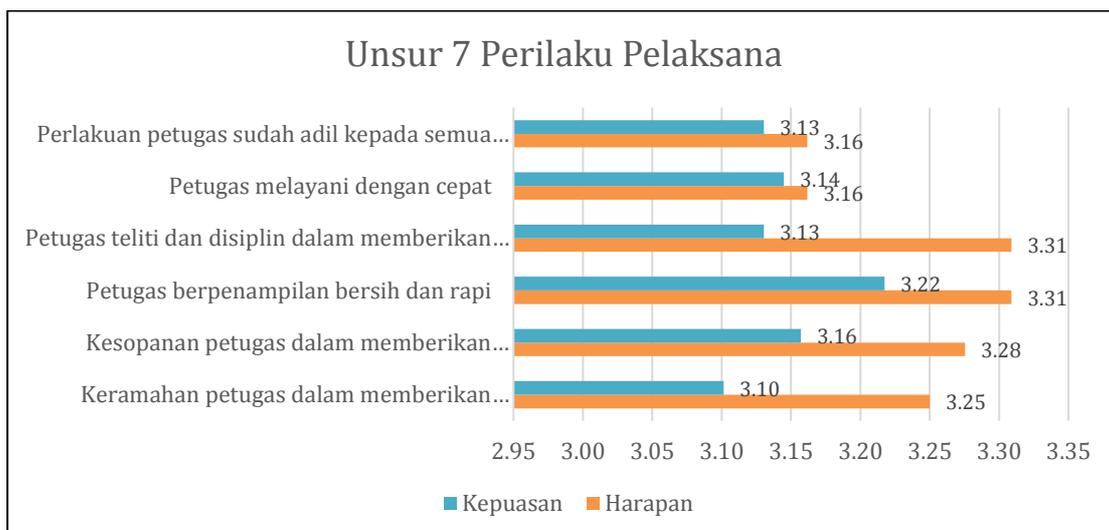
Grafik 4. 45 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loker 4

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan 4, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,03 sampai 3,12. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,12 sampai 3,22. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik.



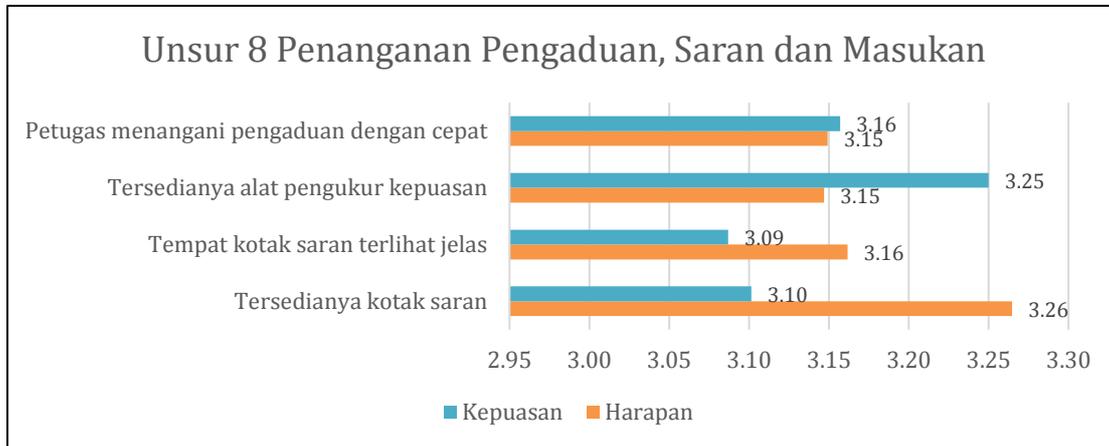
Grafik 4. 46 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Layanan 4

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan 4, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,10 sampai 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,16 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas berpenampilan bersih dan rapi.



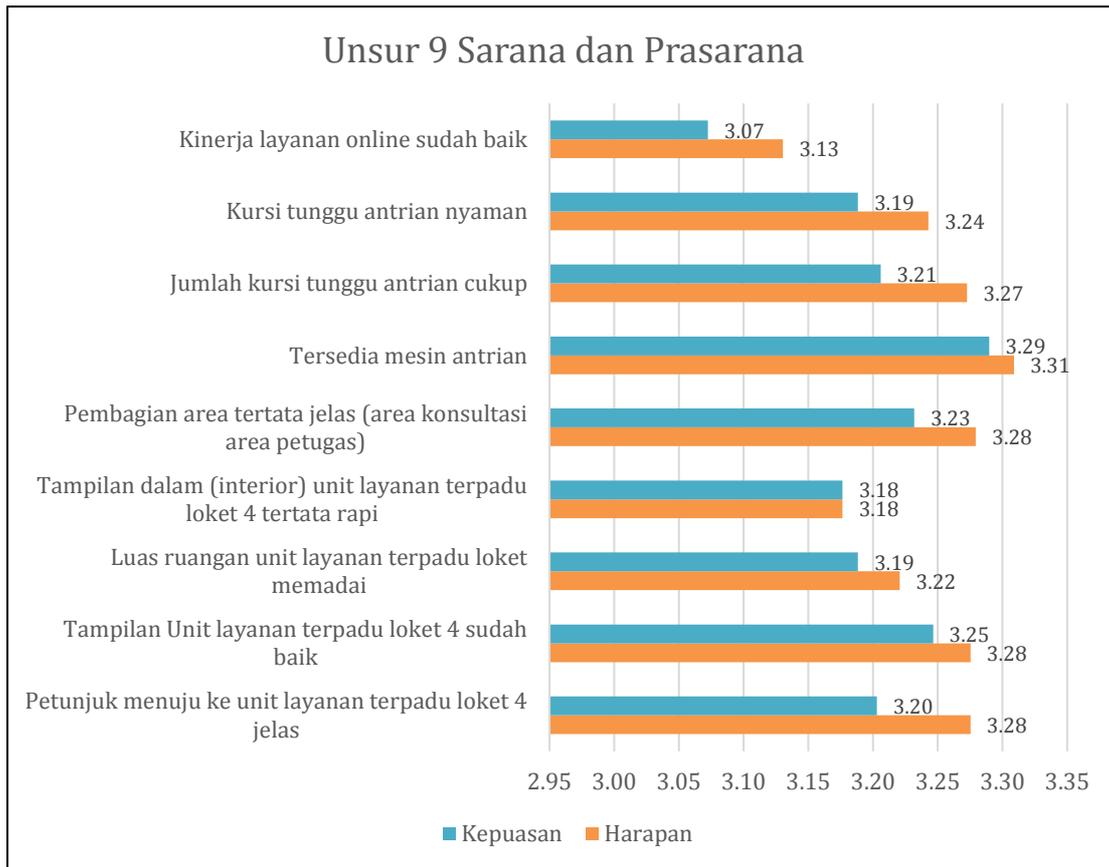
Grafik 4. 47 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Layanan 4

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan 1 dan 2, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,09 sampai 3,25. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,15 sampai 3,26. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya kotak saran.



Grafik 4. 48 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Layanan 4

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan 4, diketahui bahwa sarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,07 sampai 3,29. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,13 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedia mesin antrian.



Grafik 4. 49 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 4

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Loket 4 dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,13 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 78,21 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	2,93	2,92	0,111	0,32
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,13	3,10	0,111	0,34
Waktu penyelesaian	3,19	3,15	0,111	0,35
Biaya	3,32	3,24	0,111	0,36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	3,19	0,111	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,18	3,08	0,111	0,34
Perilaku Pelaksana	3,24	3,15	0,111	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18	3,15	0,111	0,35
Sarana dan Prasarana	3,24	3,20	0,111	0,36
	Nilai Indeks (NI)			3,13
	Nilai SKM			78,21
	Mutu			B
	Kinerja			Memuaskan

Tabel 4. 3 Penilaian SKM Loker 4

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Loker 4 Kemenkes adalah biaya layanan. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Loker 4, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah Kompetensi Pelaksana (Unsur 6).

2. Strategi Primary Area to Maintain

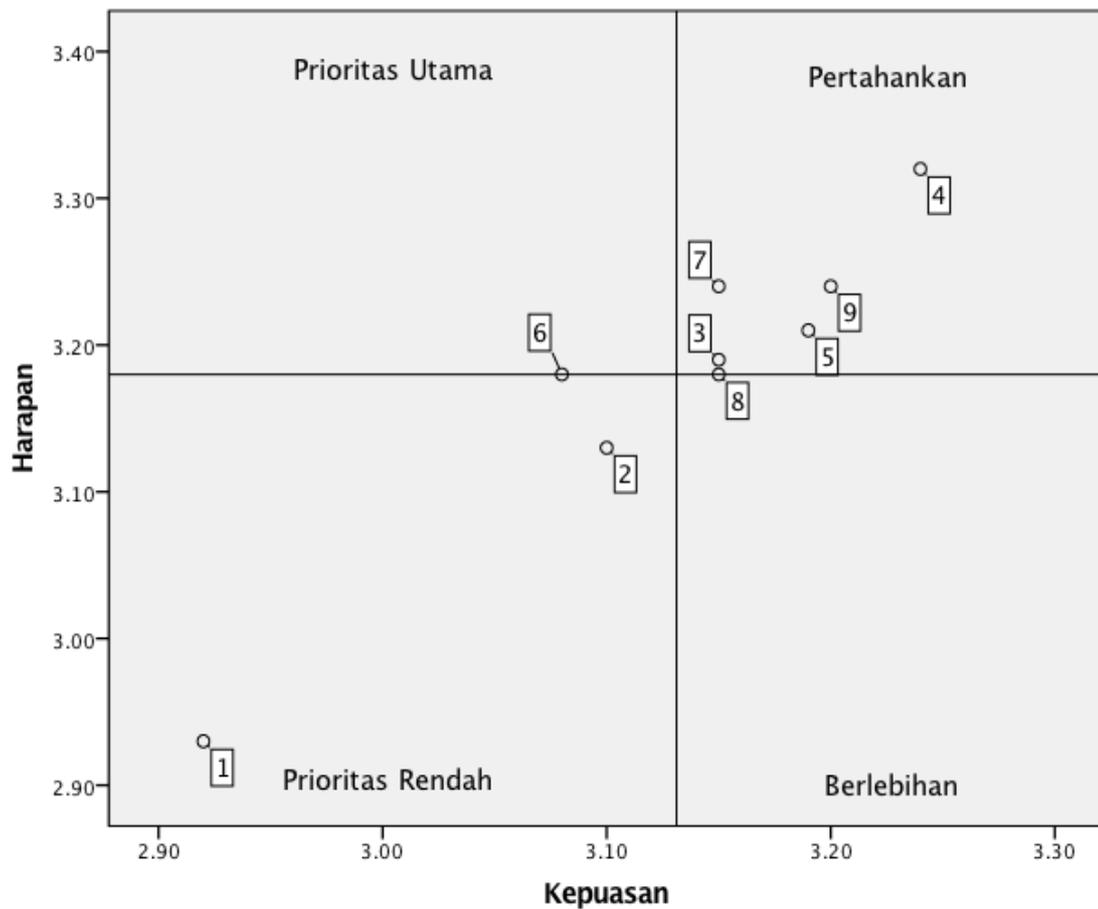
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain waktu (unsur 3), biaya (unsur 4), produk spesifikasi (unsur 5), perilaku pelaksana (unsur 7) dan sarana dan prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), dan sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Unsur 8).



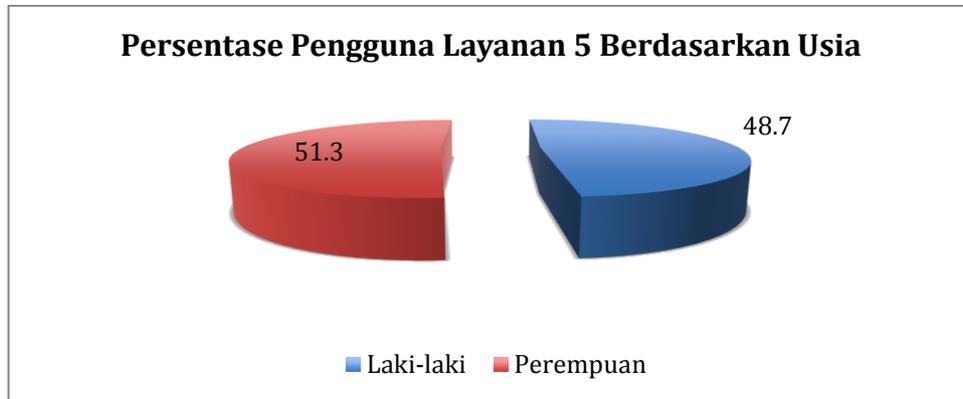
Gambar 2. 2 Hasil Analisis IPA SKM Layanan 4 Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

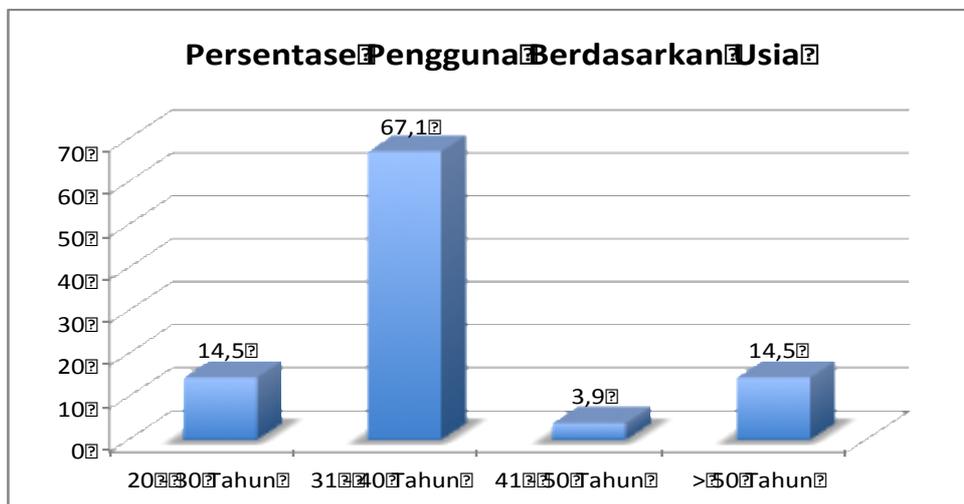
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loker 5

Data responden pada unit layanan terpadu (ULT) 5 berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna layanan Loker 5 dengan persentase terbesar adalah perempuan sebesar 51,3%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 48,7%.



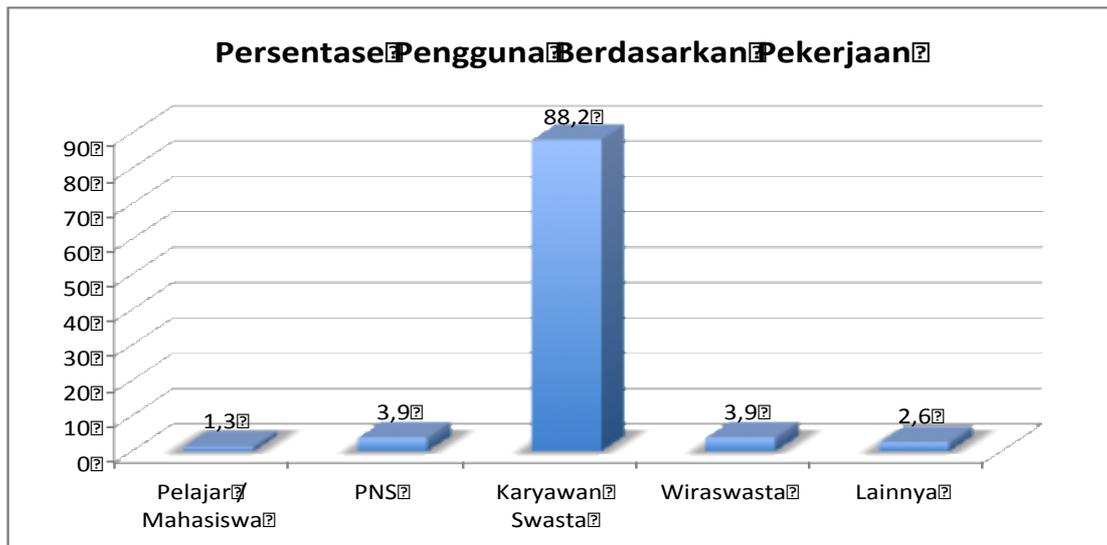
Grafik 4. 50 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 67,1%, diikuti kelompok usia lebih dari 50 tahun sebesar 14,5% dan sisanya secara berurutan adalah kelompok usia 20 – 30 tahun sebesar 14,5%, dan 41 – 50 tahun sebesar 3,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Loker 5 didominasi usia produktif.



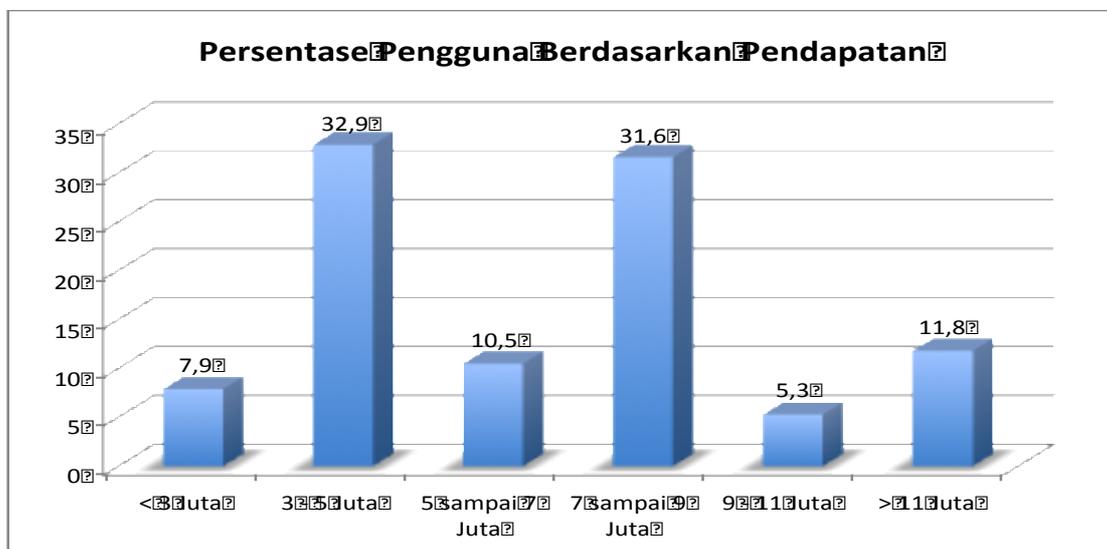
Grafik 4. 51 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 88,2 %, diikuti wiraswasta sebesar 3,9% dan PNS sebesar 3,9%.



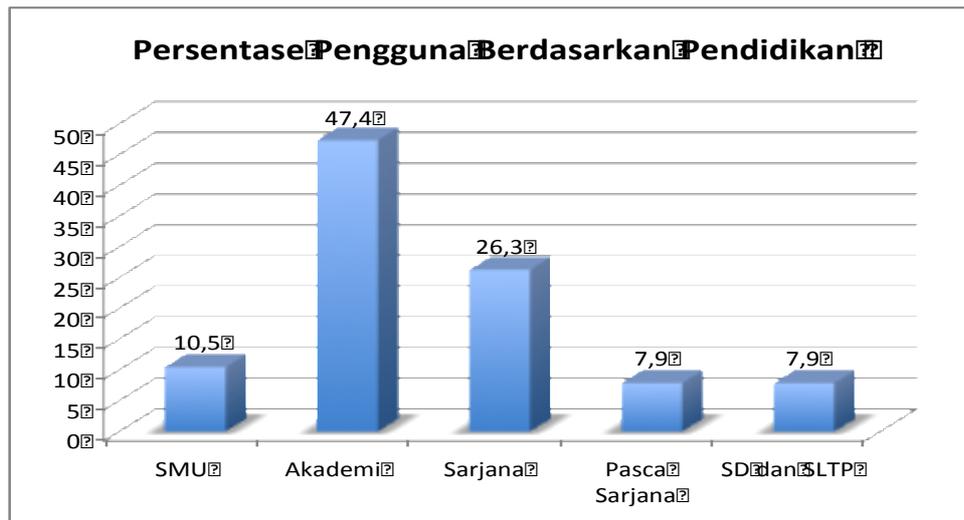
Grafik 4. 52 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 3 – 5 juta yaitu sebesar 32,9%, diikuti kelompok pendapatan 7 – 9 juta sebesar 31,6%, lebih dari 11 juta sebesar 11,8%, 5 – 7 juta sebesar 10,5% dan paling kecil adalah pendapatan 9 –11 juta dengan persentase sebesar 5,3%.



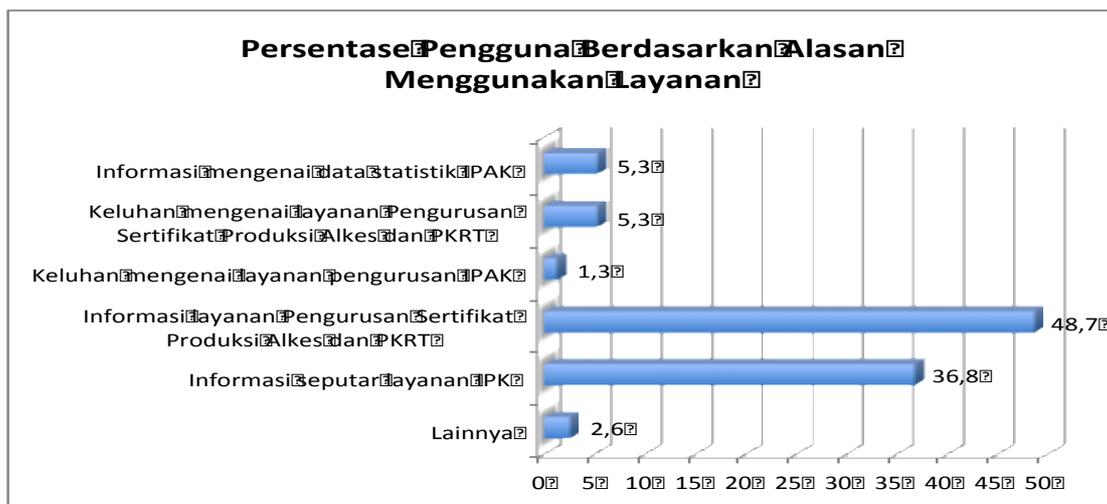
Grafik 4. 53 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Data pengguna berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah akademi sebesar 47,4%, diikuti sarjana sebesar 26,3%, SMU sebesar 10,5% dan pasca sarjana sebesar 7,9%



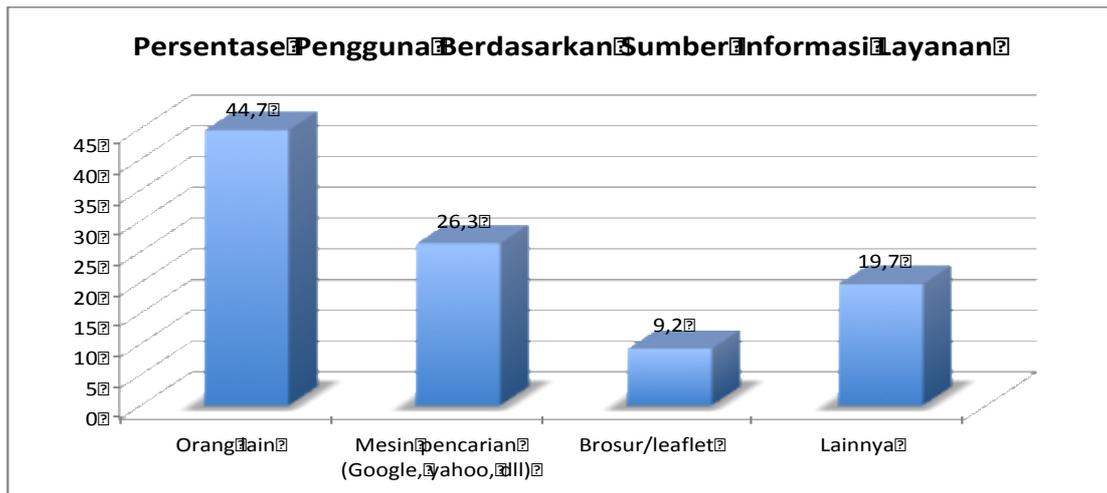
Grafik 4. 54 Persentase pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data pengguna layanan 5 berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari informasi layanan pengurusan sertifikat produksi ALKES dan PKRT dengan persentase sebesar 48,7%, sedangkan yang paling sedikit adalah keluhan mengenai layanan IPK persentase sebesar 1,3%.



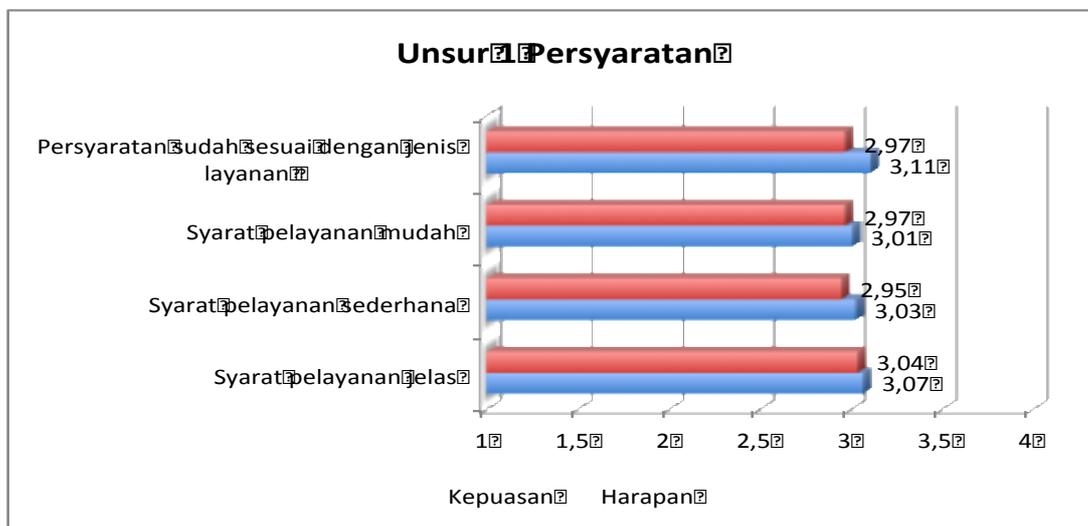
Grafik 4. 55 Persentase Pengguna Layanan Loker 5 Berdasarkan Alasan Berkunjung

Data pengguna layanan 3 berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 44,7%, diikuti mesin pencarian sebesar 26,3%.



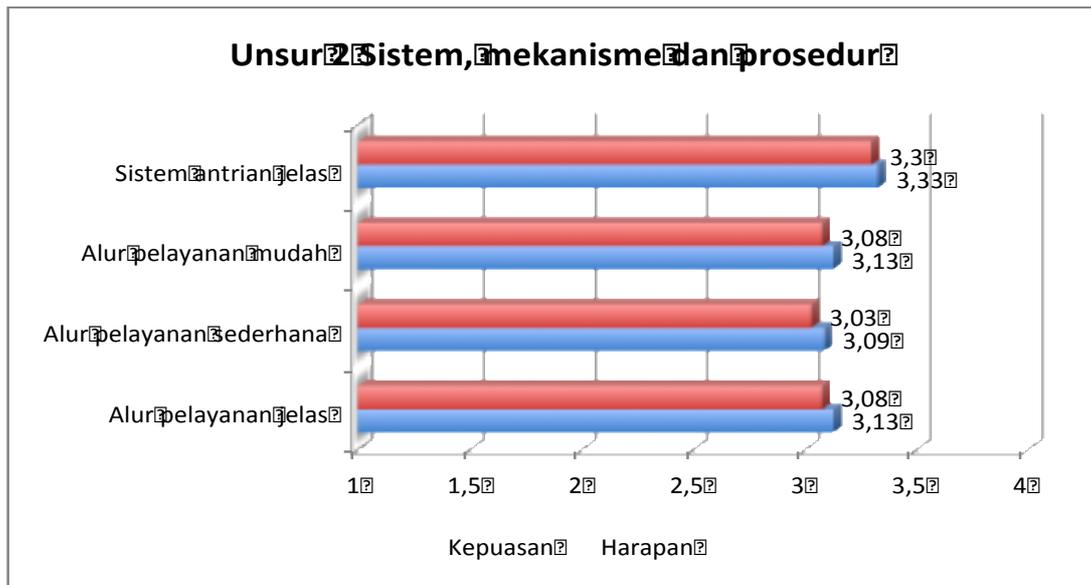
Grafik 4. 56 Persentase Pengguna Layanan Loket 5 Berdasarkan Sumber Informasi

Penilaian pengguna layanan ULT Loket 5 terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan layanan 3, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 2,95 sampai 3,04. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,01 sampai 3,11. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah persyaratan yang jelas.



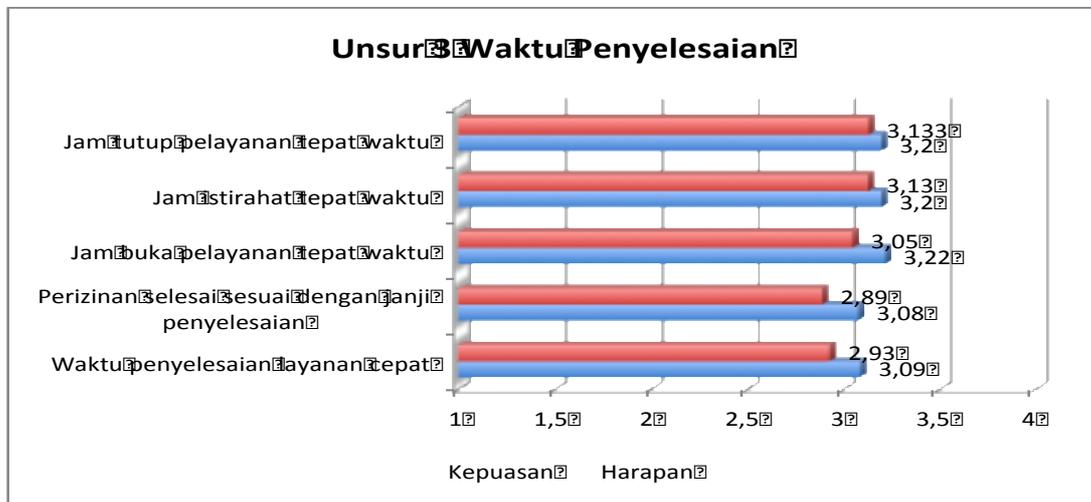
Grafik 4. 57 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loket 5

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan 5, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,03 sampai 3,3. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,09 sampai 3,33. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah sistem antrian jelas.



Grafik 4. 58 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loket 5

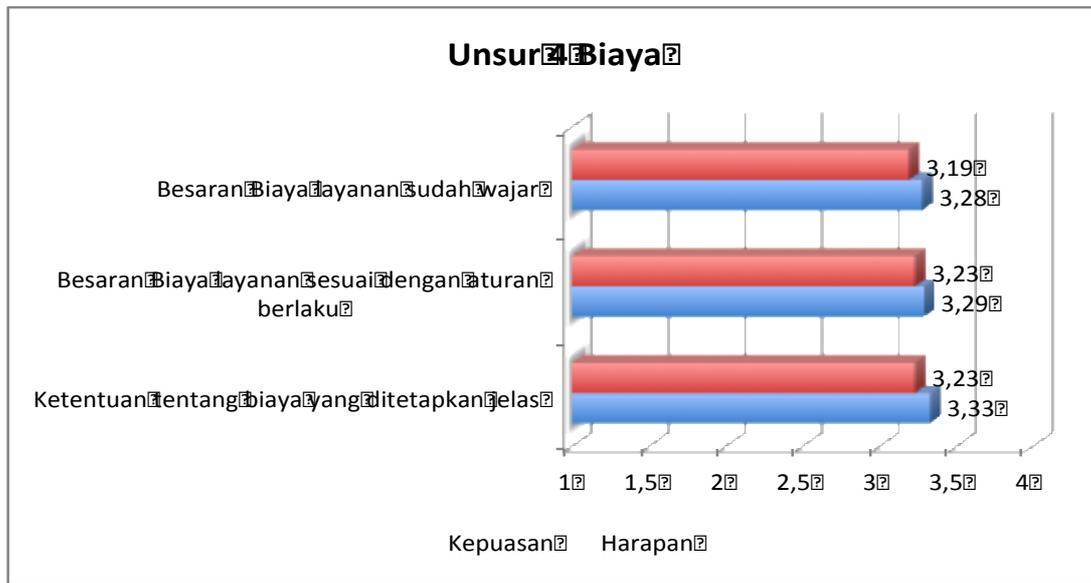
Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan 3, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,89 sampai 3,13. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,08 sampai 3,22. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jam buka pelayanan yang tepat waktu.



Grafik 4. 59 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loket 5

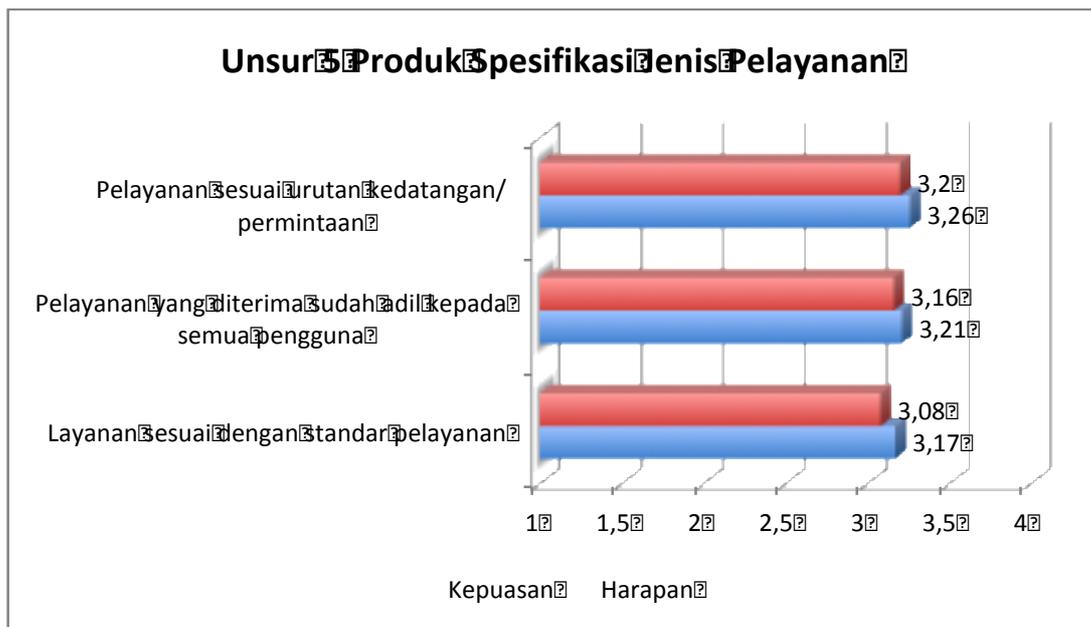
Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan layanan 3, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,19 sampai 3,23. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,28 sampai

3,33. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah ketentuan biaya yang jelas.



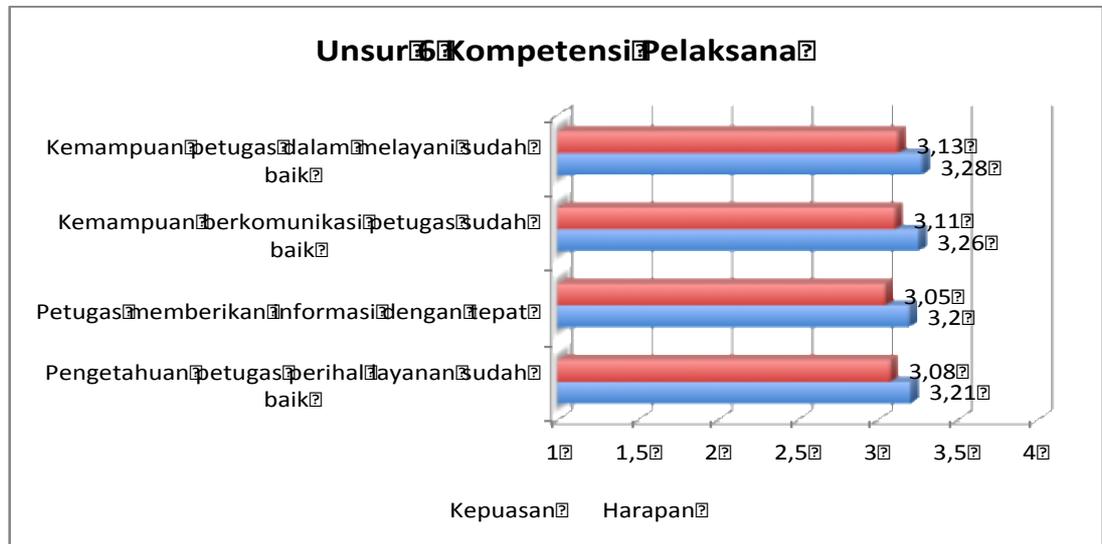
Grafik 4. 60 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loket 5

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan layanan 5, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,08 sampai 3,2. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,17 sampai 3,26. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan/permintaan.



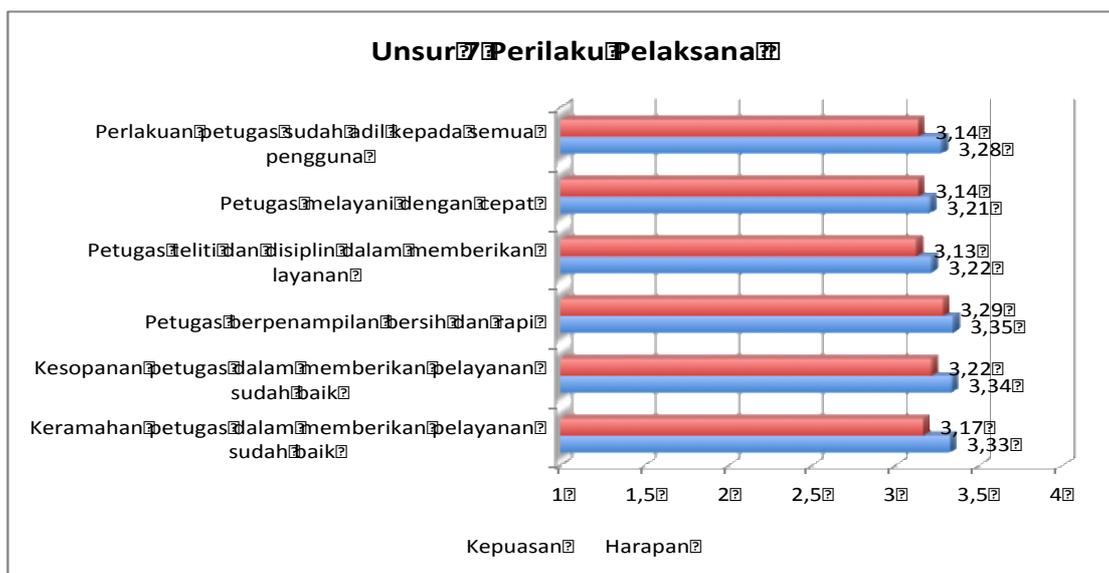
Grafik 4. 61 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loket 5

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan 5, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,05 sampai 3,13. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,2 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemampuan petugas dalam melayani.



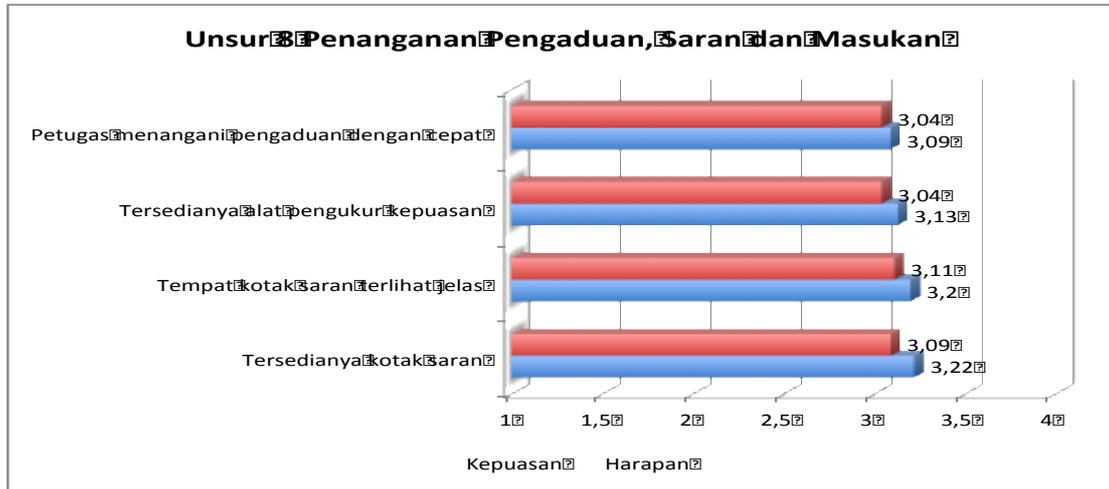
Grafik 4. 62 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Loket 5

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan 5, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,13 sampai 3,29. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,21 sampai 3,35. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas berpenampilan bersih dan rapi.



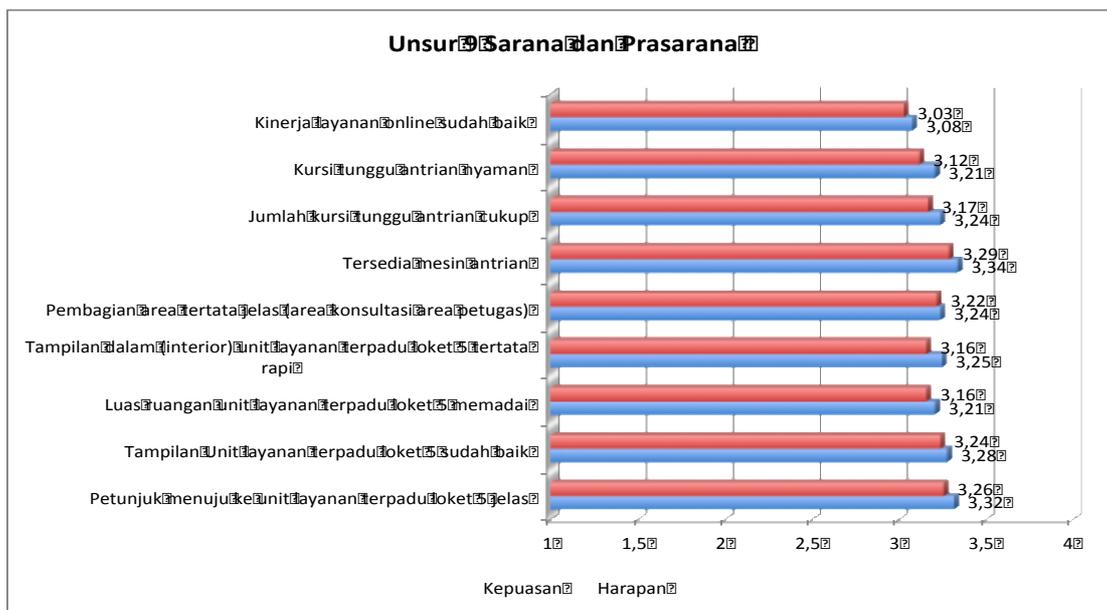
Grafik 4. 63 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loket 5

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan 5, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,04 sampai 3,11. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,09 sampai 3,22. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya kotak saran.



Grafik 4. 64 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Loket 5

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan 3, diketahui bahwasarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,03 sampai 3,29. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,08 sampai 3,34. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya mesin antrian.



Grafik 4. 65 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan 5

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Loker 5 dipersepsikan Memuaskan oleh pengguna. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,11 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 77,76 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	0,33	0,33	0,33	0,33
Sistem, mekanisme dan prosedur	0,35	0,35	0,35	0,35
Waktu penyelesaian	0,34	0,34	0,34	0,34
Biaya	0,36	0,36	0,36	0,36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,35	0,35	0,35	0,35
Kompetensi Pelaksana	0,34	0,34	0,34	0,34
Perilaku Pelaksana	0,35	0,35	0,35	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,34	0,34	0,34	0,34
Sarana dan Prasarana	0,35	0,35	0,35	0,35
Nilai Indeks (NI)				3,11
Nilai SKM				77,76
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 4 Penilaian SKM Loker 5

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan terbesar pengguna Layanan Loker 5 Kemenkes adalah produk spesifikasi dan perilaku pelaksana, sedangkan kepuasan paling besar adalah perilaku pelaksana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Loker 3, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah Kementerian Kesehatan melakukan perbaikan secara terus-menerus, sehingga kinerja kuadran ini meningkat. Terdapat satu unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah kompetensi pelaksana (unsur 6).

2. Strategi Primary Area to Maintain

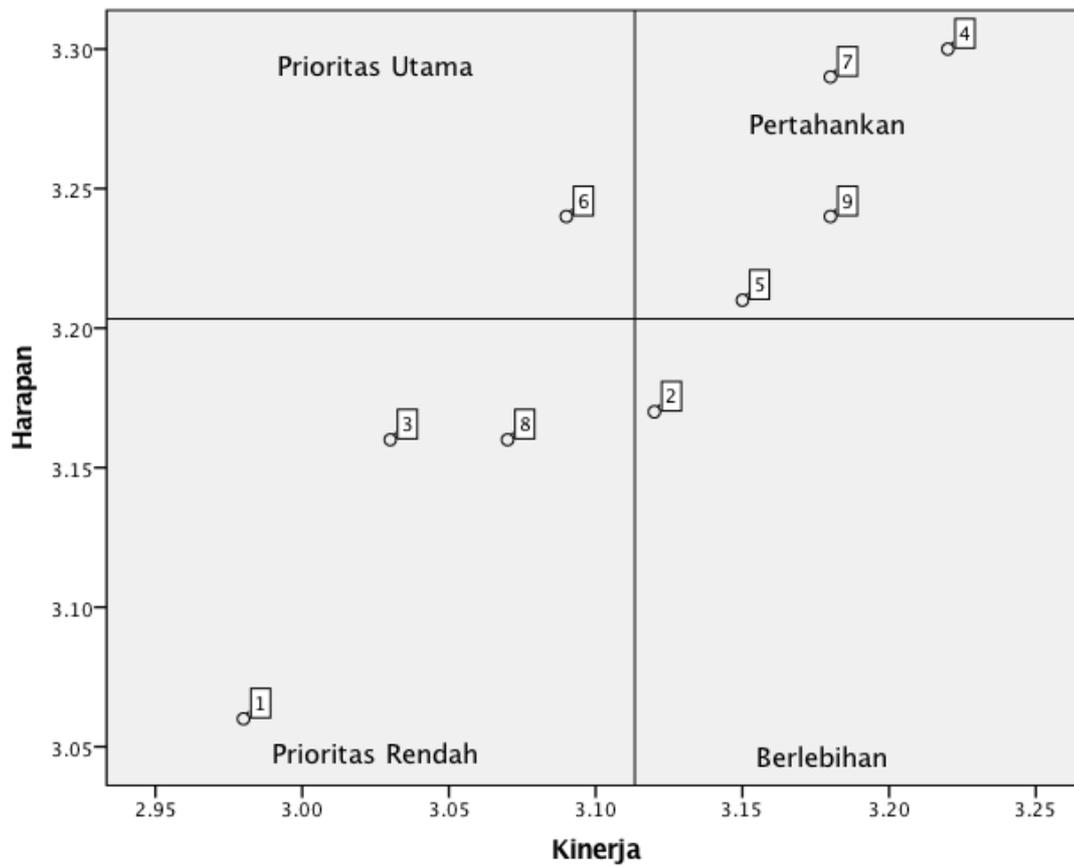
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain biaya (unsur 4), produk spesifikasi (unsur 5), perilaku pelaksana (unsur 7) dan sarana & prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat tiga unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), waktu (unsur 3) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk pada kuadran ini adalah sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2).



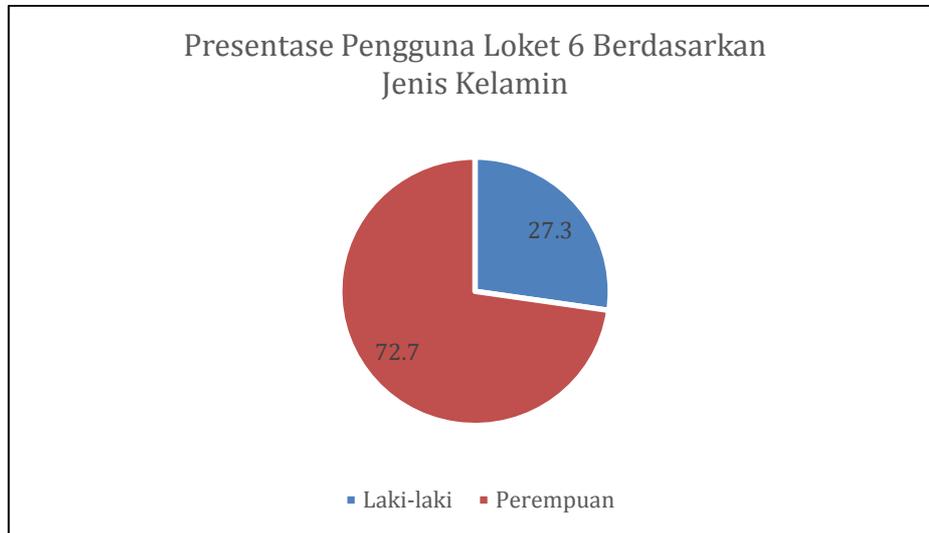
Gambar 4. 2 Hasil Analisis IPA SKM LayananLoket 5 Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

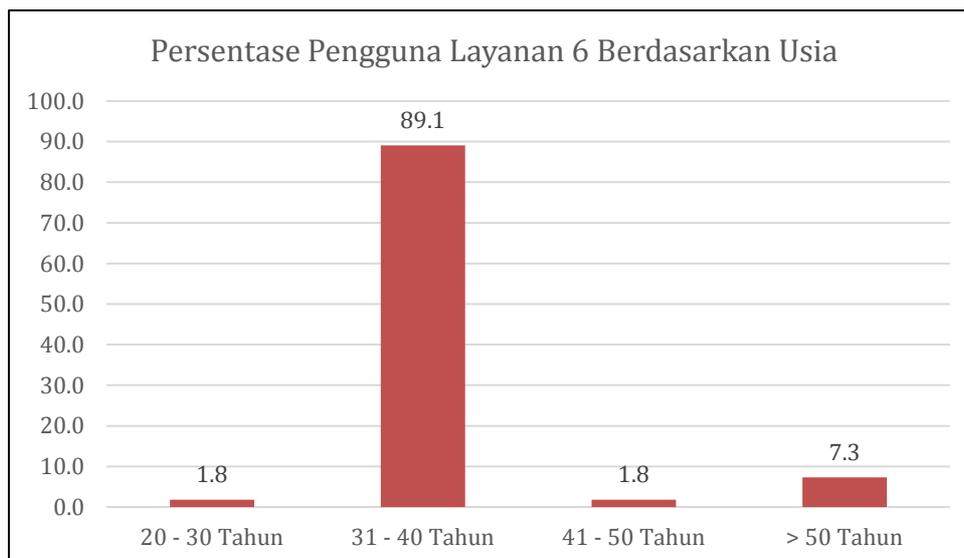
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loker 6

Data responden pada unit layanan terpadu (ULT) berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 72,7%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 27,3%.



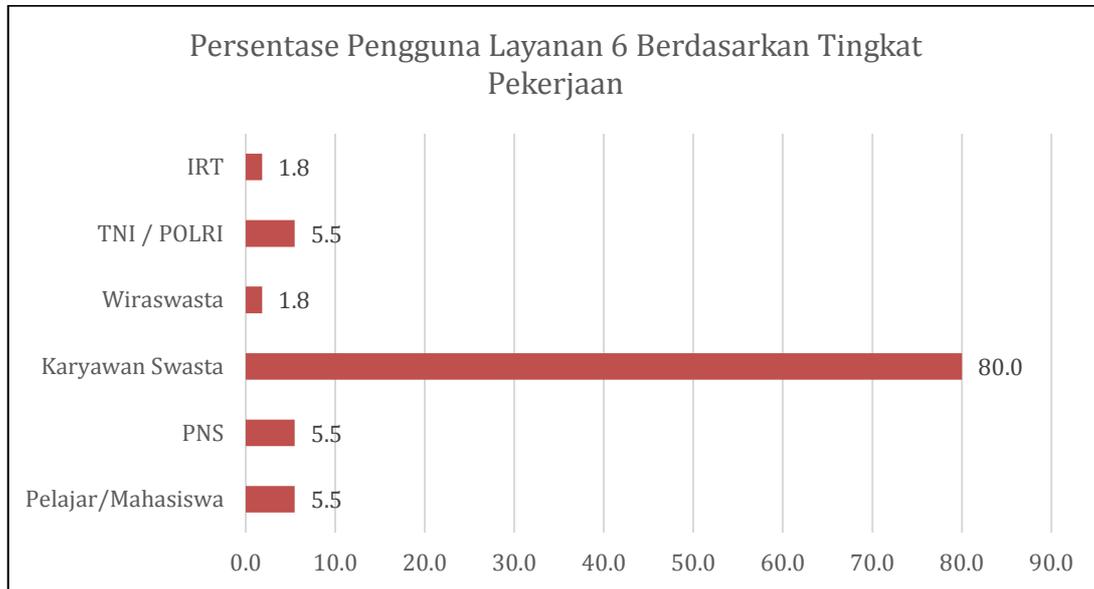
Grafik 4. 66 Presentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna loket 6 berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 89,1%, diikuti kelompok usia lebih dari 50 tahun sebesar 7,3%, 20 - 30 tahun sebesar 1,8% dan kelompok usia 41 - 50 tahun sebesar 1,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Loker 6 didominasi usia produktif.



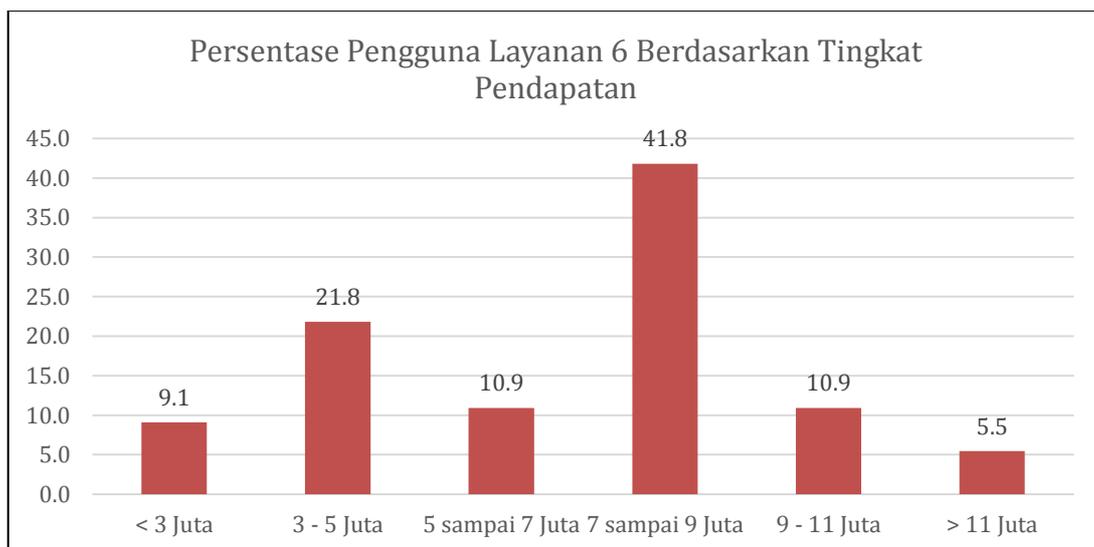
Grafik 4. 67 Presentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 80 %, diikuti PNS, TNI/Polri sebesar 5,5%.



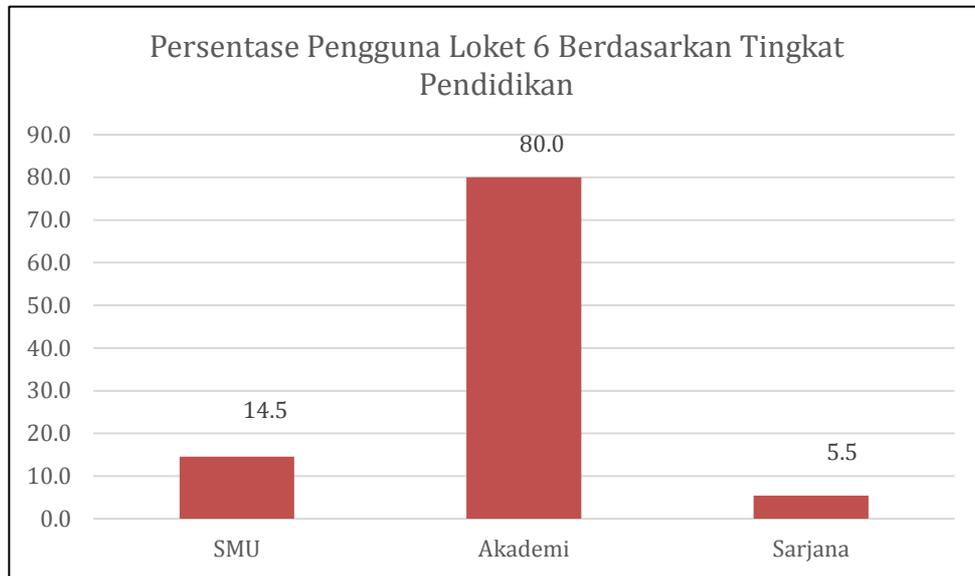
Grafik 4. 68 Persentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna loket 6 berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 7 – 9 juta yaitu sebesar 41,8 %, diikuti kelompok pendapatan 3 – 5 juta sebesar 21,8%, sedangkan yang paling kecil adalah di atas 11 juta dengan persentase sebesar 5,5%.



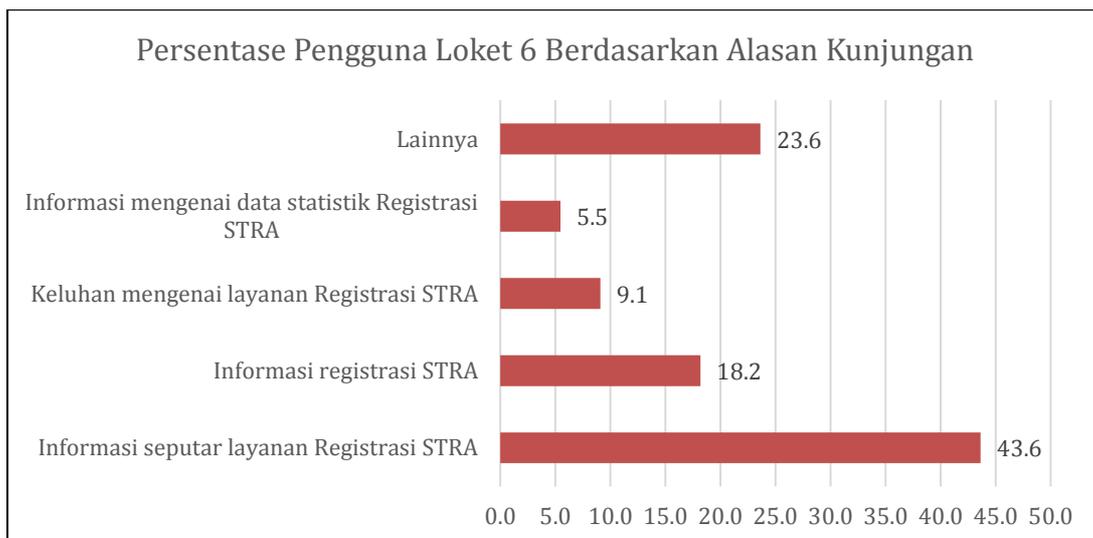
Grafik 4. 69 Persentase Pengguna Loker 6 Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna loket 6 berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah akademi sebesar 80%, diikuti SMU sebesar 14,5%, dan Sarjana sebesar 5,5%.



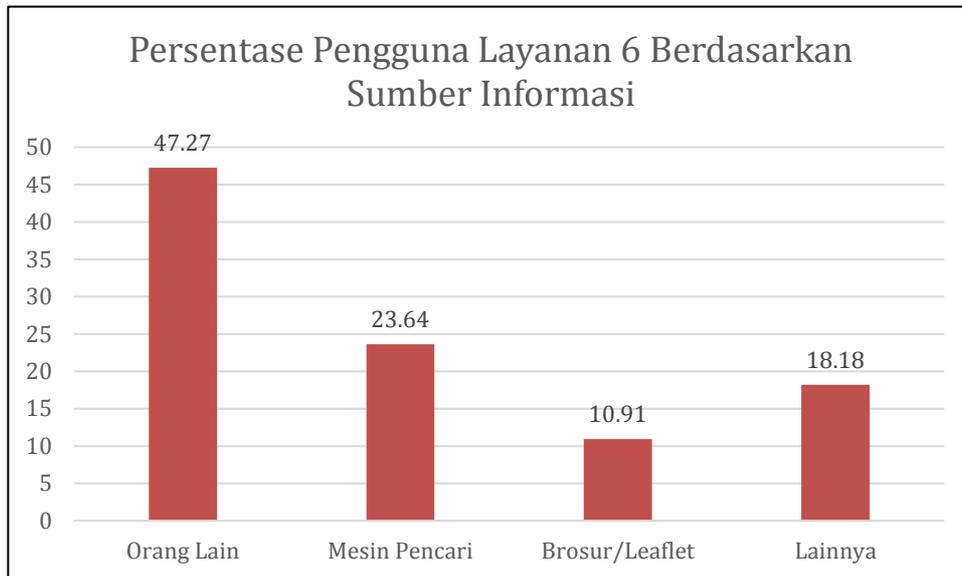
Grafik 4. 70 Persentase Pengguna Loket 6 Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna loket 6 berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari informasi seputar layanan registrasi STRA dengan persentase sebesar 43,6%, sedangkan yang paling sedikit adalah mencari informasi mengenai data statistik registrasi STRA dengan persentase sebesar 5,5%.



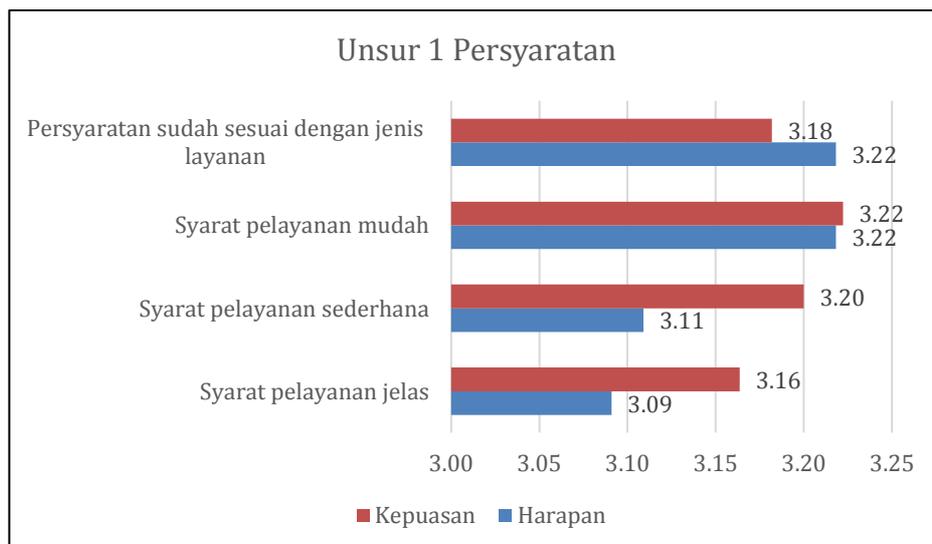
Grafik 4. 71 Persentase Pengguna Layanan Loket 6 Berdasarkan Alasan Berkunjung

Data pengguna layanan loket 6 berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 47,7%, diikuti dari mesin pencari sebesar 23,64%.



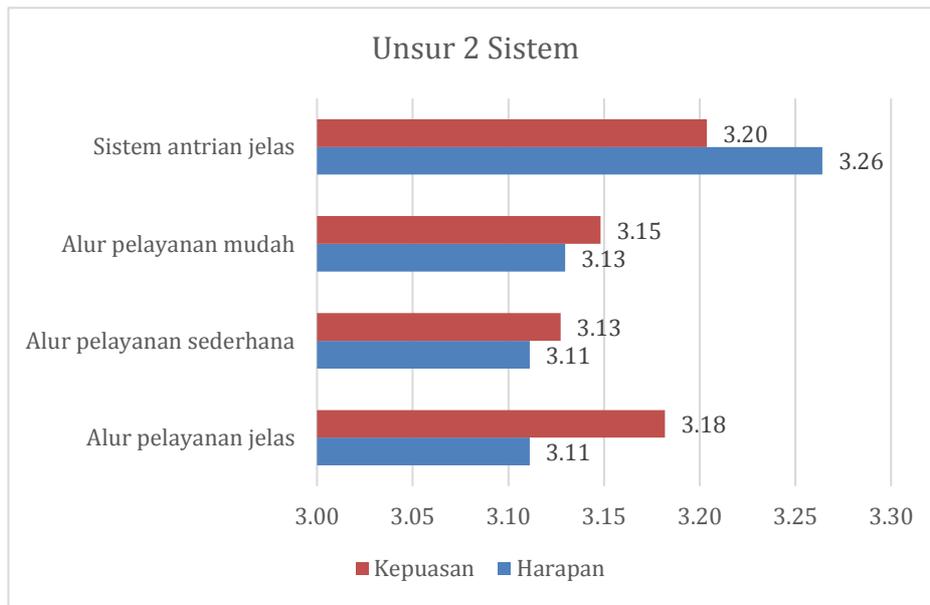
Grafik 4. 72 Persentase Pengguna Layanan Loket 6 Berdasarkan Sumber Informasi

Penilaian pengguna layanan ULT Loket 6 terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan layanan loket 6, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,18 sampai 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,09 sampai 3,22. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah syarat pelayanan mudah.



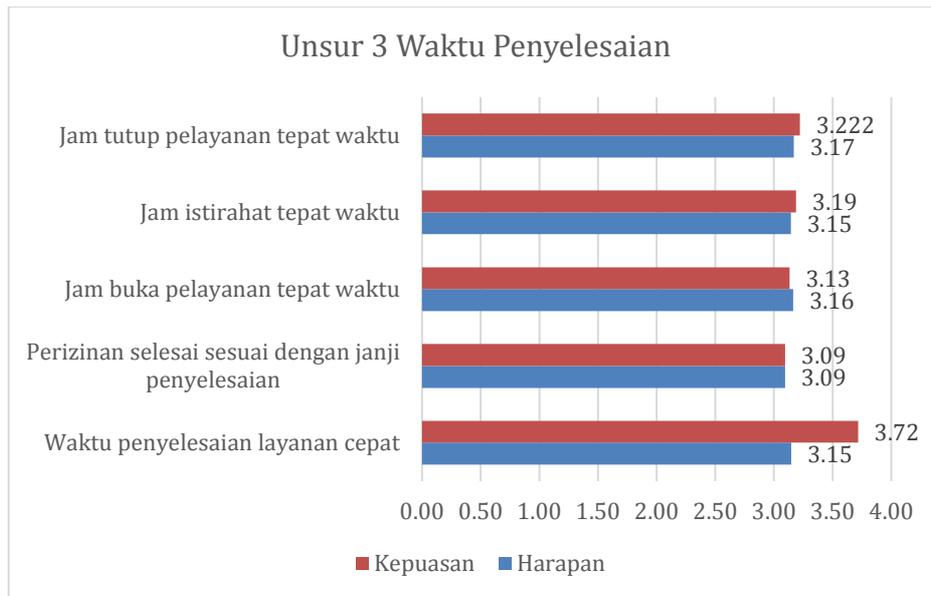
Grafik 4. 73 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loket 6

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan 6, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,13 sampai 3,20. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,26. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah sistem antrian yang jelas.



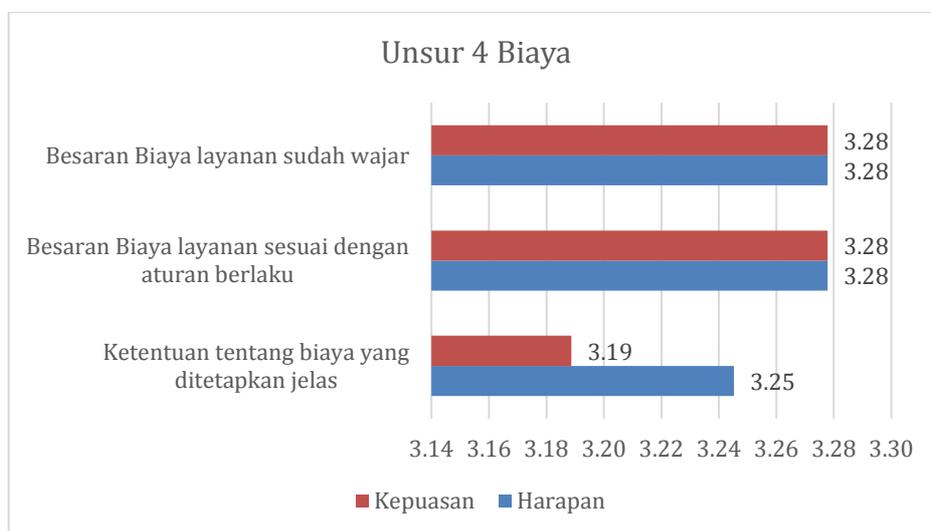
Grafik 4. 74 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loket 6

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan 6, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,09 sampai 3,72. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,09 sampai 3,17. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu penyelesaian layanan cepat.



Grafik 4. 75 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loket 6

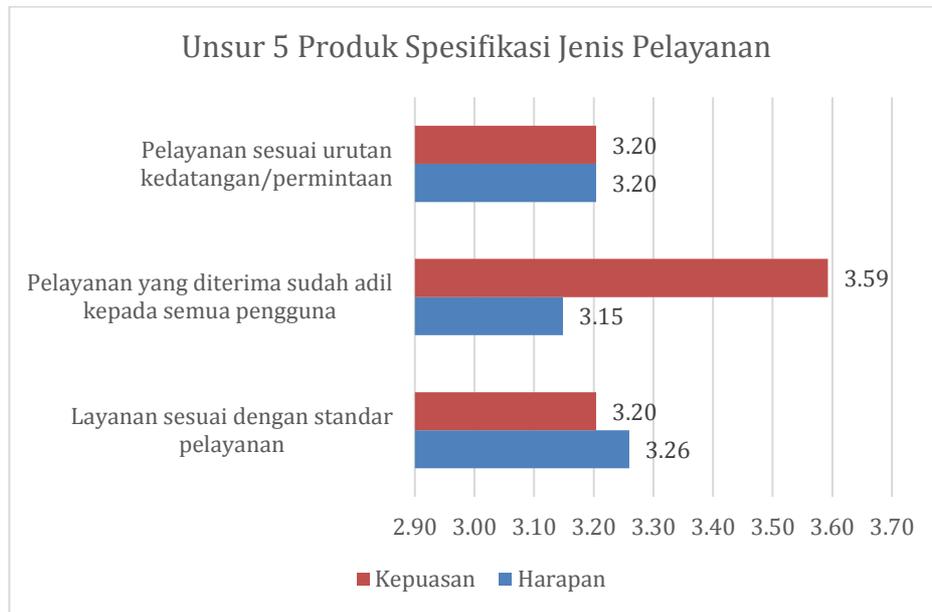
Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan layanan 6, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,19 sampai 3,28. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,25 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah besaran biaya layanan wajar dan sesuai aturan yang berlaku.



Grafik 4. 76 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loket 6

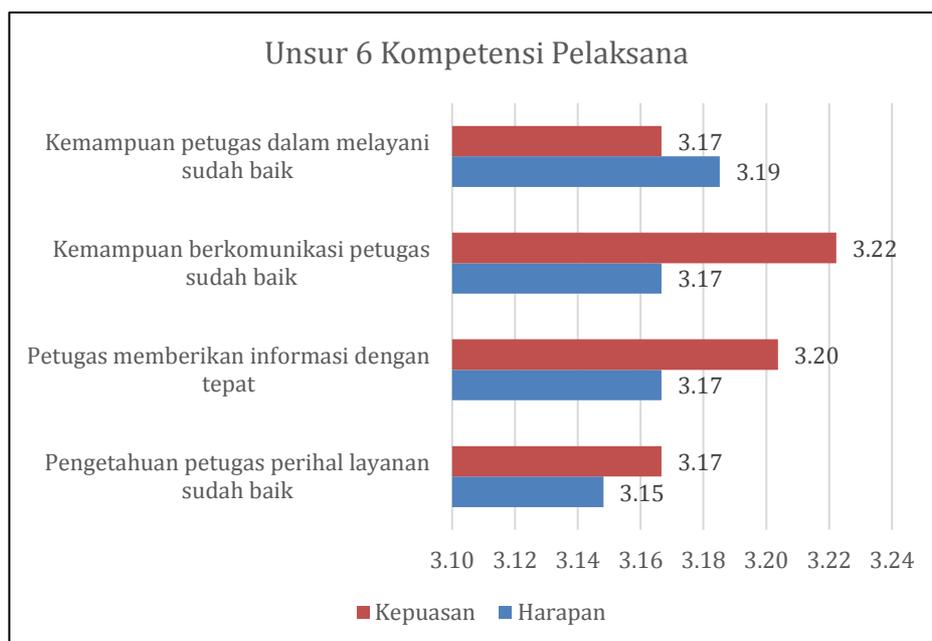
Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan layanan 6, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,20 sampai 3,59. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,15 sampai 3,26. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling

dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan /permintaan.



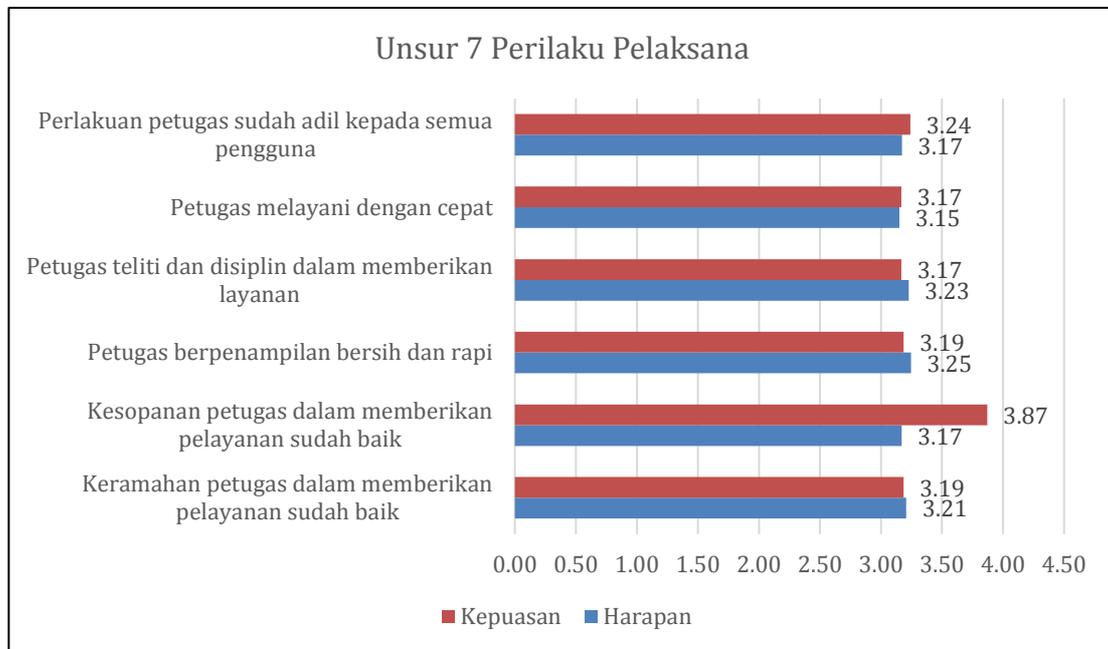
Grafik 4. 77 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loket 6

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan 6, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,17 sampai 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,15 sampai 3,19. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik.



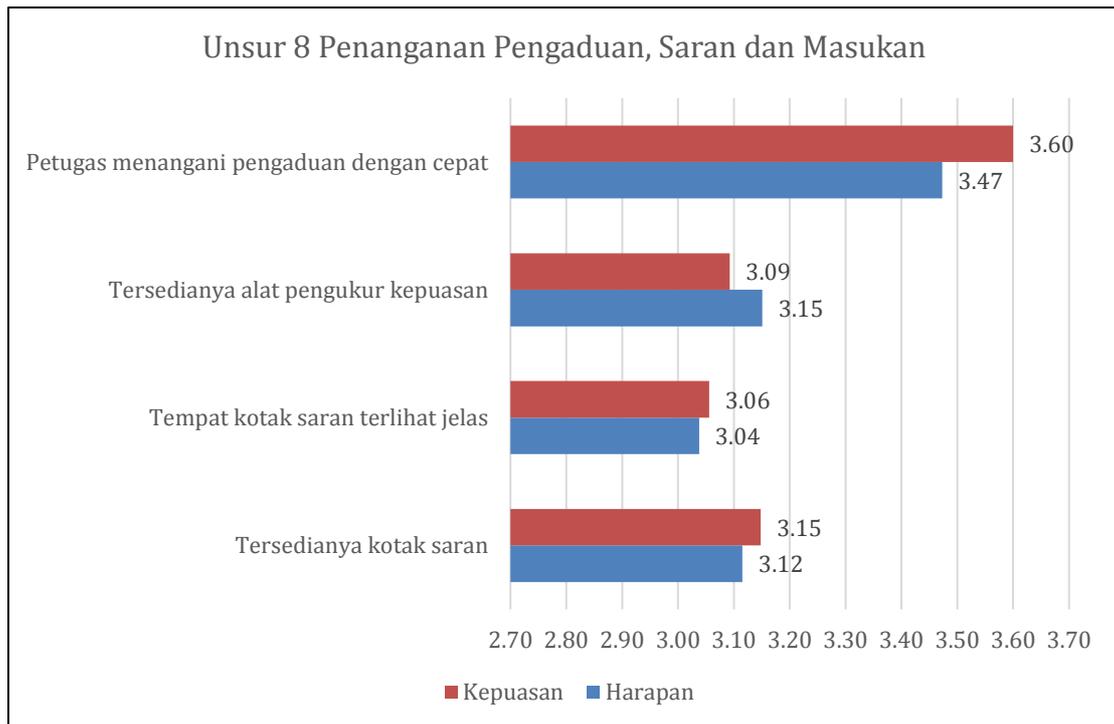
Grafik 4. 78 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Layanan Loket 6

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan 6, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,17 sampai 3,87. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,15 sampai 3,25. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.



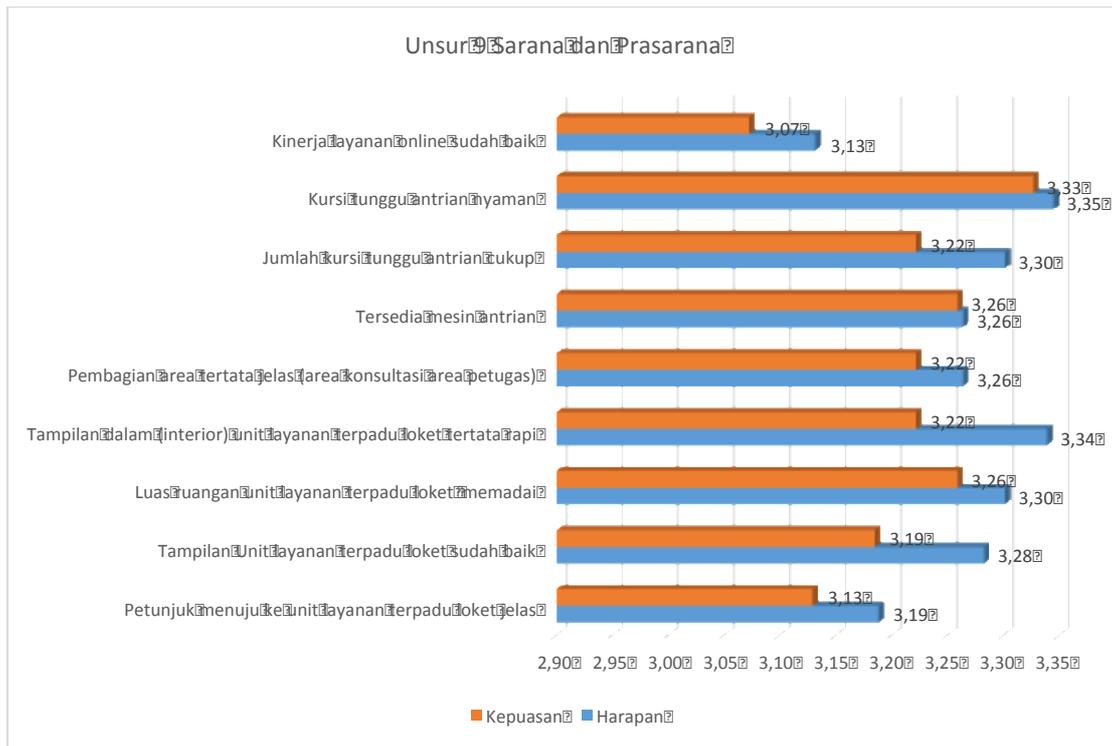
Grafik 4. 79 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loket 6

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan 6, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,06 sampai 3,60. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,04 sampai 3,47. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas menangani pengaduan dengan cepat.



Grafik 4. 80 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Loket 6

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan 6, diketahui bahwa sarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,07 sampai 3,33. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,13 sampai 3,35. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kursi tunggu antrian yang nyaman.



Grafik 4. 81 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan Locket 6

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Locket 6 dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,19 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 79,79 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,19	3,16	0,11	0,35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,17	3,15	0,11	0,35
Waktu penyelesaian	3,27	3,14	0,11	0,35
Biaya	3,25	3,27	0,11	0,36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	3,20	0,11	0,36
Kompetensi Pelaksana	3,19	3,17	0,11	0,35
Perilaku Pelaksana	3,30	3,20	0,11	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,22	3,19	0,11	0,35
Sarana dan Prasarana	3,21	3,27	0,11	0,36
Nilai Indeks (NI)				3,19
Nilai SKM				79,79
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 5 Penilaian SKM Locket 6

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Locket 6 Kemenkes adalah biaya layanan. Jika dikategorikan kedalam 6 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.85 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Locket 6, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah waktu (unsur 3).

2. Strategi Primary Area to Maintain

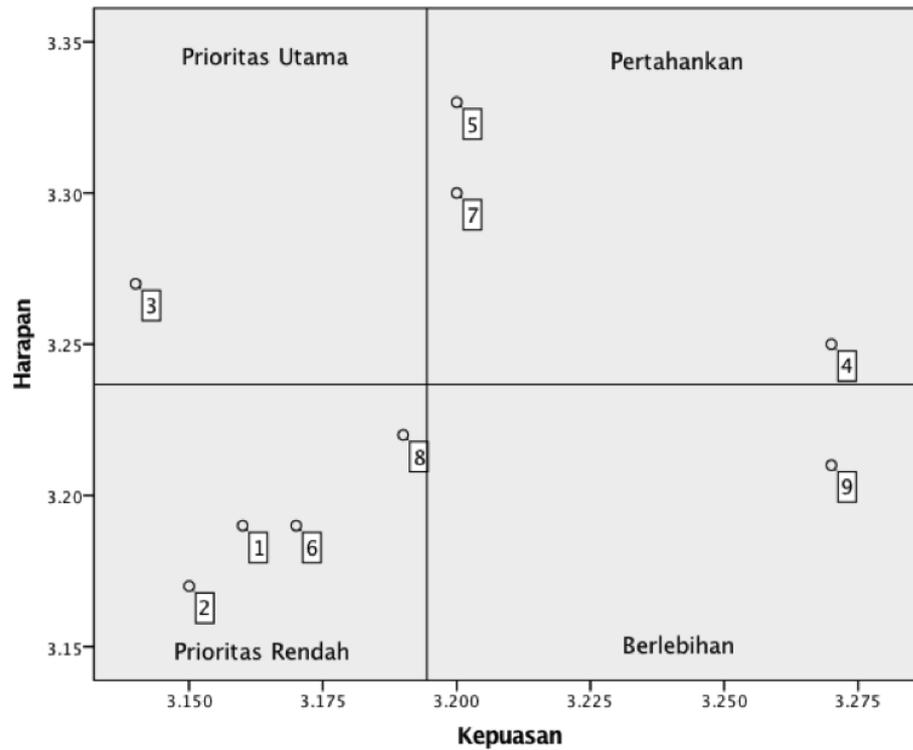
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain biaya (unsur 4), produk spesifikasi (unsur 5), dan perilaku pelaksana (unsur 7).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), kompetensi pelaksana (unsur 6), dan penanganan pengaduan, saran dan Masukan (Unsur 8).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah Sarana dan Prasarana (Unsur 9).



Gambar 4. 3 Hasil Analisis IPA SKM Layanan 6 Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

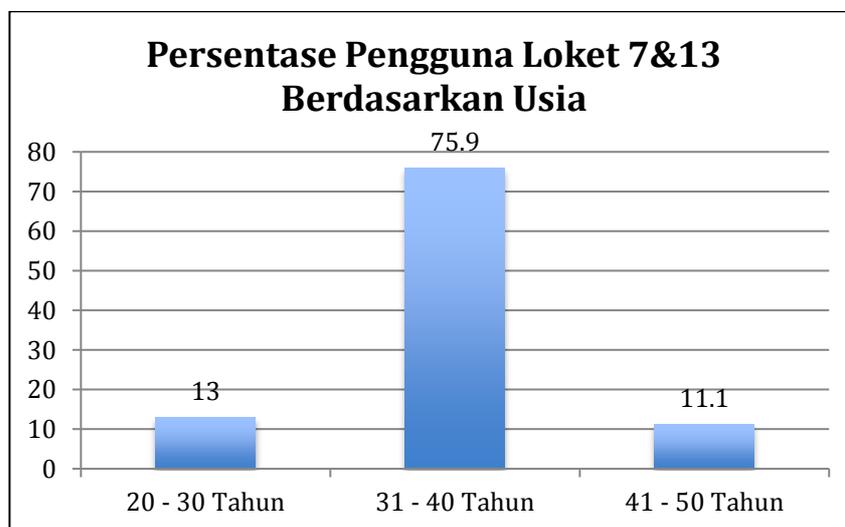
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loker 7&13

Data responden pada unit layanan terpadu (ULT) berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 61,1%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 38,9%.



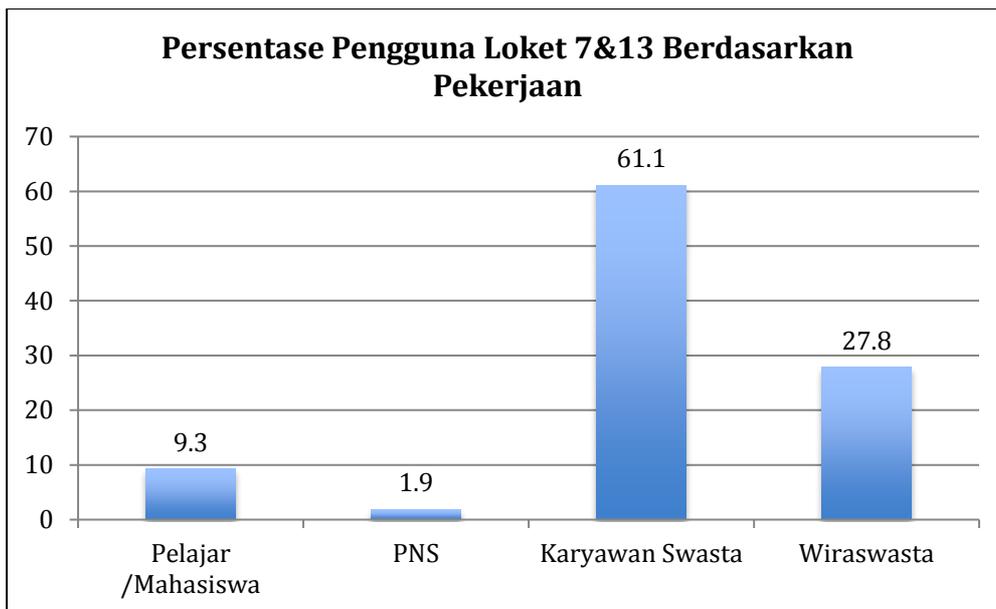
Grafik 4. 82 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna loket 7&13 berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 75,9%, diikuti kelompok usia 20-30 tahun sebesar 13%, dan 41 - 50 tahun sebesar 11,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Loker 7&13 didominasi usia produktif.



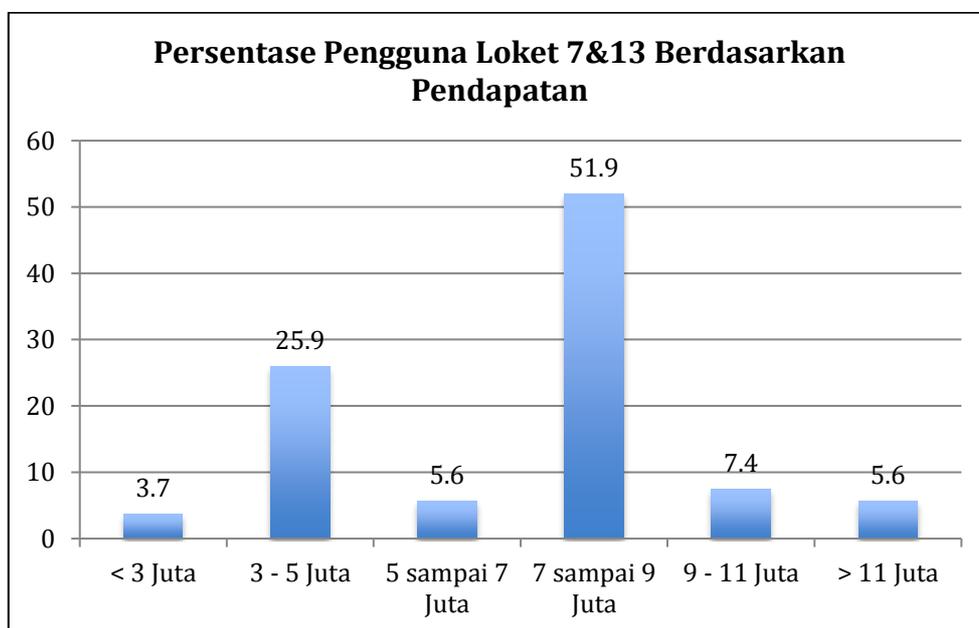
Grafik 4. 83 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 61,1%, diikuti wiraswasta sebesar 27,8%.



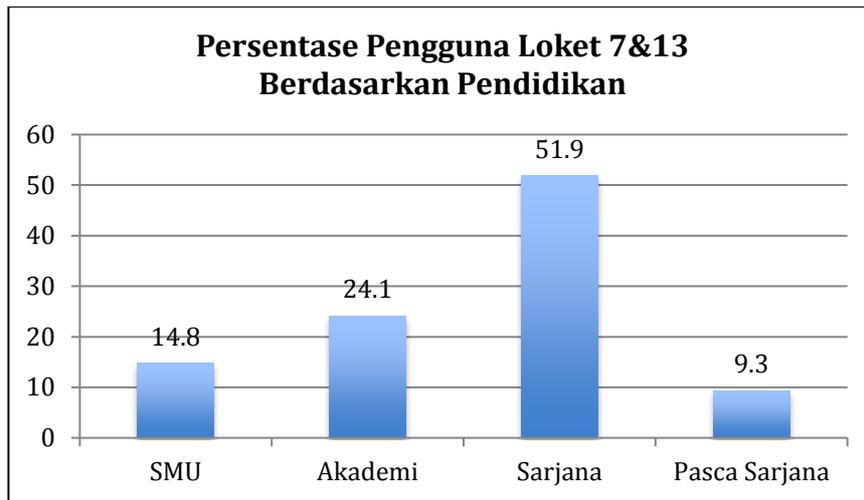
Grafik 4. 84 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna loket 7&13 berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 7 – 9 juta yaitu sebesar 51,9 %, diikuti kelompok pendapatan 3 – 5 juta sebesar 25,9%, sedangkan yang paling kecil adalah 9-11 juta dengan persentase sebesar 7,4%.



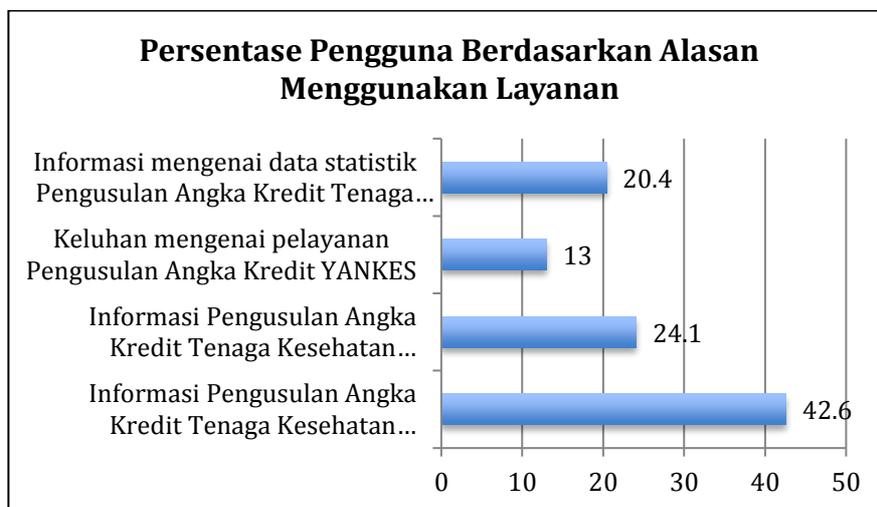
Grafik 4. 85 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna loket 7&13 berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah sarjana sebesar 51,9%, diikuti Akademi sebesar 24,1%, dan SMU sebesar 14,8%.



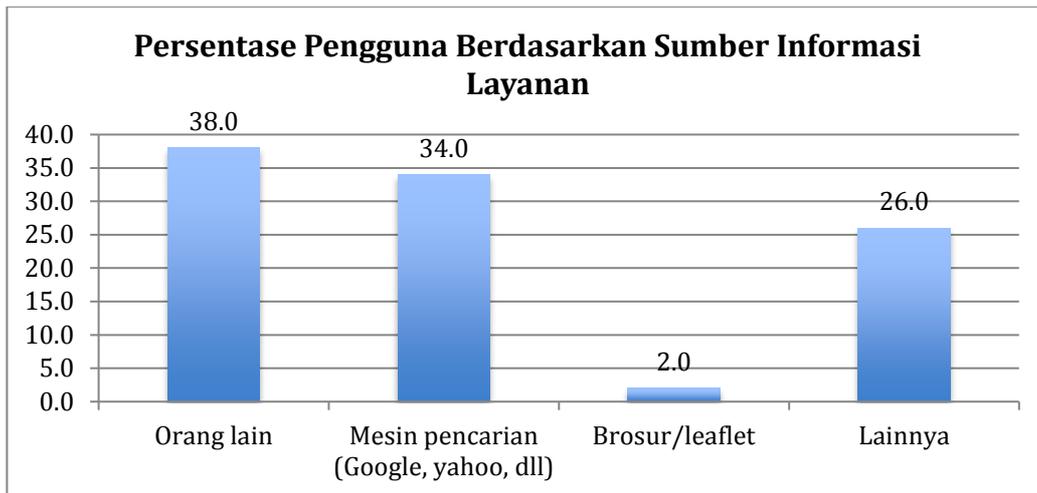
Grafik 4. 86 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna loket 7&13 berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari informasi pengusulan angka kredit Tenaga Kesehatan (YANKES) dengan persentase sebesar 42,6%, sedangkan yang paling sedikit adalah mencari informasi mengenai keluhan mengenai pelayanan Pengusulan Angka Kredit (YANKES) dengan persentase sebesar 13%.



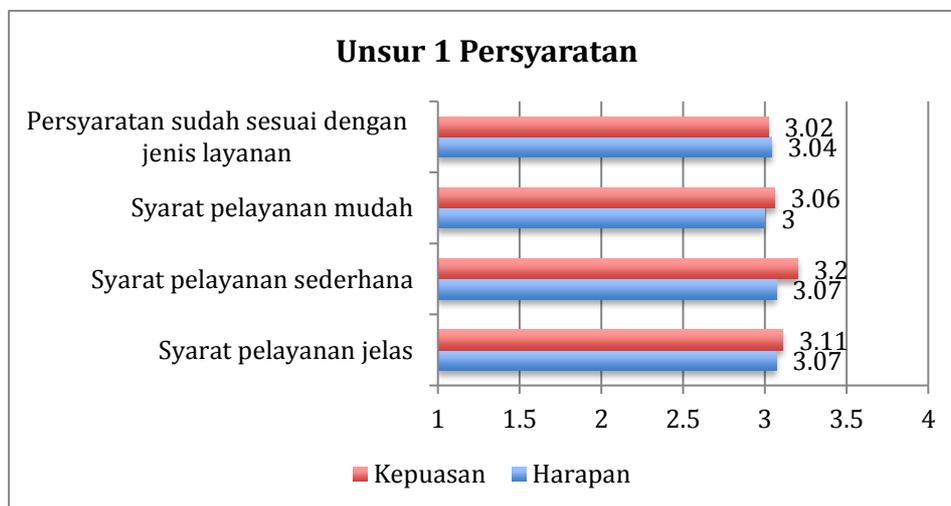
Grafik 4. 87 Persentase Pengguna Loker 7&13 Berdasarkan Alasan Berkunjung

Data pengguna layanan loket 7&13 berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 38%, diikuti dari mesin pencari sebesar 34%.



Grafik 4. 88 Persentase Pengguna Layanan 7&13 Berdasarkan Sumber Informasi

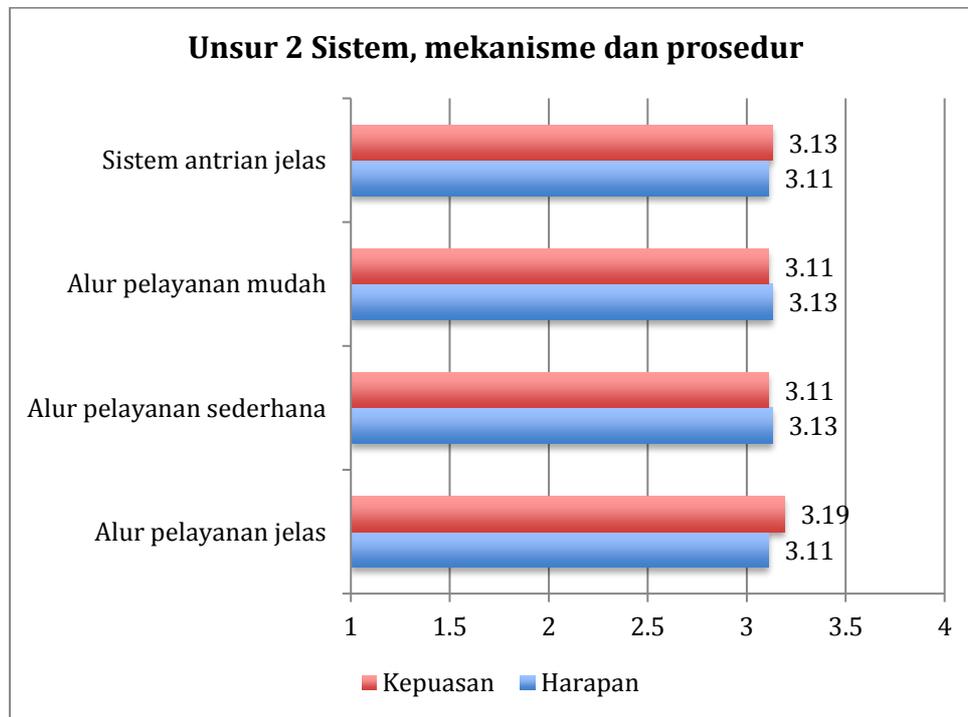
Penilaian pengguna layanan ULT Loker 7&13 terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan layanan loket 7&13, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,02 sampai 3,2. Adapun nilai harapan berkisar antara 3 sampai 3,07. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah syarat pelayanan sederhana. Lebih jelas mengenai penilaian unsur pelayanan persyaratan pengguna loket 7&13 dapat dilihat pada Grafik 4.94 berikut.



Grafik 4. 89 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loker 7&13

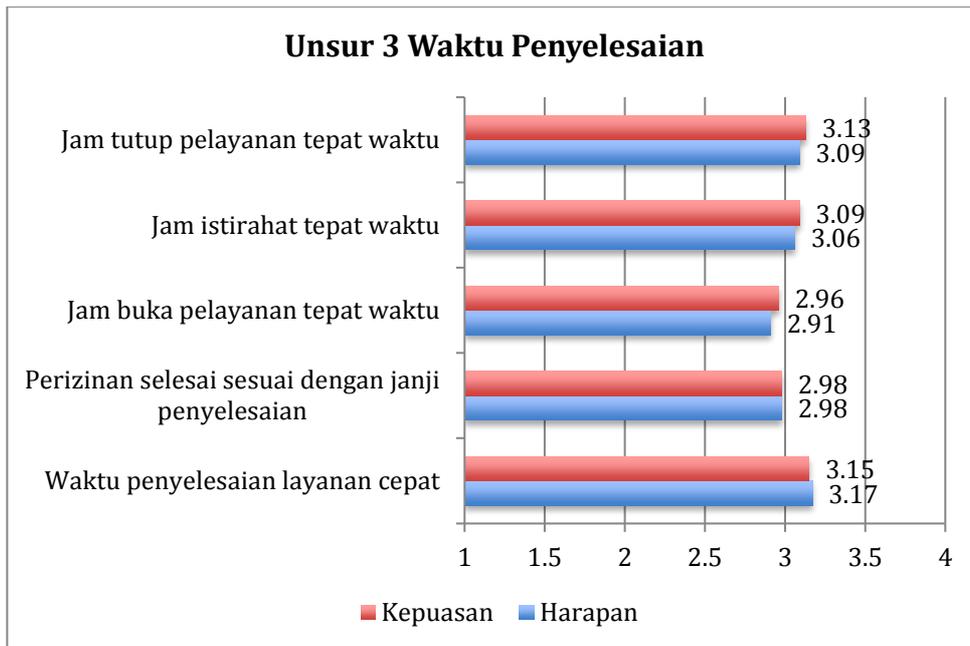
Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan 7&13, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,11 sampai 3,19.

Adapun nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,13. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah alur pelayanan yang jelas. Lebih jelas mengenai penilaian unsur pelayanan sistem.



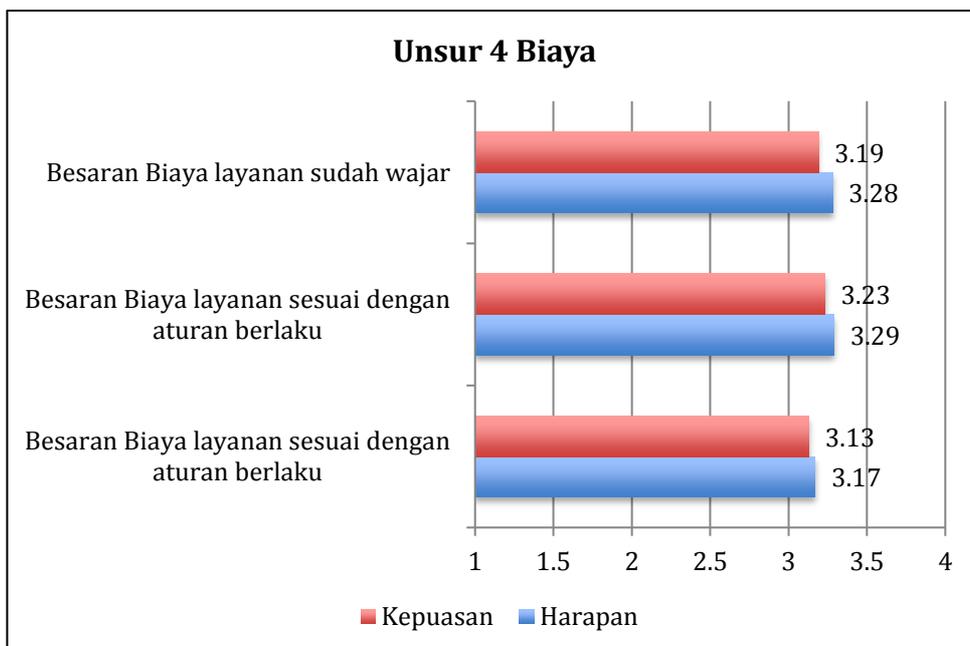
Grafik 4. 90 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loker 7&13

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan 7&13, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,96 sampai 3,15. Adapun nilai harapan berkisar antara 2,91 sampai 3,17. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu penyelesaian layanan cepat.



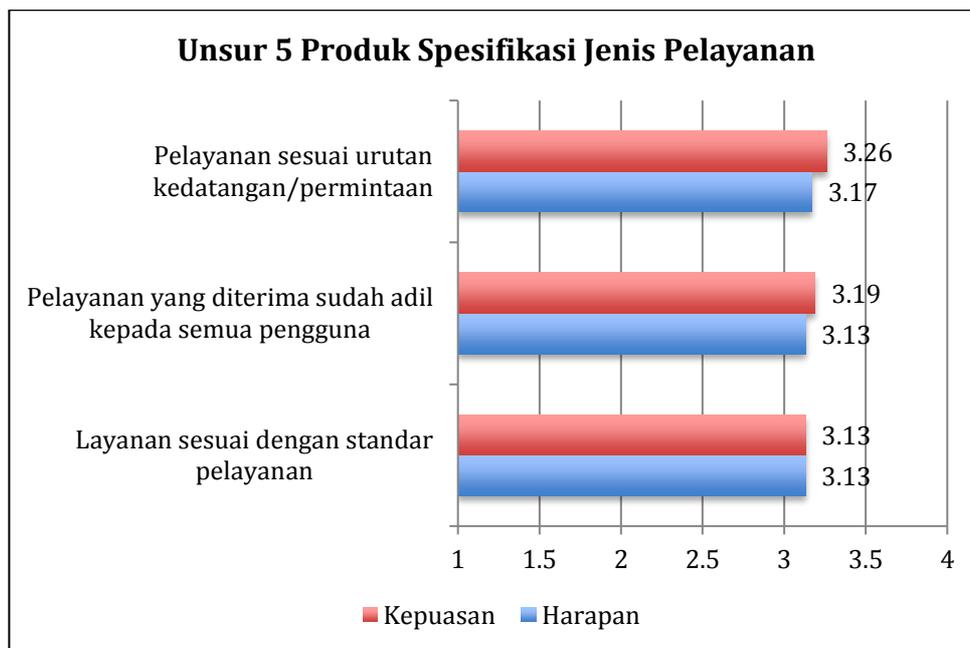
Grafik 4. 91 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loker 7&13

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan layanan 7&13, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,13 sampai 3,23. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,17 sampai 3,29. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah besaran biaya layanan sesuai aturan yang berlaku.



