

Laporan Kepuasan Pelanggan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan 2016



Prepared for:
Kementerian Kesehatan



Prepared by:
CV. Adhy Artha Graha

Date: 9 September 2016



**HASIL SURVEY
KEPUASAN PENGUNJUNG
POJOK INFORMASI
KEMKES**

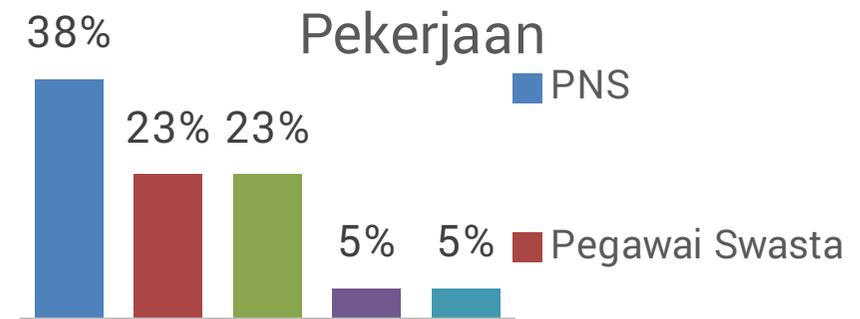
Profil Responden

Pengunjung layanan Pojok Informasi Kemkes RI didominasi oleh usia muda antara 21 – 40 tahun dengan latar belakang pendidikan S1/DIV dan pekerjaan adalah PNS. Frekuensi berkunjung ke Pojok Informasi 58% responden merupakan pertama kali.

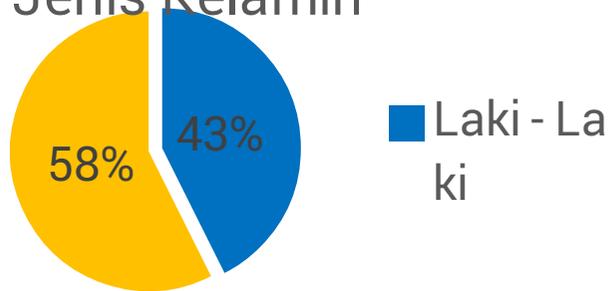
Usia



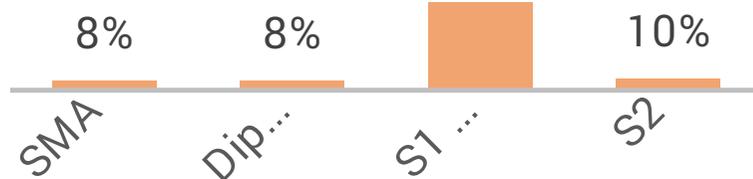
Pekerjaan



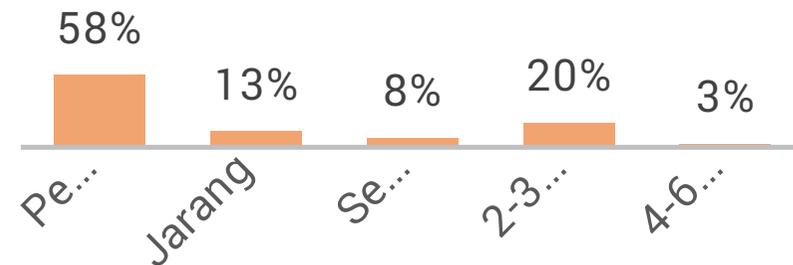
Jenis Kelamin



Pendidikan



Frekuensi

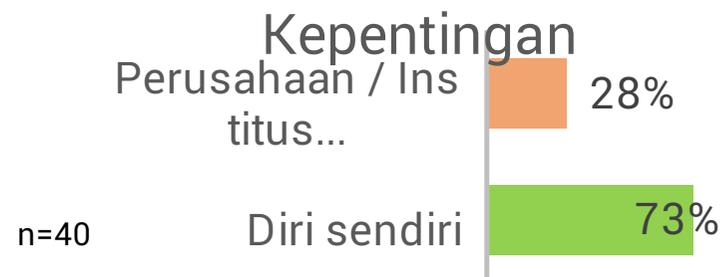
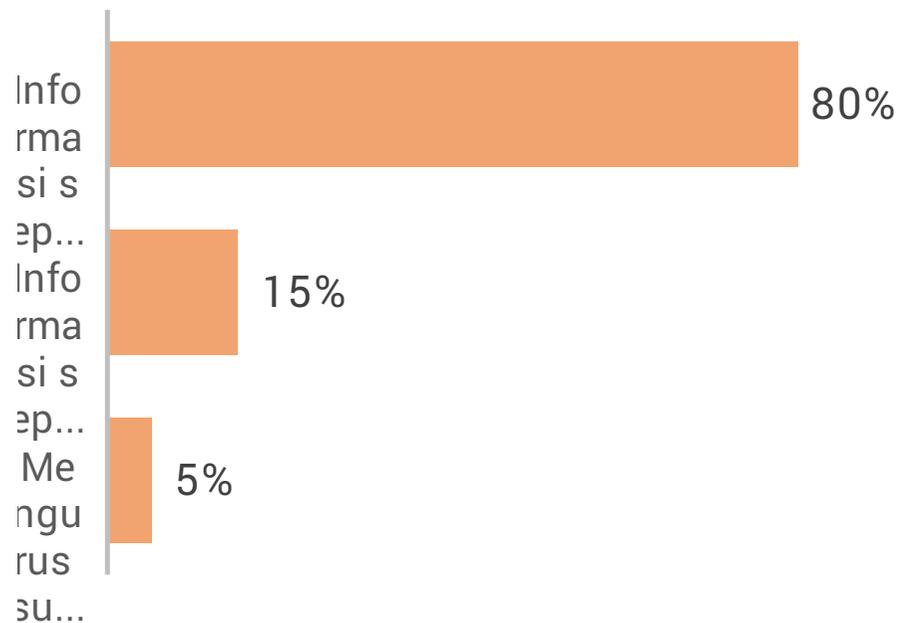


n=40

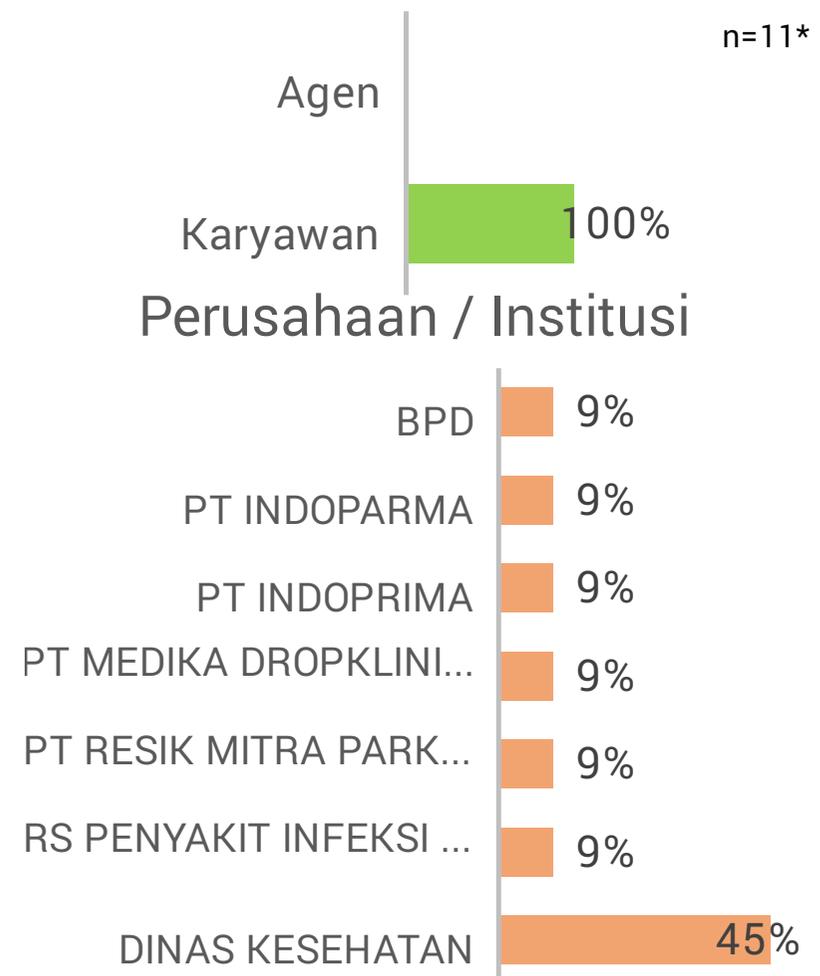
Alasan Berkunjung ke Pojok Informasi

Sebanyak 28% pengunjung Pojok Informasi bertindak mewakili perusahaan / institusi kesehatan dan berstatus sebagai karyawan di institusi tersebut. Sebagian besar responden datang ke Pojok Informasi Kemkes untuk mencari informasi mengenai seputar layanan Kemkes.