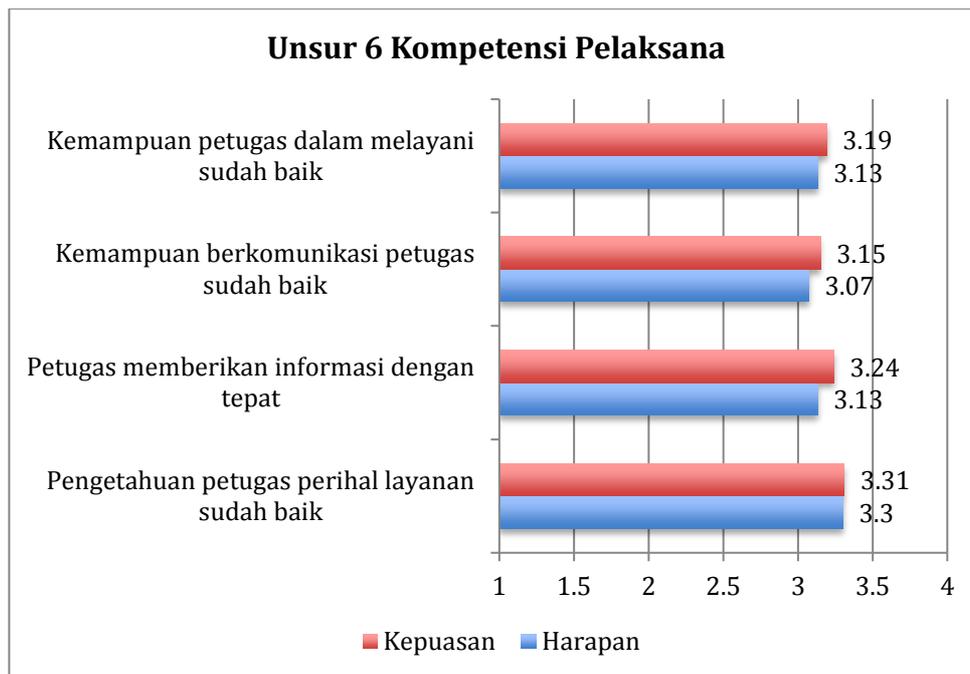
Grafik 4. 92 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loker 7&13

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan layanan 7&13, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,13 sampai 3,26. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,13 sampai 3,17. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan /permintaan.



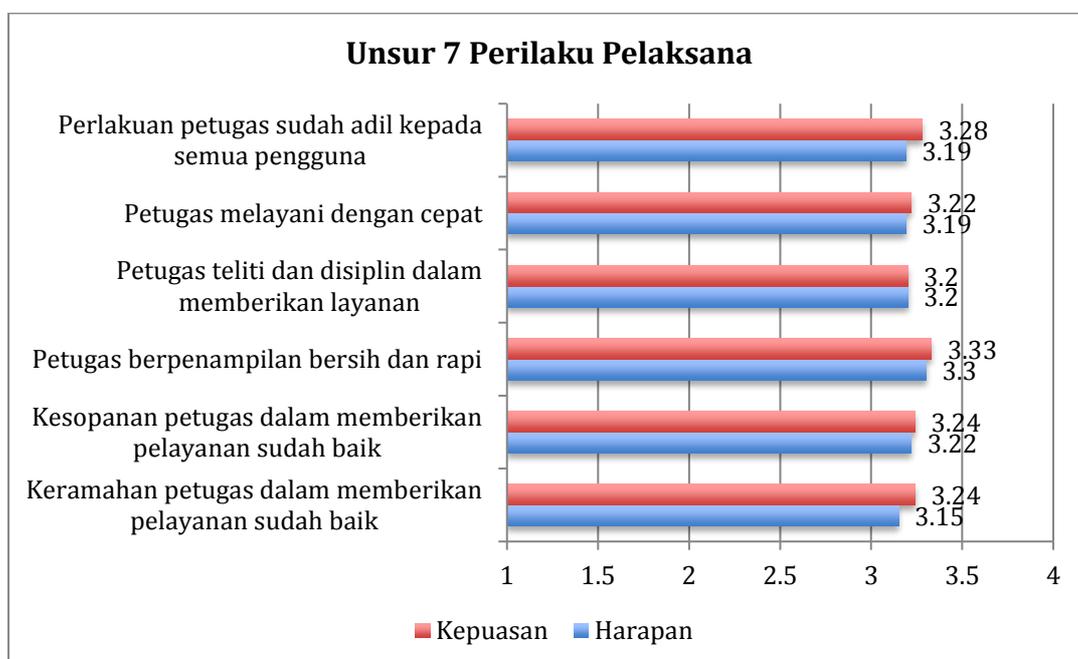
Grafik 4. 93 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loker 7&13

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan 7&13, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,15 sampai 3,31. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,07 sampai 3,3. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik.



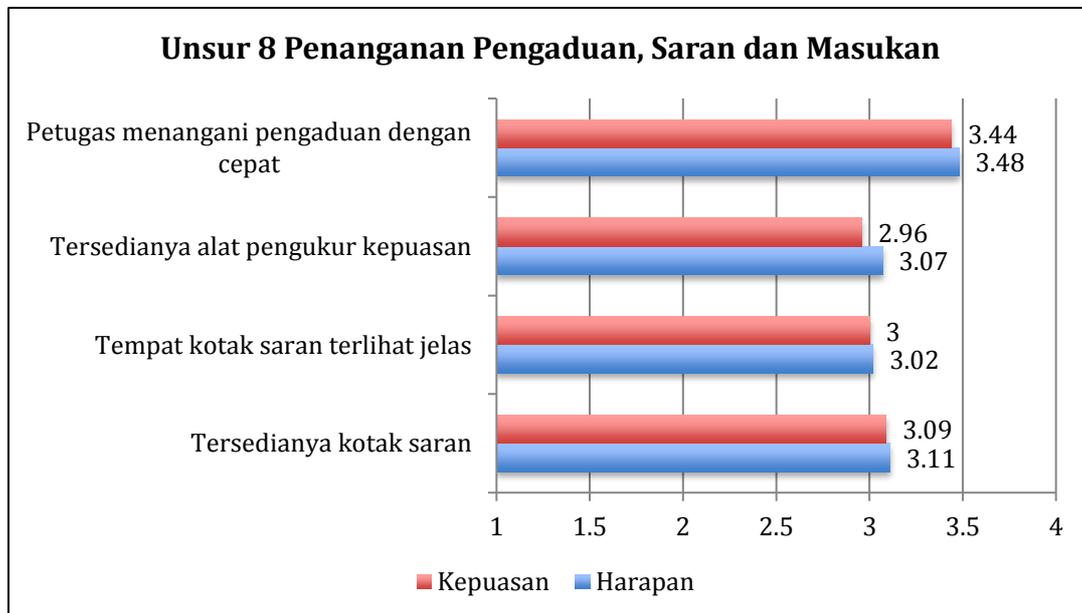
Grafik 4. 94 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Loket 7&13

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan 7&13, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,2 sampai 3,33. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,15 sampai 3,3. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas berpakaian bersih dan rapi.



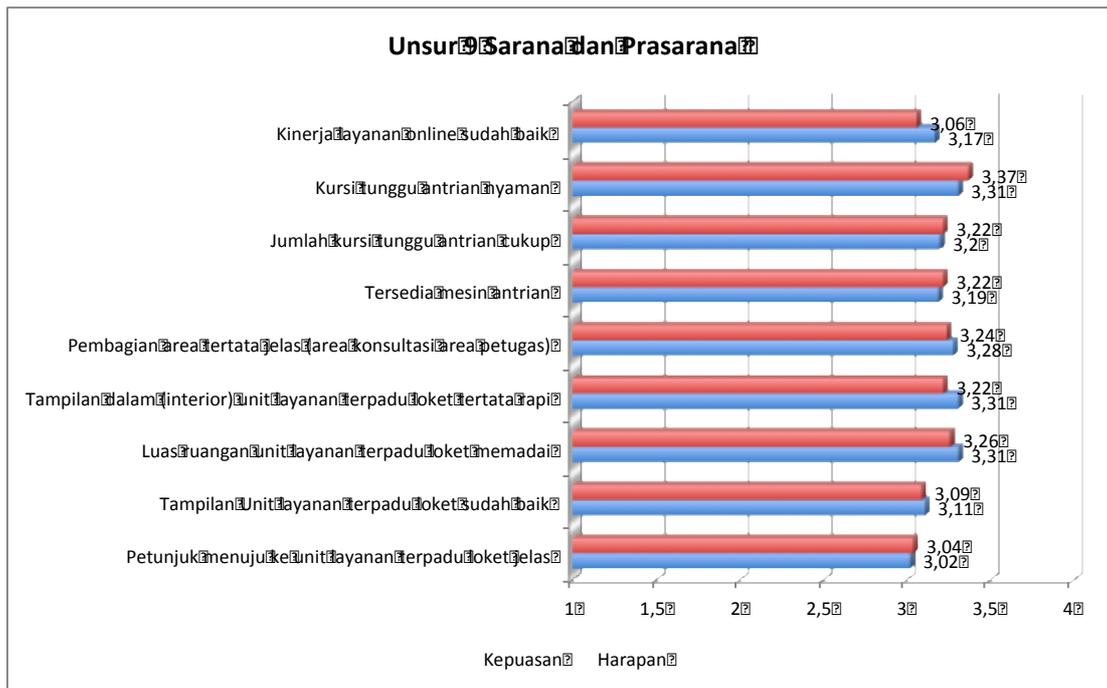
Grafik 4. 95 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loket 7&13

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan 7&13, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,96 sampai 3,44. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,02 sampai 3,48. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas menangani pengaduan dengan cepat.



Grafik 4. 96 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Loker 7&13

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan 7&13, diketahui bahwa sarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,04 sampai 3,37. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,02 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kursi tunggu antrian yang nyaman.



Grafik 4. 97 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan Loker 7&13

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Loker 7&13 dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,15 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 78,83 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,05	3,10	0,11	0,34
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,12	3,14	0,11	0,35
Waktu penyelesaian	3,04	3,06	0,11	0,34
Biaya	3,17	3,13	0,11	0,35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	3,19	0,11	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,16	3,22	0,11	0,36
Perilaku Pelaksana	3,21	3,25	0,11	0,36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17	3,12	0,11	0,35
Sarana dan Prasarana	3,21	3,19	0,11	0,35
	Nilai Indeks (NI)			3,15
	Nilai SKM			78,83
	Mutu			B
	Kinerja			Memuaskan

Tabel 4. 6 Penilaian SKM Loker 7&13

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Loker 7 &13 Kemenkes adalah kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.103 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Loker 7&13, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah biaya (unsur 4) dan penanganan pengaduan, saran dan Masukan (Unsur 8).

2. Strategi Primary Area to Maintain

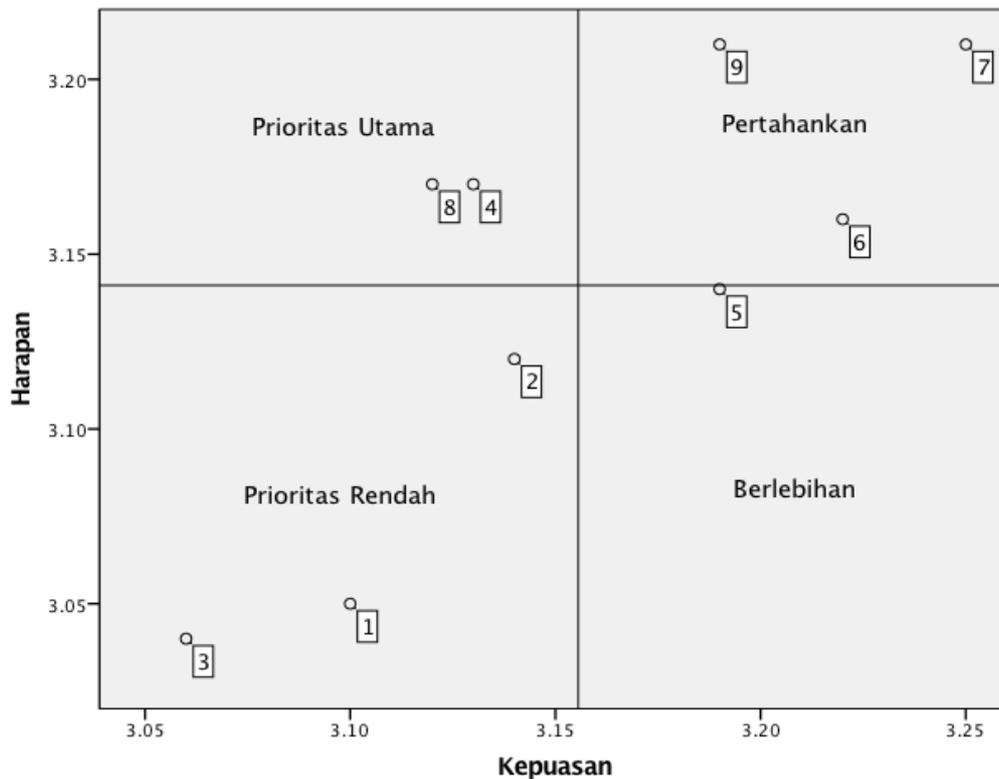
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain kompetensi pelaksana (unsur 6), perilaku pelaksana (unsur 7), dan Sarana dan Prasarana (Unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), dan Waktu (Unsur 3).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah Produk Spesifikasi/Materi Jenis Pelayanan (Unsur 5).



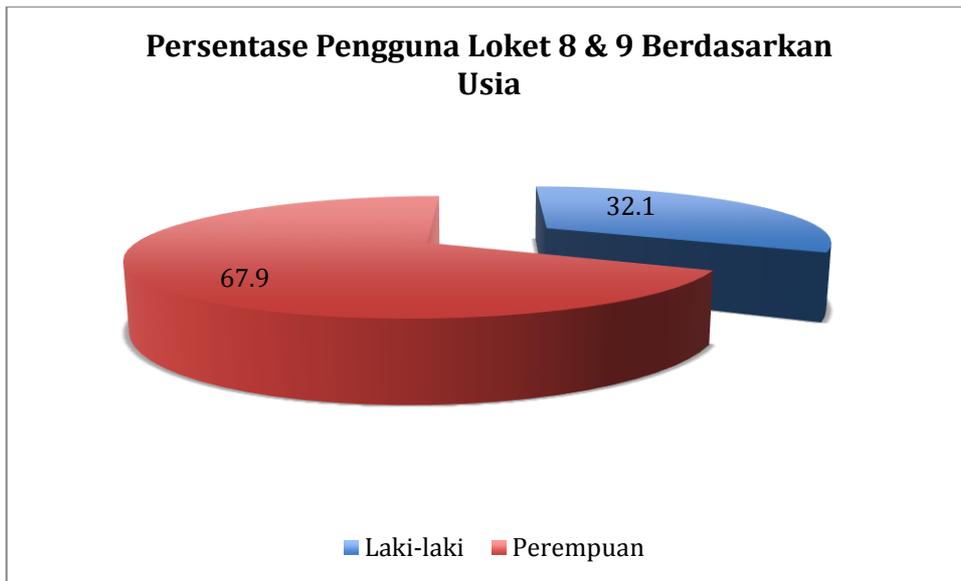
Gambar 4. 4 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Loker 7&13 Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

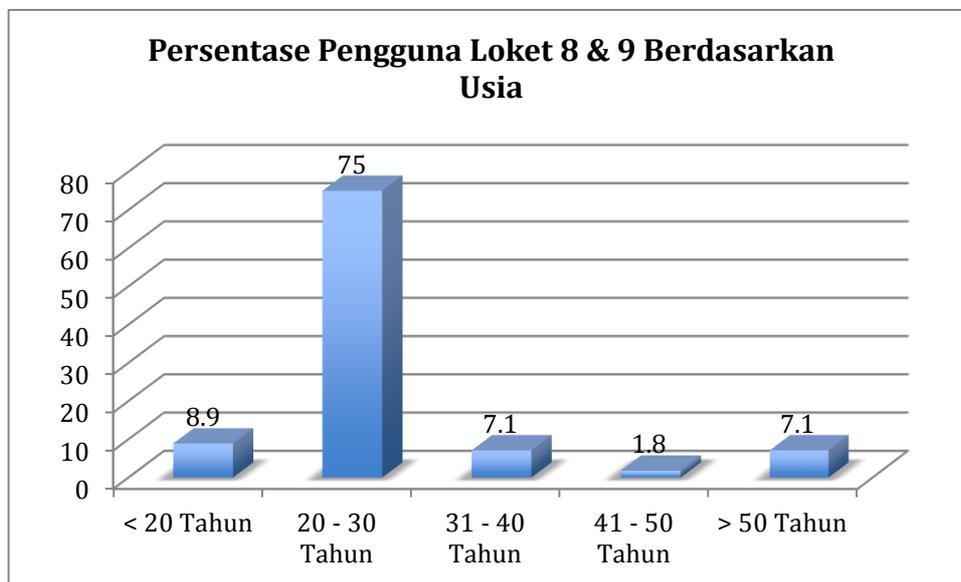
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loker 8 dan 9

Data responden pada unit layanan terpadu (ULT) Loker 8 dan 9 berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 67,9%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 32,1%. Lebih jelas mengenai karakteristik pengguna loket 8&9 berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Grafik 4.104 berikut.



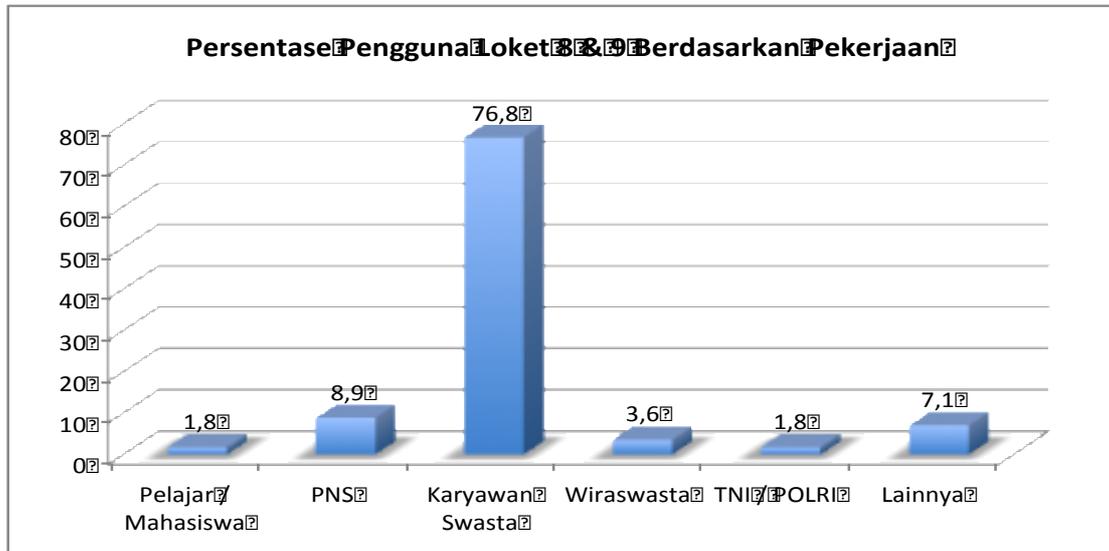
Grafik 4. 98 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna loket 8&9 berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 20 – 30 tahun yaitu sebesar 75%, diikuti kelompok usia kurang dari 20 tahun sebesar 8,9%, dan 31 - 40 tahun sebesar 7,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Loker 8&9 didominasi usia produktif.



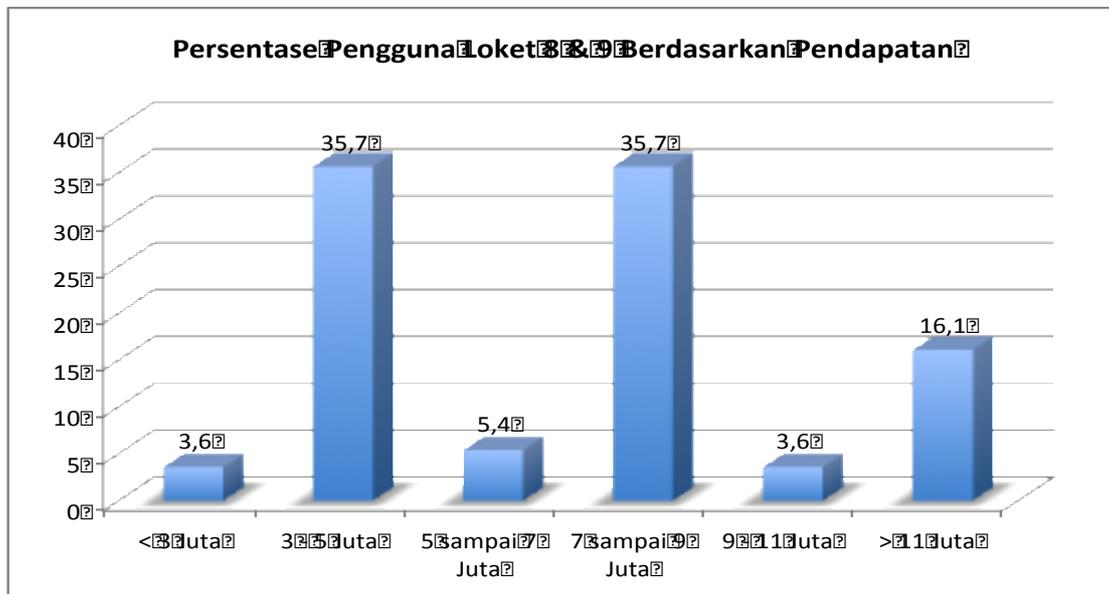
Grafik 4. 99 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 76,8%, diikuti PNS sebesar 8,9%.



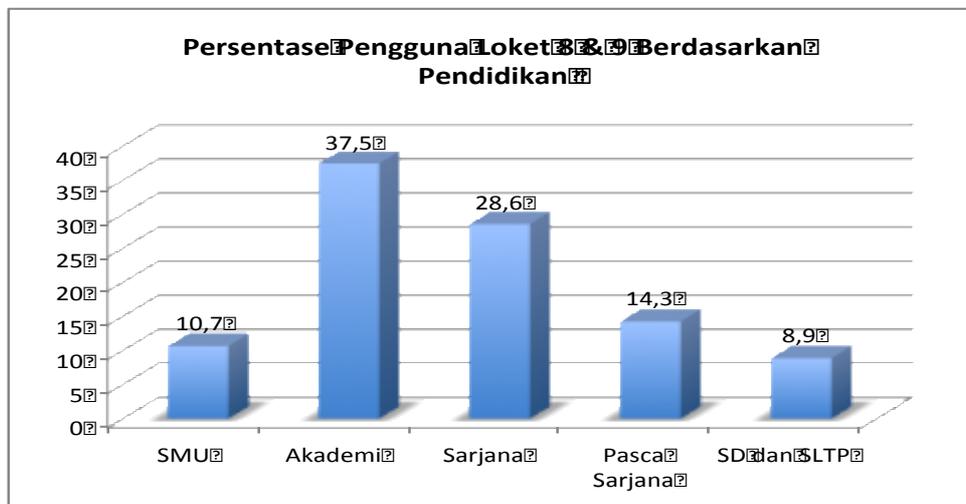
Grafik 4. 100 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna loket 8&9 berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 3 – 5 juta dan 7 – 9 juta yaitu sebesar 35,7%, diikuti kelompok pendapatan lebih dari 11 juta sebesar 16,1%, sedangkan yang paling kecil adalah kurang dari 3 juta dengan persentase sebesar 3,6%.



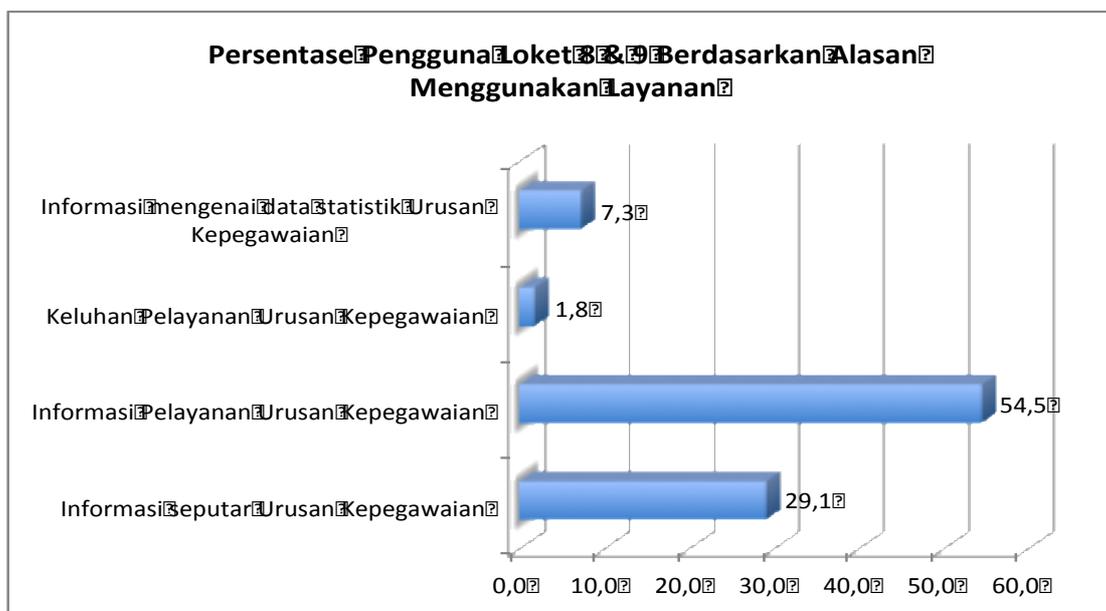
Grafik 4. 101 Persentase Pengguna Loker 8&9 Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna loket 8&9 berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah akademi sebesar 37,5%, diikuti sarjana sebesar 28,6%, dan Pasca sarjana sebesar 14,3%.



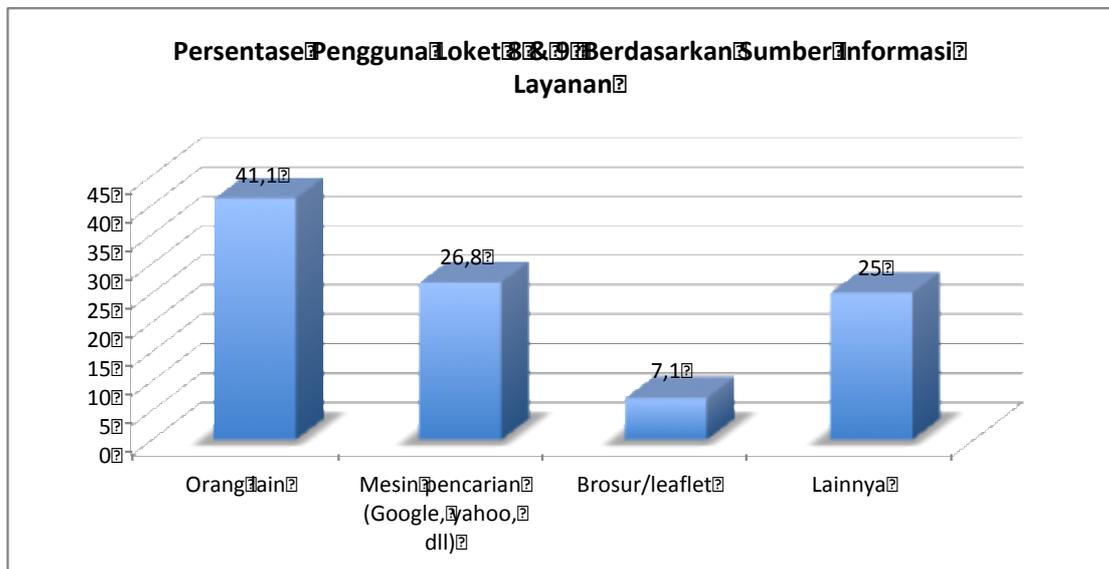
Grafik 4. 102 Persentase Pengguna Loket 8&9 Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna loket 8&9 berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari informasi pelayanan urusan kepegawaian dengan persentase sebesar 54,5%, sedangkan yang paling sedikit adalah mencari informasi mengenai keluhan pelayanan urusan kepegawaian dengan persentase sebesar 1,8%.



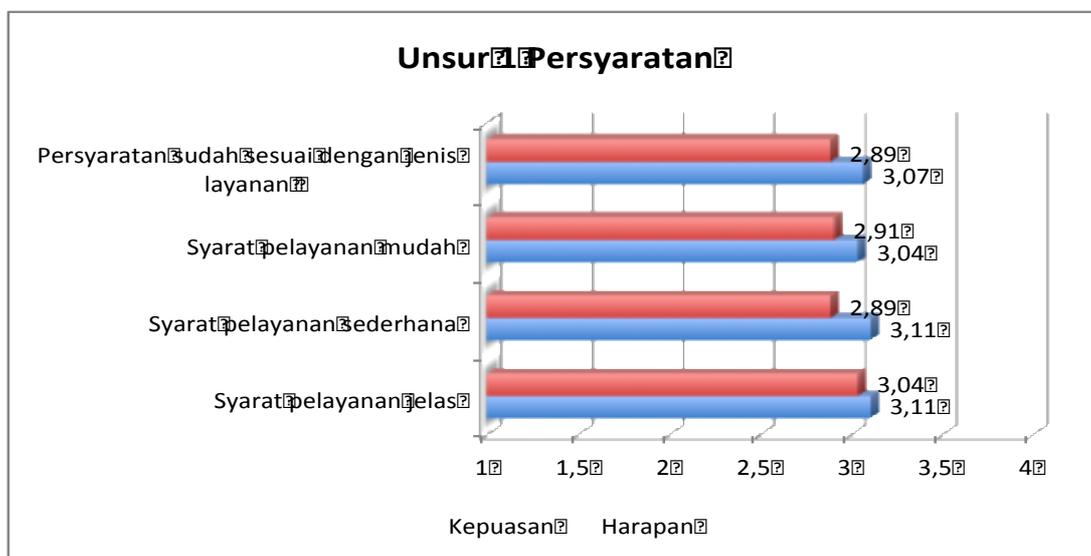
Grafik 4. 103 Persentase Pengguna Loket 8&9 Berdasarkan Alasan Berkunjung

Data pengguna layanan loket 8&9 berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 41,1%, diikuti dari mesin pencari sebesar 26,8%.



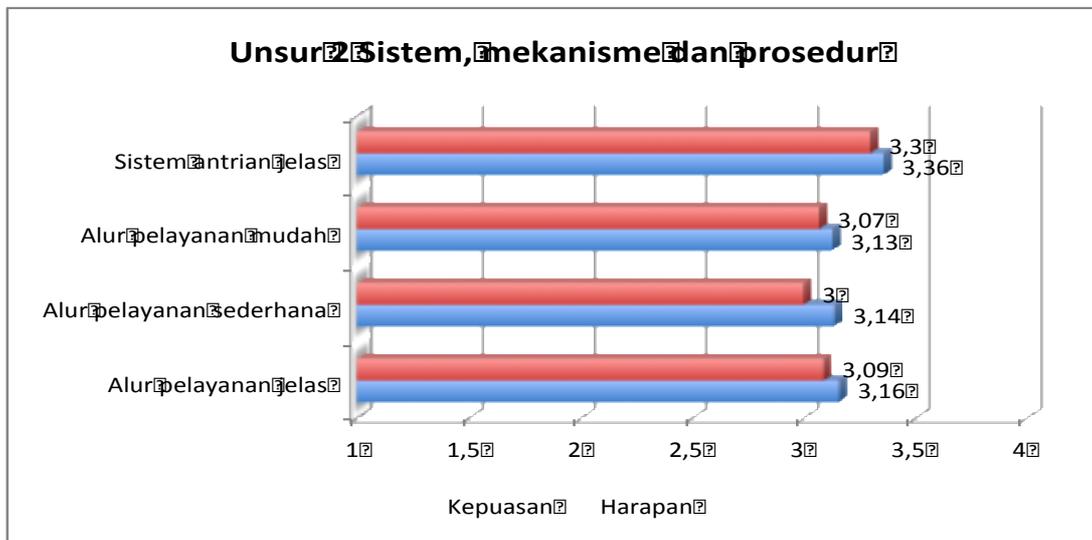
Grafik 4. 104 Persentase Pengguna Layanan 8&9 Berdasarkan Sumber Informasi

Penilaian pengguna layanan ULT Loker 8&9 terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan layanan loket 8 & 9, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 2,89 sampai 3,04. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,04 sampai 3,11. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah syarat pelayanan yang jelas.



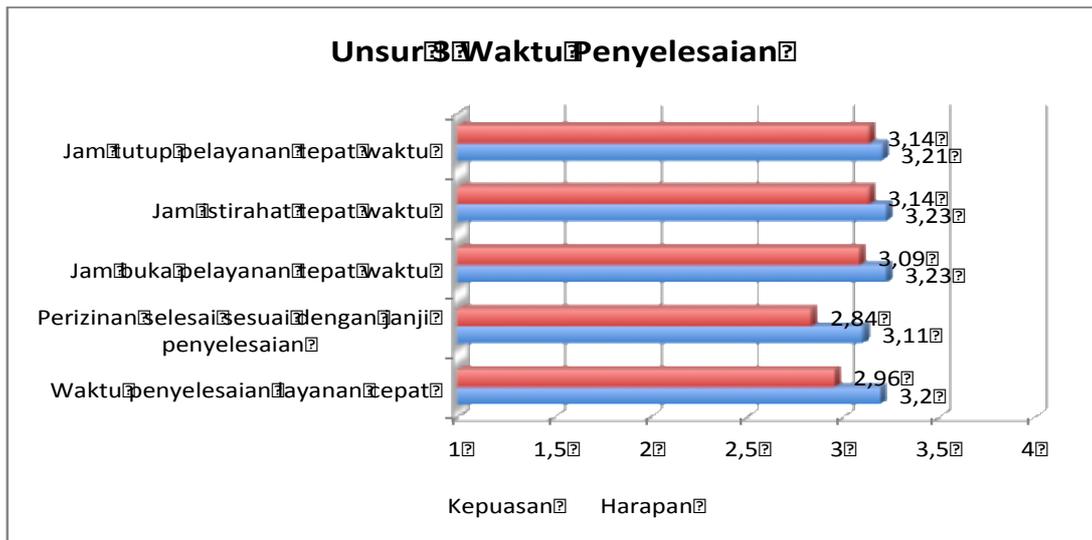
Grafik 4. 105 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loket 8&9

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan 8&9, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3 sampai 3,3. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,13 sampai 3,36. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah sistem antrian yang jelas.



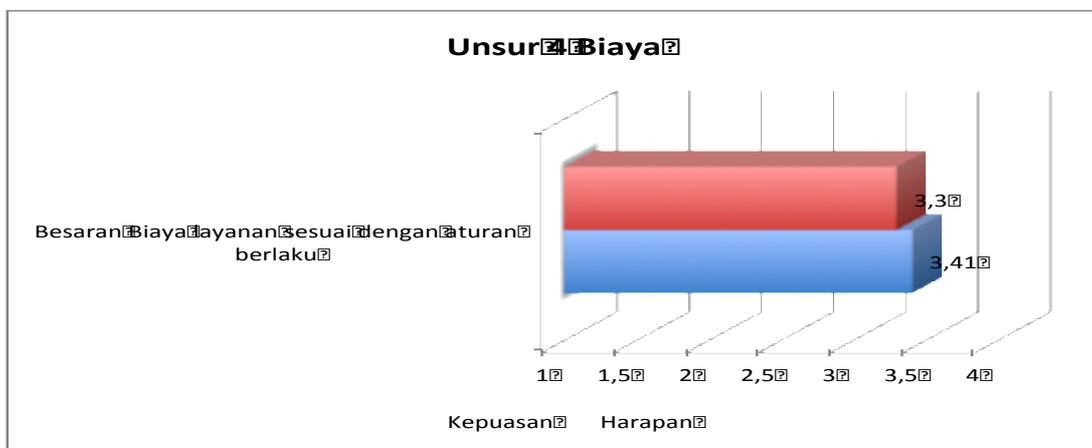
Grafik 4. 106 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loket 8&9

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan 8 & 9, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,84 sampai 3,14. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,23. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jam buka dan jam istirahat yang jelas.



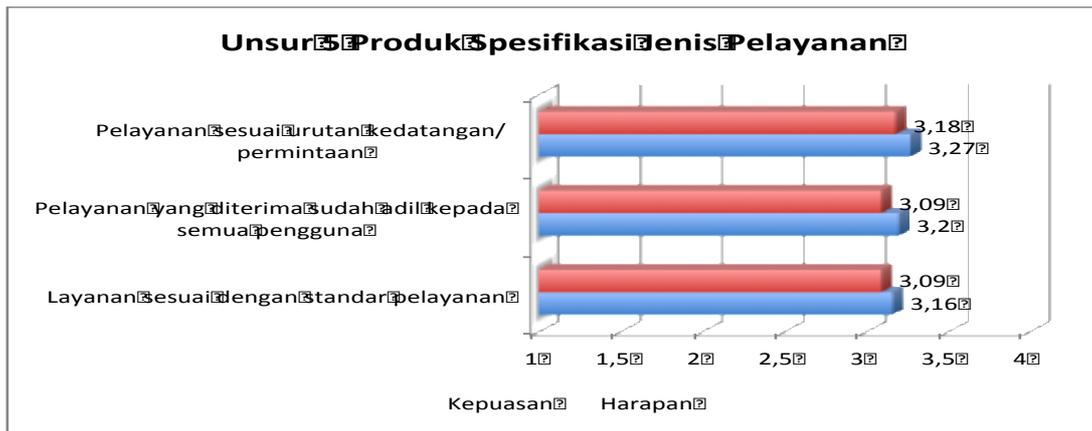
Grafik 4. 107 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loker 8&9

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan layanan 8&9, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,3. Adapun nilai harapan sebesar 3,41.



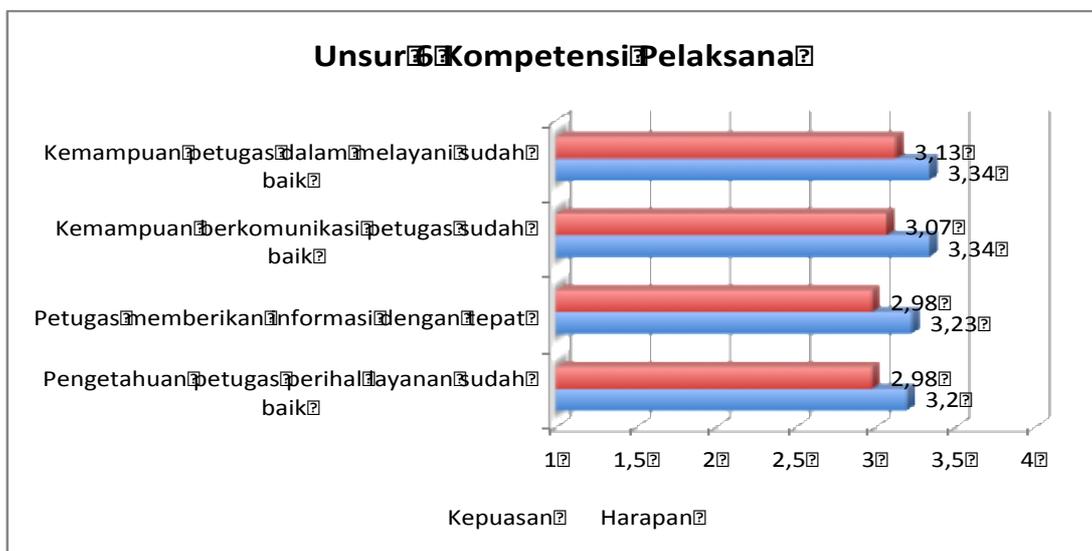
Grafik 4. 108 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loker 8&9

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan layanan 8&9, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,09 sampai 3,18. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,16 sampai 3,27. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan /permintaan.



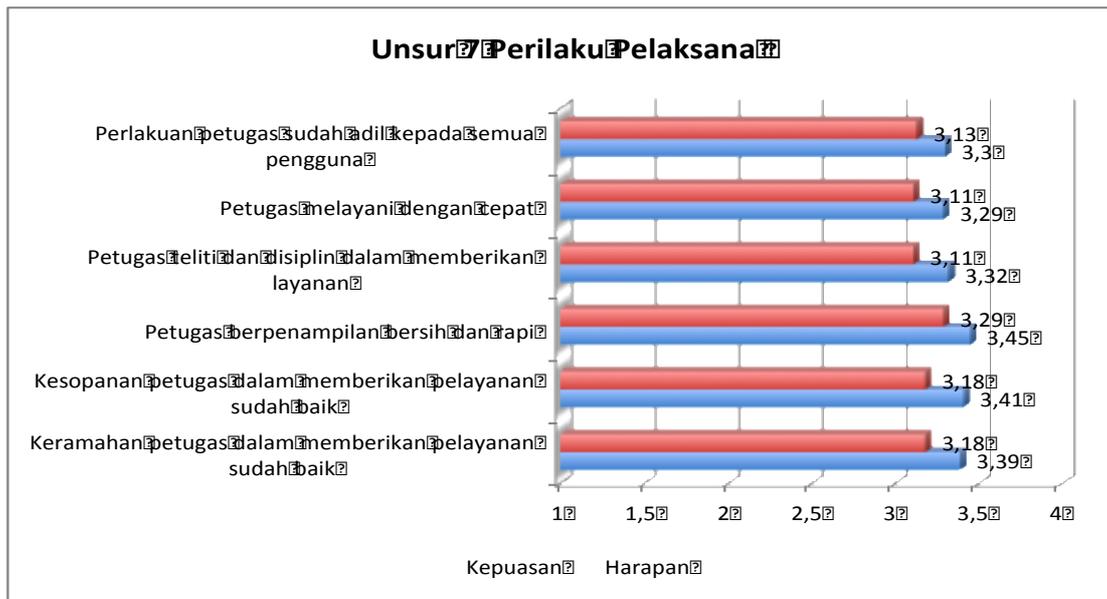
Grafik 4. 109 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loket 8&9

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan 8&9, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,98 sampai 3,13. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,2 sampai 3,34. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemampuan dan komunikasi petugas.



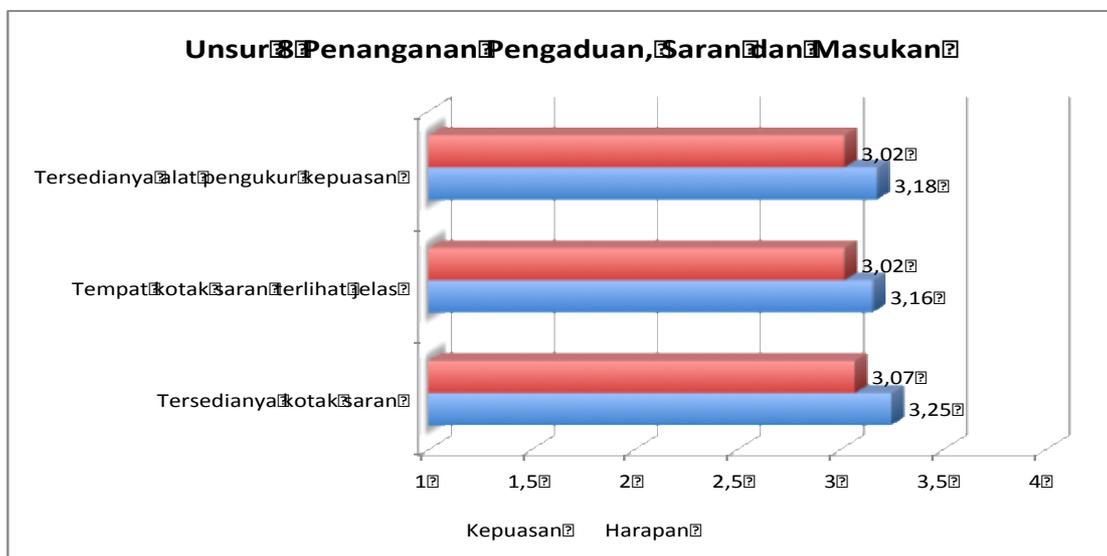
Grafik 4. 110 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Loket 8&9

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan 8&9, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,11 sampai 3,18. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,29 sampai 3,45. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas berpakaian bersih dan rapi.



Grafik 4. 111 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loker 8&9

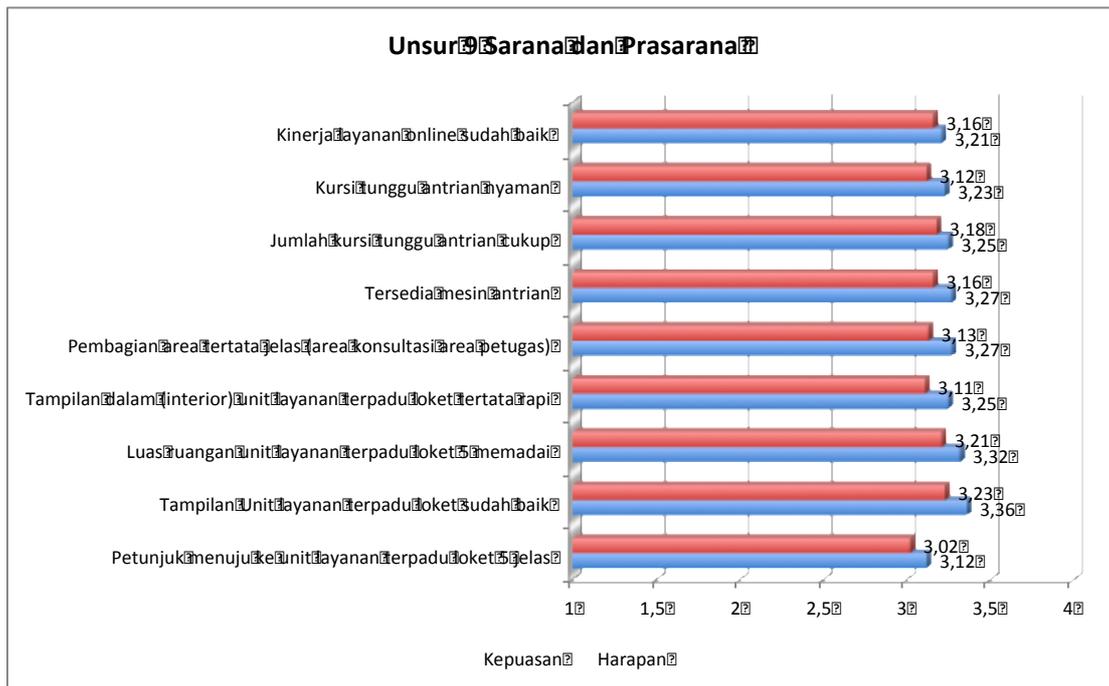
Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan 8&9, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,02 sampai 3,07. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,16 sampai 3,25. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya kotak saran.



Grafik 4.112 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Loker 8&9

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan 8&9, diketahui bahwa sarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,02 sampai 3,23. Adapun nilai harapan berkisar antara

3,12 sampai 3,36. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tampilan loket sudah baik.



Grafik 4. 113 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan Loket 8&9

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Loket 8&9 dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,10 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 77,40 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,08	2,93	0,11	0,33
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,20	3,12	0,11	0,35
Waktu penyelesaian	3,20	3,03	0,11	0,34
Biaya	3,41	3,30	0,11	0,37
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	3,12	0,11	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,28	3,04	0,11	0,34
Perilaku Pelaksana	3,36	3,17	0,11	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20	3,04	0,11	0,34
Sarana dan Prasarana	3,25	3,15	0,11	0,35
Nilai Indeks (NI)				3,10
Nilai SKM				77,40
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 7 Penilaian SKM Loker 8&9

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Loker 8&9 Kemenkes adalah kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.120 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Loker 8&9, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk

dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah kompetensi pelaksana (unsur 6).

2. Strategi Primary Area to Maintain

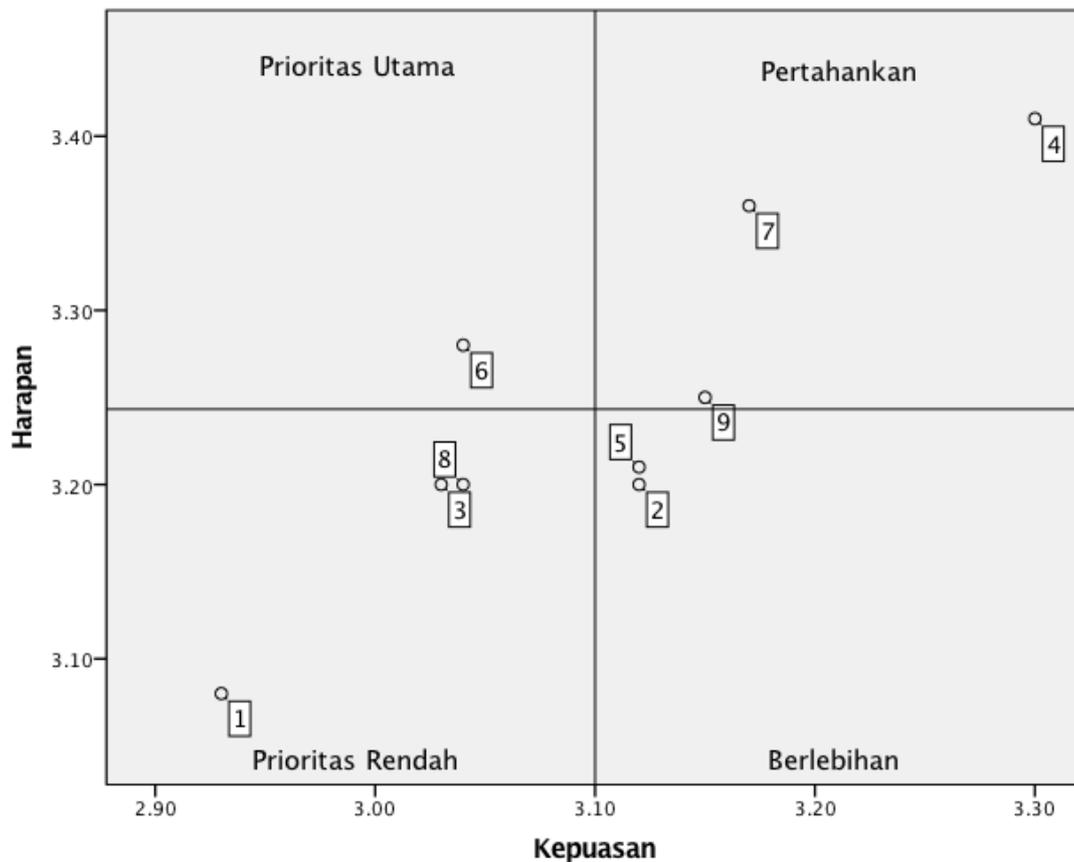
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain biaya (unsur 4), perilaku pelaksana (unsur 7) dan Sarana dan Prasarana (Unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), Waktu (Unsur 3) dan penanganan pengaduan, saran dan Masukan (Unsur 8).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), Produk Spesifikasi/Materi Jenis Pelayanan (Unsur 5).



Gambar 4. 5 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Loker 8&9 Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

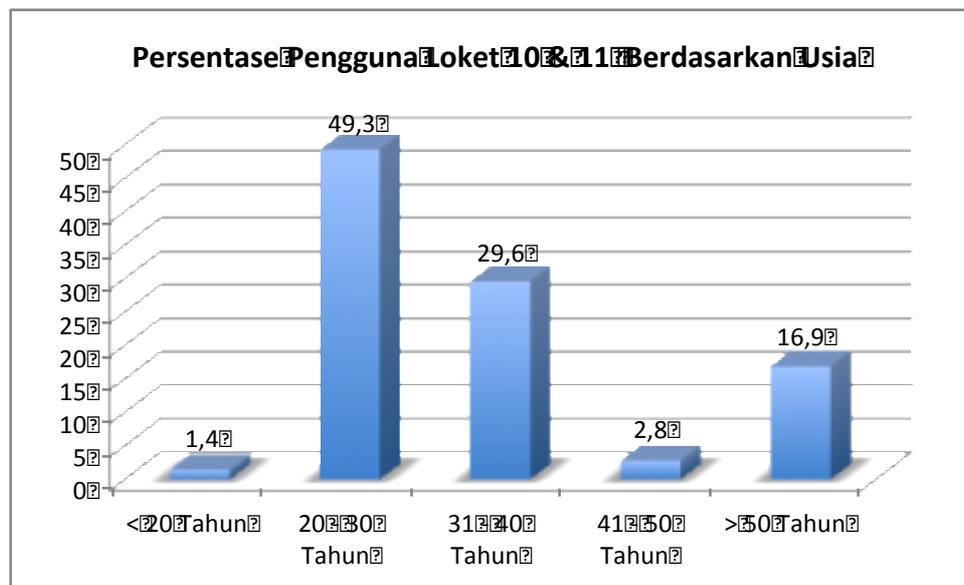
Pengukuran Unit Layanan Terpadu Loker 10 dan 11

Data responden pada unit layanan terpadu (ULT) Loker 10 dan 11 berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 64,8%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 35,2%.



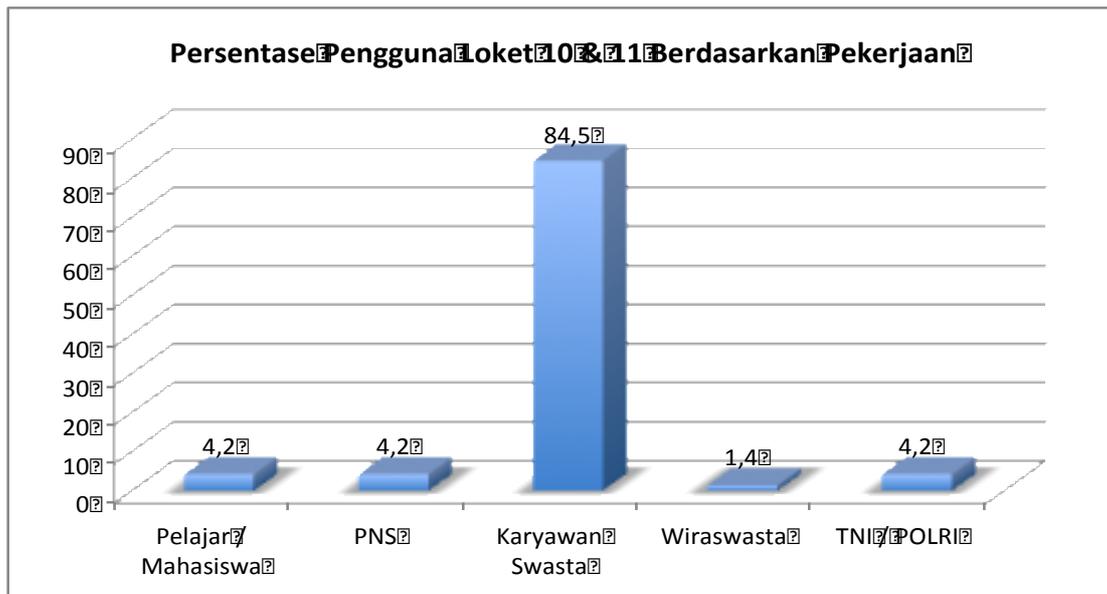
Grafik 4. 114 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Loker 8&9 Tahun 2018

Data pengguna loket 10&11 berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 20 – 30 tahun yaitu sebesar 49,3%, diikuti kelompok usia 31 - 40 tahun sebesar 29,6%, dan lebih dari 50 tahun sebesar 16,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Loker 10&11 didominasi usia produktif.



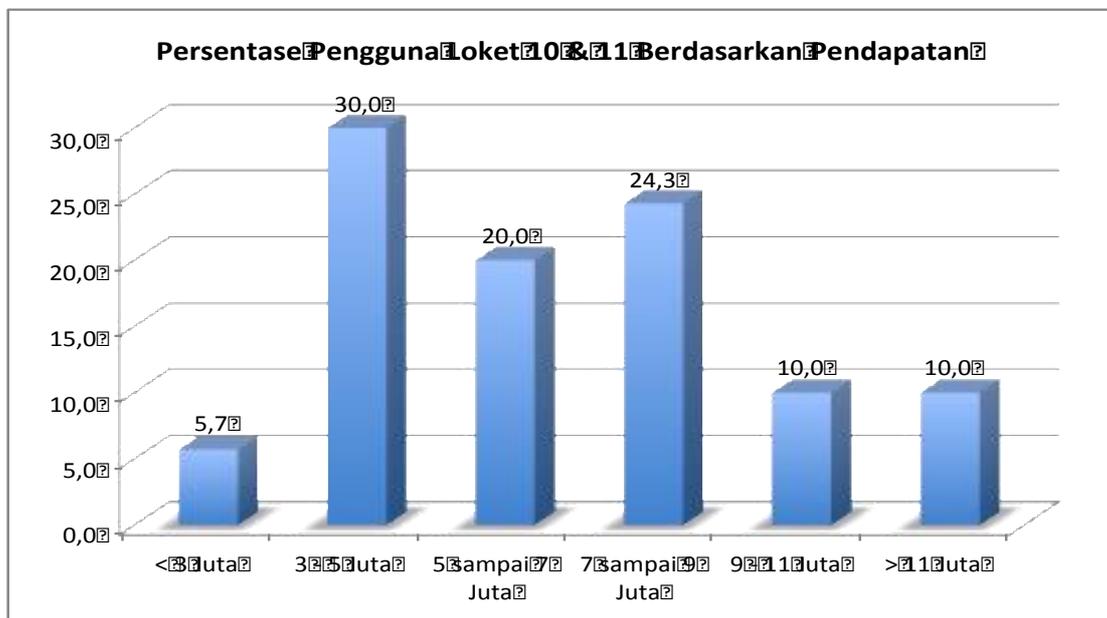
Grafik 4. 115 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 84,5%.



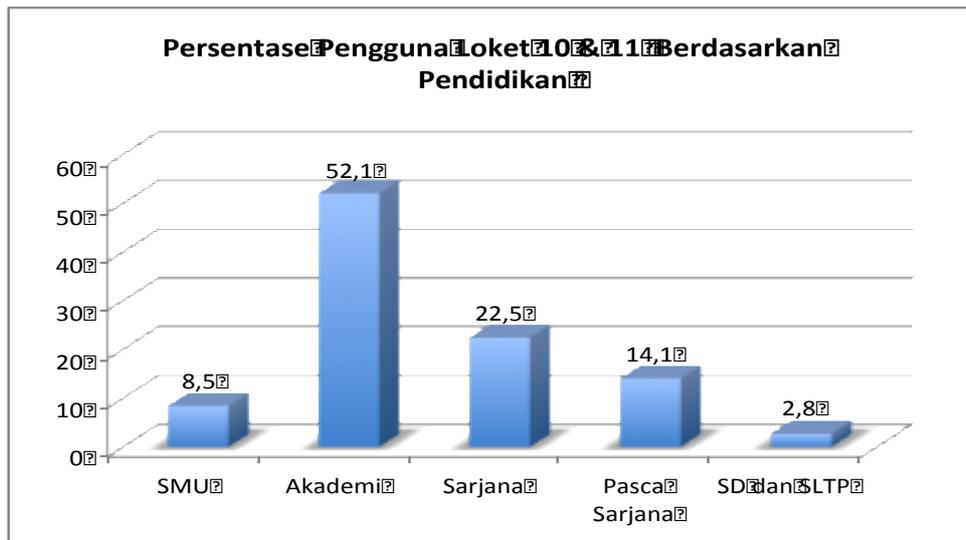
Grafik 4. 116 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna loket 10&11 berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 3 – 5 juta sebesar 30%, diikuti kelompok pendapatan 7 – 9 juta sebesar 24,3%, sedangkan yang paling kecil adalah kurang dari 3 juta dengan persentase sebesar 5,7%.



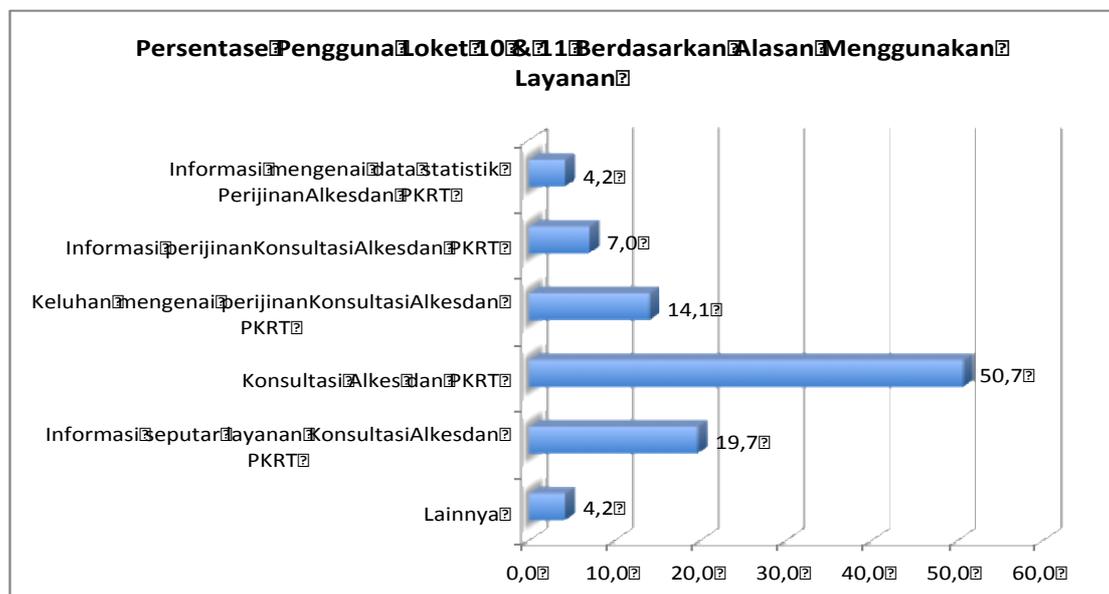
Grafik 4. 117 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna loket 10&11 berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah akademi sebesar 52,1%, diikuti sarjana sebesar 22,5%, dan Pasca sarjana sebesar 14,1%.



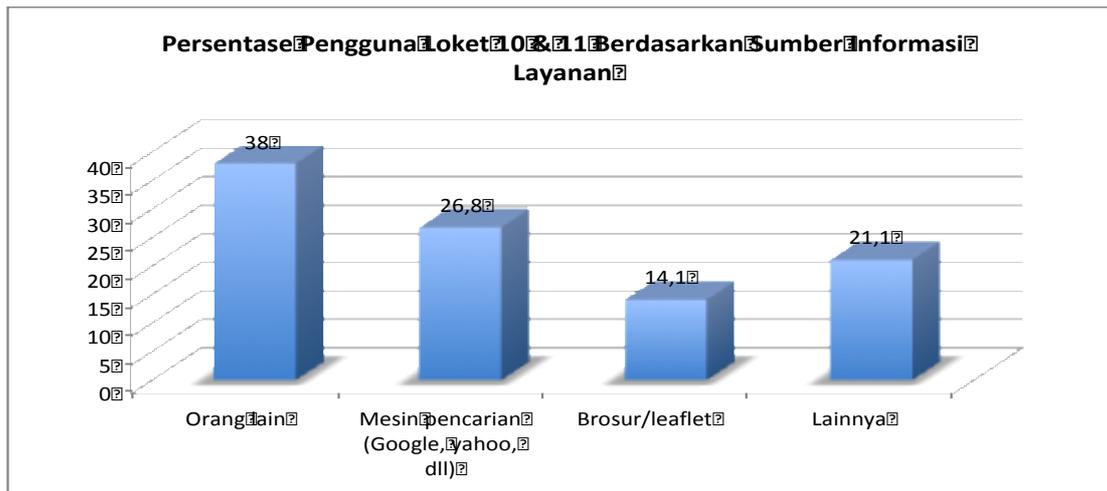
Grafik 4. 118 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna loket 10&11 berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk konsultasi ALKES dan PKRT dengan persentase sebesar 50,7%, sedangkan yang paling sedikit adalah mencari informasi mengenai data statistik perijinan ALKES dan PKRT sebesar 4,2%.



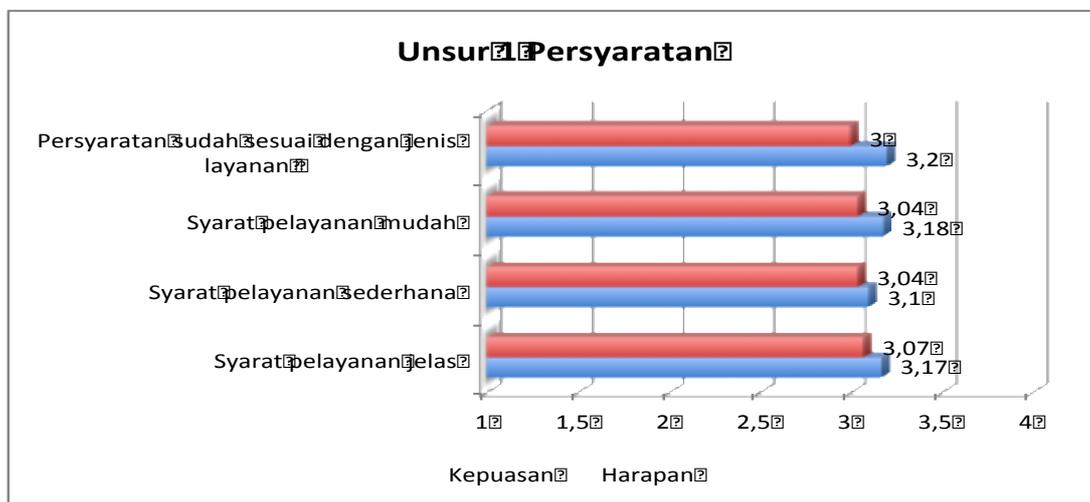
Grafik 4. 119 Persentase Pengguna Loker 10&11 Berdasarkan Alasan Berkunjung

Data pengguna layanan loket 10&11 berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 38%, diikuti dari mesin pencari sebesar 26,8%.



Grafik 4. 120 Persentase Pengguna Layanan 10&11 Berdasarkan Sumber Informasi

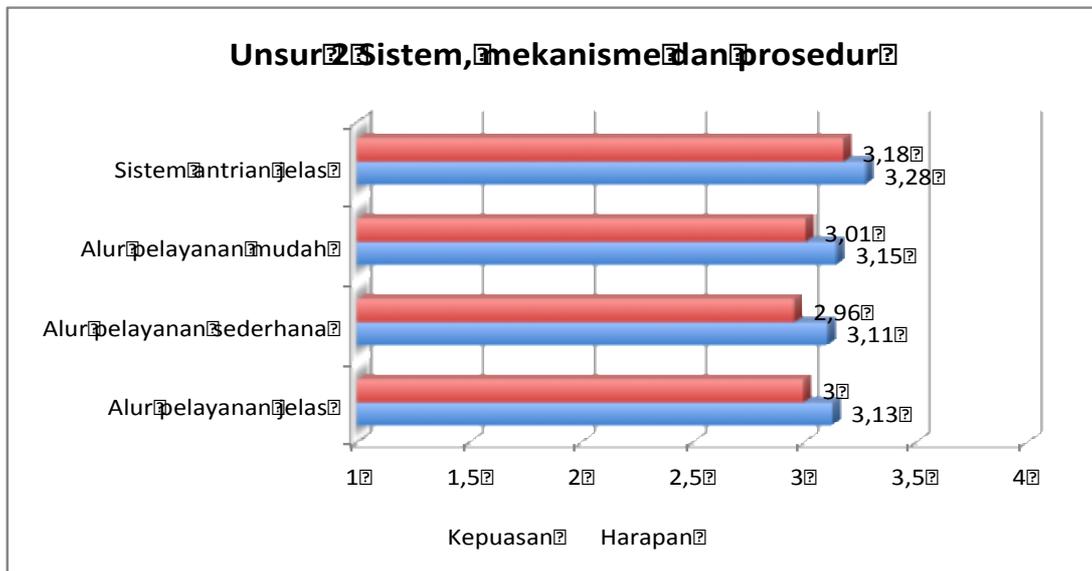
Penilaian pengguna layanan ULT Loker 10&11 terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan layanan loket 8 & 9, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3 sampai 3,07. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,1 sampai 3,2. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan yang sesuai.



Grafik 4. 121 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Layanan Loker 10&11

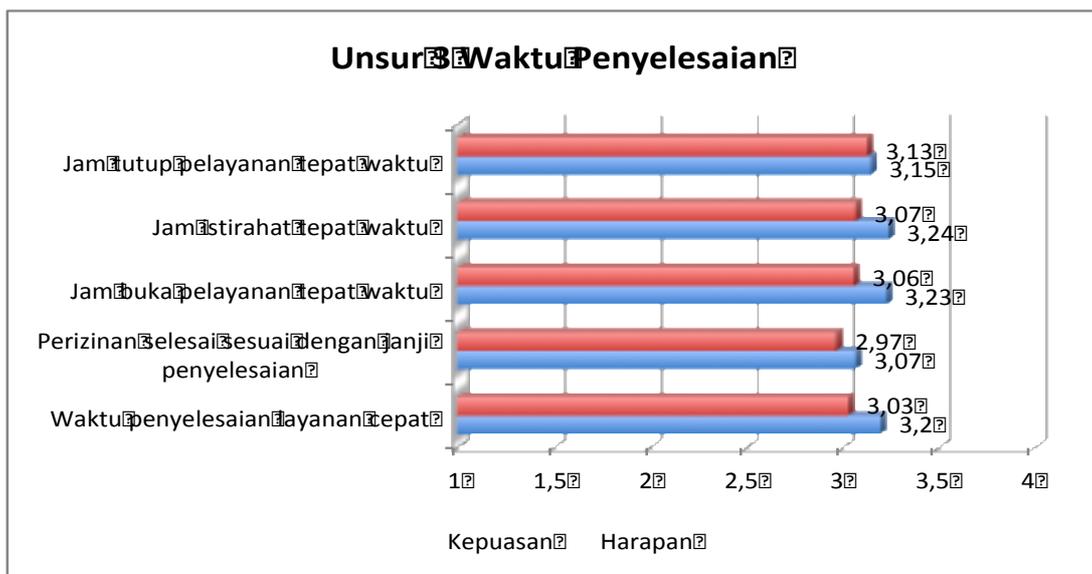
Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan 10&11, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 2,96 sampai 3,18. Adapun

nilai harapan berkisar antara 3,11 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah sistem antrian yang jelas.



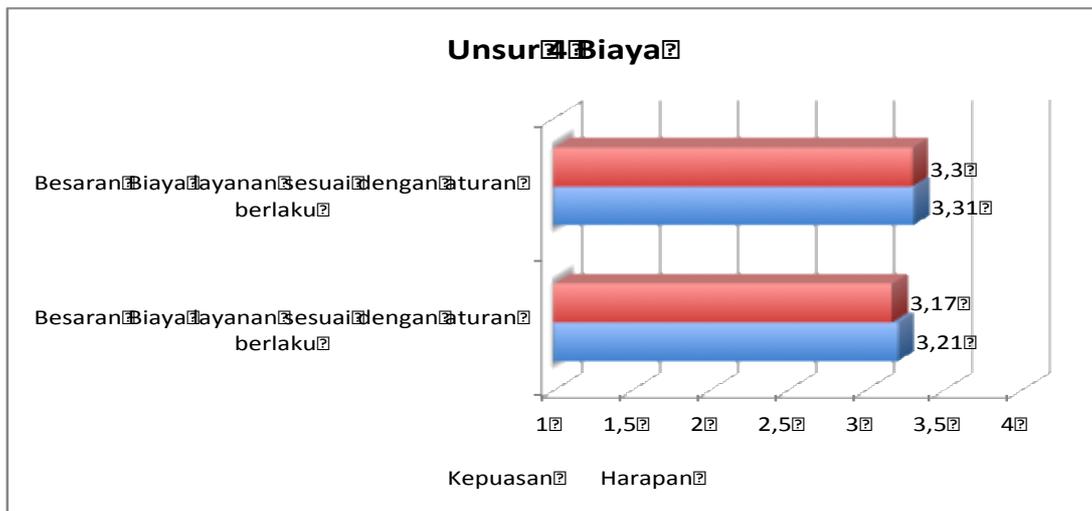
Grafik 4. 122 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Loker 10&11

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan 10&11, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,97 sampai 3,13. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,07 sampai 3,24. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jam istirahat yang jelas.



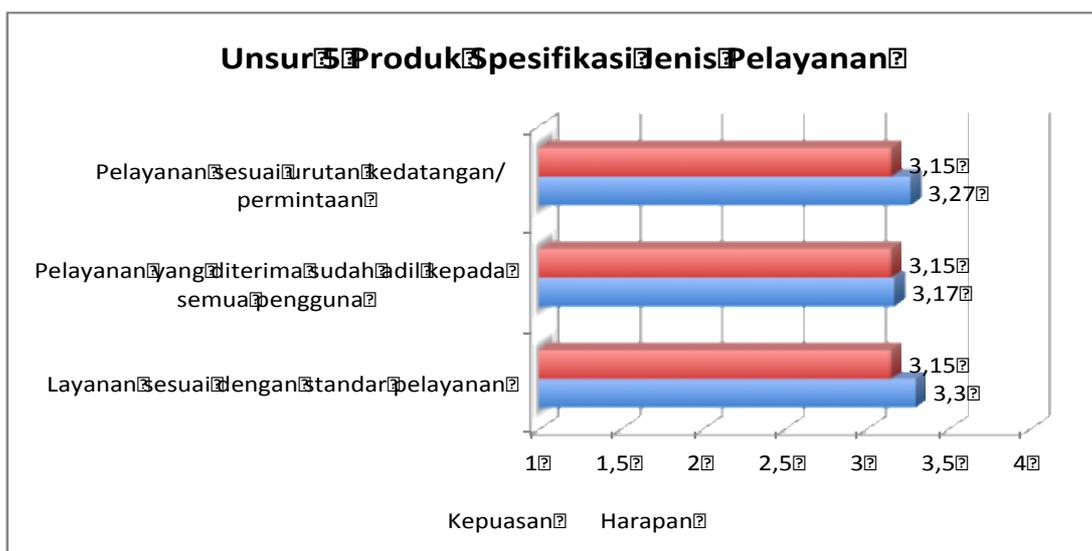
Grafik 4. 123 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Loker 10&11

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan layanan 10&11, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,17 dan 3,3. Adapun nilai harapan sebesar 3,21 dan 3,31.



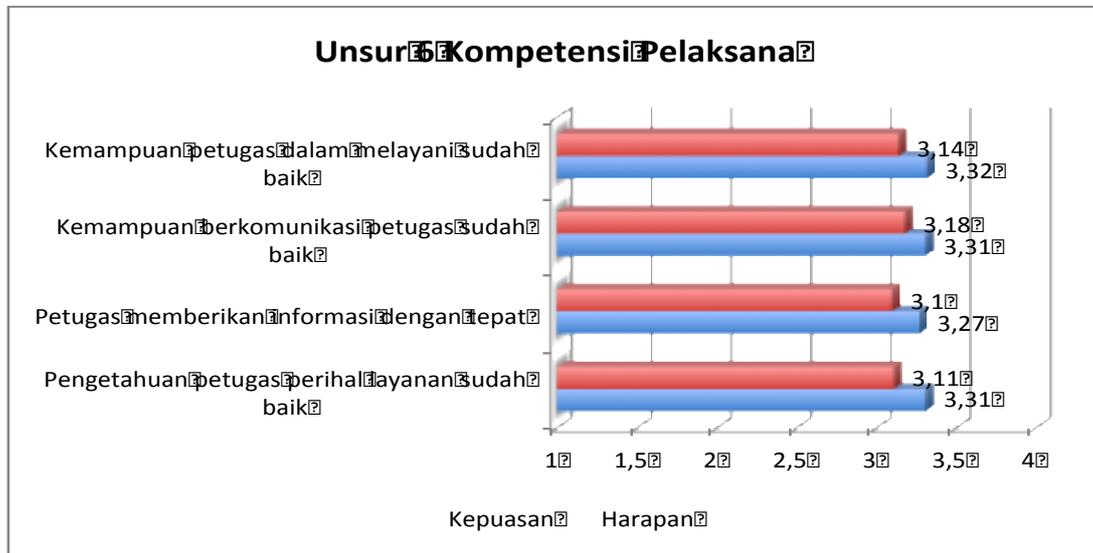
Grafik 4. 124 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Loker 10&11

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan layanan 10&11, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,15. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,117 sampai 3,33. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan sesuai dengan standar.



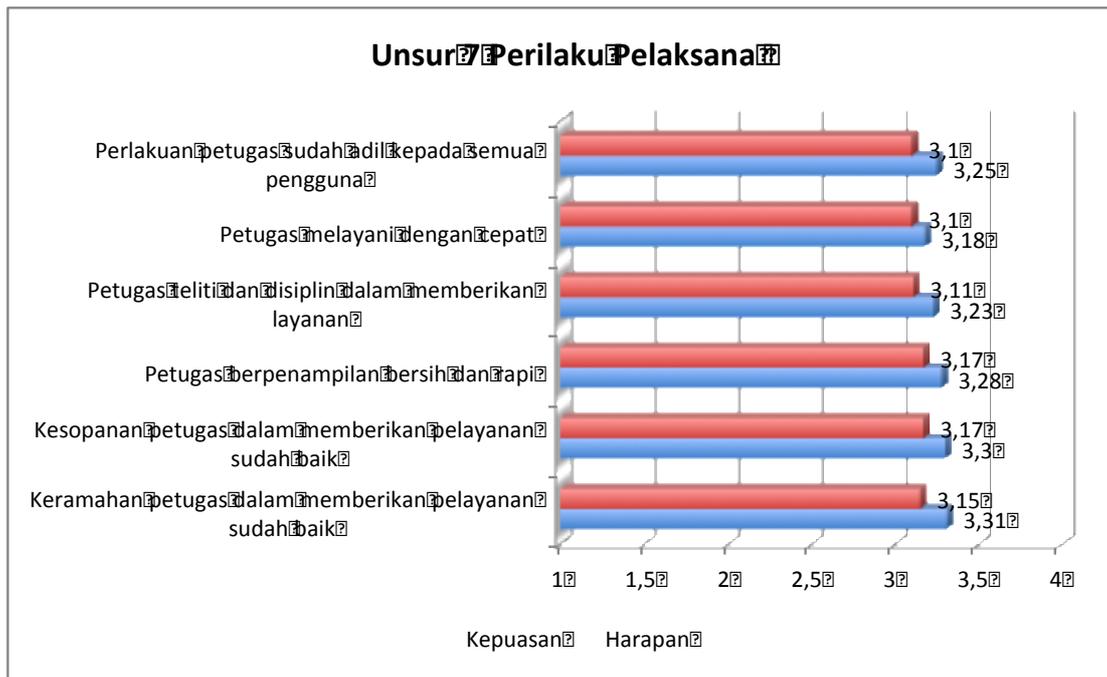
Grafik 4. 125 Penilaian Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengguna Loker 10&11

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan 10&11, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,1 sampai 3,18. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,27 sampai 3,32. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemampuan petugas.



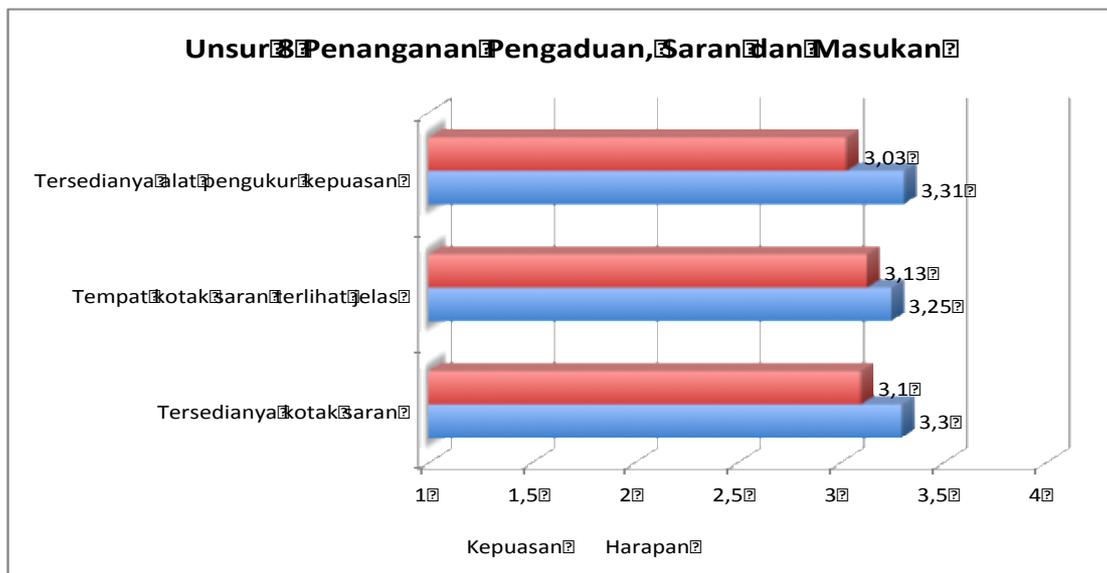
Grafik 4. 126 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Loker 10&11

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan 10&11, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,1 sampai 3,17. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,18 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah keramahan petugas.



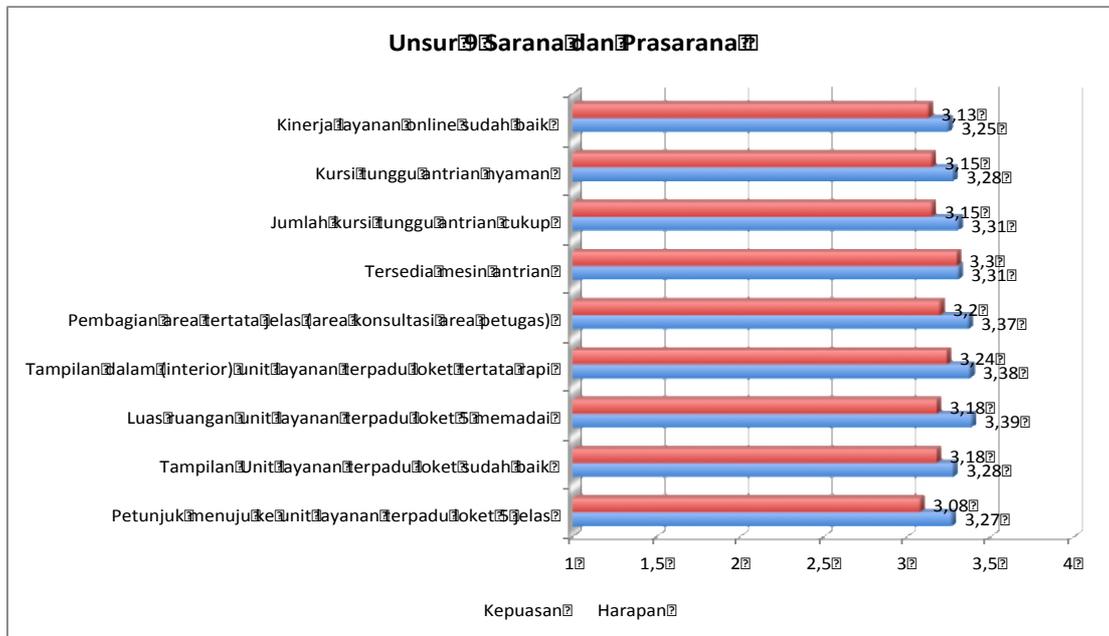
Grafik 4. 127 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loker 10&11

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan 10&11, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,03 sampai 3,13. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,25 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling



Grafik 4. 128 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Loker 10&11

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan 10&11, diketahui bahwa sarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,08 sampai 3,33. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,25 sampai 3,39. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah luas ruangan.



Grafik 4. 129 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Layanan Loker 10&11

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Loker 10&11 dipersepsikan Memuaskan oleh penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,11 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 77,82 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,16	3,04	0,11	0,34
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,17	3,04	0,11	0,34
Waktu penyelesaian	3,18	3,05	0,11	0,34
Biaya	3,26	3,24	0,11	0,36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	3,15	0,11	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,30	3,13	0,11	0,35
Perilaku Pelaksana	3,26	3,13	0,11	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	3,09	0,11	0,34
Sarana dan Prasarana	3,32	3,18	0,11	0,35
Nilai Indeks (NI)				3,11
Nilai SKM				77,82
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 8 Penilaian SKM Loker 10 & 11

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Loker 10&11 Kemenkes adalah kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.137 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Loker 10 & 11, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah penanganan pengaduan, saran dan Masukan (Unsur 8).

2. Strategi Primary Area to Maintain

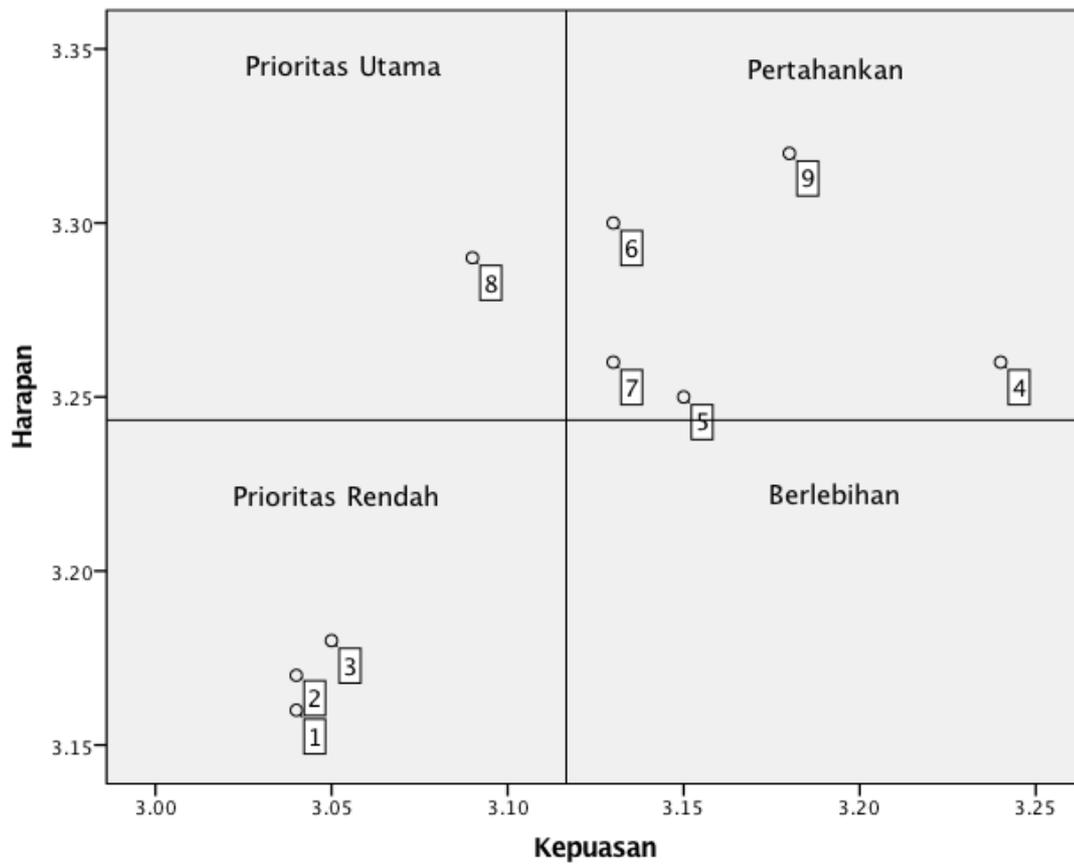
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain biaya (unsur 4), Produk Spesifikasi/Materi Jenis Pelayanan (Unsur 5), kompetensi pelaksana (unsur 6), perilaku pelaksana (unsur 7) dan Sarana dan Prasarana (Unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2) dan waktu (Unsur 3).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada unsur pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini.



Gambar 4. 6 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Loker 10 & 11 Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

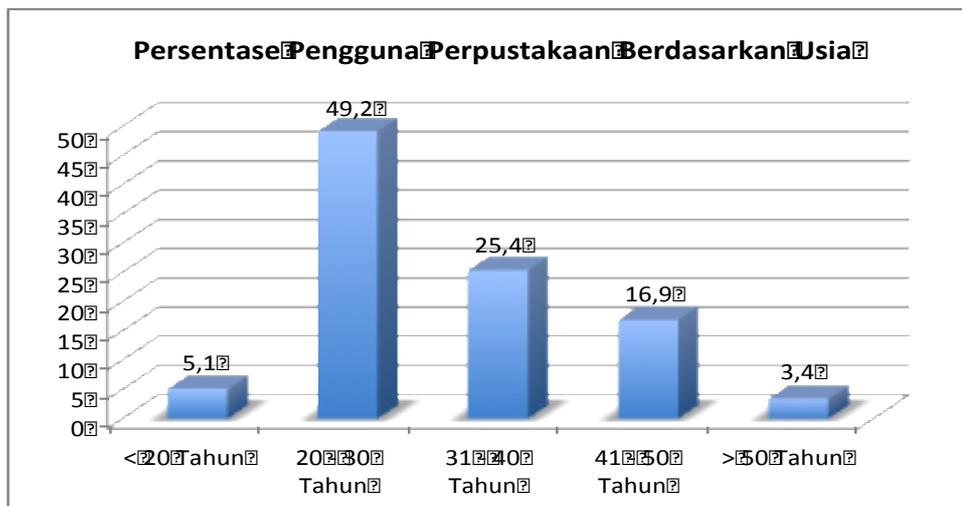
4.2. Perpustakaan Kementerian Kesehatan

Data responden pada unit layanan Perpustakaan berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 61%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 39%.



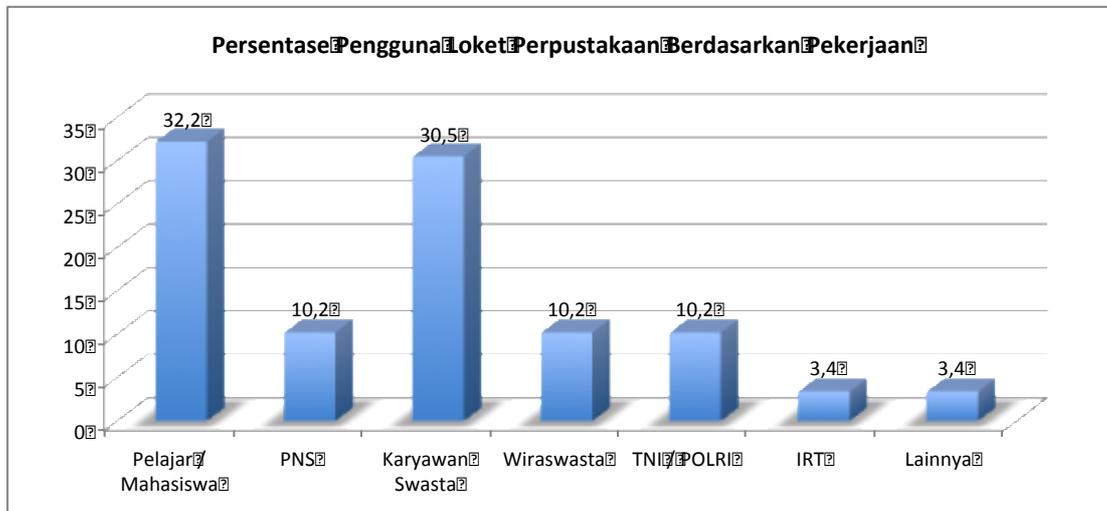
Grafik 4. 130 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna Perpustakaan berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 20 - 30 tahun yaitu sebesar 49,2%, diikuti kelompok usia 31 – 40 tahun sebesar 25,4% dan sisanya secara berurutan adalah kelompok usia 41 - 50 tahun sebesar 16,9%, dan kurang dari 20 tahun sebesar 5,1% dan lebih dari 50 tahun sebesar 3,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Perpustakaan didominasi usia produktif.



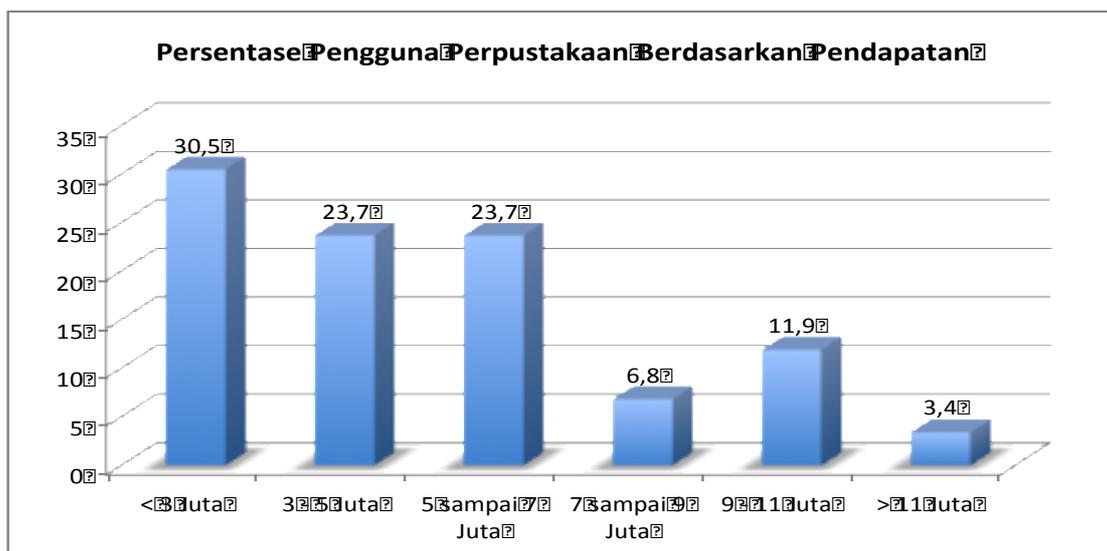
Grafik 4. 131 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 32,2%, diikuti karyawan swasta sebesar 30,5%.



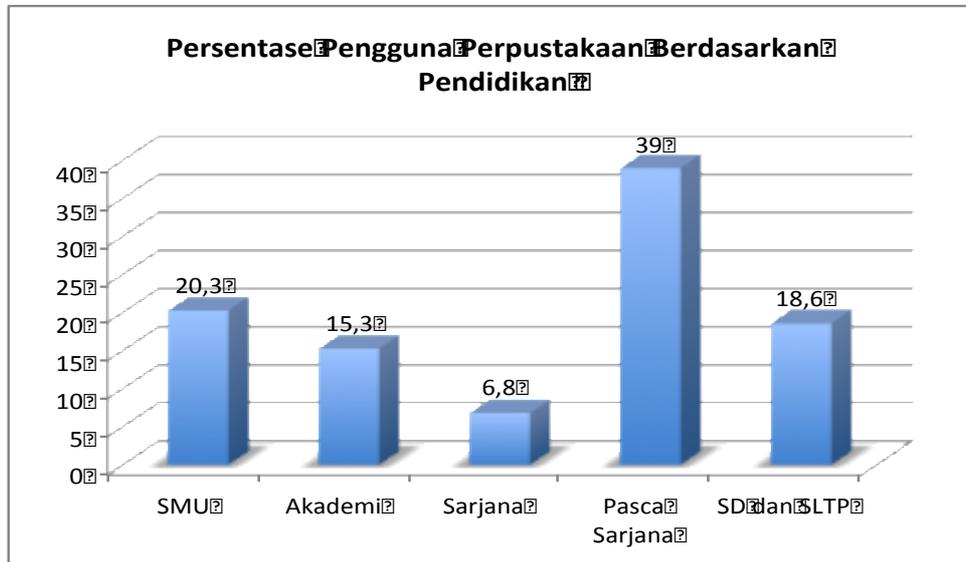
Grafik 4. 132 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna Perpustakaan berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan kurang dari 3 juta yaitu sebesar 30,5%, diikuti kelompok pendapatan 5 – 7 juta sebesar 23,7%, sedangkan yang paling kecil adalah lebih dari 11 juta dengan persentase sebesar 3,4%.



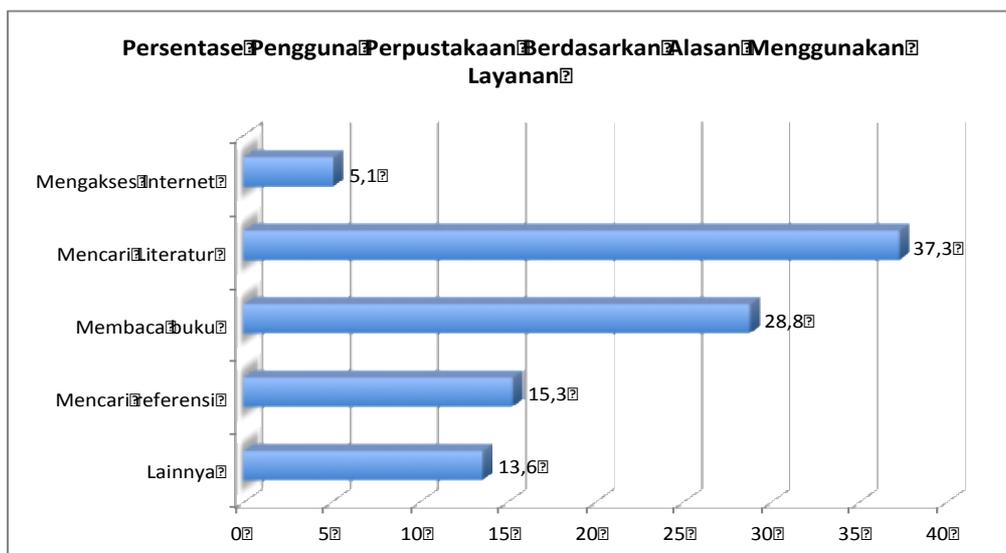
Grafik 4. 133 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna Perpustakaan berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah pasca sarjana sebesar 39%, diikuti SMU sebesar 20,3%, SD dan SLTP sebesar 18,6% dan akademi sebesar 15,3%.



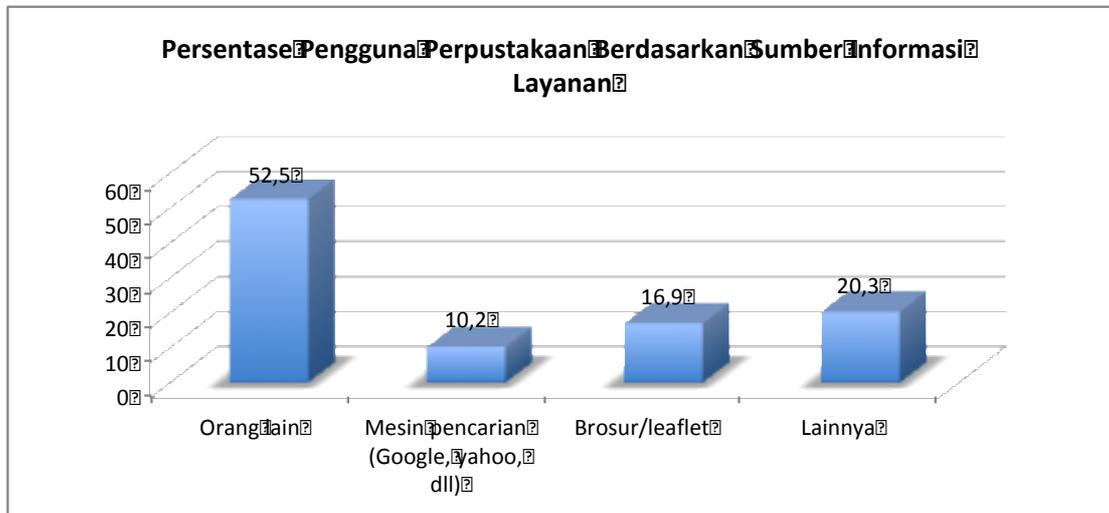
Grafik 4. 134 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna Perpustakaan berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari literatur dengan persentase sebesar 37,3%, sedangkan yang paling sedikit adalah mengakses internet dengan persentase sebesar 5,1%.



Grafik 4. 135 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Alasan Berkunjung

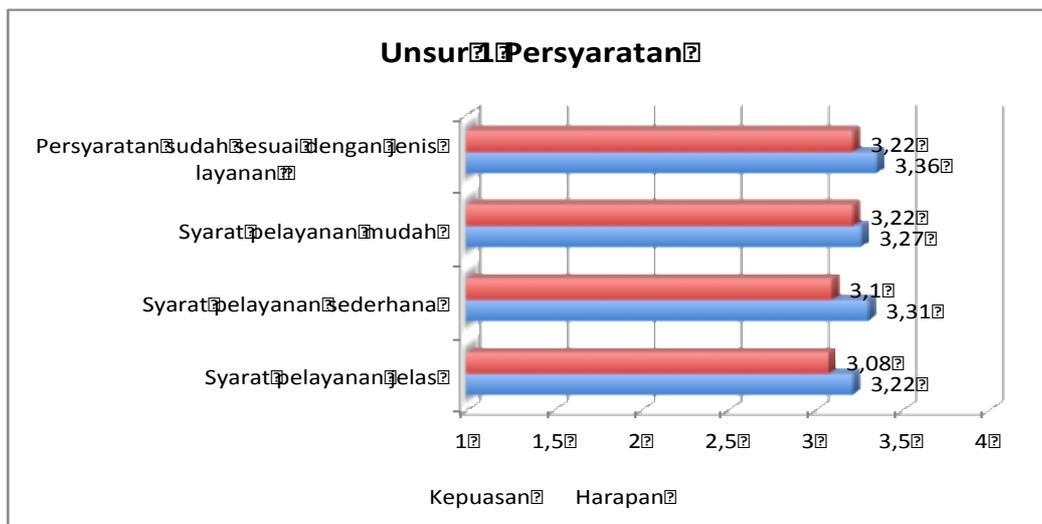
Data pengguna Perpustakaan berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 52,5%, diikuti brosur/leaflet sebesar 16,9%.



Grafik 4. 136 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Sumber Informasi

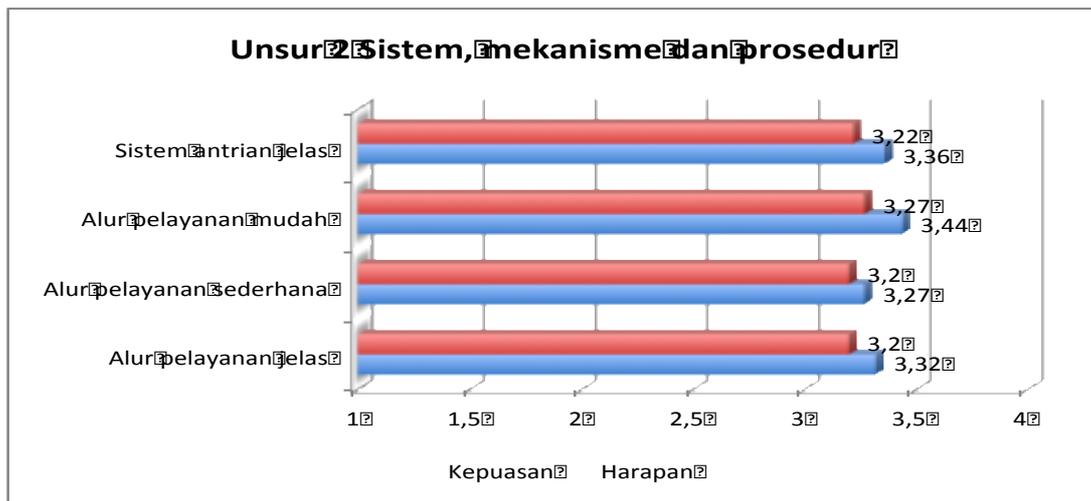
Penilaian Layanan Perpustakaan Kementerian Kesehatan

Penilaian pengguna layanan Perpustakaan terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan, diketahui bahwa persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,08 sampai 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,22 sampai 3,36. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah persyaratan yang sesuai dengan jenis layanan.



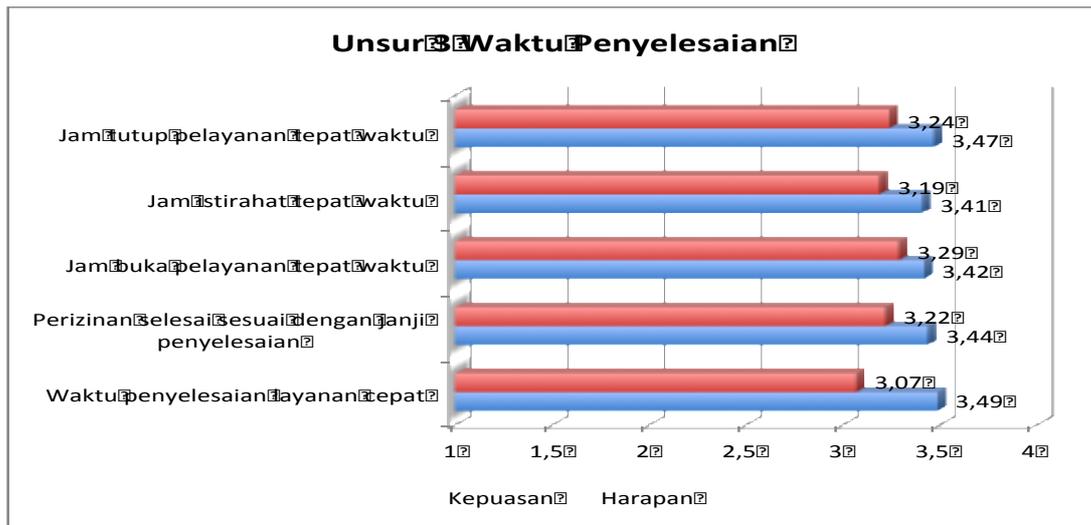
Grafik 4. 137 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Sumber Informasi

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur Perpustakaan, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,2 sampai 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,27 sampai 3,44. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah alur pelayanan yang mudah.



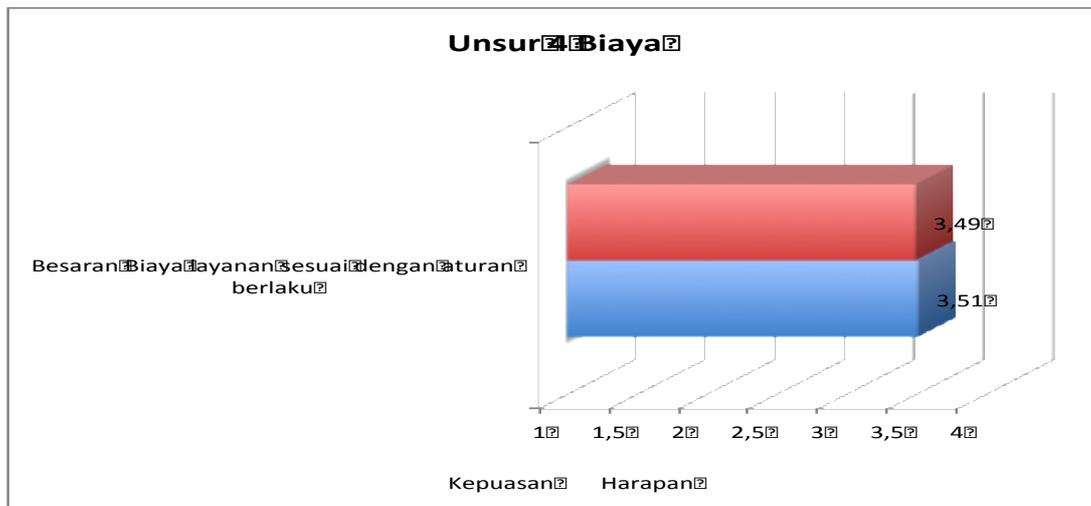
Grafik 4. 138 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Perpustakaan

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian Perpustakaan, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,07 sampai 3,29. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,41 sampai 3,49. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu layanan yang cepat.