Alasan ke Perpustakaan

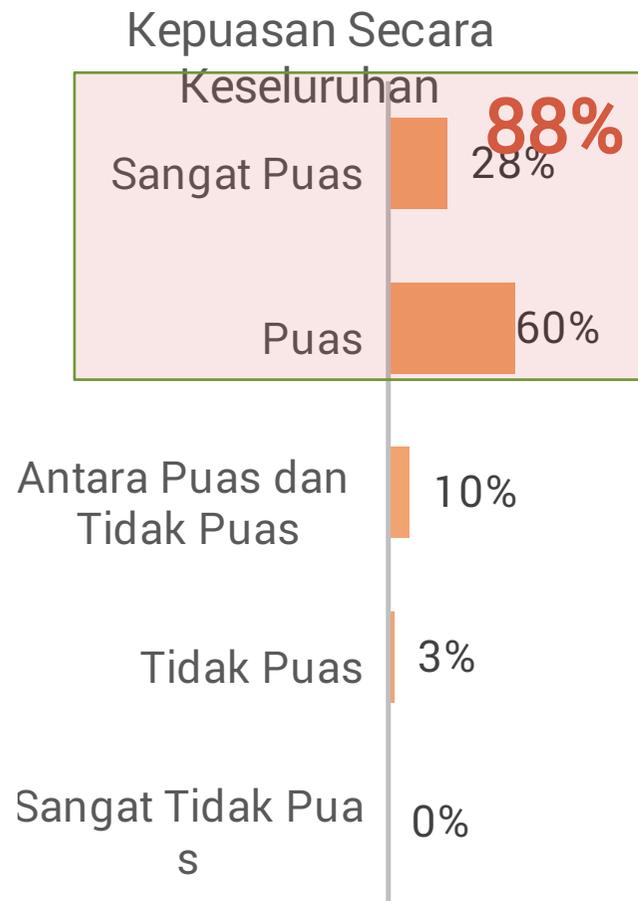


Status

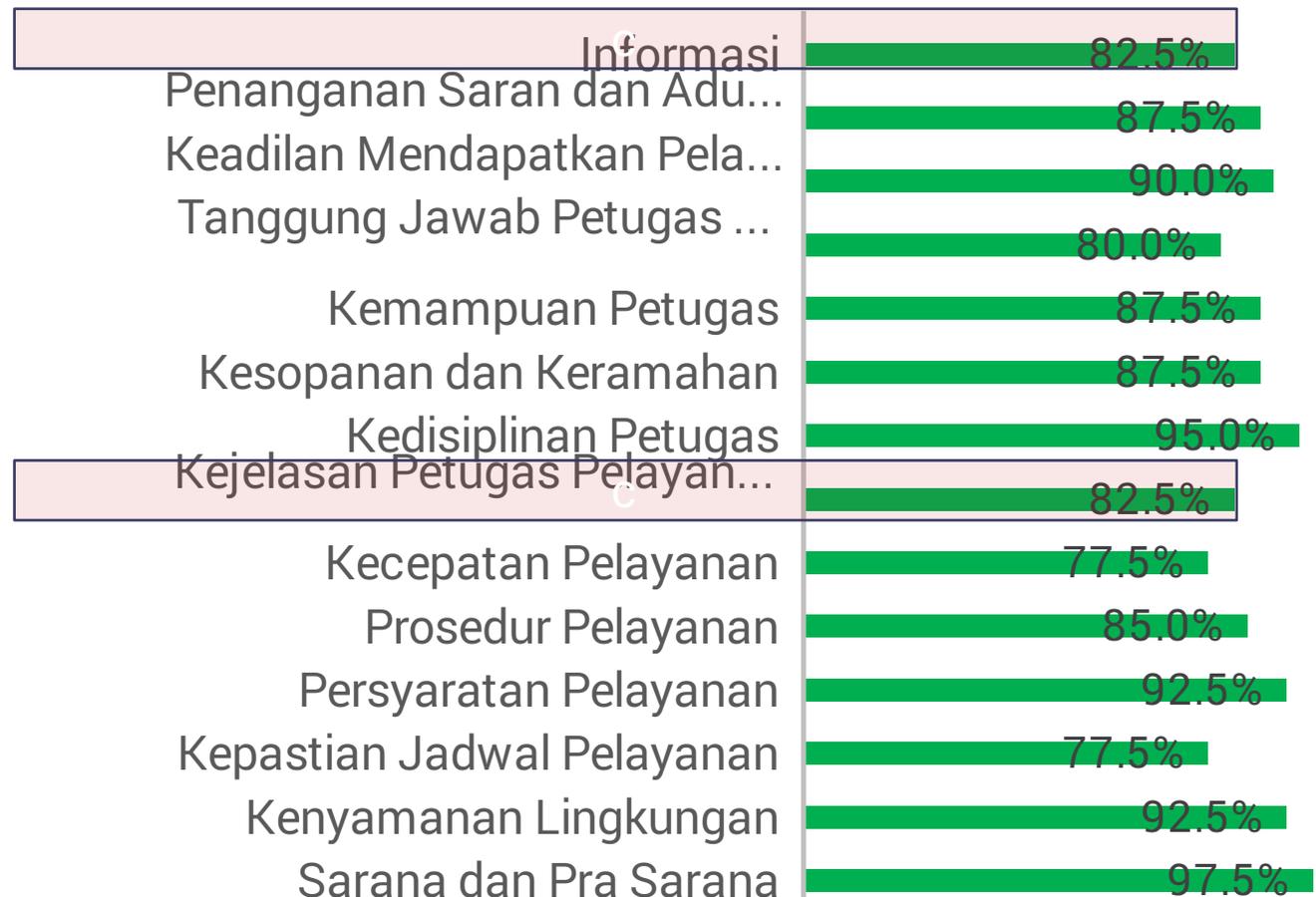


Kepuasan Pengunjung Pojok Informasi

Berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung Pojok Informasi Kemkes secara keseluruhan maka sebanyak 88% pengunjung merasa puas dengan layanan Pojok Informasi Kemkes. Aspek yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah 'sarana dan prasarana' dan 'kedisiplinan petugas'