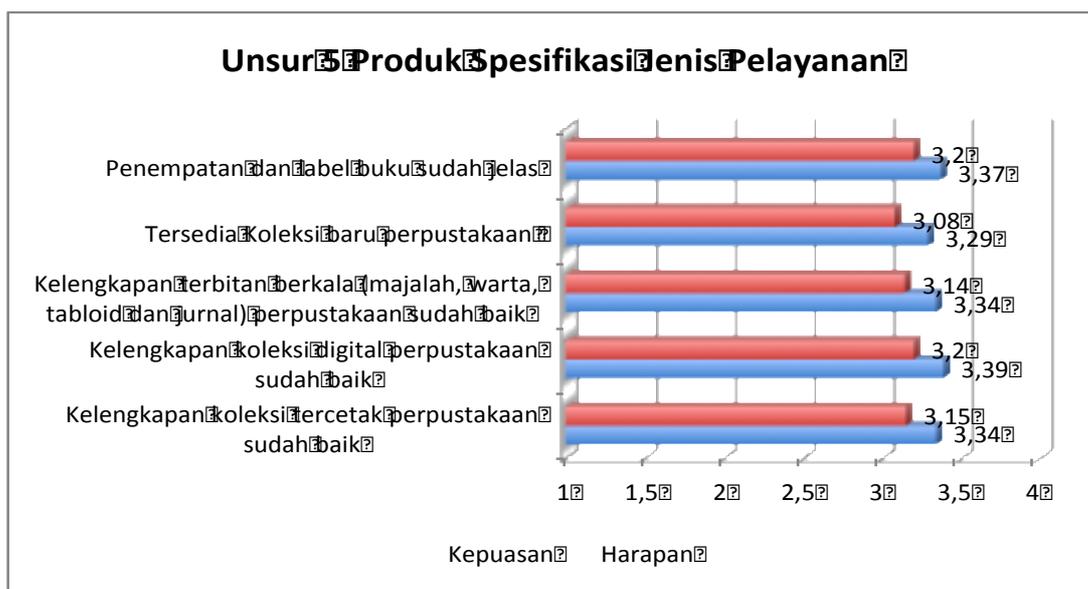
Grafik 4. 139 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Perpustakaan

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan Perpustakaan, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata 3,49 dan nilai harapan adalah 3,51.



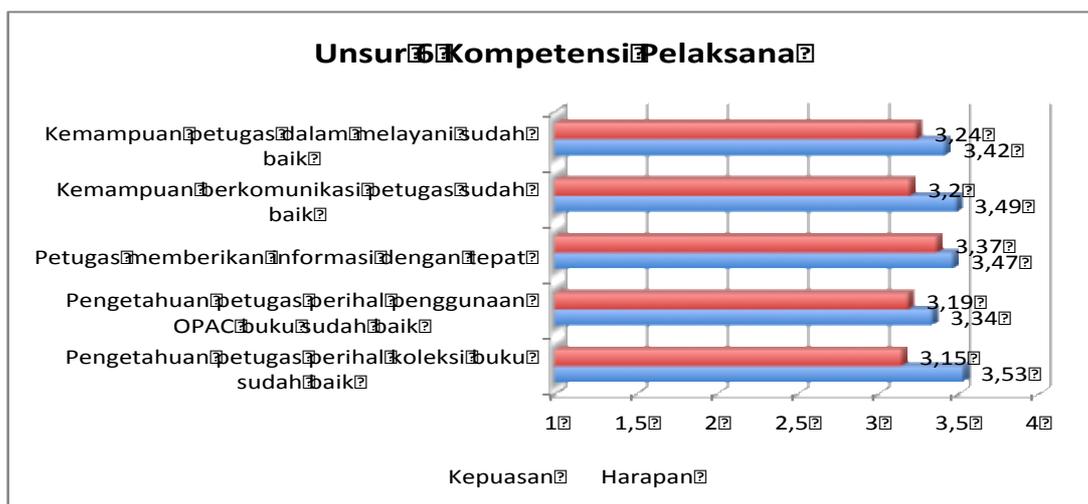
Grafik 4. 140 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Perpustakaan

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan Perpustakaan, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,08 sampai 3,20. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,29 sampai 3,39. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kelengkapan koleksi digital.



Grafik 4. 141 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Pengguna Perpustakaan

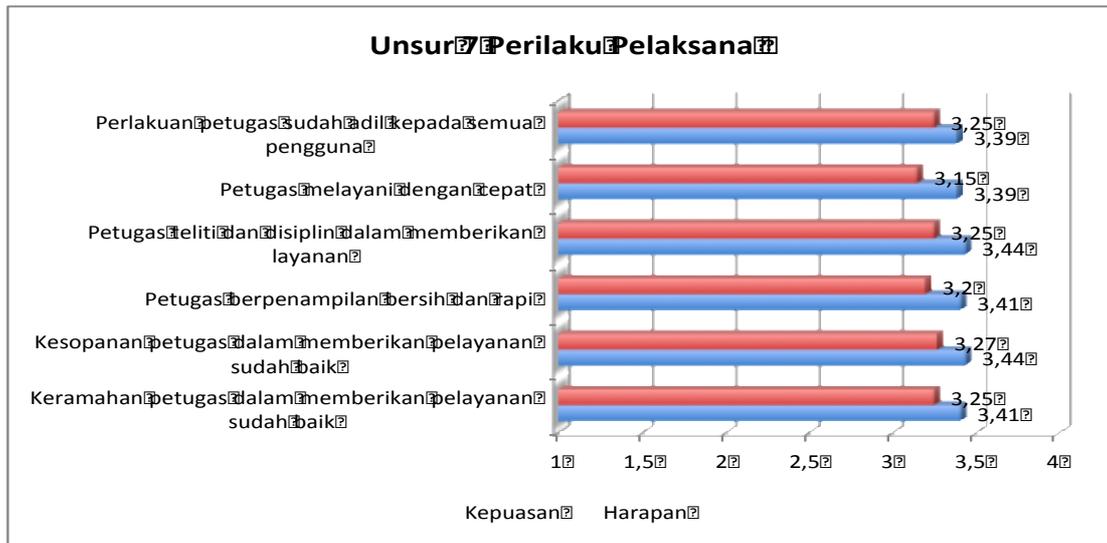
Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana Perpustakaan, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,15 sampai 3,24. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,34 sampai 3,53. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pengetahuan petugas perihal koleksi buku.



Grafik 4. 142 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Perpustakaan

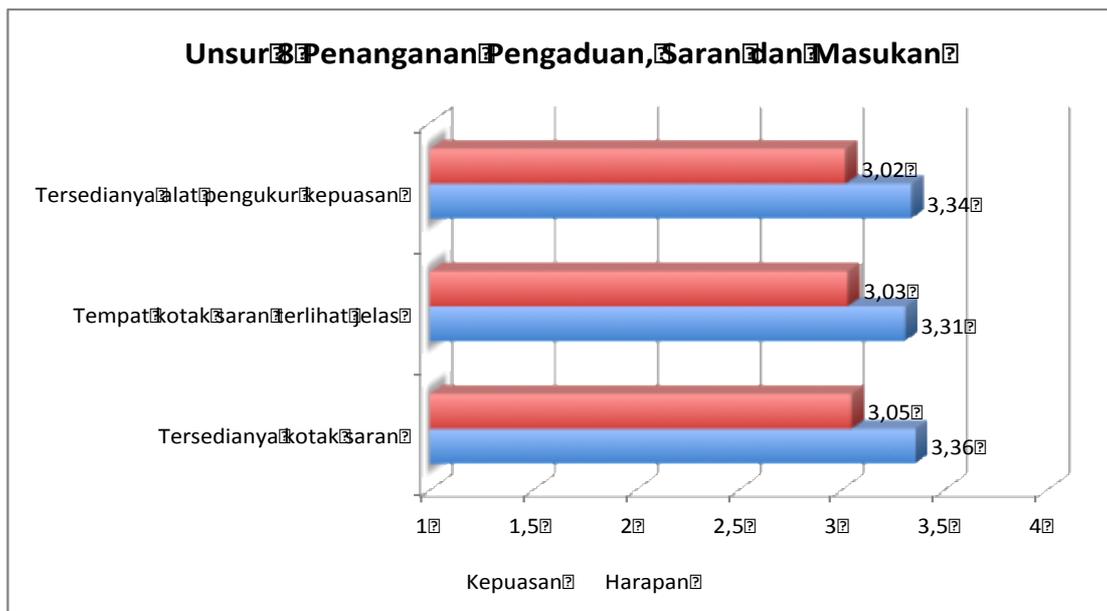
Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana Perpustakaan, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,15 sampai 3,27. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,39 sampai 3,44.

Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kesopanan dan kedisiplinan petugas.



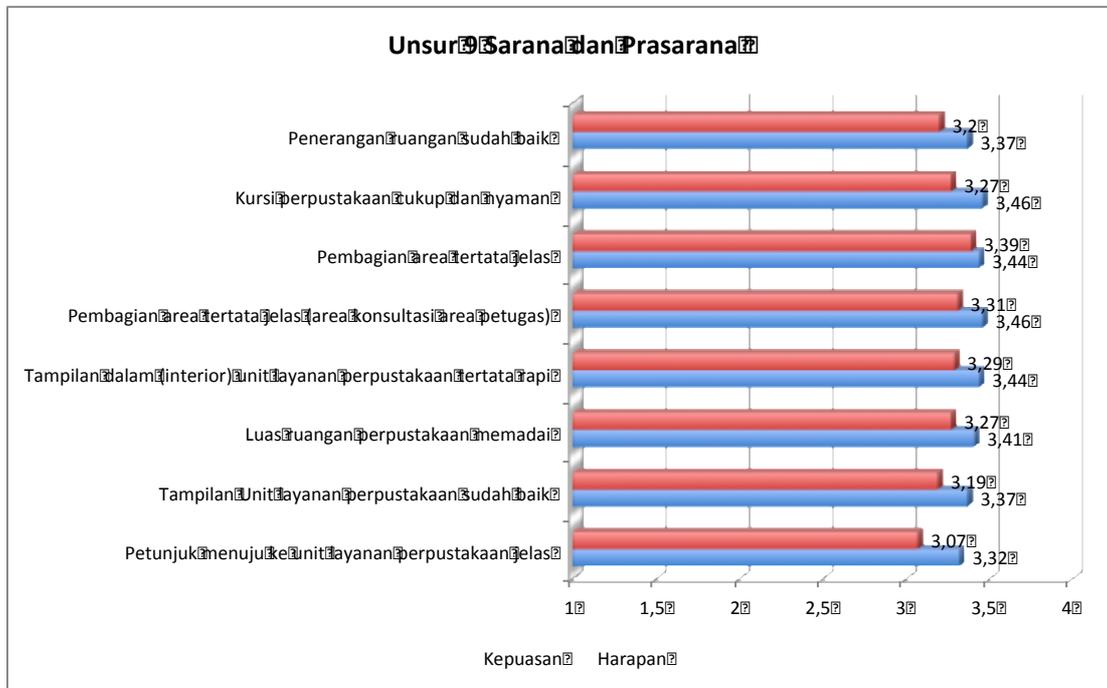
Grafik 4. 143 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Perpustakaan

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan Perpustakaan, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,02 sampai 3,05. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,31 sampai 3,36. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya kotak saran.



Grafik 4. 144 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Perpustakaan

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana Perpustakaan, diketahui bahwa sarana dan prasarana berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,07 sampai 3,39. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,20 sampai 3,46. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jumlah kursi dan pembagian area di Perpustakaan.



Grafik 4. 145 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Perpustakaan

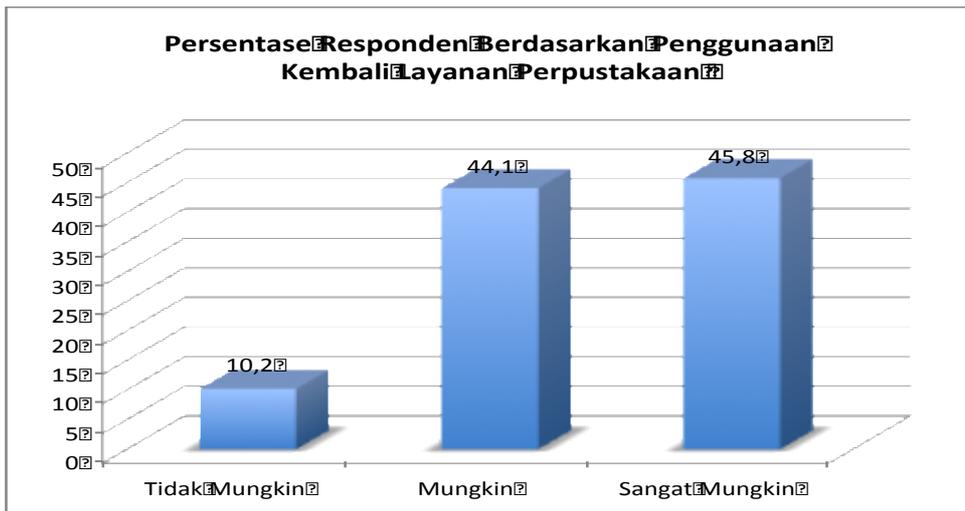
Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Perpustakaan dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,22 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 80,39 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,29	3,16	0,11	0,35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,35	3,22	0,11	0,36
Waktu penyelesaian	3,45	3,20	0,11	0,36
Biaya	3,51	3,49	0,11	0,39
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	3,15	0,11	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,45	3,23	0,11	0,36
Perilaku Pelaksana	3,41	3,23	0,11	0,36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33	3,04	0,11	0,34
Sarana dan Prasarana	3,41	3,25	0,11	0,36
Nilai Indeks (NI)				3,22
Nilai SKM				80,39
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 9 Penilaian SKM Perpustakaan

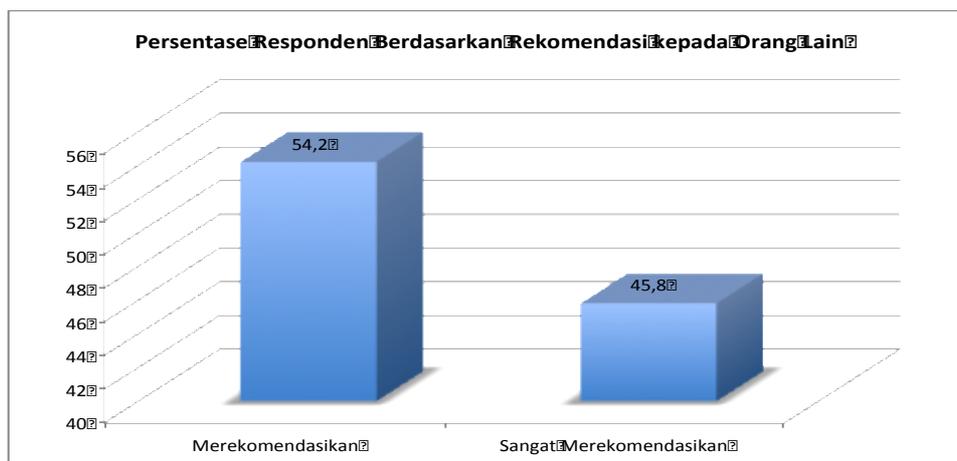
Pengukuran Loyalitas Pengguna

Pengukuran tingkat loyalitas pengguna terdiri dari dua hal, yaitu keinginan untuk menggunakan kembali dan juga merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna sangat mungkin akan menggunakan kembali layanan Perpustakaan kementerian kesehatan dengan besar 45,8%, sisanya adalah mungkin menggunakan kembali sebesar 44,1% dan tidak mungkin sebesar 10,2%.



Grafik 4. 146 Penggunaan kembali Layanan Perpustakaan

Jika dilihat berdasarkan rekomendasi kepada orang lain, diketahui bahwa berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar pengguna akan merekomendasikan Perpustakaan kepada orang lain dengan persentase 54,2%.



Grafik 4. 147 Merekomendasikan Layanan Perpustakaan kepada Orang Lain

Peningkatan Layanan Perpustakaan

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Perpustakaan Kemenkes adalah biaya layanan. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.19 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Terdapat satu unsur yang termasuk dalam strategi ini yaitu unsur waktu penyelesaian layanan (unsur 3)

2. Strategi Primary Area to Maintain

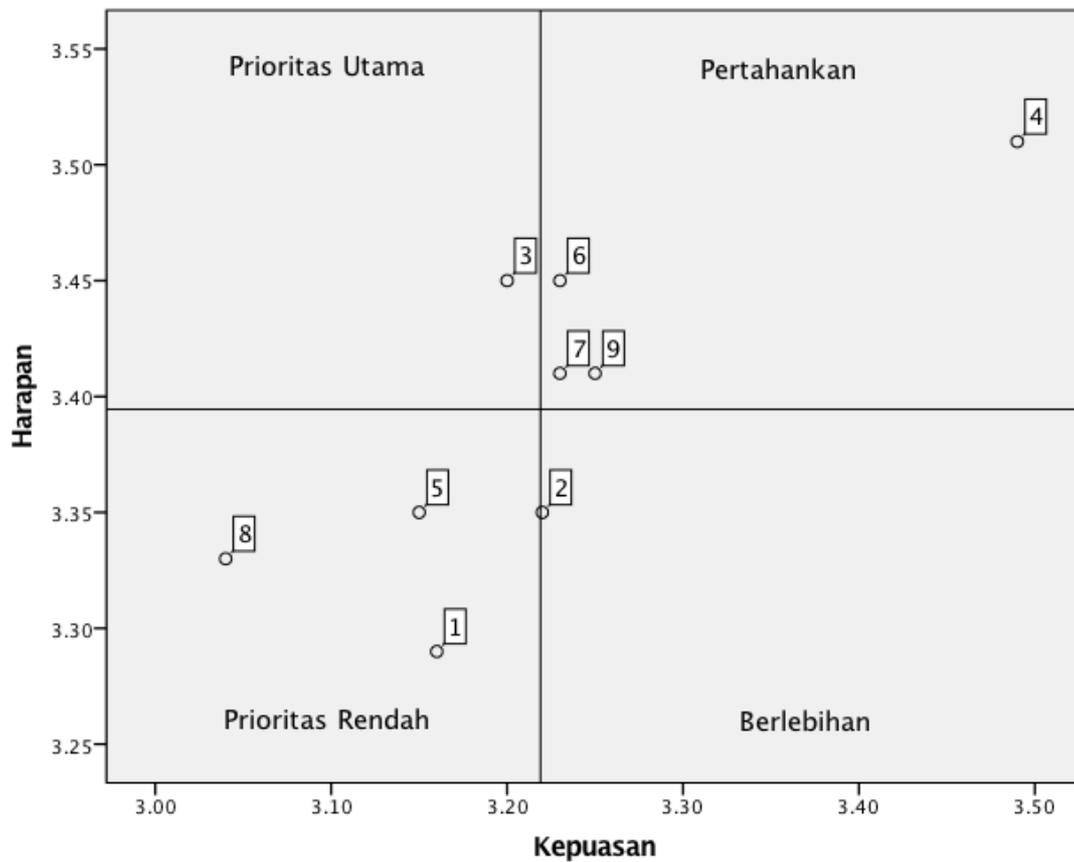
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain biaya (unsur 4), kompetensi pelaksana (unsur 6), perilaku pelaksana (unsur 7) dan sarana dan prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: persyaratan (unsur 1), sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), produk spesifikasi (unsur 5) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada unsur pelayanan Perpustakaan yang termasuk pada kuadran ini.



Gambar 4. 7 Hasil Analisis IPA SKM Perpustakaan Tahun 2018

Keterangan:

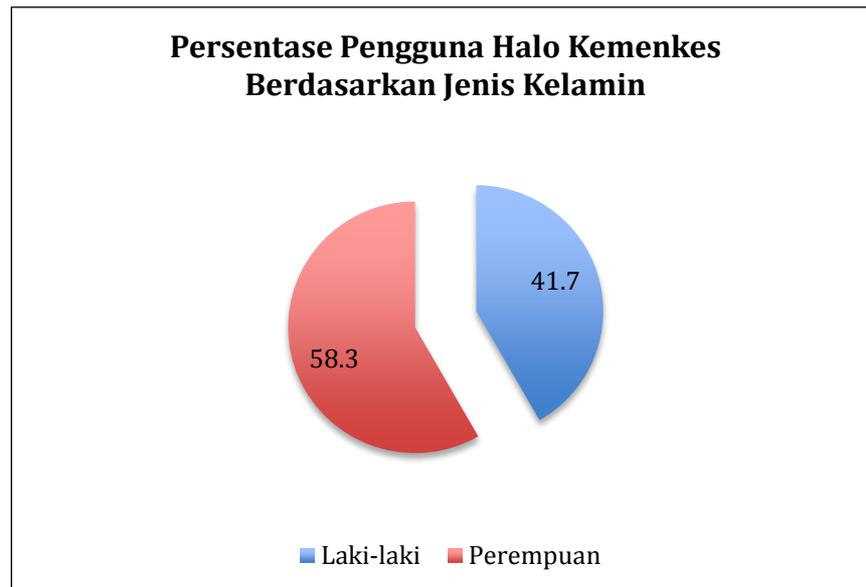
No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

4.3. Halo Kementerian Kesehatan

Call Center Halo Kemenkes

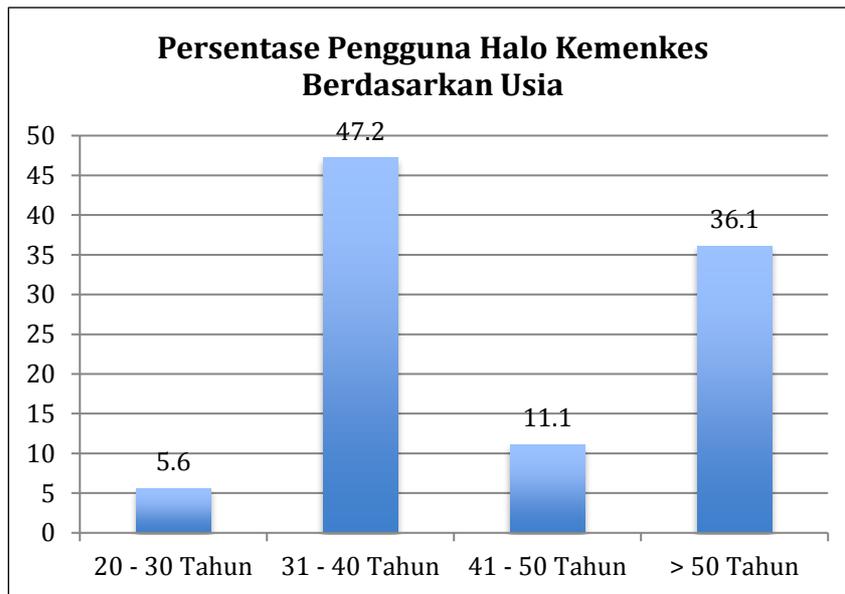
Responden yang diwawancarai merupakan pengguna layanan CallCenter Halo Kemenkes dengan jumlah 95 orang responden.

Data responden pengguna Halo Kemenkes berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 58,3%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 41,7%.



Grafik 4. 148 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna Halo Kemenkes berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 47,2%, diikuti kelompok usia di atas 50 tahun sebesar 36,1% dan yang paling rendah adalah kelompok usia 20-30 tahun sebesar 5,6%.



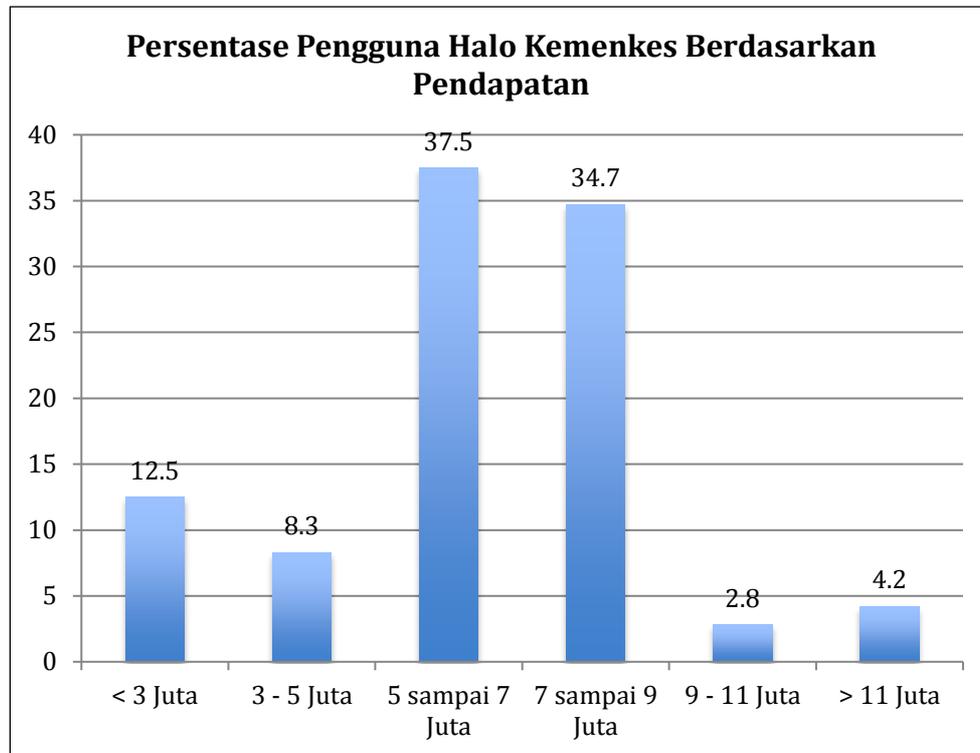
Grafik 4. 149 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa seluruh pengguna adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 100%.



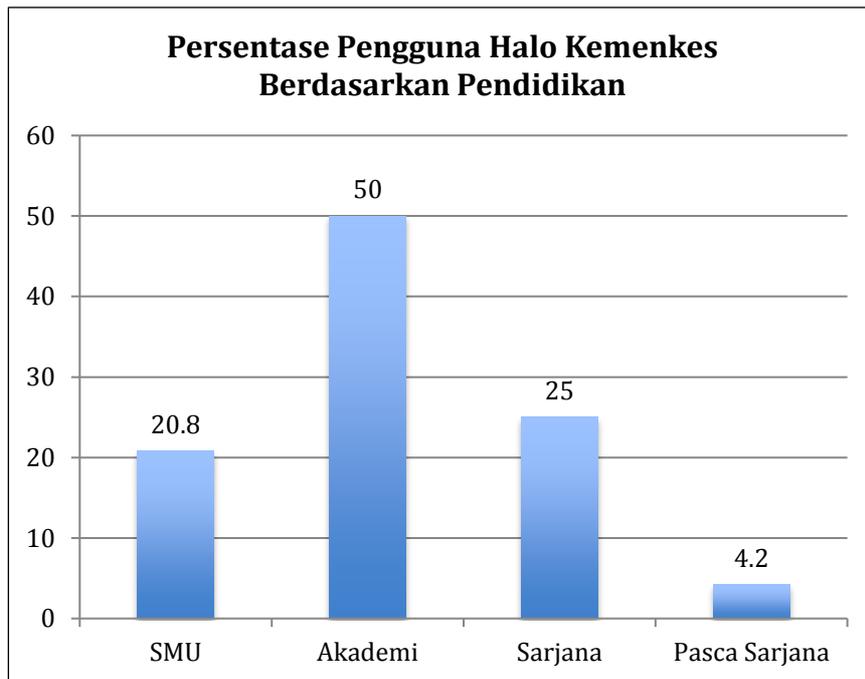
Grafik 4. 150 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna Halo Kemenkes berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan 5-7 juta yaitu sebesar 37,5%, diikuti kelompok pendapatan 7-9 juta sebesar 34,7%, sedangkan yang paling kecil adalah 9-11 juta dengan persentase sebesar 2,8%.



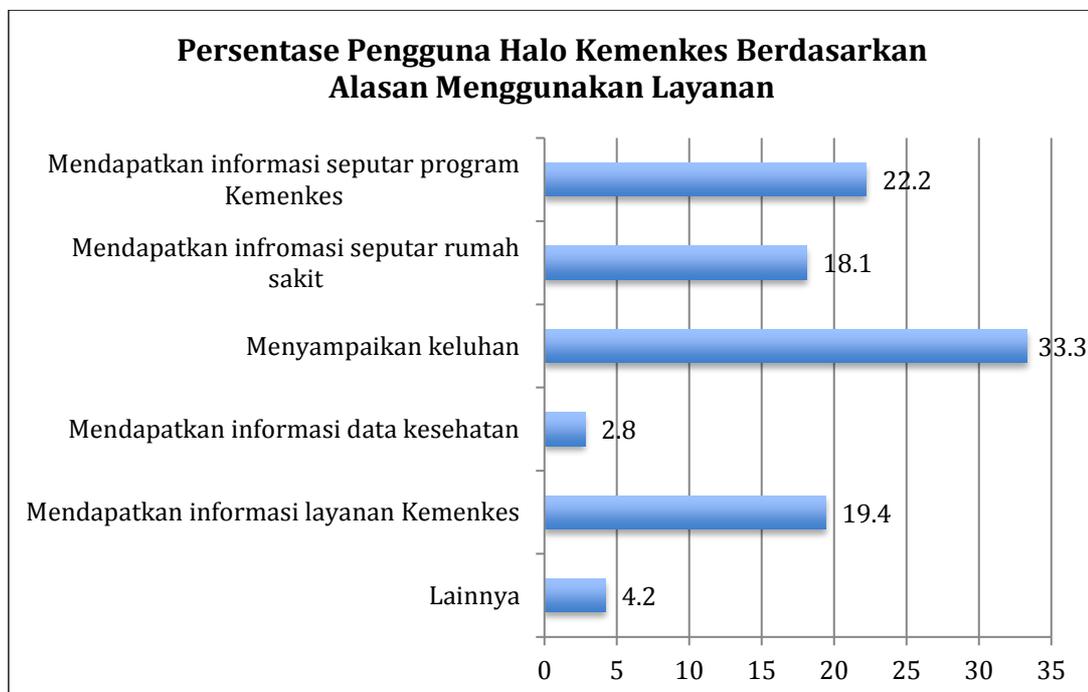
Grafik 4. 151 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna Halo Kemenkes berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna Halo Kemenkes dengan tingkat pendidikan terakhir adalah Akademi sebesar 50%, diikuti Sarjana sebesar 25%, dan SMU sebesar 20,8%.



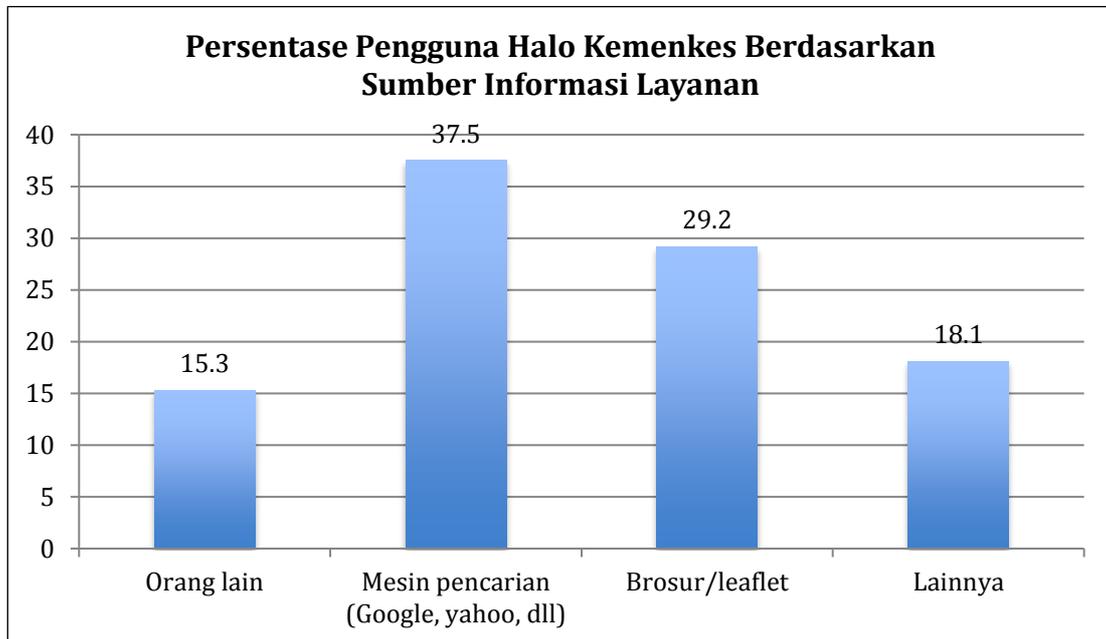
Grafik 4. 152 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna Halo Kemenkes berdasarkan alasan menggunakan layanan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk menyampaikan keluhan dengan persentase sebesar 33,3%, diikuti untuk mendapatkan informasi seputar Kemenkes dengan persentase sebesar 22,2%.



Grafik 4. 153 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Alasan menggunakan layanan

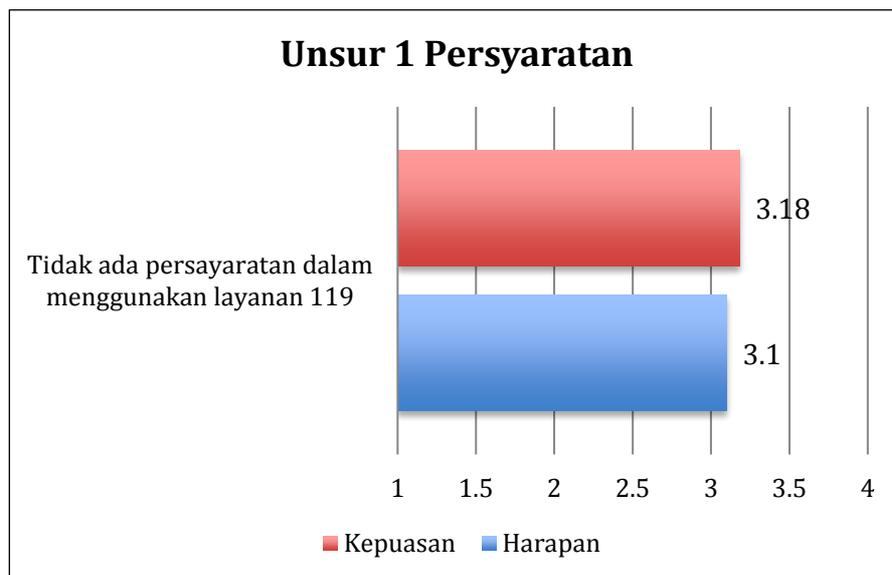
Data pengguna Halo Kemenkes berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari mesin pencarian dengan persentase sebesar 37,5%, diikuti dari brosur/leaflet sebesar 29,2%.



Grafik 4. 154 Persentase Pengguna Halo Kemenkes Berdasarkan Sumber Informasi

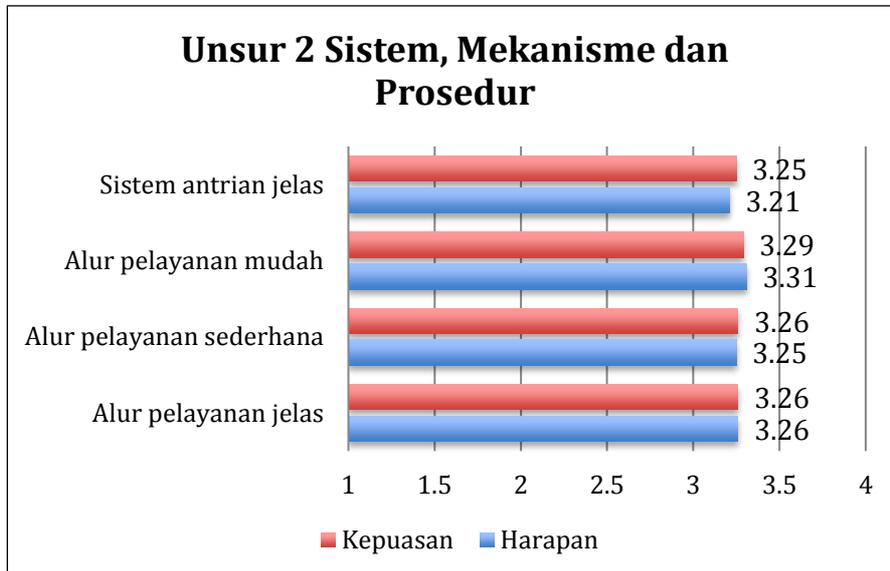
Penilaian Layanan Halo Kemenkes Kementerian Kesehatan

Penilaian pengguna layanan Halo Kemenkes terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan, diketahui bahwa kepuasan unsur persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran 3,18. Adapun nilai harapan unsur persyaratan adalah 3,1.



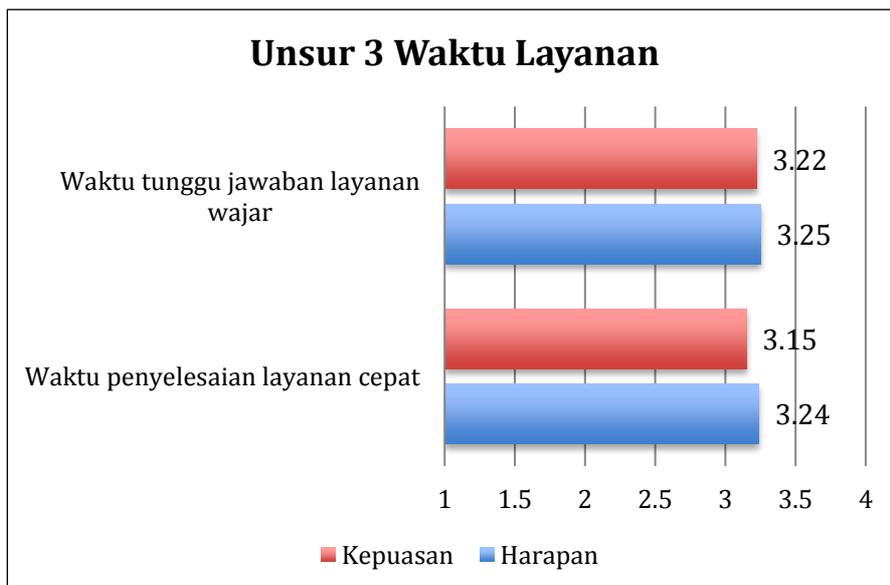
Grafik 4. 155 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Halo Kemenkes

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan Halo Kemenkes, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,25 sampai 3,29. Adapun nilai harapan yaitu antara 3,21 sampai 3,31.



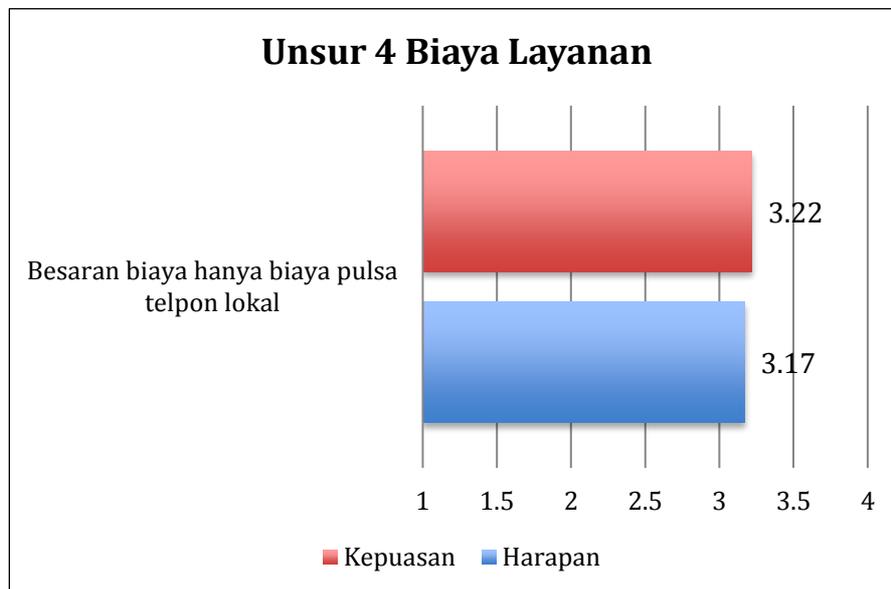
Grafik 4. 156 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Halo Kemenkes

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan Halo Kemenkes, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,15 sampai 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,24 sampai 3,25. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu tunggu jawaban layanan wajar.



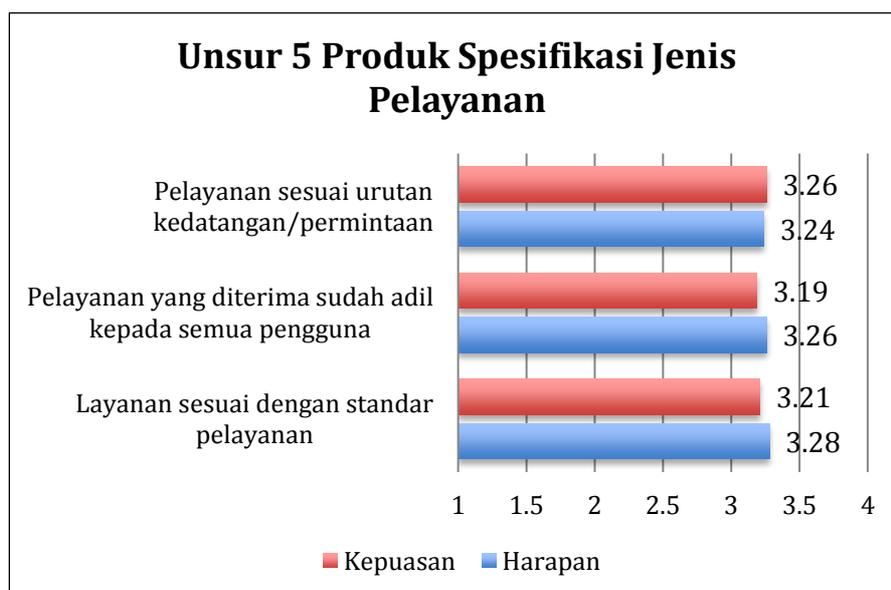
Grafik 4. 157 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Halo Kemenkes

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan Halo Kemenkes, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai 3,22 dan nilai harapan adalah 3,17.



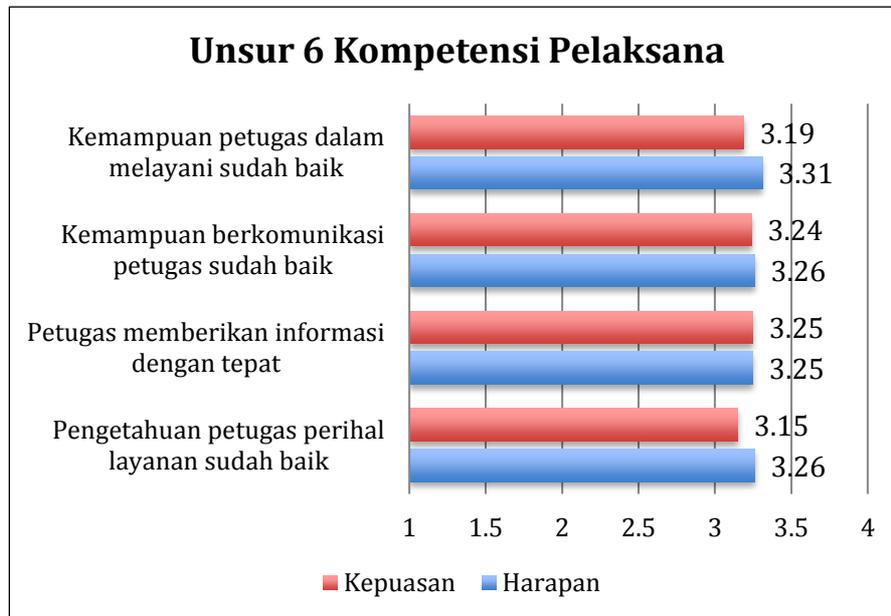
Grafik 4. 158 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Halo Kemenkes

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan Halo Kemenkes, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata 3,19 sampai 3,26. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,24 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah layanan sesuai dengan standar pelayanan.



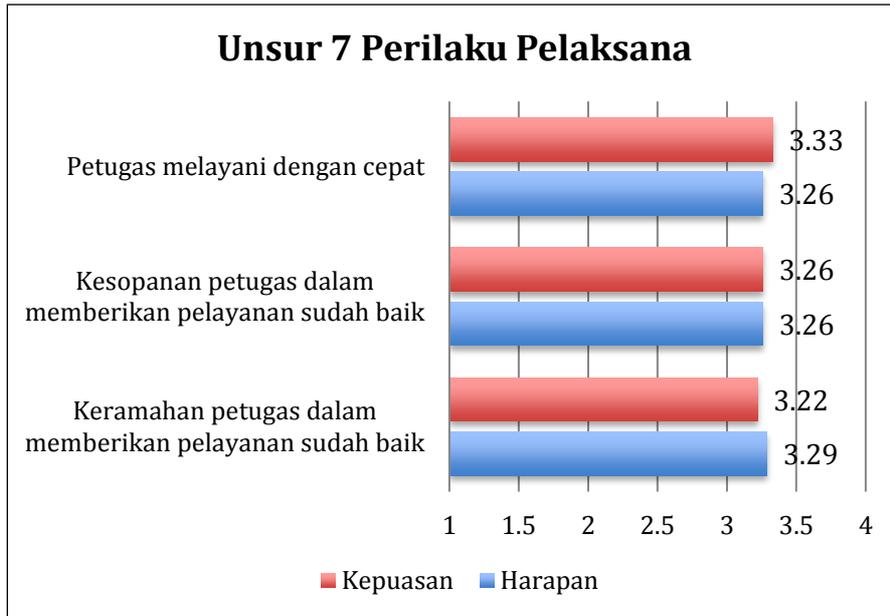
Grafik 4. 159 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Halo Kemenkes

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan Halo Kemenkes, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,15 sampai 3,25. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,25 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah kemampuan petugas dalam melayani sudah baik.



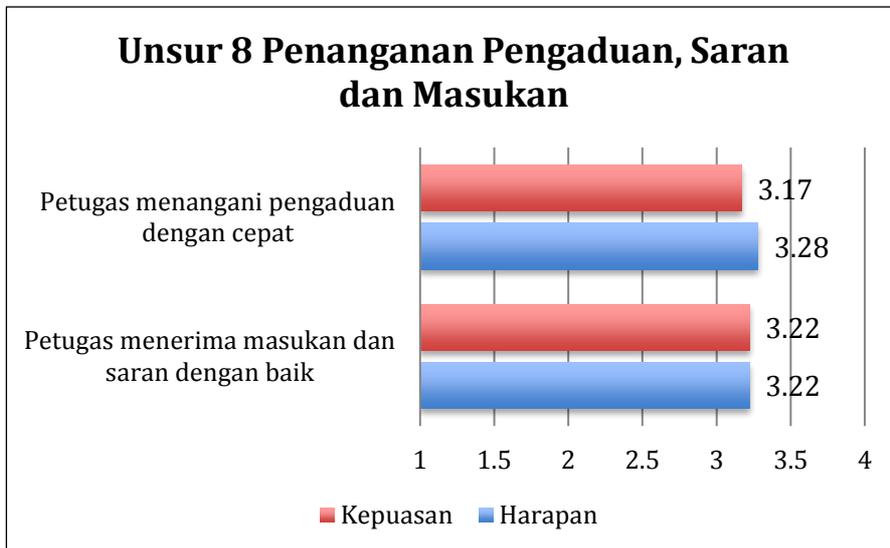
Grafik 4. 160 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan Halo Kemenkes

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan Halo Kemenkes, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,22 sampai 3,33. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,26 sampai 3,29. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.



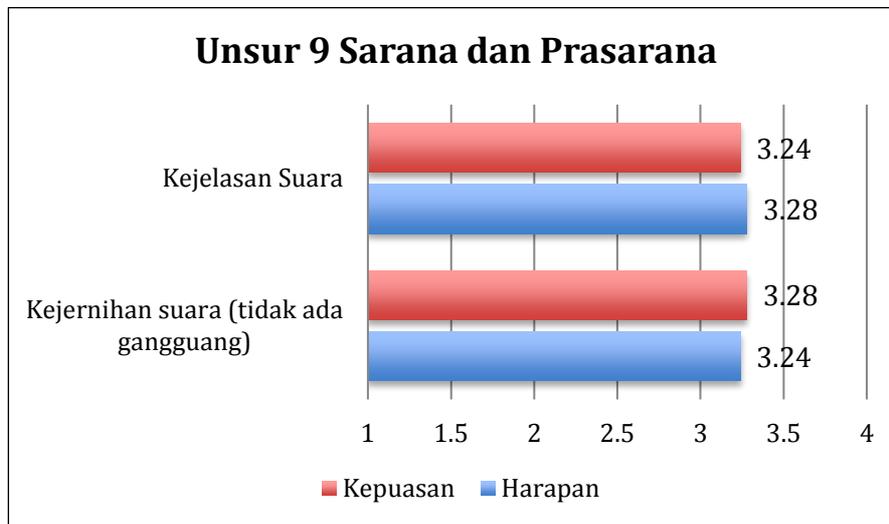
Grafik 4. 161 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Halo Kemenkes

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan Halo Kemenkes, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,17 sampai 3,22. Adapun nilai harapan yaitu antara 3,22 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas menangani pengaduan dengan cepat.



Grafik 4. 162 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan Halo Kemenkes

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan Halo Kemenkes, diketahui bahwa sarana dan prasarana memiliki nilai antara 3,24 sampai 3,28. Adapun nilai harapan yaitu antara 3,24 sampai 3,28.



Grafik 4. 163 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Halo Kemenkes

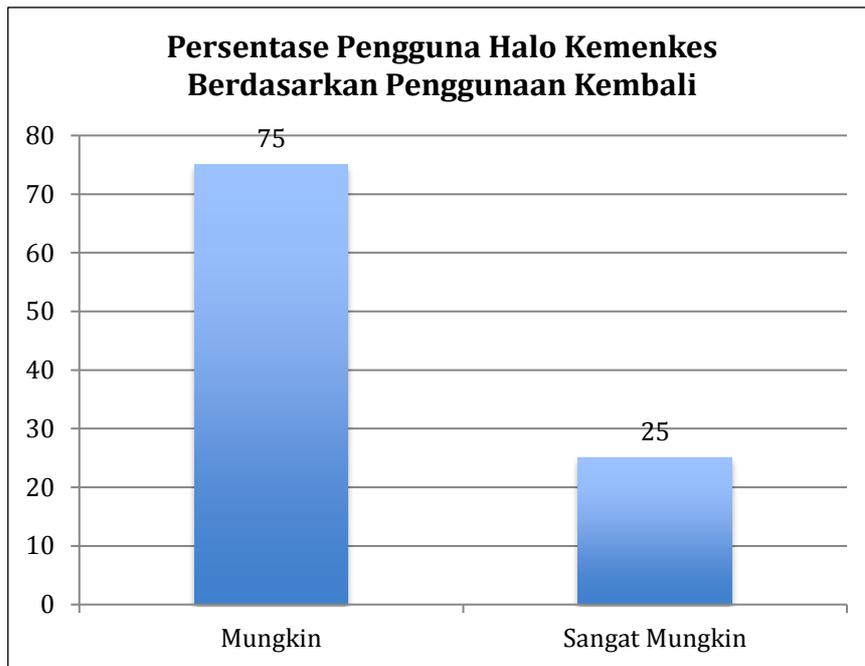
Secara umum kualitas pelayanan Halo Kemenkes dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,22 atau termasuk pada nilai interval 2,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 80,43 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,10	3,18	0,11	0,35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,26	3,27	0,11	0,36
Waktu penyelesaian	3,25	3,19	0,11	0,35
Biaya	3,17	3,22	0,11	0,36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	3,20	0,11	0,36
Kompetensi Pelaksana	3,27	3,21	0,11	0,36
Perilaku Pelaksana	3,27	3,27	0,11	0,36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,25	3,20	0,11	0,35
Sarana dan Prasarana	3,26	3,26	0,11	0,36
Nilai Indeks (NI)				3,22
Nilai SKM				80,43
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 10 Penilaian SKM Halo Kemenkes

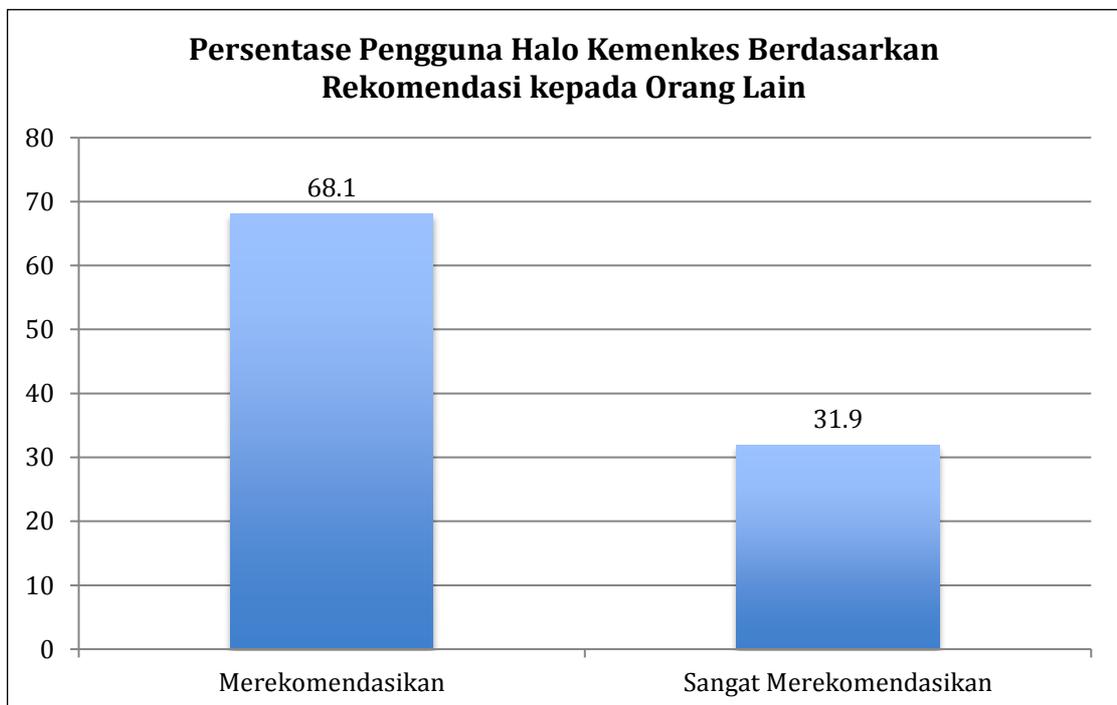
Pengukuran Loyalitas Pengguna

Pengukuran tingkat loyalitas pengguna terdiri dari dua hal, yaitu keinginan untuk menggunakan kembali dan juga merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna mungkin akan menggunakan kembali layanan Halo Kemenkes sebesar 75%, sisanya adalah sangat mungkin untuk menggunakan kembali layanan Halo Kemenkes sebesar 25%.



Grafik 4. 164 Penggunaan kembali Layanan Halo Kemenkes

Jika dilihat berdasarkan rekomendasi kepada orang lain, diketahui bahwa berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar pengguna akan merekomendasikan Perpustakaan kepada orang lain dengan persentase 68,1%.



Grafik 4. 165 Merekomendasikan Layanan Halo Kemenkes kepada Orang Lain

Peningkatan Layanan Halo Kemenkes

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Halo Kemenkes adalah persyaratan serta sarana dan prasarana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.19 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Halo Kemenkes, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah unsur waktu penyelesaian layanan (unsur 3), produk spesifikasi (unsur 5), kompetensi pelaksana (unsur 6), dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).

2. Strategi Primary Area to Maintain

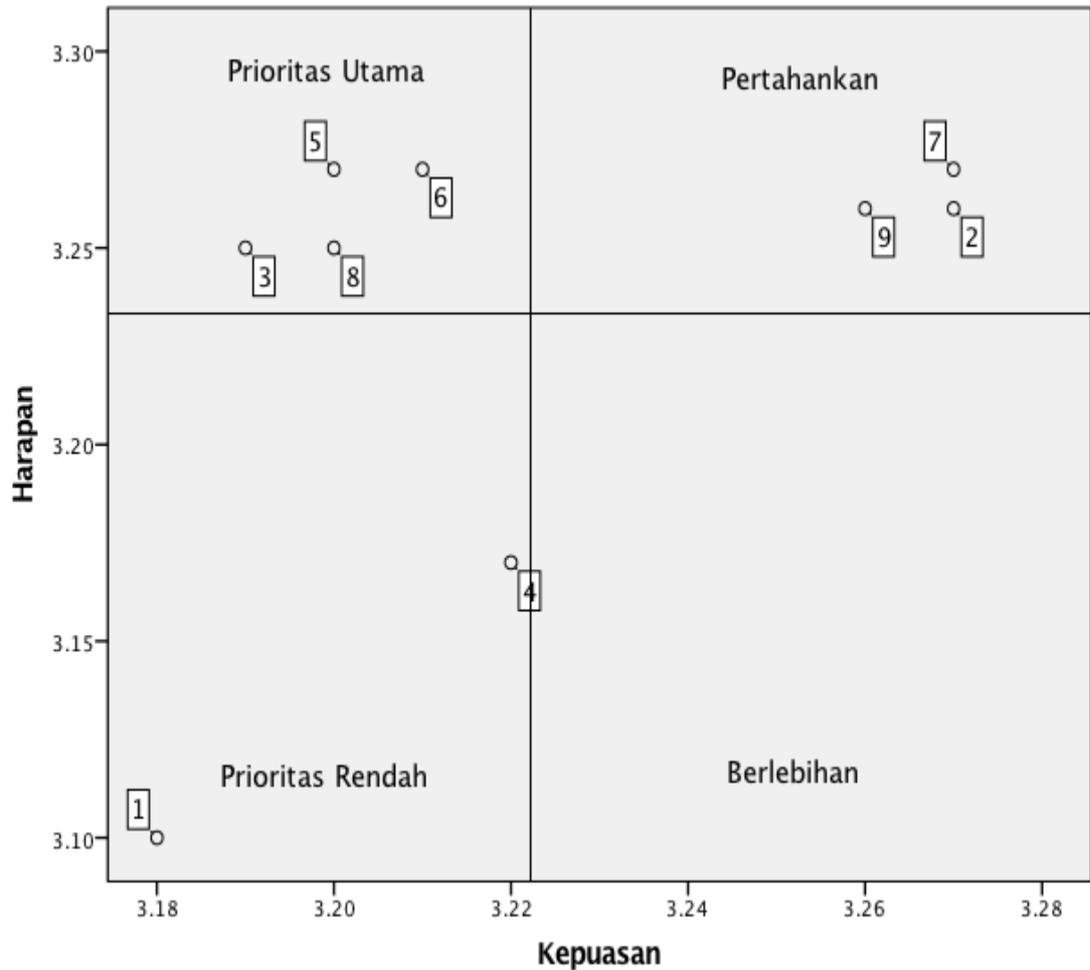
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat tiga unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain : sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), perilaku pelaksana (unsur 7), dan sarana dan prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah unsur persyaratan (unsur 1), dan unsur biaya (unsur 4).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada unsur yang termasuk dalam strategi ini.



Gambar 4. 8 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Halo Kemenkes Tahun 2018

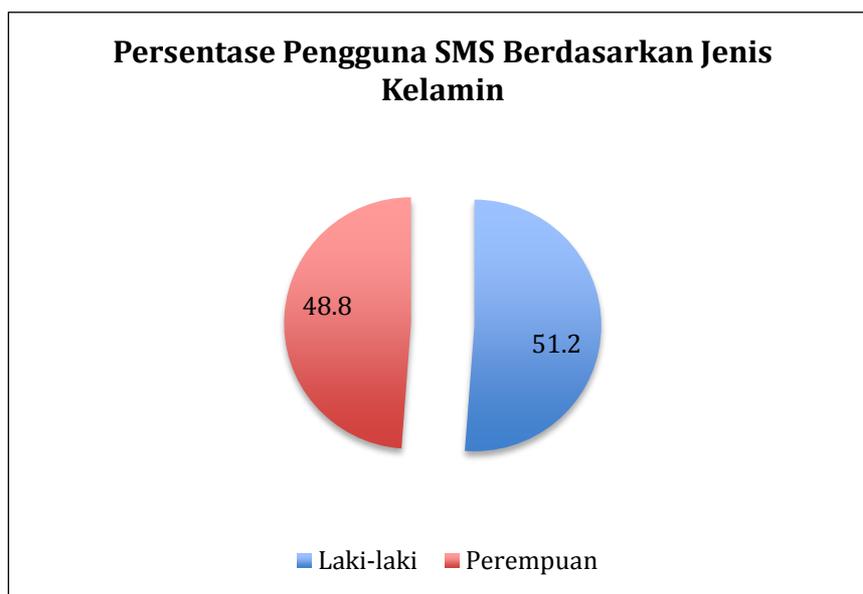
Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

4.4. SMS KEMENKES

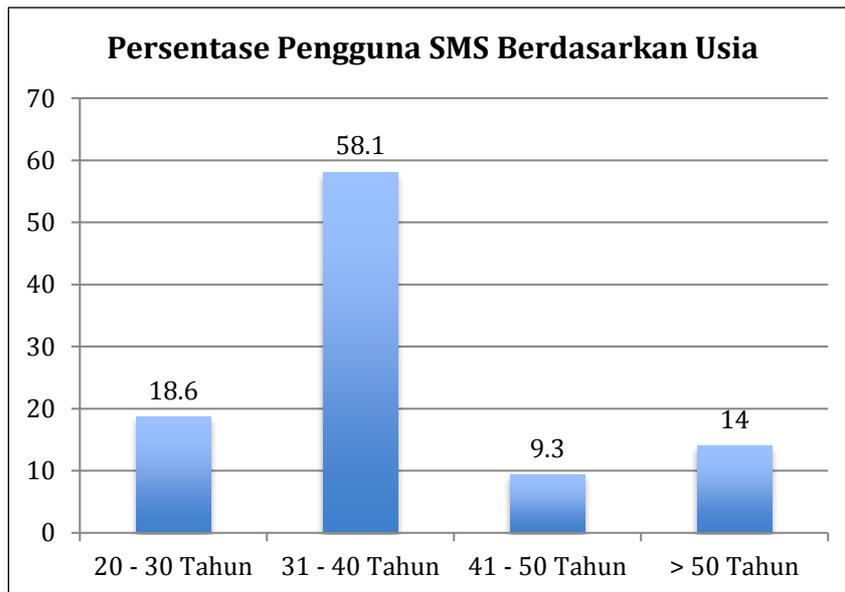
Profil Pengguna SMS Kementerian Kesehatan

Data responden pengguna SMS berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah laki-laki sebesar 51,2%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebesar 48,8%.



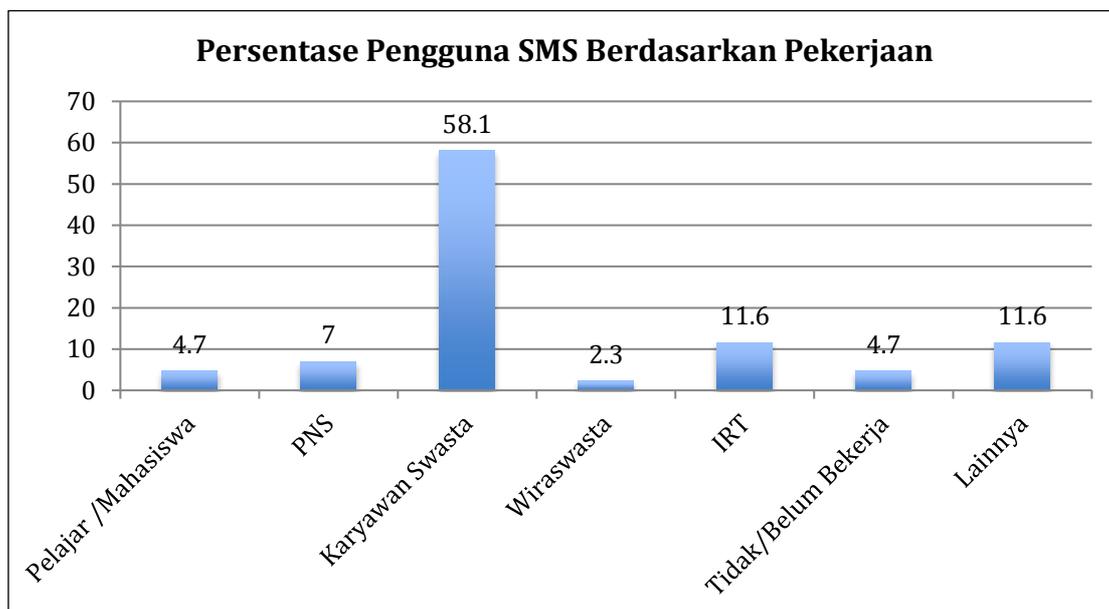
Grafik 4. 166 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna SMS berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 - 40 tahun yaitu sebesar 58,1%, diikuti kelompok usia 20 – 30 tahun sebesar 18,6% dan sisanya secara berurutan adalah kelompok usia lebih dari 50 tahun sebesar 14%, dan 41-50 tahun sebesar 9,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan SMS mayoritas adalah usia produktif.



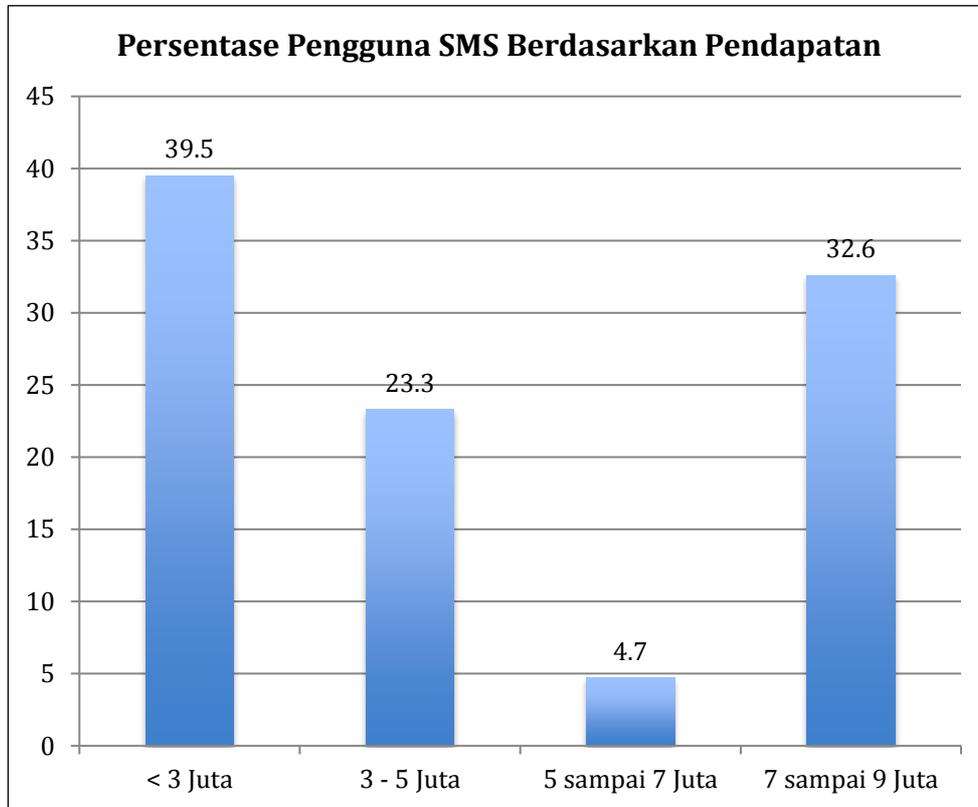
Grafik 4. 167 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 58,1%, diikuti IRT sebesar 11,6%.



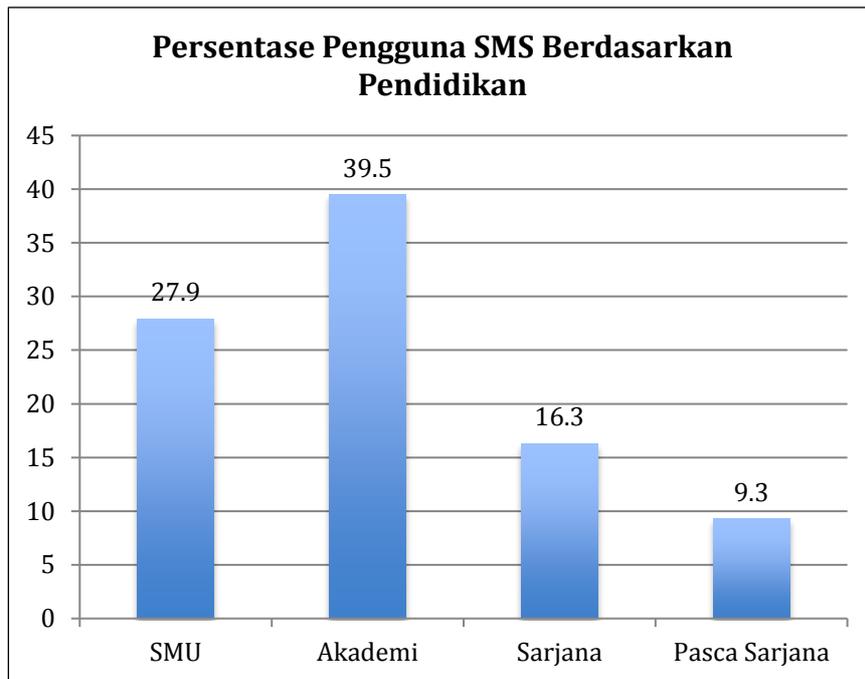
Grafik 4. 168 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna SMS berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan kurang dari 3 juta yaitu sebesar 39,5%, diikuti kelompok pendapatan 7 – 9 juta sebesar 32,6%, sedangkan yang paling kecil adalah 5-7 juta dengan persentase sebesar 4,7%.



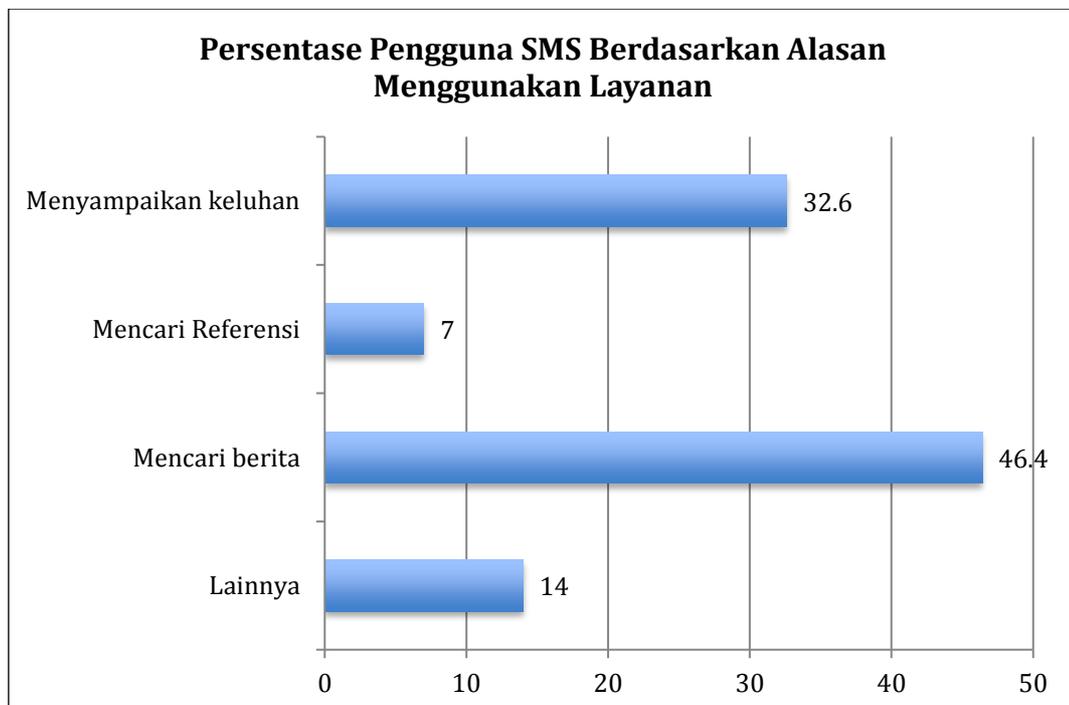
Grafik 4. 169 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna SMS berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna SMS dengan tingkat pendidikan terakhir adalah Akademi sebesar 39,5%, diikuti SMU sebesar 27,9%, sarjana sebesar 16,3% dan Pascasarjana sebesar 9,3%.



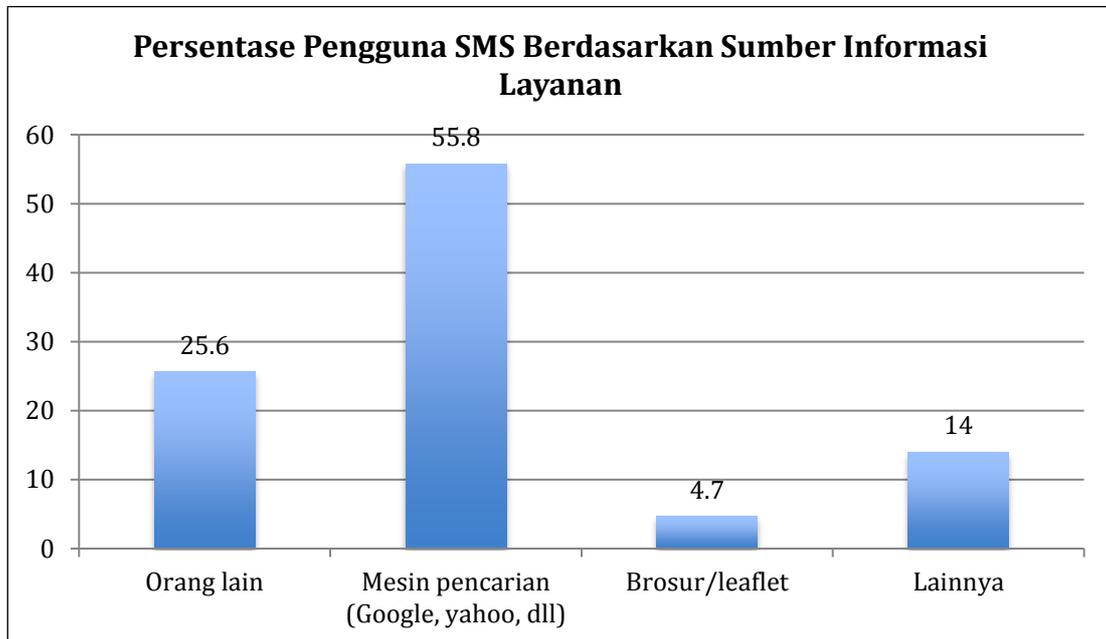
Grafik 4. 170 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna SMS berdasarkan alasan menggunakan layanan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari berita dengan persentase sebesar 46,4%, sedangkan yang paling sedikit adalah mencari referensi dengan persentase sebesar 7%.



Grafik 4. 171 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Alasan menggunakan layanan

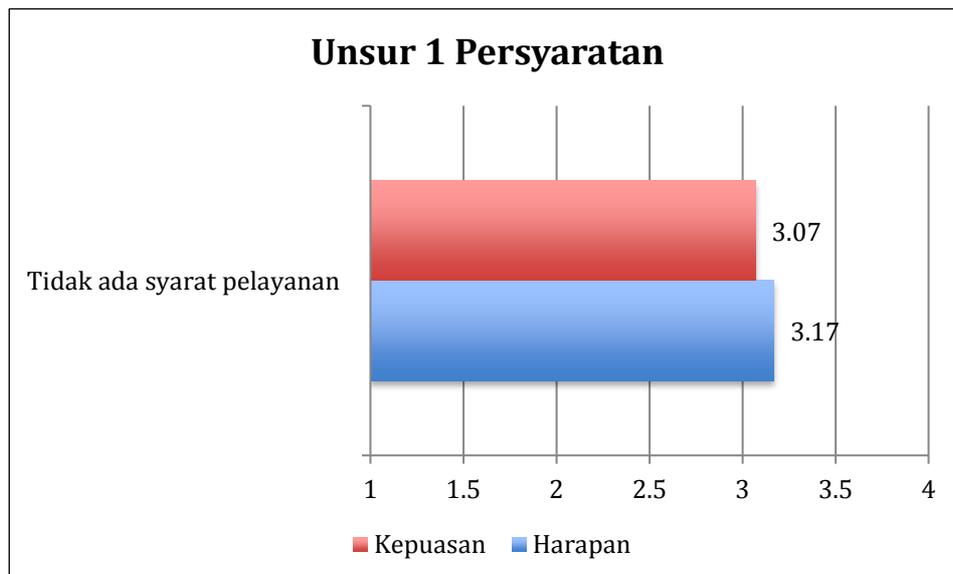
Data pengguna SMS berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari mesin pencarian dengan persentase sebesar 55,8%, diikuti dari orang lain sebesar 25,6%.



Grafik 4. 172 Persentase Pengguna SMS Berdasarkan Sumber Informasi

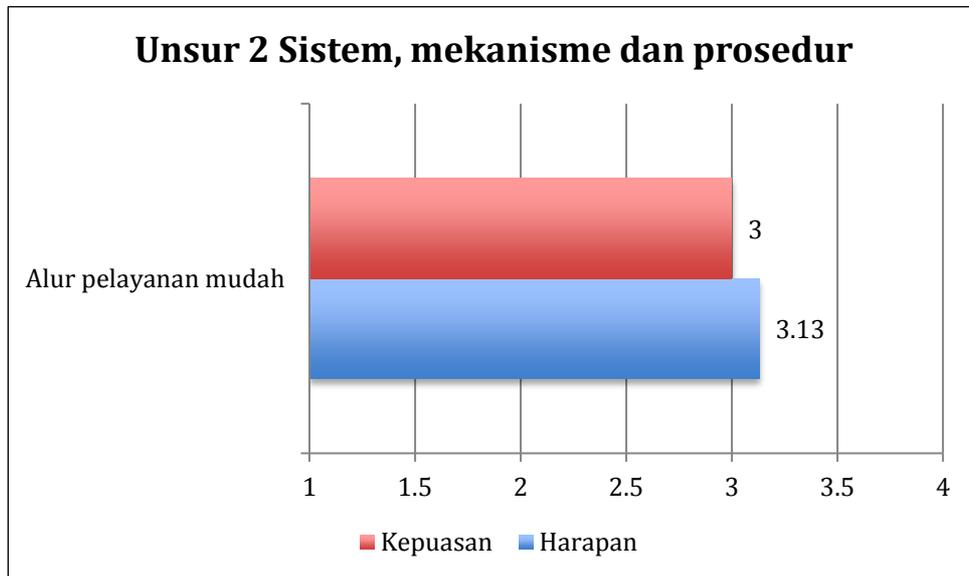
Penilaian Layanan SMS Kementerian Kesehatan

Penilaian pengguna layanan SMS terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan, diketahui bahwa kepuasan unsur persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,07. Adapun nilai harapan unsur persyaratan adalah 3,17.



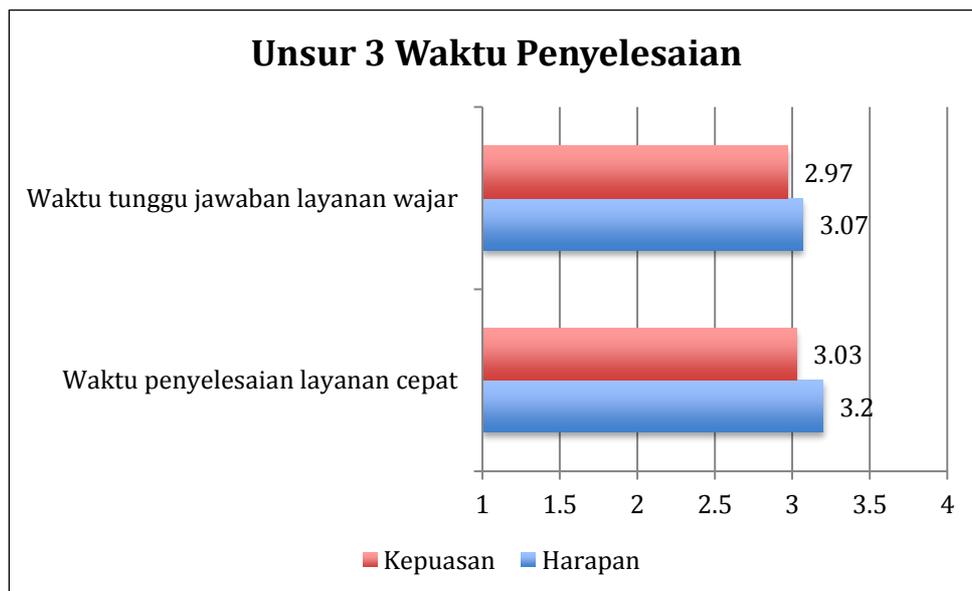
Grafik 4. 173 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna SMS

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan SMS, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai 3. Adapun nilai harapan adalah 3,13.



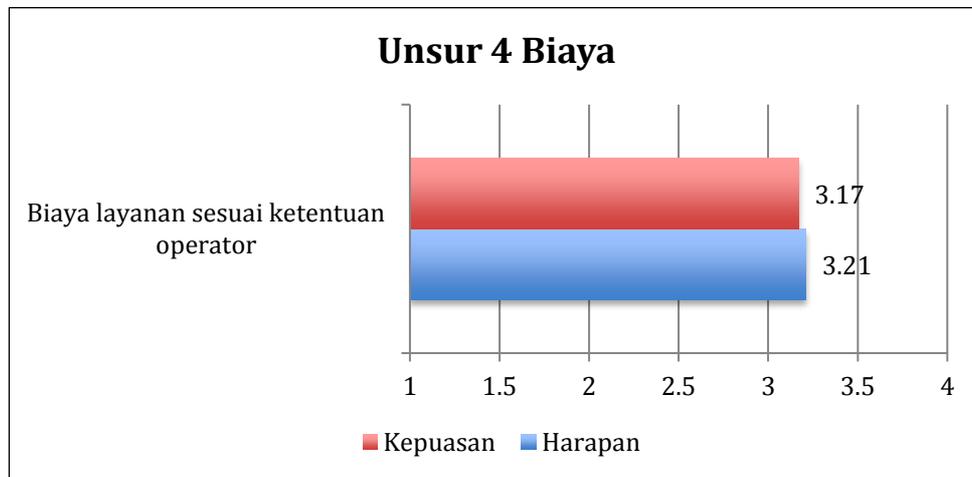
Grafik 4. 174 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna SMS

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan SMS, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,97 sampai 3,03. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,07 sampai 3,2. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu penyelesaian layanan cepat.



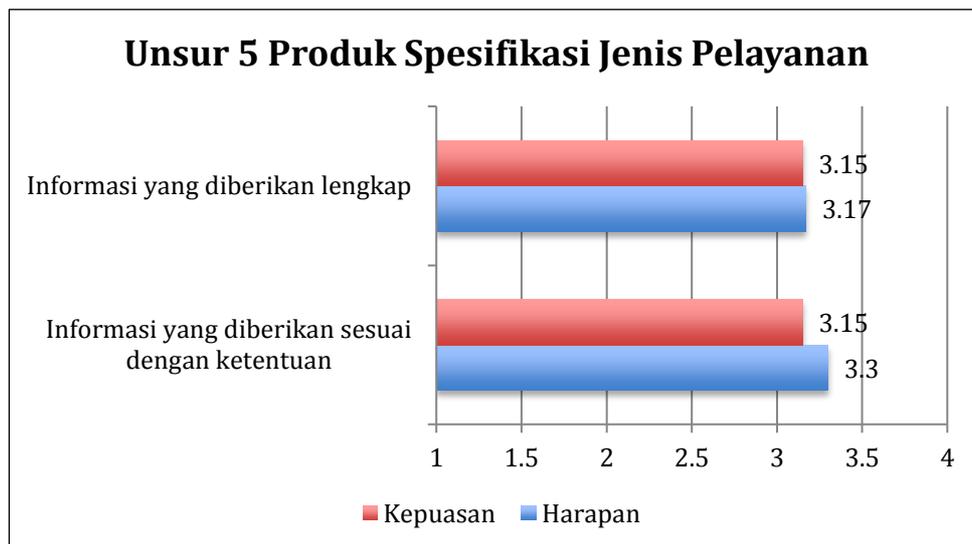
Grafik 4. 175 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna SMS

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan SMS, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan sesuai ketentuan operator berada pada kategori puas dengan nilai 3,17 dan nilai harapan adalah 3,21



Grafik 4. 176 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna SMS

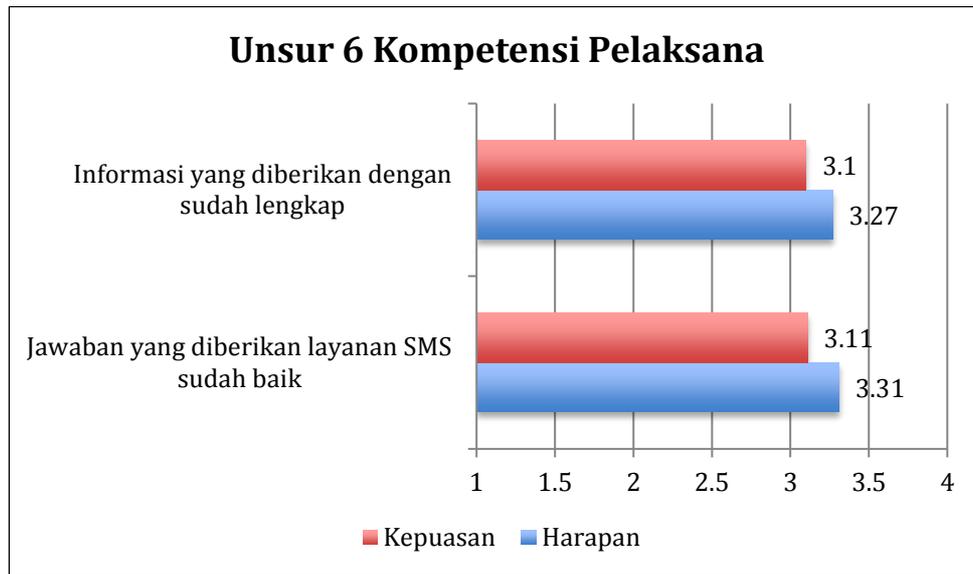
Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan SMS, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata 3,15. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,17 sampai 3,3. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah informasi yang diberikan sesuai dengan ketentuan.



Grafik 4. 177 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan SMS

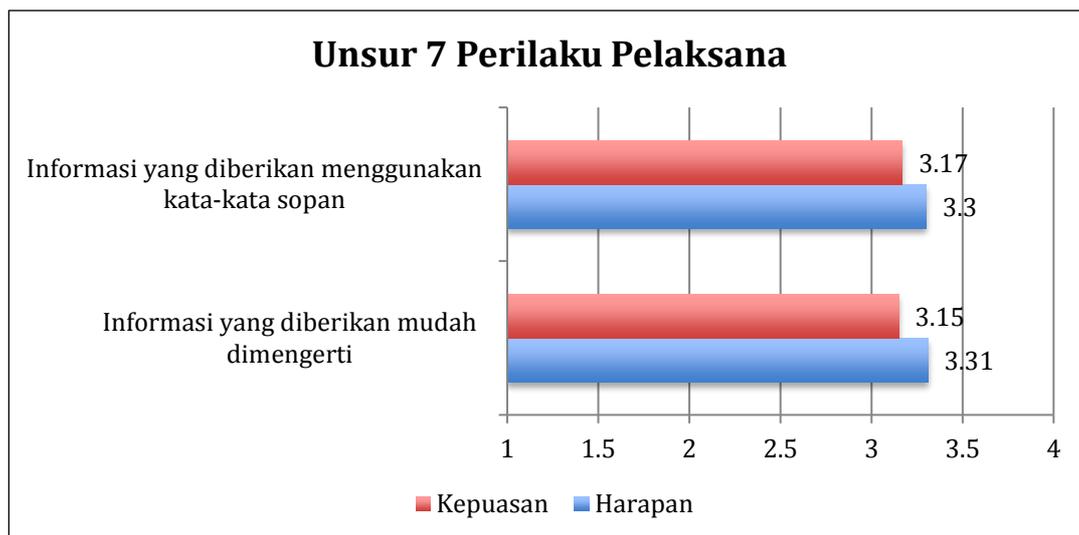
Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan SMS, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,1 sampai 3,11. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,27 sampai 3,31.

Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah jawaban yang diberikan layanan SMS sudah baik.



Grafik 4. 178 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan SMS

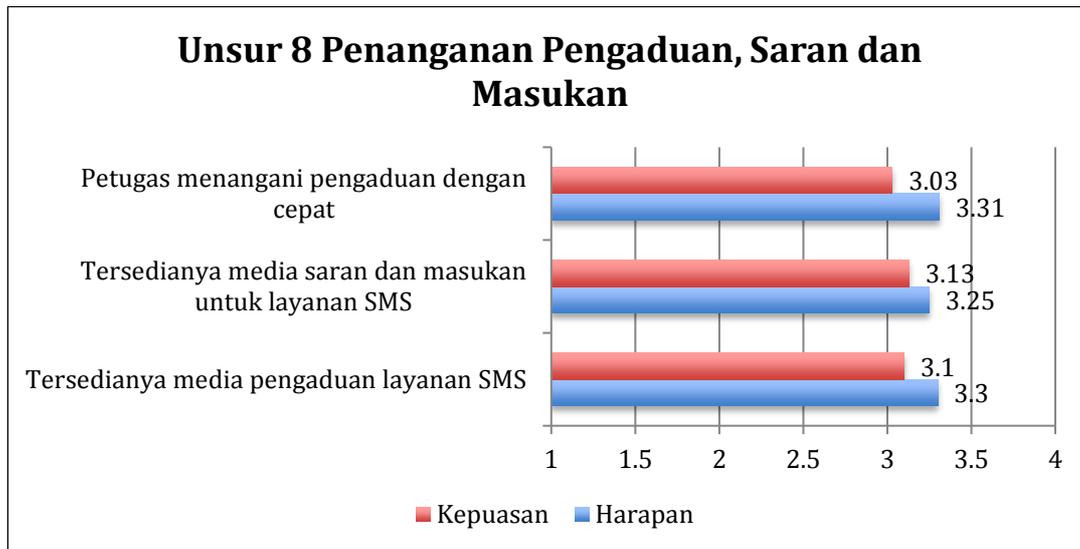
Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan SMS, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,15 sampai 3,17. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,3 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah informasi yang diberikan mudah dimengerti.



Grafik 4. 179 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna SMS

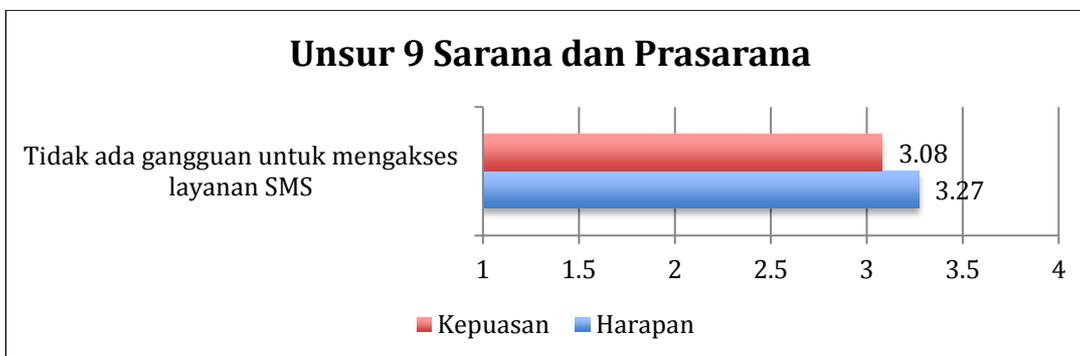
Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan SMS, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,03 sampai 3,13. Adapun nilai harapan berkisar antara

3,25 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya media pengaduan layanan SMS .



Grafik 4. 180 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan SMS

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan SMS, diketahui bahwa sarana dan prasarana memiliki nilai 3,08. Adapun nilai harapan yaitu 3,27. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang dipentingkan oleh pengguna adalah tidak ada gangguan untuk mengakses layanan SMS Kemenkes.



Grafik 4. 181 Penilaian Unsur sarana dan prasarana SMS

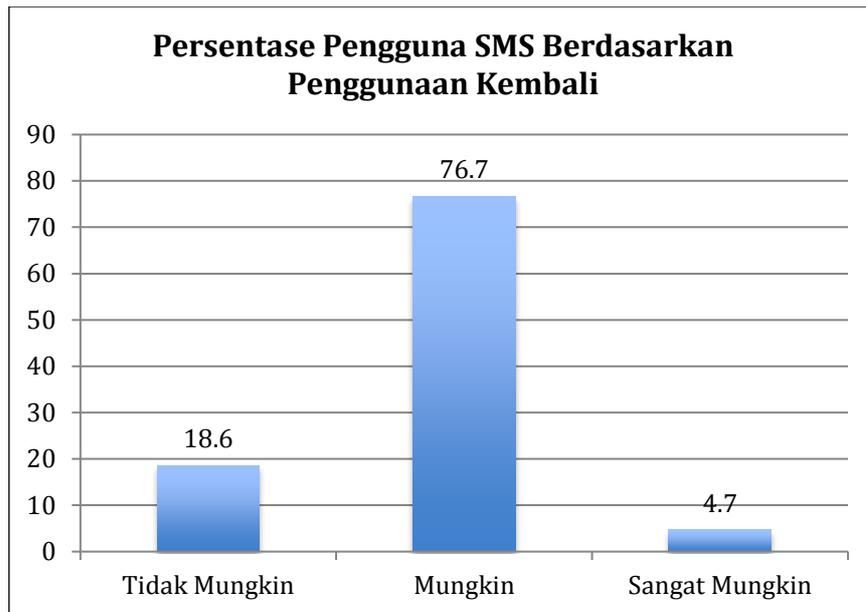
Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) SMS dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 2,84 atau termasuk pada nilai interval 2,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 71,08 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	2,98	2,98	0,11	0,33
Sistem, mekanisme dan prosedur	2,84	2,81	0,11	0,31
Waktu penyelesaian	2,76	2,77	0,11	0,31
Biaya	2,86	2,88	0,11	0,32
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,62	2,61	0,11	0,29
Kompetensi Pelaksana	2,77	2,78	0,11	0,31
Perilaku Pelaksana	2,87	2,89	0,11	0,31
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,92	2,90	0,11	0,32
Sarana dan Prasarana	3,02	3,00	0,11	0,33
Nilai Indeks (NI)				2,84
Nilai SKM				71,08
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 11 Penilaian SKM SMS

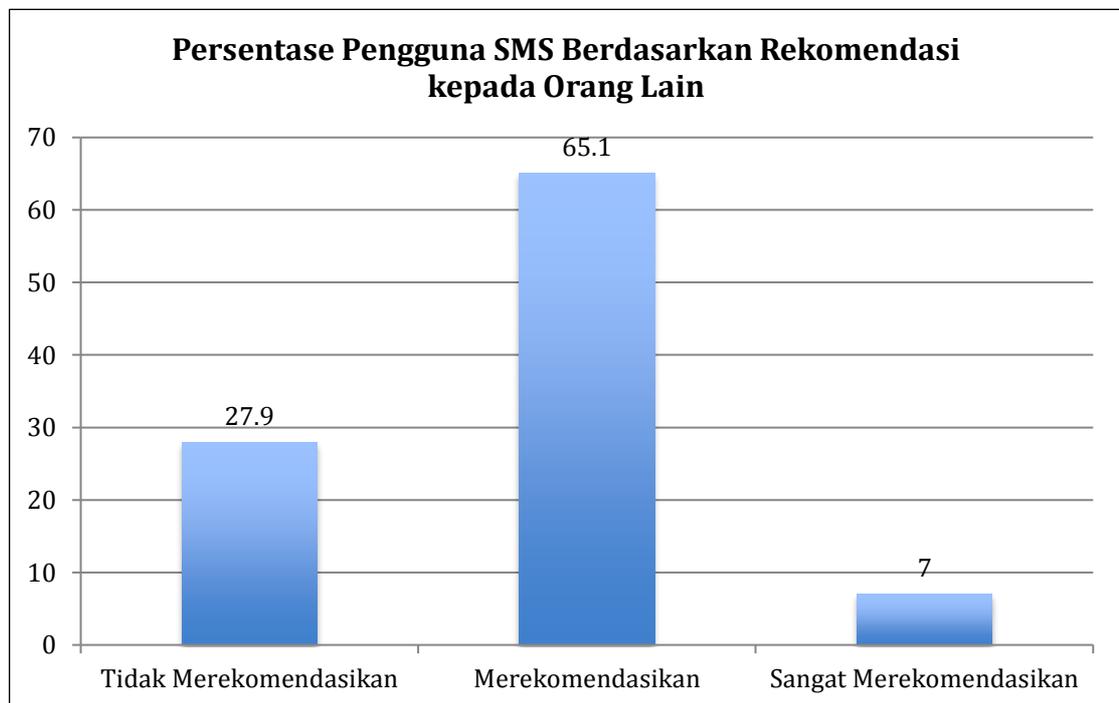
Pengukuran Loyalitas Pengguna

Pengukuran tingkat loyalitas pengguna terdiri dari dua hal, yaitu keinginan untuk menggunakan kembali dan juga merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna mungkin akan menggunakan kembali layanan SMS Kementerian Kesehatan sebesar 76,7%, sisanya adalah tidak mungkin menggunakan kembali sebesar 18,6% dan sangat mungkin untuk menggunakan kembali layanan SMS Kementerian Kesehatan sebesar 4,7%.



Grafik 4. 182 Penggunaan kembali Layanan SMS

Jika dilihat berdasarkan rekomendasi kepada orang lain, diketahui bahwa berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar pengguna akan merekomendasikan Perpustakaan kepada orang lain dengan persentase 65,1%.



Grafik 4. 183 Merekomendasikan Layanan SMS kepada Orang Lain

Peningkatan Layanan SMS

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan SMS Kemenkes adalah sarana dan prasarana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.19 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan SMS, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Tidak ada unsur yang termasuk dalam strategi ini.

2. Strategi Primary Area to Maintain

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain persyaratan (unsur 1), biaya (unsur 4), perilaku pelaksana (unsur 7), penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8) dan sarana dan prasarana (unsur 9).

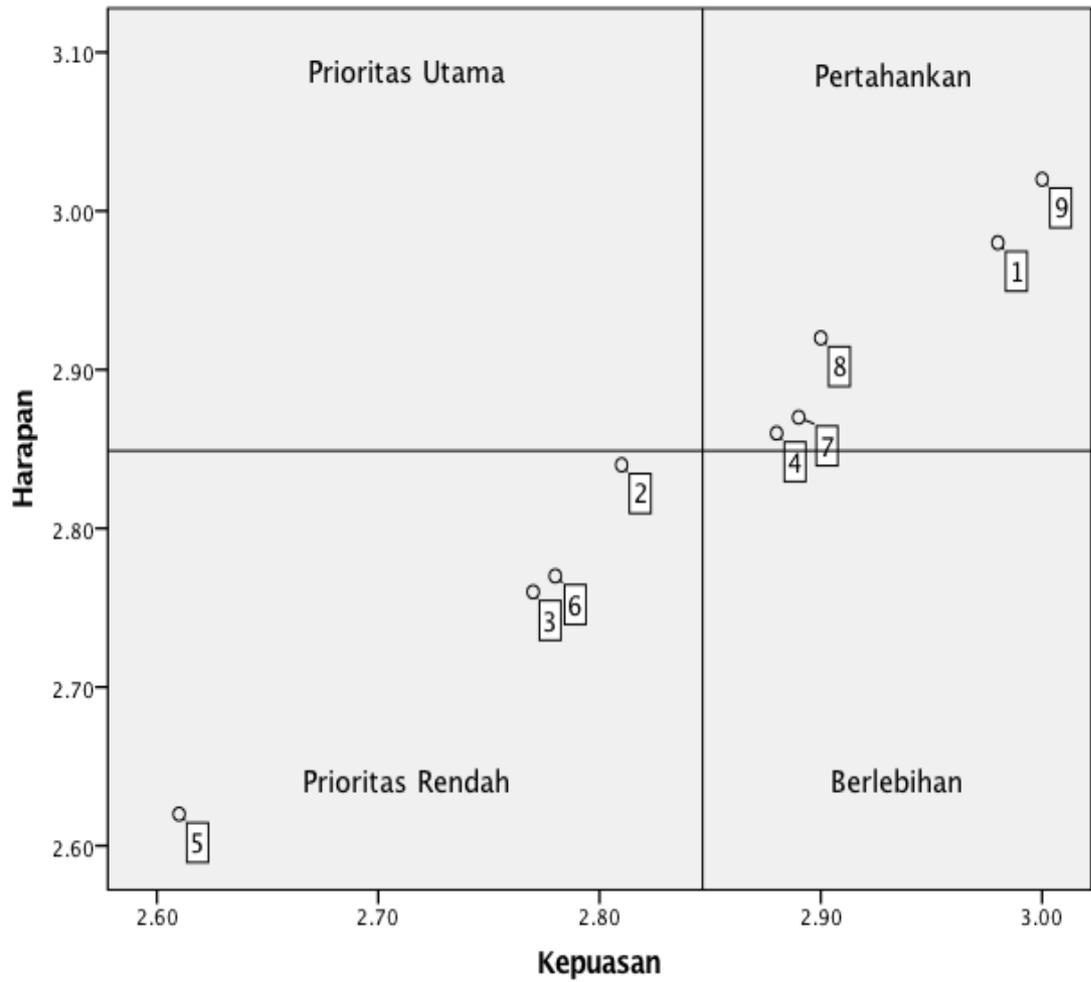
3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), unsur waktu penyelesaian layanan (unsur 3), produk spesifikasi (unsur 5), dan kompetensi pelaksana (unsur 6).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam

kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada unsur pelayanan yang termasuk pada kuadran ini.



Gambar 4. 9 Hasil Analisis IPA SKM Layanan SMS Tahun 2018

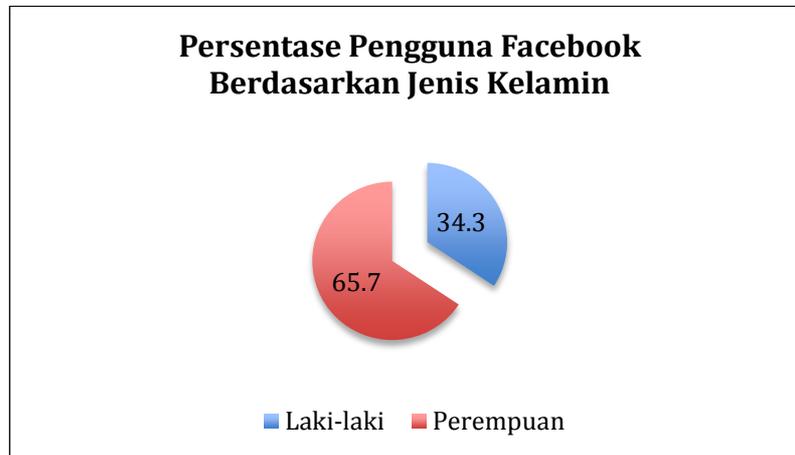
Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

4.5. Facebook Kemenkes

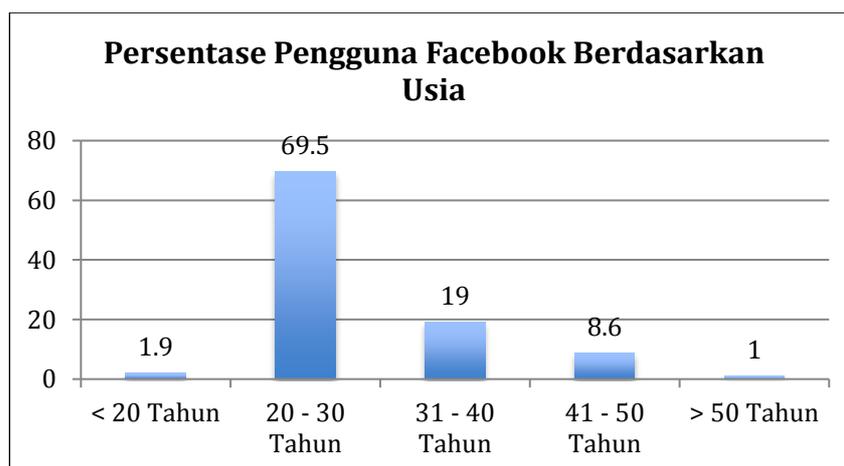
Profil Pengguna Facebook Kementerian Kesehatan

Data responden pengguna facebook berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 65,7%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 34,3%.



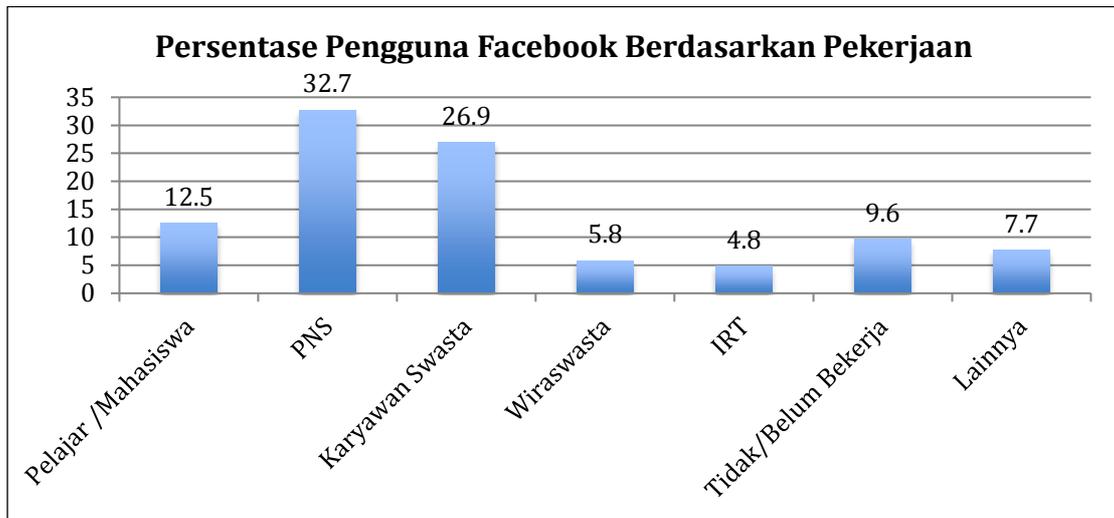
Grafik 4. 184 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna facebook berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 20 - 30 tahun yaitu sebesar 69,5%, diikuti kelompok usia 31 – 40 tahun sebesar 19% dan sisanya secara berurutan adalah kelompok usia 41 - 50 tahun sebesar 8,6%, kurang dari 20 tahun sebesar 1,9% dan lebih dari 50 tahun sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan facebook didominasi usia produktif.