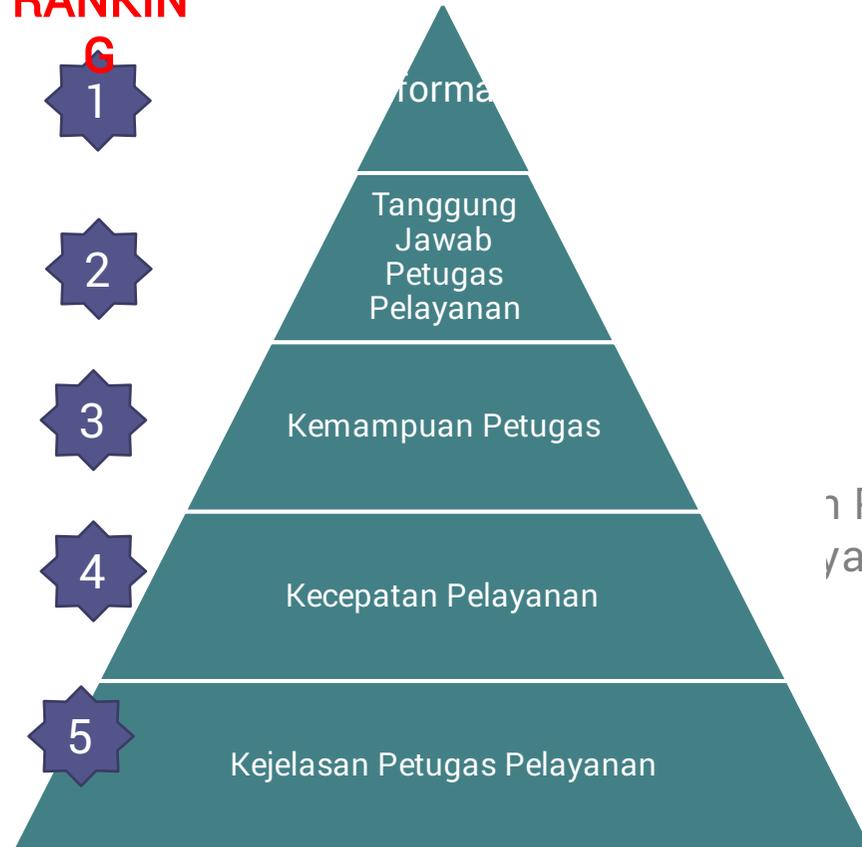
n=40 Mean Score 4.13



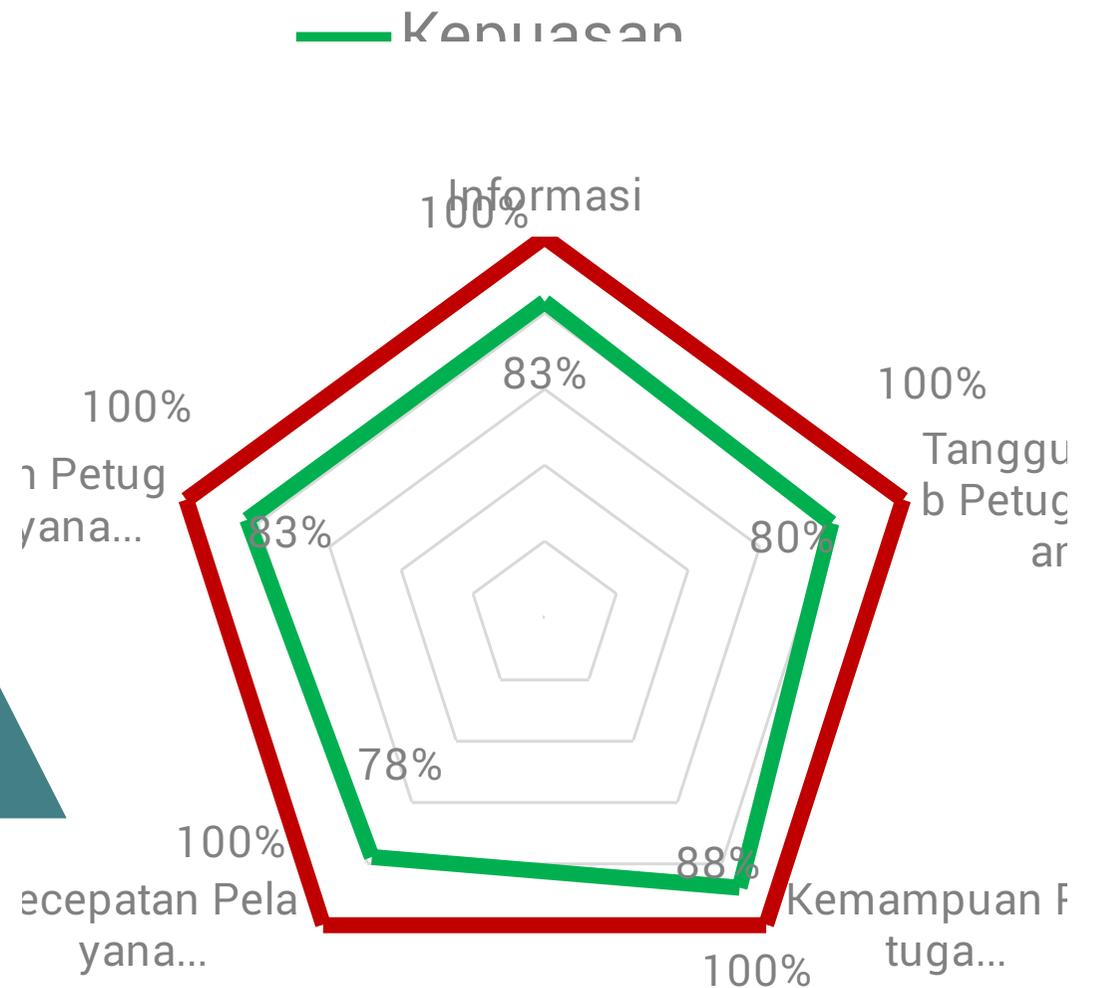
Top 5 Aspek Penting dan Harapan

Dari 14 aspek yang dinilai, menurut pengunjung Pojok Informasi 5 hal yang penting adalah Informasi, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas, Kecepatan Pelayanan dan Kejelasan Petugas Pelayanan. Dari 5 aspek penting tersebut, Kecepatan Pelayanan yang masih cukup jauh di luar harapan pengunjung.