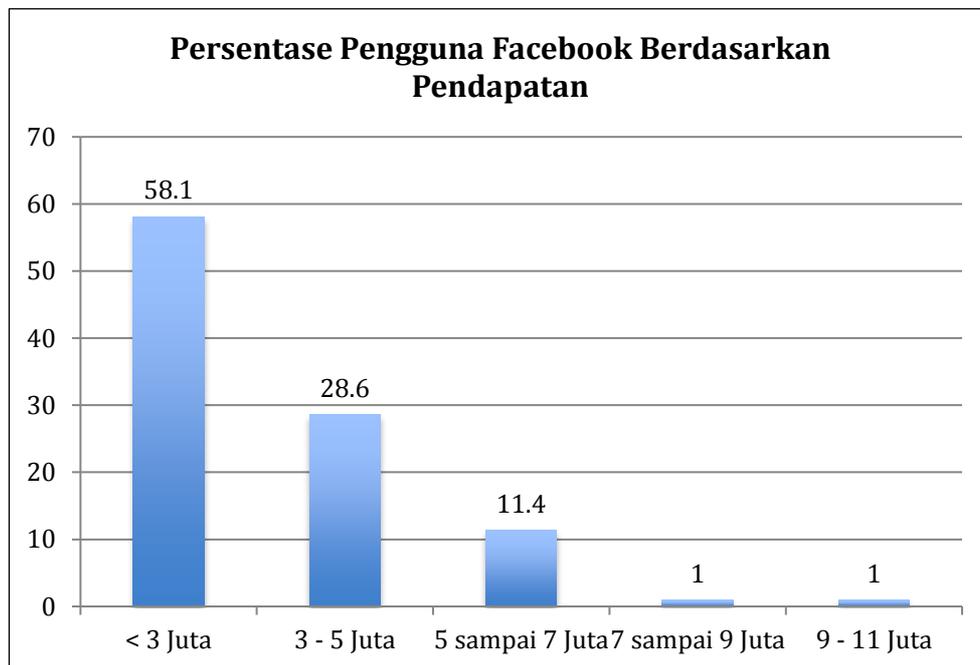
Grafik 4. 185 Persentase Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah PNS dengan persentase sebesar 32,7%, diikuti karyawan swasta sebesar 26,9.



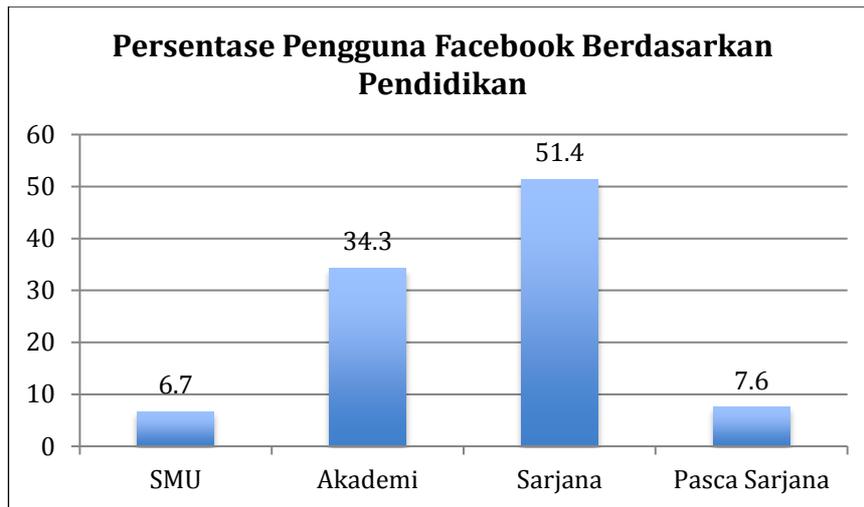
Grafik 4. 186 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna Facebook berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan kurang dari 3 juta yaitu sebesar 58,1%, diikuti kelompok pendapatan 3 – 5 juta sebesar 28,6%, sedangkan yang paling kecil adalah lebih dari 11 juta dengan persentase sebesar 1%.



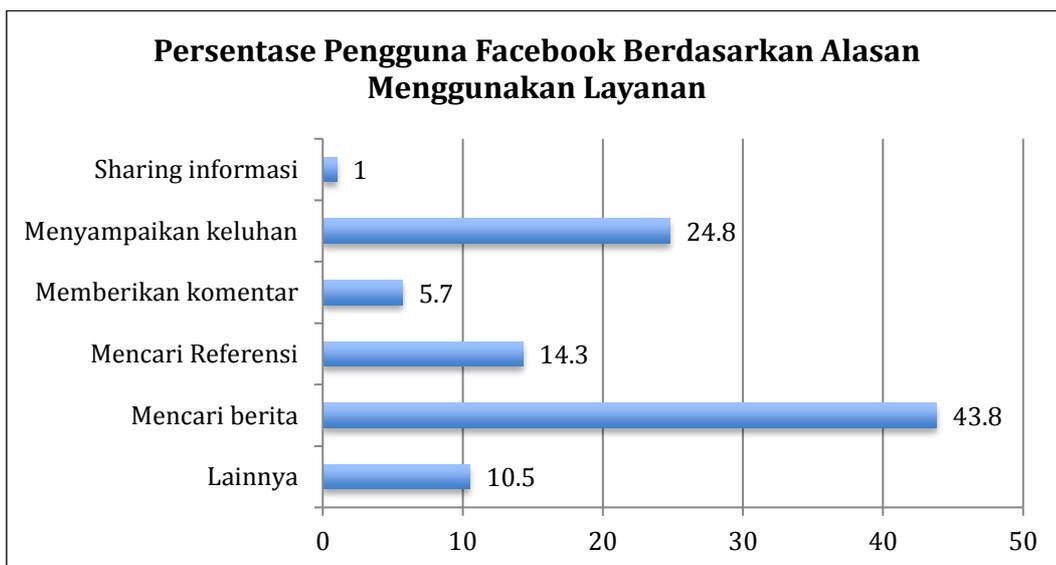
Grafik 4. 187 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna facebook berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna dengan tingkat pendidikan terakhir adalah sarjana sebesar 51,4%, diikuti Akademi sebesar 34,3%, Pascasarjana sebesar 7,6% dan SMU sebesar 6,7%



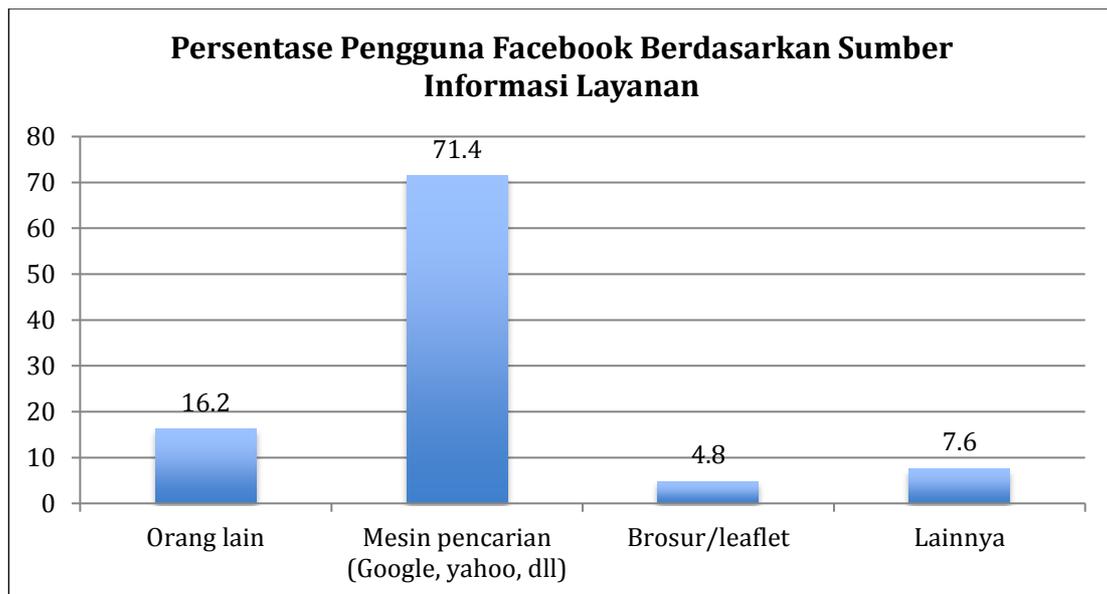
Grafik 4. 188 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna Facebook berdasarkan alasan berkunjung, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari berita dengan persentase sebesar 43,8%, sedangkan yang paling sedikit adalah sharing infoemasi dengan persentase sebesar 1%.



Grafik 4. 189 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Alasan menggunakan layanan

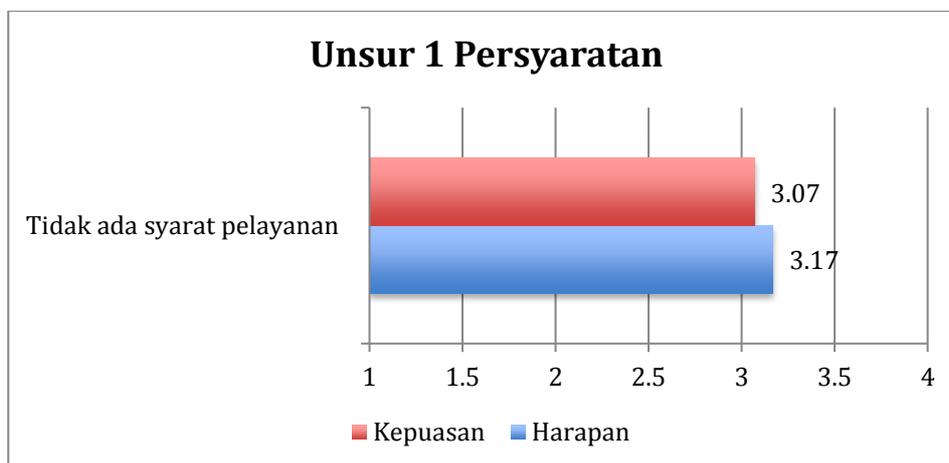
Data pengguna facebook berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari mesin pencarian dengan persentase sebesar 71,4%, diikuti dari orang lain sebesar 16,2%.



Grafik 4. 190 Persentase Pengguna Facebook Berdasarkan Sumber Informasi

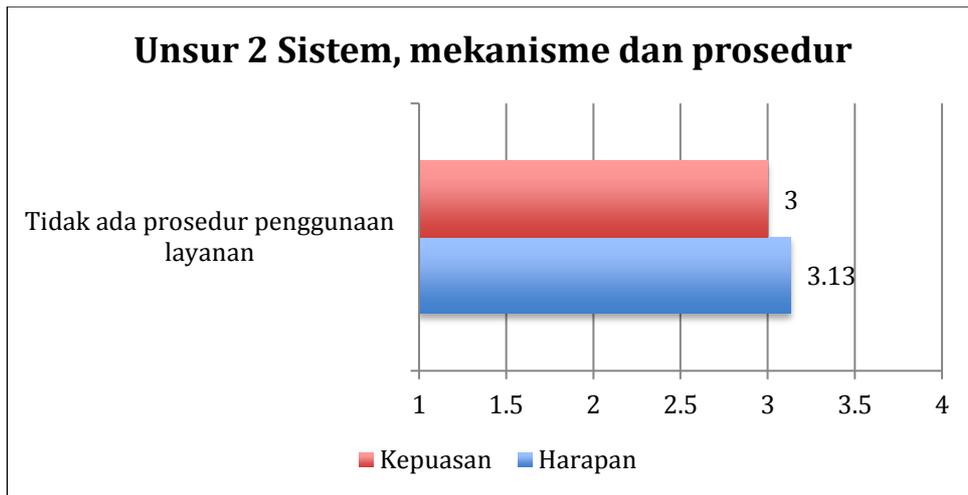
Penilaian Layanan Perpustakaan Kementerian Kesehatan

Penilaian pengguna layanan facebook terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan, diketahui bahwa kepuasan unsur persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,07. Adapun nilai harapan unsur persyaratan adalah 3,17.



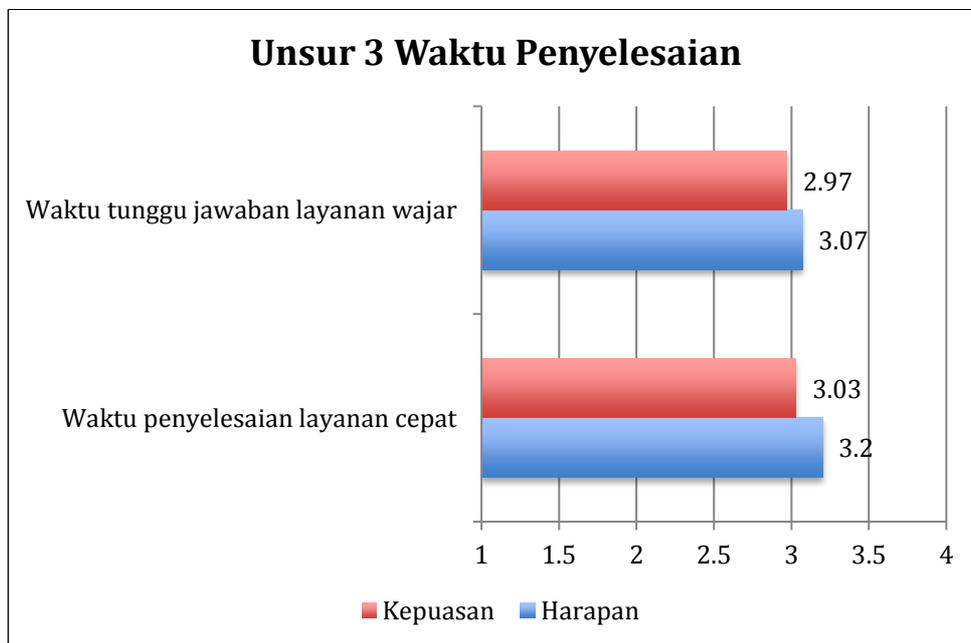
Grafik 4. 191 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Facebook

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan facebook, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai 3. Adapun nilai harapan adalah 3,13.



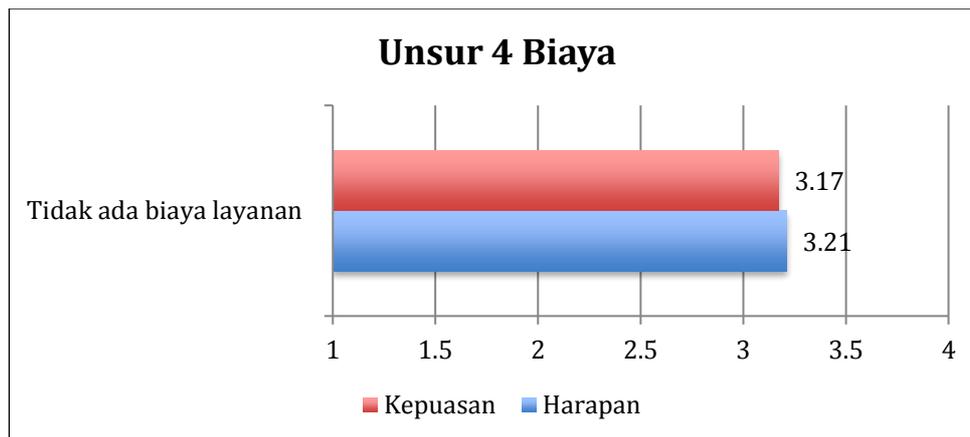
Grafik 4. 192 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Facebook

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan facebook, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 2,97 sampai 3,03. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,07 sampai 3,2. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu penyelesaian layanan cepat.



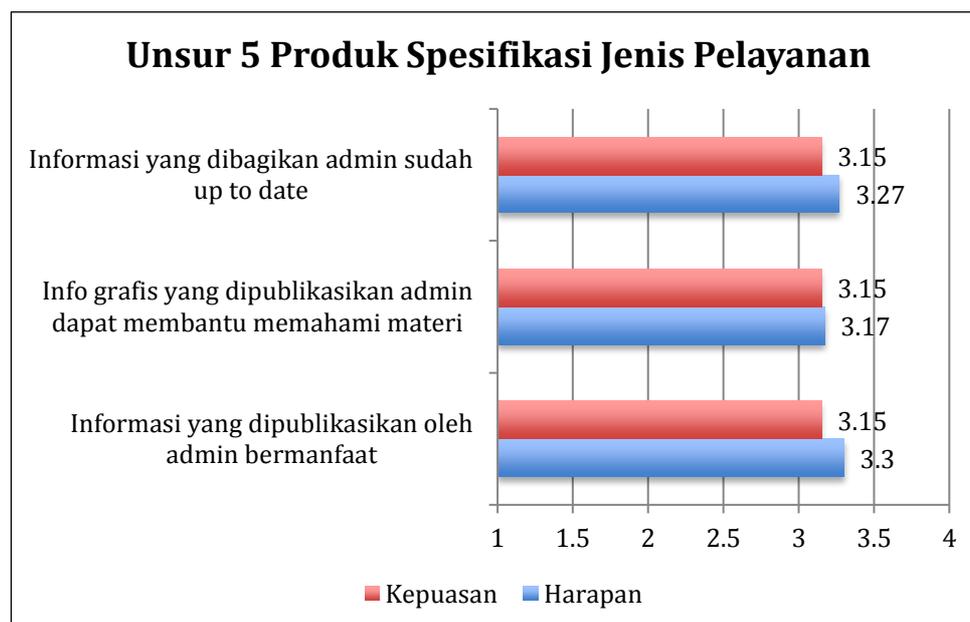
Grafik 4. 193 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Facebook

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan Facebook, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai 3,17 dan nilai harapan adalah 3,21.



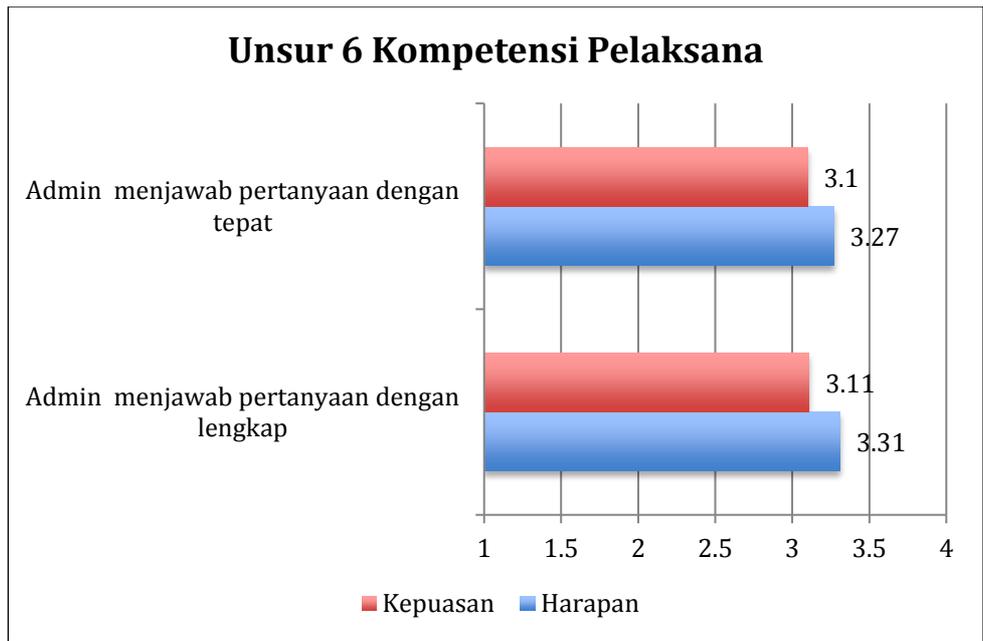
Grafik 4. 194 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Facebook

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan facebook, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata 3,15. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,17 sampai 3,3. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah informasi yang dipublikasikan oleh admin bermanfaat.



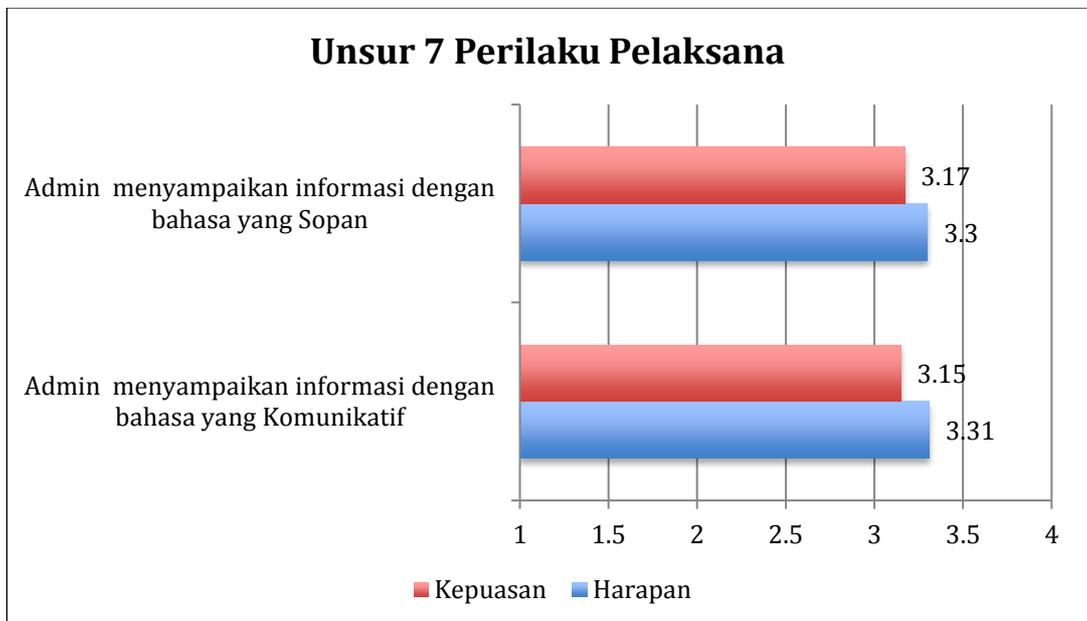
Grafik 4. 195 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Pengguna Facebook

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan facebook, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,1 sampai 3,11. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,17 sampai 3,3. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah admin menjawab pertanyaan dengan lengkap.



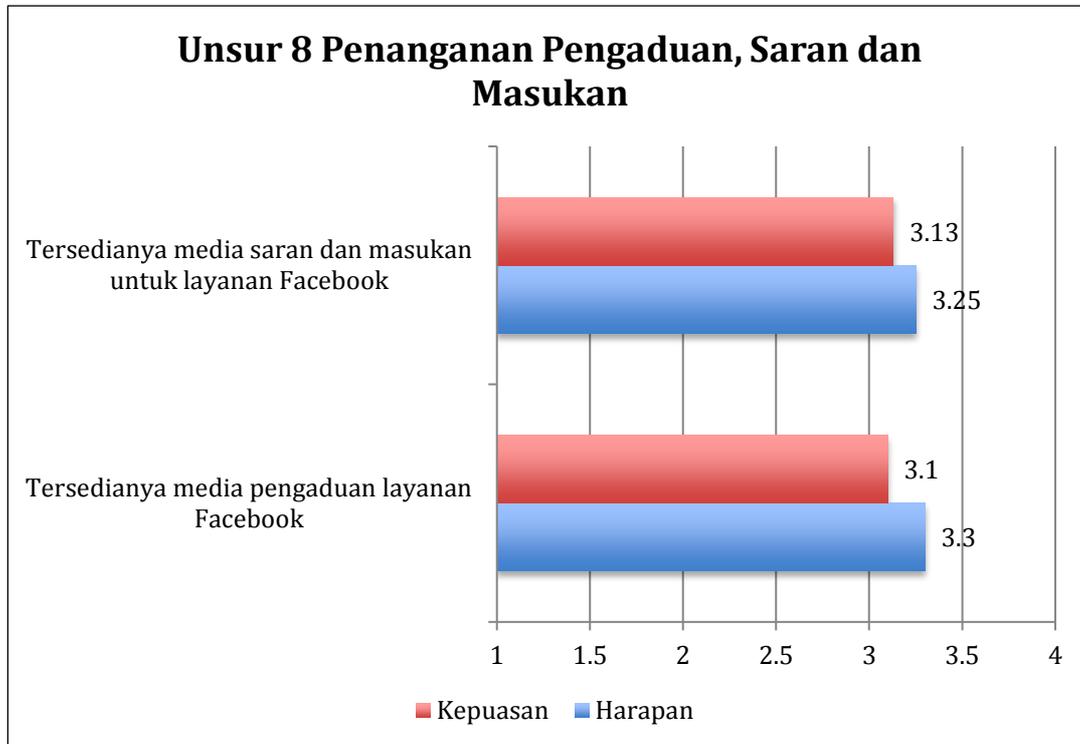
Grafik 4. 196 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana Pengguna Facebook

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan facebook, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,15 sampai 3,17. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,3 sampai 3,31. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah admin menyampaikan informasi dengan bahasa yang komunikatif.



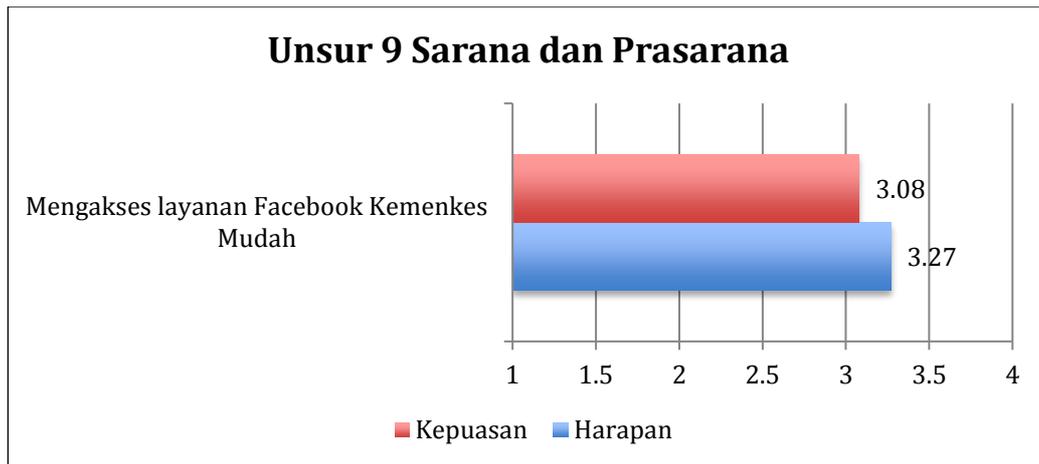
Grafik 4. 197 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Facebook

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan facebook, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,1 sampai 3,13. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,25 sampai 3,3. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya media pengaduan layanan facebook .



Grafik 4. 198 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan Facebook

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan facebook, diketahui bahwa sarana dan prasarana memiliki nilai 3,08. Adapun nilai harapan yaitu 3,27. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang dipentingkan oleh pengguna adalah mengakses layanan facebook Kemenkes dengan mudah.



Grafik 4. 199 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Facebook

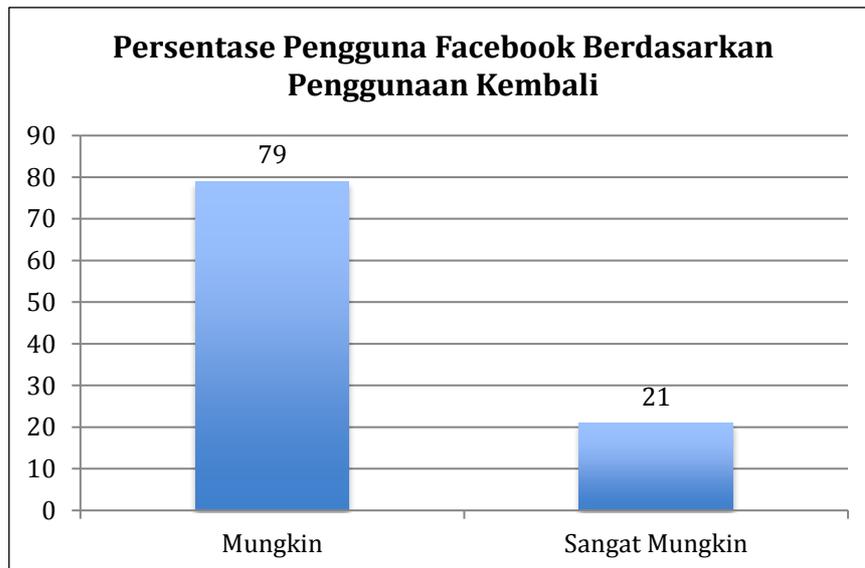
Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Facebook dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,22 atau termasuk pada nilai interval 3,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 80,46 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,50	3,36	0,11	0,37
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,27	3,25	0,11	0,36
Waktu penyelesaian	3,14	3,03	0,11	0,34
Biaya	3,00	3,04	0,11	0,34
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	3,33	0,11	0,37
Kompetensi Pelaksana	3,21	3,21	0,11	0,36
Perilaku Pelaksana	3,28	3,26	0,11	0,36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,30	3,24	0,11	0,36
Sarana dan Prasarana	3,25	3,28	0,11	0,36
Nilai Indeks (NI)				3,22
Nilai SKM				80,46
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 12 Penilaian SKM Facebook

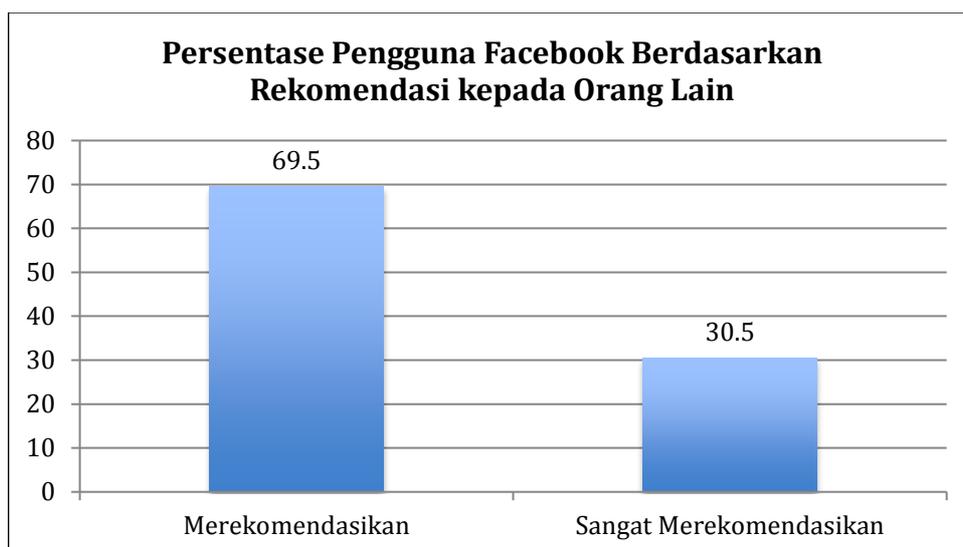
Pengukuran Loyalitas Pengguna

Pengukuran tingkat loyalitas pengguna terdiri dari dua hal, yaitu keinginan untuk menggunakan kembali dan juga merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna mungkin akan menggunakan kembali layanan facebook Kementerian Kesehatan sebesar 79%, sisanya adalah sangat mungkin menggunakan kembali sebesar 21%.



Grafik 4. 200 Penggunaan kembali Layanan Facebook

Jika dilihat berdasarkan rekomendasi kepada orang lain, diketahui bahwa berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar pengguna akan merekomendasikan Perpustakaan kepada orang lain dengan persentase 69,5%.



Grafik 4. 201 Merekomendasikan Layanan Facebook kepada Orang Lain

Peningkatan Layanan facebook

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan facebook Kemenkes adalah persyaratan. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.19 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan facebook, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Tidak ada unsur yang termasuk dalam strategi ini.

2. Strategi Primary Area to Maintain

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain persyaratan (unsur 1), sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), produk spesifikasi (unsur 5), perilaku pelaksana (unsur 7), penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8) dan sarana dan prasarana (unsur 9).

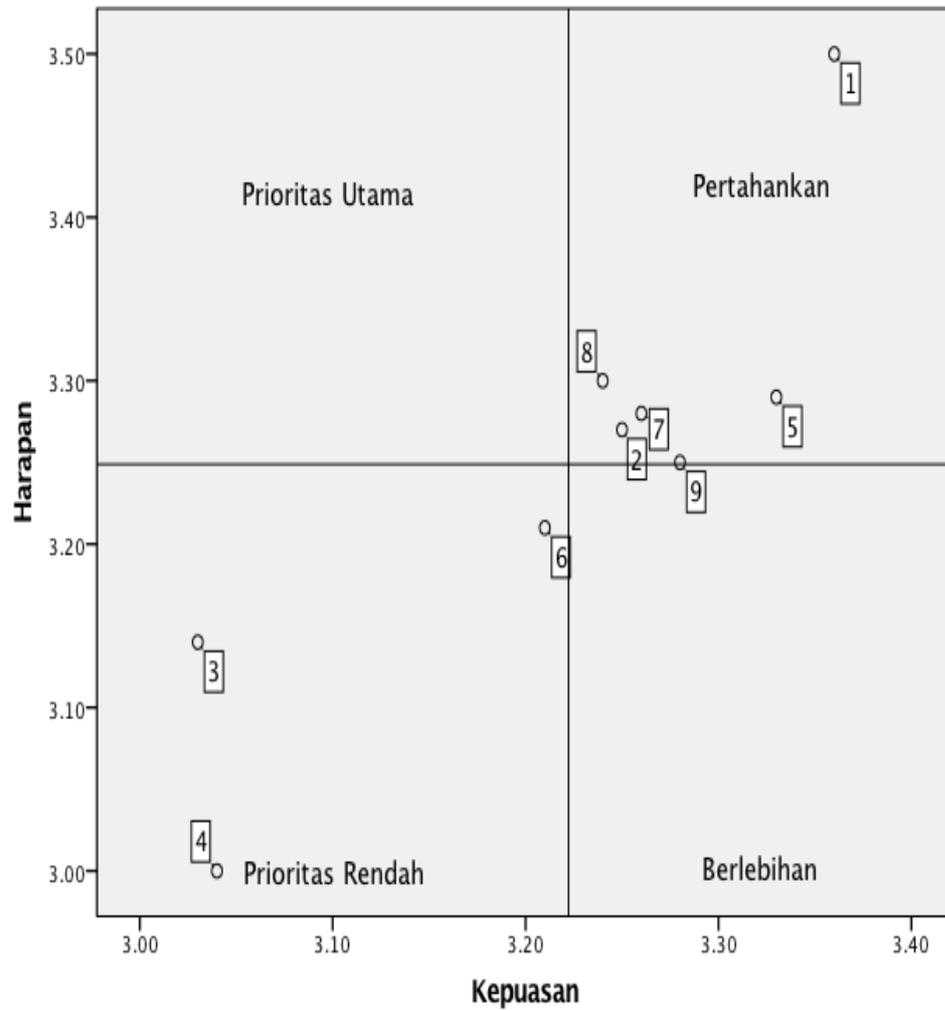
3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Terdapat lima unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain: unsur waktu penyelesaian layanan (unsur 3), biaya (unsur 4), dan kompetensi pelaksana (unsur 6).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam

kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada unsur pelayanan yang termasuk pada kuadran ini.



Gambar 4. 10 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Facebook Tahun 2018

Keterangan:

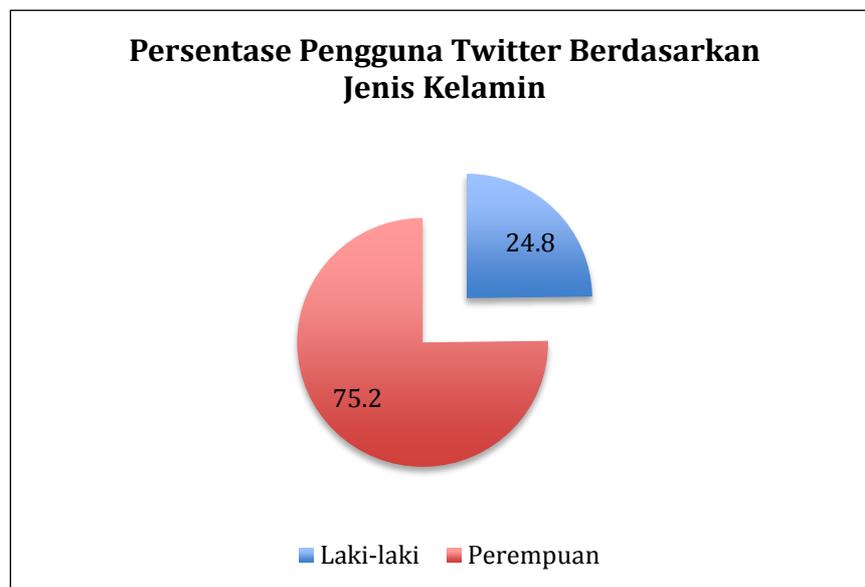
No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

4.6. Twitter Kemenkes

Profil Pengguna twitter Kementerian Kesehatan

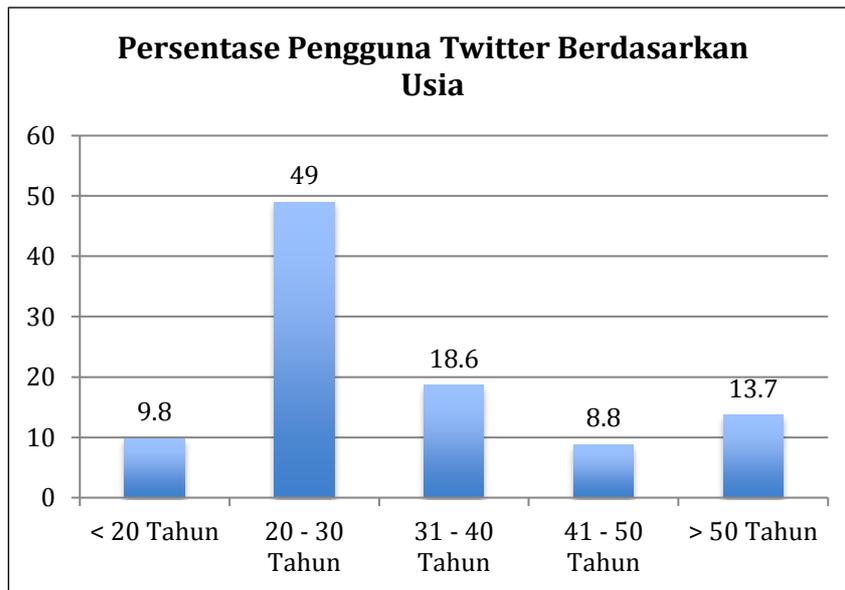
Responden yang diwawancarai merupakan pengguna layanan Twitter Kemenkes dengan jumlah 96 orang responden.

Data responden pengguna twitter berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 75,2%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebesar 24,8%. Lebih jelas mengenai karakteristik pengguna twitter kementerian kesehatan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Grafik 4.1 berikut.



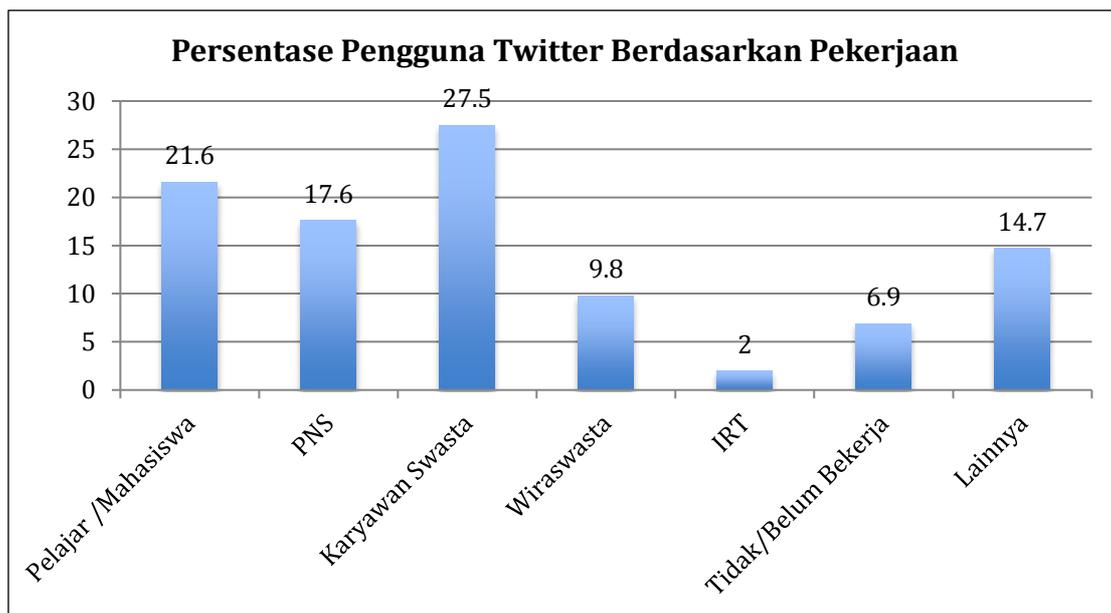
Grafik 4. 202 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna twitter berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 20 - 30 tahun yaitu sebesar 49%, diikuti kelompok usia 31 – 40 tahun sebesar 18,6% dan yang paling rendah adalah kelompok usia 41-50 tahun sebesar 8,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan twitter mayoritas adalah usia produktif.



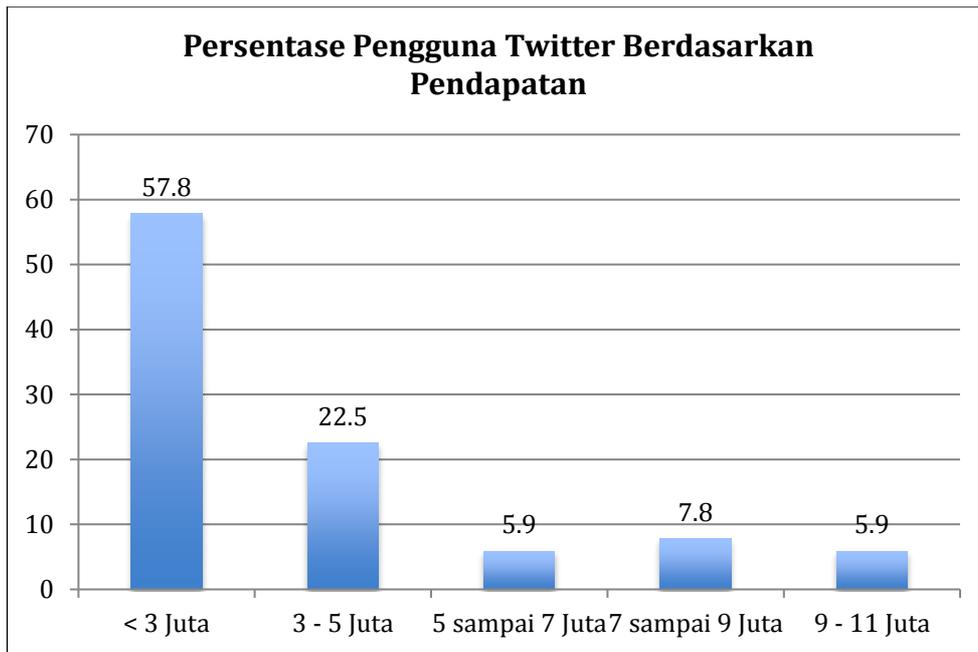
Grafik 4. 203 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 27,5%, diikuti pelajar/mahasiswa sebesar 21,6%.



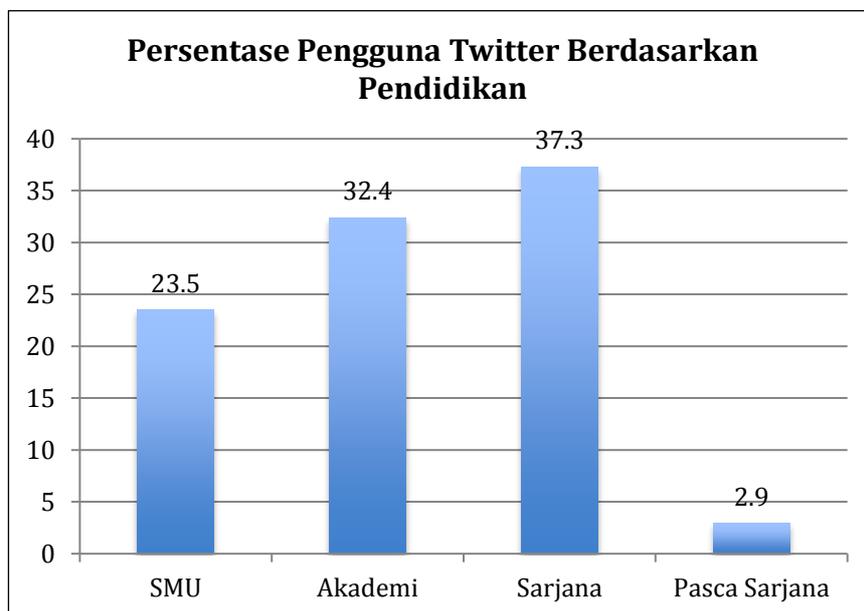
Grafik 4. 204 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna twitter berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan kurang dari 3 juta yaitu sebesar 57,8%, diikuti kelompok pendapatan 3-5 juta sebesar 22,5%, sedangkan yang paling kecil adalah 9-11 juta dengan persentase sebesar 5,9%.



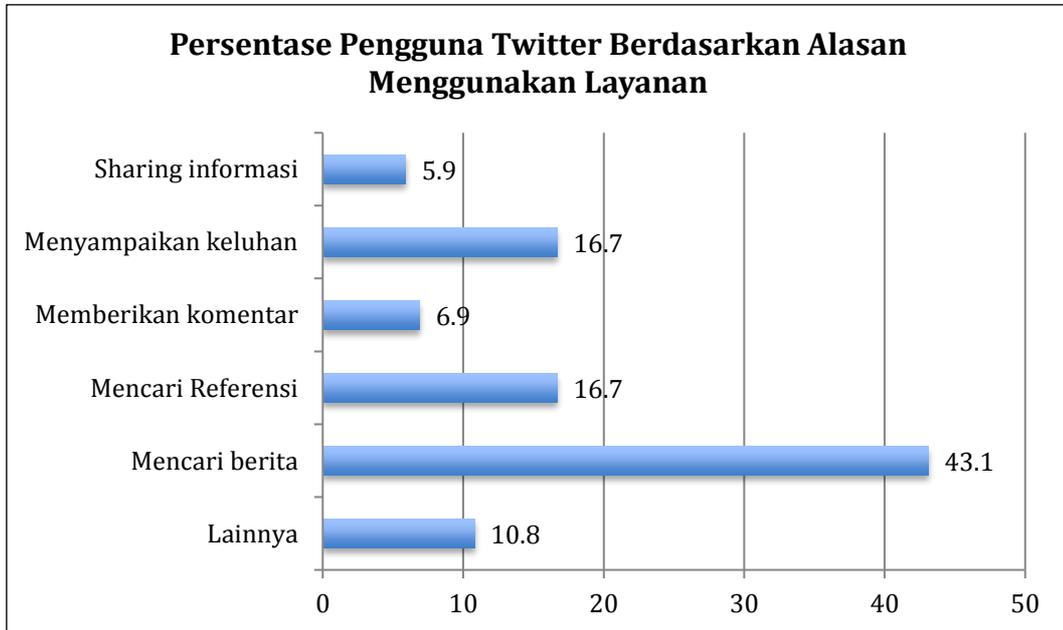
Grafik 4. 205 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna twitter berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna twitter dengan tingkat pendidikan terakhir adalah Sarjana sebesar 37,3%, diikuti Akademi sebesar 32,4%, dan SMU sebesar 23,5%.



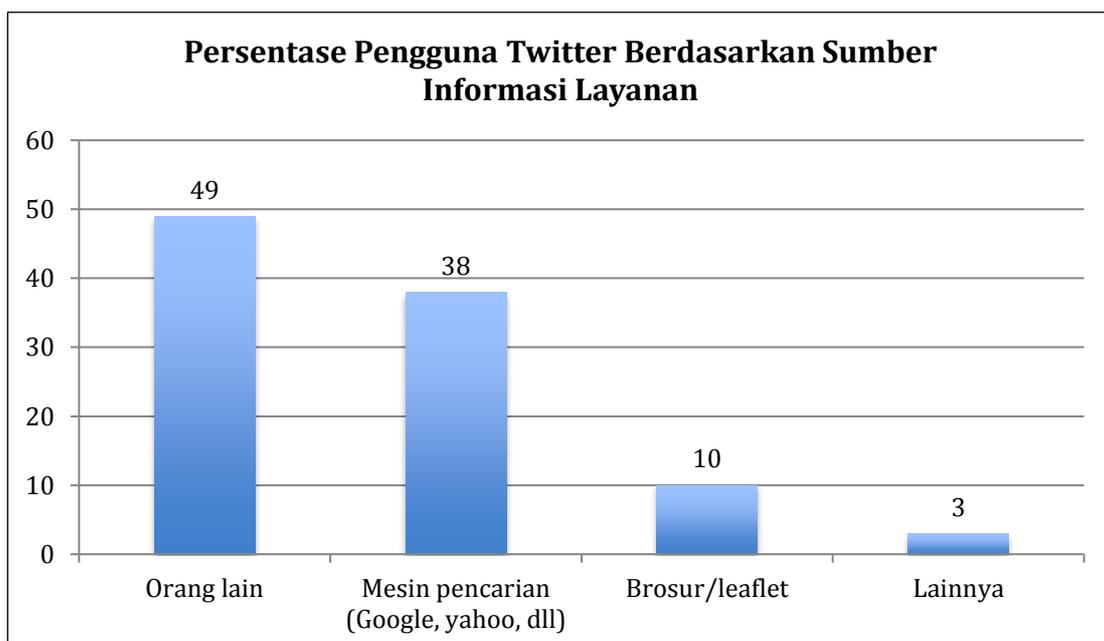
Grafik 4. 206 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna twitter berdasarkan alasan menggunakan layanan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk mencari berita dengan persentase sebesar 43,1%, diikuti untuk menyampaikan keluhan dengan persentase sebesar 16,7%.



Grafik 4. 207 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Alasan menggunakan layanan

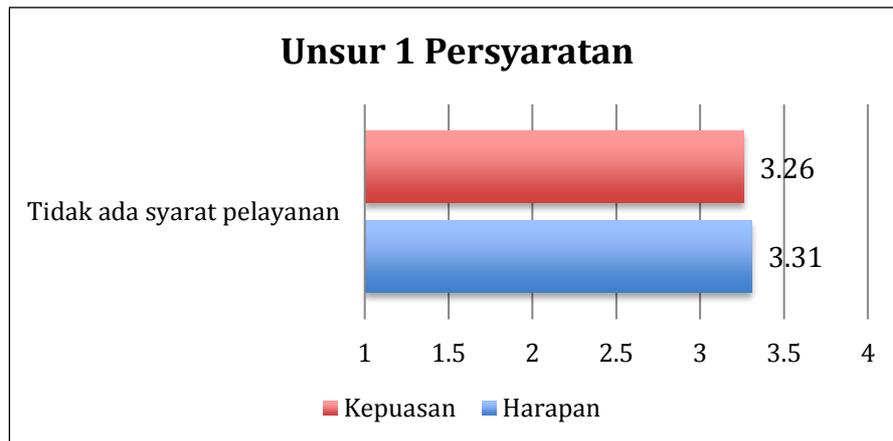
Data pengguna twitter berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari orang lain dengan persentase sebesar 49%, diikuti dari mesin pencarian sebesar 38%.



Grafik 4. 208 Persentase Pengguna twitter Berdasarkan Sumber Informasi

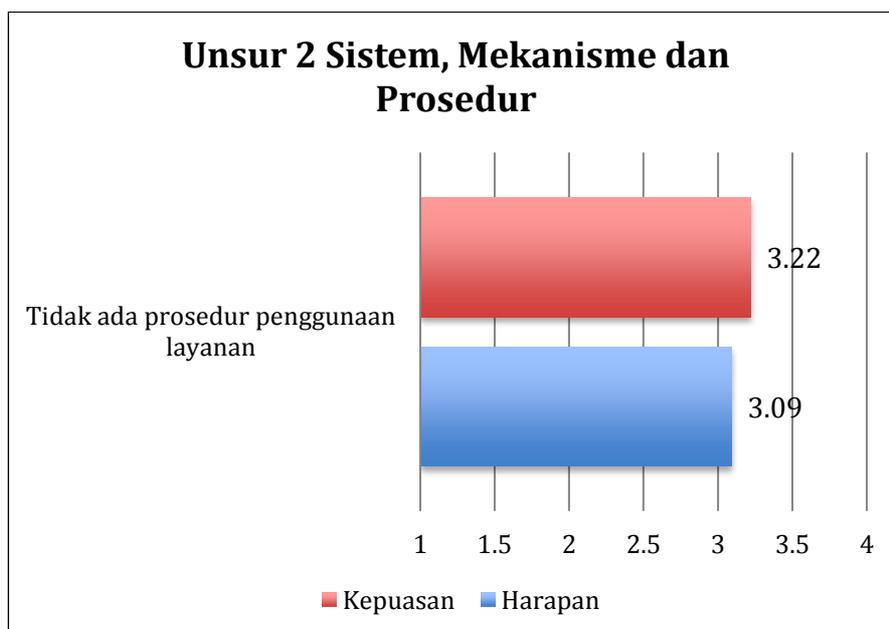
Penilaian Layanan twitter Kementerian Kesehatan

Penilaian pengguna layanan twitter terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan, diketahui bahwa kepuasan unsur persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,26. Adapun nilai harapan unsur persyaratan adalah 3,31.



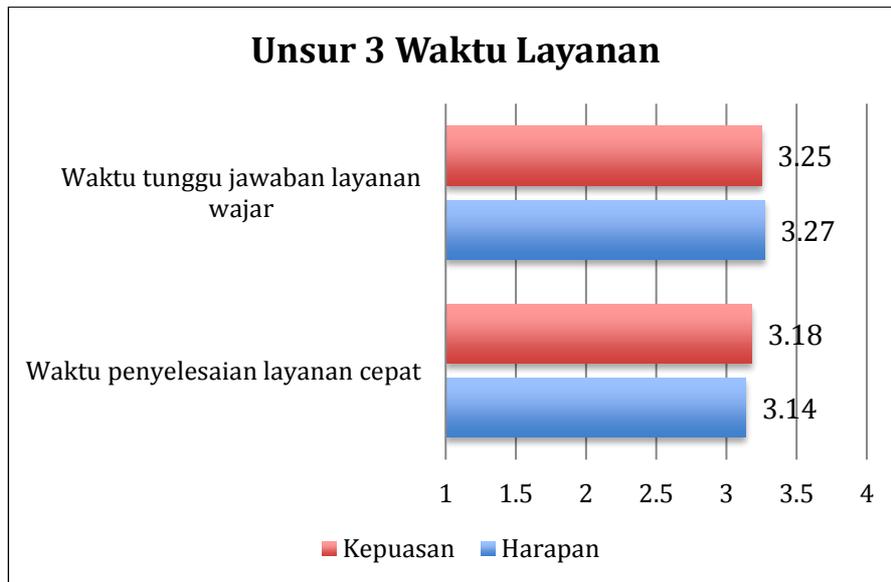
Grafik 4. 209 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna twitter

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan twitter, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,22. Adapun nilai harapan yaitu 3,09.



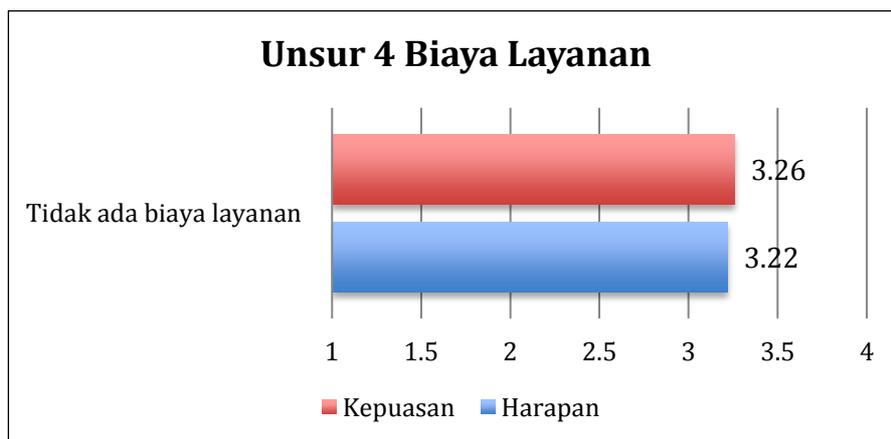
Grafik 4. 210 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna twitter

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan twitter, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,18 sampai 3,25. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,14 sampai 3,27. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu tunggu jawaban layanan wajar.



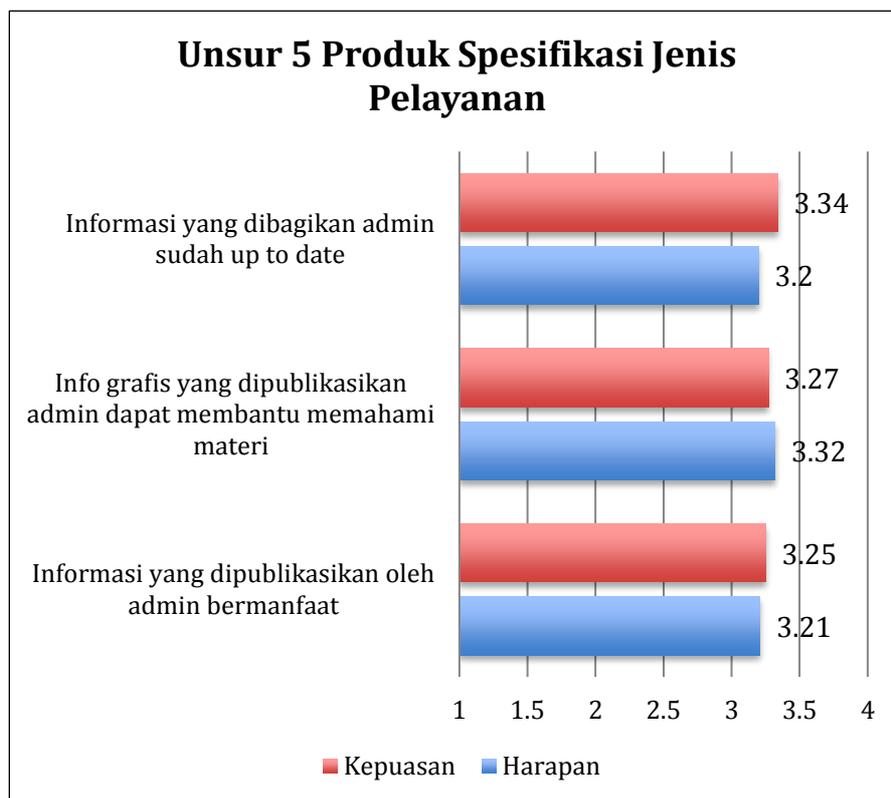
Grafik 4. 211 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna twitter

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan twitter, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan sesuai ketentuan operator berada pada kategori puas dengan nilai 3,26 dan nilai harapan adalah 3,22.



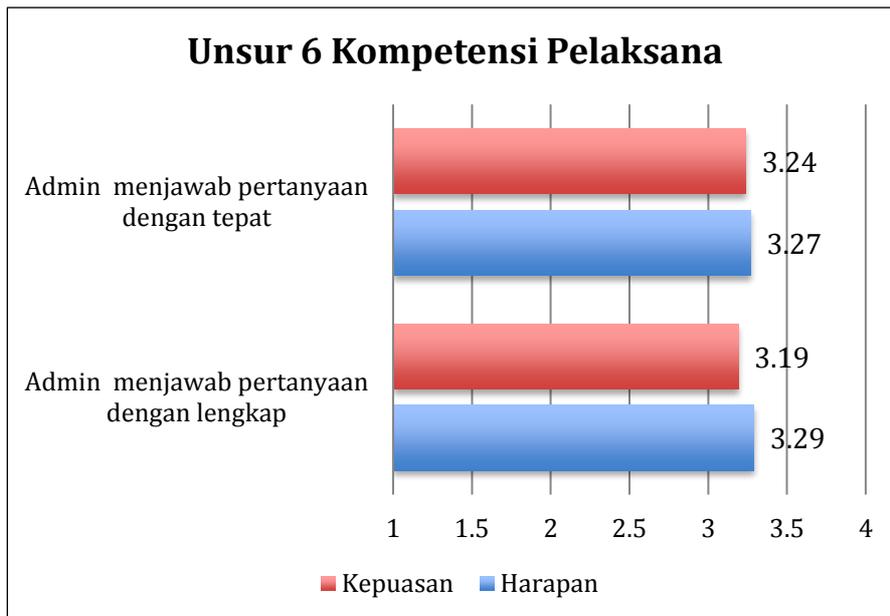
Grafik 4. 212 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna twitter

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan twitter, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata 3,25 sampai 3,34. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,2 sampai 3,32. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah infografis yang dipublikasikan admin dapat membantu memahami materi.



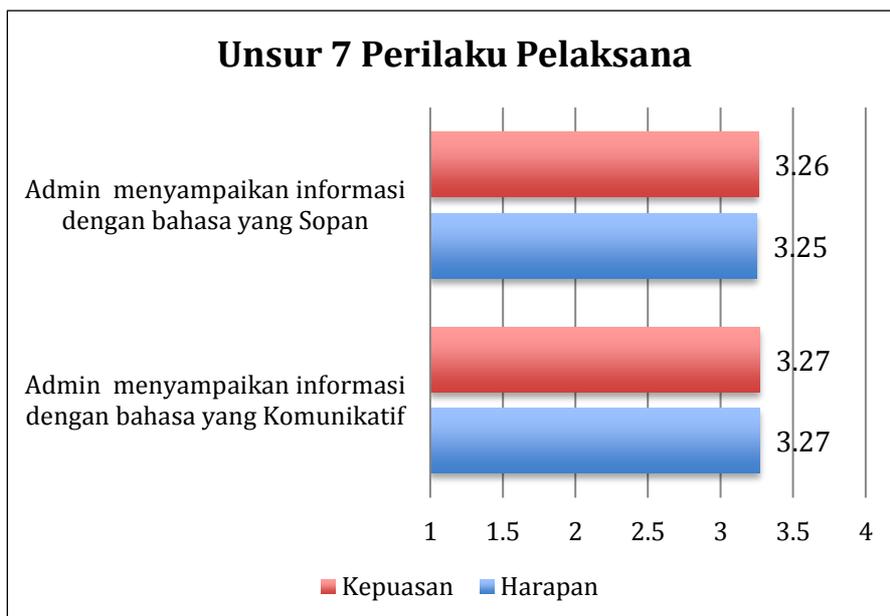
Grafik 4. 213 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan twitter

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan twitter, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,19 sampai 3,24. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,27 sampai 3,29. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah admin menjawab pertanyaan dengan lengkap.



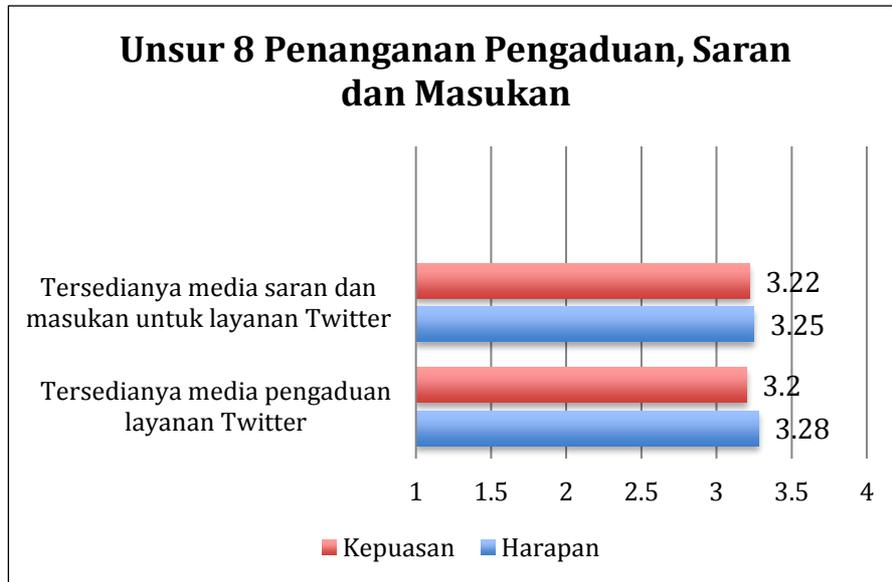
Grafik 4. 214 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan twitter

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan twitter, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,26 sampai 3,27. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,25 sampai 3,27. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah admin menyampaikan informasi dengan bahasa yang komunikatif.



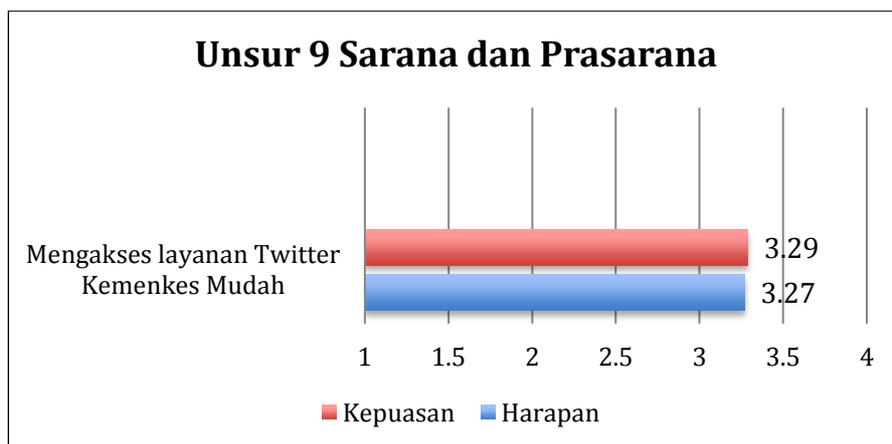
Grafik 4. 215 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna twitter

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan twitter, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,2 sampai 3,22. Adapun nilai harapan yaitu antara 3,25 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya media pengaduan layanan twitter .



Grafik 4. 216 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan twitter

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan twitter, diketahui bahwa sarana dan prasarana memiliki nilai antara 3,29. Adapun nilai harapan yaitu 3,27.



Grafik 4. 217 Penilaian Unsur sarana dan prasarana twitter

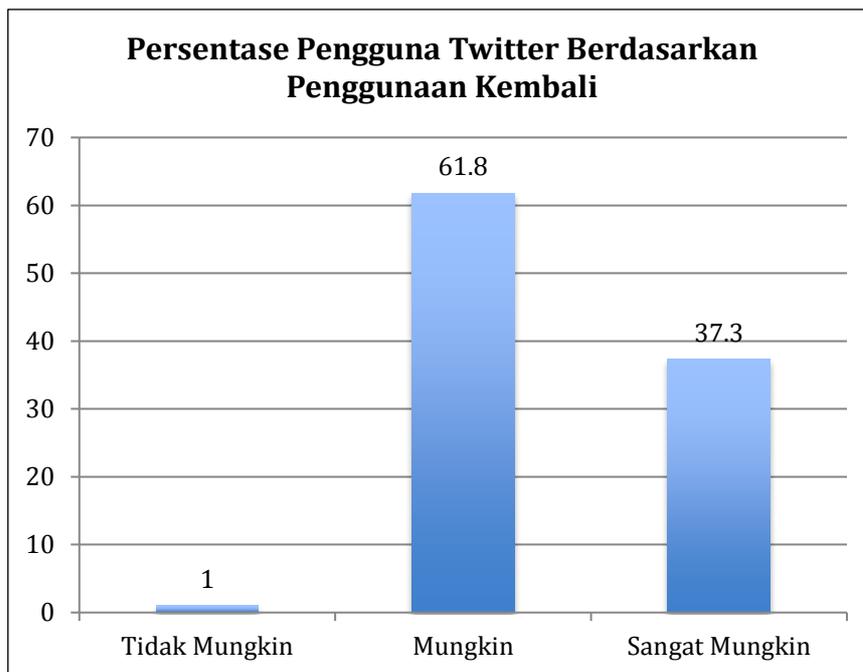
Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) twitter dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,24 atau termasuk pada nilai interval 2,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 81,09 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,31	3,26	0,11	0,36
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,09	3,22	0,11	0,36
Waktu penyelesaian	3,21	3,22	0,11	0,36
Biaya	3,22	3,26	0,11	0,36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	3,29	0,11	0,36
Kompetensi Pelaksana	3,28	3,22	0,11	0,36
Perilaku Pelaksana	3,26	3,27	0,11	0,36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27	3,21	0,11	0,36
Sarana dan Prasarana	3,27	3,29	0,11	0,37
Nilai Indeks (NI)				3,24
Nilai SKM				81,09
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 13 Penilaian SKM Loker 3

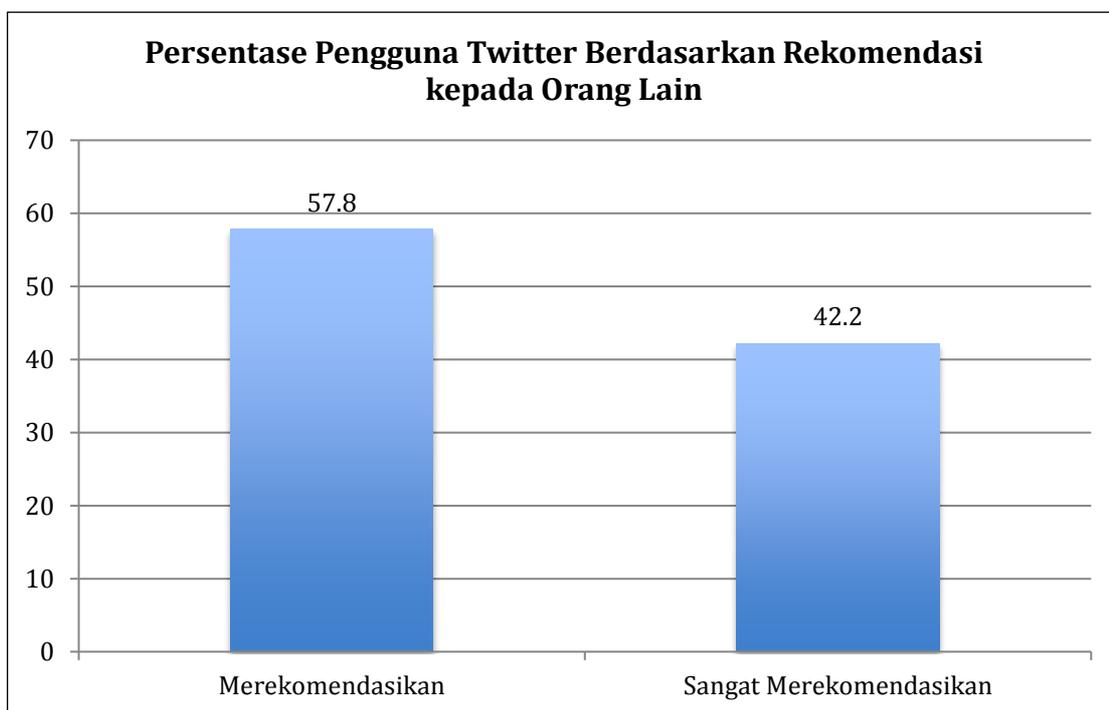
Pengukuran Loyalitas Pengguna

Pengukuran tingkat loyalitas pengguna terdiri dari dua hal, yaitu keinginan untuk menggunakan kembali dan juga merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna mungkin akan menggunakan kembali layanan twitter Kementerian Kesehatan sebesar 61,8%, sisanya adalah sangat mungkin untuk menggunakan kembali layanan twitter Kementerian Kesehatan sebesar 37,3%.



Grafik 4. 218 Penggunaan kembali Layanan twitter

Jika dilihat berdasarkan rekomendasi kepada orang lain, diketahui bahwa berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar pengguna akan merekomendasikan Perpustakaan kepada orang lain dengan persentase 57,8%.



Grafik 4. 219 Merekomendasikan Layanan twitter kepada Orang Lain

Peningkatan Layanan twitter

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan twitter Kemenkes adalah persyaratan serta sarana dan prasarana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan Important Performance Analysis pada Gambar 4.19 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan twitter, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah kompetensi pelaksana (unsur 6), dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).

2. Strategi Primary Area to Maintain

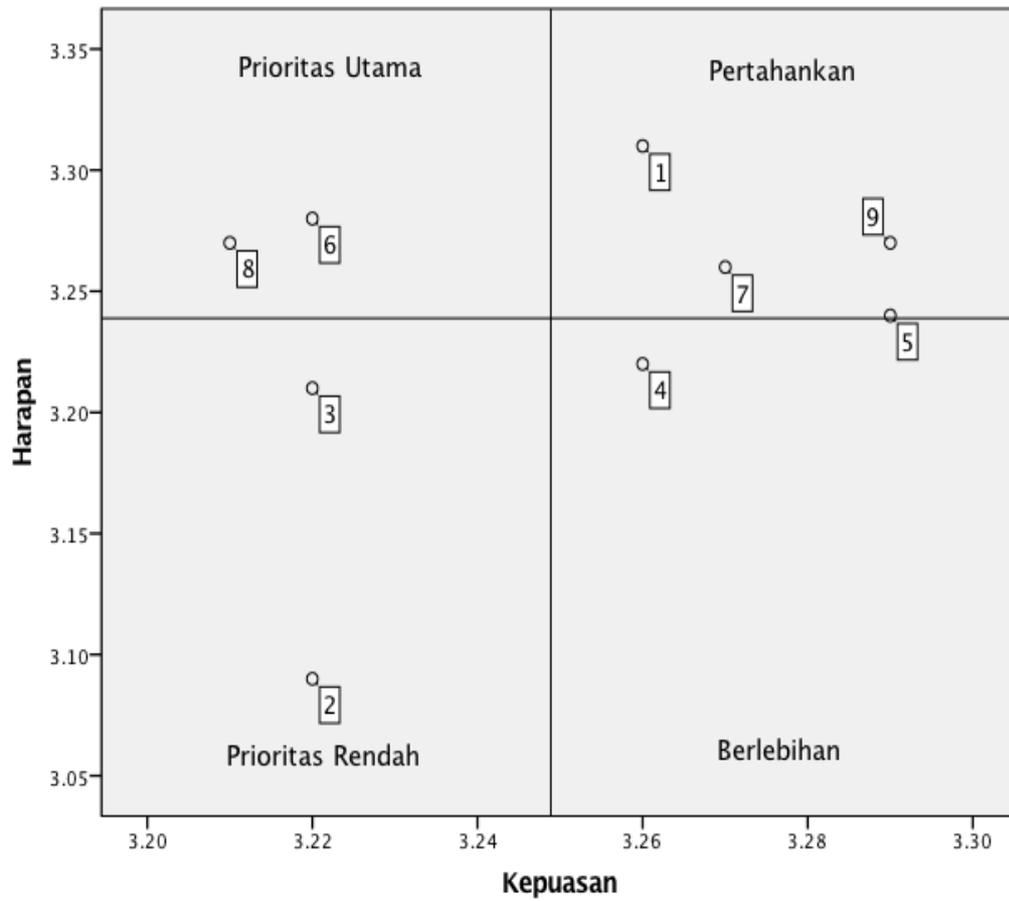
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain : persyaratan (unsur 1), produk spesifikasi (unsur 5), perilaku pelaksana (unsur 7), dan sarana dan prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), unsur waktu penyelesaian layanan (unsur 3).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah unsur biaya (unsur 4).



Gambar 4. 11 Hasil Analisis IPA SKM Layanan twitter Tahun 2018

Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

4.7. Email Kemenkes

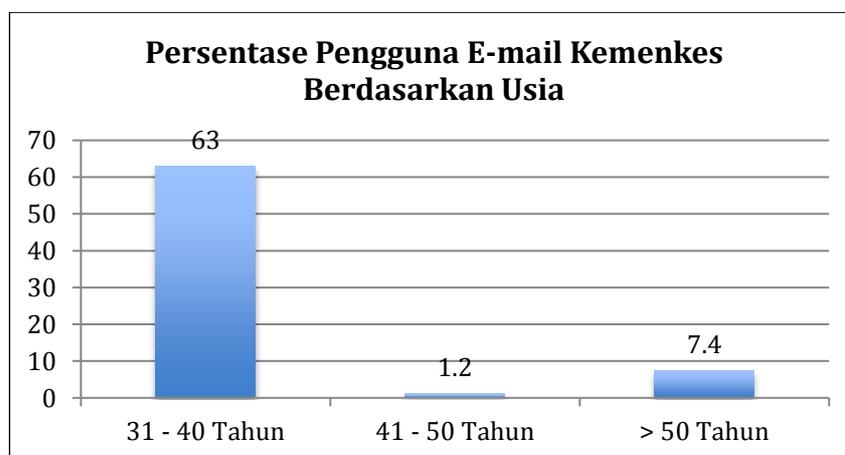
Profil Email Kementerian Kesehatan Pengguna

Data responden pengguna Email berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah perempuan sebesar 82,7%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 17,3%.



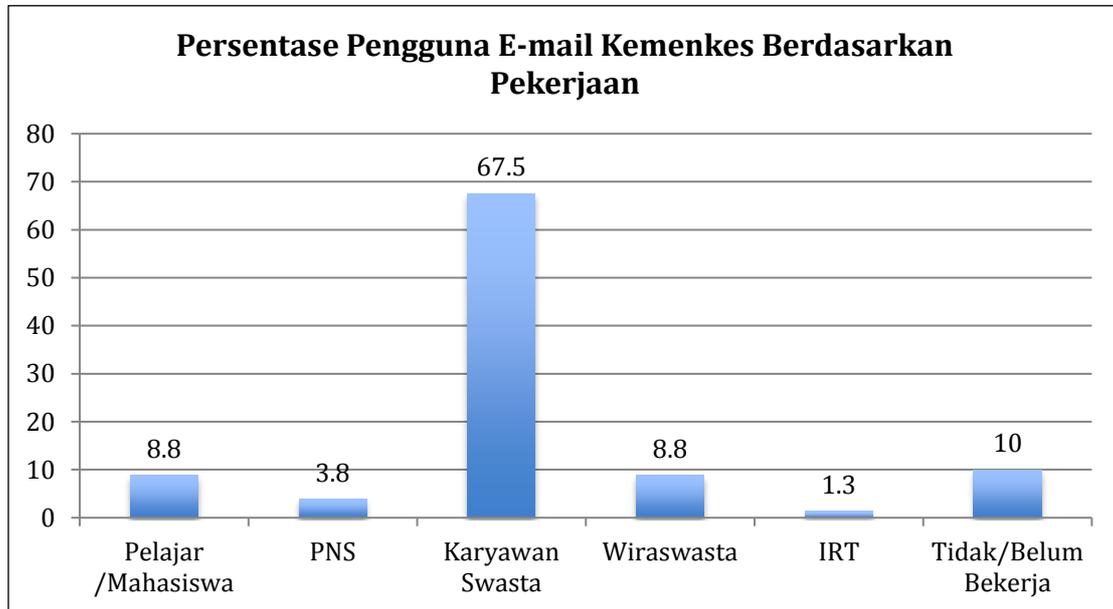
Grafik 4. 220 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna Email berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 63%, diikuti kelompok usia lebih dari 50 tahun sebesar 7,4% dan sisanya adalah kelompok 41-50 tahun sebesar 1,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Email mayoritas adalah usia produktif.



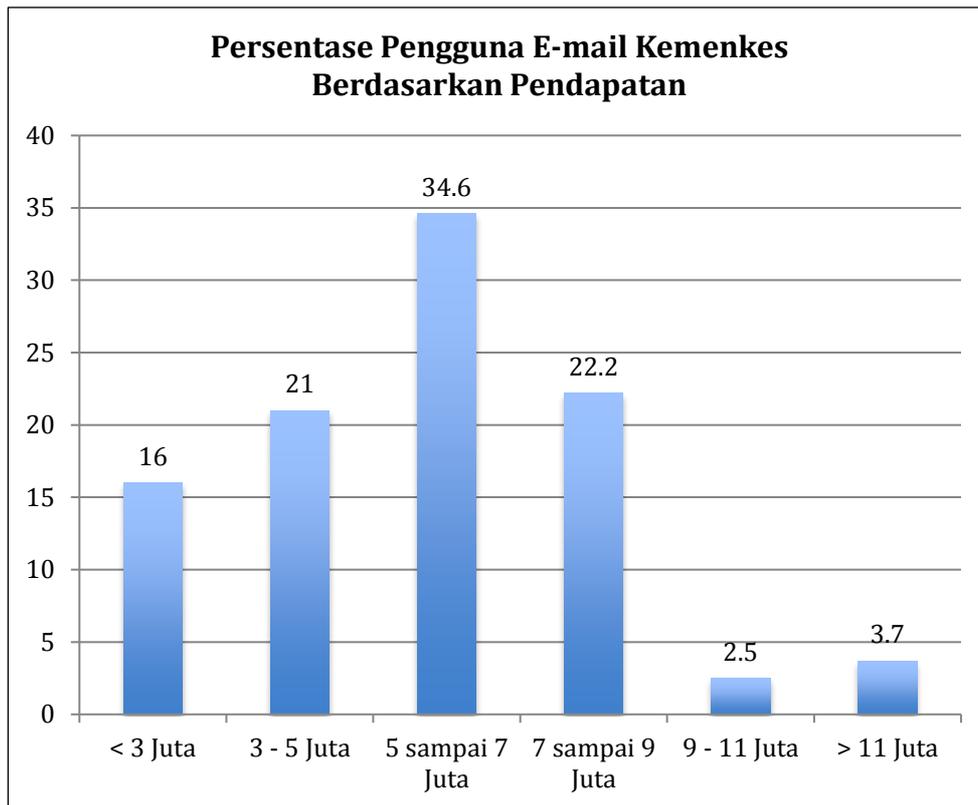
Grafik 4. 221 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 67,5%, diikuti yang tidak/belum bekerja sebesar 10%.



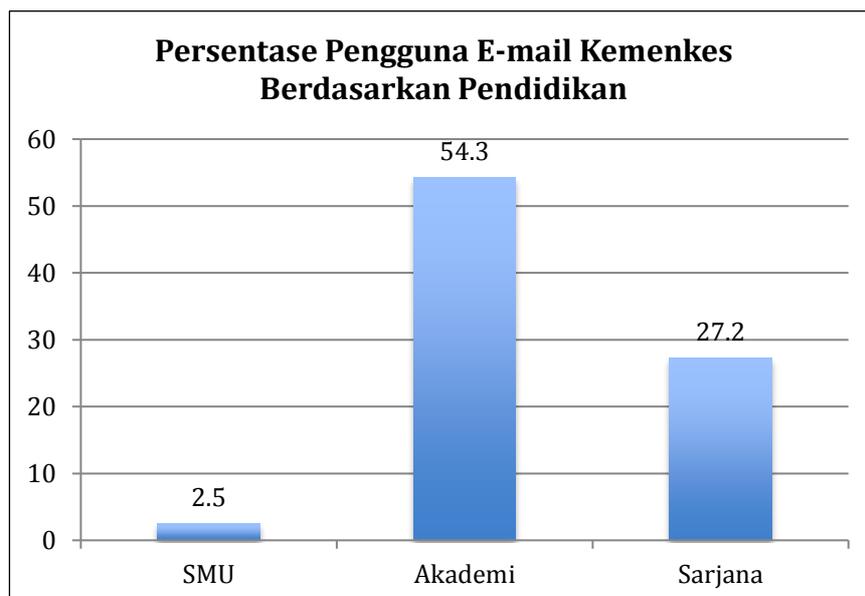
Grafik 4. 222 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna Email berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan antara 5-7 juta yaitu sebesar 34,6%, diikuti kelompok pendapatan 7 – 9 juta sebesar 22,2%, sedangkan yang paling kecil adalah 9-11 juta dengan persentase sebesar 2,5%.



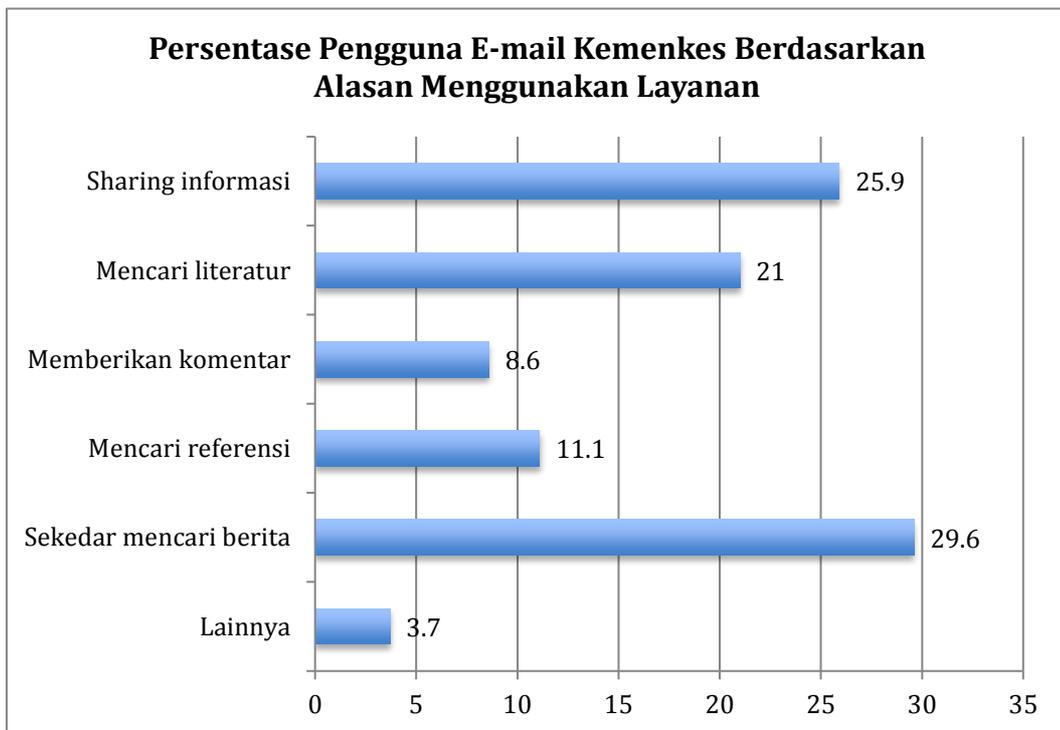
Grafik 4. 223 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna Email berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna Email dengan tingkat pendidikan terakhir adalah Akademi sebesar 54,3%, diikuti sarjana sebesar 27,2%, dan SMU sebesar 2,5%.



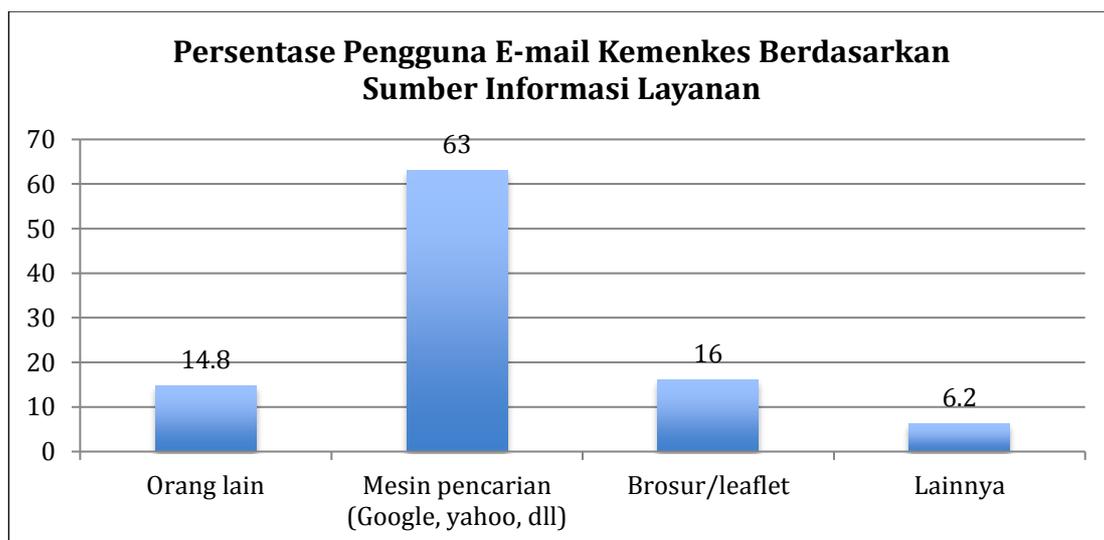
Grafik 4. 224 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna Email berdasarkan alasan menggunakan layanan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah sekedar mencari berita dengan persentase sebesar 29,6%, diikuti untuk sharing informasi dengan persentase sebesar 25,9%.



Grafik 4. 225 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Alasan menggunakan layanan

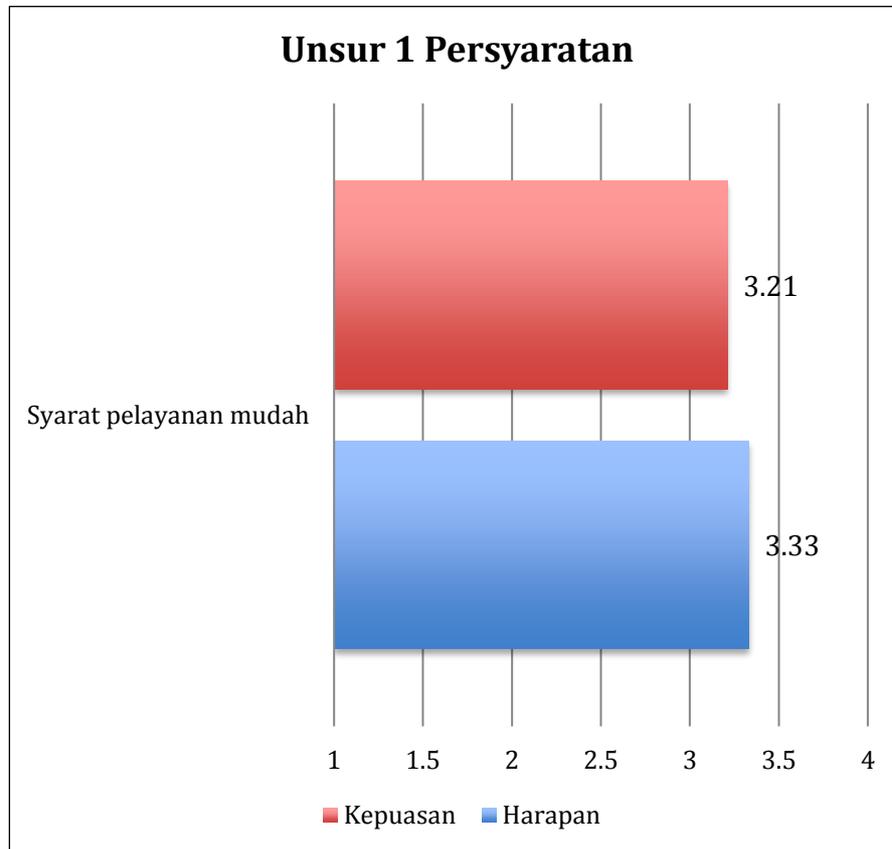
Data pengguna Email berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari mesin pencarian dengan persentase sebesar 63%, diikuti dari brosur/leaflet sebesar 16%.



Grafik 4. 226 Persentase Pengguna Email Berdasarkan Sumber Informasi

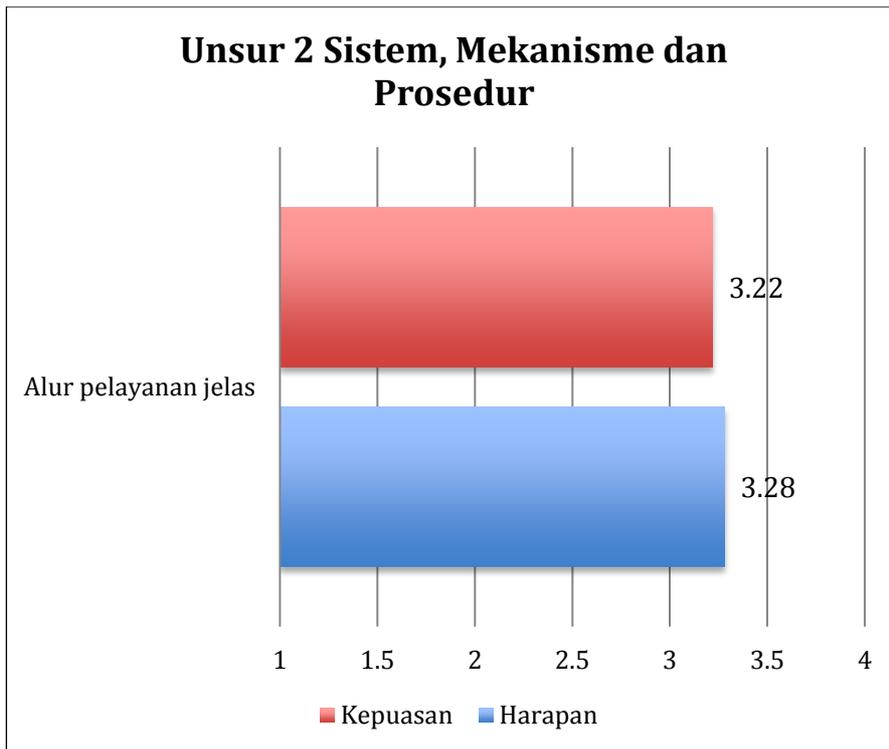
Penilaian Layanan Email Kementerian Kesehatan

Penilaian pengguna layanan Email terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan, diketahui bahwa kepuasan unsur persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran 3,21. Adapun nilai harapan unsur persyaratan adalah 3,33.



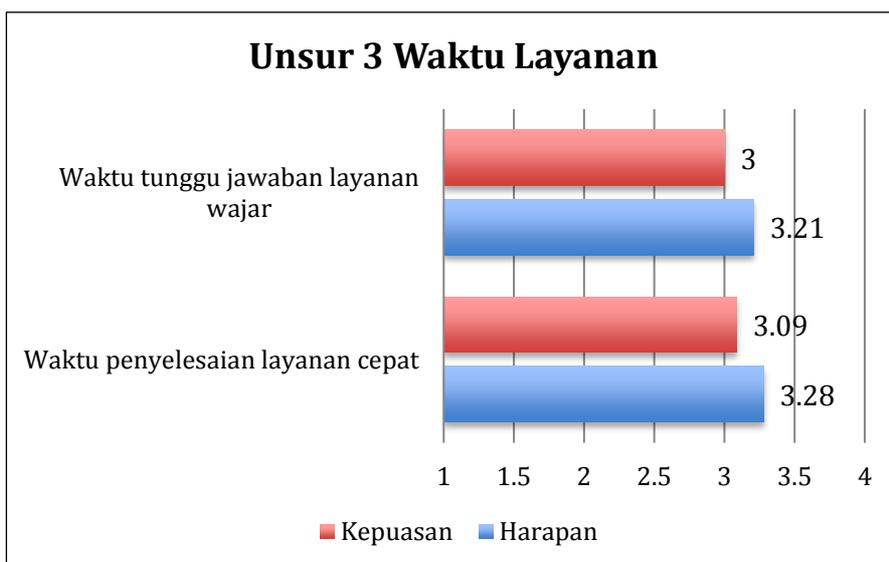
Grafik 4. 227 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna Email

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan Email, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,28.



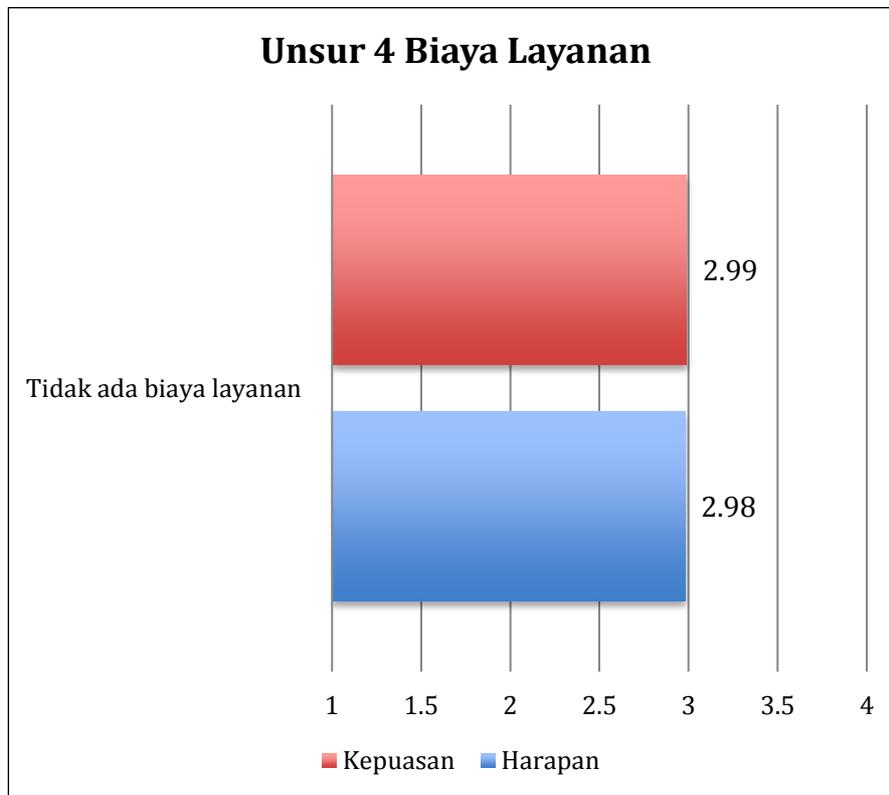
Grafik 4. 228 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna Email

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan Email, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3 sampai 3,09. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,21 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu penyelesaian layanan cepat.



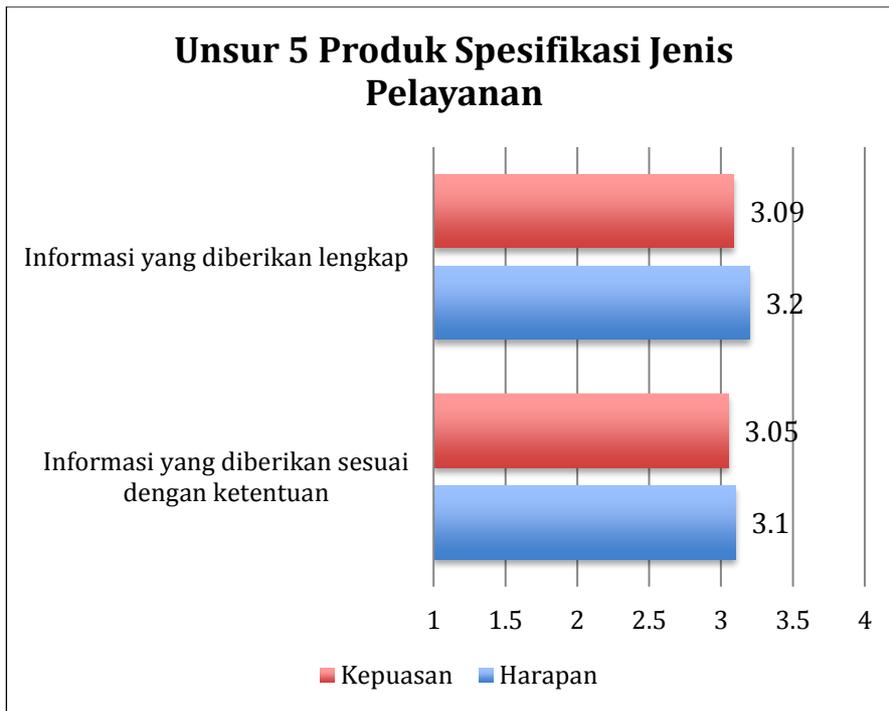
Grafik 4. 229 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna Email

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan Email, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan sesuai ketentuan operator berada pada kategori puas dengan nilai 2,99 dan nilai harapan adalah 2,98.



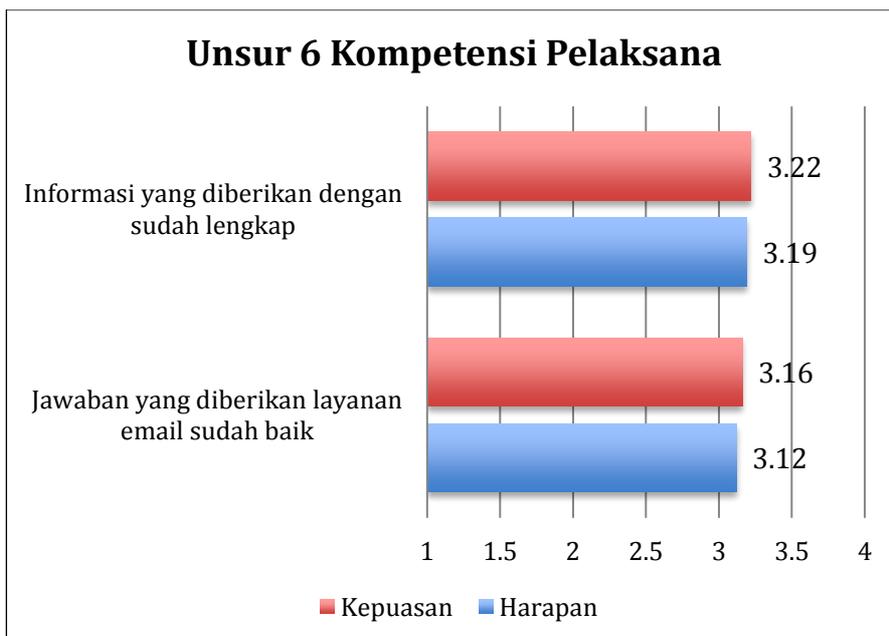
Grafik 4. 230 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna Email

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan Email, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata 3,05 sampai 3,09. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,1 sampai 3,2. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah informasi yang diberikan lengkap.



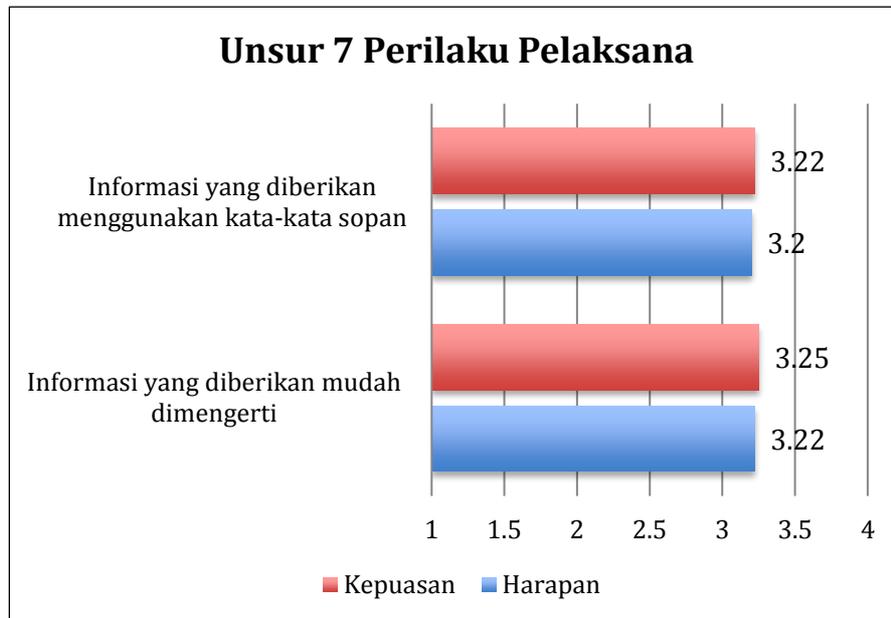
Grafik 4. 231 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan Email

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan Email, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,16 sampai 3,22. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,12 sampai 3,19. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah informasi yang diberikan dengan email sudah lengkap.



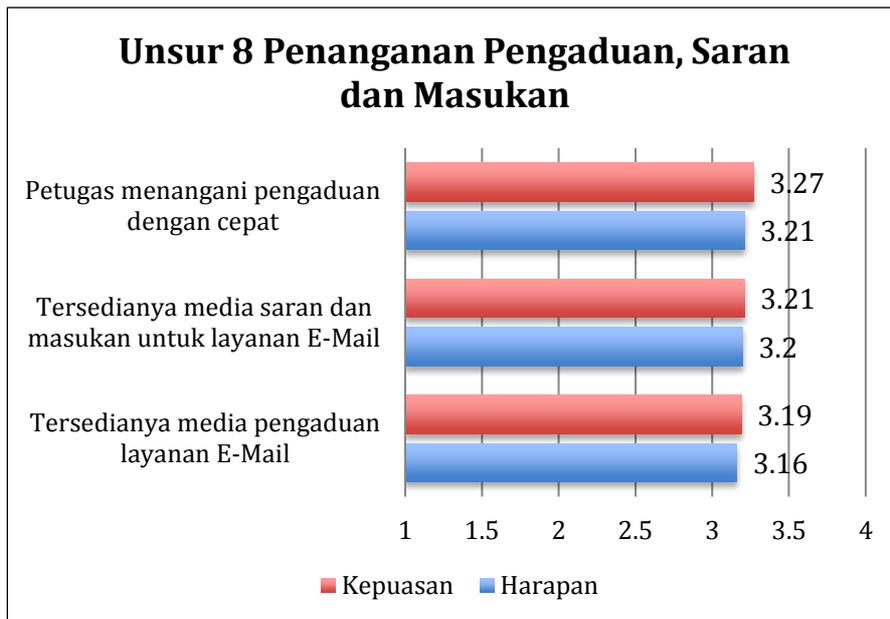
Grafik 4. 232 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan Email

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan Email, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,22 sampai 3,25. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,2 sampai 3,22. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah informasi yang diberikan mudah dimengerti.



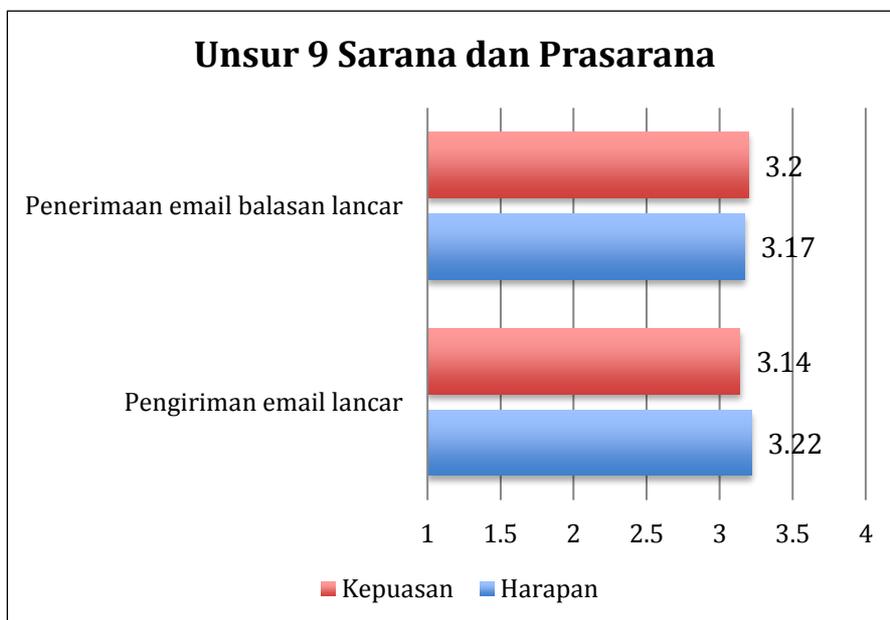
Grafik 4. 233 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna Email

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan Email, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran antara 3,19 sampai 3,27. Adapun nilai harapan yaitu antara 3,16 sampai 3,21. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna petugas menangani pengaduan dengan cepat.