RANKING

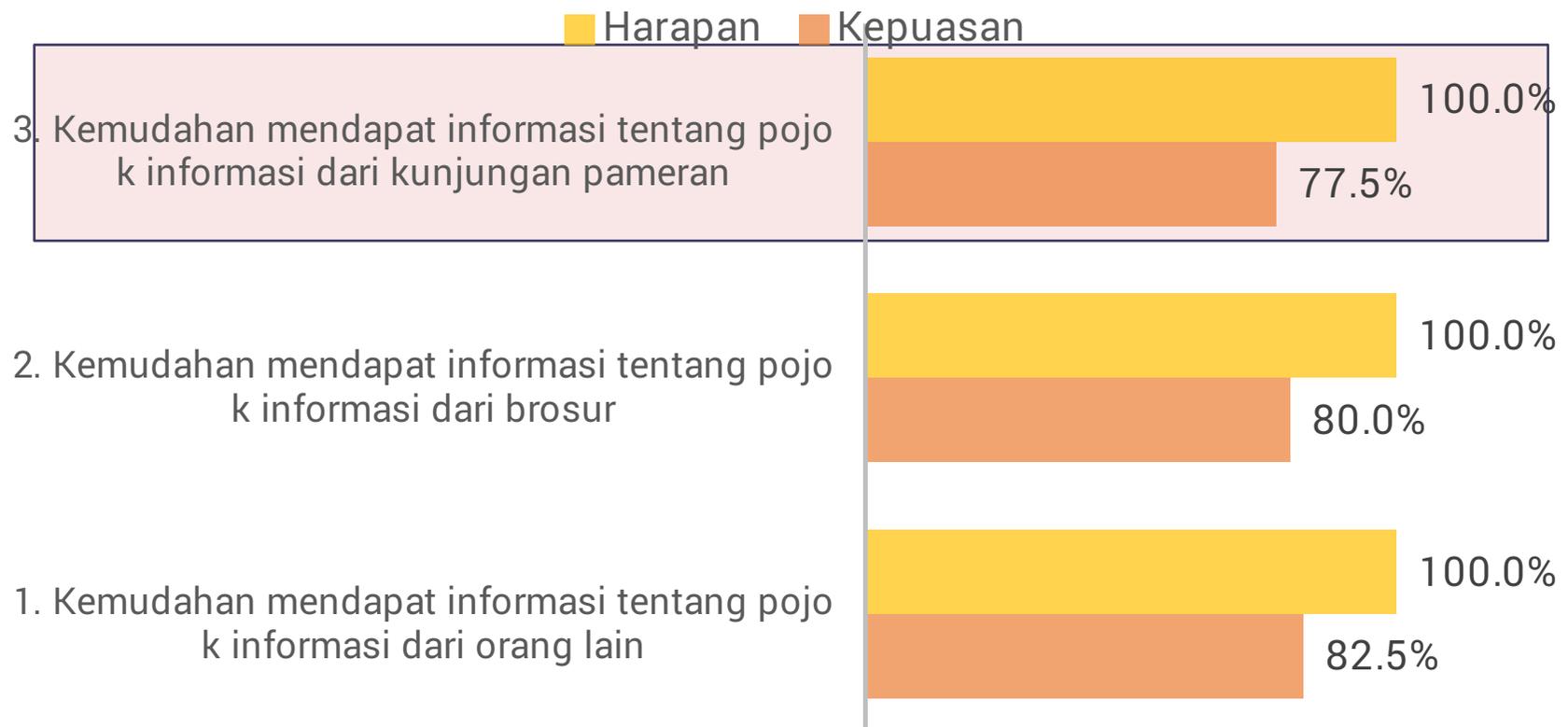


n=40



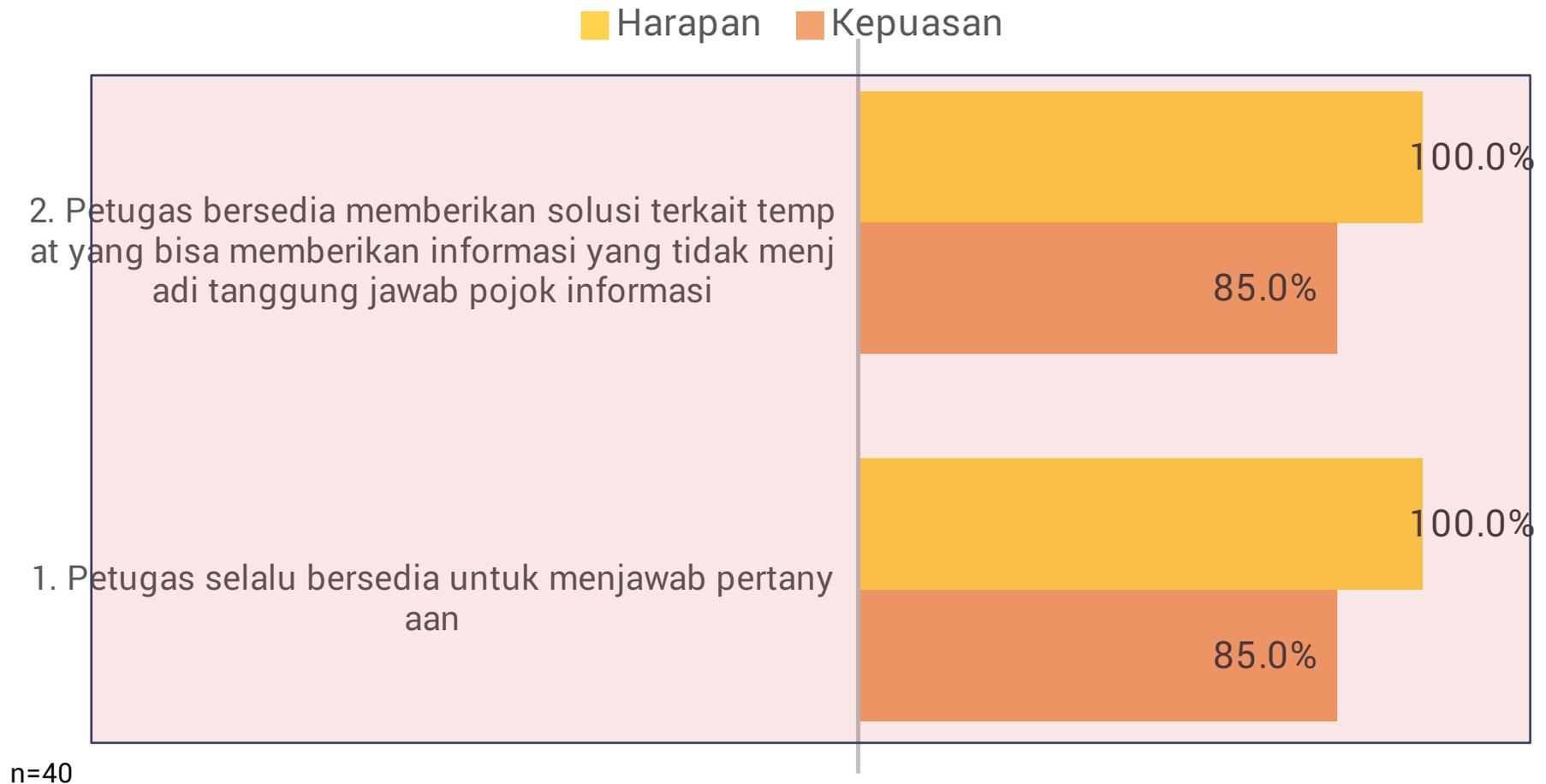
Aspek PENTING 1 – Informasi

Aspek Informasi dari layanan Pojok Informasi dinilai sudah memuaskan, dimana informasi tentang Pojok Informasi dapat mudah diperoleh dari orang lain, dari brosur dan dari pameran. Namun masih tetap