Grafik 4. 234 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan Email

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan Email, diketahui bahwa sarana dan prasarana memiliki nilai antara 3,14 sampai 3,2. Adapun nilai harapan yaitu antara 3,17 sampai 3,22. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang dipentingkan oleh pengguna adalah pengiriman Email lancar.



Grafik 4. 235 Penilaian Unsur sarana dan prasarana Email

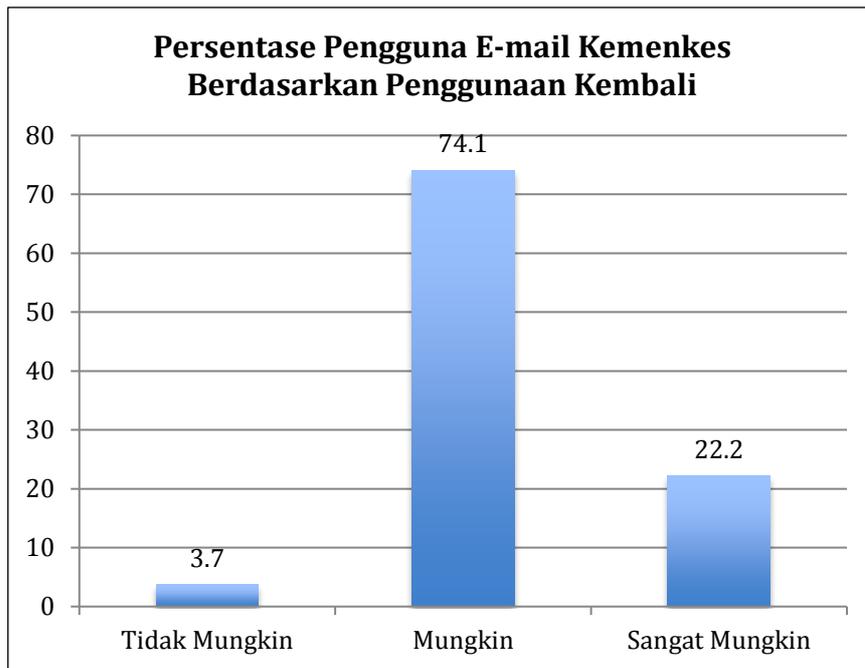
Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) Email dipersepsikan Memuaskan oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,15 atau termasuk pada nilai interval 2,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 78,68 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,33	3,21	0,11	0,36
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,28	3,22	0,11	0,36
Waktu penyelesaian	3,25	3,05	0,11	0,34
Biaya	2,98	2,99	0,11	0,33
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	3,07	0,11	0,34
Kompetensi Pelaksana	3,16	3,19	0,11	0,35
Perilaku Pelaksana	3,21	3,24	0,11	0,36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,19	3,22	0,11	0,36
Sarana dan Prasarana	3,20	3,17	0,11	0,35
Nilai Indeks (NI)				3,15
Nilai SKM				78,68
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 14 Penilaian SKM Email

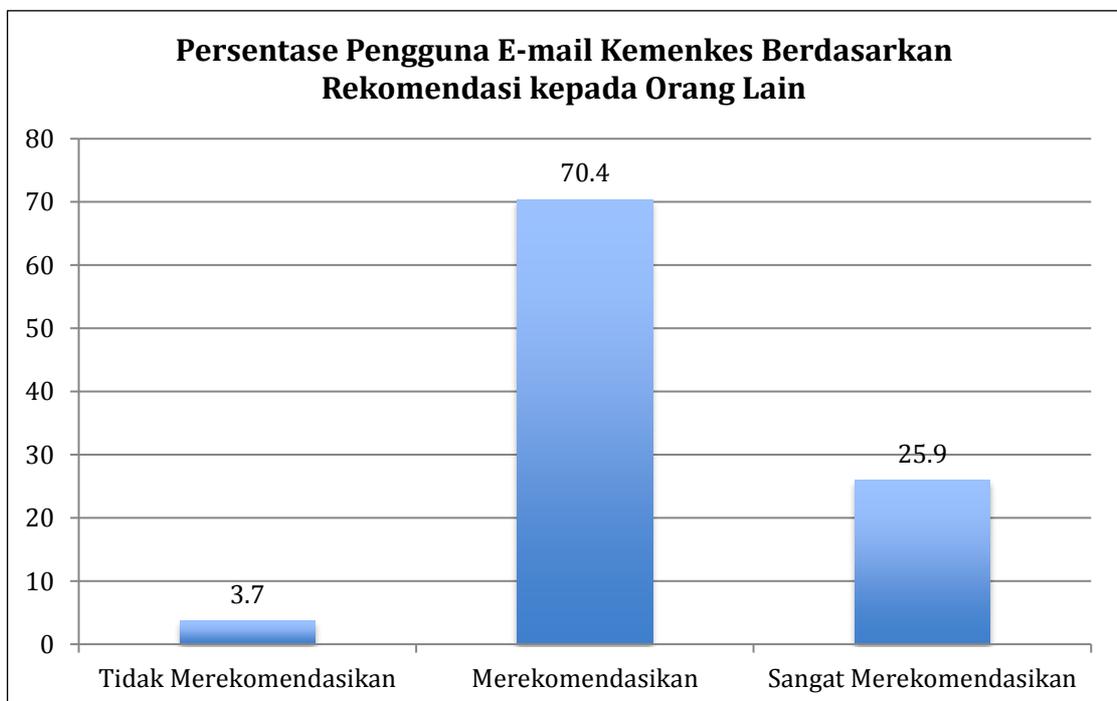
Pengukuran Loyalitas Pengguna

Pengukuran tingkat loyalitas pengguna terdiri dari dua hal, yaitu keinginan untuk menggunakan kembali dan juga merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna mungkin akan menggunakan kembali layanan Email Kementerian Kesehatan sebesar 74,1%, sisanya adalah sangat mungkin untuk menggunakan kembali layanan Email Kementerian Kesehatan sebesar 22,2% dan tidak mungkin menggunakan kembali layanan Email Kementerian Kesehatan sebesar 3,7%.



Grafik 4. 236 Penggunaan kembali Layanan Email

Jika dilihat berdasarkan rekomendasi kepada orang lain, diketahui bahwa berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar pengguna akan merekomendasikan perpustakaan kepada orang lain dengan persentase 70,4%.



Grafik 4. 237 Merekomendasikan Layanan Email kepada Orang Lain

Peningkatan Layanan Email

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan Email Kemenkes adalah persyaratan. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan *Important Performance Analysis* pada Gambar 4.19 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Email, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah unsur waktu penyelesaian layanan (unsur 3).

2. Strategi Primary Area to Maintain

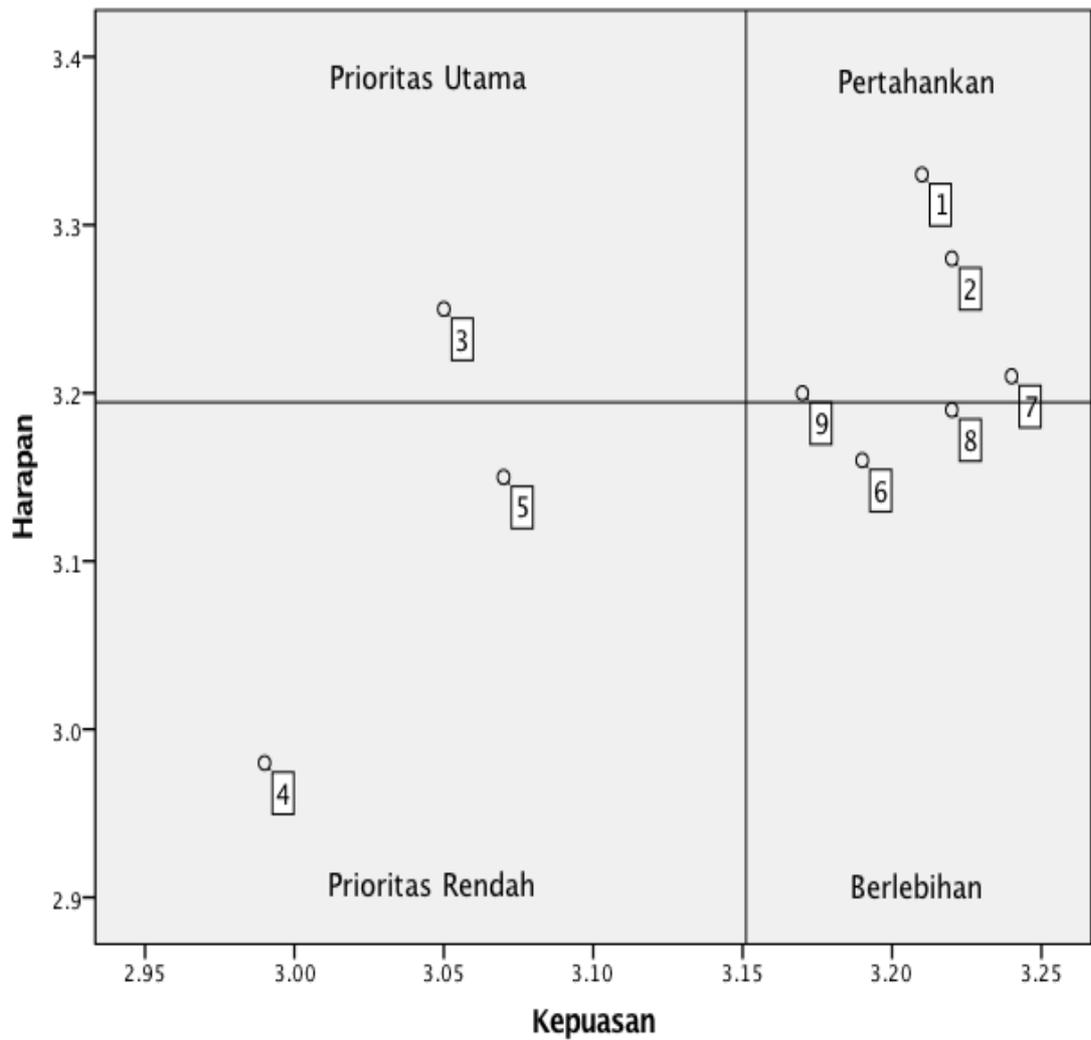
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain : persyaratan (unsur 1), sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), perilaku pelaksana (unsur 7), dan sarana dan prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah biaya (unsur 4), dan produk spesifikasi (unsur 5).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain : kompetensi pelaksana (unsur 6) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).



Gambar 4. 12 Hasil Analisis IPA SKM Layanan Email Tahun 2018

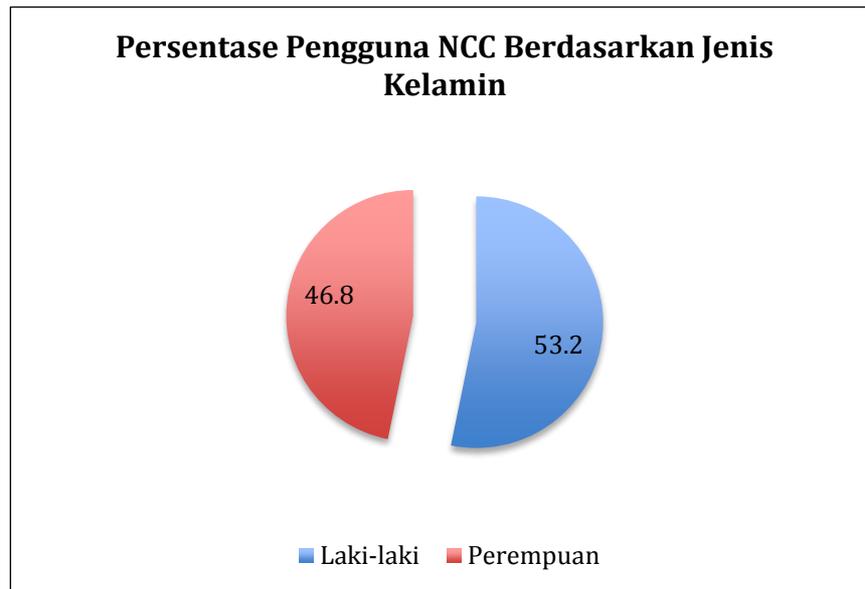
Keterangan:

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

4.8. NCC 119 Kemenkes

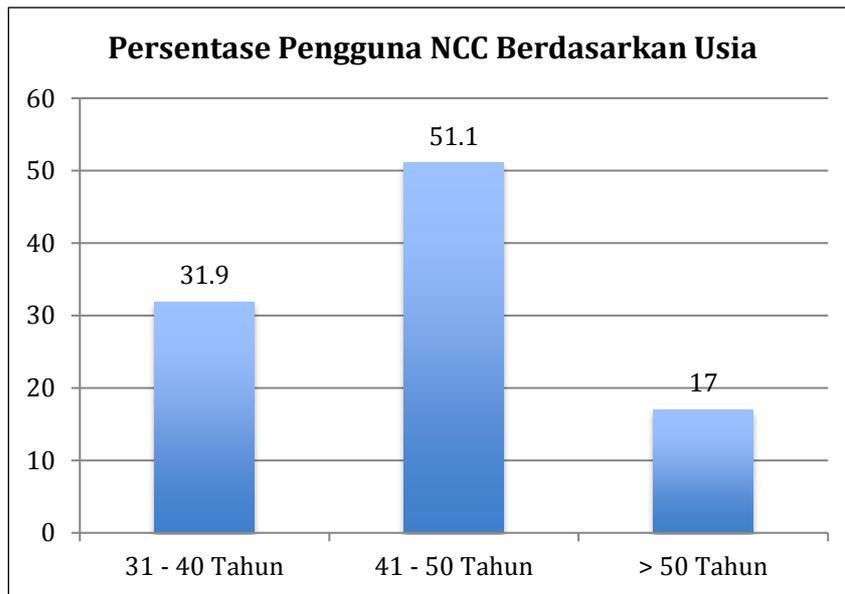
Profil Pengguna NCC Kementerian Kesehatan

Data responden pengguna NCC berdasarkan jenis kelamin, diketahui pengguna terbesar adalah laki-laki sebesar 53,2%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebesar 46,8%.



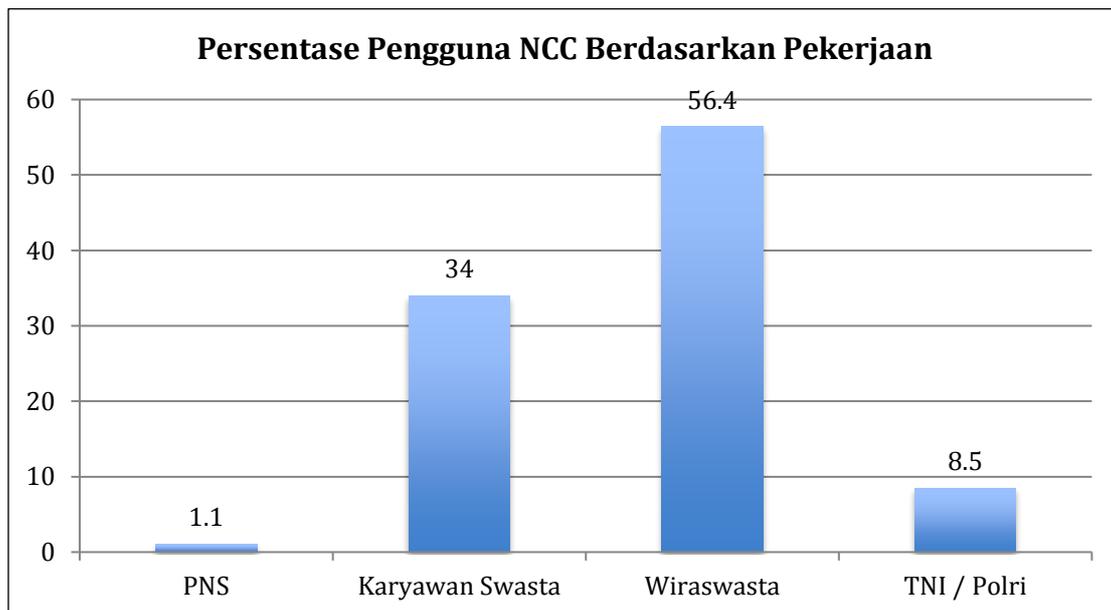
Grafik 4. 238 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Jenis Kelamin

Data pengguna NCC berdasarkan usia, diketahui bahwa persentase terbesar adalah dari kelompok usia 41 - 50 tahun yaitu sebesar 51,1%, diikuti kelompok usia 31 – 40 tahun sebesar 31,9% dan sisanya adalah kelompok usia lebih dari 50 tahun sebesar 17%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan NCC mayoritas adalah usia produktif.



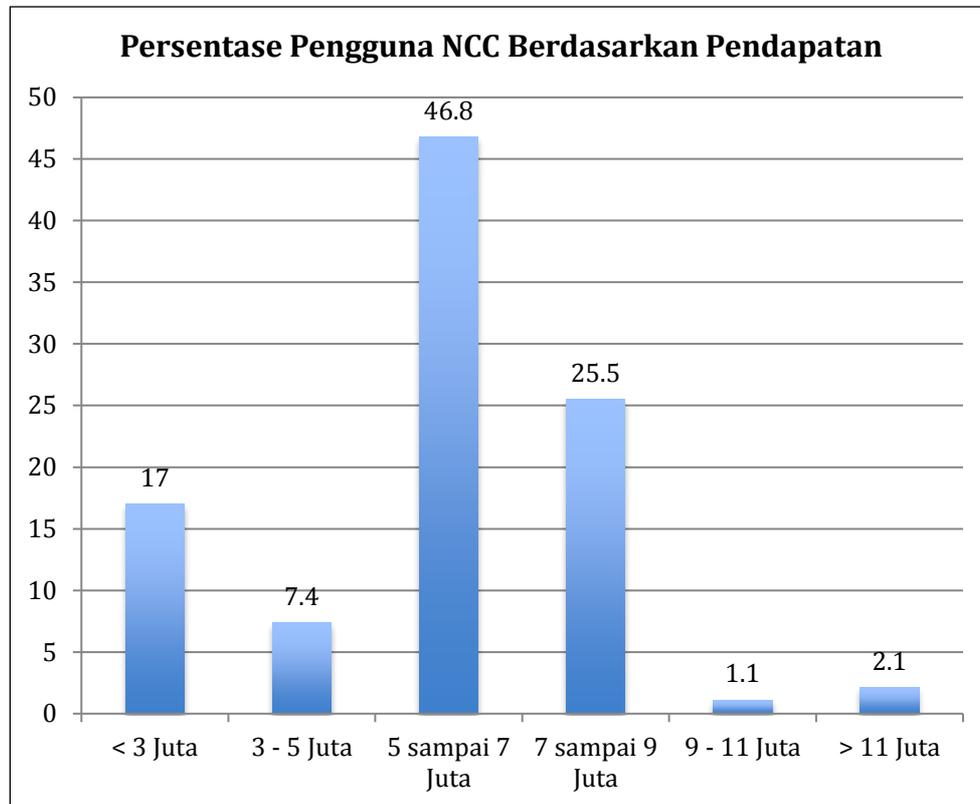
Grafik 4. 239 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Usia

Jika dilihat berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah wiraswasta dengan persentase sebesar 56,4%, diikuti karyawan swasta sebesar 34%.



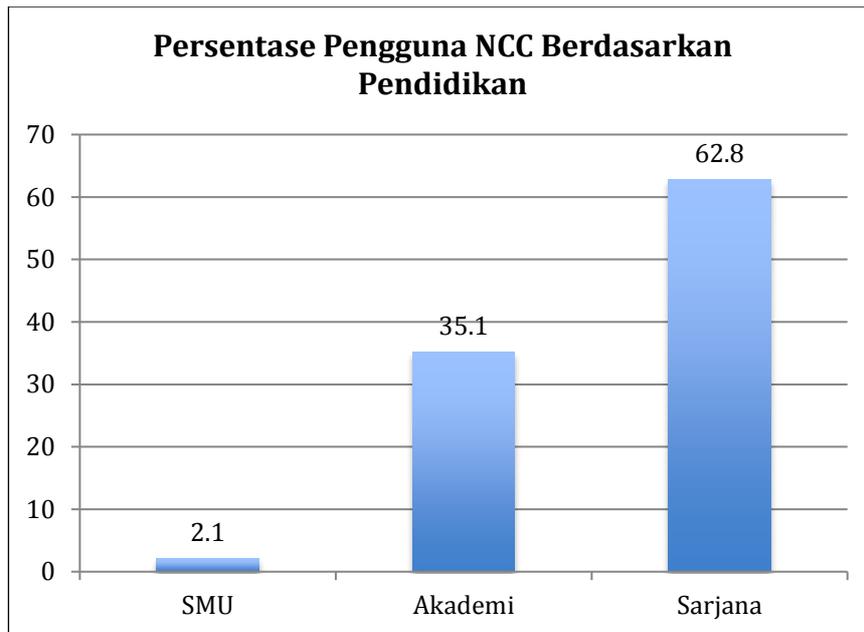
Grafik 4. 240 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Pekerjaan

Data pengguna NCC berdasarkan tingkat pendapatan, diketahui bahwa persentase terbesar adalah pendapatan antara 5-7 juta yaitu sebesar 46,8%, diikuti kelompok pendapatan 7 – 9 juta sebesar 25,5%, sedangkan yang paling kecil adalah 9-11 juta dengan persentase sebesar 1,1%.



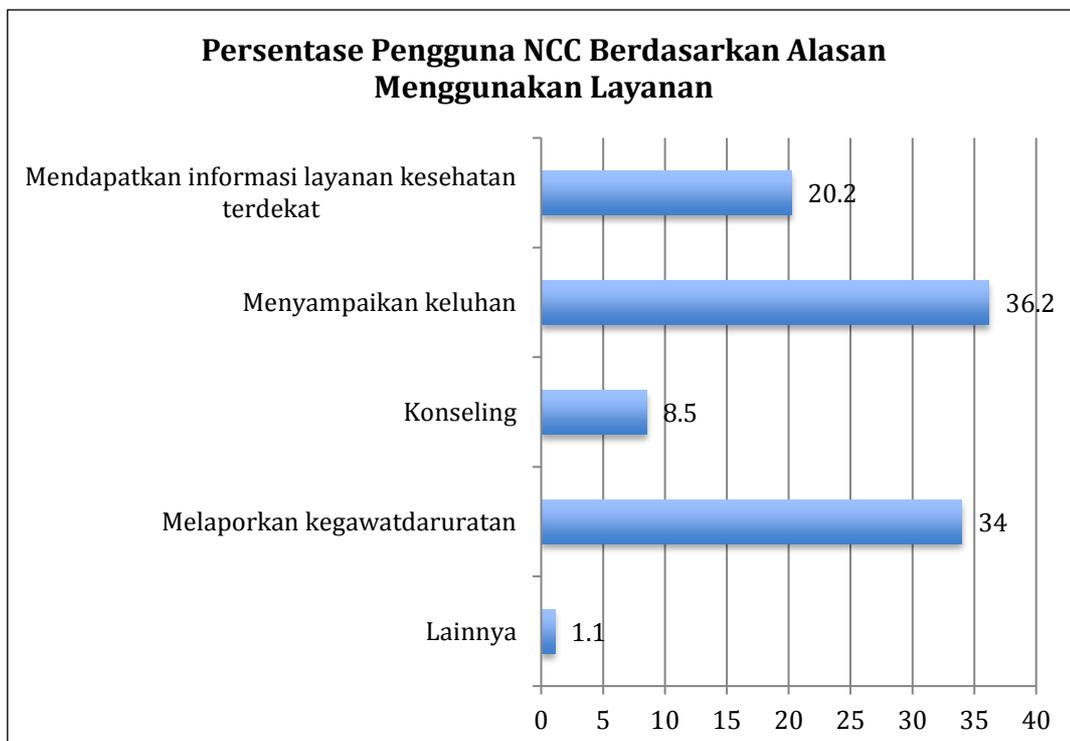
Grafik 4. 241 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Pendapatan

Data pengguna NCC berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna NCC dengan tingkat pendidikan terakhir adalah Sarjana sebesar 62,8%, diikuti Akademi sebesar 35,1%, dan SMU sebesar 2,1% .



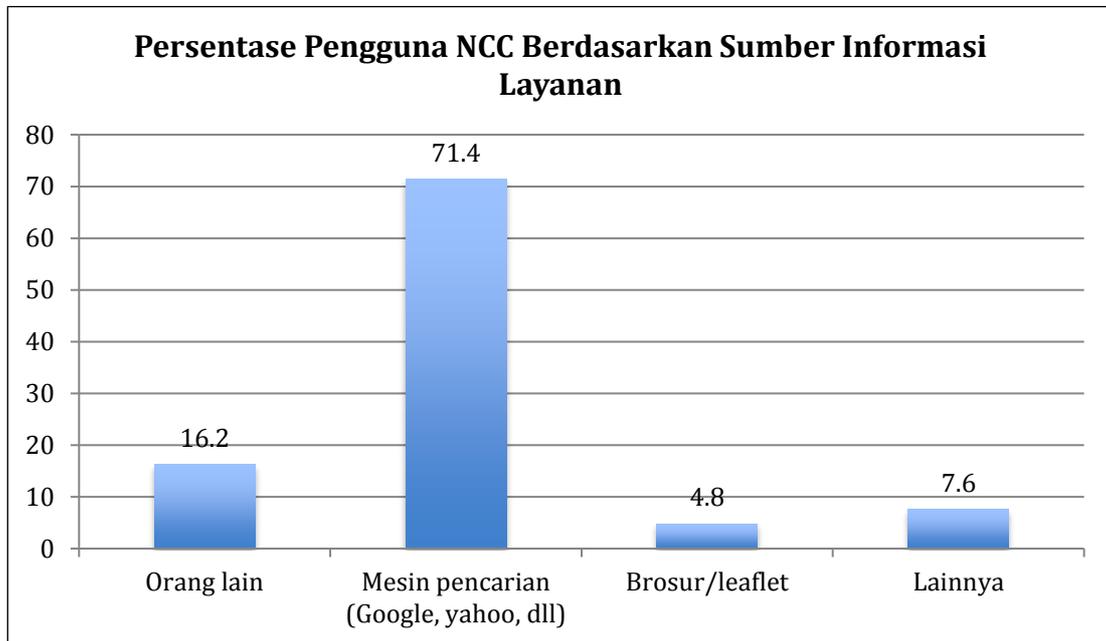
Grafik 4. 242 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Pendidikan

Data pengguna NCC berdasarkan alasan menggunakan layanan, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna adalah untuk menyampaikan keluhan dengan persentase sebesar 36,2%, diikuti untuk melaporkan kegawatdaruratan dengan persentase sebesar 34%.



Grafik 4. 243 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Alasan menggunakan layanan

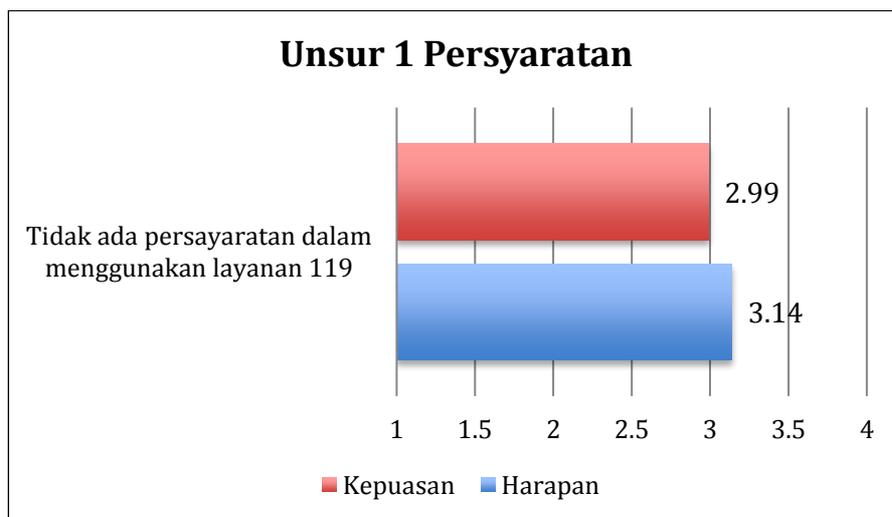
Data pengguna NCC berdasarkan sumber informasi, diketahui bahwa persentase terbesar berasal dari mesin pencarian dengan persentase sebesar 71,4%, diikuti dari orang lain sebesar 16,2%.



Grafik 4. 244 Persentase Pengguna NCC Berdasarkan Sumber Informasi

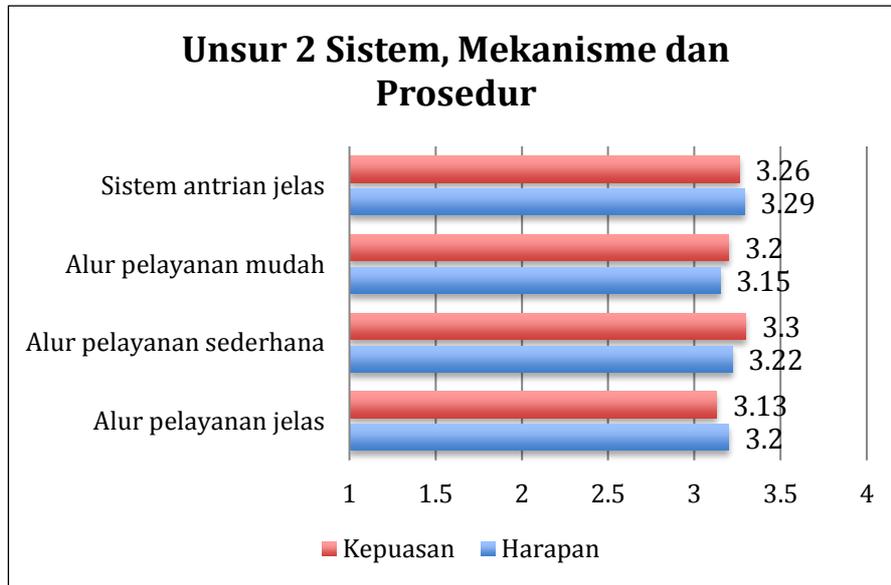
Penilaian Layanan NCC Kementerian Kesehatan

Penilaian pengguna layanan NCC terdiri dari 9 unsur pelayanan. Jika dilihat penilaian berdasarkan persyaratan, diketahui bahwa kepuasan unsur persyaratan mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 2,99. Adapun nilai harapan unsur persyaratan adalah 3,14.



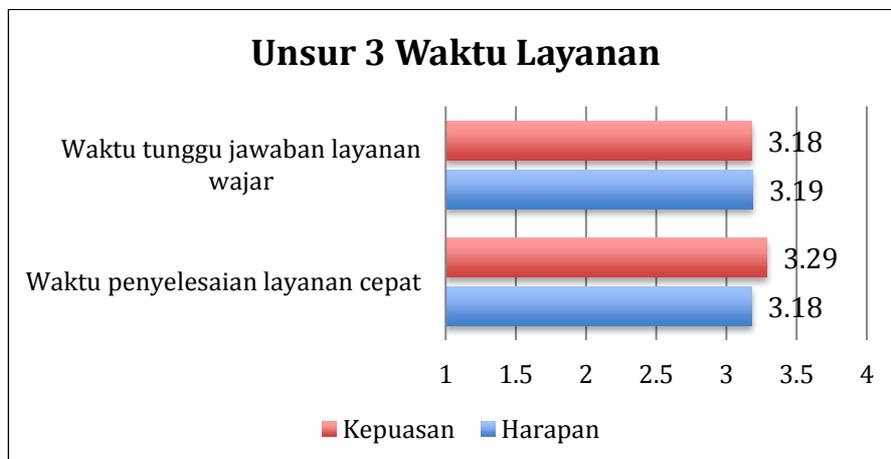
Grafik 4. 245 Penilaian Unsur Persyaratan Pengguna NCC

Jika dilihat penilaian berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan NCC, diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,13 sampai 3,3. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,15 sampai 3,29. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah sistem antrian jelas.



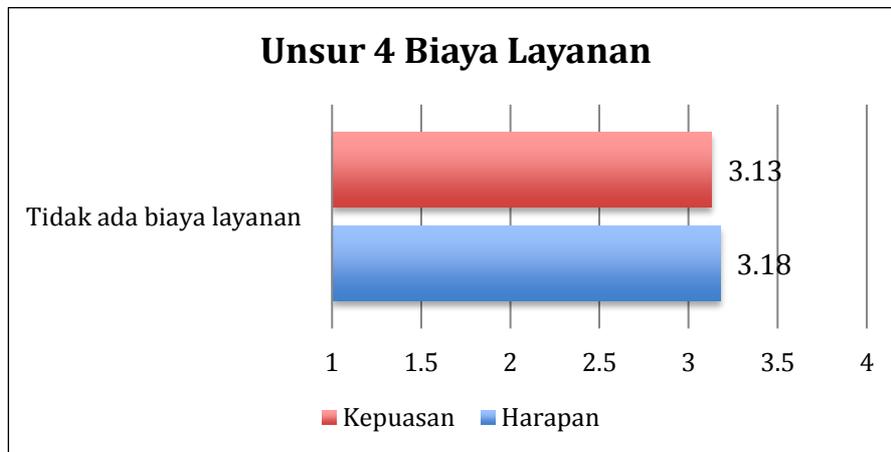
Grafik 4. 246 Penilaian Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Pengguna NCC

Jika dilihat penilaian berdasarkan waktu penyelesaian layanan NCC, diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan layanan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata mulai dari 3,18 sampai 3,29. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,18 sampai 3,19. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah waktu tunggu jawaban layanan wajar.



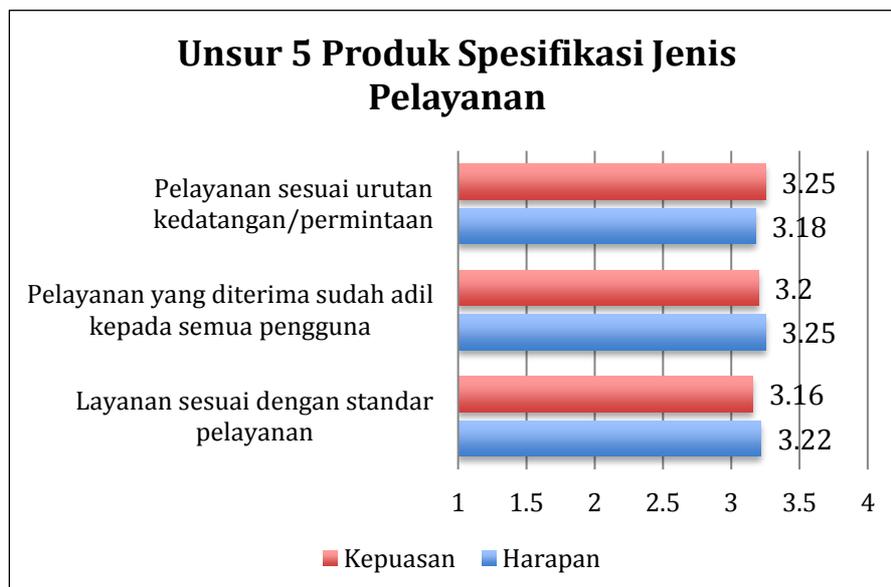
Grafik 4. 247 Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian Pengguna NCC

Jika dilihat penilaian berdasarkan biaya pelayanan NCC, diketahui bahwa biaya mendapatkan layanan sesuai ketentuan operator berada pada kategori puas dengan nilai 3,13 dan nilai harapan adalah 3,18.



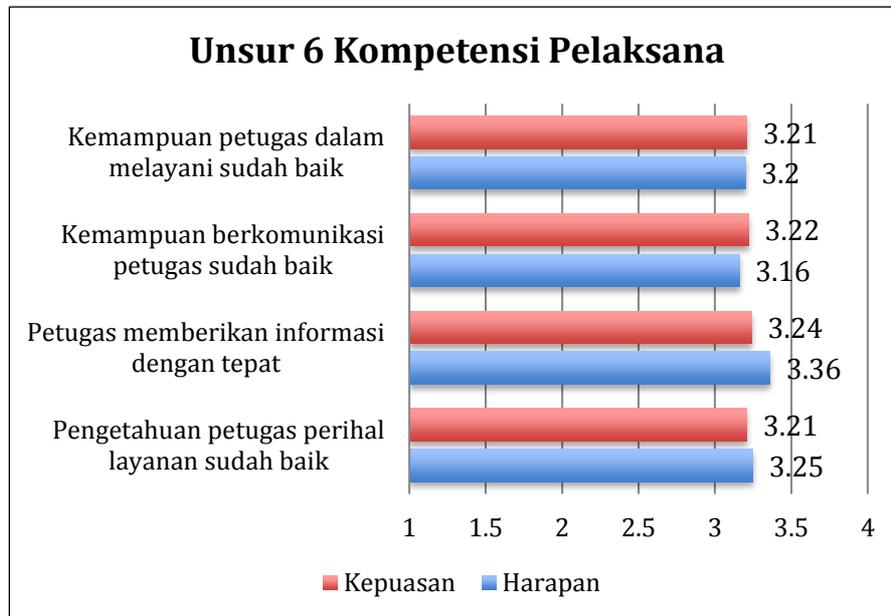
Grafik 4. 248 Penilaian Unsur Biaya Layanan Pengguna NCC

Jika dilihat penilaian berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan NCC, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dan sangat puas dengan nilai rata-rata 3,16 sampai 3,25. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,18 sampai 3,25. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna.



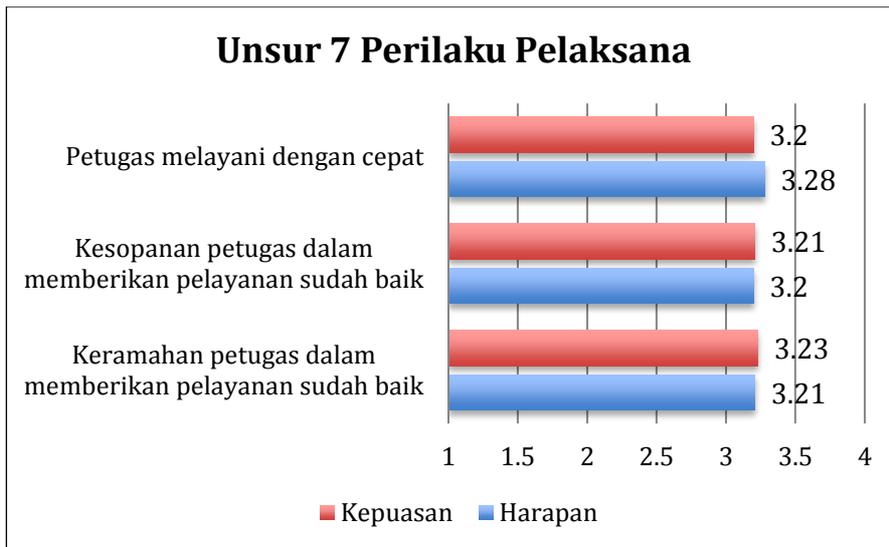
Grafik 4. 249 Penilaian Unsur Produk spesifikasi pelayanan NCC

Jika dilihat penilaian berdasarkan kompetensi pelaksana layanan NCC, diketahui bahwa kompetensi pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,21 sampai 3,24. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,16 sampai 3,36. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas memberikan informasi dengan tepat.



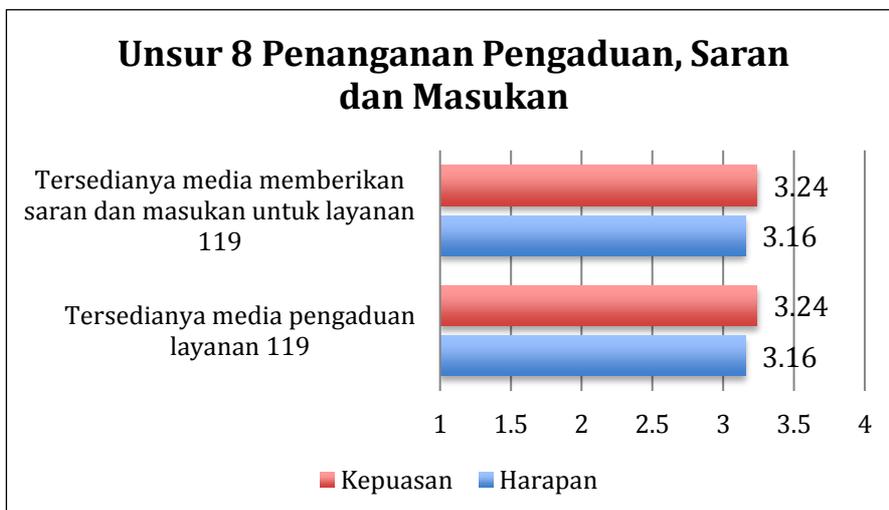
Grafik 4. 250 Penilaian Unsur kompetensi pelaksana layanan NCC

Jika dilihat penilaian berdasarkan perilaku pelaksana layanan NCC, diketahui bahwa perilaku pelaksana berada pada kategori puas dengan nilai rata-ran mulai dari 3,2 sampai 3,23. Adapun nilai harapan berkisar antara 3,2 sampai 3,28. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah petugas melayani dengan cepat.



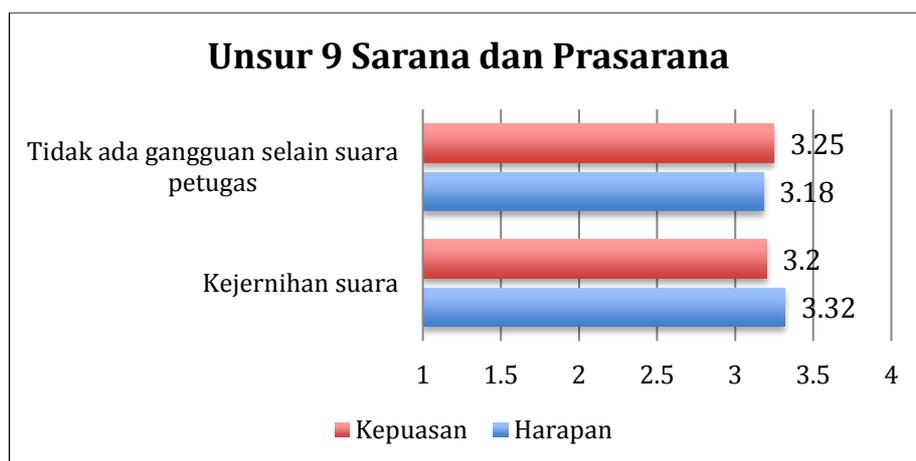
Grafik 4. 251 Penilaian Unsur perilaku pelaksana Pengguna NCC

Jika dilihat penilaian berdasarkan penanganan, saran dan masukan layanan NCC, diketahui bahwa penanganan, saran dan masukan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,24. Adapun nilai harapan yaitu 3,24. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang paling dipentingkan oleh pengguna adalah tersedianya media memberikan saran dan masukan, serta media pengaduan layanan NCC .



Grafik 4. 252 Penilaian Unsur penanganan, saran dan masukan layanan NCC

Jika dilihat penilaian berdasarkan sarana dan prasarana layanan NCC, diketahui bahwa sarana dan prasarana memiliki nilai antara 3,2 sampai 3,25. Adapun nilai harapan yaitu antara 3,18 sampai 3,32. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa yang dipentingkan oleh pengguna adalah kejernihan suara layanan NCC Kemenkes.



Grafik 4. 253 Penilaian Unsur sarana dan prasarana NCC

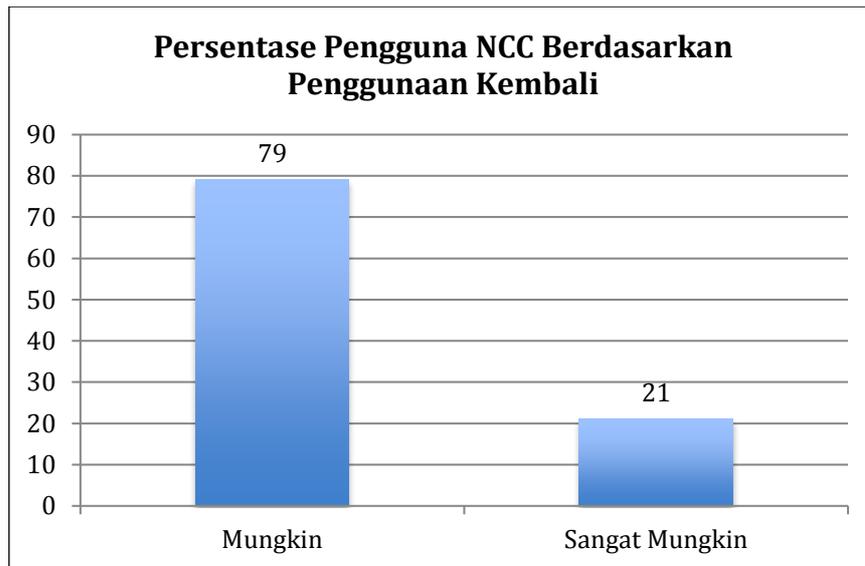
Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan terpadu (ULT) NCC dipersepsikan Memuaskan oleh penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai sebesar 3,18 atau termasuk pada nilai interval 2,51 – 3,25 dan nilai konversi sebesar 79,53 sehingga termasuk pada mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,14	2,99	0,11	0,33
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,22	3,22	0,11	0,36
Waktu penyelesaian	3,19	3,24	0,11	0,36
Biaya	3,18	3,13	0,11	0,35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	3,18	0,11	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,31	3,23	0,11	0,36
Perilaku Pelaksana	3,23	3,21	0,11	0,36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16	3,24	0,11	0,36
Sarana dan Prasarana	3,25	3,23	0,11	0,36
Nilai Indeks (NI)				3,18
Nilai SKM				79,53
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 15 Penilaian SKM NCC

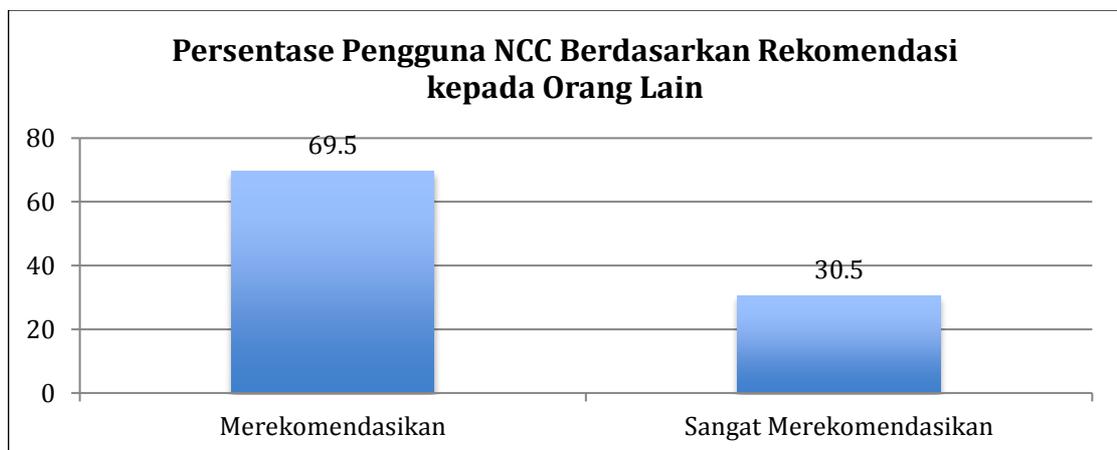
Pengukuran Loyalitas Pengguna

Pengukuran tingkat loyalitas pengguna terdiri dari dua hal, yaitu keinginan untuk menggunakan kembali dan juga merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa persentase terbesar pengguna mungkin akan menggunakan kembali layanan NCC Kementerian Kesehatan sebesar 79%, sisanya adalah sangat mungkin untuk menggunakan kembali layanan NCC Kementerian Kesehatan sebesar 21%.



Grafik 4. 254 Penggunaan kembali Layanan NCC

Jika dilihat berdasarkan rekomendasi kepada orang lain, diketahui bahwa berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar pengguna akan merekomendasikan perpustakaan kepada orang lain dengan persentase 69,5%.



Grafik 4. 255 Merekomendasikan Layanan NCC kepada Orang Lain

Peningkatan Layanan NCC

Berdasarkan rangkuman hasil survei diperoleh informasi bahwa harapan dan kepuasan terbesar pengguna Layanan NCC Kemenkes adalah sarana dan prasarana. Jika dikategorikan kedalam 4 kelompok berdasarkan *Important Performance Analysis* pada Gambar 4.19 diperoleh beberapa strategi yang direkomendasikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan NCC, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Tidak ada unsur yang termasuk dalam strategi ini.

2. Strategi Primary Area to Maintain

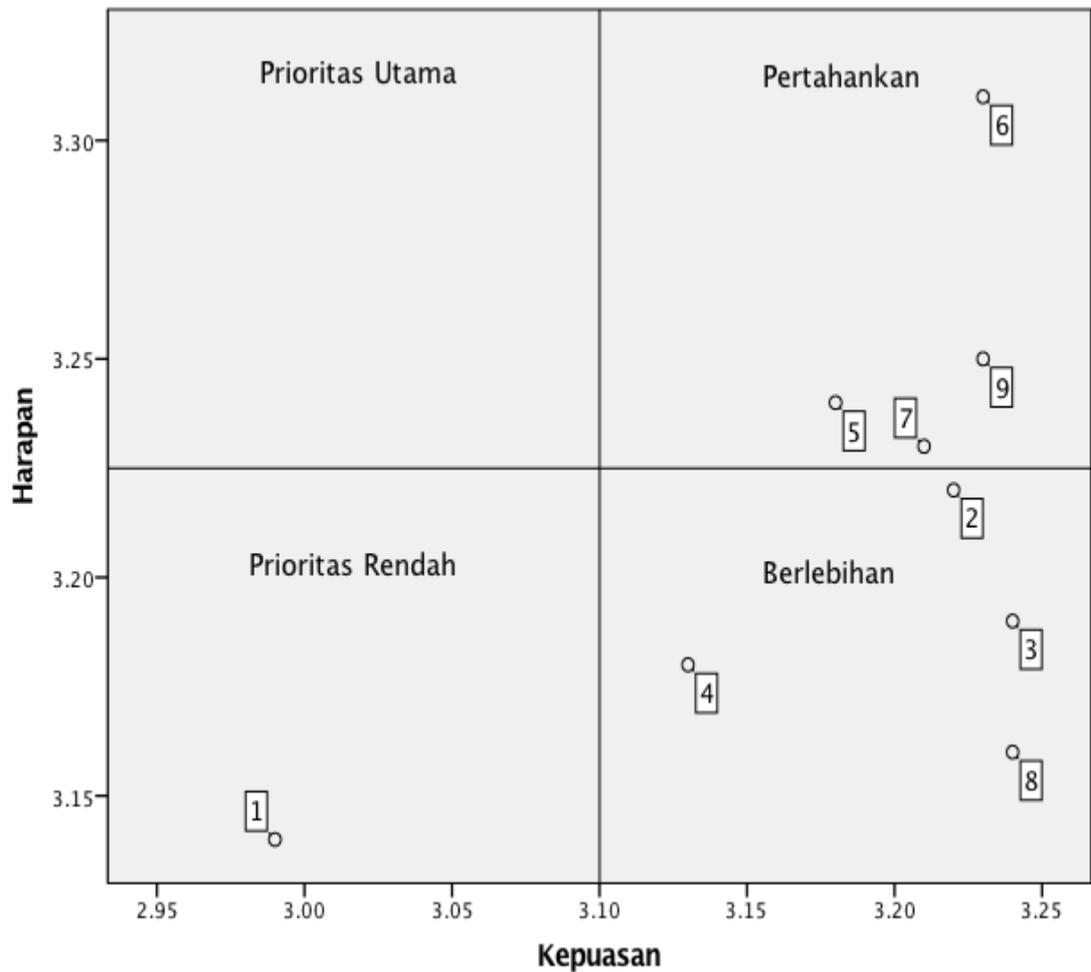
Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur kuadran ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengguna. Terdapat empat unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain : produk spesifikasi (unsur 5), kompetensi pelaksana (unsur 6), perilaku pelaksana (unsur 7), dan sarana dan prasarana (unsur 9).

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif kecil. Unsur yang termasuk dalam strategi ini adalah persyaratan (unsur 1).

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dialokasikan kembali agar perusahaan dapat menghemat biaya. Unsur yang termasuk dalam strategi ini antara lain : sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2), unsur waktu penyelesaian layanan (unsur 3), biaya (unsur 4), dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).



Gambar 4. 13 Hasil Analisis IPA SKM Layanan NCC Tahun 2018

Keterangan:

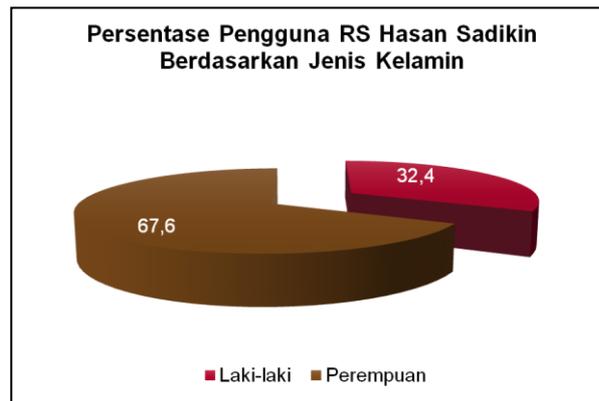
No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

4.9. RUMAH SAKIT

RS. HASAN SADIKIN

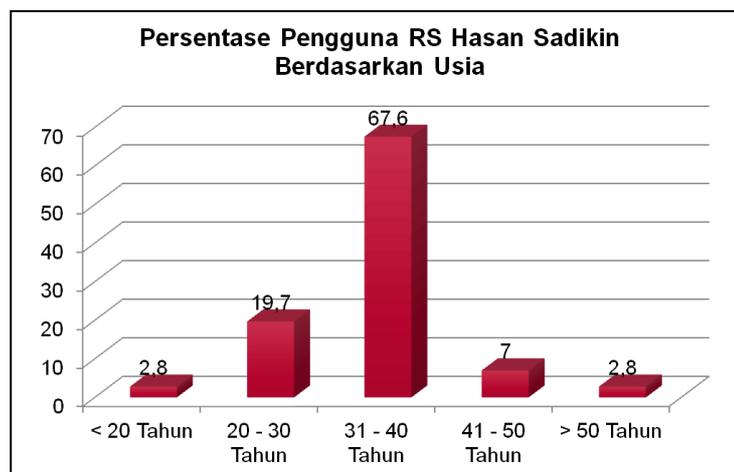
Responden yang mengisi kuesioner merupakan pengguna layanan Rumah sakit (RS) Hasan Sadikin sebanyak 96 orang responden.

Profile Responden



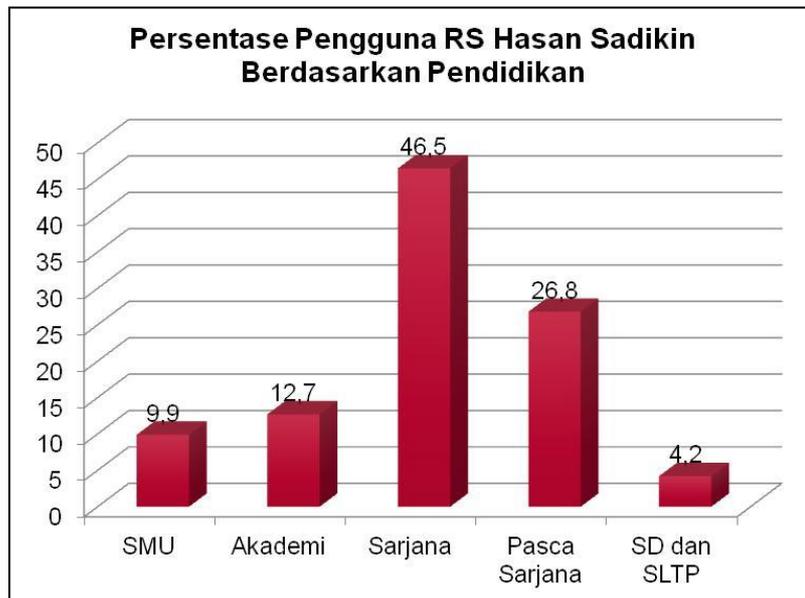
Grafik 4. 256 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa pengunjung Rumah sakit Hasan Sadikin terbesar adalah perempuan dengan persentase sebesar 67,6%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 32,4%.



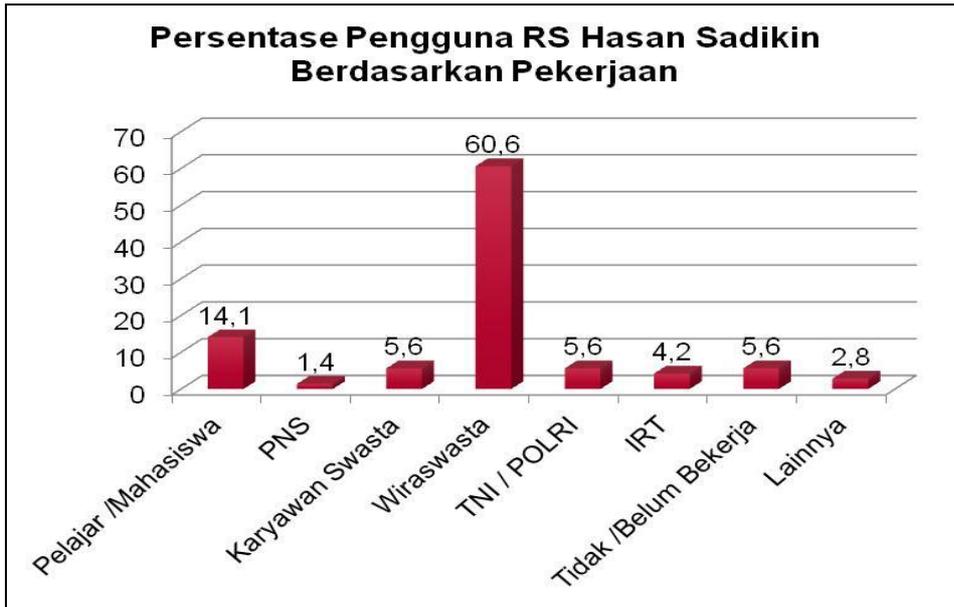
Grafik 4. 257 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia responden survei Rumah sakit Hasan Sadikin paling banyak berada pada kisaran 31-40 tahun dengan persentase sebesar 67,6 %.



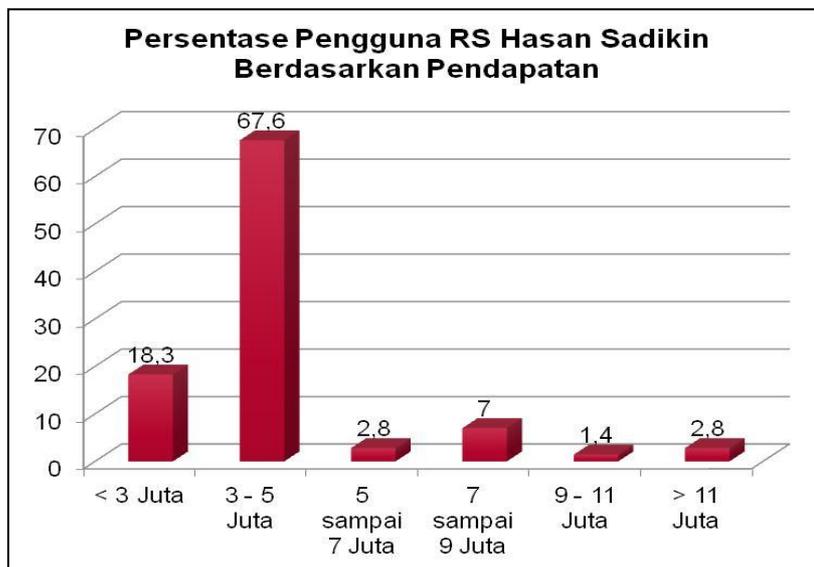
Grafik 4. 258 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan responden survei Rumah sakit Hasan Sadikin mayoritas lulusan Sarjana dengan persentase mencapai 46,5 %, dan Pasca Sarjana sebesar 26,8%



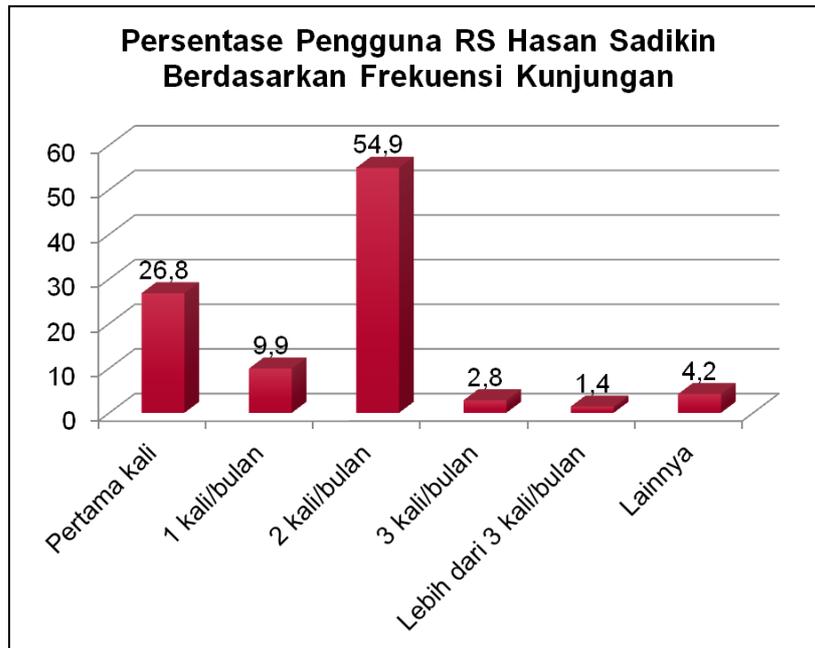
Grafik 4. 259 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden survei Rumah sakit Hasan Sadikin didominasi oleh wiraswasta dengan persentase 60,6 %.



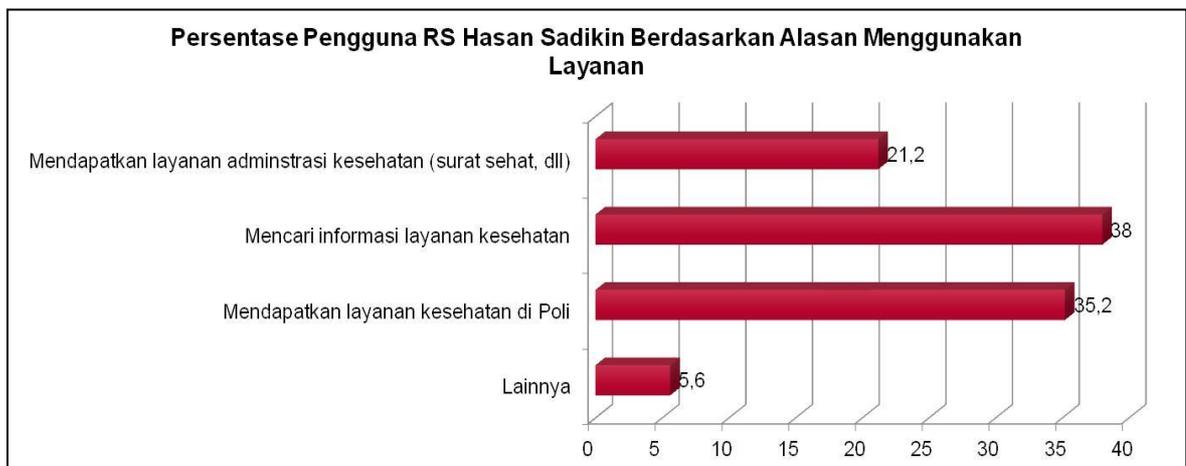
Grafik 4. 260 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan responden survei Rumah sakit Hasan Sadikin sebagian besar kurang dari Rp 5.000.000,00 dengan persentase 85,9 %



Grafik 4. 261 Persentase Pengguna RS Hasan Sadikin Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

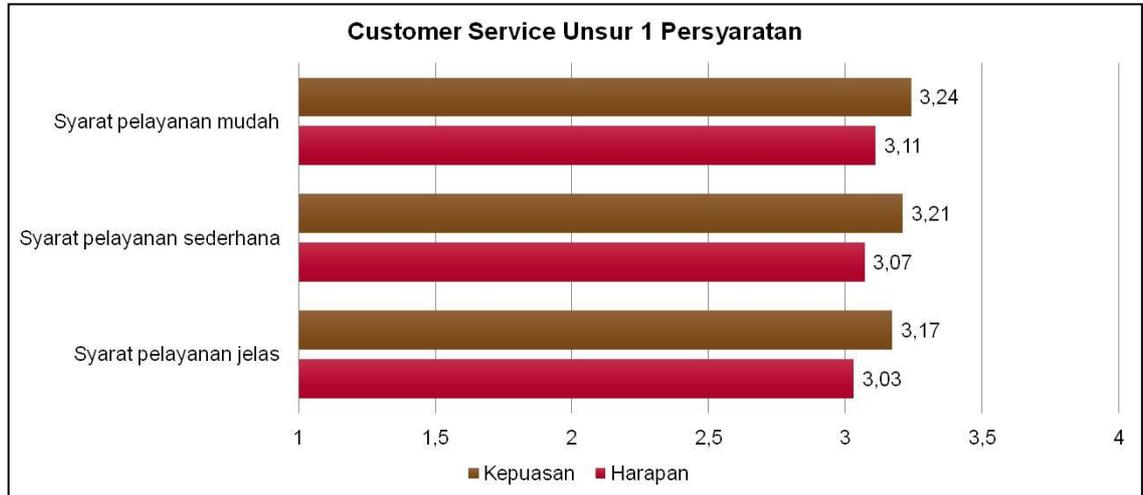
Kunjungan responden dari survey Rumah sakit sebagian besar 2 kali / bulan dengan persentase 54,9 %, selanjutnya yang baru pertama kali berkunjung sebesar 26,8 % dan kunjungan 1 kali / bulan sebesar 26,8%.



Grafik 4. 262 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Hasan Sadikin

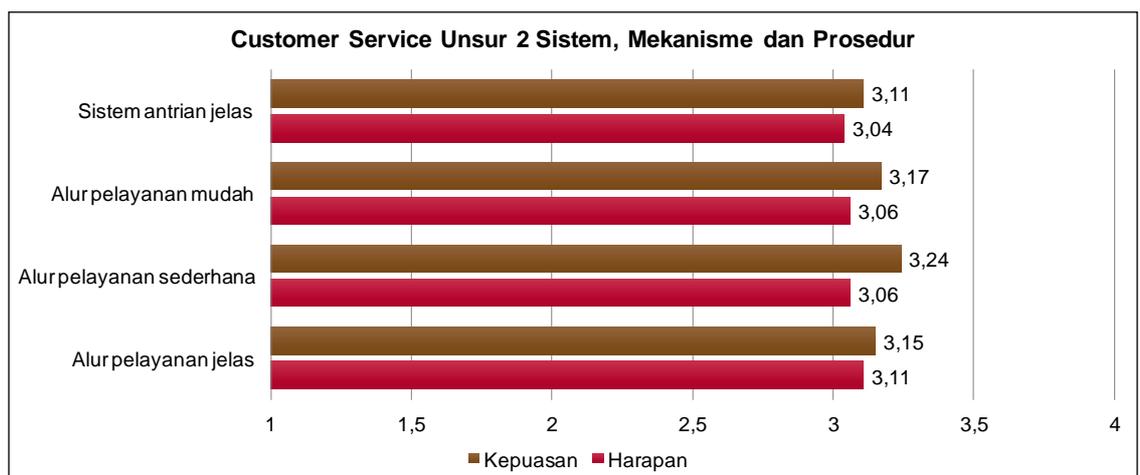
Alasan menggunakan layanan Rumah sakit Hasan Sadikin terbanyak dengan persentase 38% adalah Mencari Informasi Layanan Kesehatan.

Tingkat Kepuasan Customer Service



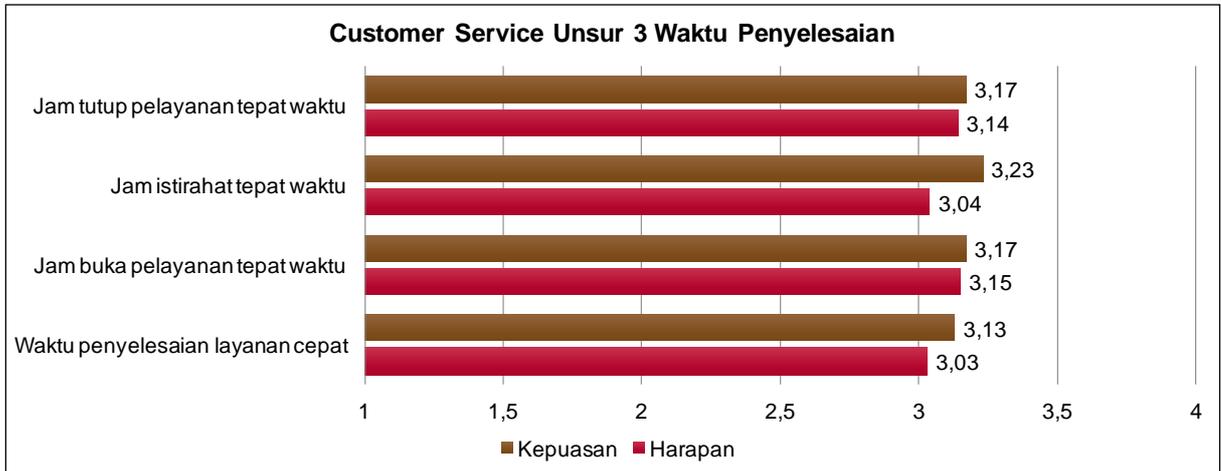
Grafik 4. 263 Kepuasan Terhadap Persyaratan Layanan

Pada unsur Persyaratan Layanan, unsur dengan kepuasan tertinggi adalah Syarat pelayanan mudah dengan nilai rata rata 3,24 dan berada pada rentang memuaskan, begitu pula dengan Syarat pelayanan sederhana dan Syarat pelayanan jelas masuk kategori memuaskan dengan nilai rataaan 3,21 dan 3,14



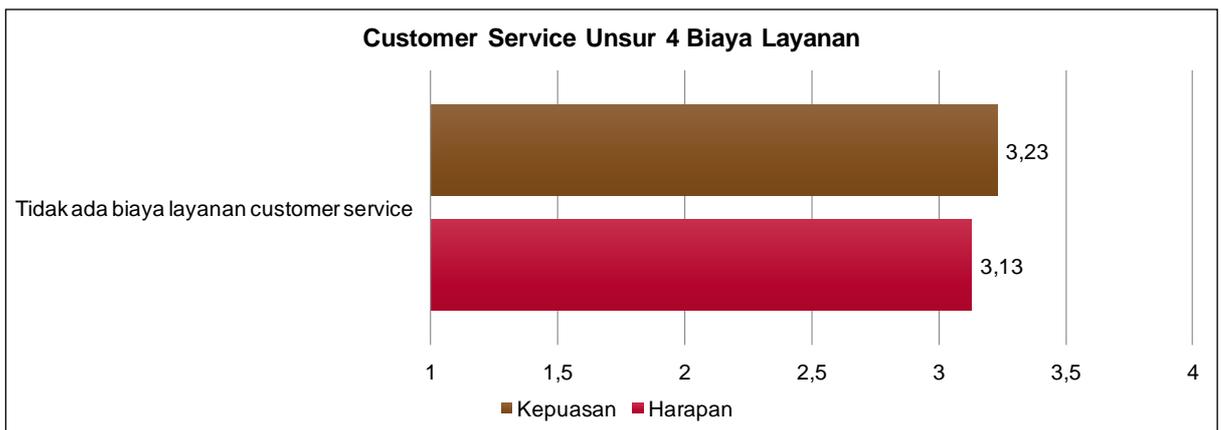
Grafik 4. 264 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Alur pelayanan sederhana dengan nilai rata-rata 3,24, Alur pelayanan mudah dengan nilai rata-rata 3,17, Alur pelayanan jelas dengan nilai 3,15 dan Sistem antrian jelas dengan nilai rata-rata 3,1



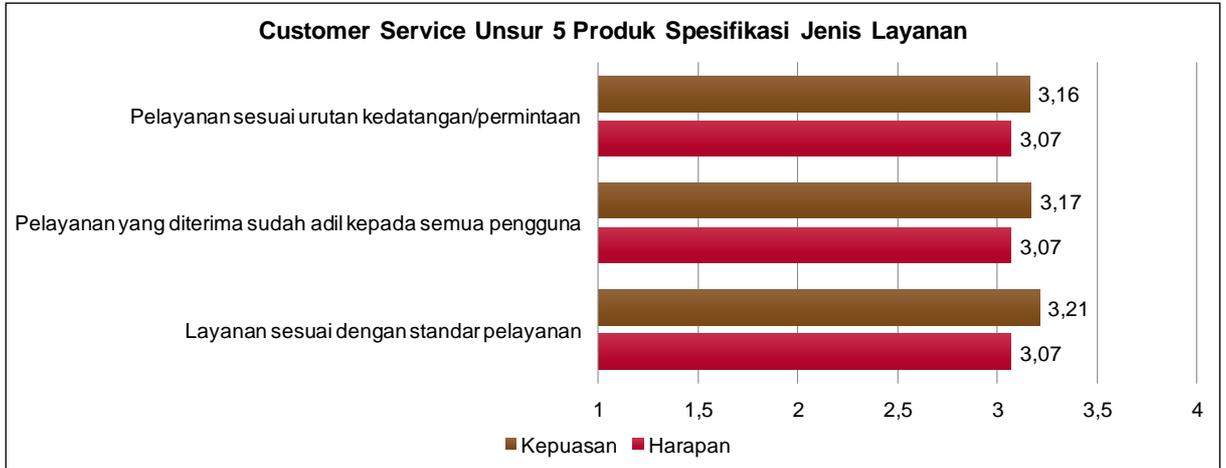
Grafik 4. 265 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Jam istirahat tepat waktu, nilai harapannya adalah 3,04 dan kepuasannya adalah 3,23



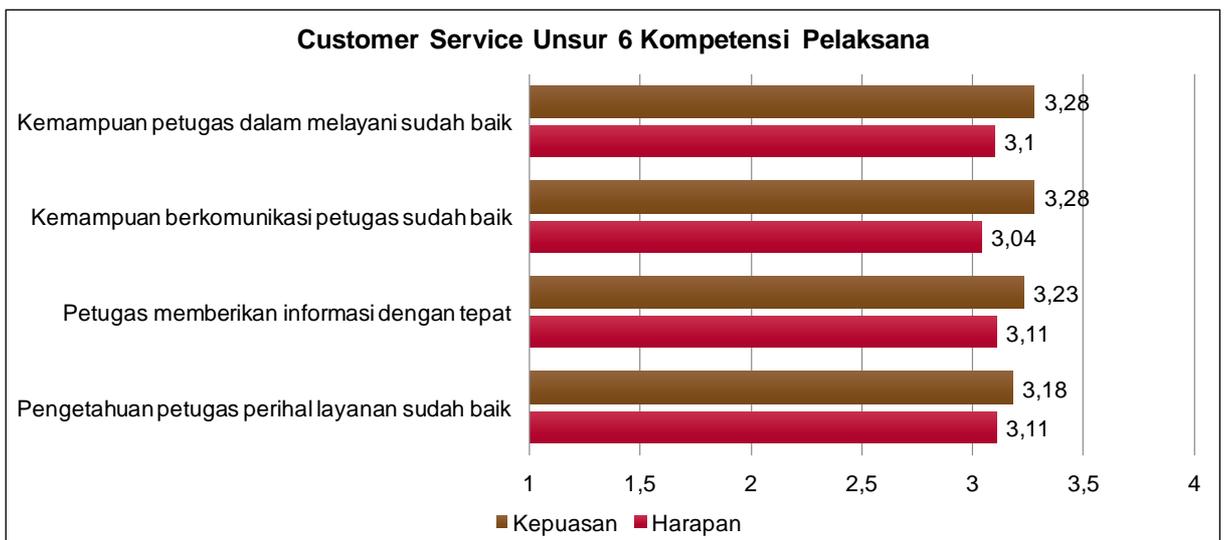
Grafik 4. 266 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan, unsur Tidak ada biaya layanan *customer service* berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,23 dan nilai harapannya adalah 3,13



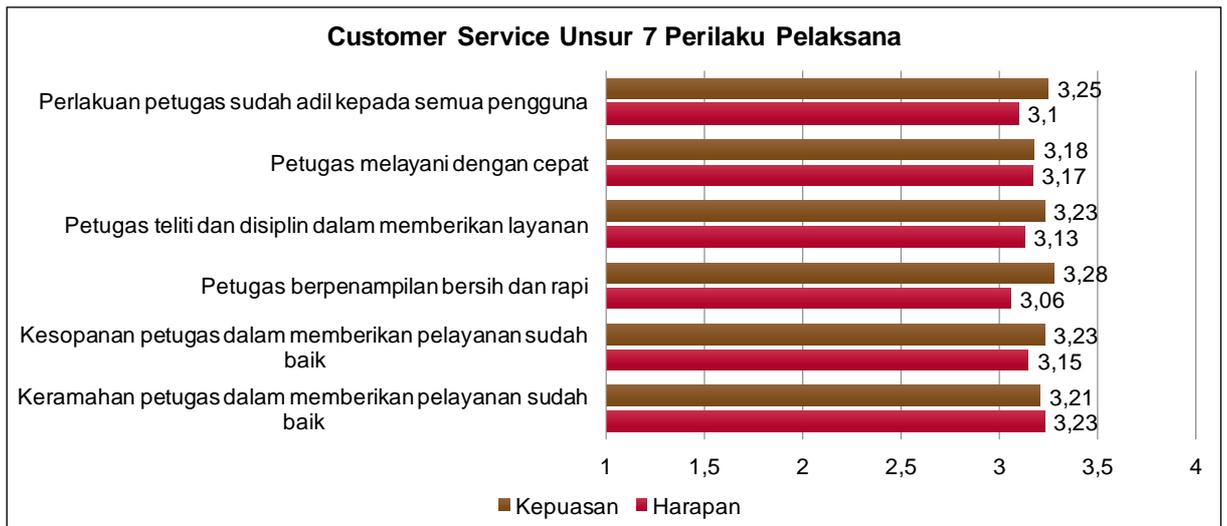
Grafik 4. 267 Kepuasan Terhadap Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur Spesifikasi Jenis Layanan, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai harapannya adalah 3,07 dan kepuasannya adalah 3,21



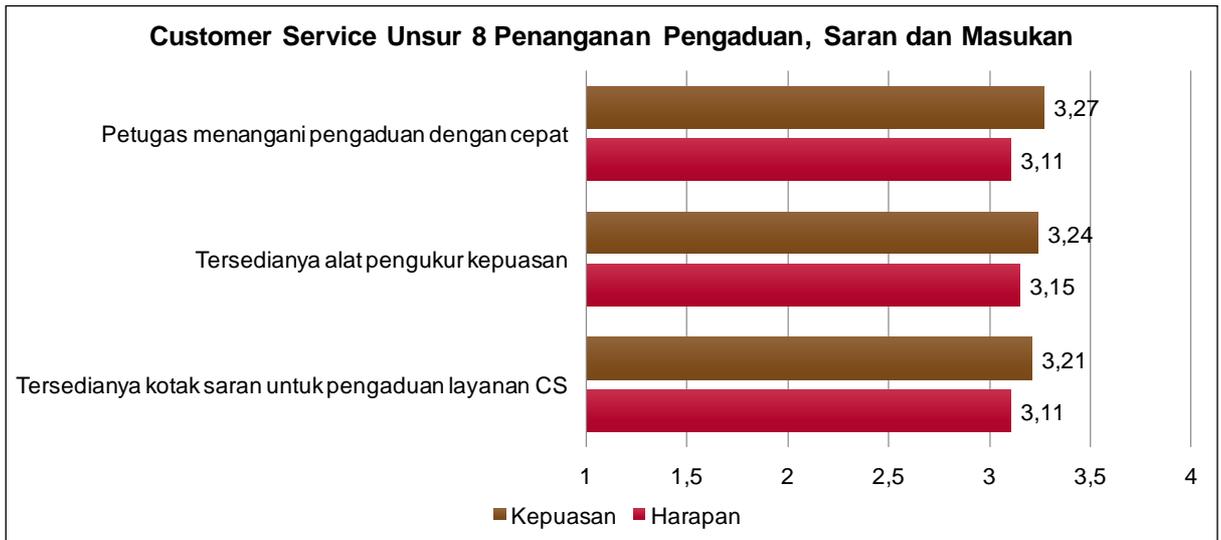
Grafik 4. 268 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana, pada unsur Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dan Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik masing-masing dengan nilai rata rata 3,28 dan berada pada rentang sangat memuaskan, sedangkan Petugas memberikan informasi dengan tepat dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik mendapatkan nilai rata rata 3,23 dan 3,18, masuk kategori memuaskan.



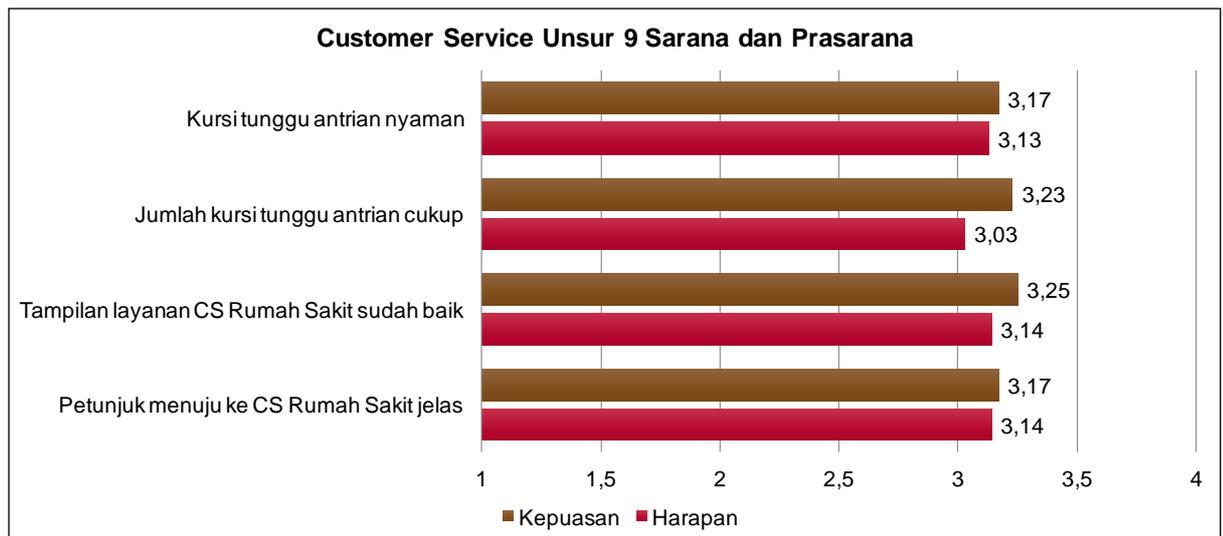
Grafik 4. 269 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana, unsur dengan kepuasan tertinggi adalah Petugas berpenampilan bersih dan rapi dengan nilai rata rata 3,28 dan berada pada rentang sangat memuaskan, sedangkan unsur lainnya masuk kategori memuaskan.



Grafik 4. 270 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan, Saran dan Masukan dengan kepuasan tertinggi adalah Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai rata rata 3,27 dan berada pada rentang sangat memuaskan, sedangkan Tersedianya alat pengukur kepuasan dan Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan CS masuk kategori memuaskan dengan nilai rata-rata 3,24 dan 3,21



Grafik 4. 271 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

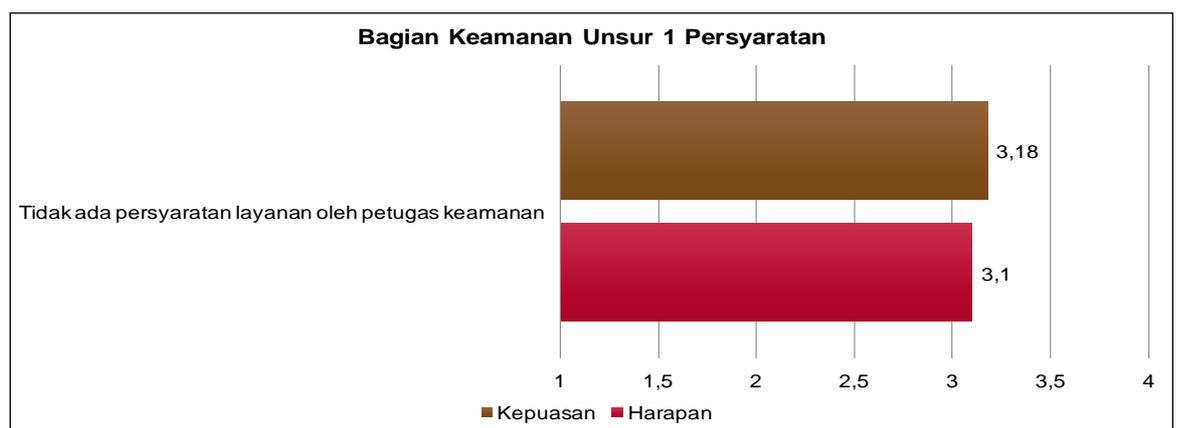
Pada unsur Sarana dan Prasarana, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Tampilan layanan CS Rumah sakit sudah baik dengan nilai harapannya adalah 3,14 dan kepuasannya adalah 3,25

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.07	3.21	0.11	0.36
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.07	3.17	0.11	0.35
Waktu penyelesaian	3.09	3.18	0.11	0.35
Biaya	3.13	3.23	0.11	0.36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.07	3.18	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.09	3.24	0.11	0.36
Perilaku Pelaksana	3.14	3.23	0.11	0.36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.12	3.24	0.11	0.36
Sarana dan Prasarana	3.11	3.21	0.11	0.36
Nilai Indeks (NI)				3.21
Nilai SKM				80.13
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 16 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Hasan Sadikin

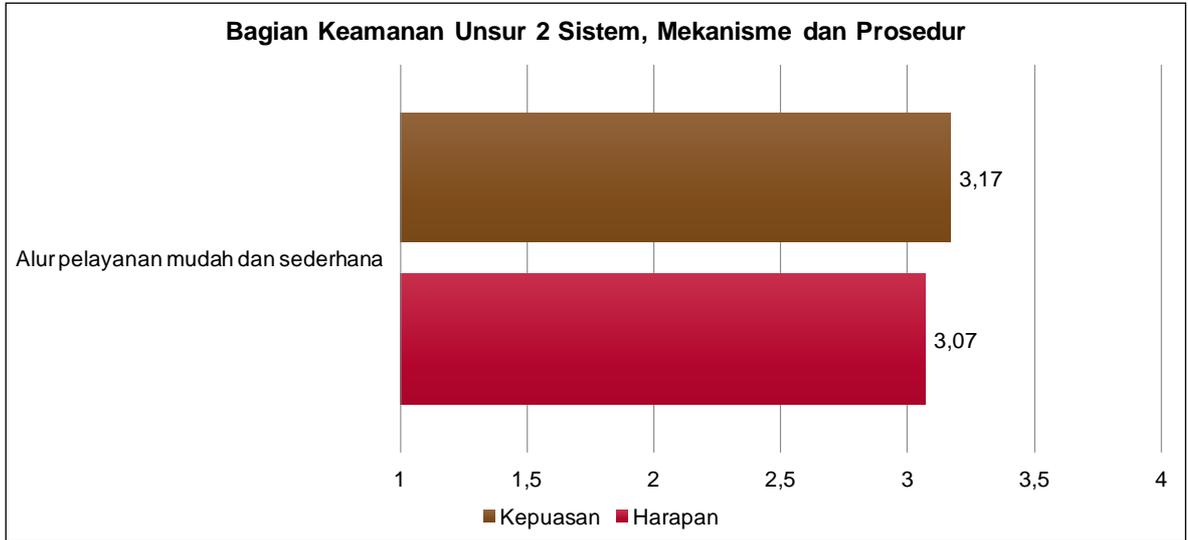
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Hasan Sadikin diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,21 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Hasan Sadikin pada *customer service* termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Keamanan



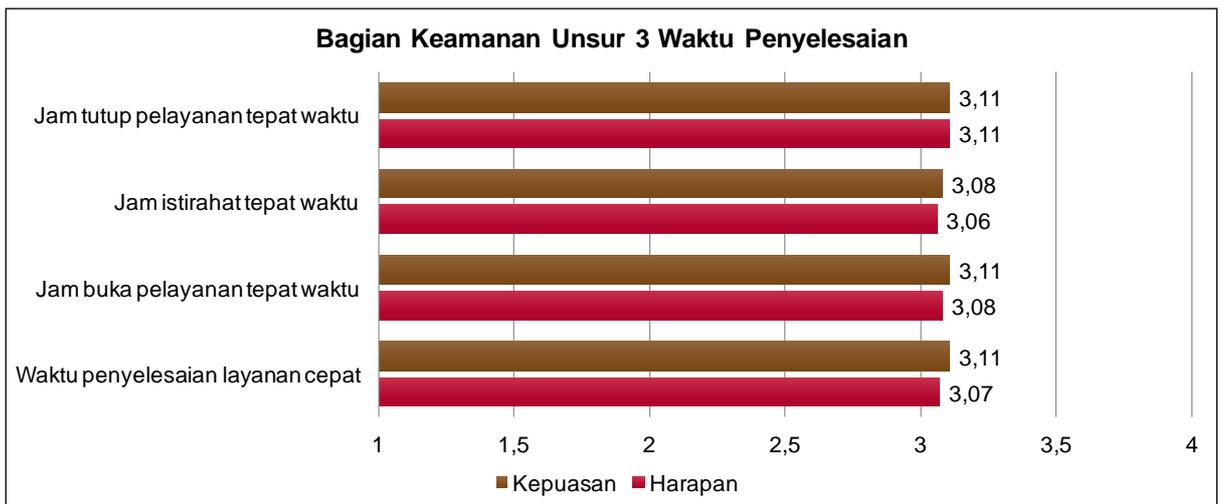
Grafik 4. 272 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan, unsur Tidak ada persyaratan oleh petugas keamanan berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,18 dan nilai harapannya adalah 3,1



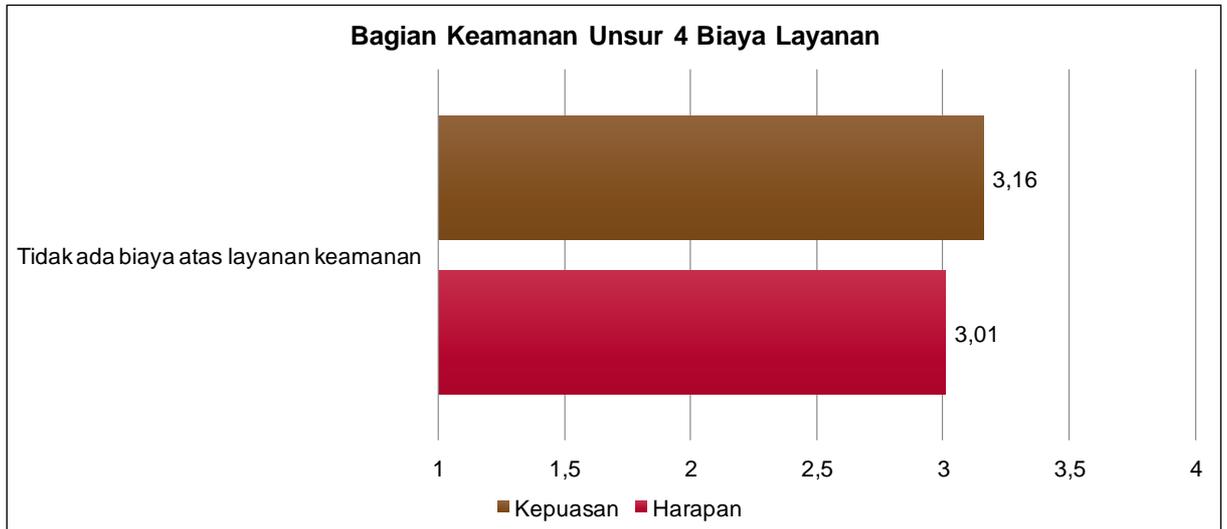
Grafik 4. 273 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Alur pelayanan mudah dan sederhana berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,17 dan nilai harapannya adalah 3,07



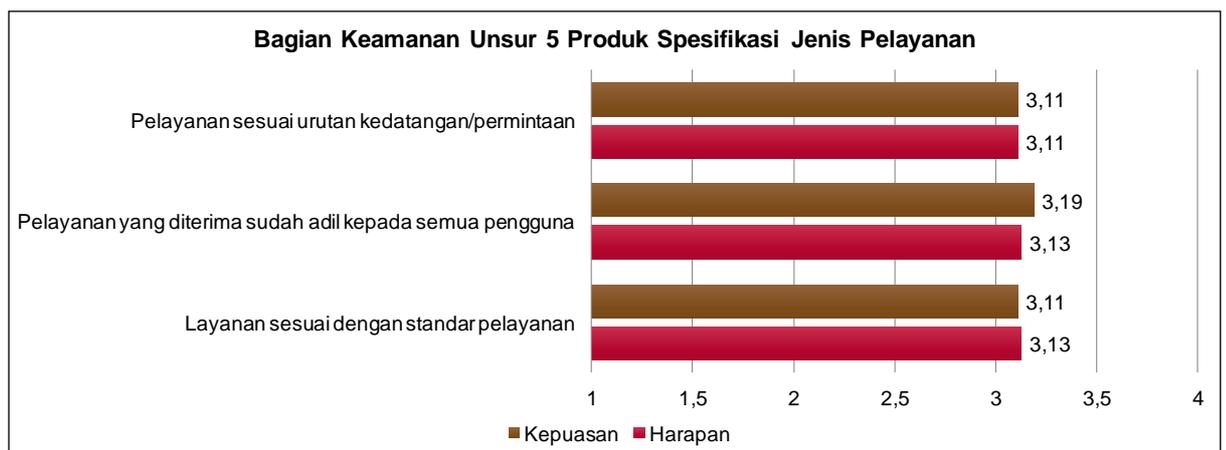
Grafik 4. 274 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam tutup pelayanan tepat waktu, Jam buka pelayanan tepat waktu dan Waktu penyelesaian layanan cepat dengan nilai kepuasan 3,11, sedangkan Jam istirahat tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,08.



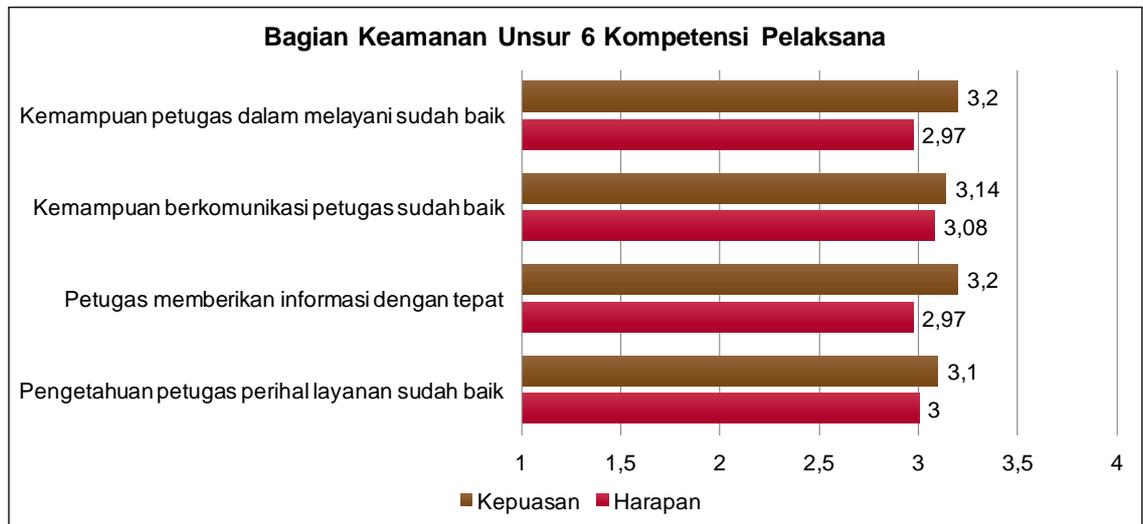
Grafik 4. 275 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan, unsur Tidak ada biaya atas layanan keamanan berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,16 dan nilai harapannya adalah 3,01



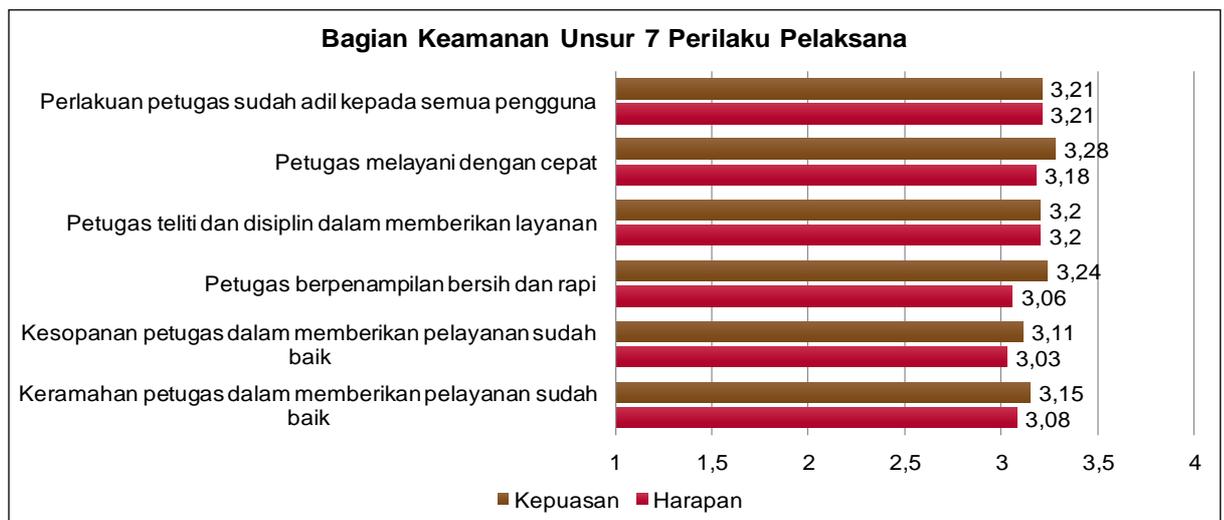
Grafik 4. 276 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan / permintaan dengan nilai rata-rata 3,11, Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai rata-rata 3,19, dan Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai 3,11.



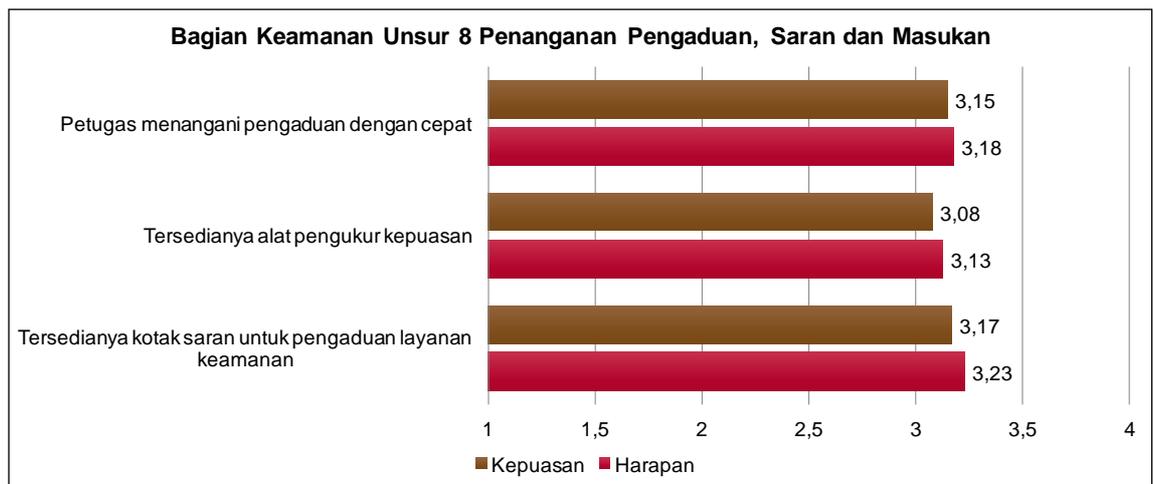
Grafik 4. 277 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dengan nilai rata-rata 3,2, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik dengan nilai rata-rata 3,14, Petugas memberikan informasi dengan tepat dengan nilai rata-rata 3,2 dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik dengan nilai 3,1



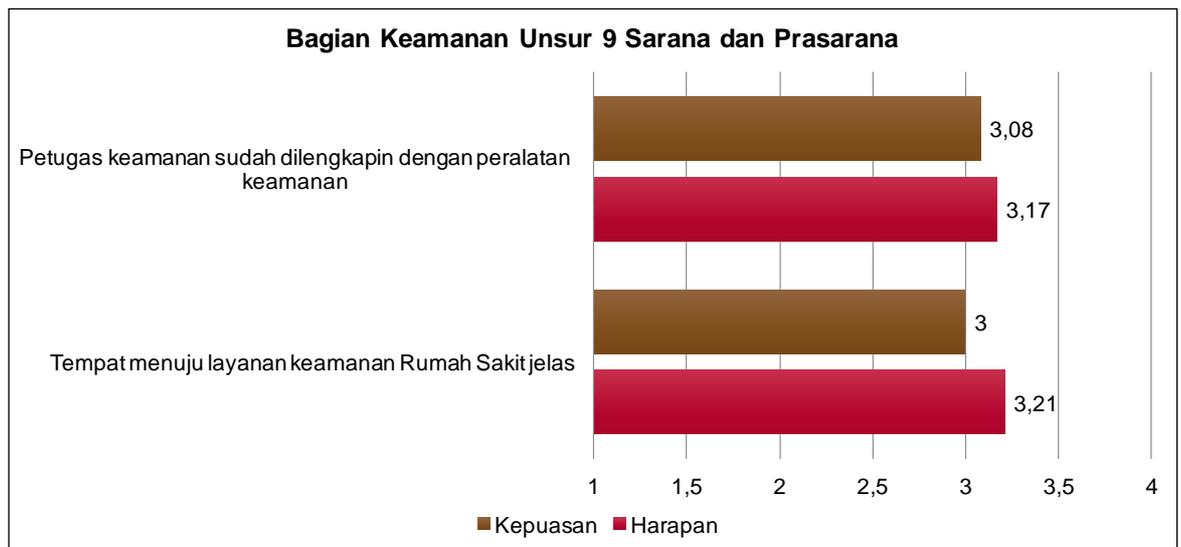
Grafik 4. 278 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana dengan kepuasan tertinggi adalah Petugas melayani dengan cepat dengan nilai rata rata 3,28 dan berada pada rentang sangat memuaskan, sedangkan unsur yang lainnya berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Petugas berpenampilan bersih dan rapi dengan nilai kepuasannya adalah 3,24 dan harapannya adalah 3,18



Grafik 4. 279 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,15, Tersedianya alat pengukuran kepuasan dengan nilai kepuasan 3,08, Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan keamanan dengan nilai kepuasan 3,17



Grafik 4. 280 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

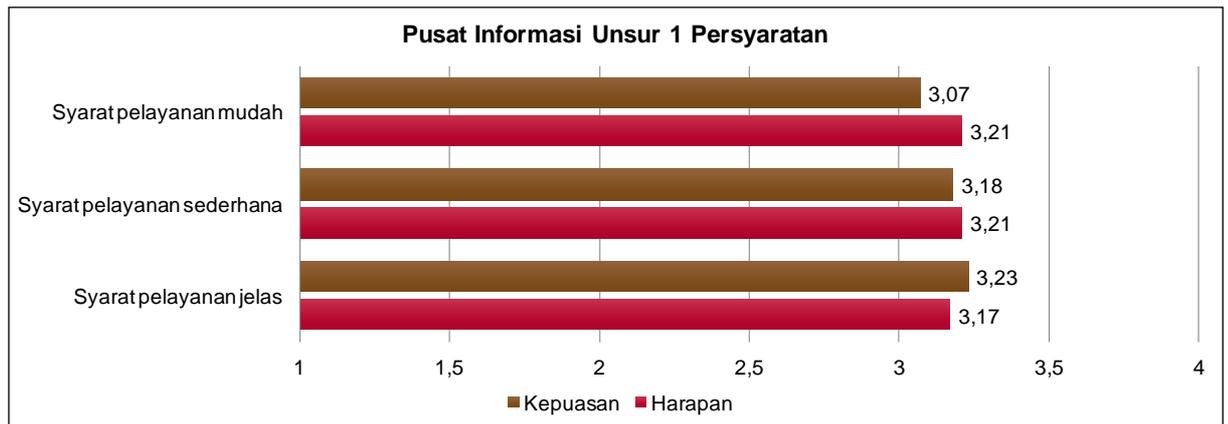
Pada unsur Sarana dan Prasarana seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Petugas keamanan sudah dilengkapi dengan peralatan keamanan dengan nilai kepuasan 3,08, dan Tempat menuju layanan keamanan Rumah sakit jelas dengan nilai kepuasan 3,00

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.10	3.18	0.11	0.35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.07	3.17	0.11	0.35
Waktu penyelesaian	3.08	3.10	0.11	0.34
Biaya	3.01	3.16	0.11	0.35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.13	3.15	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.01	3.16	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.13	3.20	0.11	0.36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.18	3.13	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.19	3.04	0.11	0.34
Nilai Indeks (NI)				3.14
Nilai SKM				78.52
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 17 Penilaian SKM Bagian Keamanan Rumah sakit Hasan Sadikin

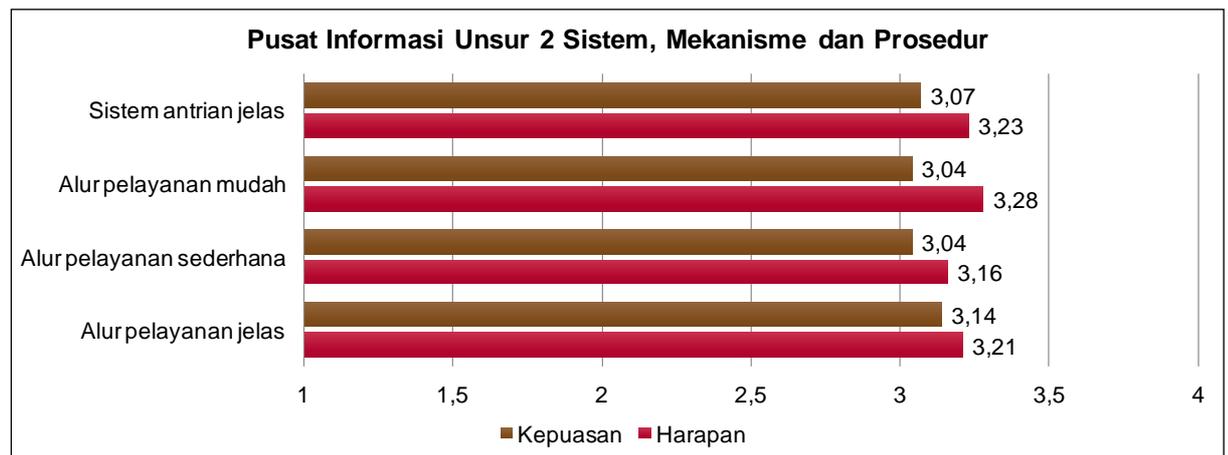
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Hasan Sadikin diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,14 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Hasan Sadikin dalam hal Keamanan termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Pusat Informasi



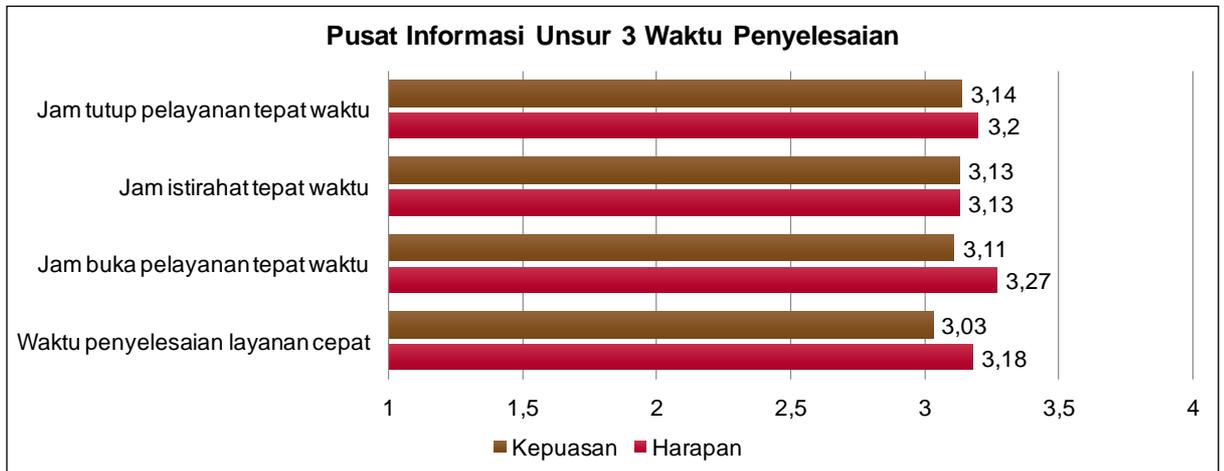
Grafik 4. 281 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Syarat pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,07, Syarat pelayanan sederhana dengan nilai 3,18 dan Syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,23



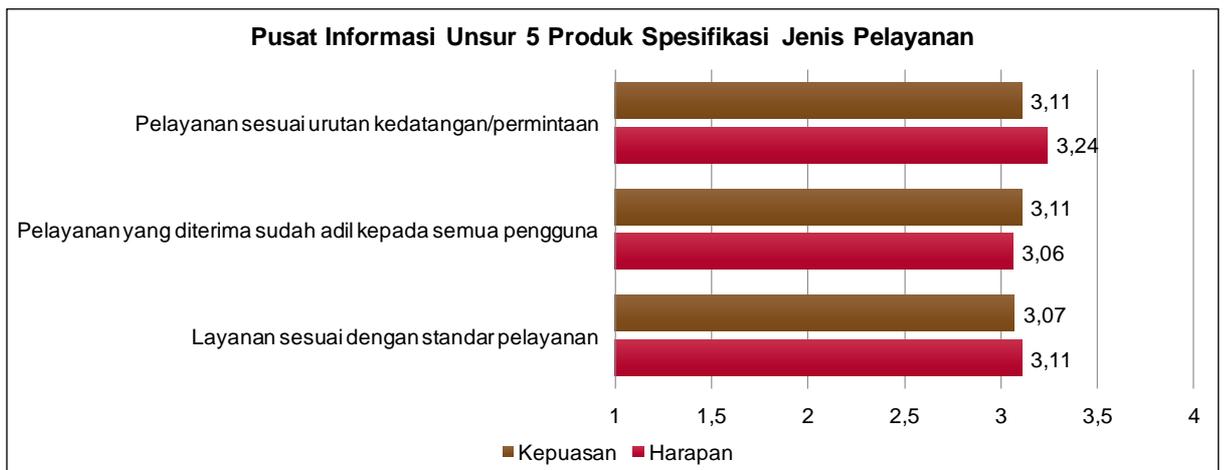
Grafik 4. 282 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Alur pelayanan mudah dengan nilai kepuasannya adalah 3,04 dan harapannya adalah 3,28.



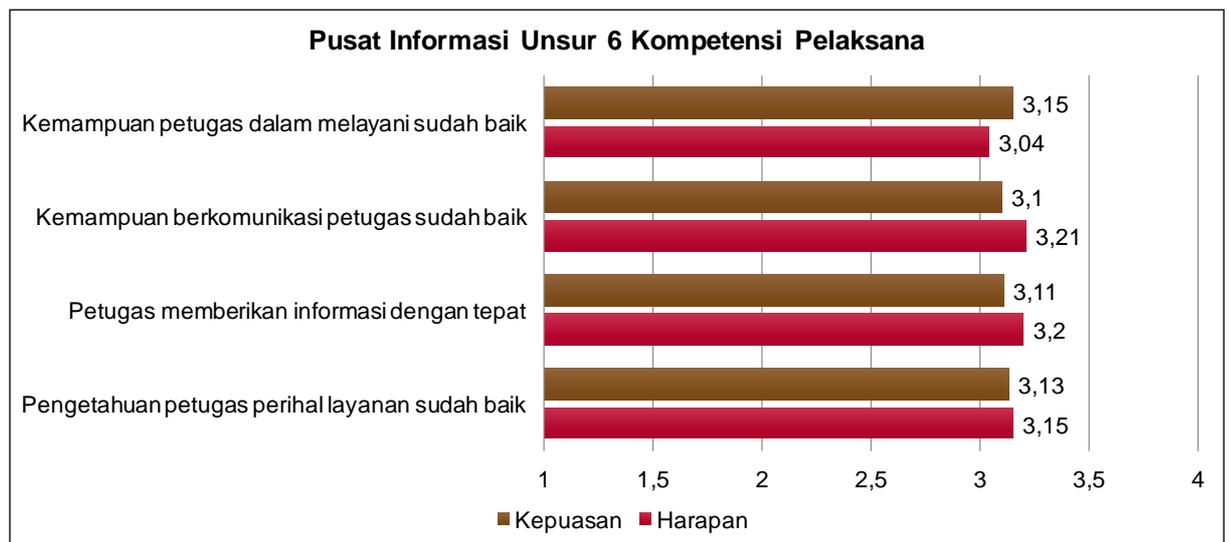
Grafik 4. 283 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,14, Jam istirahat tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,13, Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,11 dan Waktu penyelesaian layanan cepat dengan nilai kepuasan 3,03.



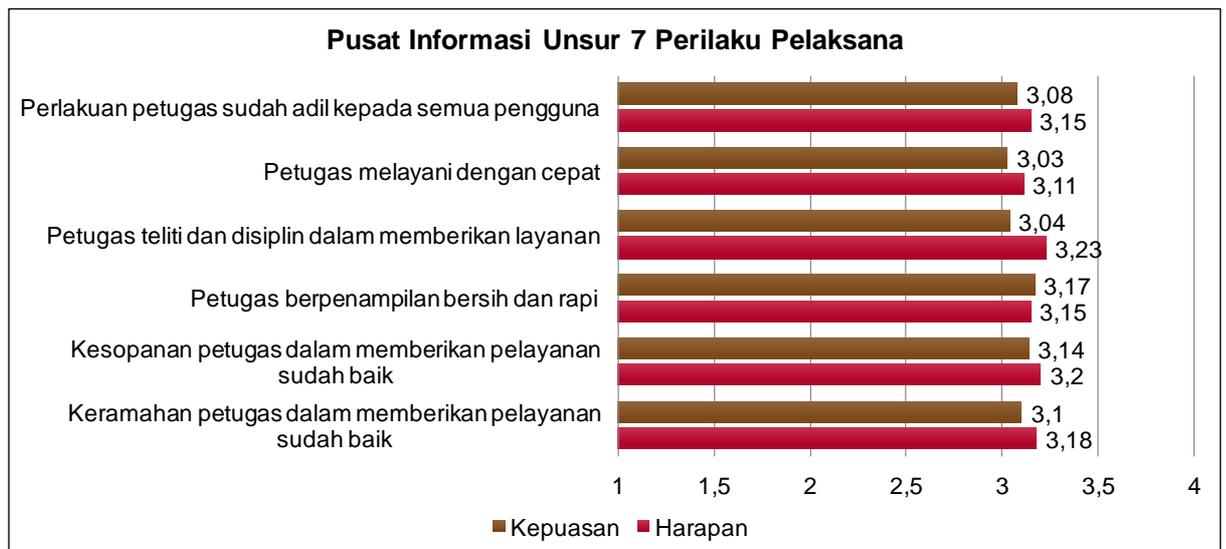
Grafik 4. 284 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Pelayanan sesuai urutan tangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,11, Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai 3,11, dan Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai 3,07.



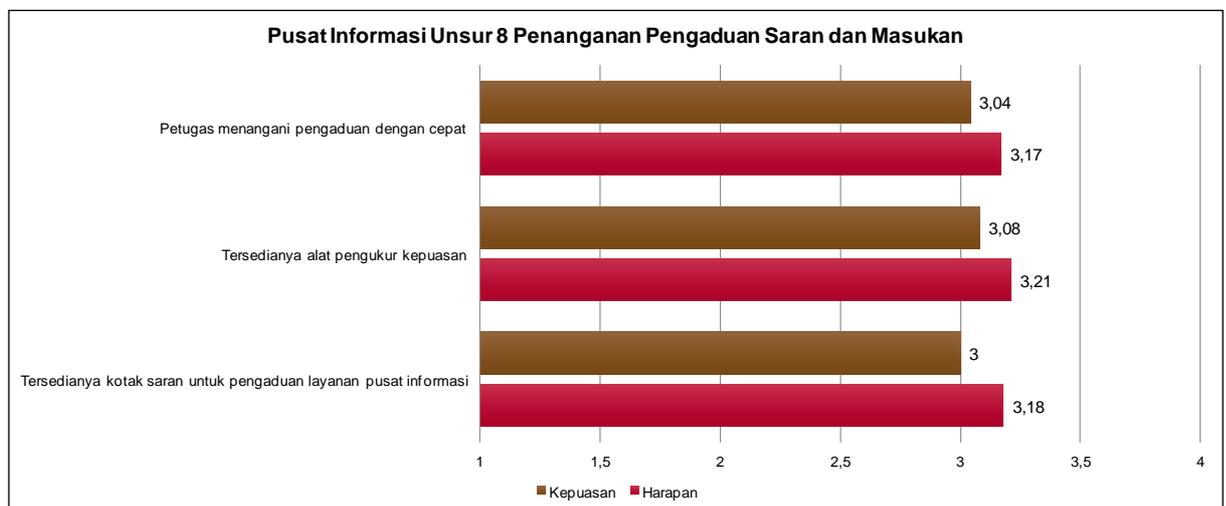
Grafik 4. 285 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik berada di rata-rata nilai 3,15, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik berada di rata-rata nilai 3,1, Petugas memberikan informasi dengan tepat berada di rata-rata nilai 3,11, Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik berada di rata-rata nilai 3,13



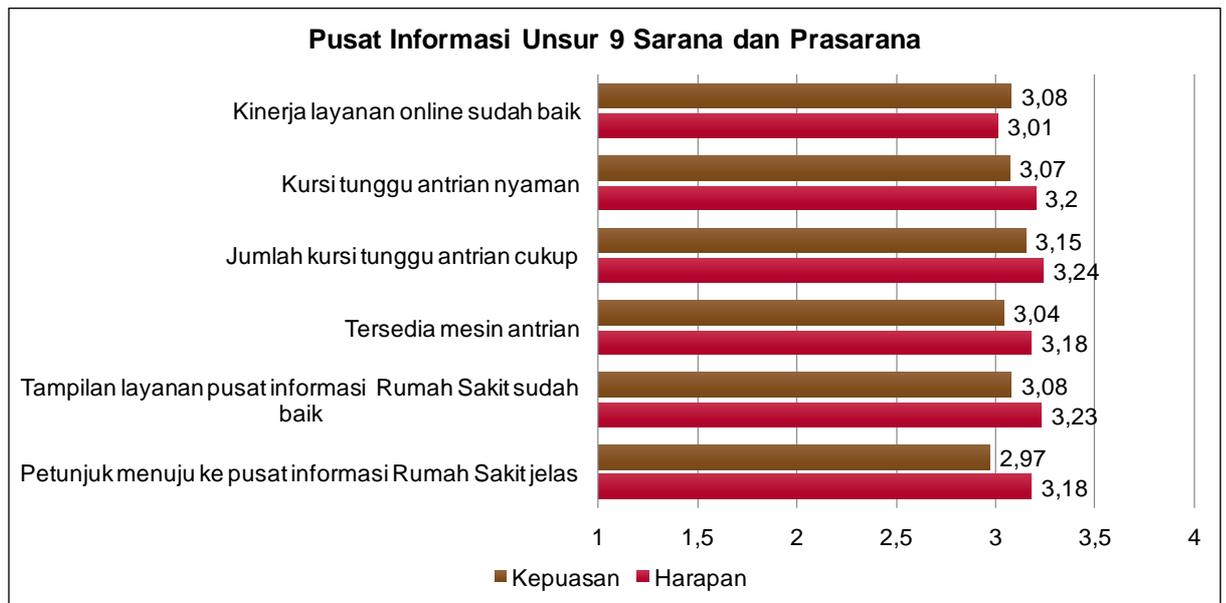
Grafik 4. 286 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi pada Petugas teliti dan disiplin dalam memberikan layanan dengan nilai kepuasan 3.04 dan nilai harapan 3,23



Grafik 4. 287 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,04, Tersedianya pengukur kepuasan dengan nilai kepuasan 3,08, dan Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan pusat informasi dengan nilai kepuasan 3



Grafik 4. 288 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

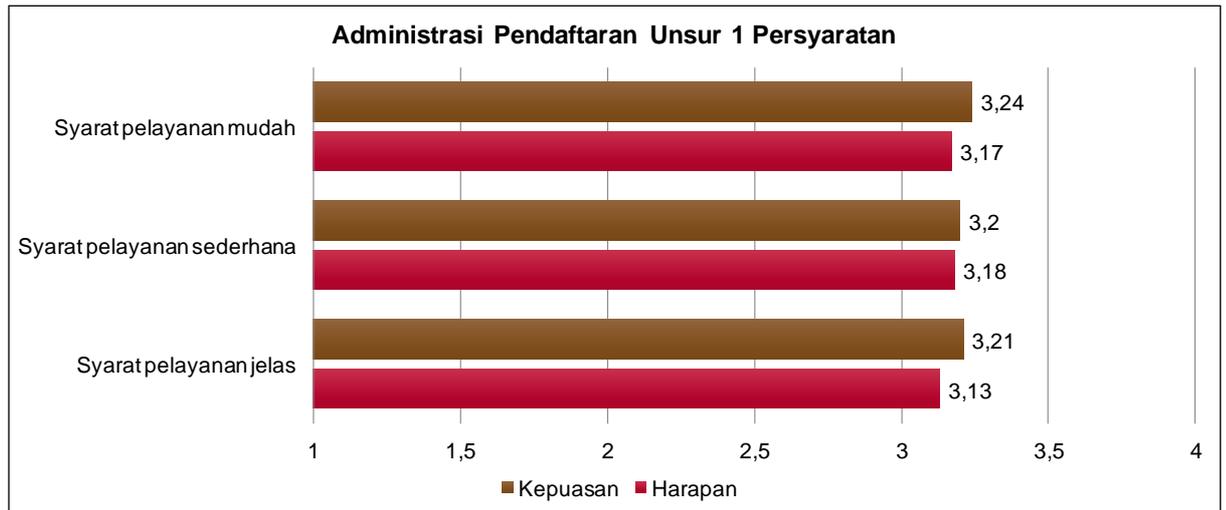
Pada unsur Sarana dan Prasarana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi berada pada Petunjuk menuju ke pusat informasi Rumah sakit jelas, dengan nilai kepuasan 2,97 dan nilai harapan 3,18

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.16	3.22	0.11	0.36
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.15	3.22	0.11	0.36
Waktu penyelesaian	3.13	3.23	0.11	0.36
Biaya	3.16	3.19	0.11	0.35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17	3.13	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.21	3.14	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.16	3.13	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	3.11	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.17	3.15	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.16
Nilai SKM				79.11
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 18 Penilaian SKM Pusat Informasi Rumah sakit Hasan Sadikin

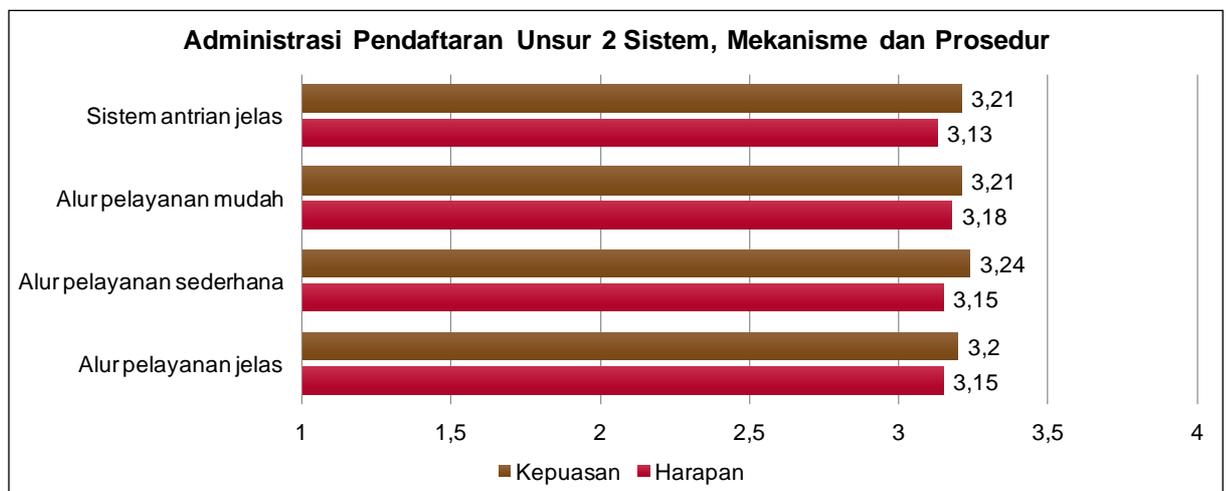
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Hasan Sadikin diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,16 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Hasan Sadikin pada Pusat Informasi termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Administrasi Pendaftaran



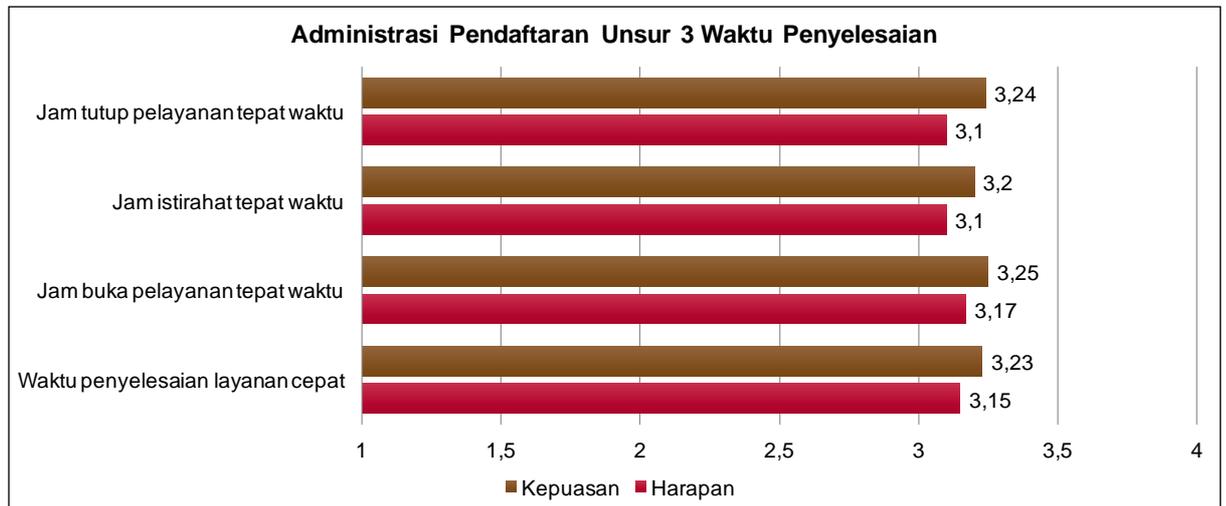
Grafik 4. 289 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Sarana dan Prasarana semua unsur berada pada rentang memuaskan Syarat pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,24, Syarat pelayanan sederhana dengan nilai kepuasan 3,2, dan Syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,21



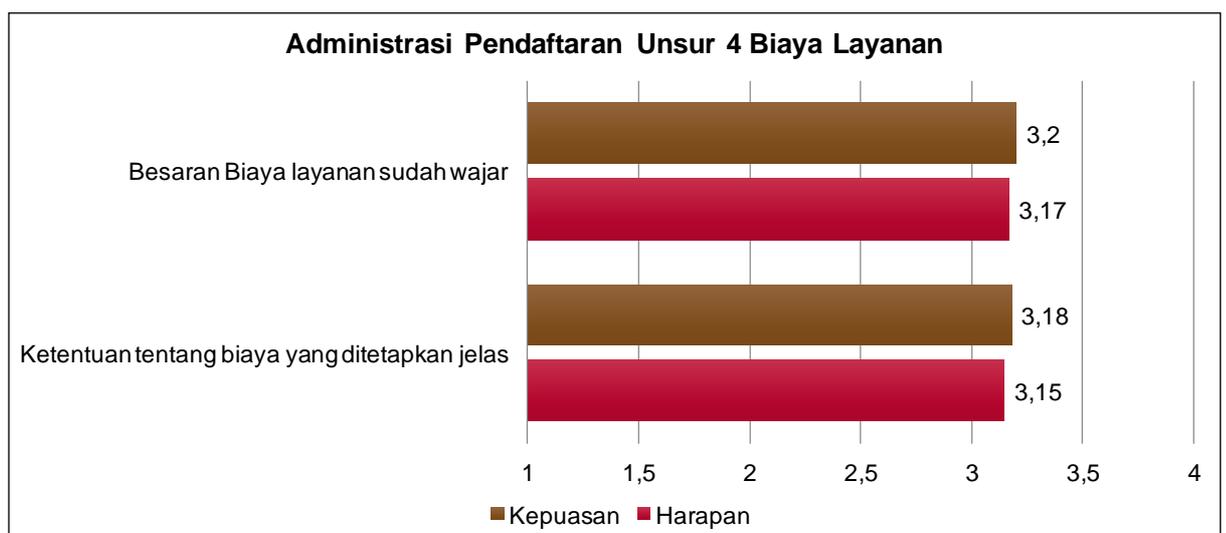
Grafik 4. 290 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur semua unsur berada pada rentang memuaskan



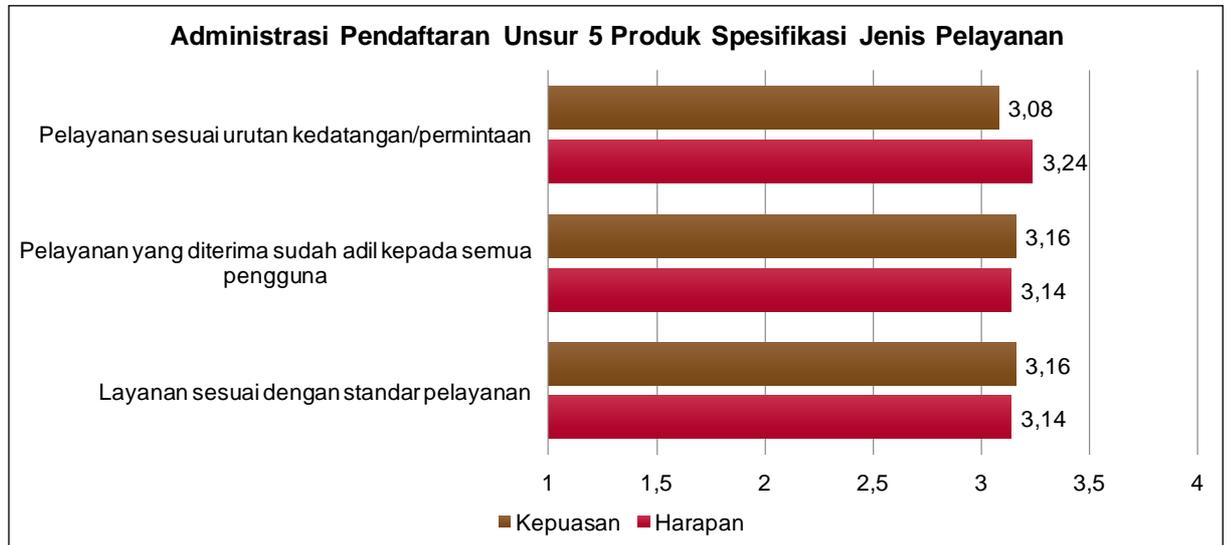
Grafik 4. 291 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,24, Jam istirahat tepat waktu berada pada nilai kepuasan 3,25 dan Waktu penyelesaian layanan cepat berada pada nilai 3,23



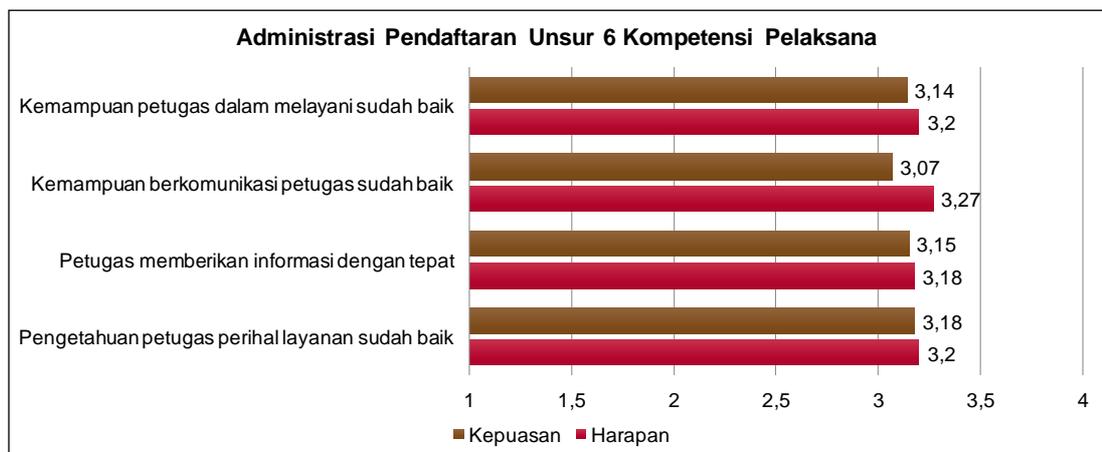
Grafik 4. 292 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Besaran Biaya layanan sudah wajar dengan nilai kepuasan 3,2 dan Ketentuan tentang biaya yang ditetapkan jelas dengan nilai kepuasan 3,18



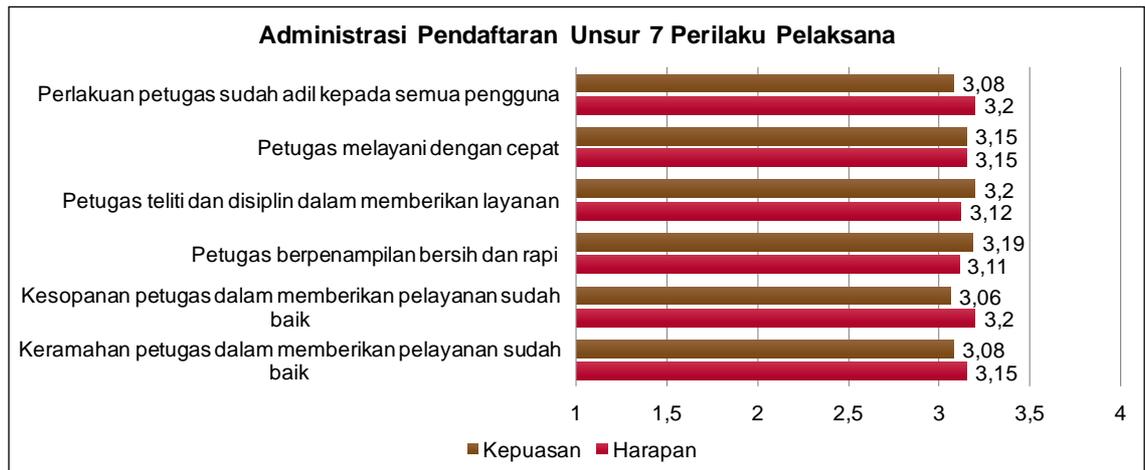
Grafik 4. 293 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Pelayanan Sesuai urutan kedatangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,08, Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai kepuasan 3,16 dan Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai kepuasan 3,16



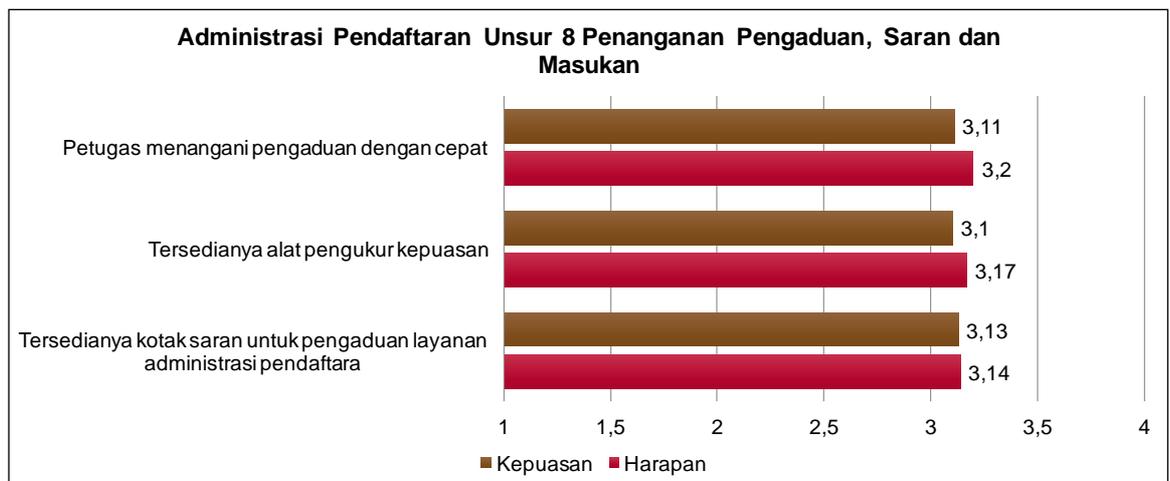
Grafik 4. 294 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dengan nilai kepuasan 3,14, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik dengan nilai kepuasan 3,07, Petugas memberikan informasi dengan tepat dengan nilai kepuasan 3,15, dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik dengan nilai kepuasan 3,18.



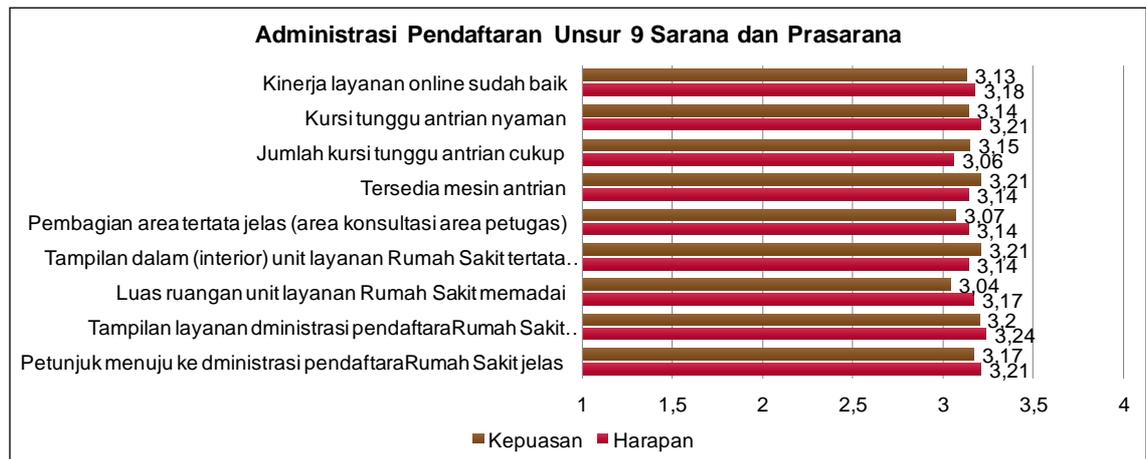
Grafik 4. 295 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi ada pada Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, dimana kepuasan dengan nilai 3,06 dan harapan dengan nilai 3,2



Grafik 4. 296 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,11, Tersedia alat pengukur kepuasan dengan nilai kepuasan 3,1 dan Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan administrasi pendaftaran dengan nilai kepuasan 3,13.



Grafik 4. 297 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Pada unsur Sarana dan Prasarana semua unsur berada pada rentang memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.16	3.22	0.11	0.36
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.15	3.22	0.11	0.36
Waktu penyelesaian	3.13	3.23	0.11	0.36
Biaya	3.16	3.19	0.11	0.35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17	3.13	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.21	3.14	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.16	3.13	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	3.11	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.17	3.15	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.16
Nilai SKM				79.11
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 19 Penilaian SKM Administrasi Pendaftaran Rumah sakit Hasan Sadikin

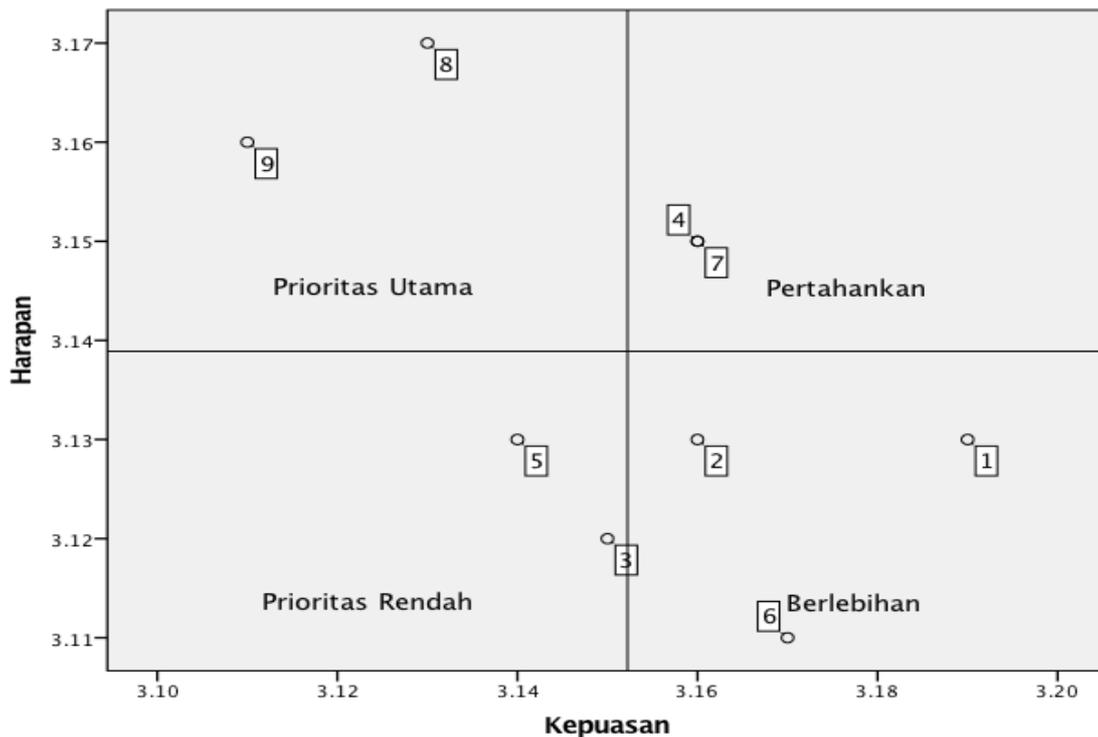
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Hasan Sadikin diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,16 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Hasan Sadikin pada Administrasi Pendaftaran termasuk dalam kategori Memuaskan.

Penilaian SKM RS Hasan Sadikin

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.13	3.19	0.11	0.35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.13	3.16	0.11	0.35
Waktu penyelesaian	3.12	3.15	0.11	0.35
Biaya	3.15	3.16	0.11	0.35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.13	3.14	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.11	3.17	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.15	3.16	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	3.13	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.16	3.11	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.15
Nilai SKM				78.74
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 20 Penilaian SKM Rumah Sakit Hasan Sadikin

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Hasan Sadikin diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,15 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Hasan Sadikin termasuk dalam kategori Memuaskan.



Gambar 4. 14 Hasil Analisis IPA Pelayanan RS. Hasan Sadikin 2018

Keterangan :

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance analisis, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan layanan di RS. Hasan Sadikin, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Peubah-peubah yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah RS Hasan Sadikin melakukan perbaikan secara terus-menerus, sehingga kinerja peubah yang ada dalam

kuadran ini akan meningkat. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 9 dan 8.

2. Strategi Primary Area to Maintain

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Peubah-peubah yang termasuk dalam kudran ini harus tetap dipertahankan, karena semua peubah ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 4 dan 7.

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan peubah-peubah yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 5, dan 3.

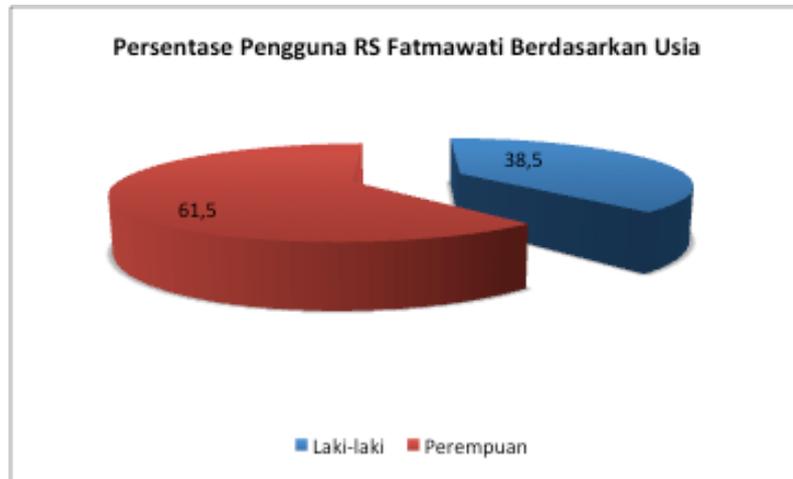
4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Peubah-peubah yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 2, 1, dan

RS. FATMAWATI

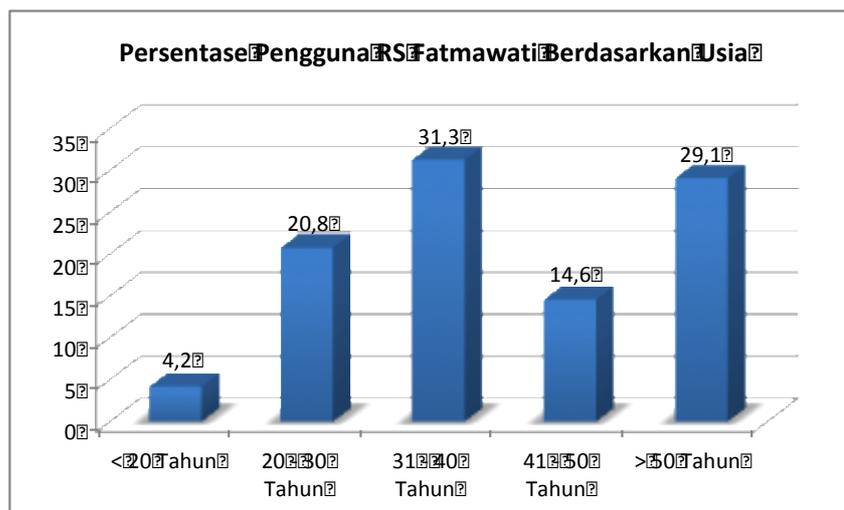
Responden yang mengisi kuesioner merupakan pengguna layanan Rumah sakit (RS) Fatmawati sebanyak 96 orang responden.

Profile Responden



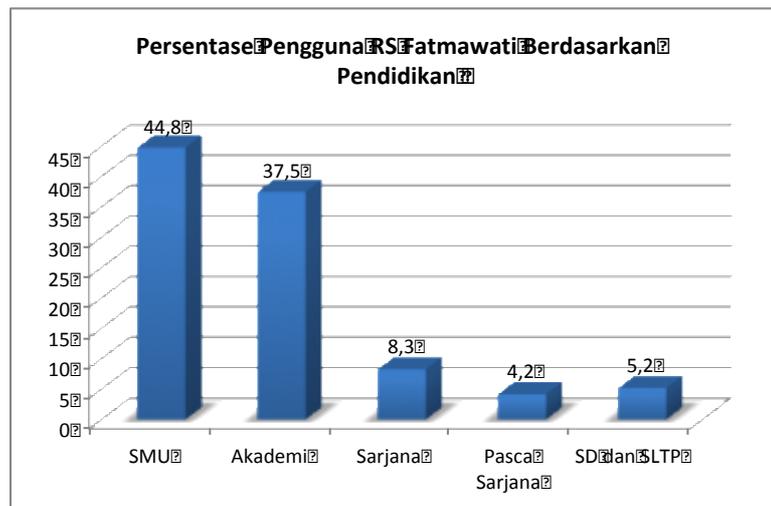
Grafik 4. 298 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa pengunjung Rumah sakit Fatmawati terbesar adalah perempuan dengan persentase sebesar 61,5%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 38,5%.



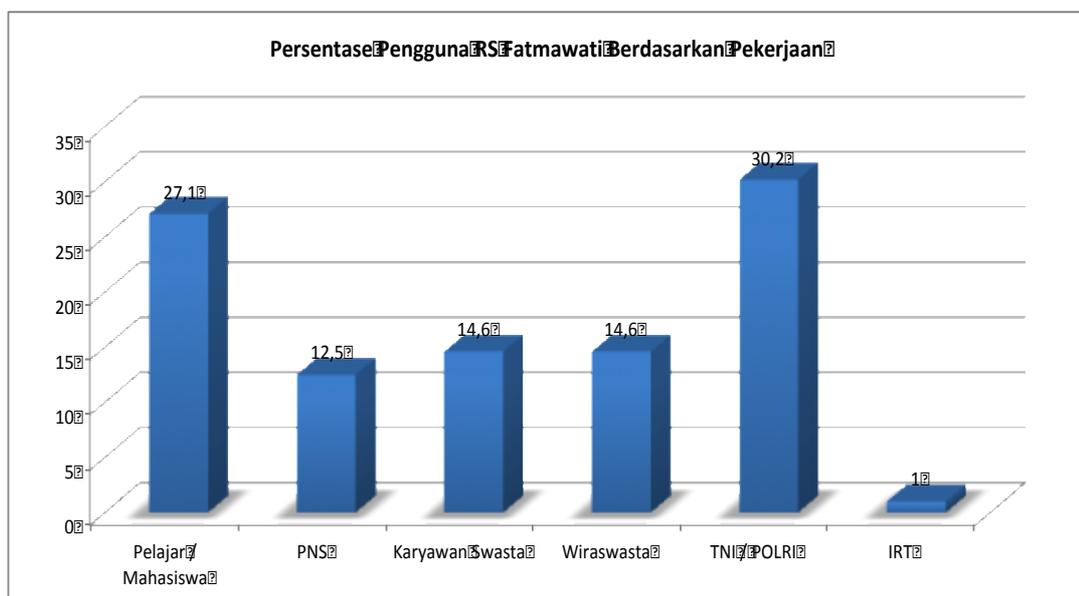
Grafik 4. 299 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia responden survei Rumah sakit Fatmawati paling banyak berada pada kisaran 31-40 tahun dengan persentase sebesar 31,3 %.



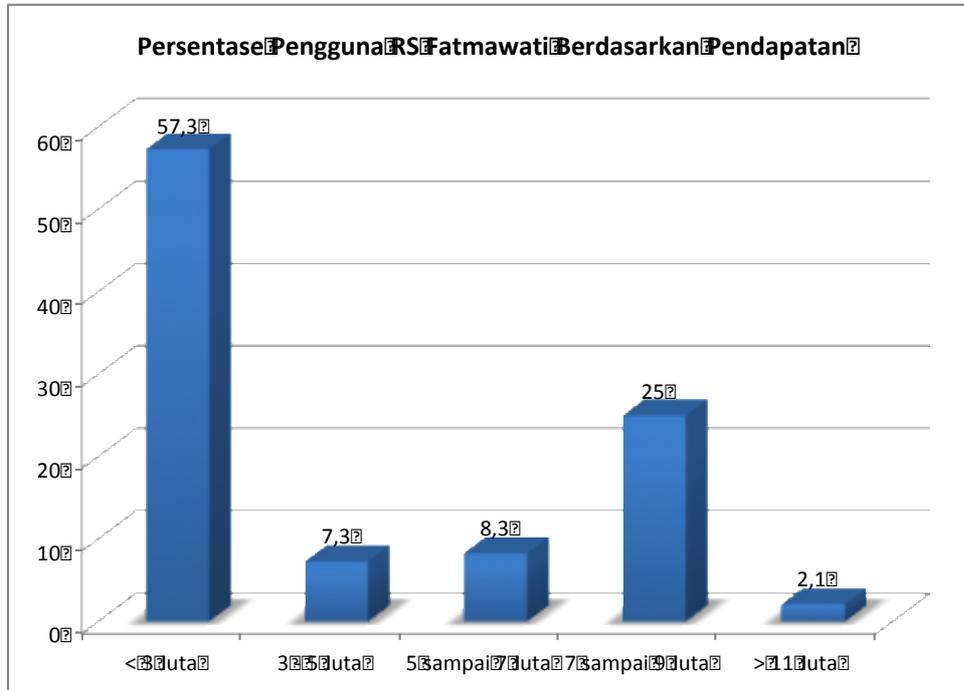
Grafik 4. 300 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan responden survei Rumah sakit Fatmawati mayoritas lulusan SMU dengan persentase mencapai 44,8 %, dan Akademi sebesar 37,5%.



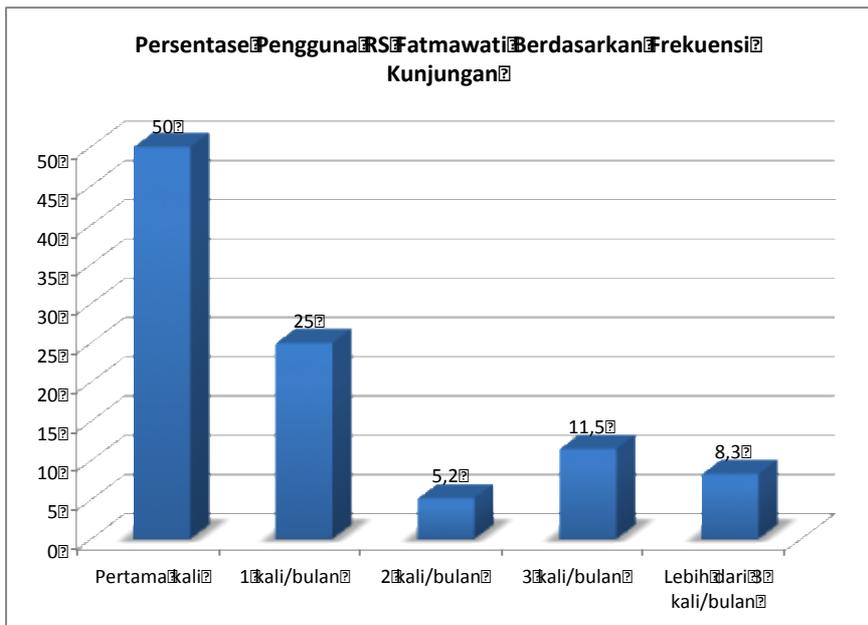
Grafik 4. 301 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan responden survei Rumah sakit Fatmawati didominasi oleh TNI/Polri dengan persentase 30,2 %, diikuti Pelajar / mahasiswa sebesar 27,1, Karyawan swasta dan wiraswasta dengan persentase sebesar 14,6%.



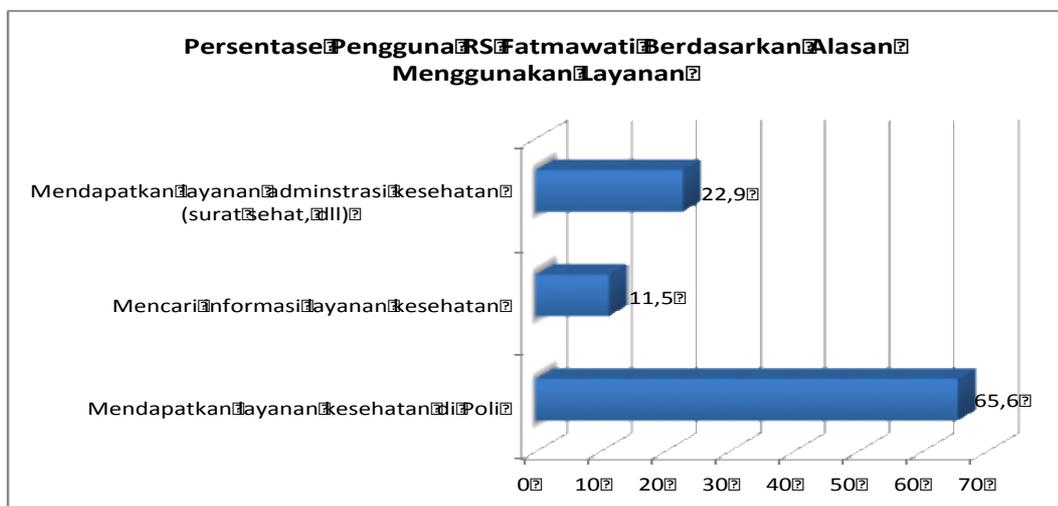
Grafik 4. 302 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan responden survei Rumah sakit Fatmawati sebagian besar kurang dari Rp 3.000.000,00 dengan persentase 57,3 %, diikuti 7 – 9 juta dengan persentase 25%.



Grafik 4. 303 Persentase Pengguna RS Fatmawati Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Kunjungan responden dari survey Rumah sakit sebagian adalah pertama kali dengan persentase 50 %, selanjutnya yang baru 1 kali berkunjung sebesar 25 %.



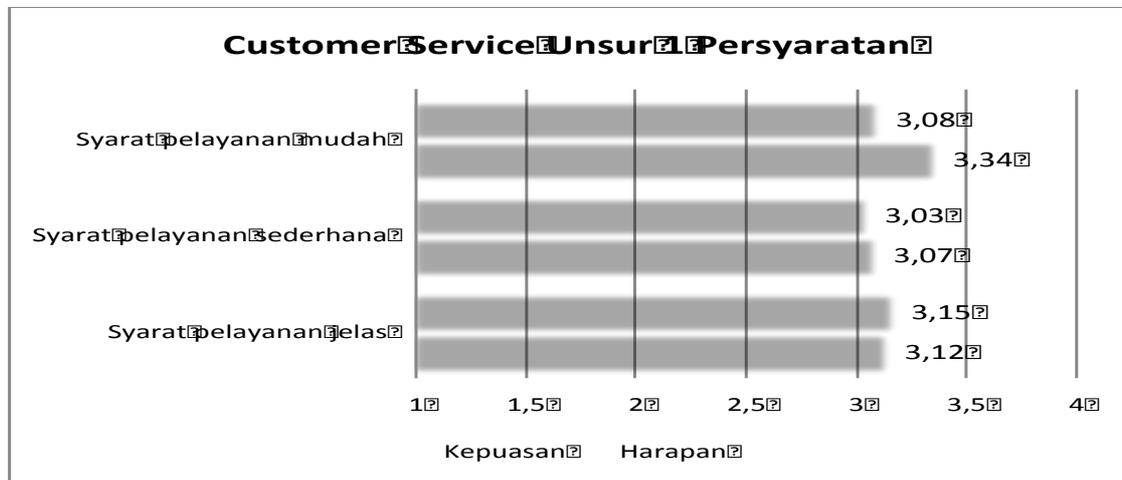
Grafik 4. 304 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Fatmawati

Alasan menggunakan layanan Rumah sakit Fatmawati terbanyak dengan persentase 65,6 adalah mendapatkan layanan kesehatan.

Tingkat Kepuasan Customer Service

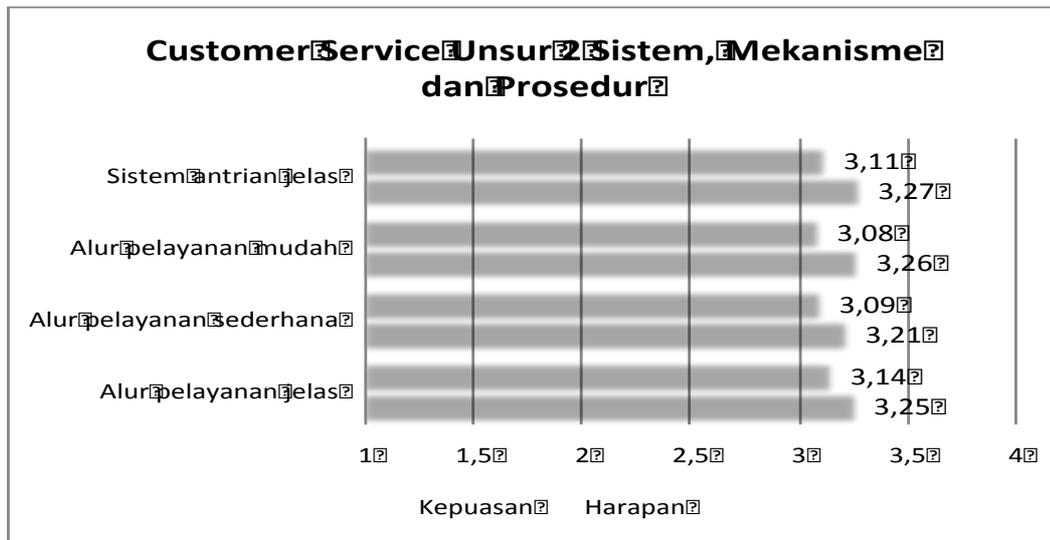
Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Tabel 4. 21 Standar Penilaian SKM Rumah sakit Fatmawati Tahun 2018



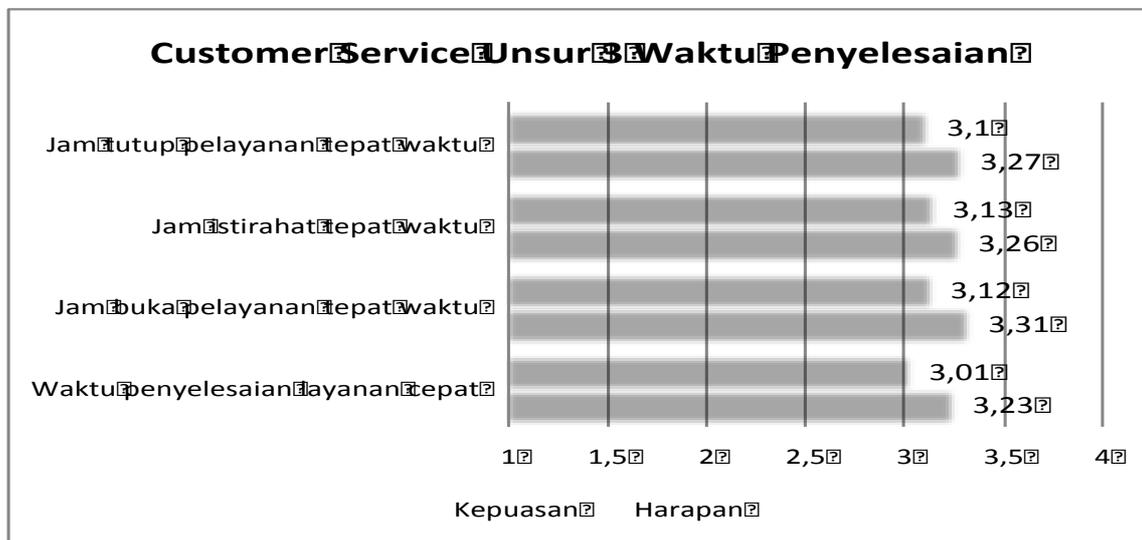
Grafik 4. 305 Kepuasan Terhadap Persyaratan Layanan

Pada unsur Persyaratan Layanan, unsur dengan kepuasan tertinggi adalah Syarat pelayanan jelas dengan nilai rata rata 3,15 dan berada pada rentang memuaskan, begitu pula dengan Syarat pelayanan mudah dan Syarat pelayanan sederhana masuk kategori memuaskan dengan nilai rataaan 3,08 dan 3,03.



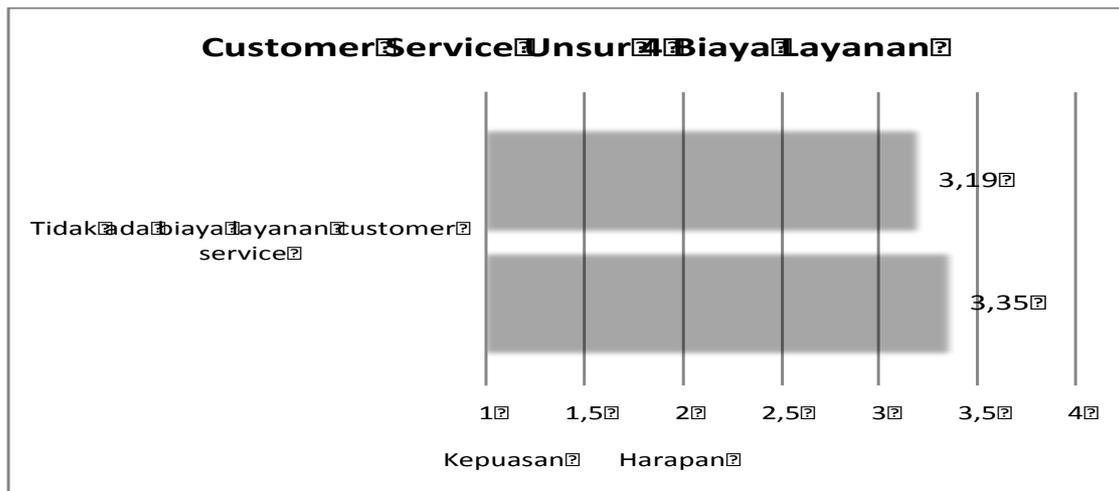
Grafik 4. 306 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Alur pelayanan jelas dengan nilai rata-rata 3,14, Sistem antrian jelas dengan nilai rata-rata 3,11, Alur pelayanan sederhana dengan nilai 3,09 dan Alur pelayanan mudah dengan nilai rata-rata 3,08.



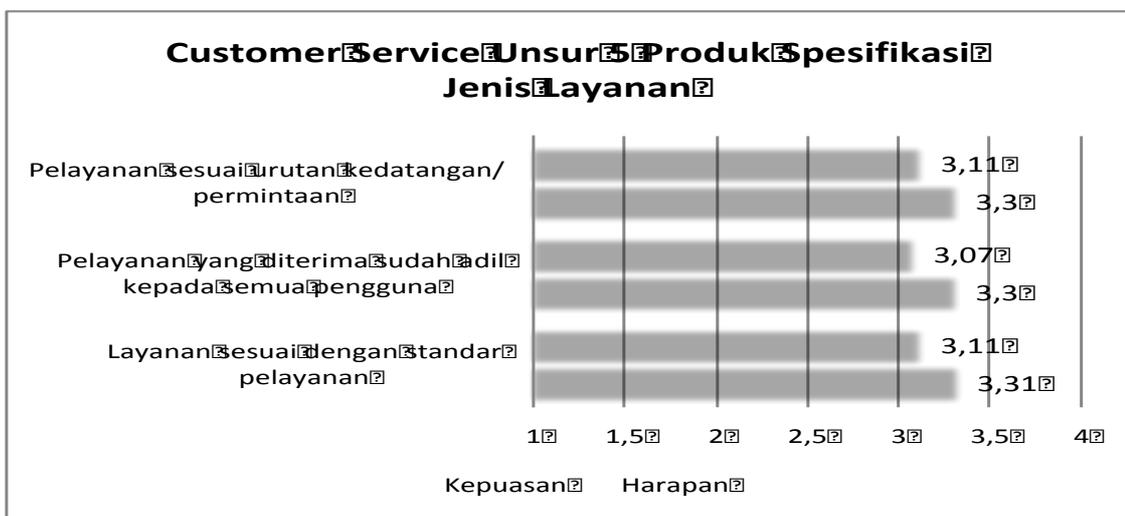
Grafik 4. 307 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada waktu penyelesaian, nilai harapannya adalah 3,023 dan kepuasannya adalah 3,01.



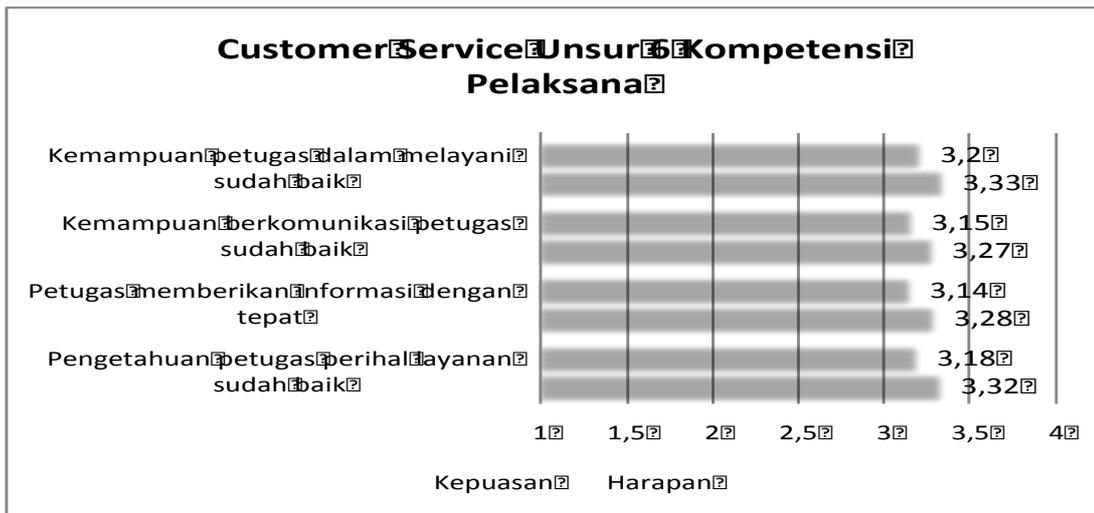
Grafik 4. 308 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan, unsur Tidak ada biaya layanan *customer service* berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,19 dan nilai harapannya adalah 3,35.



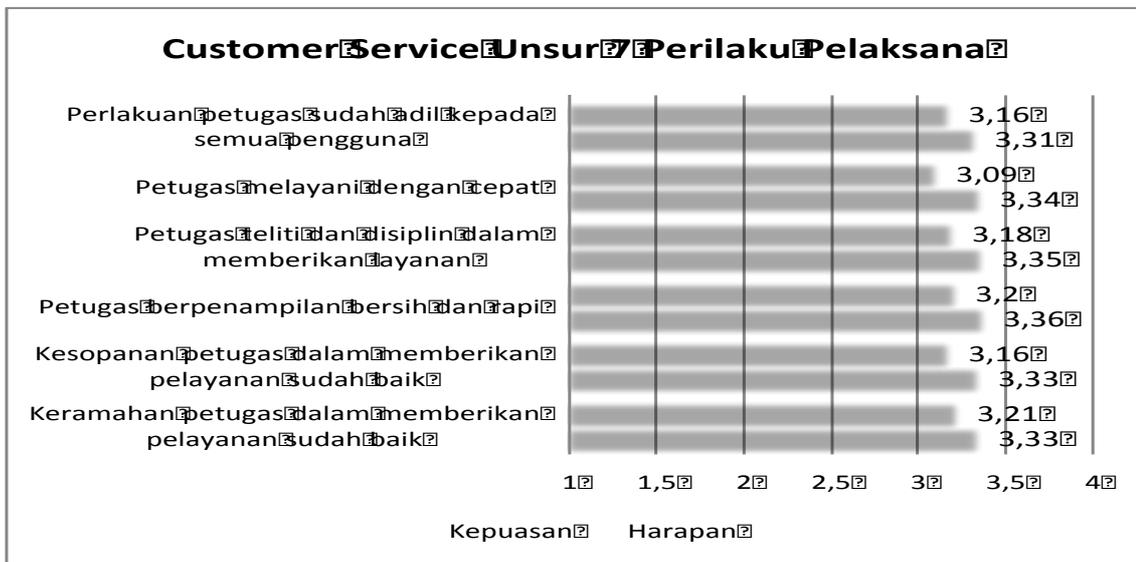
Grafik 4. 309 Kepuasan Terhadap Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur Spesifikasi Jenis Layanan, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada keadilan pelayanan dengan nilai harapannya adalah 3,07 dan kepuasannya adalah 3,3.



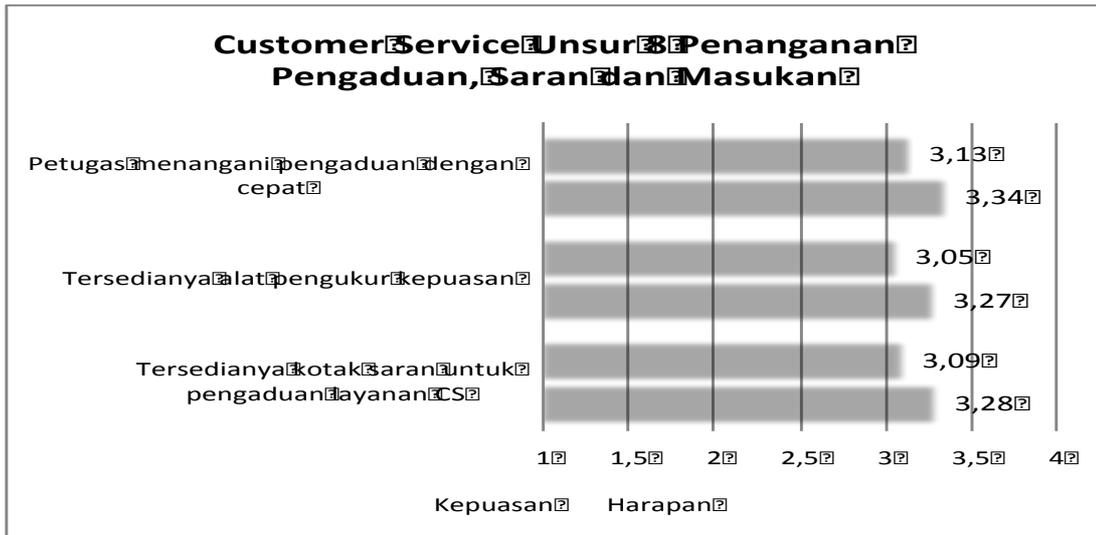
Grafik 4. 310 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana, pada unsur Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dengan nilai rata rata 3,2 dan berada pada rentang sangat memuaskan, diikuti Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik mendapatkan nilai rata rata 3,18 termasuk pada kategori memuaskan.



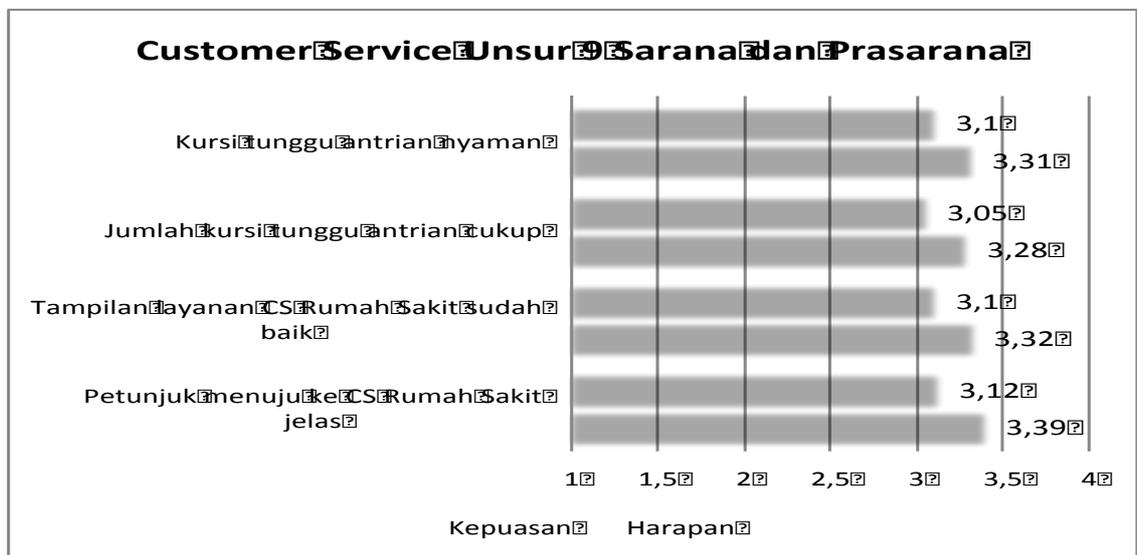
Grafik 4. 311 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana, unsur dengan kejujukan tertinggi adalah keramahan petugas dengan nilai rata rata 3,21 dan berada pada rentang memuaskan, diikuti petugas berpenampilan bersih dan rapi dengan nilai 3,2.



Grafik 4. 312 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan, Saran dan Masukan dengan kepuasan tertinggi adalah Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai rata rata 3,13 dan berada pada rentang memuaskan, diikuti tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan CS dan tersedianya alat pengukur kepuasan masuk kategori memuaskan dengan nilai rataaan 3,09 dan 3,5.



Grafik 4. 313 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

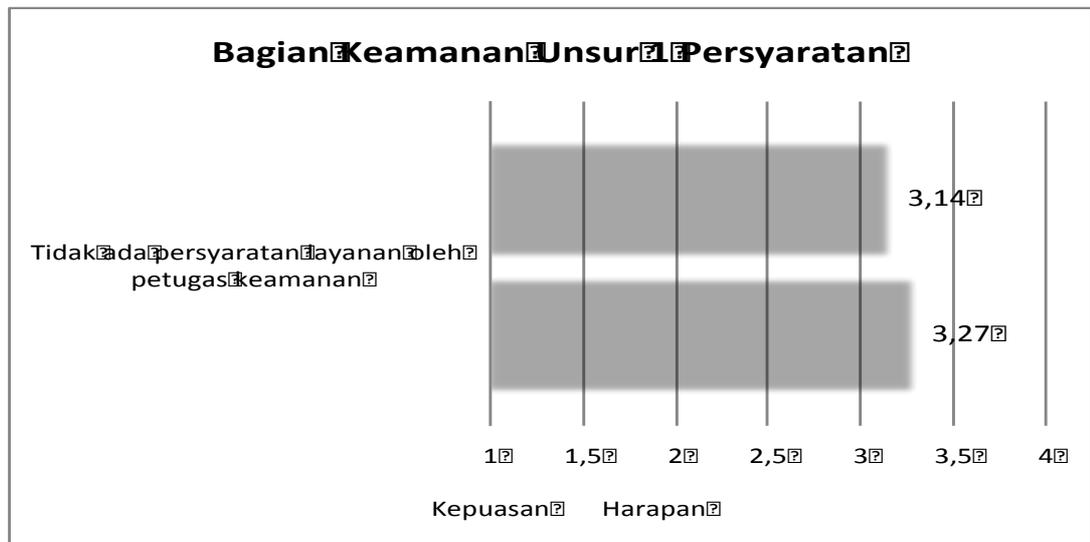
Pada unsur Sarana dan Prasarana, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Tampilan layanan CS Rumah sakit sudah baik dengan nilai harapannya adalah 3,12 dan kepuasannya adalah 3,27.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,18	3,09	0,11	0,34
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,25	3,11	0,11	0,34
Waktu penyelesaian	3,27	3,09	0,11	0,34
Biaya	3,35	3,19	0,11	0,35
Produk spesifikasi jenis Pelayanan	3,30	3,10	0,11	0,34
Kompetensi Pelaksana	3,30	3,17	0,11	0,35
Perilaku Pelaksana	3,34	3,17	0,11	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,30	3,09	0,11	0,34
Sarana dan Prasarana	3,33	3,09	0,11	0,34
Nilai Indeks (NI)				3,12
Nilai SKM				77,94
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 22 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Fatmawati

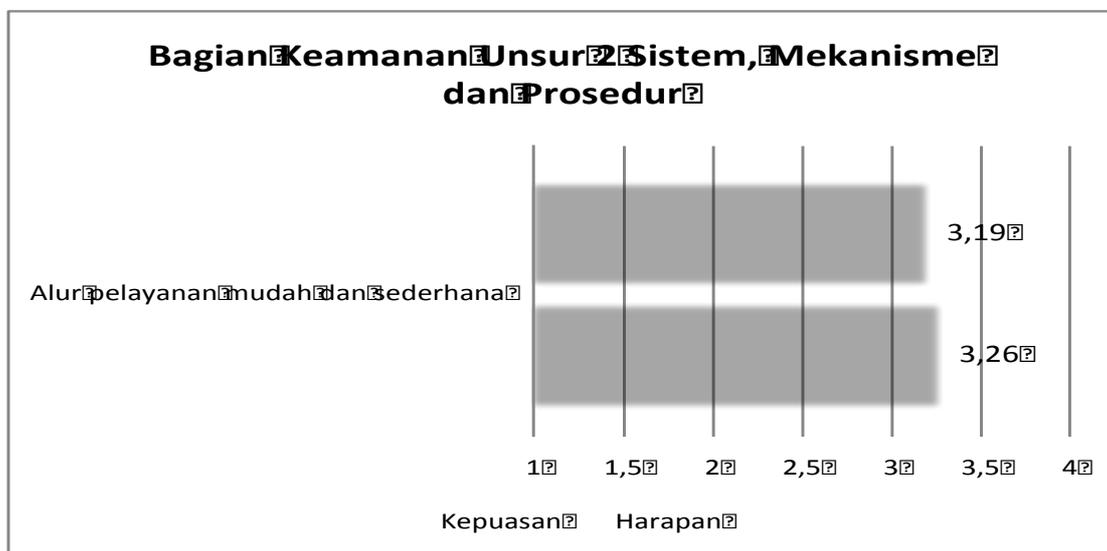
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Fatmawati diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,12 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Fatmawati pada *customer service* termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Keamanan



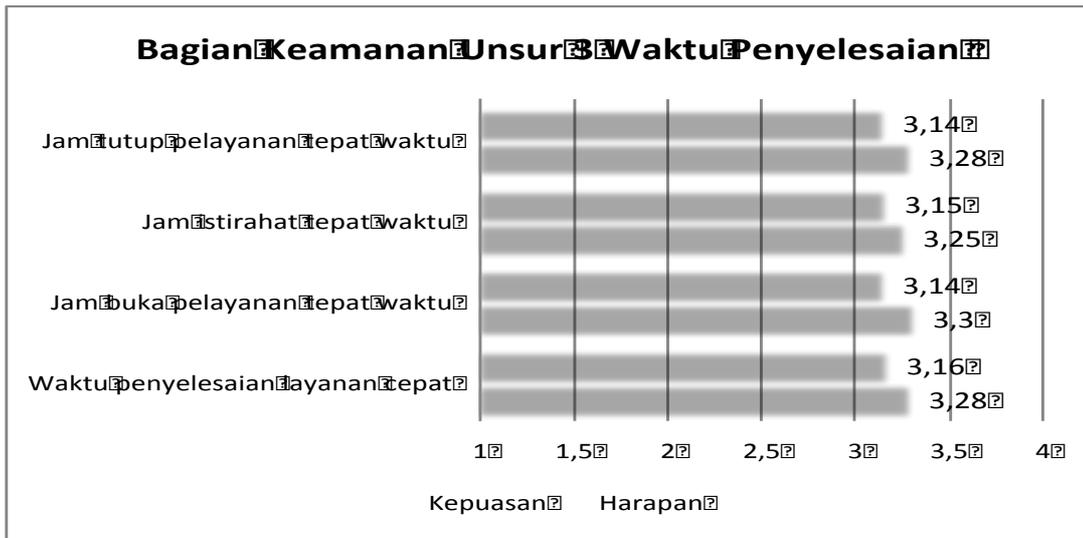
Grafik 4. 314 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan, unsur Tidak ada persyaratan oleh petugas keamanan berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,14 dan nilai harapannya adalah 3,27.



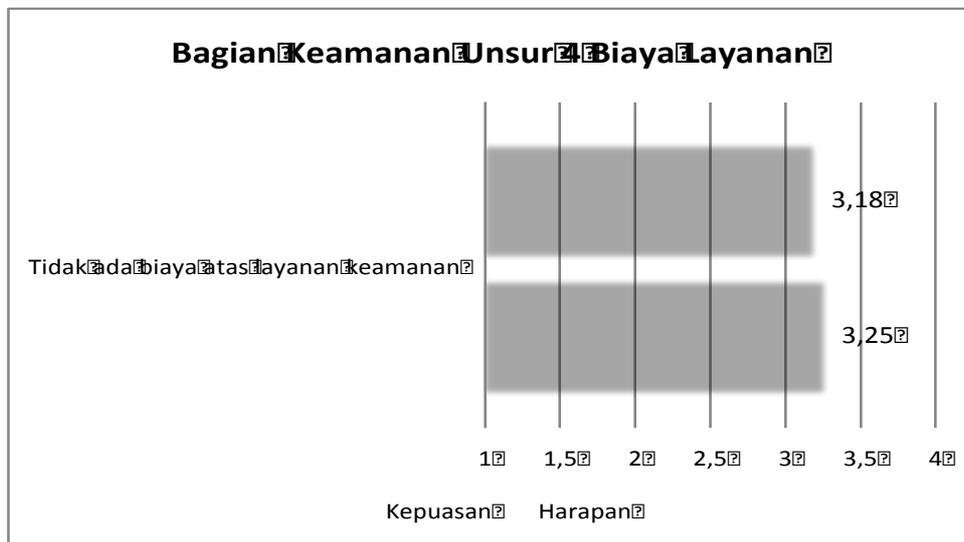
Grafik 4. 315 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Alur pelayanan mudah dan sederhana berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,19 dan nilai harapannya adalah 3,26.



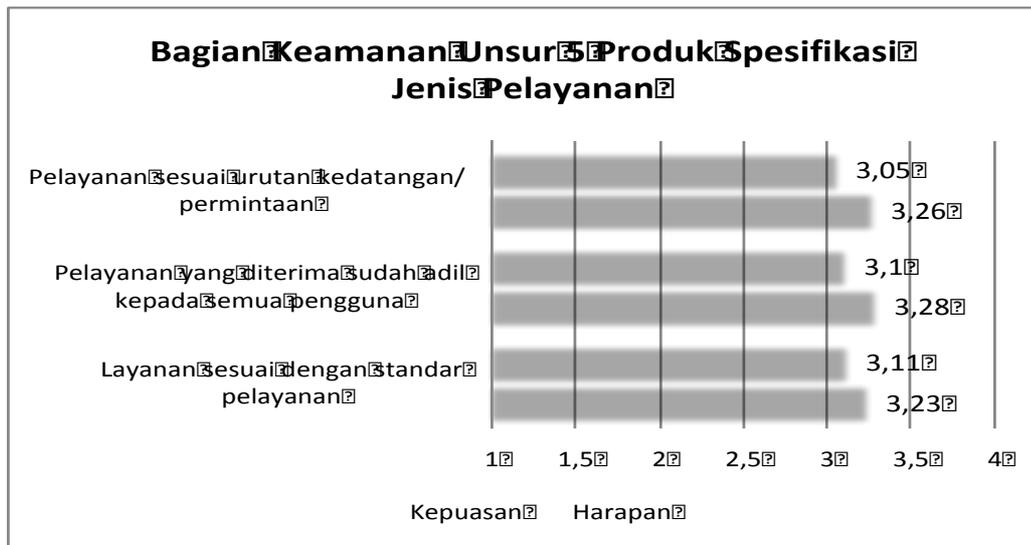
Grafik 4. 316 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Waktu penyelesaian layanan cepat dengan nilai kepuasan 3,11, diikuti Jam istirahat tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,15 dan Jam tutup pelayanan tepat waktu, Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai masing-masing 3,14.



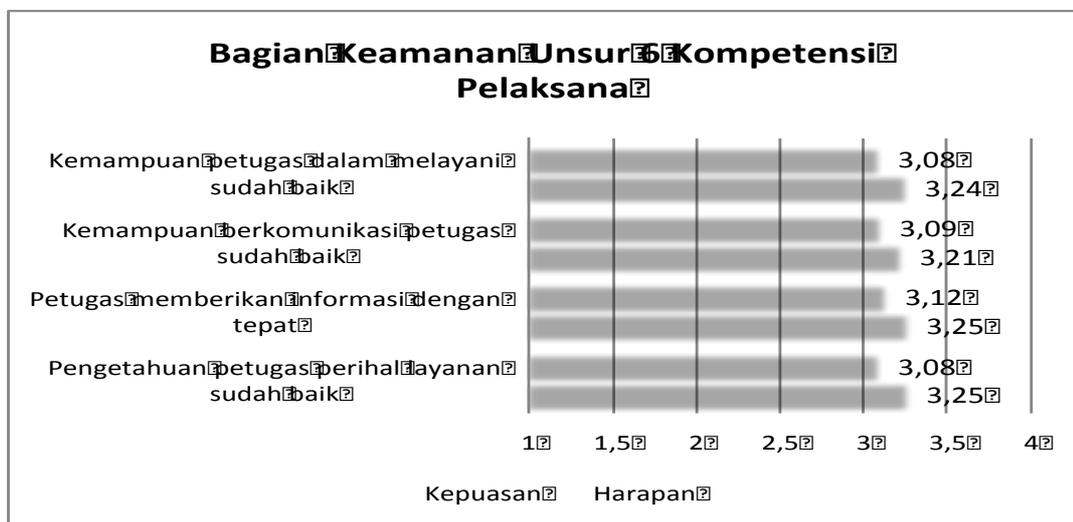
Grafik 4. 317 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan, unsur Tidak ada biaya atas layanan keamanan berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,18 dan nilai harapannya adalah 3,25.



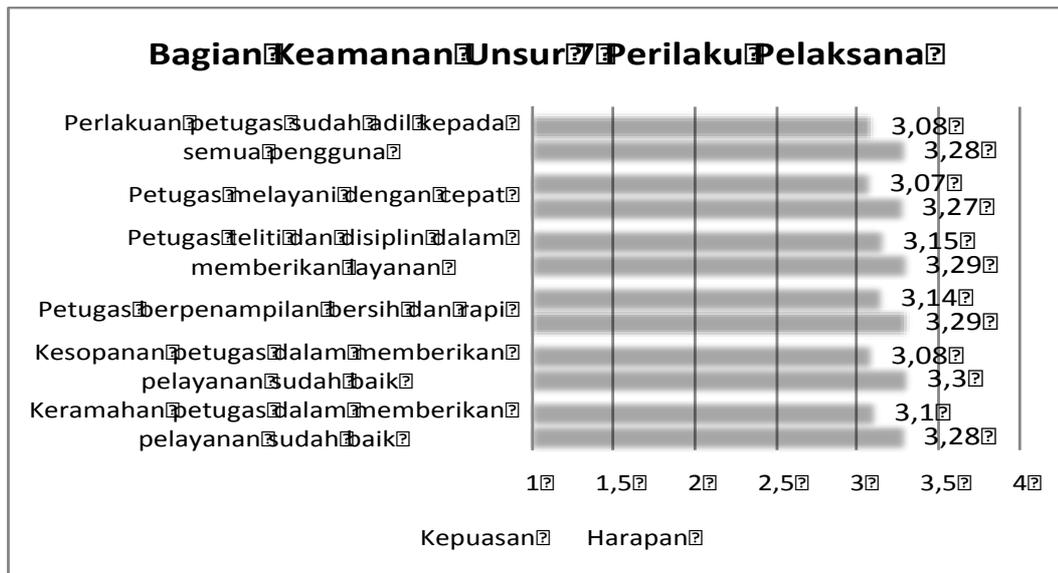
Grafik 4. 318 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai rata-rata 3,11, Pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan / permintaan dengan nilai rata-rata 3,1 dan Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai 3,05.



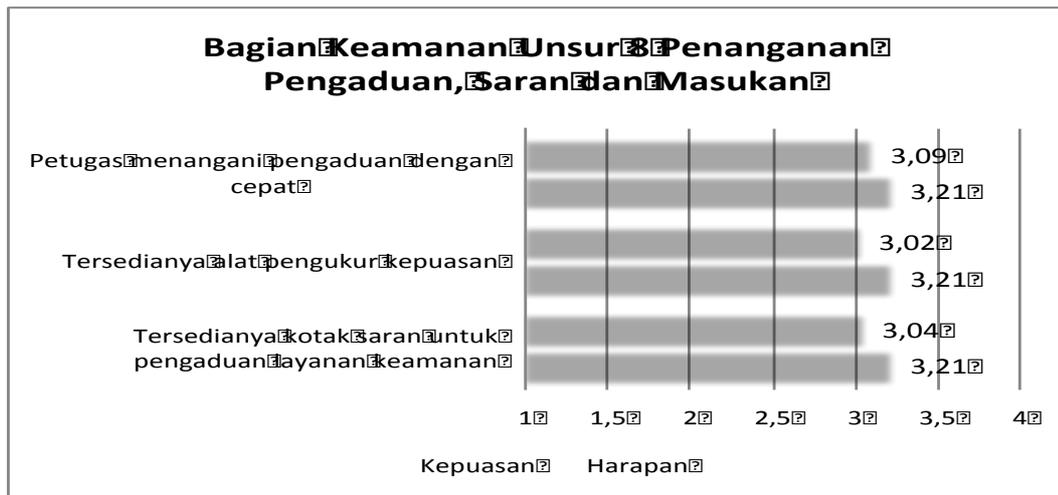
Grafik 4. 319 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Petugas memberikan informasi dengan tepat dengan nilai rata-ran 3,12, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik dengan nilai rata-ran 3,09, Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik masing-masing dengan nilai 3,08.



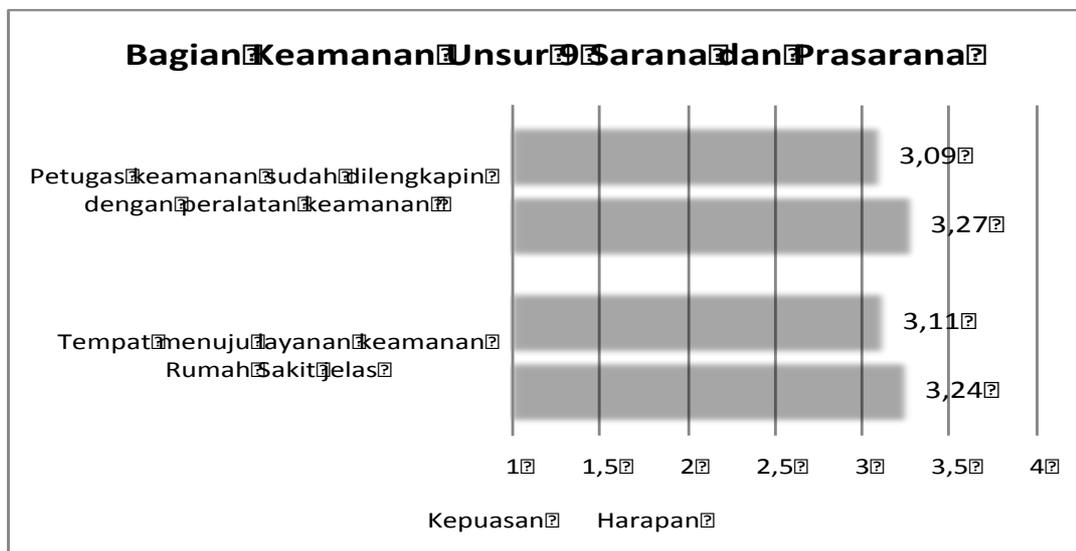
Grafik 4. 320 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana dengan kepuasan tertinggi adalah Petugas teliti dan disiplin dalam memberikan layanan dengan nilai rata-rata 3,15 dan berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai kepuasannya adalah 3,24 dan harapannya adalah 3,18.



Grafik 4. 321 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,09, tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan keamanan dengan nilai kepuasan 3,04, dan tersedianya alat pengukuran kepuasan dengan nilai kepuasan 3,02.



Grafik 4. 322 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

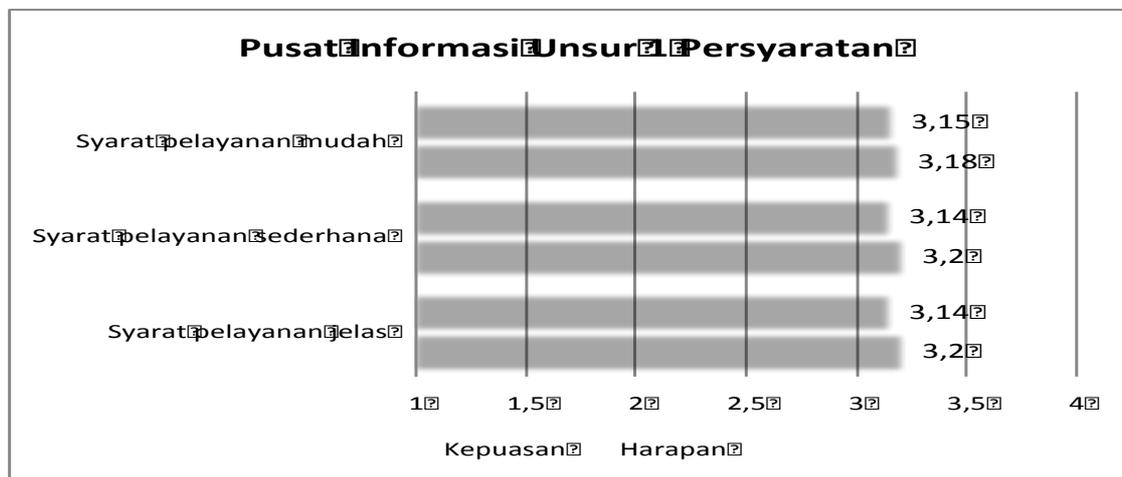
Pada unsur Sarana dan Prasarana seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Tempat menuju layanan keamanan Rumah sakit jelas dengan nilai kepuasan 3,11, dan petugas keamanan sudah dilengkapi dengan peralatan keamanan dengan nilai kepuasan 3,09.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,27	3,14	0,11	0,35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,26	3,19	0,11	0,35
Waktu penyelesaian	3,28	3,15	0,11	0,35
Biaya	3,25	3,18	0,11	0,35
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,26	3,11	0,11	0,34
Kompetensi pelaksana	3,24	3,09	0,11	0,34
Perilaku pelaksana	3,29	3,10	0,11	0,34
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,21	3,05	0,11	0,34
Sarana dan prasarana	3,26	3,10	0,11	0,34
Nilai Indeks (NI)				3,12
Nilai SKM				78,00
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 23 Penilaian SKM Bagian Keamanan Rumah sakit Fatmawati

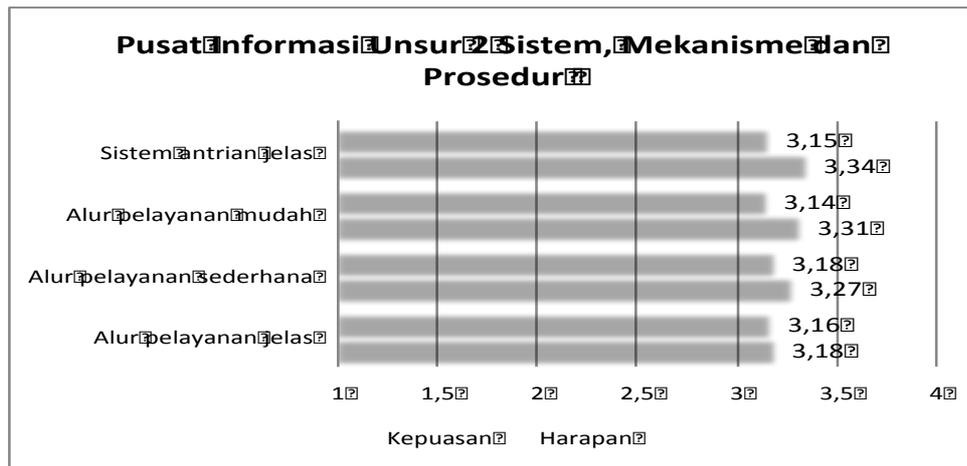
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Fatmawati diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,12 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Fatmawati dalam hal Keamanan termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Pusat Informasi



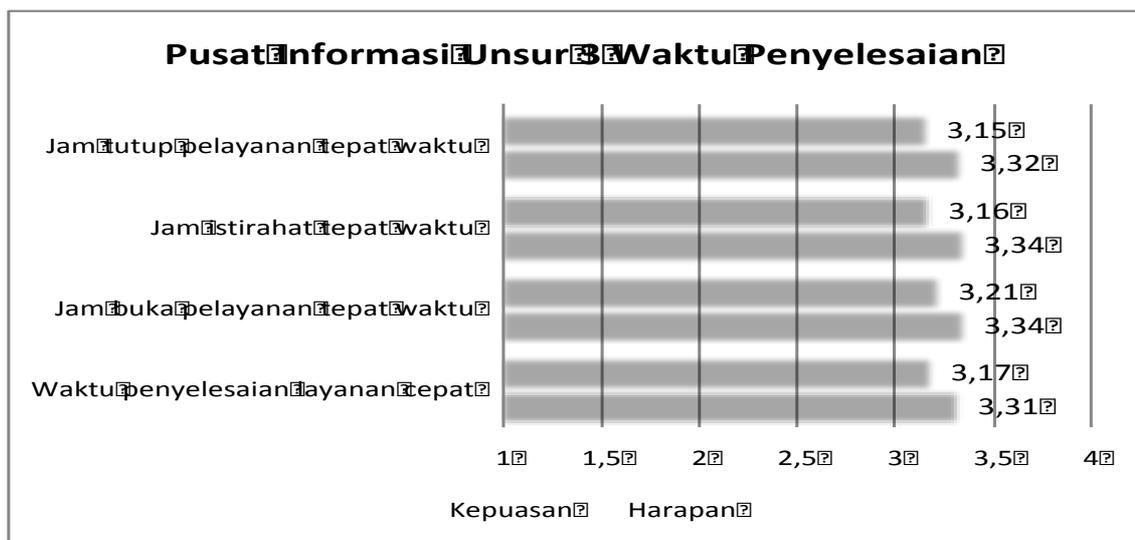
Grafik 4. 323 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Syarat pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,15, Syarat pelayanan sederhana dan Syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan masing-masing 3,14.



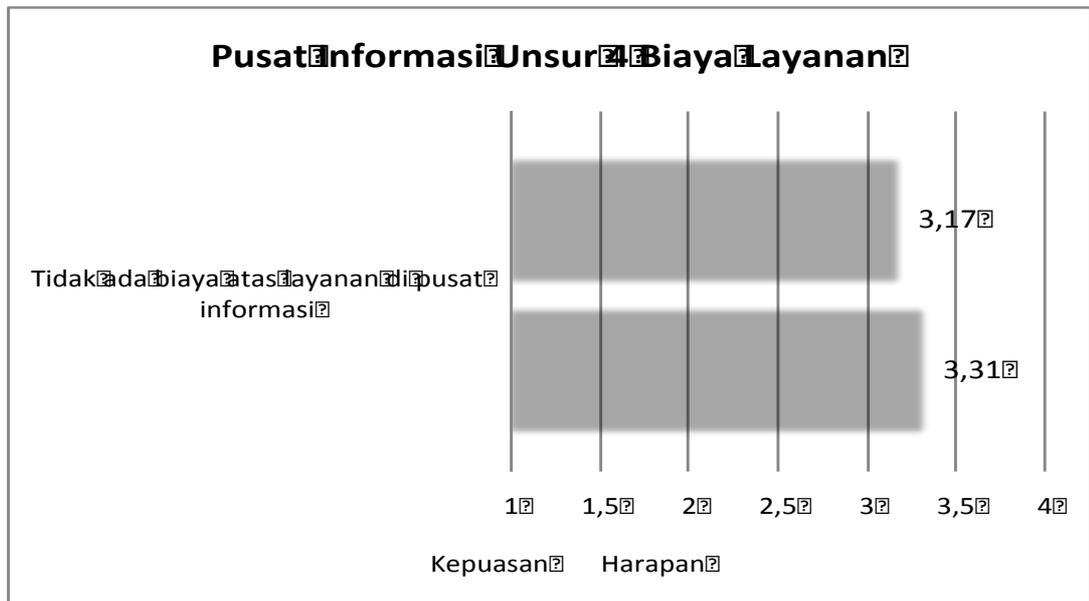
Grafik 4. 324 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada sistem antrian dengan nilai kepuasannya adalah 3,15 dan harapannya adalah 3,34.



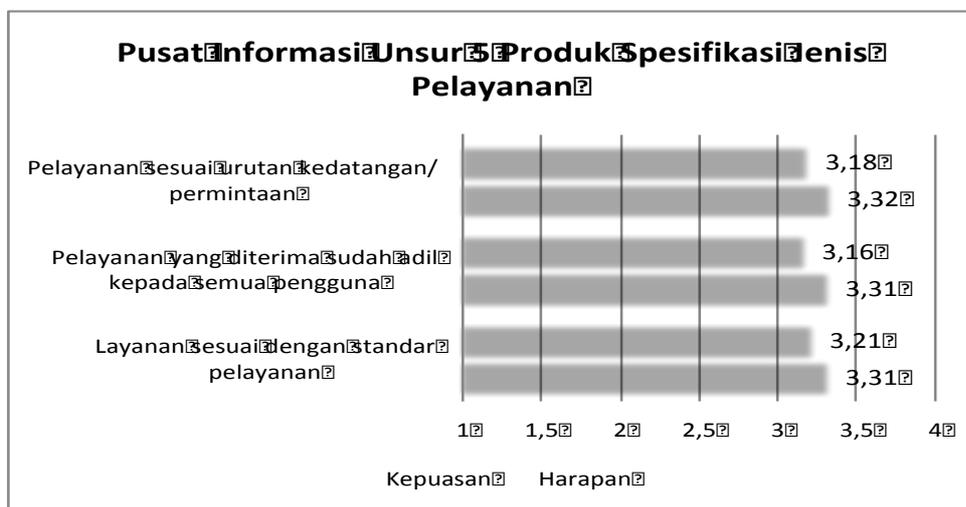
Grafik 4. 325 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,21, waktu penyelesaian layanan cepat dengan nilai kepuasan 3,17, jam istirahat tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,16 dan jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,15.



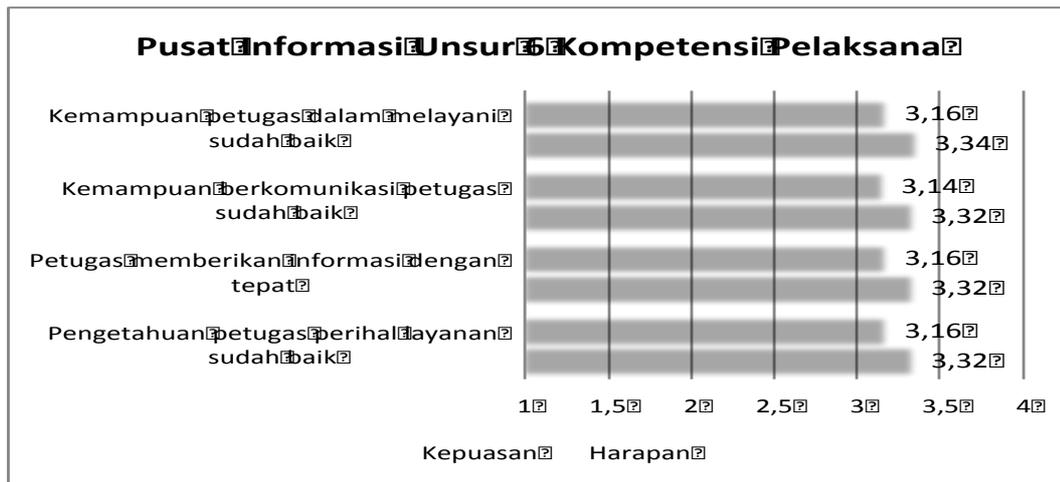
Grafik 4. 326 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur biaya pelayanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Biaya atas layanan dengan nilai kepuasan 3,17, dan nilai harapan sebesar 3,31.



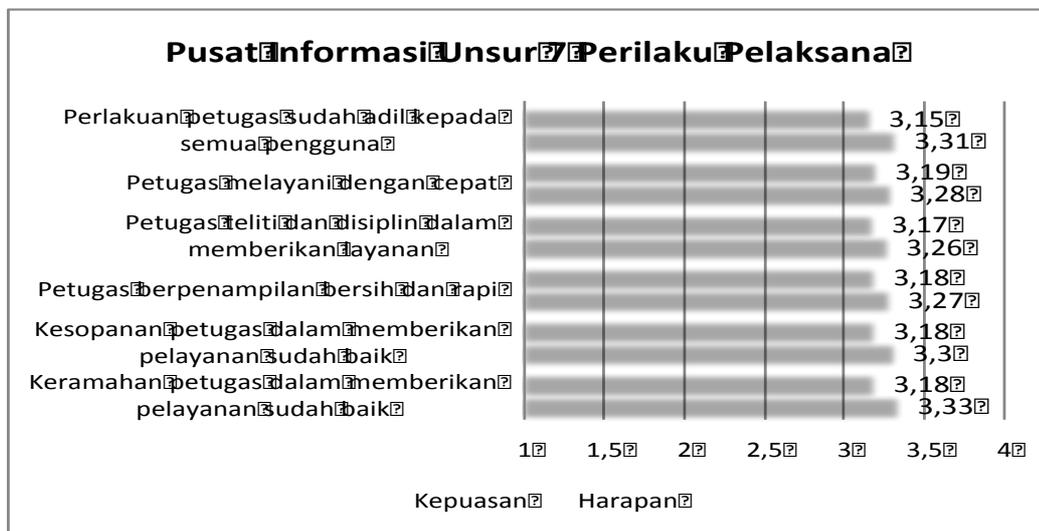
Grafik 4. 327 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Layanan sesuai dengan standar dengan nilai kepuasan 3,21, Pelayanan sesuai urutan kedatangan / permintaan dengan nilai 3,18, dan Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai 3,16.



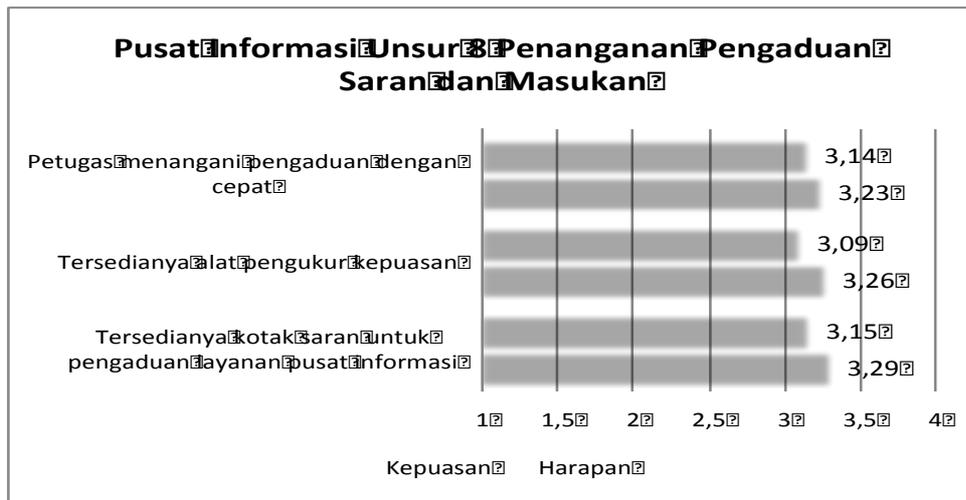
Grafik 4. 328 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik, petugas memberikan informasi dengan tepat dan pengetahuan petugas perihal layanan memiliki nilai yang sama yaitu 3,16, sedangkan kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik memiliki nilai rata-rata sebesar 3,14.



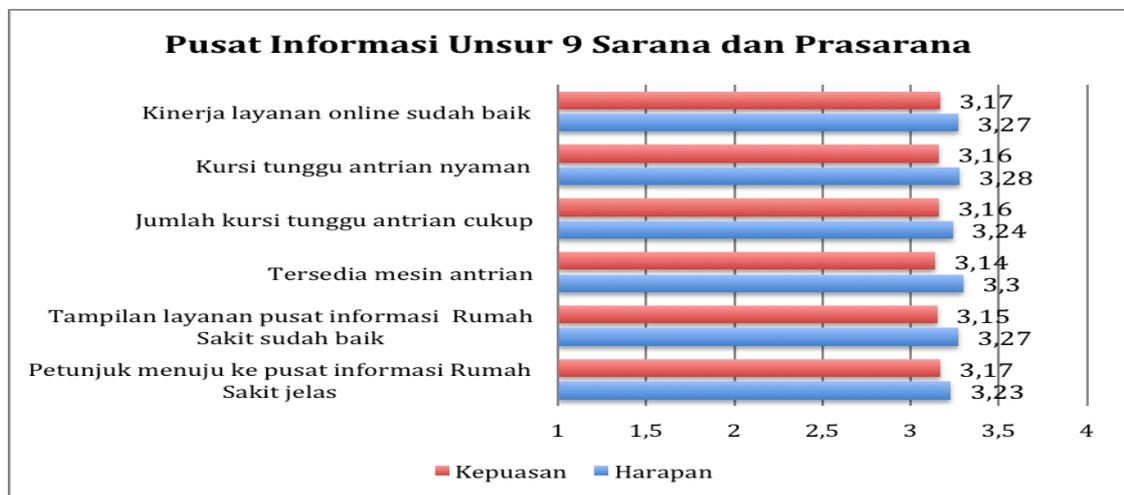
Grafik 4. 329 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi pada Petugas sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai kepuasan 3.15 dan nilai harapan 3,31.



Grafik 4. 330 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan pusat informasi dengan nilai kepuasan 3,15, Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,14, dan tersedianya pengukur kepuasan dengan nilai kepuasan 3,09.