perlu ditingkatkan agar dapat mencapai harapan pengunjung Pojok Informasi.



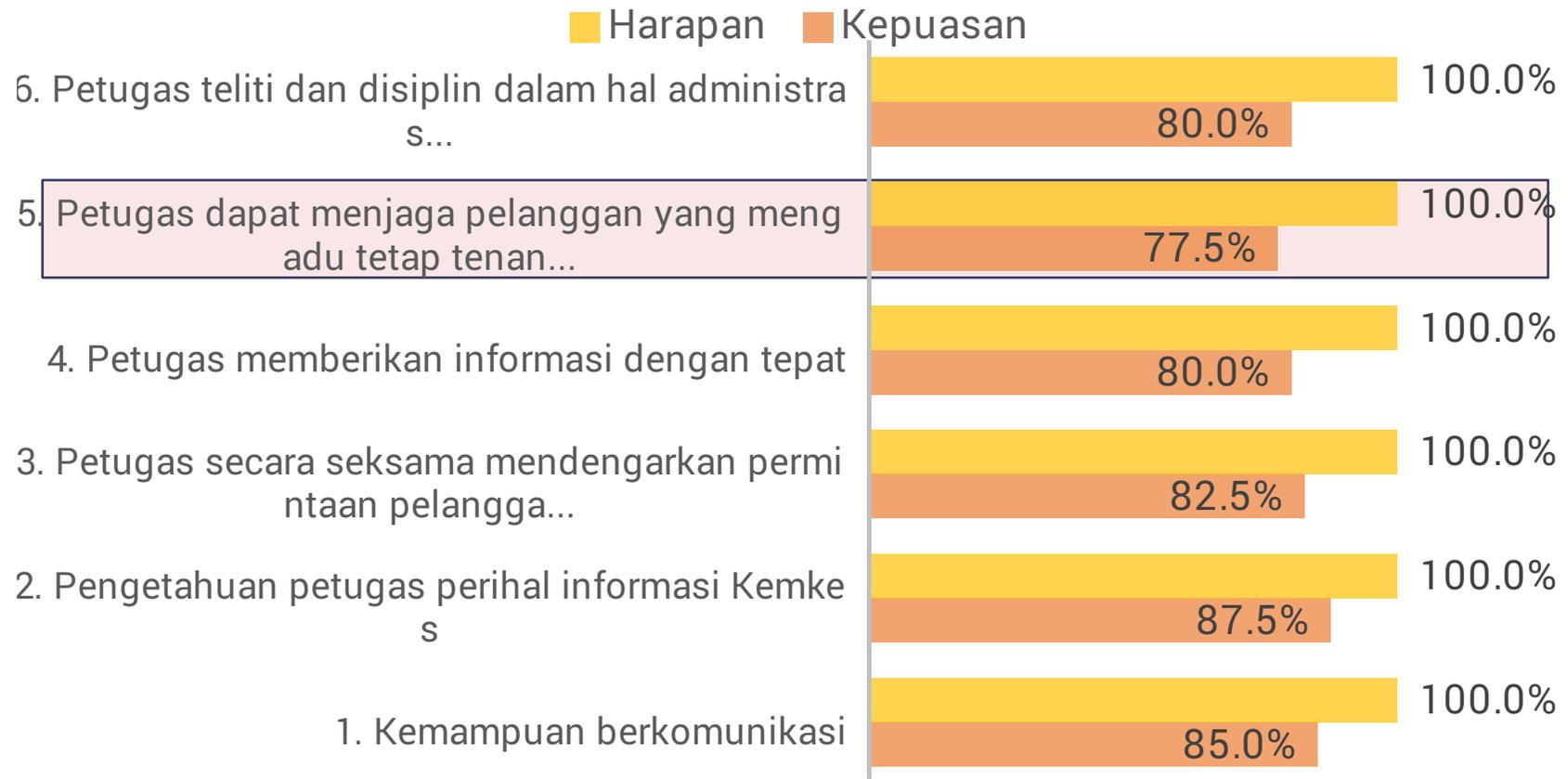
ASPEK PENTING 2 – Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Kepuasan pengunjung Pojok Informasi Kemkes terhadap Tanggung Jawab Petugas sudah sangat tinggi dan sudah dapat memenuhi harapan mereka.