Grafik 4. 331 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

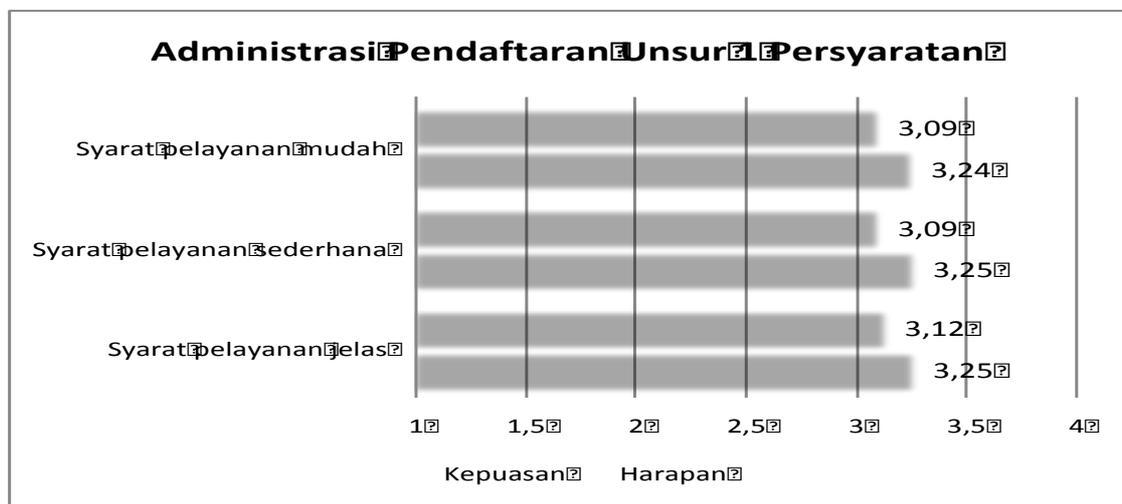
Pada unsur Sarana dan Prasarana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi berada pada mesin antrian dengan nilai kepuasan 3,14 dan nilai harapan 3,3.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,19	3,14	0,11	0,35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,28	3,16	0,11	0,35
Waktu penyelesaian	3,33	3,17	0,11	0,35
Biaya	3,31	3,17	0,11	0,35
Produk spesifikasi jenis Pelayanan	3,31	3,18	0,11	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,33	3,16	0,11	0,35
Perilaku Pelaksana	3,29	3,18	0,11	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	3,13	0,11	0,35
Sarana dan Prasarana	3,27	3,16	0,11	0,35
Nilai Indeks (NI)				3,16
Nilai SKM				78,93
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 24 Penilaian SKM Pusat Informasi Rumah sakit Fatmawati

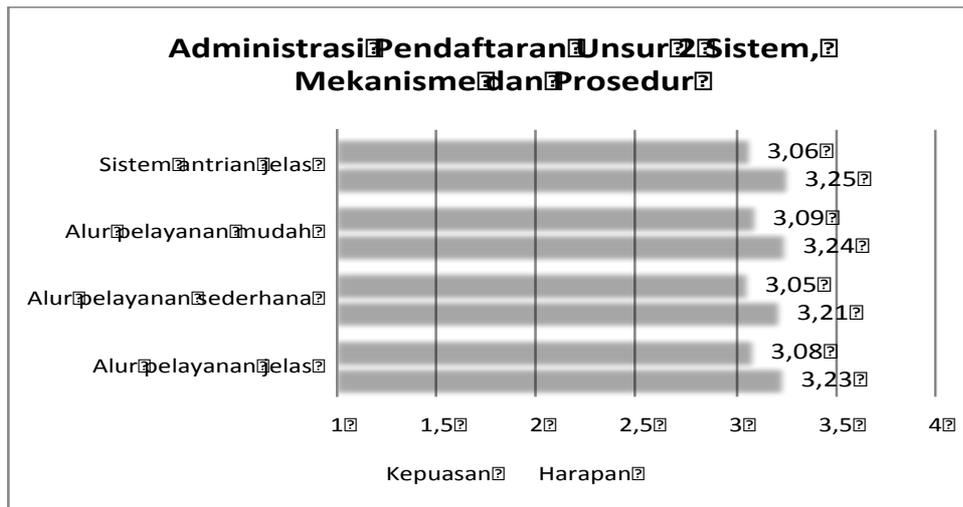
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Fatmawati diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,16 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Fatmawati pada Pusat Informasi termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Administrasi Pendaftaran



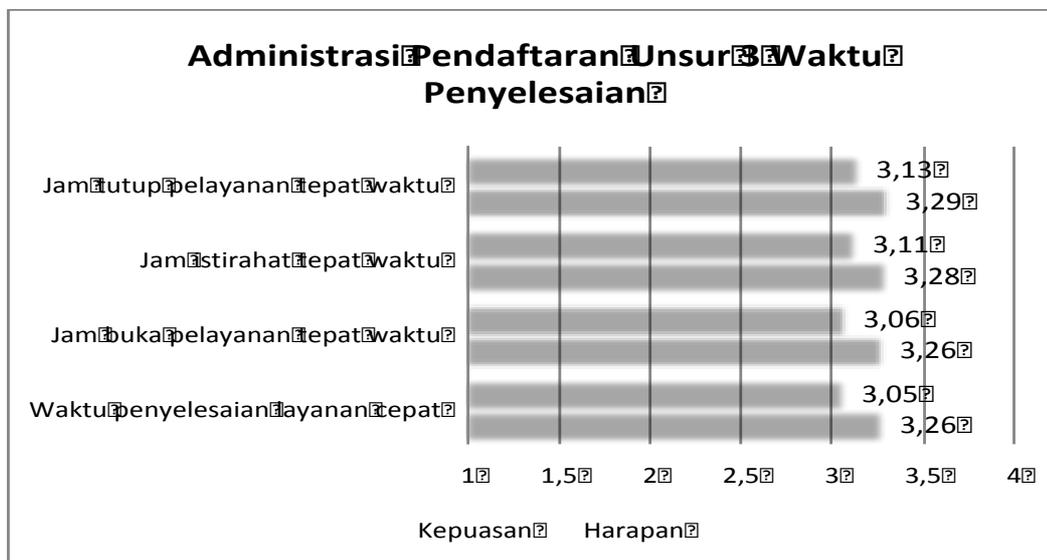
Grafik 4. 332 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Sarana dan Prasarana semua unsur berada pada rentang memuaskan syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,12, diikuti syarat pelayanan mudah dan syarat pelayanan sederhana dengan nilai kepuasan 3,09.



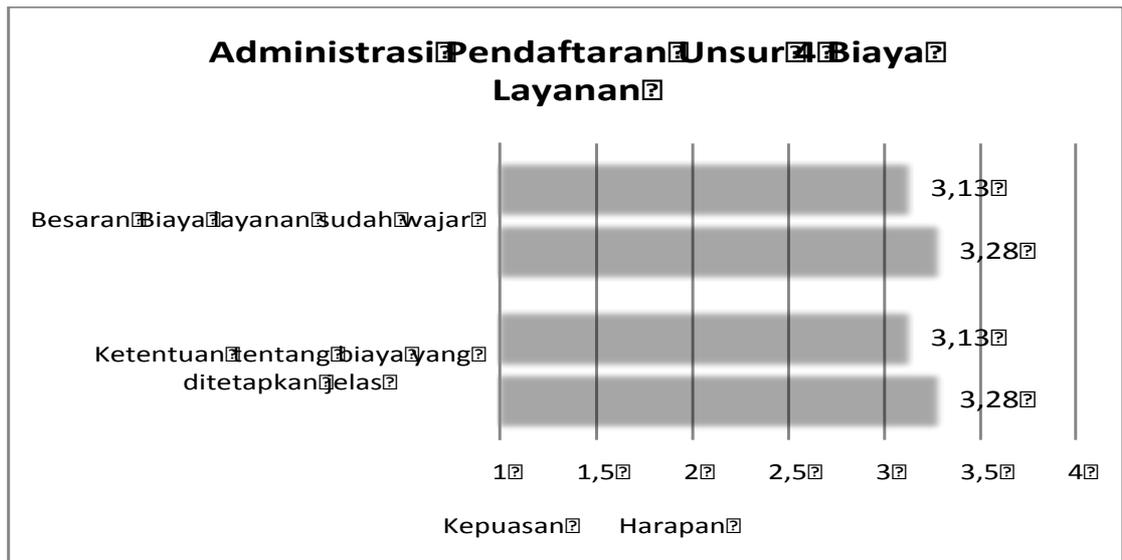
Grafik 4. 333 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur semua unsur berada pada rentang memuaskan, dengan nilai rata-rata paling tinggi adalah alur pelayanan mudah sebesar 3,09 dan paling kecil adalah alur pelayanan sederhana dengan nilai sebesar 3,05.



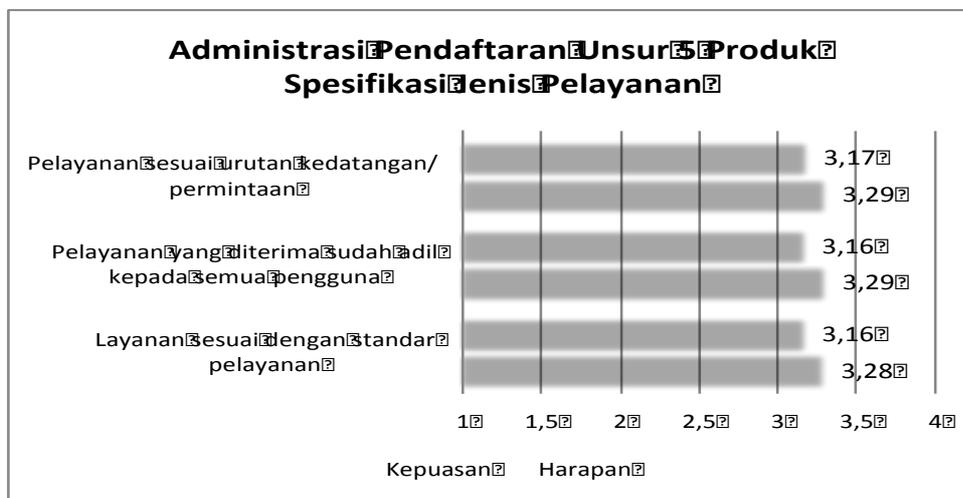
Grafik 4. 334 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,13, jam istirahat tepat waktu berada pada nilai kepuasan 3,11 dan jam buka tepat waktu sebesar 3,06.



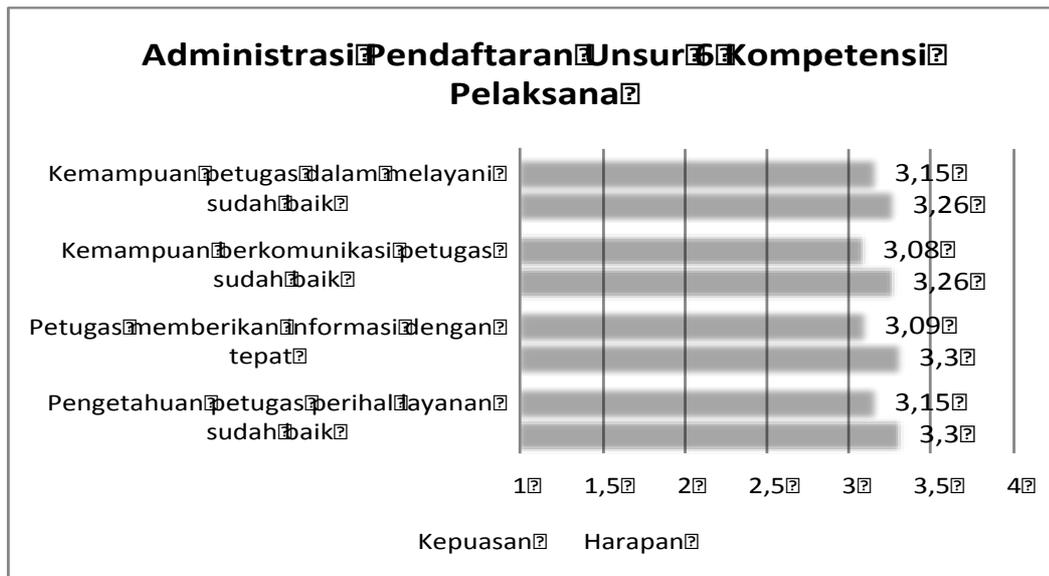
Grafik 4. 335 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Besaran Biaya layanan sudah wajar dan ketentuan tentang biaya yang ditetapkan jelas sama-sama sebesar 3,13.



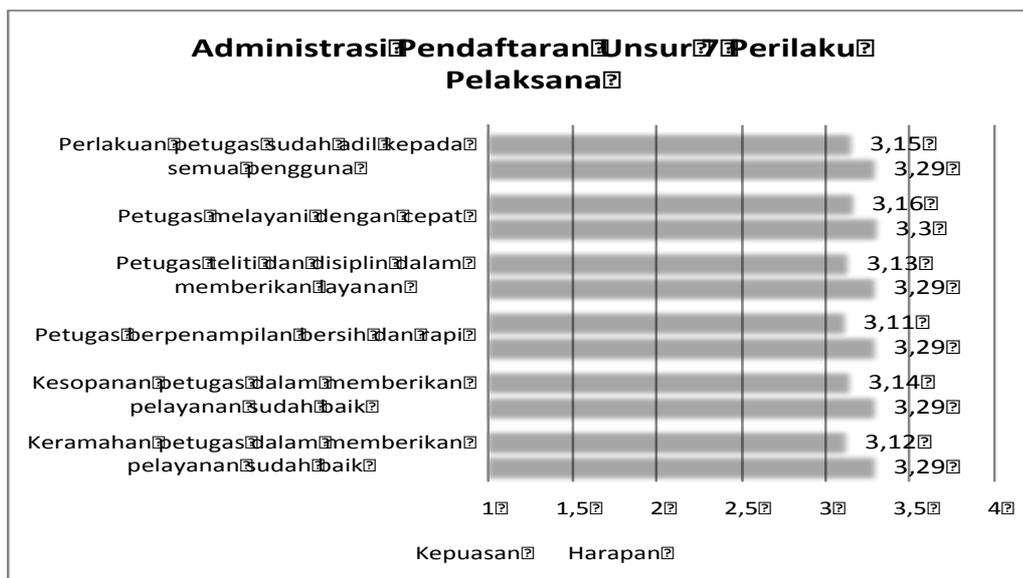
Grafik 4. 336 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Pelayanan Sesuai urutan kedatangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,17, pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dan layanan sesuai dengan standar pelayanan sama-sama bernilai 3,16.



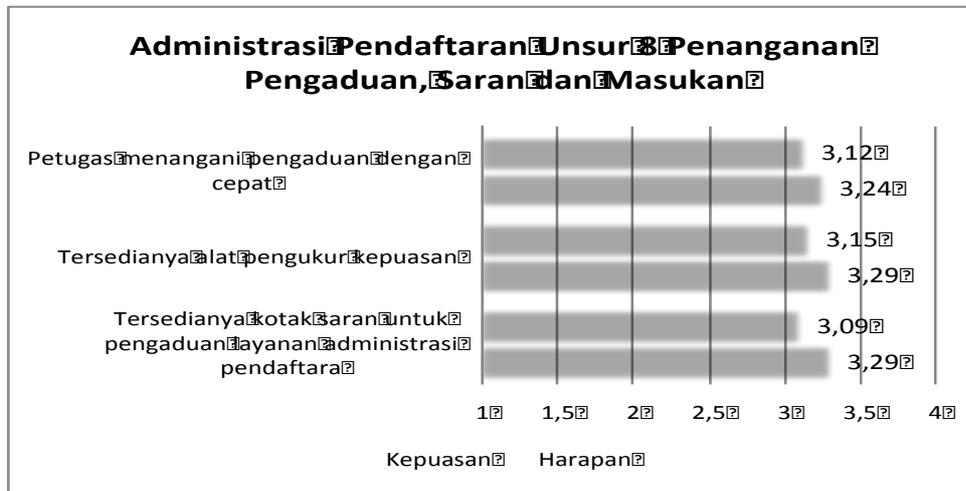
Grafik 4. 337 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam melayani sudah baik dengan nilai kepuasan 3,15, diikuti petugas memberikan informasi dengan tepat dengan nilai kepuasan 3,09 dan kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik dengan nilai kepuasan 3,08.



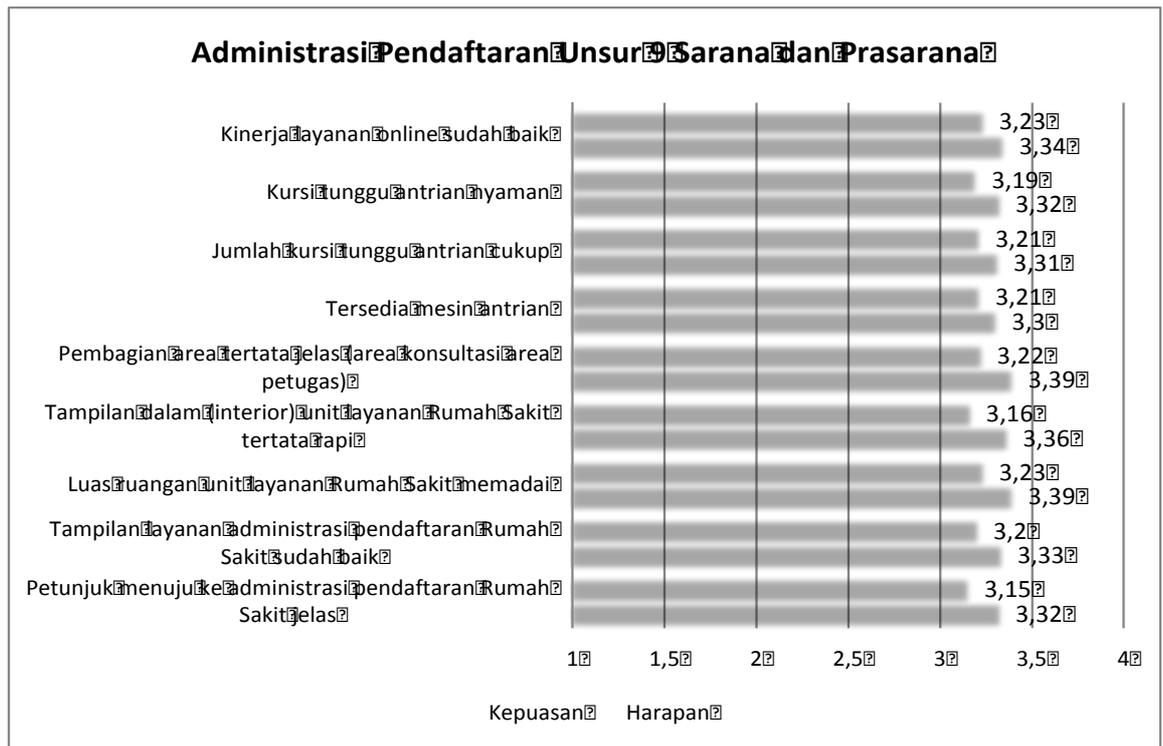
Grafik 4. 338 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi ada pada Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, dimana kepuasan dengan nilai 3,12 dan harapan dengan nilai 3,29.



Grafik 4. 339 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Tersedia alat pengukur kepuasan dengan nilai kepuasan 3,15, diikuti petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,12 dan tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan administrasi pendaftaran dengan nilai kepuasan 3,09.



Grafik 4. 340 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Pada unsur Sarana dan Prasarana, semua unsur berada pada rentang memuaskan dengan nilai yang paling besar adalah luas ruangan dan kinerja sebesar 3,23 dan paling kecil adalah petunjuk ke arah administrasi.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,25	3,10	0,11	0,34
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,23	3,07	0,11	0,34
Waktu penyelesaian	3,27	3,09	0,11	0,34
Biaya	3,28	3,13	0,11	0,35
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,29	3,16	0,11	0,35
Kompetensi pelaksana	3,28	3,12	0,11	0,35
Perilaku pelaksana	3,29	3,14	0,11	0,35
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,27	3,12	0,11	0,35
Sarana dan Prasarana	3,34	3,20	0,11	0,36
Nilai Indeks (NI)				3,12
Nilai SKM				78,04
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 25 Penilaian SKM Administrasi Pendaftaran Rumah sakit Fatmawati

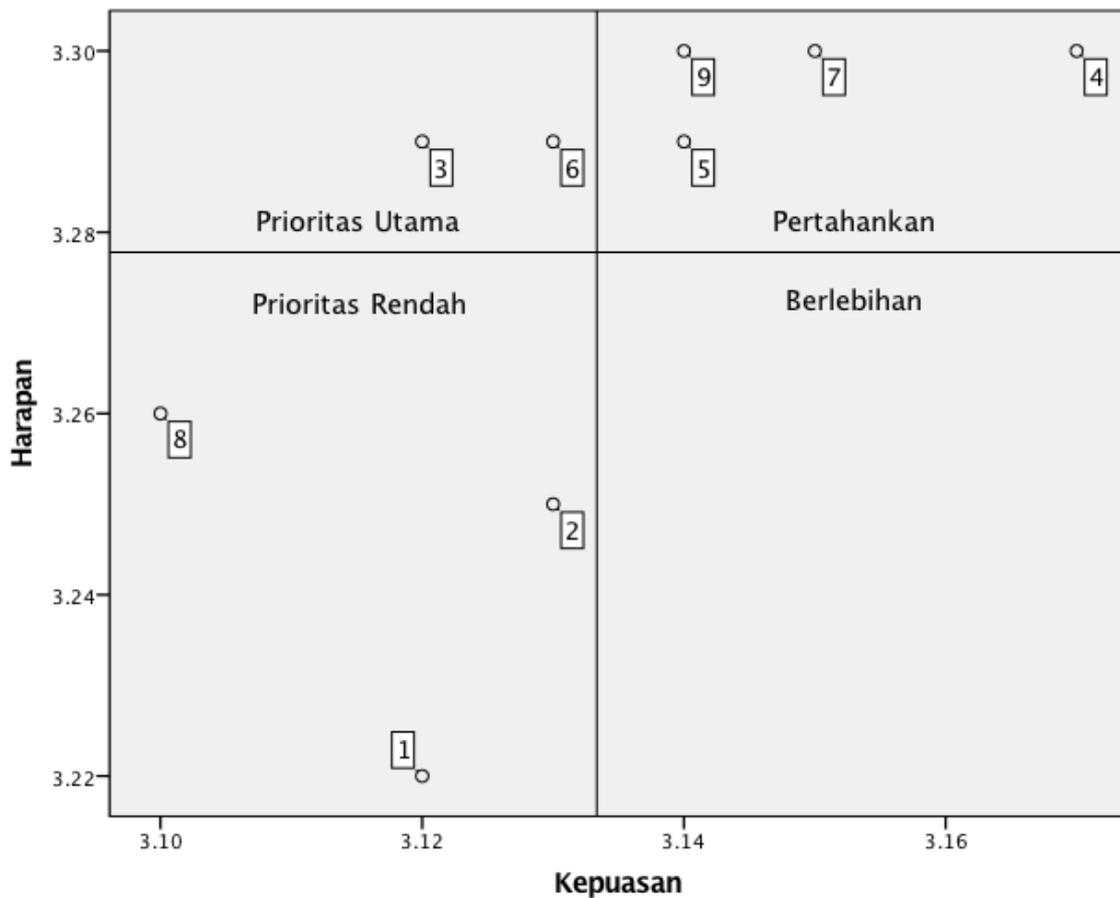
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Fatmawati diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,12 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Fatmawati pada Administrasi Pendaftaran termasuk dalam kategori Memuaskan.

Penilaian SKM RS Fatmawati

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3,22	3,12	0,11	0,35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,25	3,13	0,11	0,35
Waktu penyelesaian	3,29	3,12	0,11	0,35
Biaya	3,30	3,17	0,11	0,35
Produk spesifikasi jenis Pelayanan	3,29	3,14	0,11	0,35
Kompetensi Pelaksana	3,29	3,13	0,11	0,35
Perilaku Pelaksana	3,30	3,15	0,11	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	3,10	0,11	0,34
Sarana dan Prasarana	3,30	3,14	0,11	0,35
Nilai Indeks (NI)				3,13
Nilai SKM				78,23
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 26 Penilaian SKM Rumah Sakit Fatmawati

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner secara umum pengunjung Rumah sakit Fatmawati diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,13 hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum kinerja Rumah sakit Fatmawati termasuk dalam kategori Memuaskan.



Gambar 4. 15 Hasil Analisis IPA Pelayanan RS. Fatmawati 2018

Keterangan :

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil *Importance Performance analysis*, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan layanan di RS. Fatmawati, antara lain :

1. Strategi *Primary Area to Improve*

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah Kementerian Kesehatan melakukan perbaikan secara terus-menerus, sehingga kinerja unsur yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : waktu (unsur 3) dan kompetensi pelaksana (unsur 6).

2. Strategi *Primary Area to Maintain*

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua unsur ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : biaya (unsur 4), produk spesifikasi pelayanan (unsur 5), perilaku pelaksana (unsur 7) dan sarana & prasarana (unsur 9).

3. *Secondary Area to Improve*

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur-unsur yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : persyaratan (unsur 1), sistem, mekanisme dan prosedur (unsur 2) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur 8).

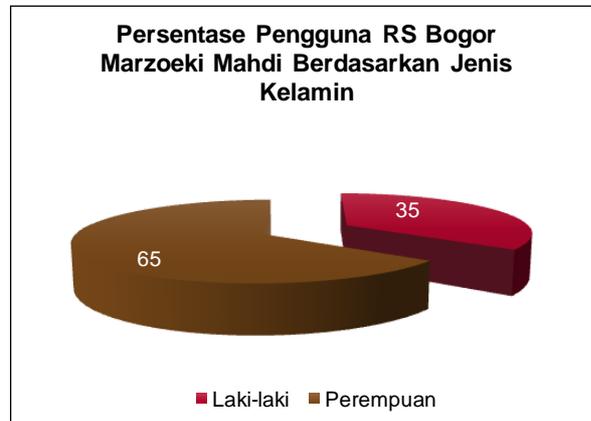
4. *Potential Advantages*

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada yang termasuk pada kategori ini.

RS. Marzoeki Mahdi

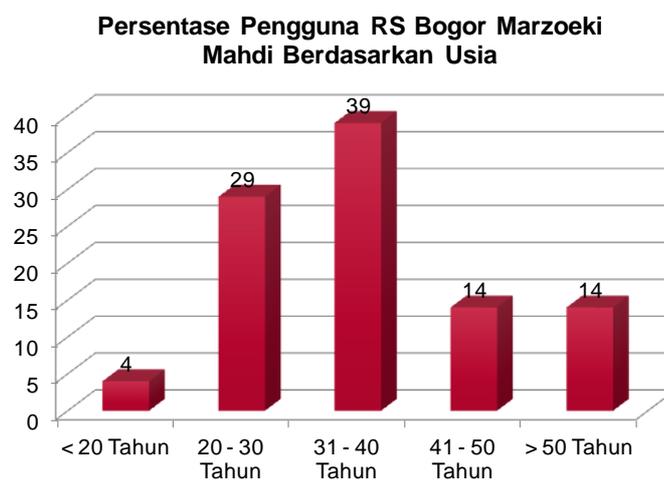
Responden yang mengisi kuesioner merupakan pengguna layanan Rumah sakit (RS) Marzoeki Mahdi sebanyak 96 orang responden.

Profile Responden



Grafik 4. 341 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

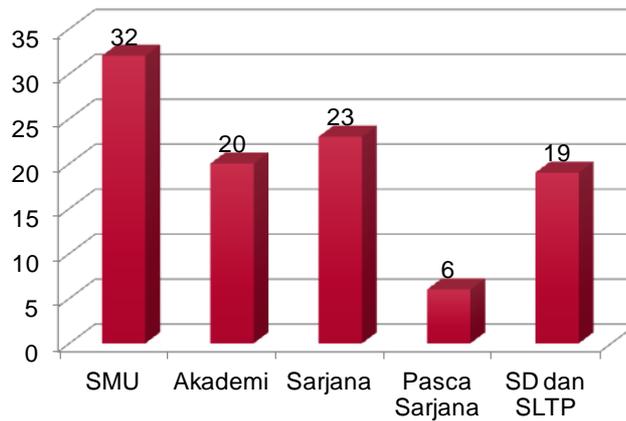
Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa pengunjung Rumah sakit Marzoeki Mahdi terbesar adalah perempuan dengan persentase sebesar 65 %, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 35 %.



Grafik 4. 342 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia responden survei Rumah sakit Marzoeki Mahdi paling banyak berada pada kisaran 31-40 tahun dengan persentase sebesar 39 %, urutan kedua usia 20-30 tahun dengan persentase 29 %

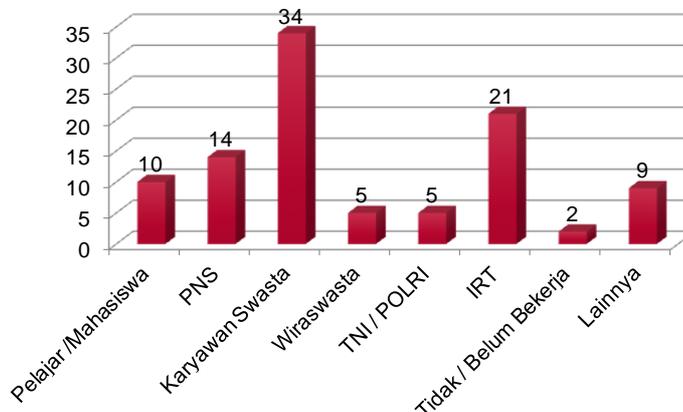
Persentase Pengguna RS Bogor Marzoeki Mahdi Berdasarkan Pendidikan



Grafik 4. 343 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

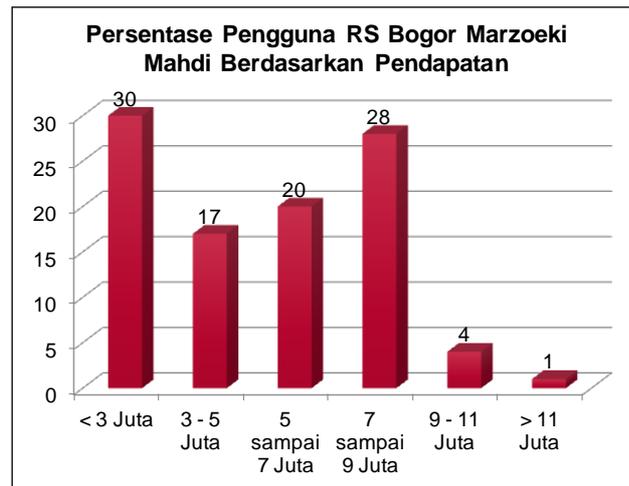
Tingkat pendidikan responden survei Rumah sakit Marzoeki Mahdi bervariasi, dimana jumlah tertinggi adalah pendidikan SMU dengan persentase 32%, urutan kedua Sarjana 23%, urutan ketiga Akademi 20%, kemudian SD dan SLTP 19%, dan yang terakhir adalah pendidikan Pasca Sarjana dengan persentase 6%

Persentase Pengguna RS Bogor Marzoeki Mahdi Berdasarkan Pekerjaan



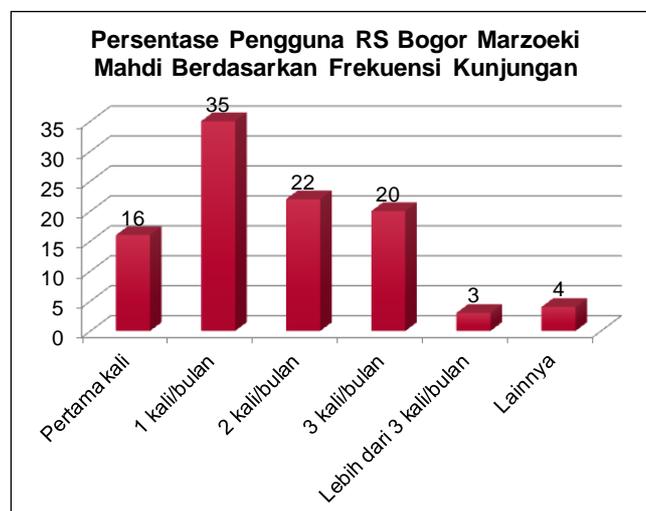
Grafik 4. 344 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden survei Rumah sakit Marzoeki Mahdi bervariasi, dimana 4 terbesarnya urutan terbanyak adalah karyawan swasta dengan persentase 34%, urutan kedua ibu rumah tangga dengan persentase 14%, kemudian pelajar/mahasiswa 10%.



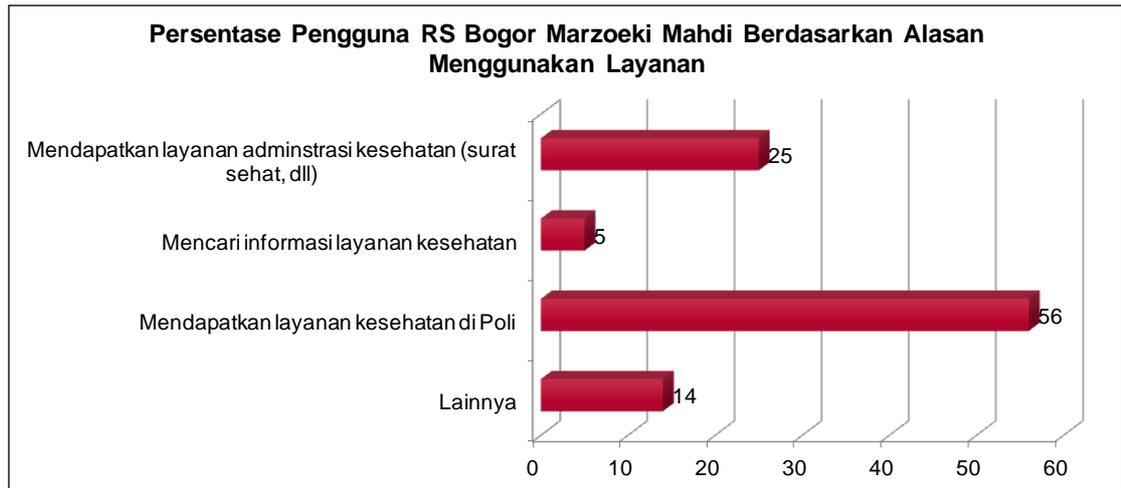
Grafik 4. 345 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan responden survei Rumah sakit Marzoeki Mahdi bervariasi, dimana 4 terbesarnya adalah di bawah Rp 3.000.000 dengan persentase 30%, Rp 7.000.000 – 9.000.000 dengan persentase 28%, Rp 5.000.000 – 7.000.000, Rp 3.000.000 – 5.000.000 dengan persentase 17%.



Grafik 4. 346 Persentase Pengguna RS Marzoeki Mahdi Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

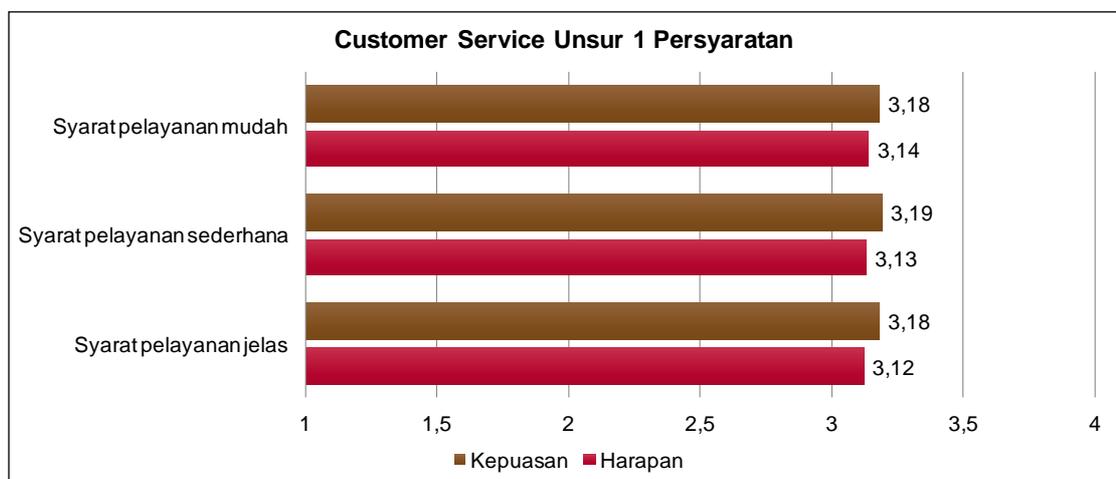
Kunjungan responden dari survei Rumah sakit Marzoeki Mahdi bervariasi, dimana 4 terbesarnya adalah 1 kali/bulan dengan persentase 35%, 2 kali/bulan dengan persentase 22%, 3 kali/bulan dengan persentase 20%, dan pertama kali dengan persentase 16%



Grafik 4. 347 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Marzoeki Mahdi

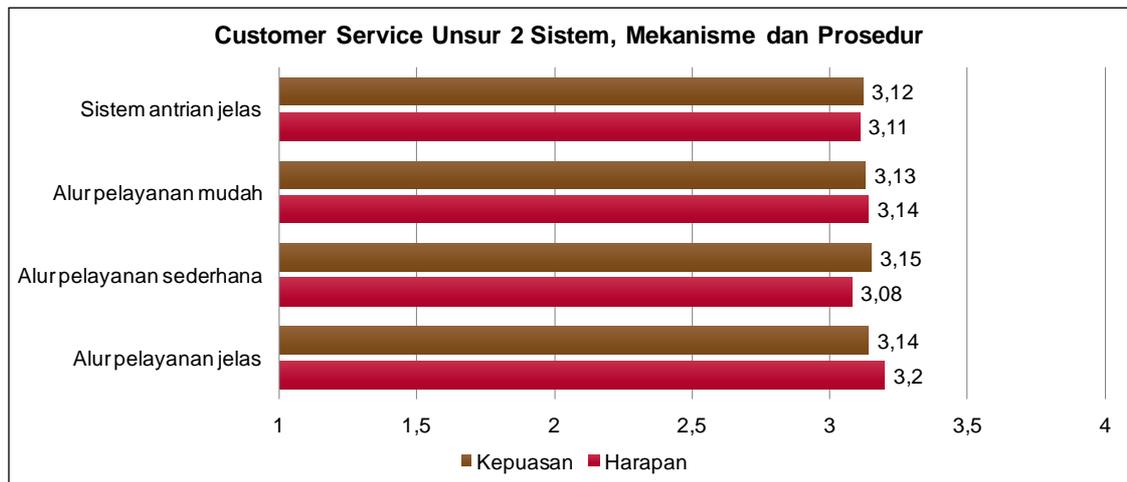
Alasan 2 terbesar menggunakan layanan Rumah sakit Marzoeki Mahdi adalah Mendapatkan layanan kesehatan Poli dengan persentase 56% dan Mendapatkan layanan administrasi kesehatan (surat sehat, dll) dengan persentase 25%.

Tingkat Kepuasan Customer Service



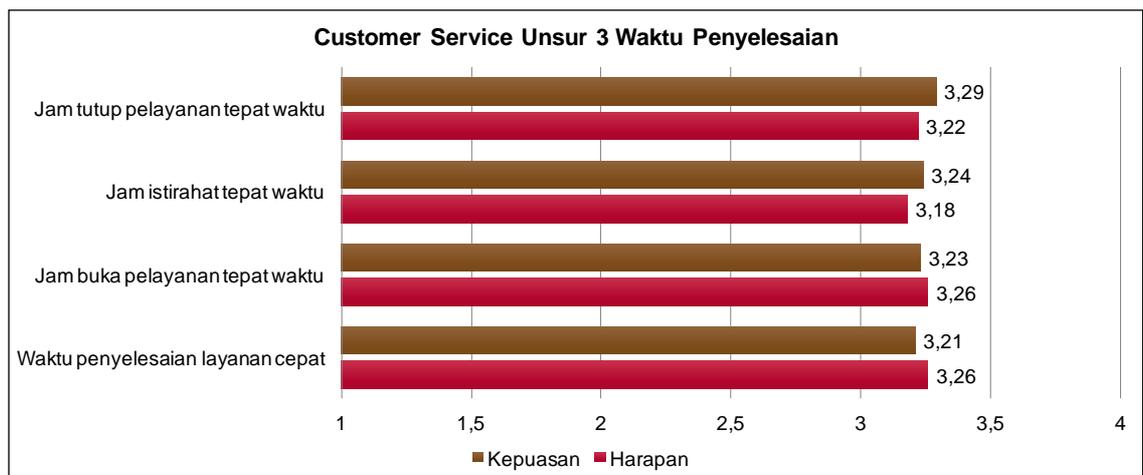
Grafik 4. 348 Kepuasan Terhadap Persyaratan Layanan

Pada unsur Persyaratan Layanan, seluruh unsur berada pada rentang memuaskan. Syarat pelayanan mudah dan Syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,18, sedangkan Syarat pelayanan sederhana dengan nilai kepuasan 3,18



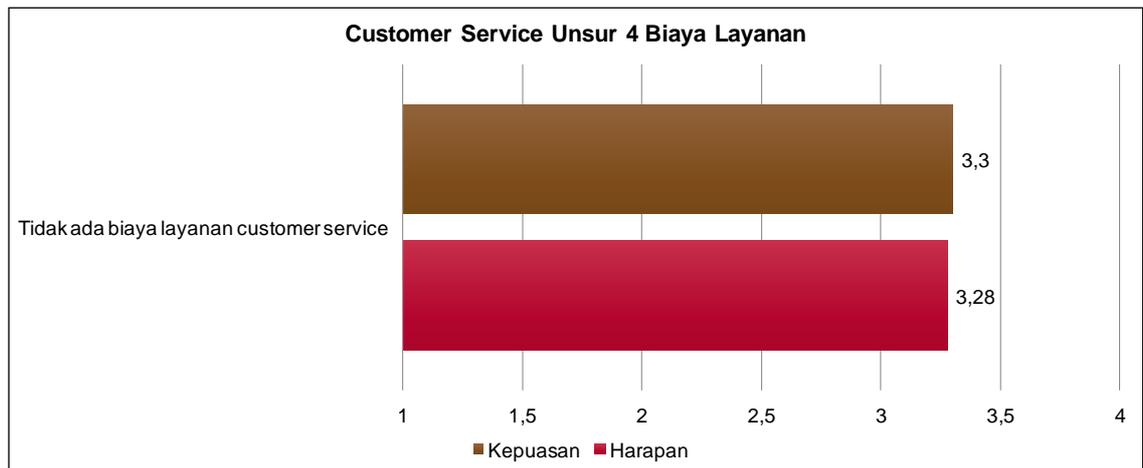
Grafik 4. 349 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Sistem antrian jelas dengan nilai kepuasan 3,12, Alur pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,13, Alur pelayanan sederhana 3,15 dan Alur pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,14.



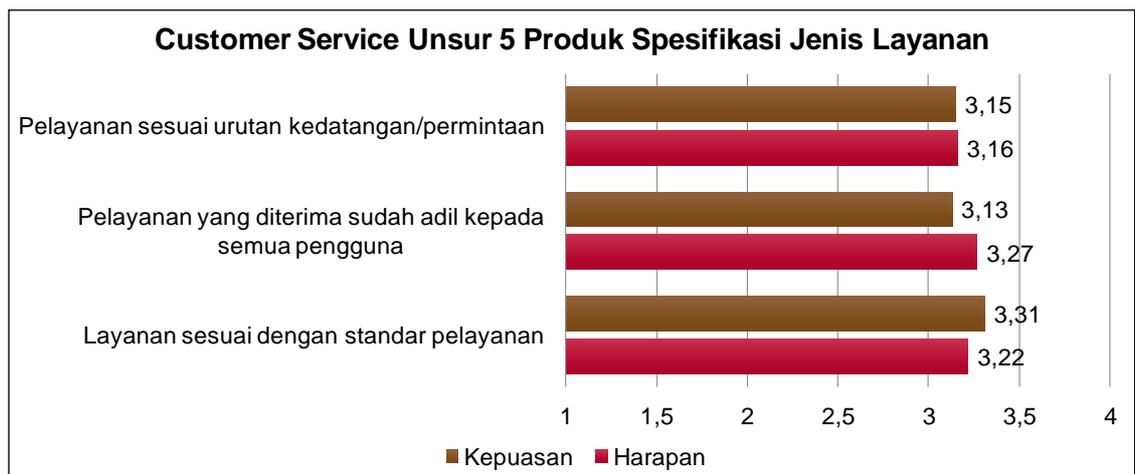
Grafik 4. 350 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, unsur dengan kepuasan tertinggi adalah Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,29 berada pada rentang sangat memuaskan. Sedangkan Jam istirahat tepat waktu, Jam buka pelayanan tepat waktu, dan Waktu penyelesaian layanan cepat, berada pada rentang memuaskan dengan nilai kepuasannya adalah 3,24 ; 3,23 dan 3,21



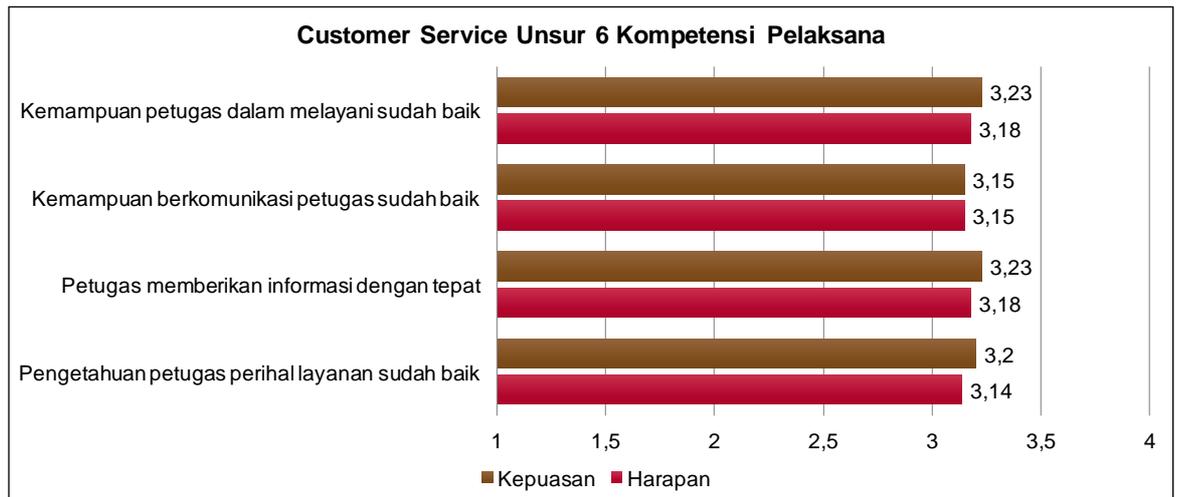
Grafik 4. 351 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan, unsur Tidak ada biaya layanan *customer service* berada pada rentang sangat memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,3 dan nilai harapannya adalah 3,28



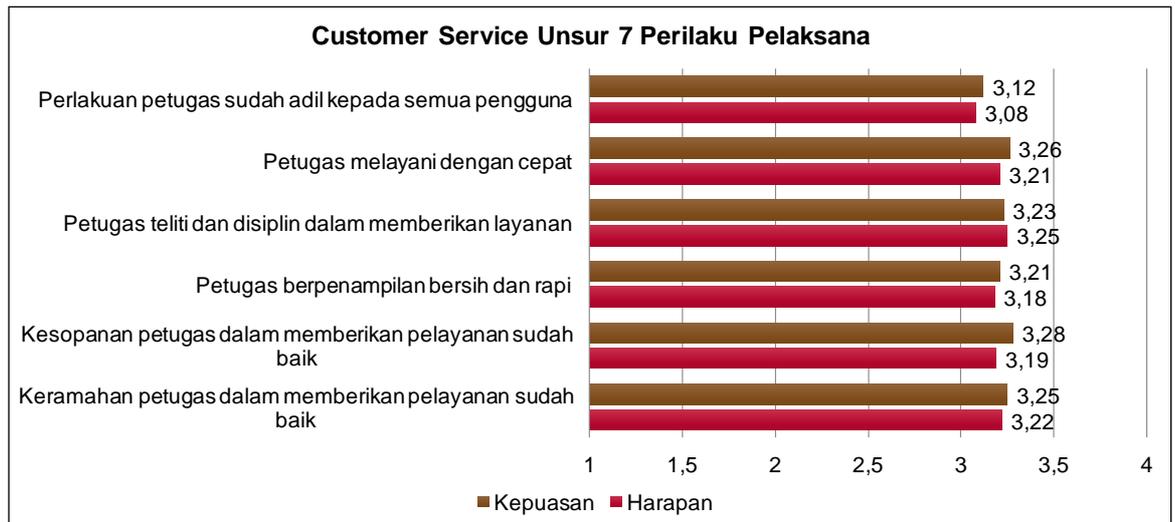
Grafik 4. 352 Kepuasan Terhadap Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur Spesifikasi Jenis Layanan, unsur dengan kepuasan tertinggi adalah Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai kepuasan 3,31 berada pada rentang sangat memuaskan. Sisanya berada pada rentang memuaskan, yaitu Pelayanan sesuai urutan kedatangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,15 dan Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai kepuasan 3,13



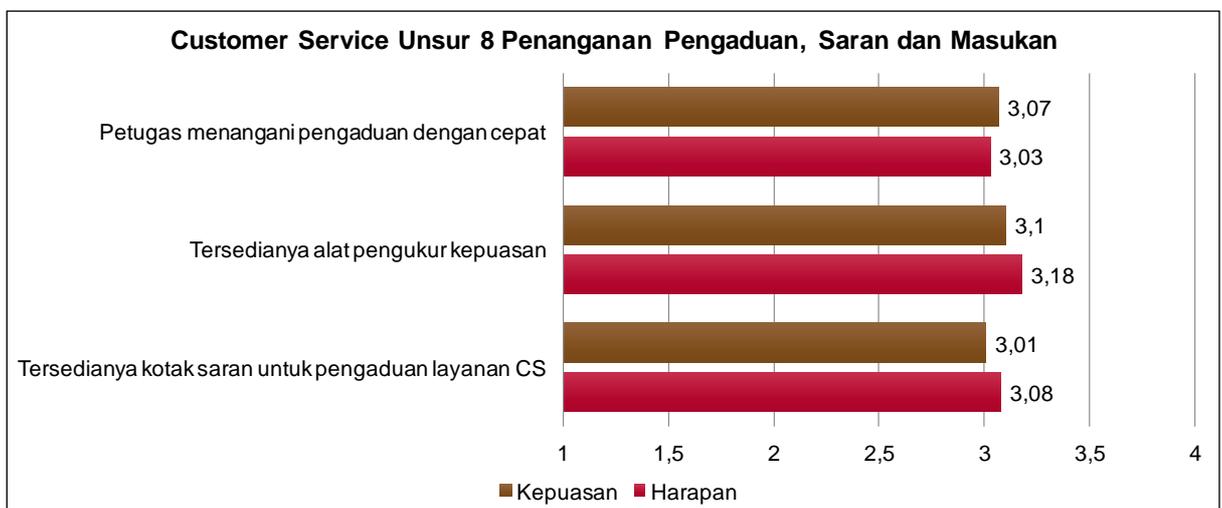
Grafik 4. 353 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Kemampuan petugas dalam melayani sudah cukup baik berada pada rata-rata nilai 3,23, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah cukup baik berada pada rata-rata nilai 3,15, Petugas memberikan informasi dengan baik berada pada rata-rata nilai 3,23, dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik berada pada rata-rata nilai 3,2



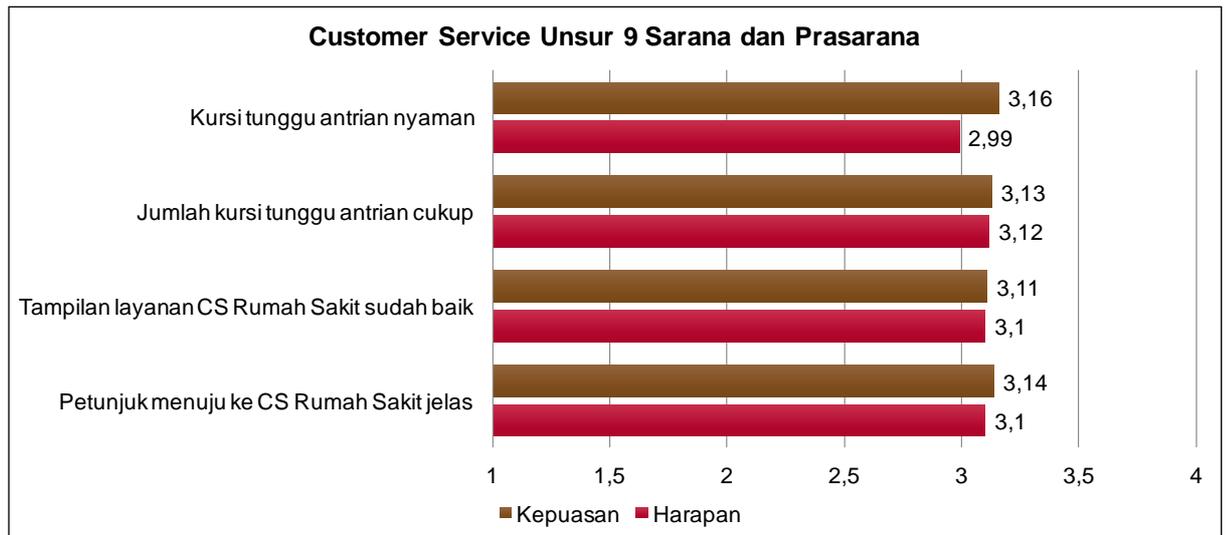
Grafik 4. 354 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana, 2 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Petugas melayani dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,26 dan Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dengan nilai kepuasan 3,28. Sedangkan 4 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan.



Grafik 4. 355 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan, Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,07, Tersedia alat pengukuran kepuasan dengan nilai kepuasan 3,1, dan Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan CS dengan nilai kepuasan 3,01.



Grafik 4. 356 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

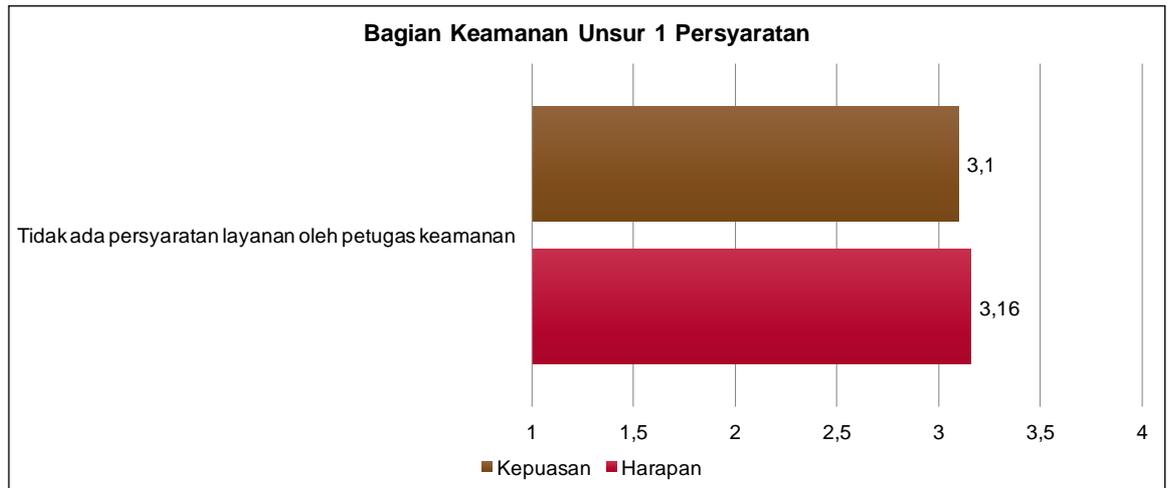
Pada unsur Sarana dan Prasarana, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Kursi tunggu antrian nyaman dengan nilai kepuasan adalah 3,16 dan harapan adalah 2,99

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.13	3.18	0.11	0.35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.13	3.14	0.11	0.35
Waktu penyelesaian	3.23	3.24	0.11	0.36
Biaya	3.28	3.30	0.11	0.37
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.22	3.20	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.16	3.20	0.11	0.36
Perilaku Pelaksana	3.19	3.23	0.11	0.36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10	3.06	0.11	0.34
Sarana dan Prasarana	3.08	3.14	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.18
Nilai SKM				79.59
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 27 Penilaian SKM Customer Service Rumah sakit Marzoeki Mahdi

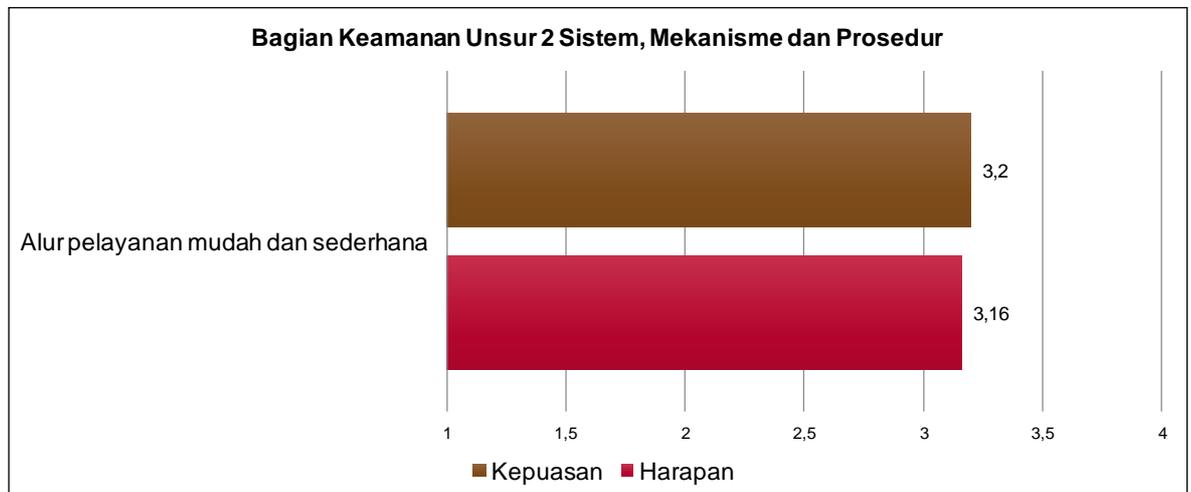
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Marzoeki Mahdi diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,18 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Marzoeki Mahdi pada *customer service* termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Keamanan



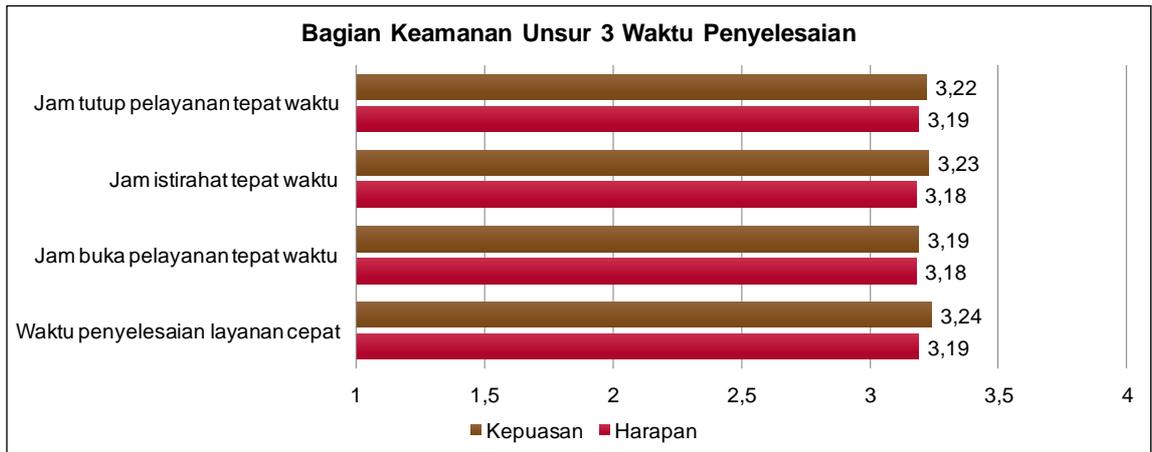
Grafik 4. 357 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan, unsur Tidak ada persyaratan oleh petugas keamanan berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,1 dan nilai harapannya adalah 3,16.



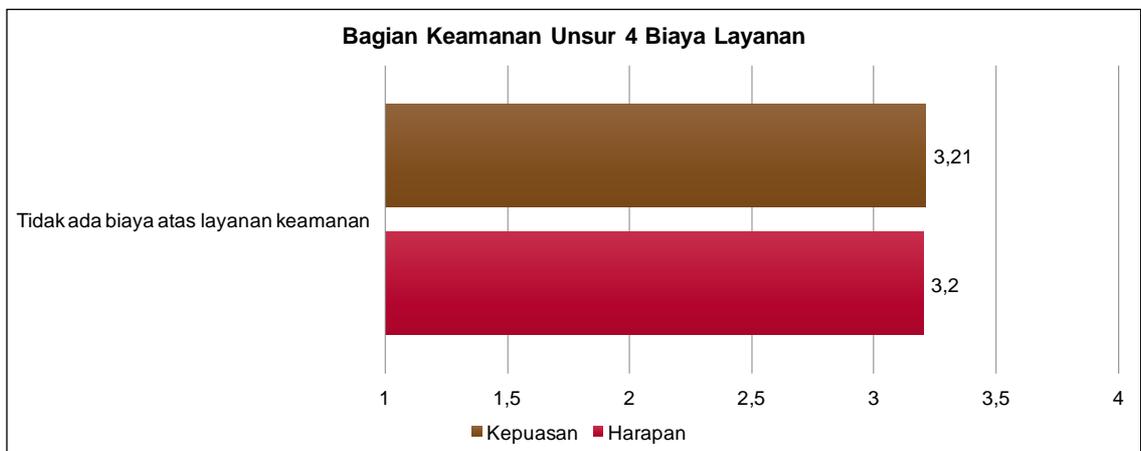
Grafik 4. 358 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Alur pelayanan mudah dan sederhana berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,2 dan nilai harapannya adalah 3,16



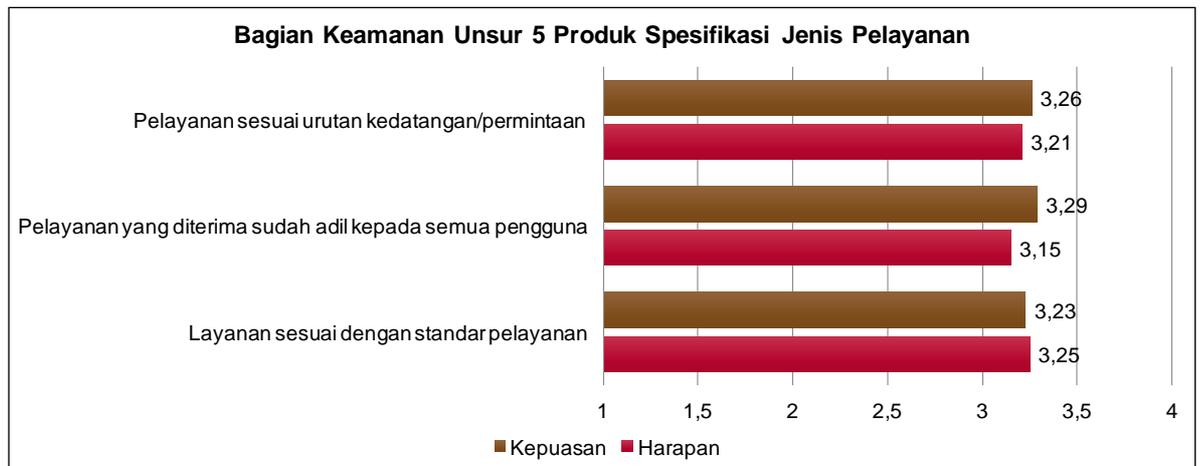
Grafik 4. 359 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,22, Jam istirahat tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,23, Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,19 dan Waktu penyelesaian layanan cepat sama-sama nilai 3,24.



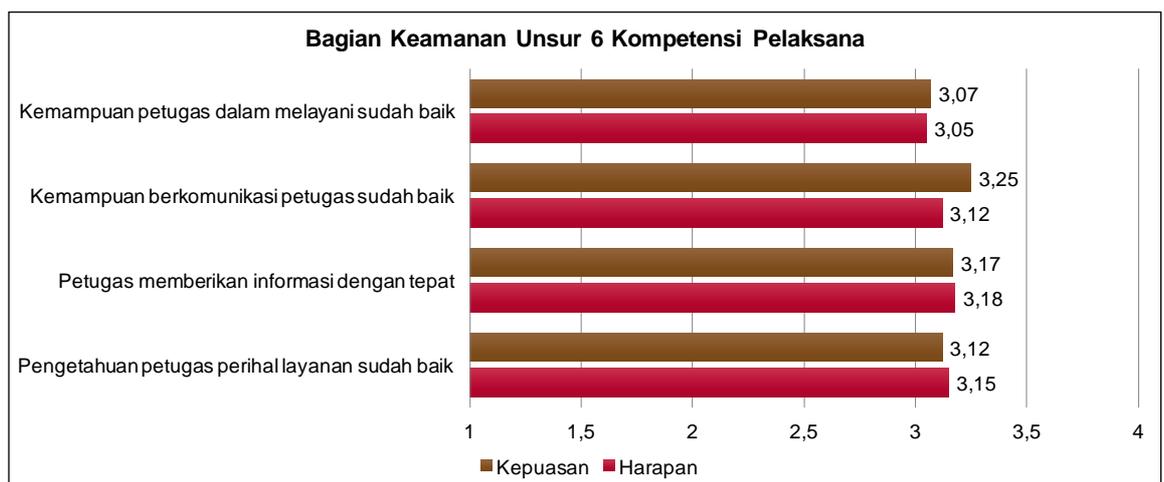
Grafik 4. 360 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan, unsur Tidak ada biaya atas layanan keamanan berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,21 dan nilai harapannya adalah 3,2.



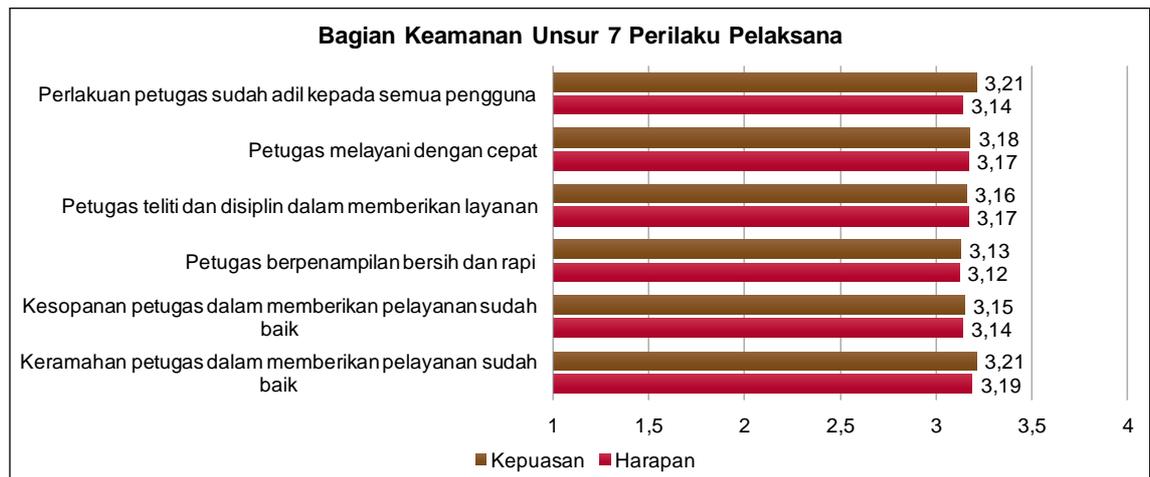
Grafik 4. 361 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan, 2 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan / permintaan dengan nilai rataan 3,26 dan Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai rataan 3,29, sedangkan Layanan sesuai dengan standar pelayanan berada pada rentang memuaskan dengan nilai rataan 3,23



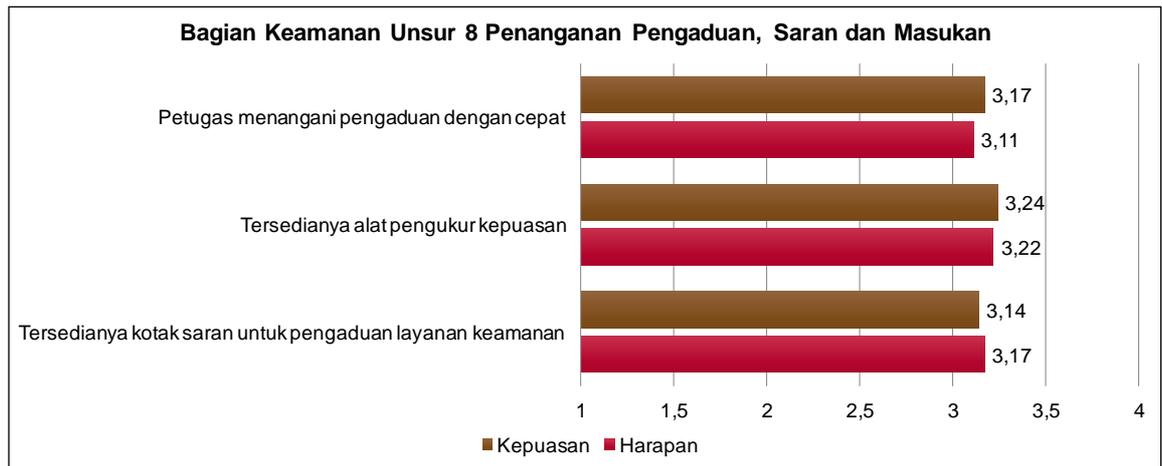
Grafik 4. 362 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dengan nilai rata-rata 3,07, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik dengan nilai rata-rata 3,25, Petugas memberikan informasi dengan tepat dengan nilai rata-rata 3,17 dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik dengan nilai 3,15



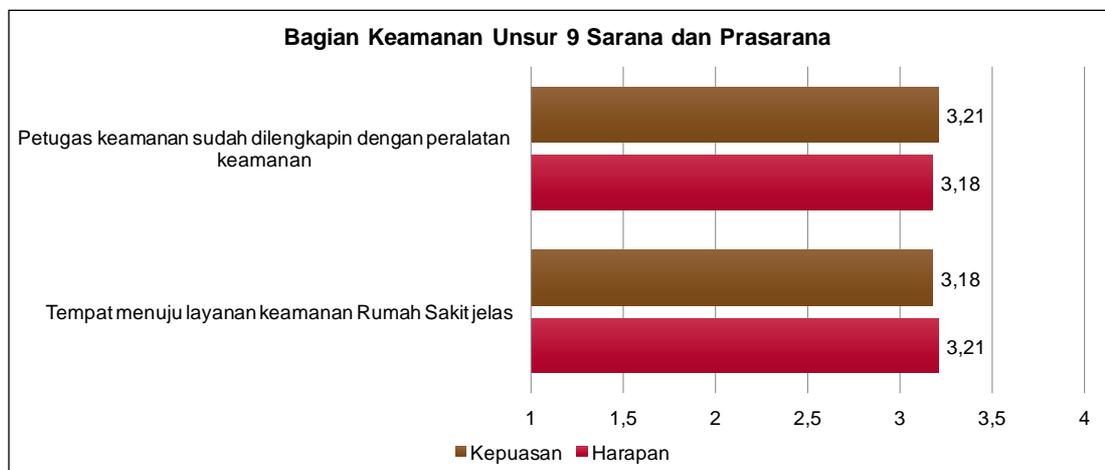
Grafik 4. 363 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua berada pada rentang memuaskan. Perlakuan petugas sudah adil kepada semua pengguna berada pada nilai kepuasan 3,21, Petugas melayani dengan cepat berada pada nilai kepuasan 3,18, Petugas teliti dan disiplin dalam memberikan layanan berada pada nilai kepuasan 3,16, Petugas berpenampilan bersih dan rapi berada pada nilai kepuasan 3,13, Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik berada pada nilai kepuasan 3,15, dan Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik berada pada nilai kepuasan 3,21



Grafik 4. 364 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,17, Tersedianya alat pengukuran kepuasan dengan nilai kepuasan 3,24, Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan keamanan dengan nilai kepuasan 3,14



Grafik 4. 365 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

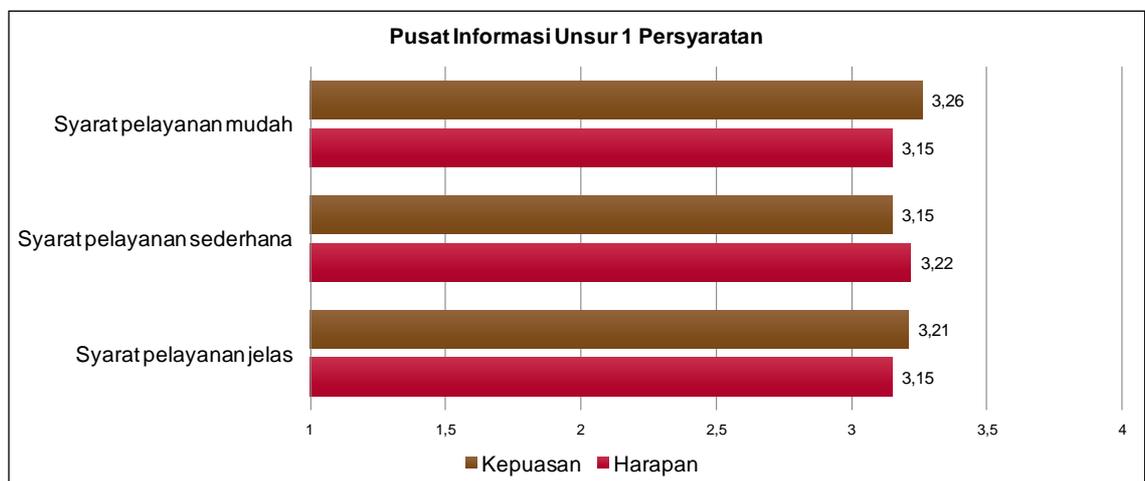
Pada unsur Sarana dan Prasarana seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Petugas keamanan sudah dilengkapi dengan peralatan keamanan dengan nilai kepuasan 3,21, dan Tempat menuju layanan keamanan Rumah sakit jelas dengan nilai kepuasan 3,21

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.16	3.10	0.11	0.34
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.16	3.20	0.11	0.36
Waktu penyelesaian	3.19	3.22	0.11	0.36
Biaya	3.20	3.21	0.11	0.36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	3.26	0.11	0.36
Kompetensi Pelaksana	3.13	3.15	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.16	3.17	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	3.18	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.20	3.20	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.19
Nilai SKM				79.63
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 28 Penilaian SKM Bagian Keamanan Rumah sakit Marzoeki Mahdi

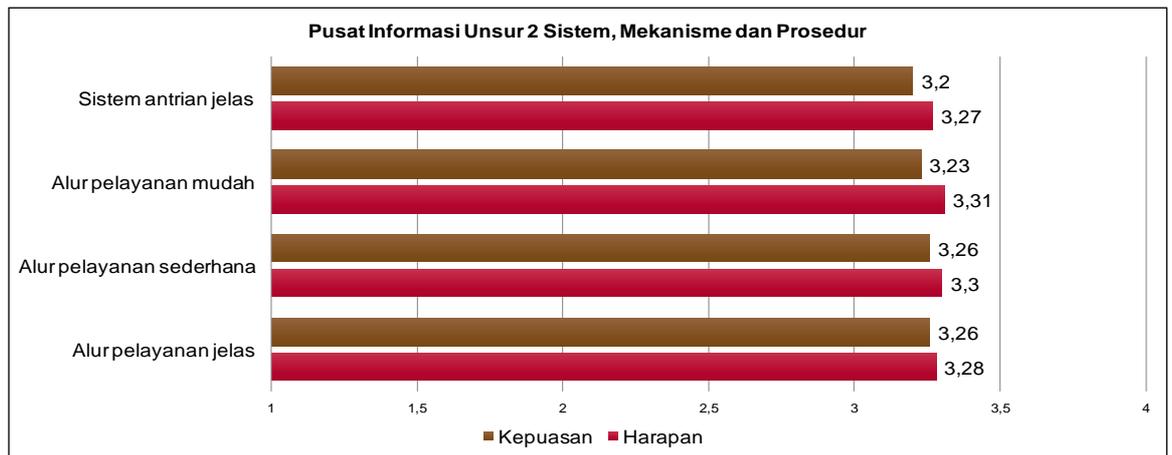
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Marzoeki Mahdi diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,19 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Marzoeki Mahdi dalam hal Keamanan termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Pusat Informasi



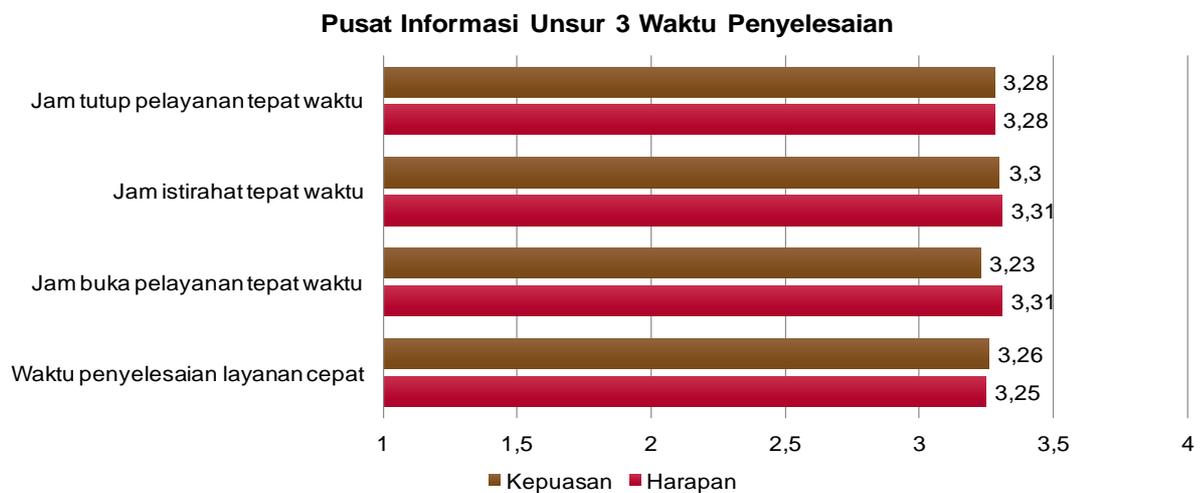
Grafik 4. 366 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Syarat pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,26, sedangkan 2 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan, yaitu Syarat pelayanan sederhana dengan nilai kepuasan 3,15 dan Syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,21



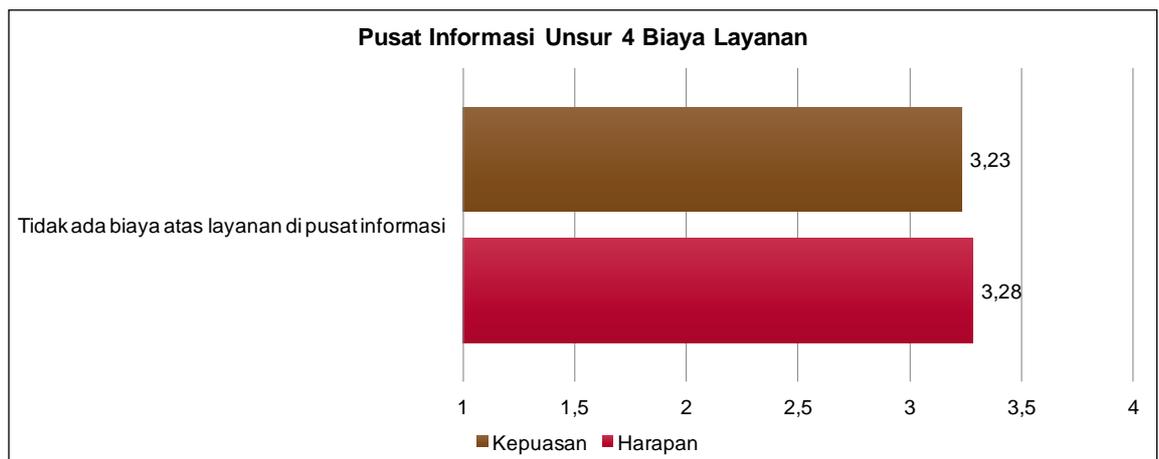
Grafik 4. 367 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, 2 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Alur pelayanan sederhana dan Alur pelayanan jelas, dengan nilai kepuasan masing-masing 3,26, sedangkan 2 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan, yaitu sistem antrian jelas dengan nilai kepuasan 3,2 dan Alur pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,23



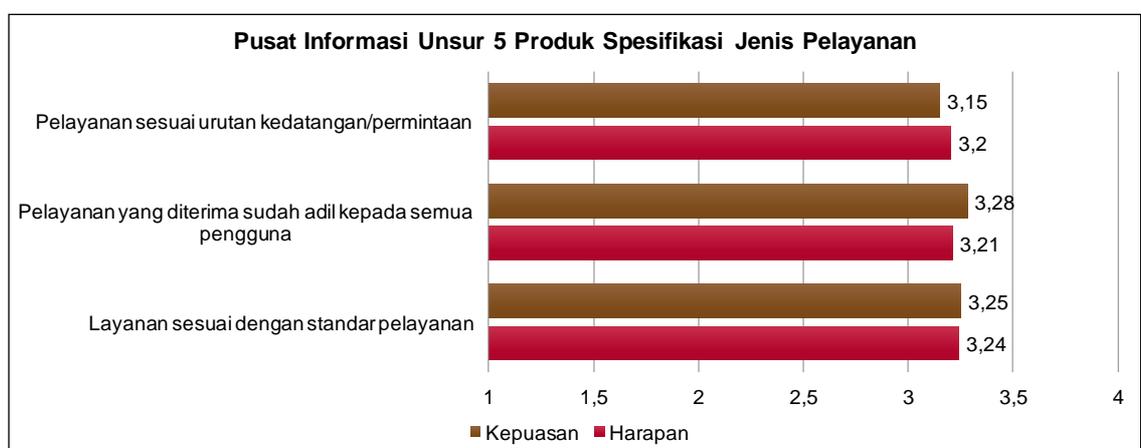
Grafik 4. 368 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, 4 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,26, Jam istirahat tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,3, dan Waktu penyelesaian layanan cepat dengan nilai kepuasan 3,26, sedangkan 1 unsur berada pada rentang memuaskan, yaitu Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,23



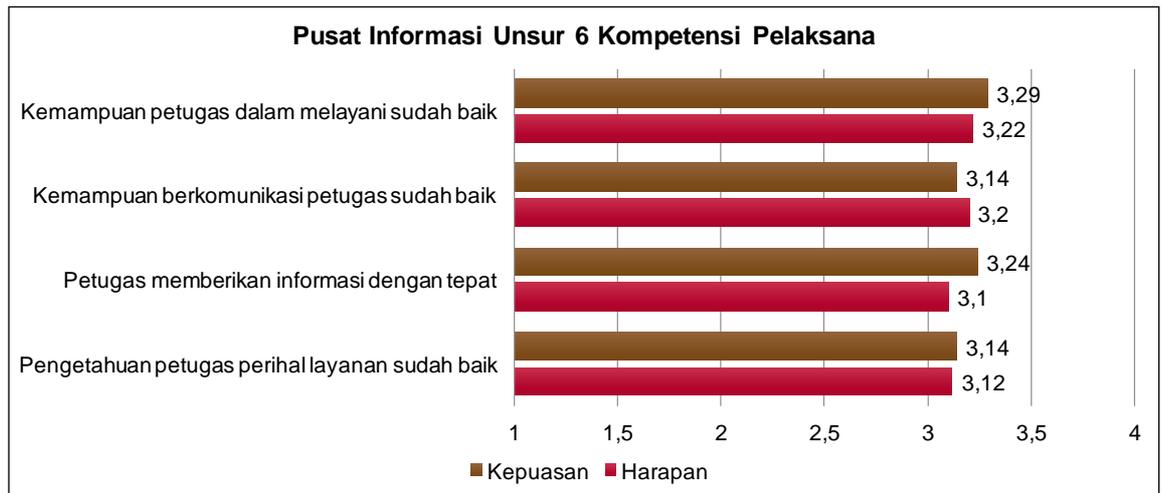
Grafik 4. 369 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan Tidak ada biaya atas layanan di pusat informasi berada pada rentang memuaskan dengan nilai kepuasan 3,23 dan nilai harapan 3,28



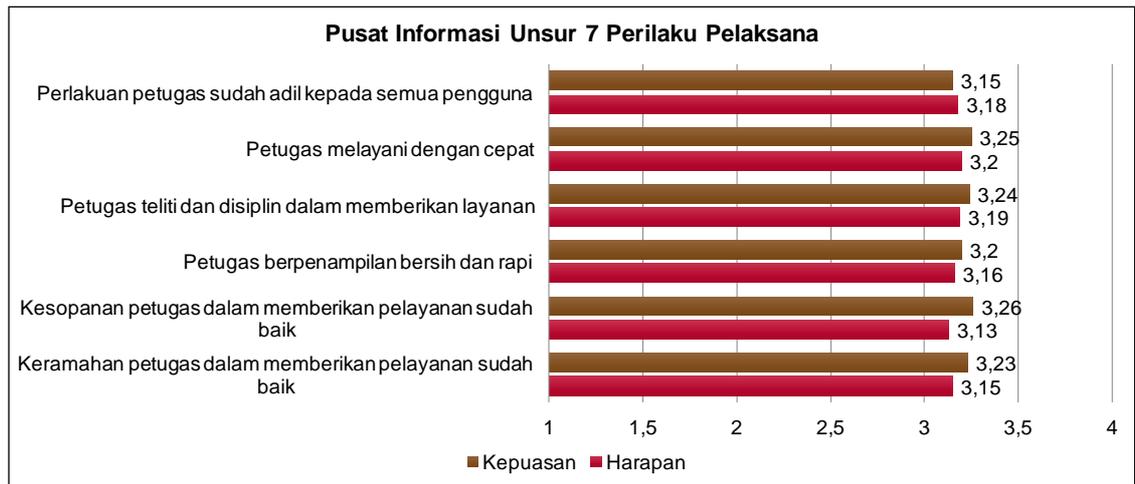
Grafik 4. 370 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai 3,28, sedangkan 2 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan, yaitu Pelayanan sesuai urutan tangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,15, dan Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai 3,24



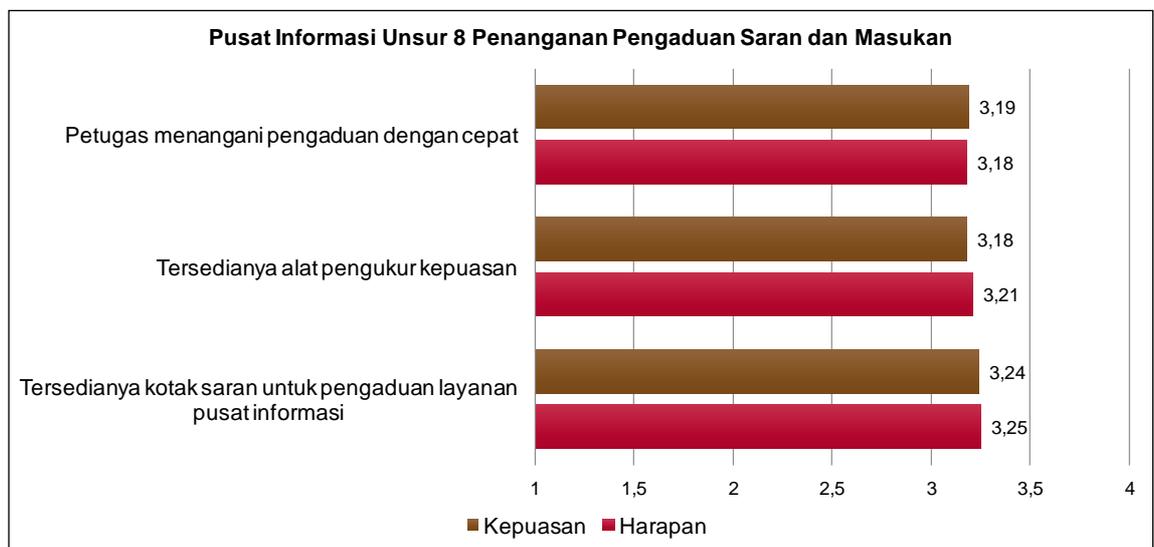
Grafik 4. 371 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana, 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan yaitu Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik berada di rata-rata nilai 3,29, sedangkan 3 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan, yaitu Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik berada di rata-rata nilai 3,14, Petugas memberikan informasi dengan tepat berada di rata-rata nilai 3,24 dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik berada di rata-rata nilai 3,12



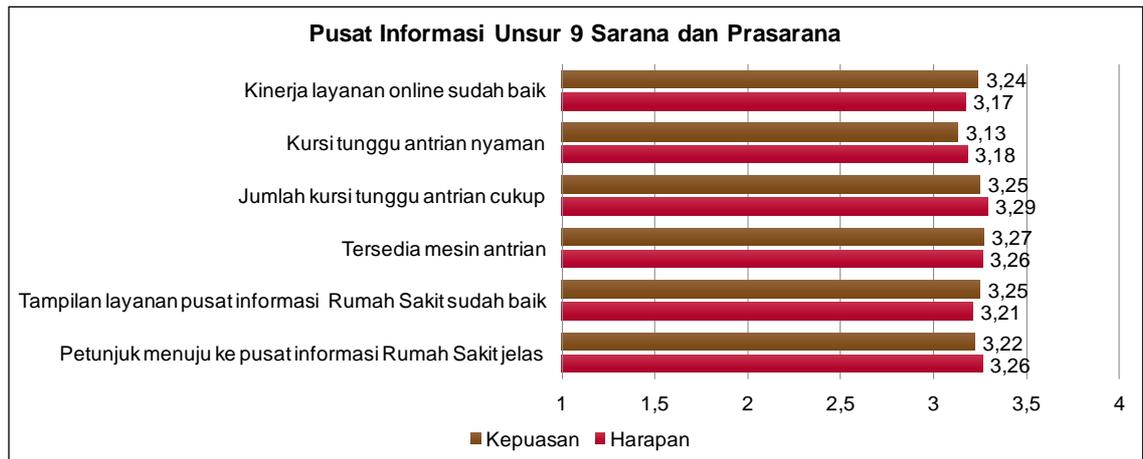
Grafik 4. 372 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dengan nilai kepuasan 3,26, sedangkan 5 unsur berada pada rentang memuaskan.



Grafik 4. 373 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,19, Tersedianya pengukur kepuasan dengan nilai kepuasan 3,18, dan Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan pusat informasi dengan nilai kepuasan 3,25.



Grafik 4. 374 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

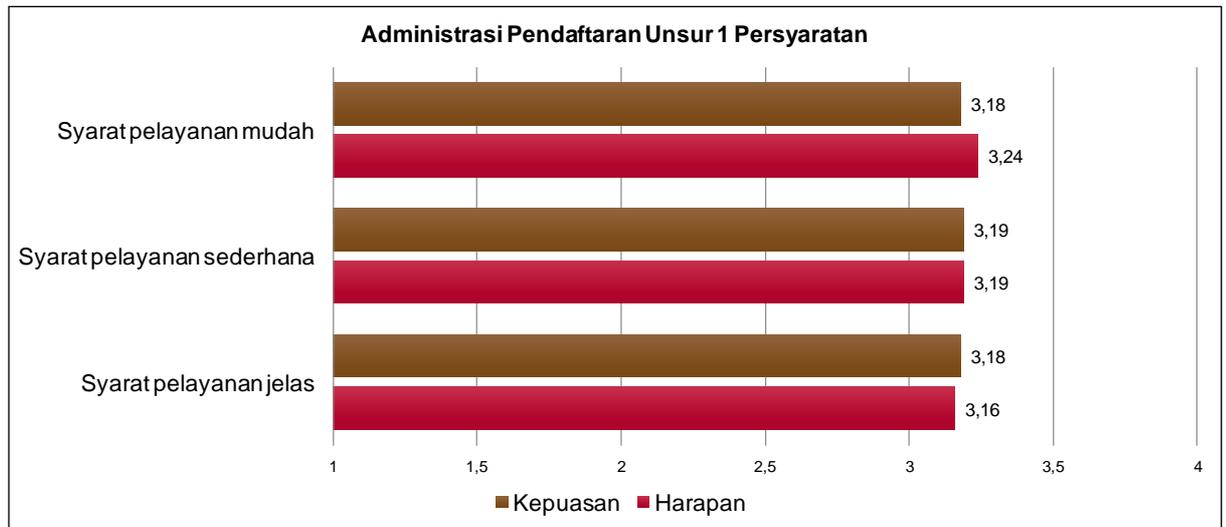
Pada unsur Sarana dan Prasarana 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan yaitu Tersedia mesin antrian dengan nilai kepuasan 3,27, sedangkan 5 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.17	3.21	0.11	0.36
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.29	3.24	0.11	0.36
Waktu penyelesaian	3.29	3.27	0.11	0.36
Biaya	3.28	3.23	0.11	0.36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.22	3.23	0.11	0.36
Kompetensi Pelaksana	3.16	3.20	0.11	0.36
Perilaku Pelaksana	3.17	3.22	0.11	0.36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.21	3.20	0.11	0.36
Sarana dan Prasarana	3.23	3.23	0.11	0.36
Nilai Indeks (NI)				3.22
Nilai SKM				80.54
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 29 Penilaian SKM Pusat Informasi Rumah sakit Marzoeki Mahdi

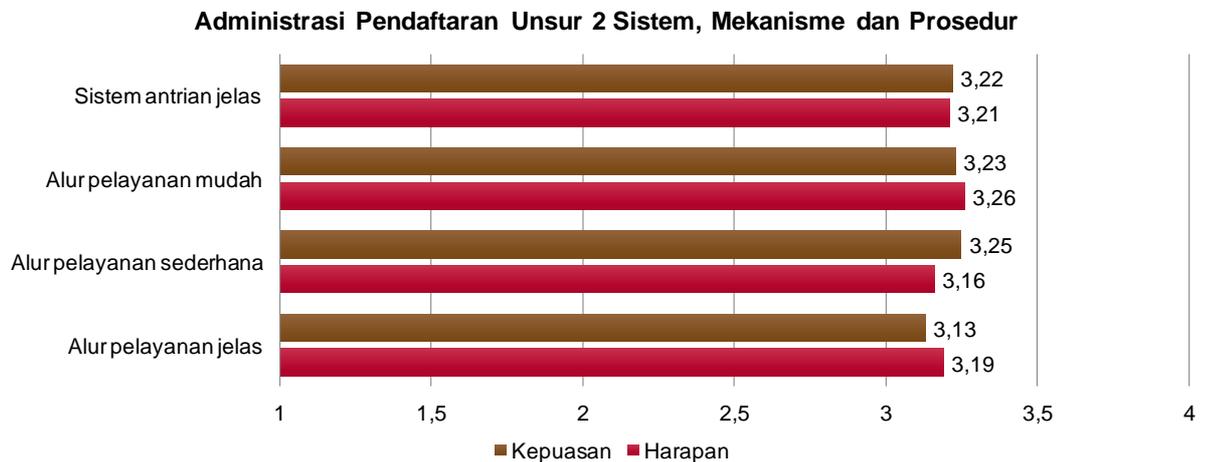
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Marzoeki Mahdi diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,22 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Marzoeki Mahdi pada Pusat Informasi termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Administrasi Pendaftaran



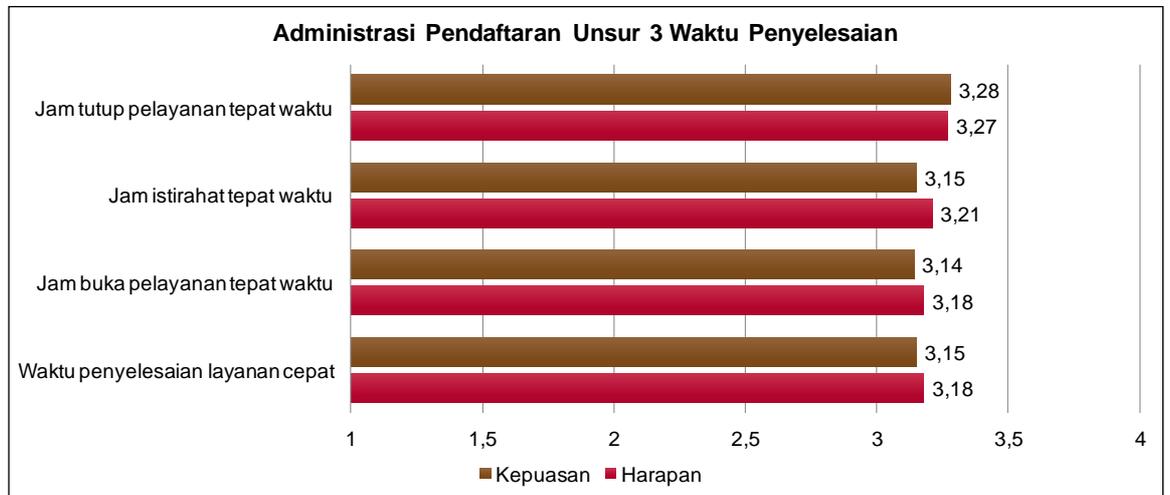
Grafik 4. 375 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Syarat pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,18, Syarat pelayanan sederhana dengan nilai kepuasan 3,19, dan Syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,18



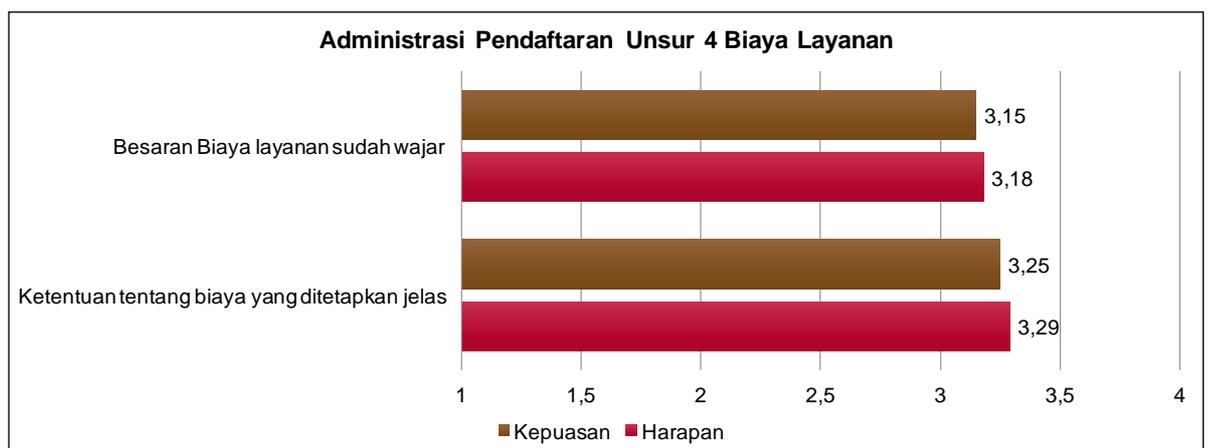
Grafik 4. 376 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur semua unsur berada pada rentang memuaskan



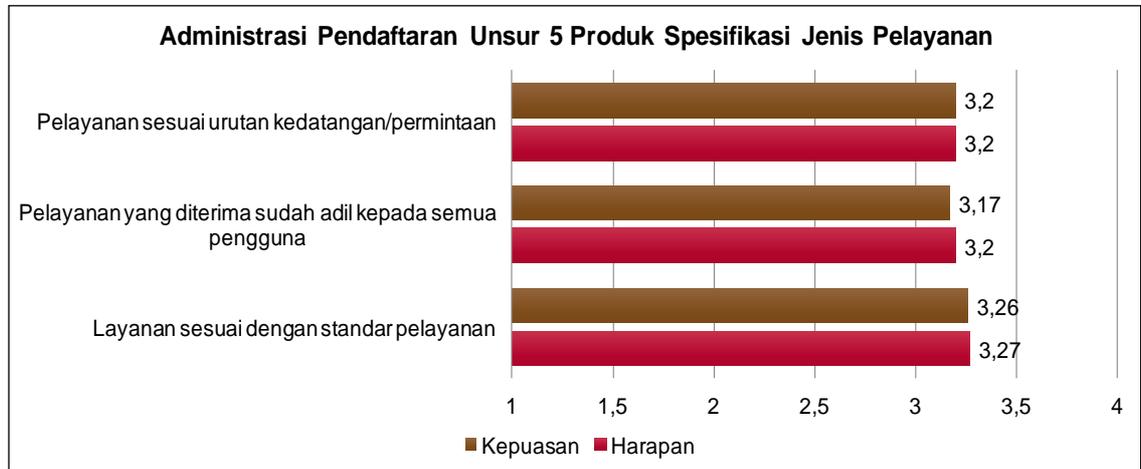
Grafik 4. 377 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,28, sedangkan 3 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan, yaitu Jam istirahat tepat waktu berada pada nilai kepuasan 3,15 Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,14 dan Waktu penyelesaian layanan cepat berada pada nilai 3,15



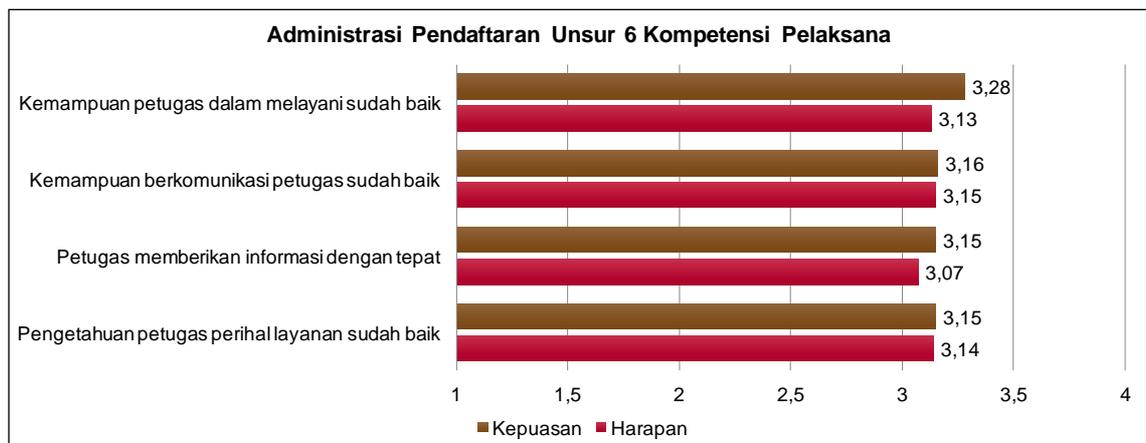
Grafik 4. 378 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Besaran Biaya layanan sudah wajar dengan nilai kepuasan 3,15 dan Ketentuan tentang biaya yang ditetapkan jelas dengan nilai kepuasan 3,25



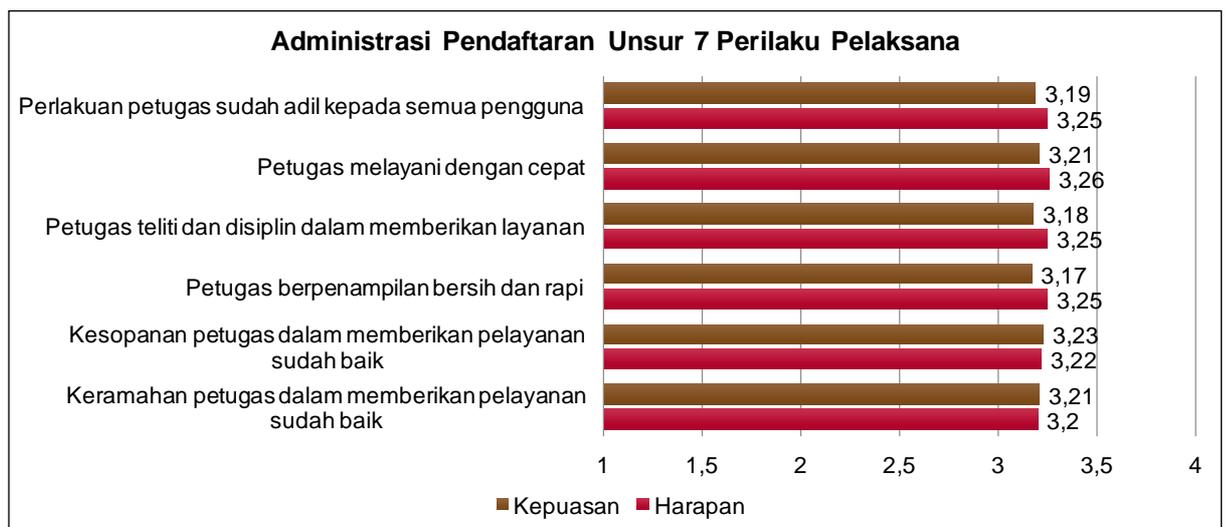
Grafik 4. 379 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai kepuasan 3,26. Sedangkan 2 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan, yaitu Pelayanan Sesuai urutan kedatangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,2 dan Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai kepuasan 3,17.



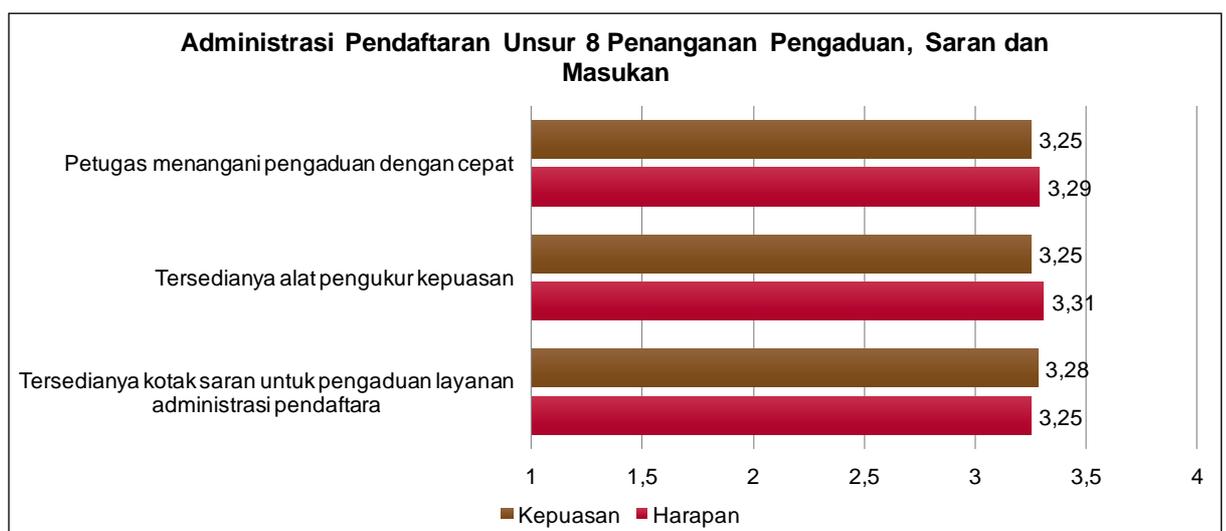
Grafik 4. 380 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana, 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dengan nilai kepuasan 3,28, sedangkan 3 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan yaitu Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik dengan nilai kepuasan 3,16, Petugas memberikan informasi dengan tepat dengan nilai kepuasan 3,15, Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik dengan nilai kepuasan 3,15.



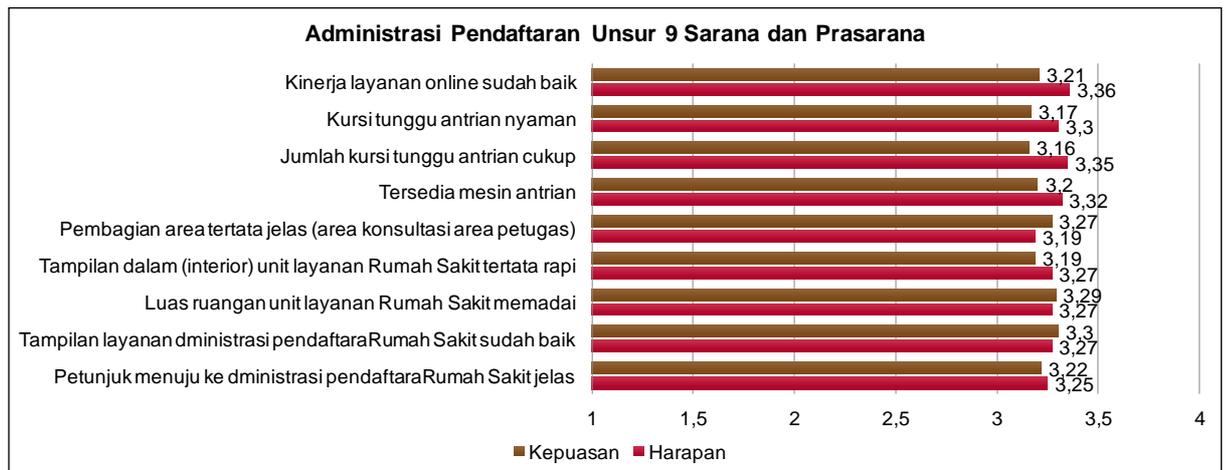
Grafik 4. 381 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan.



Grafik 4. 382 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 1 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan administrasi pendaftaran dengan nilai kepuasan 3,28. Sedangkan 2 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan yaitu Tersedia alat pengukur kepuasan dan Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan masing-masing nilai kepuasan 3,25.



Grafik 4. 383 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Pada unsur Sarana dan Prasarana 3 unsur berada pada rentang sangat memuaskan, yaitu Pembagian arena tertata jelas (area konsultasi area petugas) dengan nilai kepuasan 3,2, Luas layanan unit Rumah sakit memadai dengan nilai kepuasan 3,29 dan Tampilan layanan administrasi pendaftaran Rumah sakit sudah baik dengan nilai kepuasan 3,3, sedangkan 6 unsur lainnya berada pada rentang memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.20	3.18	0.11	0.35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.21	3.21	0.11	0.36
Waktu penyelesaian	3.21	3.18	0.11	0.35
Biaya	3.24	3.20	0.11	0.36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.22	3.21	0.11	0.36
Kompetensi Pelaksana	3.12	3.19	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.24	3.20	0.11	0.36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28	3.26	0.11	0.36
Sarana dan Prasarana	3.29	3.22	0.11	0.36
Nilai Indeks (NI)				3.20
Nilai SKM				80.05
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 30 Penilaian SKM Administrasi Pendaftaran Rumah sakit Marzoeki Mahdi

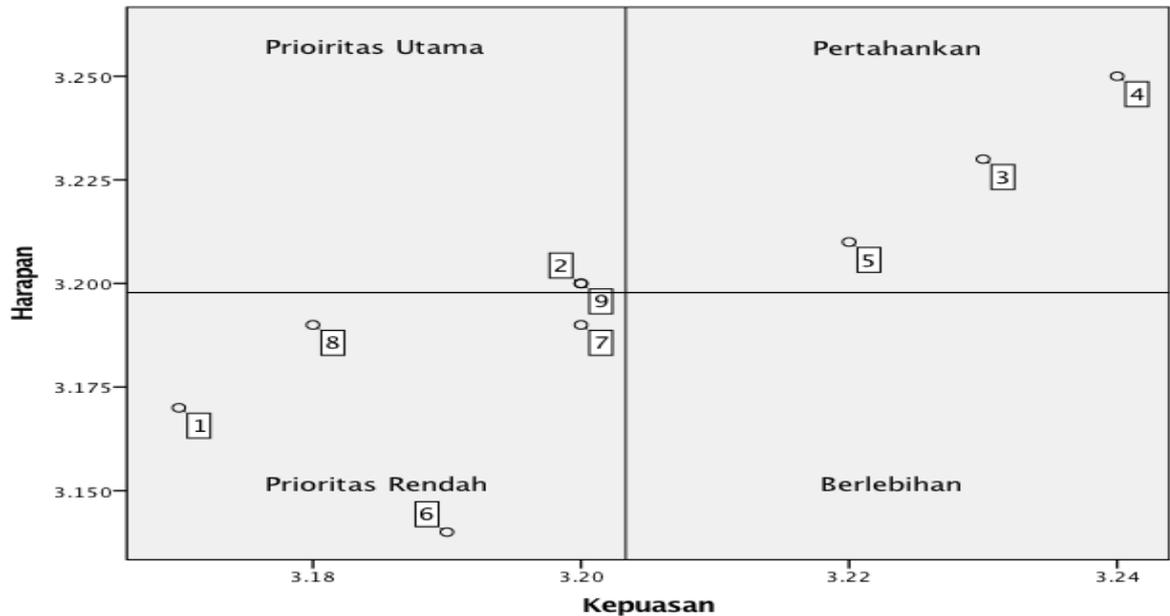
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Marzoeki Mahdi diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,20 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Marzoeki Mahdi pada Administrasi Pendaftaran termasuk dalam kategori Memuaskan.

Penilaian SKM RS Marzoeki Mahdi

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.17	3.17	0.11	0.35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.20	3.20	0.11	0.35
Waktu penyelesaian	3.23	3.23	0.11	0.36
Biaya	3.25	3.24	0.11	0.36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21	3.22	0.11	0.36
Kompetensi Pelaksana	3.14	3.19	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.19	3.20	0.11	0.36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.19	3.18	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.20	3.20	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.20
Nilai SKM				79.95
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 31 Penilaian SKM Rumah sakit Marzoeki Mahdi

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Marzoeki Mahdi diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,20 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Marzoeki Mahdi secara keseluruhan termasuk dalam kategori Memuaskan.



Gambar 4. 16 Hasil Analisis IPA Pelayanan RS. Marzoeki Mahdi 2018

Keterangan :

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance analisis, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan layanan di RS. Marzoeki Mahdi, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Peubah-peubah yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah Kementerian Kesehatan melakukan perbaikan secara terus-menerus, sehingga kinerja peubah yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 2.

2. Strategi Primary Area to Maintain

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Peubah-peubah yang termasuk dalam kudran ini harus tetap dipertahankan, karena semua peubah ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 3,4 dan 5.

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan peubah-peubah yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 1, 6, 7, 8 dan 9.

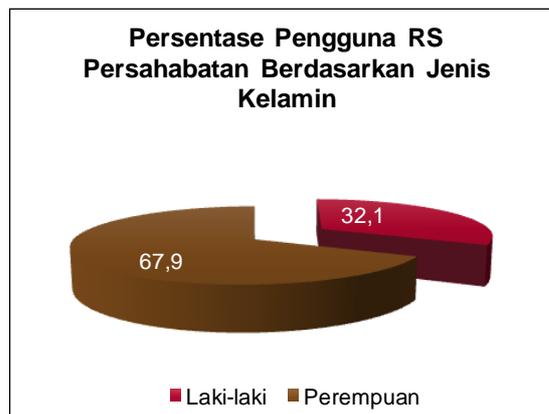
4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Peubah-peubah yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada yang berada di area ini.

RS. PERSAHABATAN

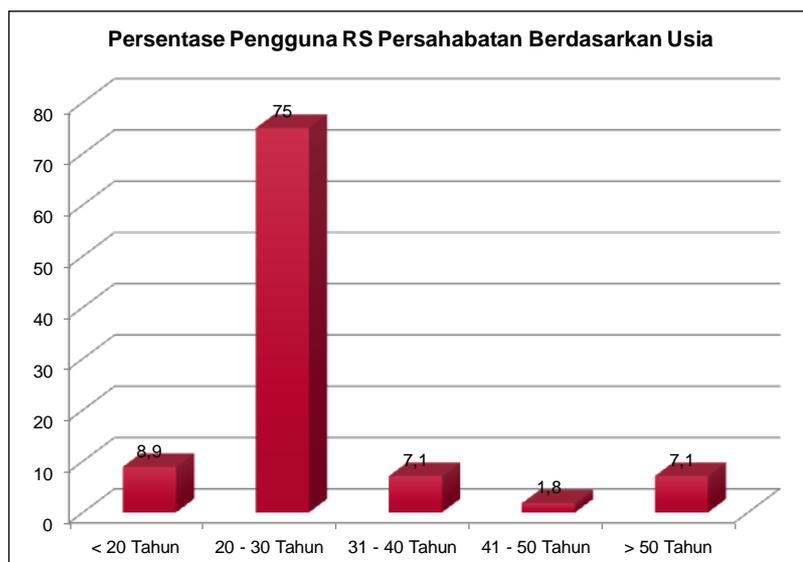
Responden yang mengisi kuesioner merupakan pengguna layanan Rumah sakit (RS) Persahabatan sebanyak 96 orang responden.

Profil Responden



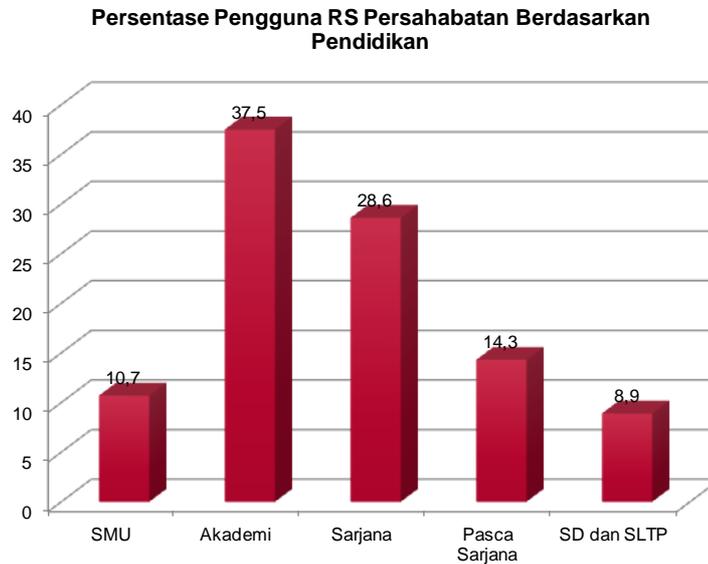
Grafik 4. 384 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa pengunjung Rumah sakit Persahabatan terbesar adalah perempuan dengan persentase sebesar 67,9%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebesar 32,1%.



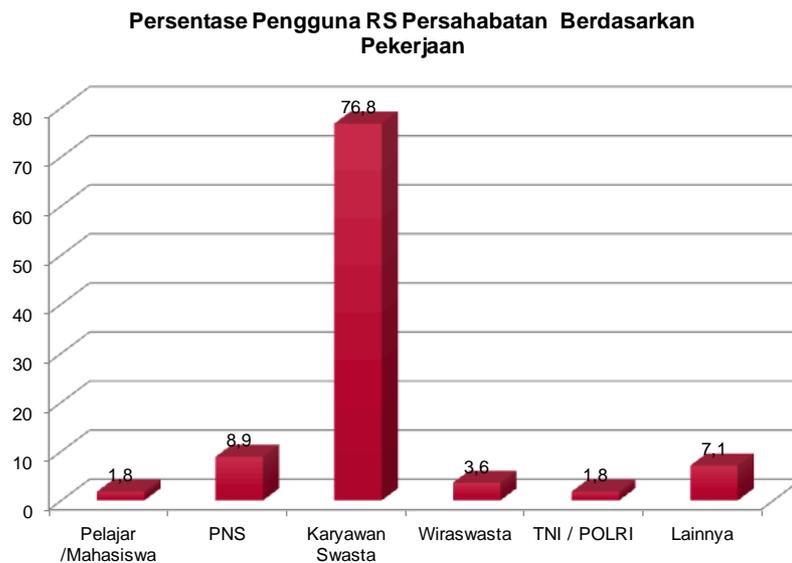
Grafik 4. 385 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia responden survei Rumah sakit Persahabatan paling banyak berada pada kisaran 20-30 tahun dengan persentase sebesar 75 %.



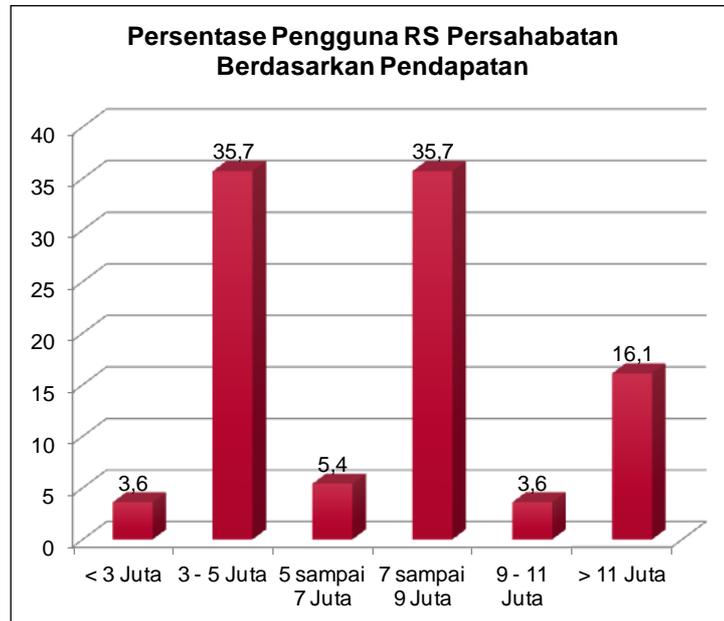
Grafik 4. 386 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan responden survei Rumah sakit Persahabatan mayoritas lulusan Akademi dengan persentase mencapai 37,5 %, dan Sarjana sebesar 28,6%



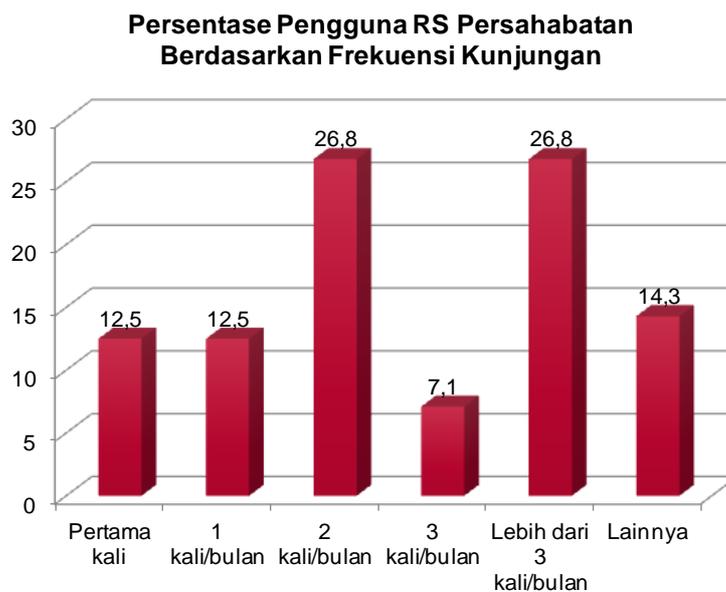
Grafik 4. 387 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden survei Rumah sakit Persahabatan didominasi oleh karyawan swasta dengan persentase 76,8 %.



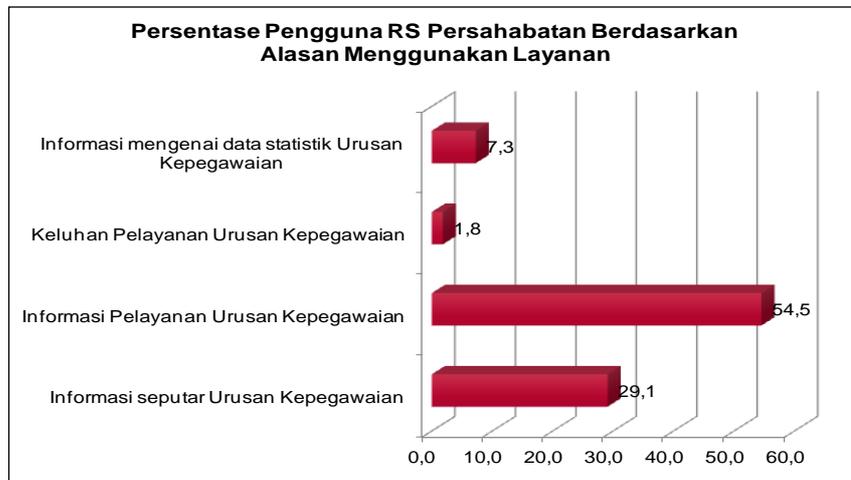
Grafik 4. 388 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan responden survei Rumah sakit Persahabatan berimbang antara 5.000.000 - 7.000.000 dengan 7.000.000 – 9.000.000 masing-masing 35,7 %.



Grafik 4. 389 Persentase Pengguna RS Persahabatan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

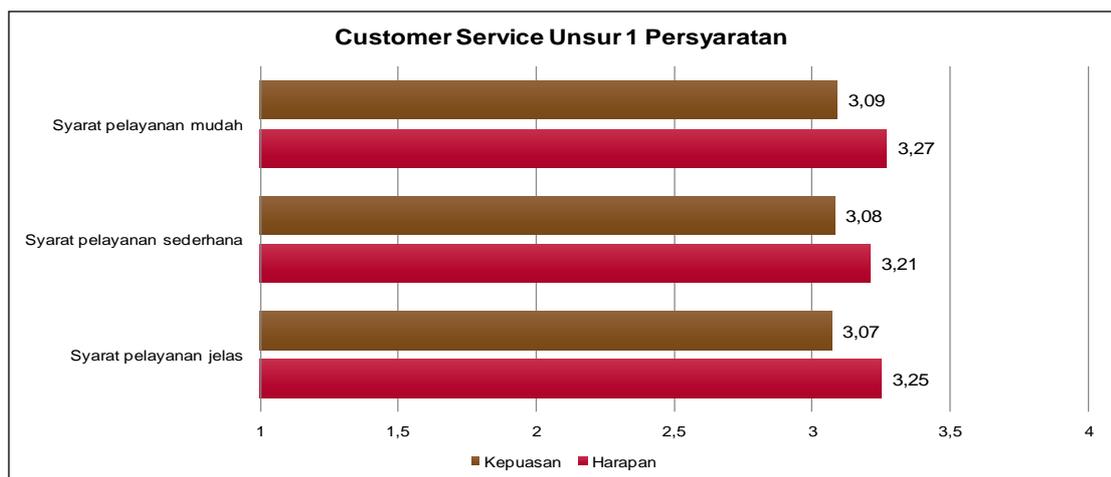
Kunjungan responden dari survey Rumah sakit berimbang antara 2 kali / bulan dan lebih dari 3 kali / bulang, masing-masing 26,8 %



Grafik 4. 390 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan RS Persahabatan

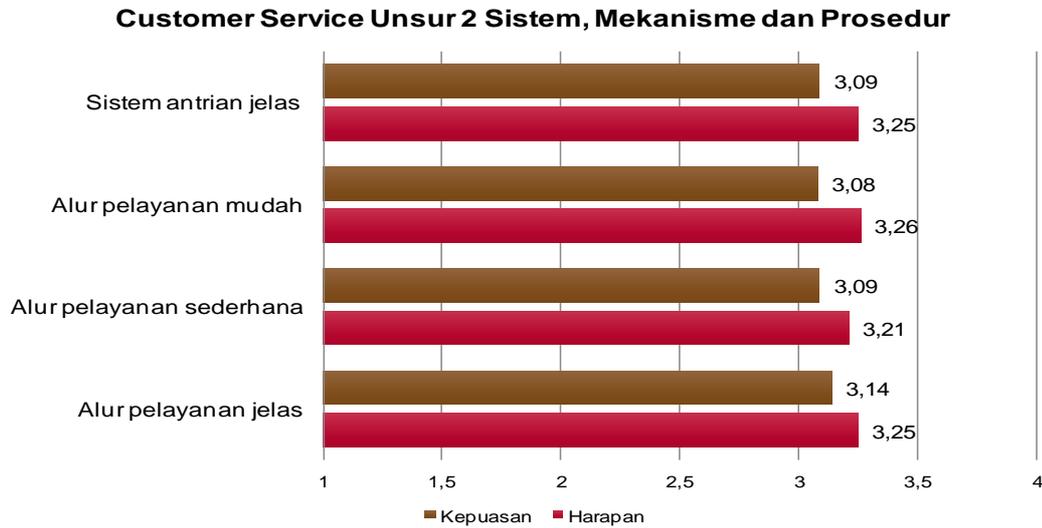
Alasan 2 terbesar menggunakan layanan Rumah sakit Persahabatan adalah Informasi Pelayanan Urusan Kepegawaian dengan presentase 54,5% dan Informasi Seputar Urusan Kepegawaian dengan presentase 29,1 %.

Tingkat Kepuasan Customer Service



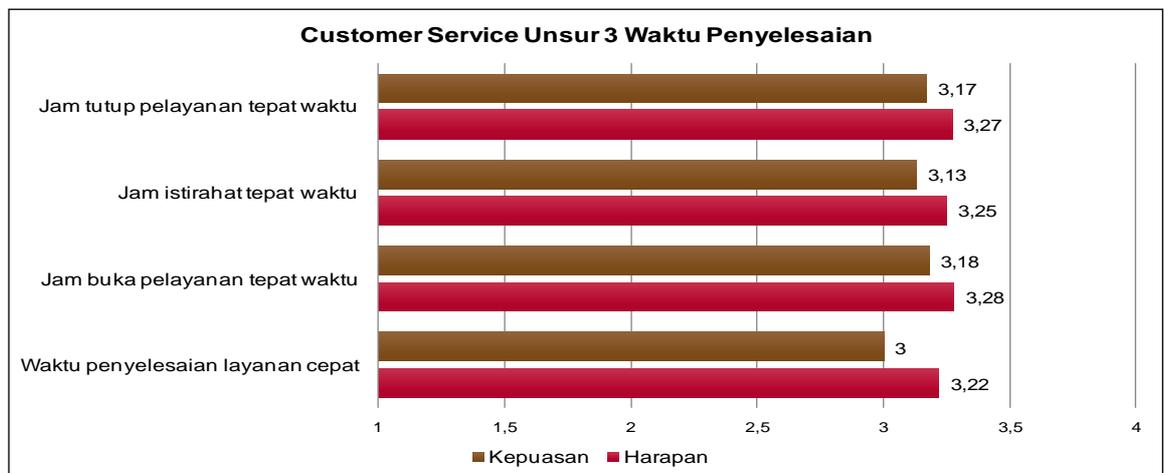
Grafik 4. 391 Kepuasan Terhadap Persyaratan Layanan

Pada unsur Persyaratan Layanan, unsur dengan kepuasan tertinggi adalah Syarat pelayanan mudah dengan nilai rata rata 3,27. Sedangkan Syarat pelayanan sederhana dan Syarat pelayanan jelas berada pada rentang memuaskan dengan nilai kepuasan 3,08 dan 3,07.



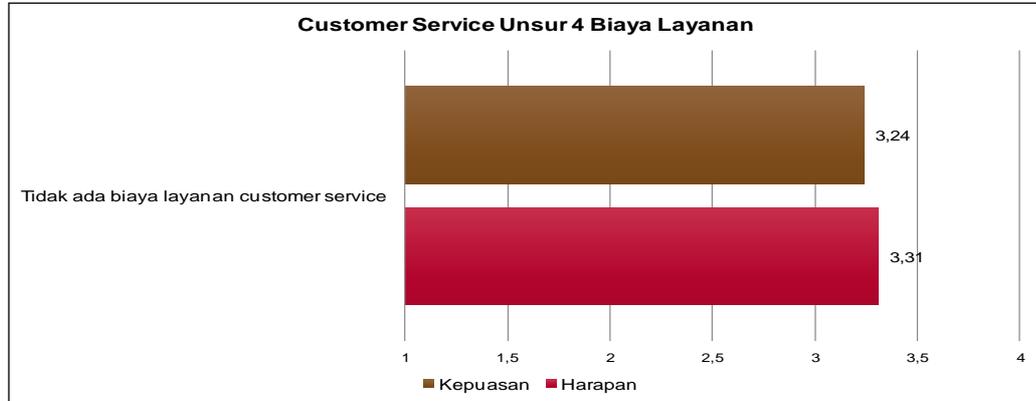
Grafik 4. 392 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Sistem antrian jelas dengan nilai kepuasan 3,09, Alur pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,08, Alur pelayanan sederhana 3,09 dan Alur pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,14



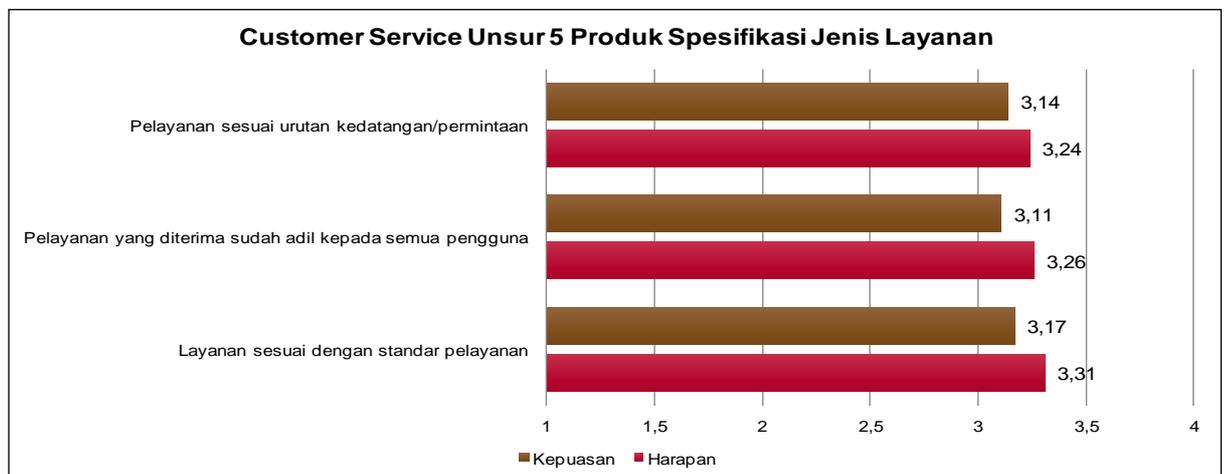
Grafik 4. 393 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Waktu penyelesaian layanan cepat, nilai kepuasannya adalah 3 dan harapannya adalah 3,22



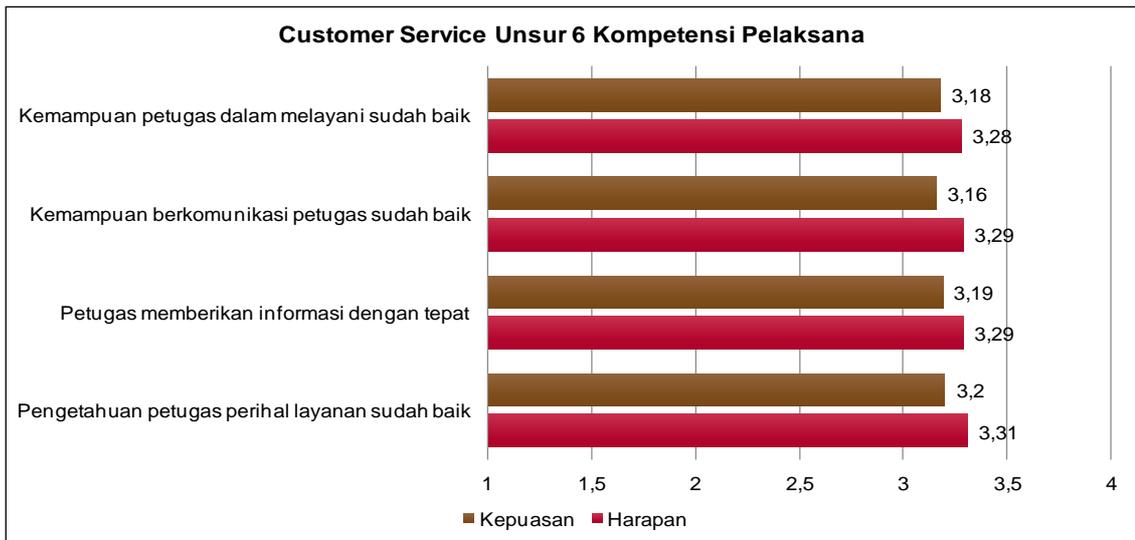
Grafik 4. 394 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan, unsur Tidak ada biaya layanan *customer service* berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,24 dan nilai harapannya adalah 3,31



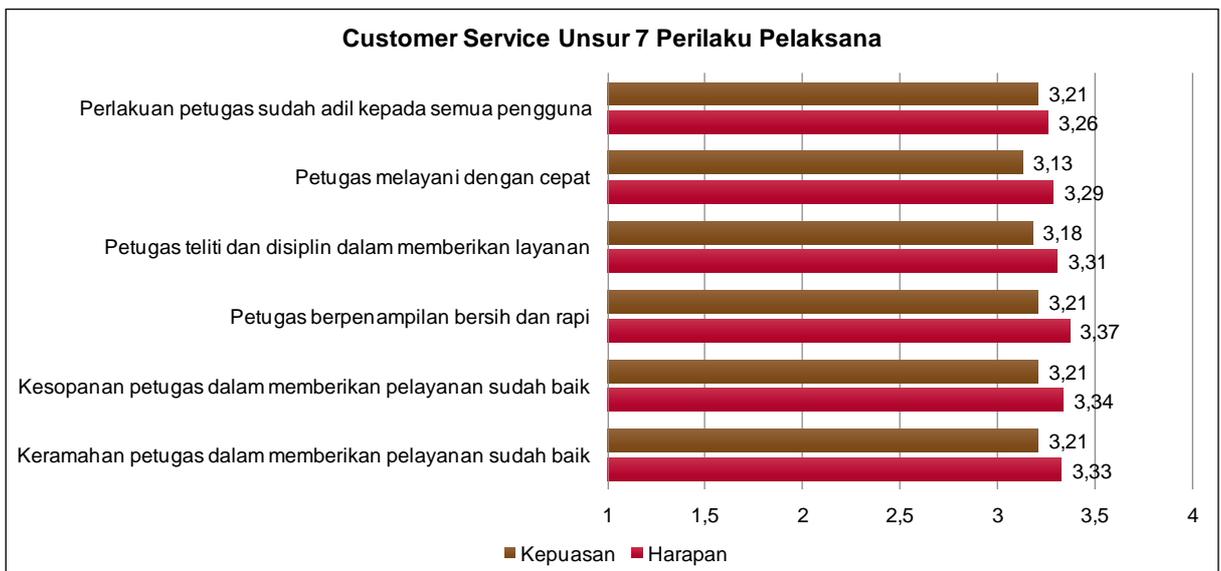
Grafik 4. 395 Kepuasan Terhadap Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur Spesifikasi Jenis Layanan, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai kepuasan 3,17, Pelayanan sesuai urutan kedatangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,14 dan Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai kepuasan 3,11.



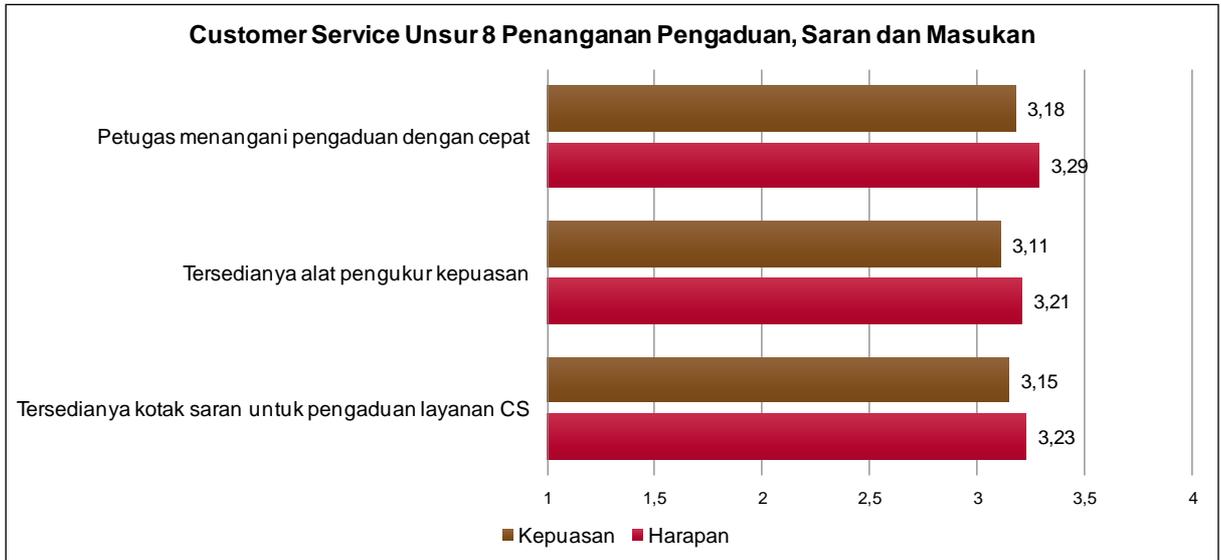
Grafik 4. 396 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Kemampuan petugas dalam melayani sudah cukup baik berada pada rata-ran nilai 3,18, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah cukup baik berada pada rata-ran nilai 3,16, Petugas memberikan informasi dengan baik berada pada rata-ran nilai 3,19, dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik berada pada rata-ran nilai 3,31.



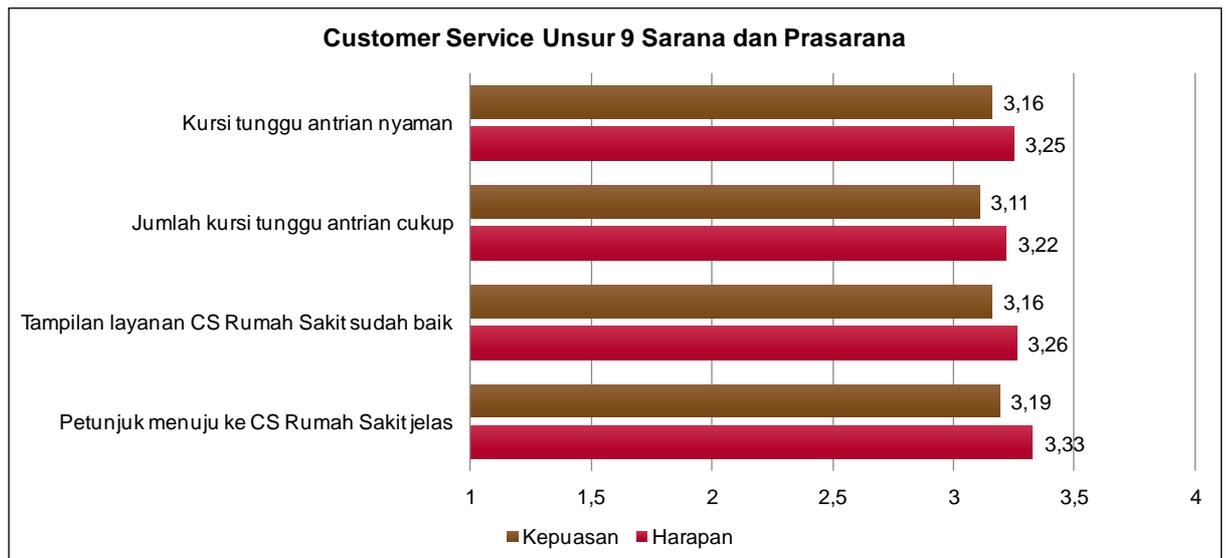
Grafik 4. 397 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana, semua unsur berada pada rentang memuaskan.



Grafik 4. 398 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan, Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,18, Tersedia alat pengukuran kepuasan dengan nilai kepuasan 3,11, dan Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan CS dengan nilai kepuasan 3,15.



Grafik 4. 399 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

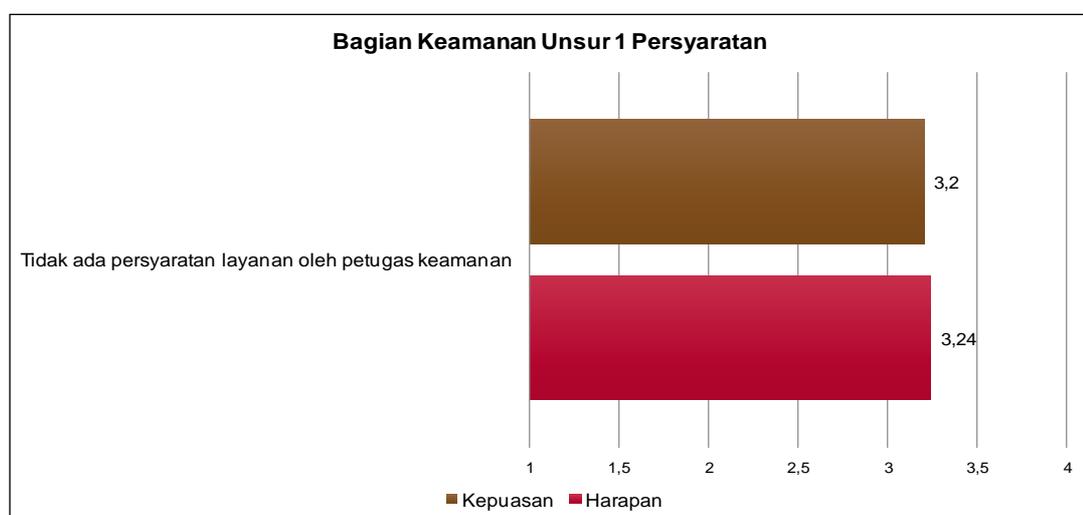
Pada unsur Sarana dan Prasarana, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Petunjuk menuju ke CS Rumah sakit jelas dengan nilai kepuasan adalah 3,19 dan harapan adalah 3,33

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.24	3.08	0.11	0.34
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.24	3.10	0.11	0.34
Waktu penyelesaian	3.26	3.12	0.11	0.35
Biaya	3.31	3.24	0.11	0.36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.27	3.14	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.29	3.18	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.32	3.19	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.24	3.15	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.27	3.16	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.15
Nilai SKM				78.69
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 32 Penilaian SKM Costumer Service Rumah sakit Persahabatan

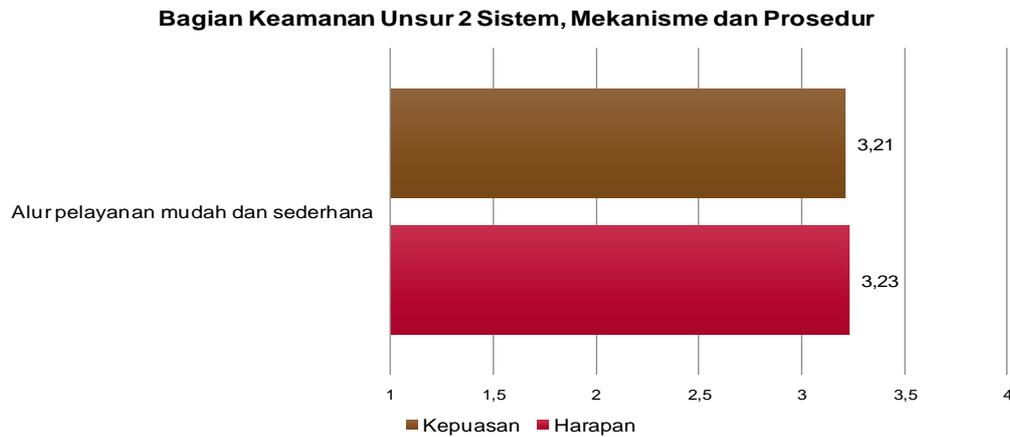
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Persahabatan diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,15 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Persahabatan pada *customer service* termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Keamanan



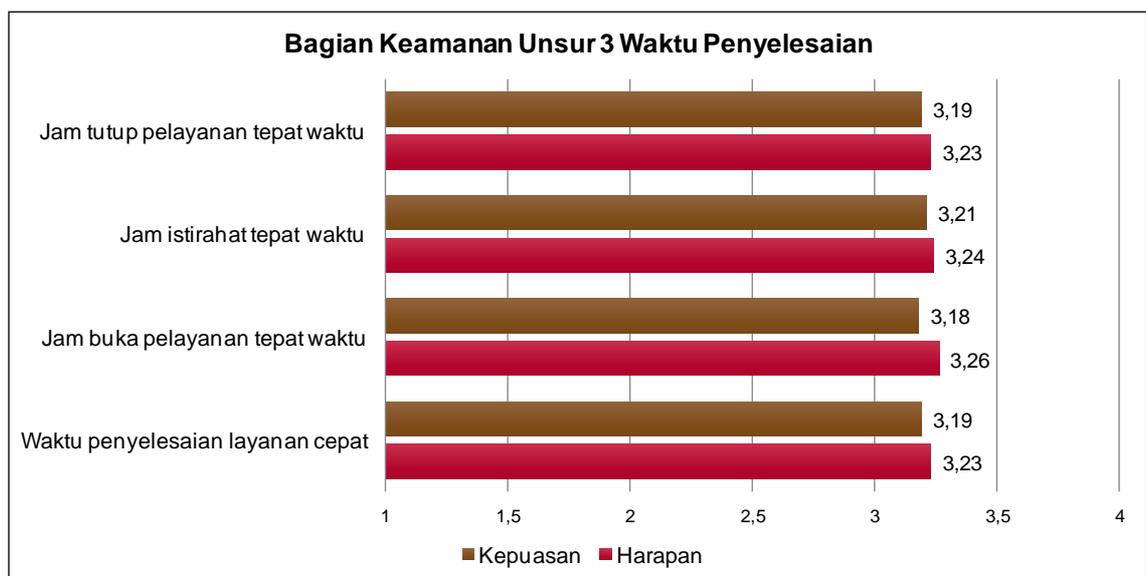
Grafik 4. 400 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan, unsur Tidak ada persyaratan oleh petugas keamanan berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,2 dan nilai harapannya adalah 3,24



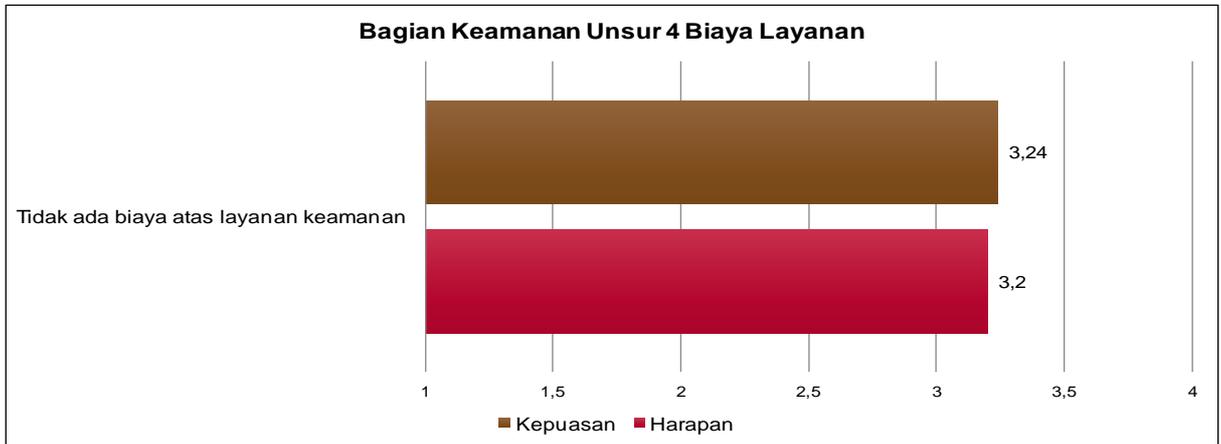
Grafik 4. 401 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Alur pelayanan mudah dan sederhana berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,21 dan nilai harapannya adalah 3,23



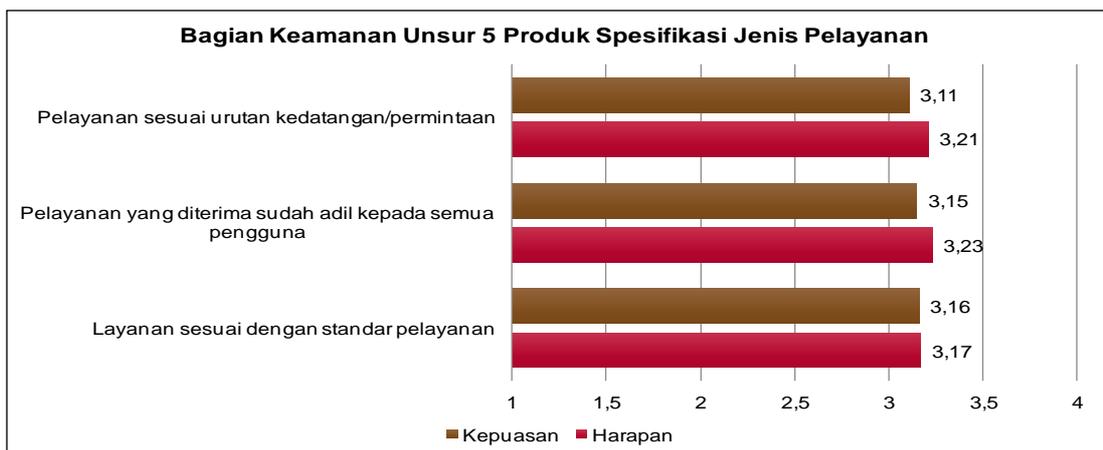
Grafik 4. 402 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian, semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam istirahat tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,21, Jam tutup pelayanan tepat waktu dan Waktu penyelesaian layanan cepat sama-sama nilai 3,19, dan Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,18.



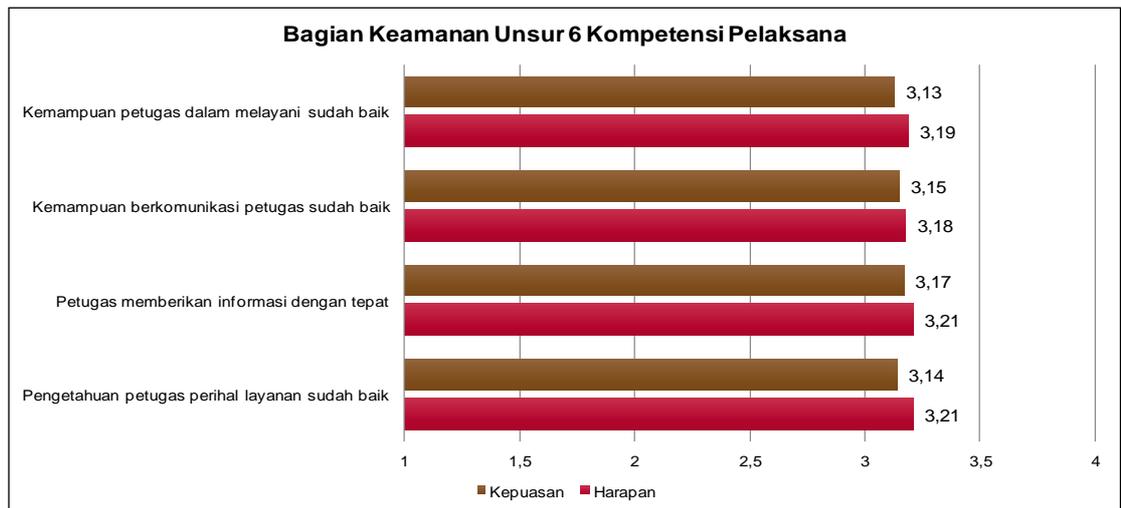
Grafik 4. 403 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan, unsur Tidak ada biaya atas layanan keamanan berada pada rentang memuaskan, dengan nilai kepuasannya adalah 3,24 dan nilai harapannya adalah 3,2



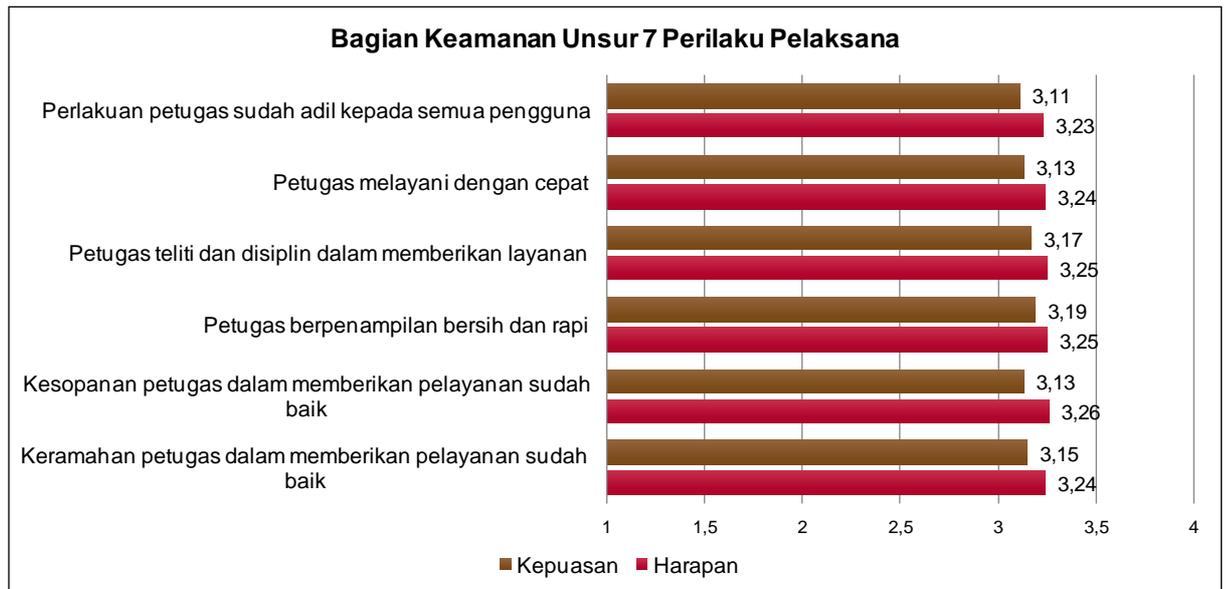
Grafik 4. 404 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan / permintaan dengan nilai rataan 3,11, Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai rataan 3,15, dan Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai 3, 16



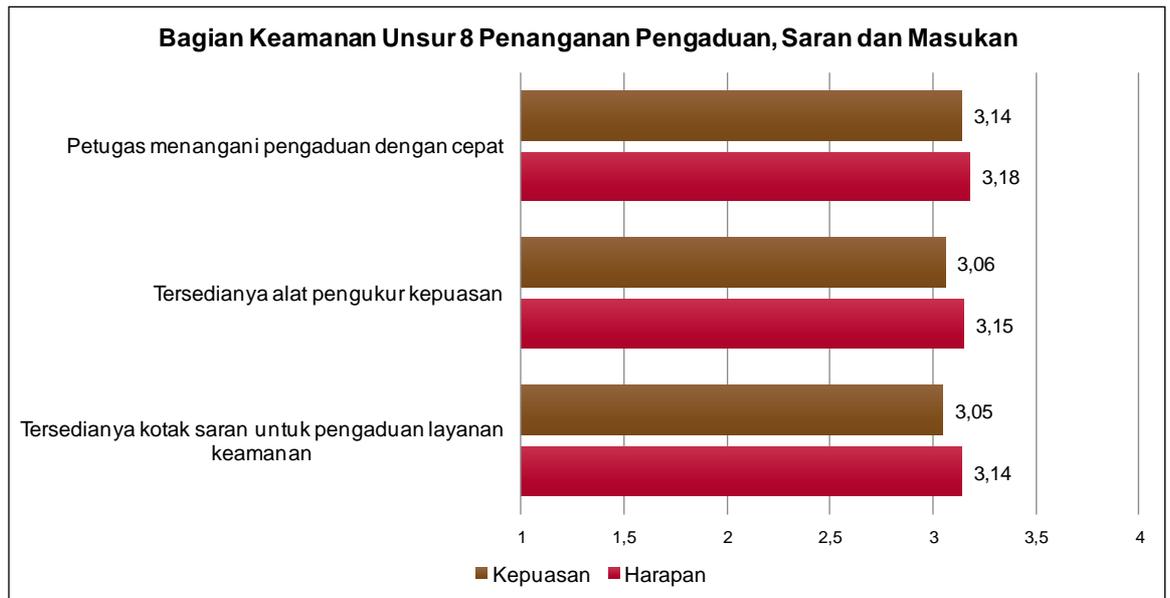
Grafik 4. 405 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dengan nilai rataan 3,13, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik dengan nilai rataan 3,15, Petugas memberikan informasi dengan tepat dengan nilai rataan 3,17 dan Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik dengan nilai 3, 14



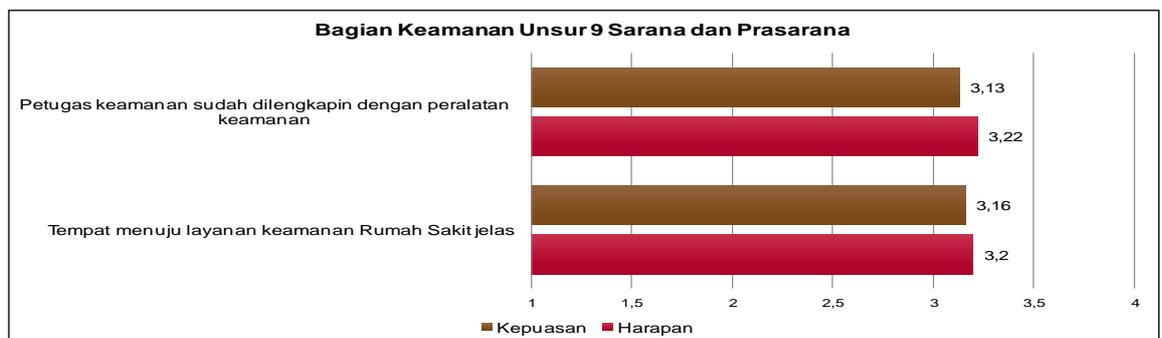
Grafik 4. 406 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua berada pada rentang memuaskan. Perilaku petugas sudah adil kepada semua pengguna berada pada nilai kepuasan 3,11, Petugas melayani dengan cepat berada pada nilai kepuasan 3,13, Petugas teliti dan disiplin dalam memberikan layanan berada pada nilai kepuasan 3,17, Petugas berpenampilan bersih dan rapi berada pada nilai kepuasan 3,19, Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik berada pada nilai kepuasan 3,13, dan Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik berada pada nilai kepuasan 3,15



Grafik 4. 407 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,14, Tersedianya alat pengukuran kepuasan dengan nilai kepuasan 3,06, Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan keamanan dengan nilai kepuasan 3,05



Grafik 4. 408 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

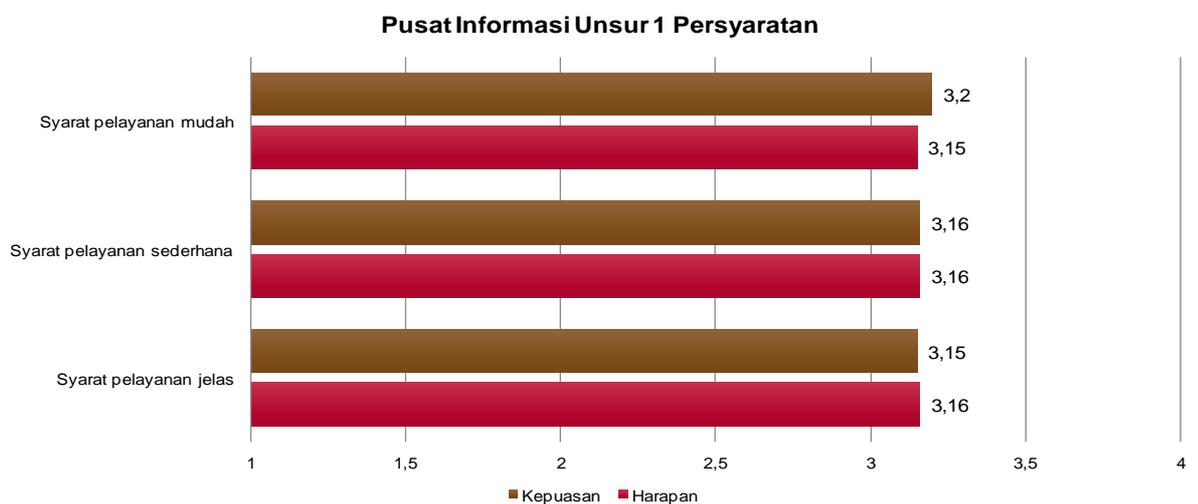
Pada unsur Sarana dan Prasarana seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Petugas keamanan sudah dilengkapi dengan peralatan keamanan dengan nilai kepuasan 3,13, dan Tempat menuju layanan keamanan Rumah sakit jelas dengan nilai kepuasan 3,16

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.24	3.20	0.11	0.36
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.23	3.21	0.11	0.36
Waktu penyelesaian	3.24	3.19	0.11	0.35
Biaya	3.20	3.24	0.11	0.36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	3.16	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.20	3.15	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.25	3.15	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.16	3.08	0.11	0.34
Sarana dan Prasarana	3.21	3.15	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.17
Nilai SKM				79.14
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 33 Penilaian SKM Bagian Keamanan Rumah sakit Persahabatan

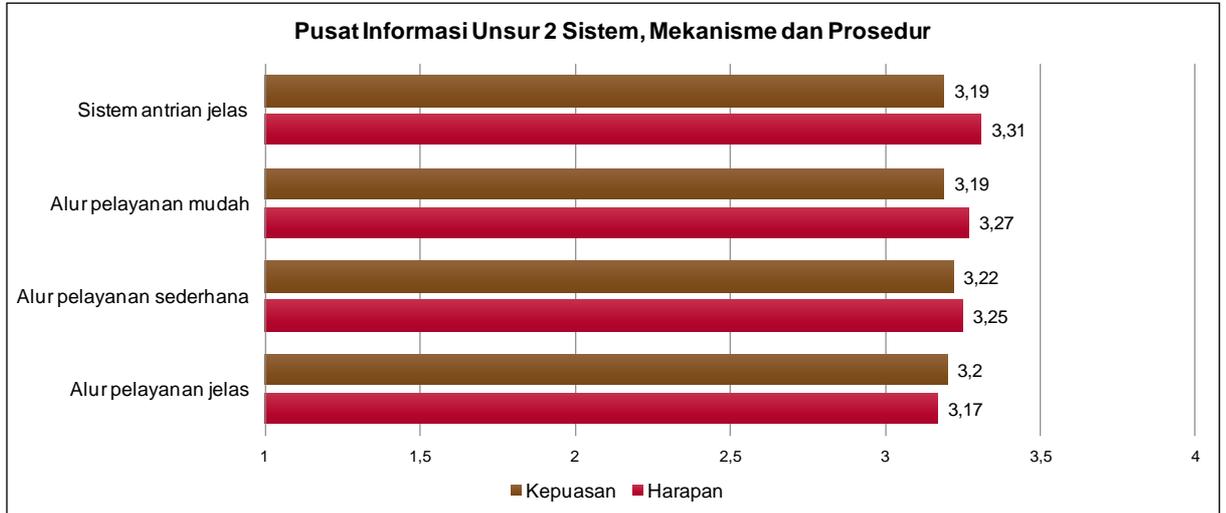
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Persahabatan diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,17 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Persahabatan dalam hal Keamanan termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Pusat Informasi



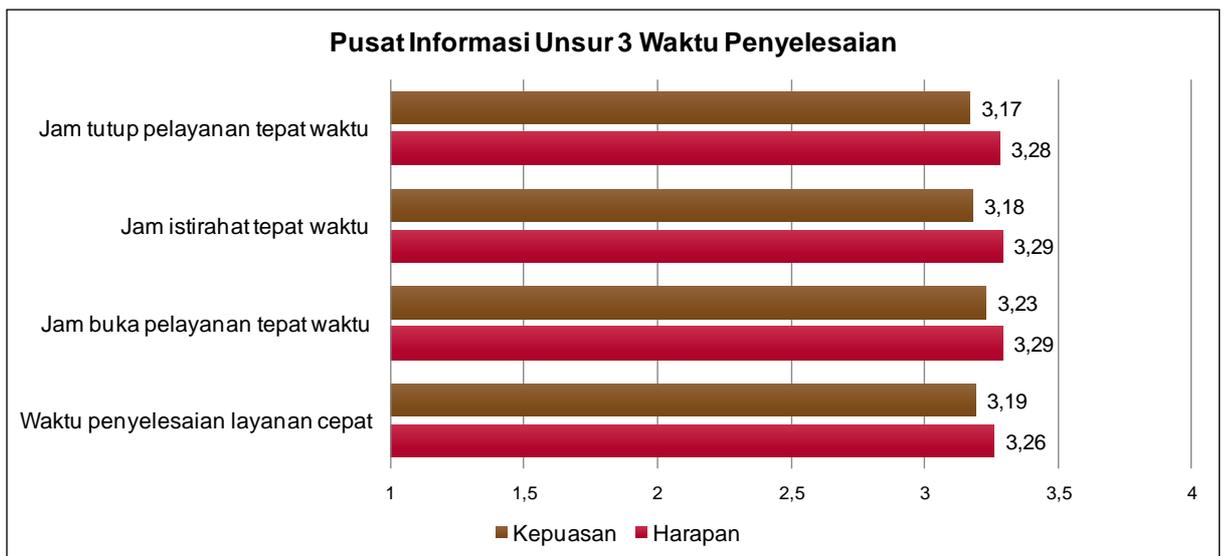
Grafik 4. 409 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan seluruh unsur berada pada rentang memuaskan, Syarat pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,2, Syarat pelayanan sederhana dengan nilai 3,16 dan Syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,15



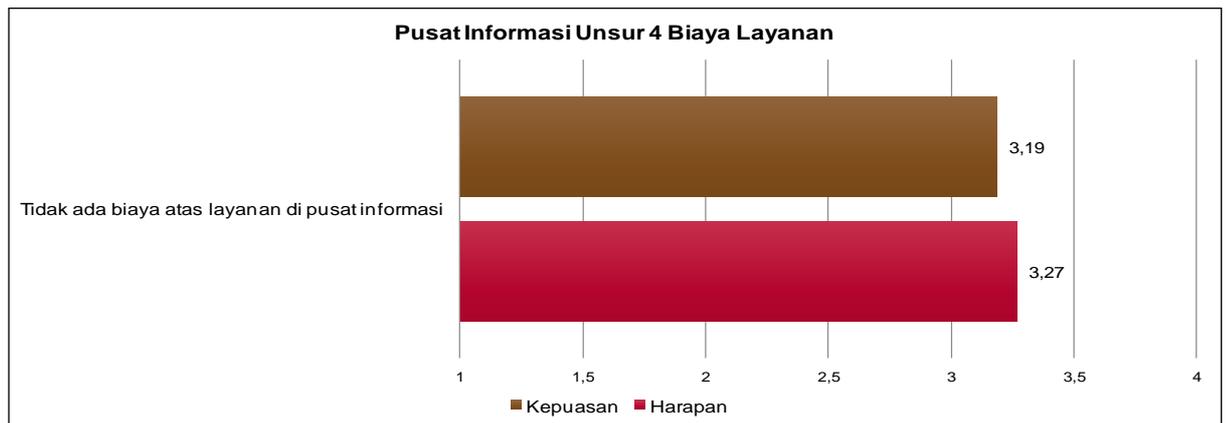
Grafik 4. 410 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi antara harapan dan kepuasan adalah pada Sistem antrian jelas dengan nilai kepuasannya adalah 3,19 dan harapannya adalah 3,31



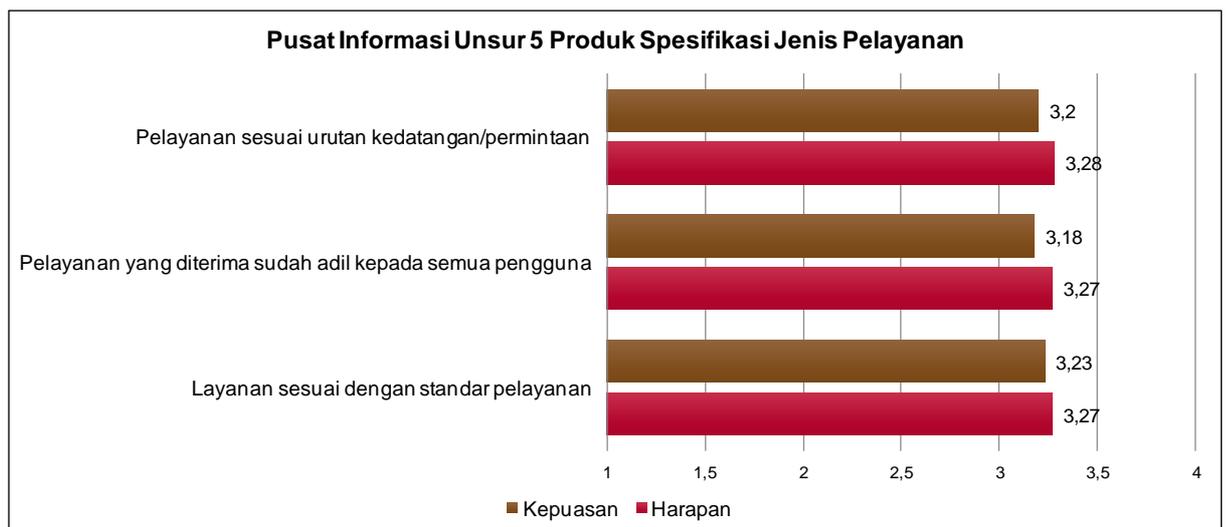
Grafik 4. 411 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,17, Jam istirahat tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,18, Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,23 dan Waktu penyelesaian layanan cepat dengan nilai kepuasan 3,19



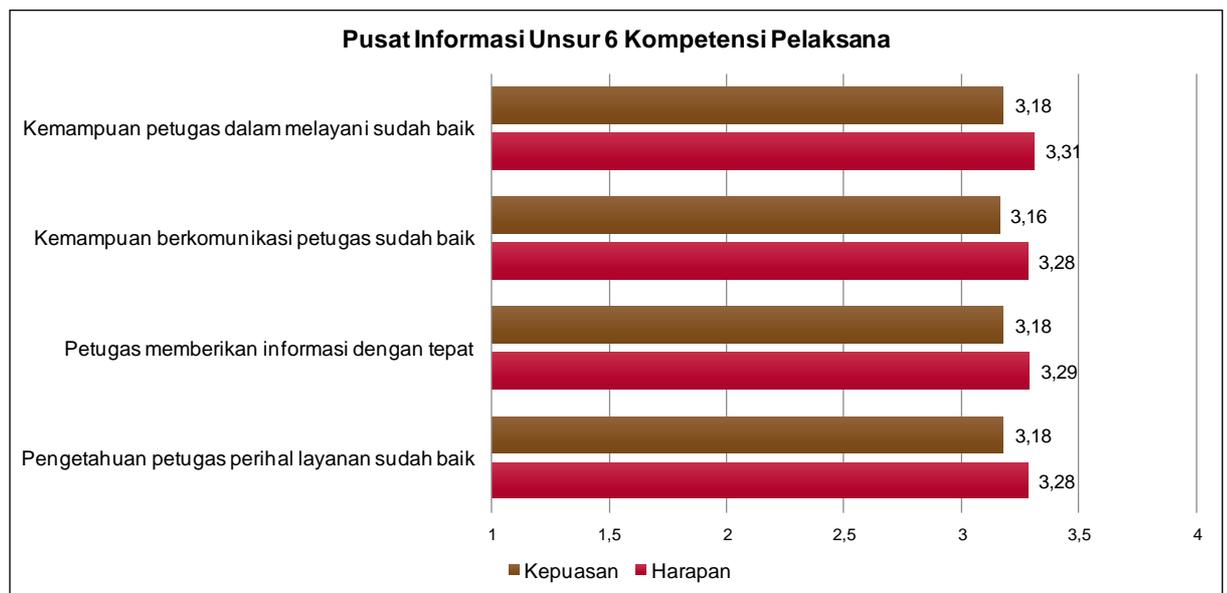
Grafik 4. 412 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan Tidak ada biaya atas layanan di pusat informasi berada pada rentang memuaskan dengan nilai kepuasan 3,19 dan nilai harapan 3,27



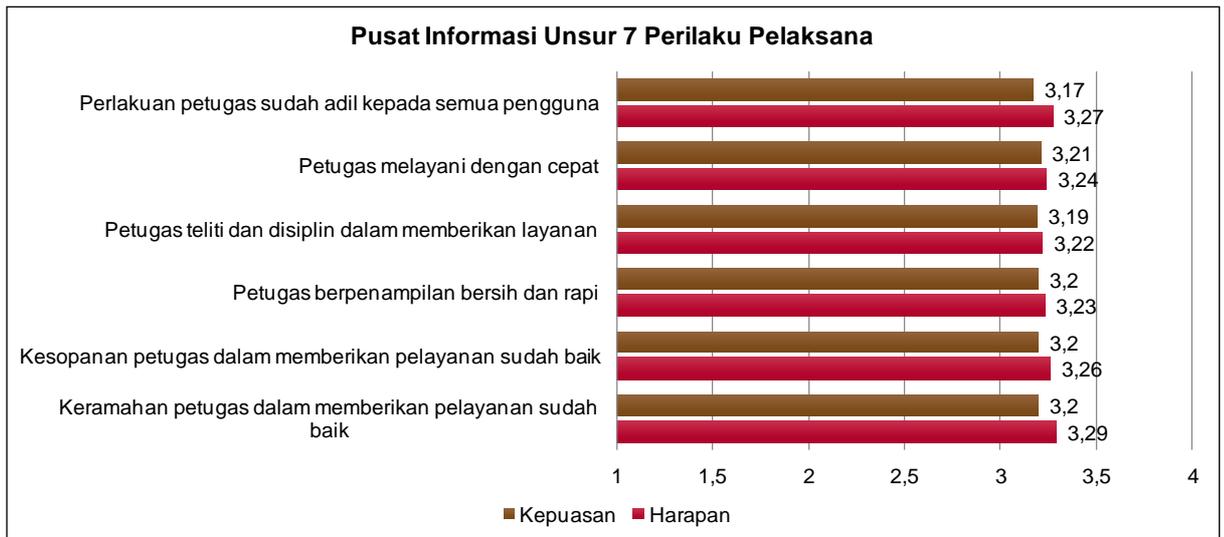
Grafik 4. 413 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Pelayanan sesuai urutan tangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,2, Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai 3,18, dan Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai 3,23



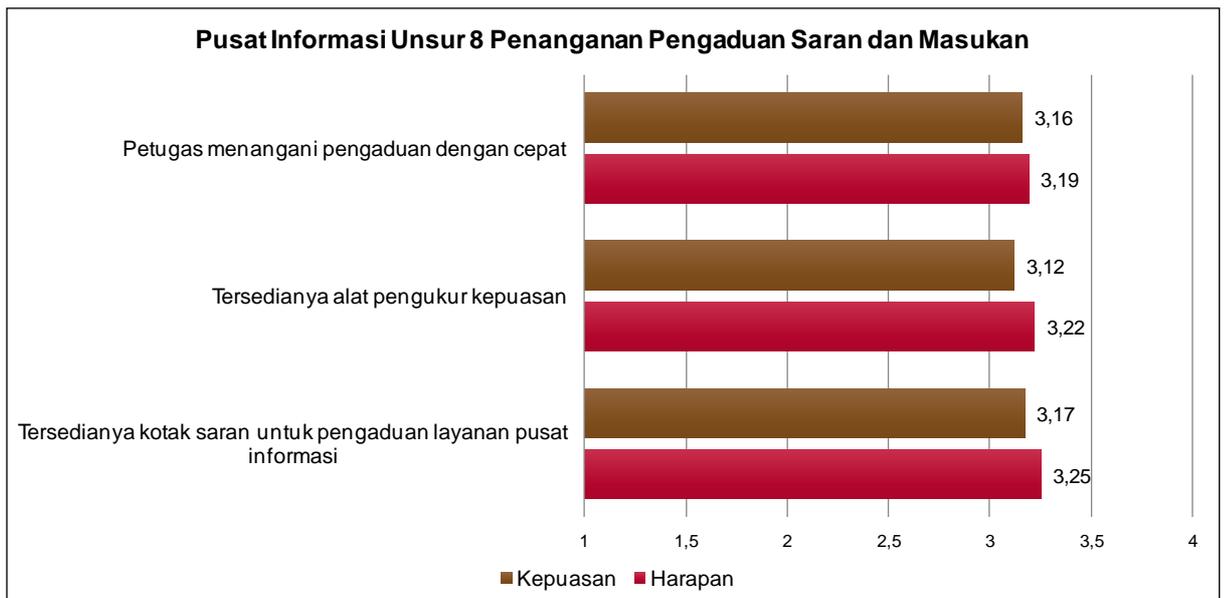
Grafik 4. 414 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik berada di rata-rata nilai 3,18, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik berada di rata-rata nilai 3,16, Petugas memberikan informasi dengan tepat berada di rata-rata nilai 3,18, Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik berada di rata-rata nilai 3,18



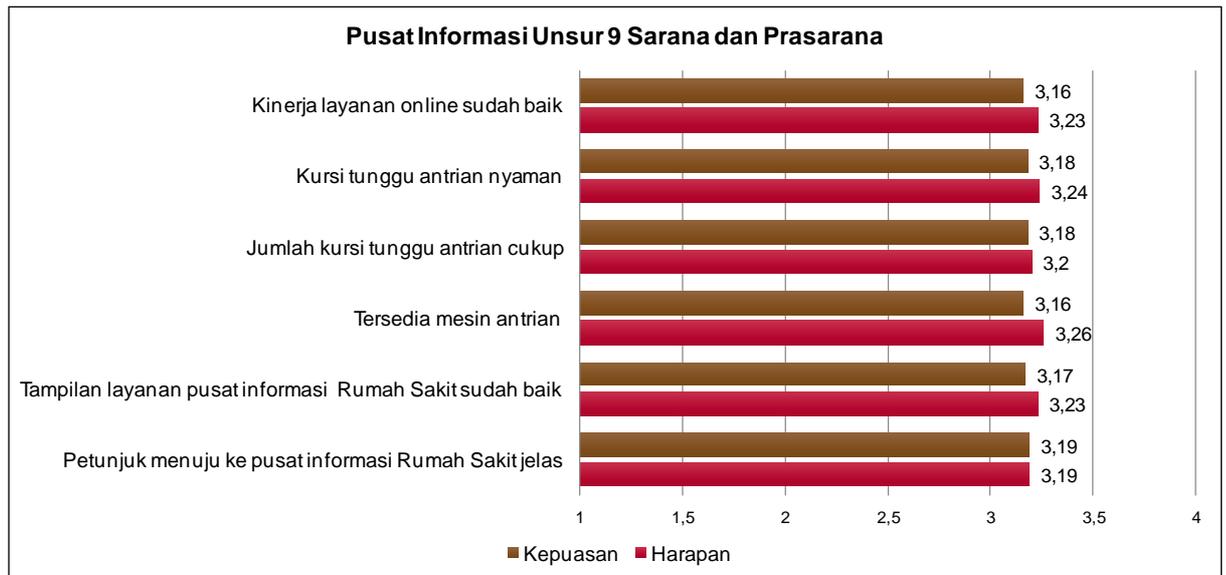
Grafik 4. 415 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan.



Grafik 4. 416 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,16, Tersedianya pengukur kepuasan dengan nilai kepuasan 3,12, dan Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan pusat informasi dengan nilai kepuasan 3,17



Grafik 4. 417 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

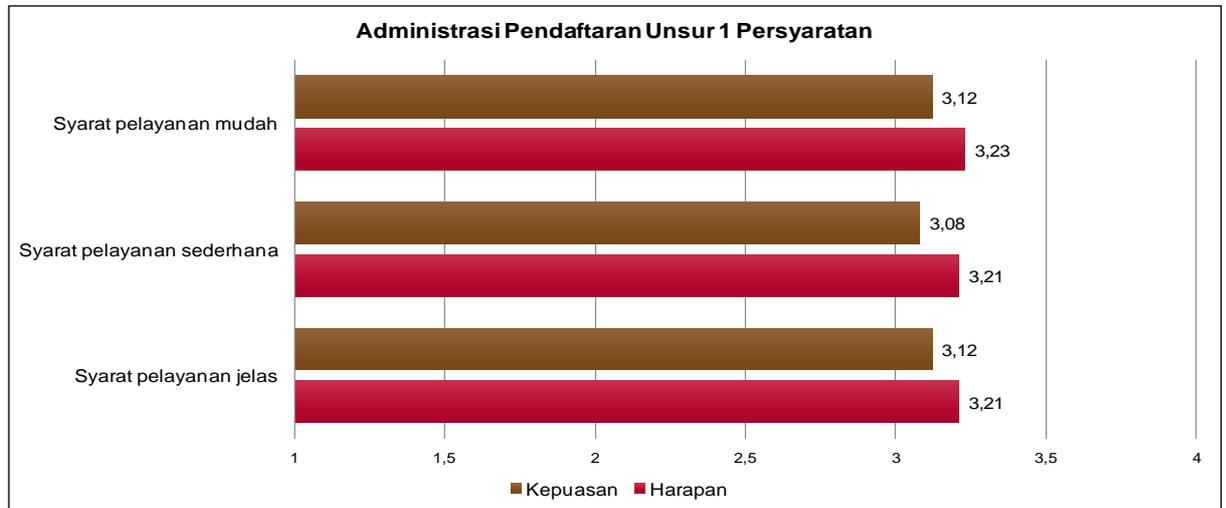
Pada unsur Sarana dan Prasarana semua unsur berada pada rentang memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.16	3.17	0.11	0.35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.25	3.20	0.11	0.36
Waktu penyelesaian	3.28	3.19	0.11	0.35
Biaya	3.27	3.19	0.11	0.35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.27	3.20	0.11	0.36
Kompetensi Pelaksana	3.29	3.18	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.25	3.20	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.22	3.15	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.23	3.17	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.18
Nilai SKM				79.50
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 34 Penilaian SKM Pusat Informasi Rumah sakit Persahabatan

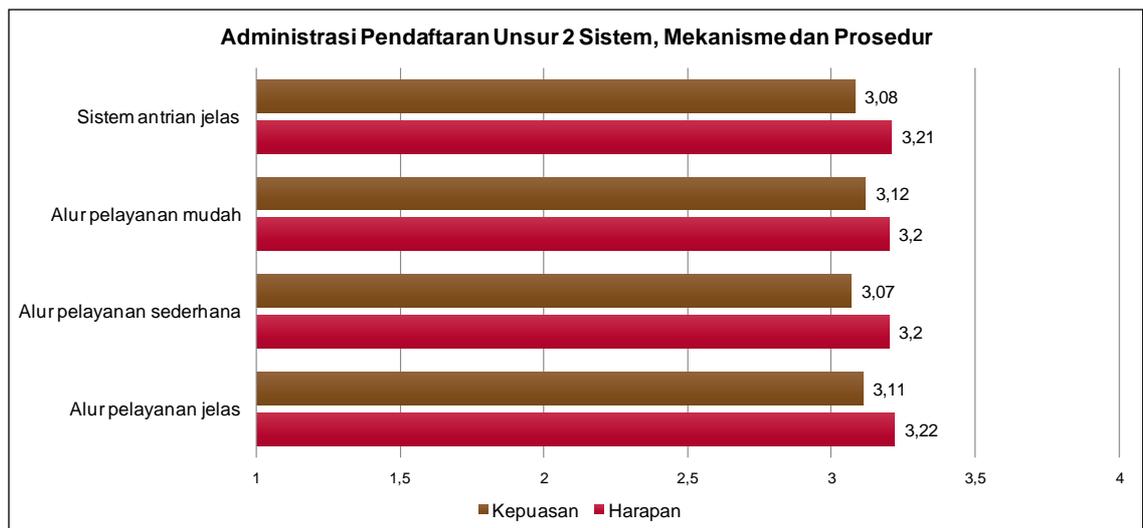
Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Persahabatan diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,18 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Persahabatan pada Pusat Informasi termasuk dalam kategori Memuaskan.

Tingkat Kepuasan Administrasi Pendaftaran



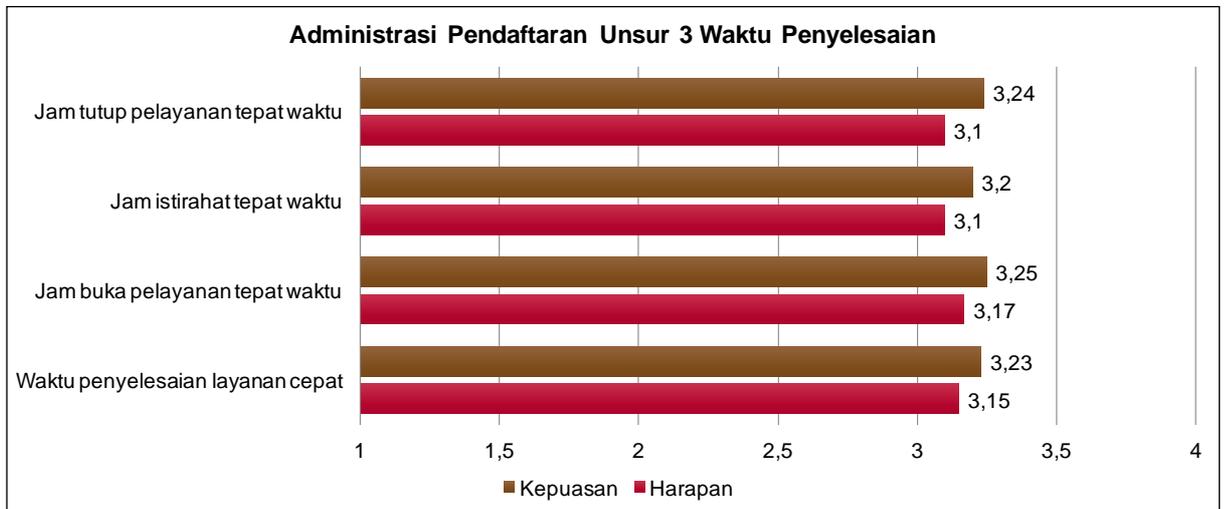
Grafik 4. 418 Kepuasan Terhadap Persyaratan

Pada unsur Persyaratan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Syarat pelayanan mudah dengan nilai kepuasan 3,12, Syarat pelayanan sederhana dengan nilai kepuasan 3,08, dan Syarat pelayanan jelas dengan nilai kepuasan 3,12



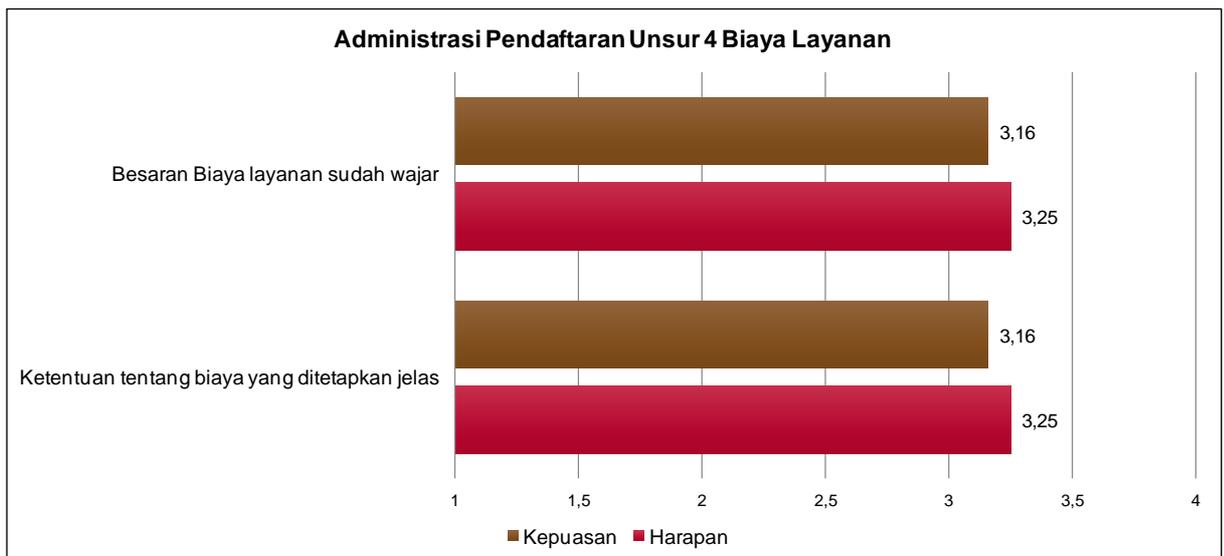
Grafik 4. 419 Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur semua unsur berada pada rentang memuaskan



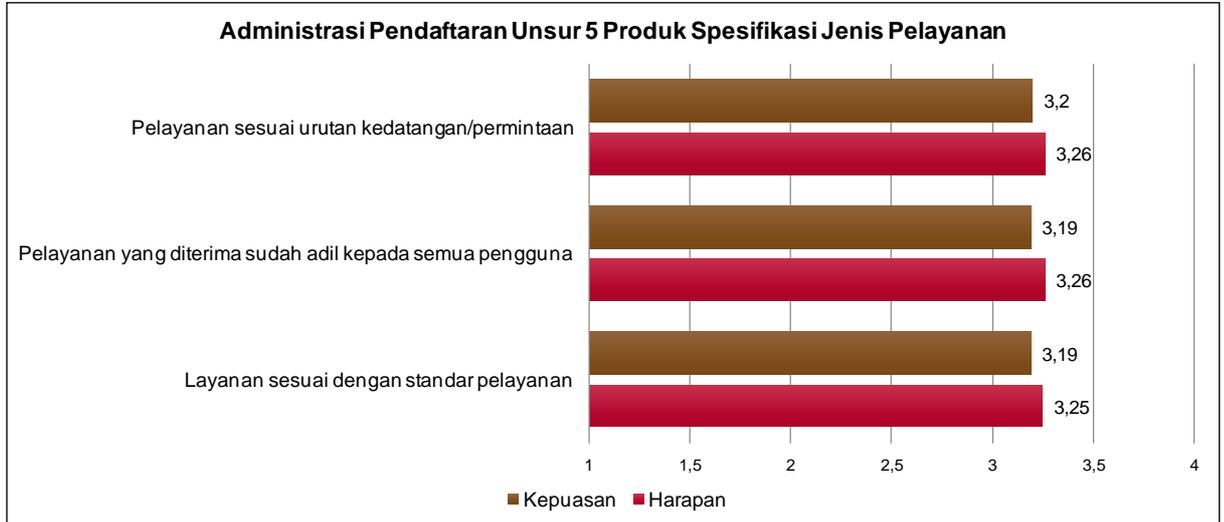
Grafik 4. 420 Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian semua unsur berada pada rentang memuaskan. Jam tutup pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,24, Jam istirahat tepat waktu berada pada nilai kepuasan 3,2 Jam buka pelayanan tepat waktu dengan nilai kepuasan 3,25 dan Waktu penyelesaian layanan cepat berada pada nilai 3,23.



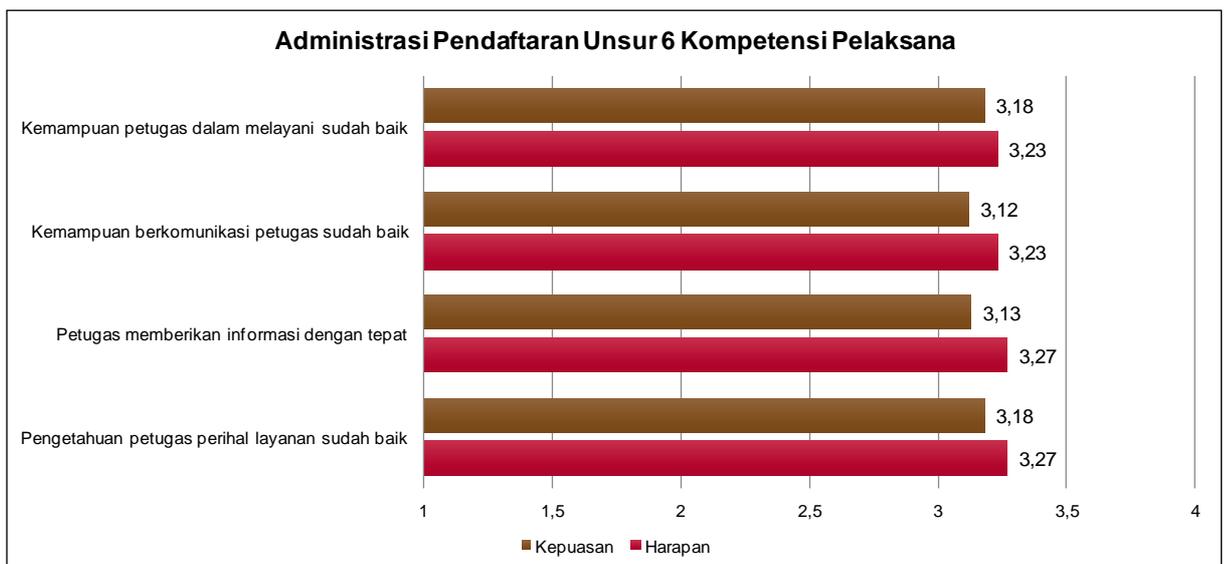
Grafik 4. 421 Kepuasan Terhadap Biaya Layanan

Pada unsur Biaya Layanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Besaran Biaya layanan sudah wajar dengan nilai kepuasan 3,16 dan Ketentuan tentang biaya yang ditetapkan jelas dengan nilai kepuasan 3,16



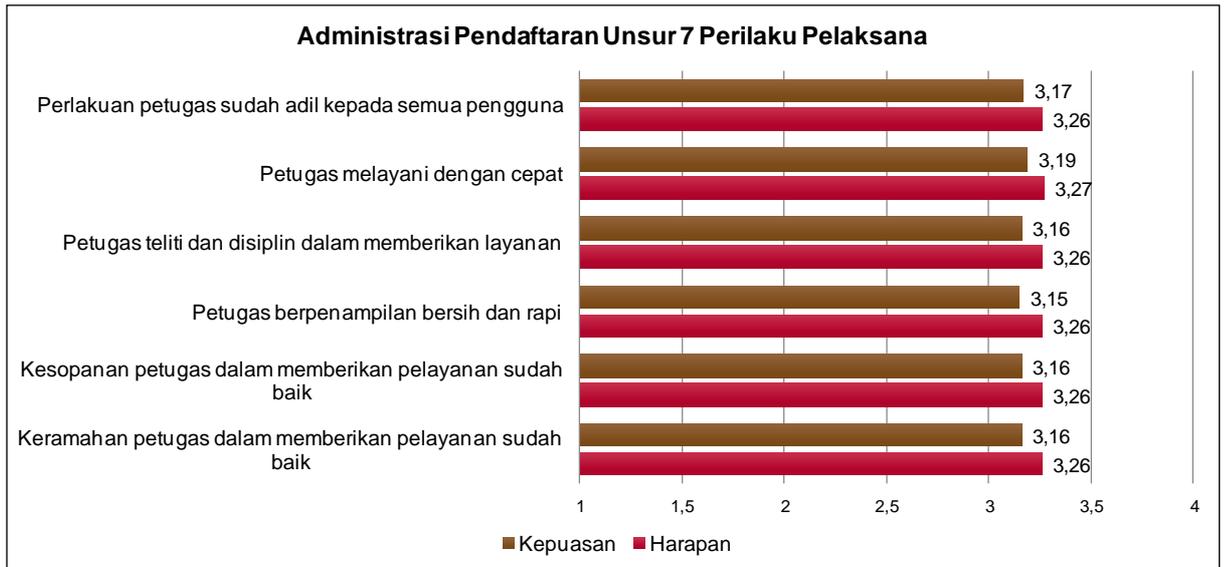
Grafik 4. 422 Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Pelayanan Sesuai urutan kedatangan / permintaan dengan nilai kepuasan 3,2, Pelayanan yang diterima sudah adil kepada semua pengguna dengan nilai kepuasan 3,19 dan Layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai kepuasan 3,19



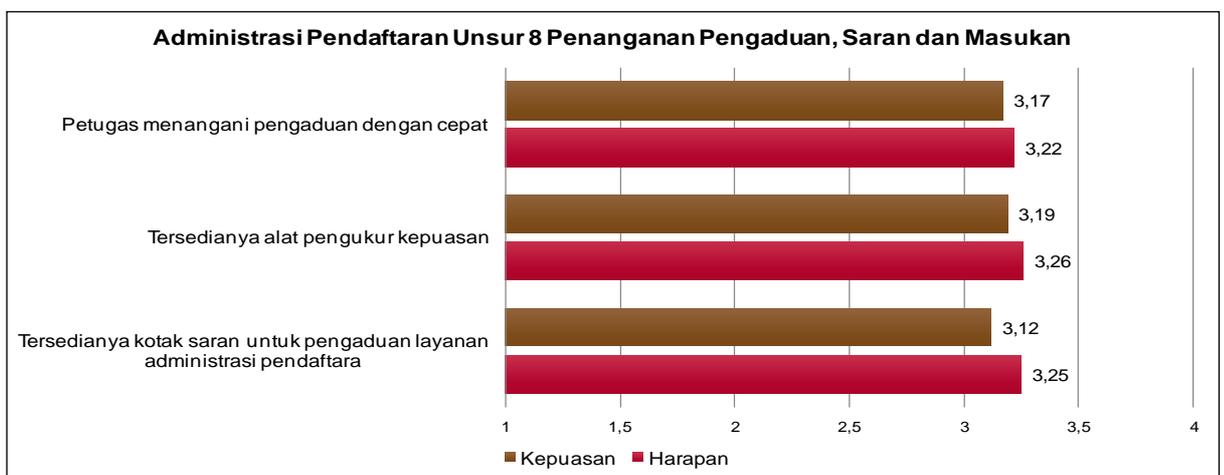
Grafik 4. 423 Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik dengan nilai kepuasan 3,18, Kemampuan berkomunikasi petugas sudah baik dengan nilai kepuasan 3,12, Petugas memberikan informasi dengan tepat dengan nilai kepuasan 3,13, Pengetahuan petugas perihal layanan sudah baik dengan nilai kepuasan 3,18



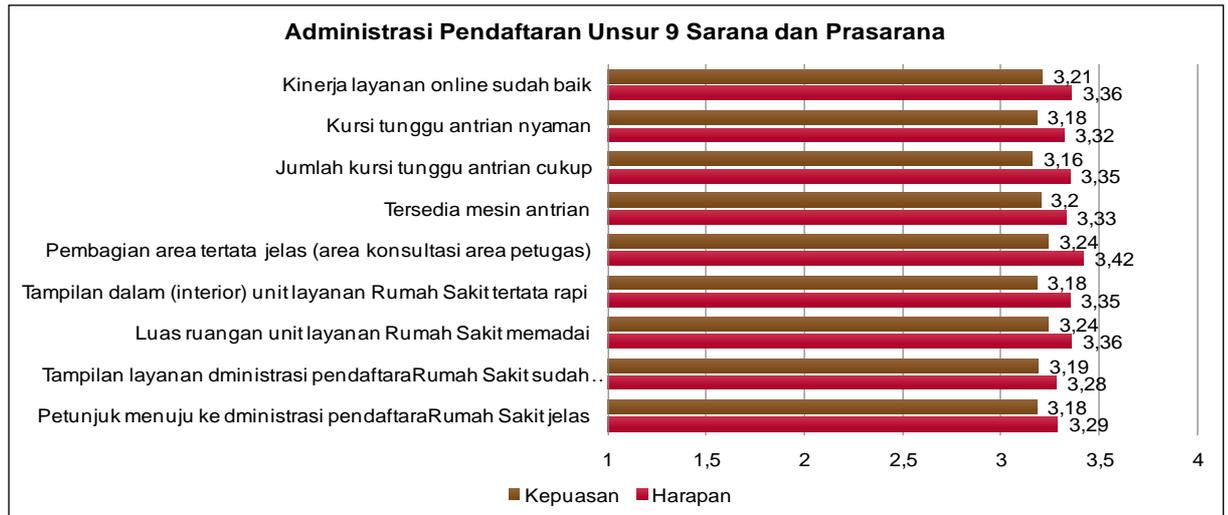
Grafik 4. 424 Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana semua unsur berada pada rentang memuaskan. Gap tertinggi ada pada Petugas berpenampilan bersih dan rapi, dimana kepuasan dengan nilai 3,16 dan harapan dengan nilai 3,26



Grafik 4. 425 Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan MasukanKepuasan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan semua unsur berada pada rentang memuaskan. Petugas menangani pengaduan dengan cepat dengan nilai kepuasan 3,17, Tersedia alat pengukur kepuasan dengan nilai kepuasan 3,19 dan Tersedianya kotak saran untuk pengaduan layanan administrasi pendaftaran dengan nilai kepuasan 3,12



Grafik 4. 426 Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Pada unsur Sarana dan Prasarana semua unsur berada pada rentang memuaskan.

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.22	3.11	0.11	0.34
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.21	3.10	0.11	0.34
Waktu penyelesaian	3.23	3.11	0.11	0.35
Biaya	3.25	3.16	0.11	0.35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	3.19	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.25	3.15	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.26	3.17	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.24	3.16	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.34	3.20	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.15
Nilai SKM				78.64
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

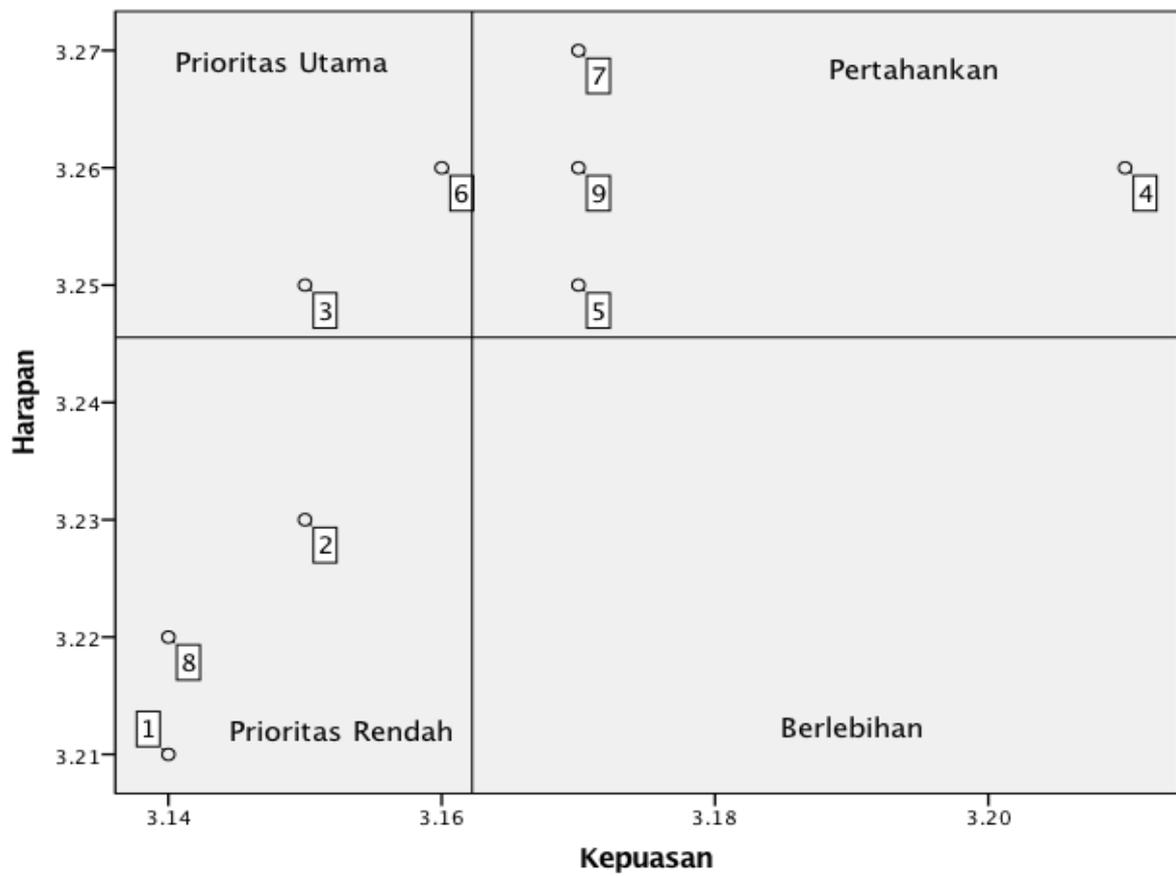
Tabel 4. 35 Penilaian SKM Administrasi Pendaftaran Rumah sakit Persahabatan

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pengunjung Rumah sakit Persahabatan diperoleh hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,15 hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Rumah sakit Persahabatan pada Administrasi Pendaftaran termasuk dalam kategori Memuaskan.

Penilaian SKM Rumah Sakit Persahabatan

Unsur Pelayanan	Harapan	Kepuasan	NRR	NRR tertimbang per unsur
Persyaratan	3.21	3.14	0.11	0.35
Sistem, mekanisme dan prosedur	3.23	3.15	0.11	0.35
Waktu penyelesaian	3.25	3.15	0.11	0.35
Biaya	3.26	3.21	0.11	0.36
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.25	3.17	0.11	0.35
Kompetensi Pelaksana	3.26	3.16	0.11	0.35
Perilaku Pelaksana	3.27	3.17	0.11	0.35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.22	3.14	0.11	0.35
Sarana dan Prasarana	3.26	3.17	0.11	0.35
Nilai Indeks (NI)				3.16
Nilai SKM				78.99
Mutu				B
Kinerja				Memuaskan

Tabel 4. 36 Penilaian Rumah Sakit Persahabatan



Gambar 4. 17 Hasil Analisis IPA Pelayanan RS. Persahabatan 2018

Keterangan :

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk Spesifikasi/ Materi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance analisis, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan layanan di RS. Persahabatan, antara lain :

1. Strategi Primary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Peubah-peubah yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah RS Persahabatan melakukan perbaikan secara terus-menerus, sehingga kinerja peubah yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 3 dan 6.

2. Strategi Primary Area to Maintain

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Peubah-peubah yang termasuk dalam kudran ini harus tetap dipertahankan, karena semua peubah ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 4, 5, 7 dan 9.

3. Secondary Area to Improve

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan peubah-peubah yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Atribut/aspek yang termasuk dalam strategi ini antara lain : aspek 1, 8 dan 2.

4. Potential Advantages

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Peubah-peubah yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada yang berada di area ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Nilai Kepuasan Masyarakat atas setiap layanan yang diberikan Biro Komunikasi sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB no 14 tahun 2017 adalah Memuaskan. Sebagaimana terekapitulasi pada tabel berikut :

No	Nama Unit	NI	SKM	Mutu	Keterangan
1	ULT (loket 1&2)	3,15	78,73	B	Memuaskan
2	ULT (Loket 3)	3,09	77,15	B	Memuaskan
3	ULT (Loket 4)	3,13	78,21	B	Memuaskan
4	ULT (Loket 5)	3,11	77,76	B	Memuaskan
5	ULT (Loket 6)	3,19	79,79	B	Memuaskan
6	ULT (Loket 7&13)	3,15	78,83	B	Memuaskan
7	ULT (Loket 8&9)	3,10	77,40	B	Memuaskan
8	ULT (Loket 10&11)	3,11	77,82	B	Memuaskan
9	Perpustakaan	3,22	80,39	B	Memuaskan
10	Call Center	3,22	80,43	B	Memuaskan
11	SMS	2,84	71,08	B	Memuaskan
12	Facebook	3,22	80,46	B	Memuaskan
13	Twitter	3,24	81,09	B	Memuaskan
14	Email	3,15	78,68	B	Memuaskan
15	NCC 119	3,18	79,53	B	Memuaskan

2. Layanan dengan nilai SKM tertinggi adalah Twitter, selanjutnya Facebook, Call Center dan Perpustakaan dengan nilai SKM diatas 80.
3. Hasil survey kepuasan pelanggan untuk 4 Rumah Sakit terpilih adalah sebagai berikut :

No	Nama Unit	NI	SKM	Mutu	Keterangan
1	RS. Hasan Sadikin	3,15	78,74	B	Memuaskan
2	RS. Fatmawati	3,13	78,23	B	Memuaskan
3	RS. Marzoeqi Mahdi	3,20	79,95	B	Memuaskan
4	RS. Persahabatan	3,16	78,99	B	Memuaskan

Rumah sakit dengan nilai tertinggi adalah RS Marzoeki Mahdi dengan nilai 79,95. Survey dilakukan atas layanan yang diberikan oleh Petugas Costumer Service, Pusat Informasi, Administrasi Pendaftaran dan Keamanan.

5.2 Saran

Berdasarkan analisa IPA, maka strategi yang harus diambil adalah :

1. Untuk unit layanan di Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan :

UNIT	STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN	
	Prioritas Utama	Pertahankan
ULT (loket 1&2)	Biaya	Sistem, mekanisme dan prosedur, Biaya, produk spesifikasi, dan sarana dan prasarana
ULT (Loket 3)	Kompetensi Pelaksana	Produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan sarana & prasarana
ULT (Loket 4)	Kompetensi pelaksana	Waktu, biaya, produk spesifikasi, perilaku pelaksana dan sarana dan prasarana
ULT (Loket 5)	Waktu	Biaya, produk spesifikasi, perilaku pelaksana dan sarana & prasarana
ULT (Loket 6)	Biaya dan penanganan pengaduan, saran dan Masukan	Biaya, produk spesifikasi, dan perilaku pelaksana
ULT (Loket 7&13)	Kompetensi pelaksana	Kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan Sarana & Prasarana
ULT (Loket 8&9)	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	Biaya, perilaku pelaksana dan Sarana & Prasarana
ULT (Loket 10&11)	Biaya	Biaya, Produk Spesifikasi/Materi Jenis Pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan Sarana & Prasarana
Perpustakaan	Waktu	Biaya, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, sarana dan prasarana
Call Center	Waktu, produk, kompetensi pelasanana, penanganan aduan dan saran	sistem, mekanisme dan prosedur , perilaku pelaksana , dan sarana dan prasarana

UNIT	STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN	
	Prioritas Utama	Pertahankan
SMS	-	persyaratan, biaya, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan sarana dan prasarana.
Facebook	-	persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan sarana dan prasarana
Twitter	kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.	persyaratan, produk spesifikasi, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana
Email	waktu penyelesaian layanan	persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana
NCC 119	-	produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana

2. Untuk Rumah Sakit yang disurvei :

UNIT	STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN	
	Prioritas Utama	Pertahankan
RS Hasan Sadikin	Biaya & perilaku pelaksana	penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana
RS Fatmawati	Waktu, kompetensi pelaksanan	Biaya, produk spesifikasi, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana
RS Marzoeki Mahdi	Sistem, mekanisme dan prosedur	Waktu, biaya, produk spesifikasi
RS Persahabatan	Waktu, kompetensi pelaksanan	Biaya, produk spesifikasi, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana

REFERENSI

1. Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang “Pelayanan Publik”.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPANRB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang “Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik”
3. Asra, Abusar, dan Sutomo, Slamet. 2014. *Pengantar Statistika II Panduan Bagi Pengajar dan Mahasiswa*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
4. Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar–Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
5. SERVQUAL menurut Parasuraman (1990)