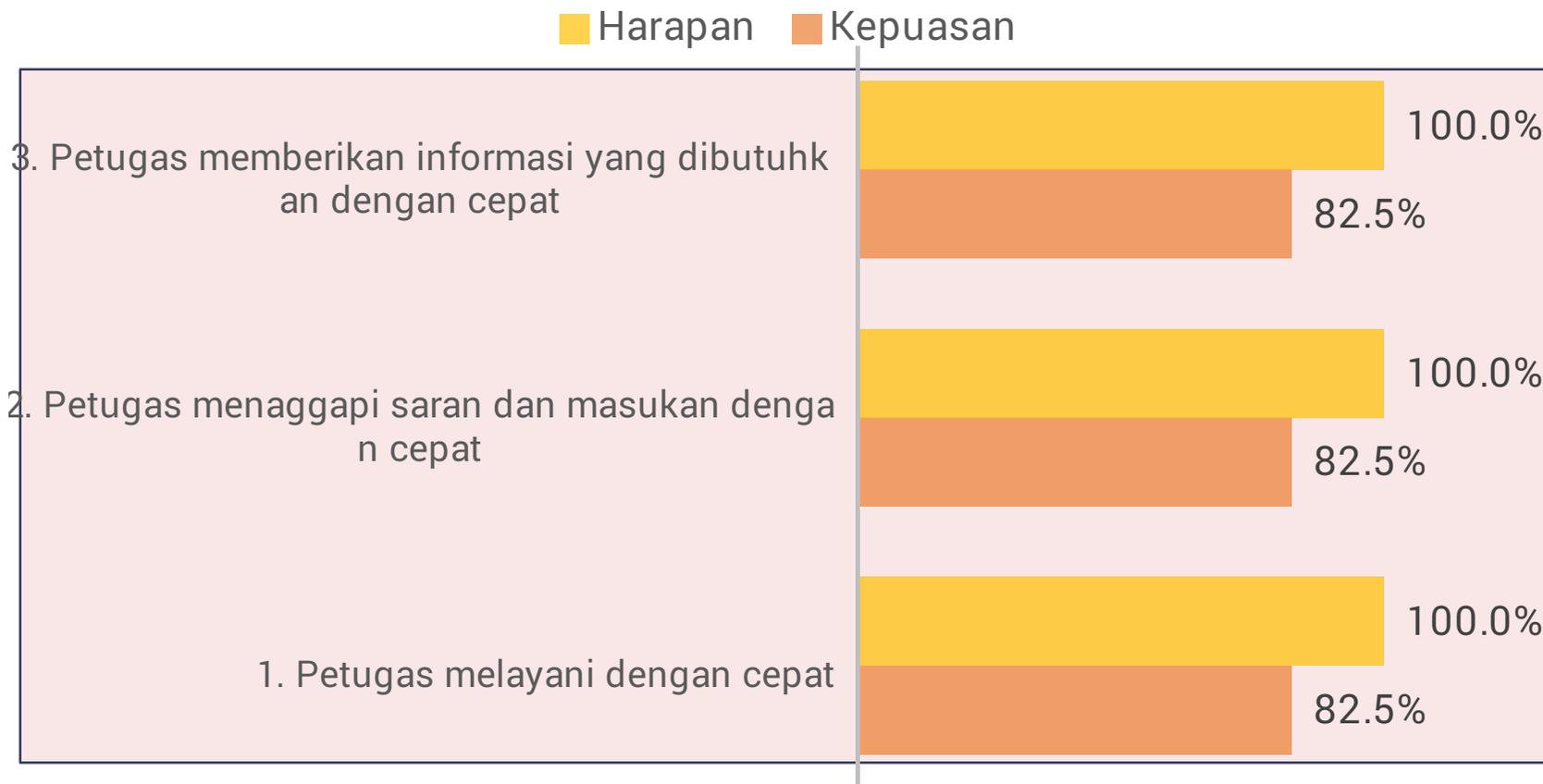
ASPEK PENTING 3 – Kemampuan Petugas

Kepuasan pengunjung Pojok Informasi Kemkes juga sudah sangat memuaskan, hanya dalam hal kemampuan petugas menjaga pelanggan yang mengadu tetap tenang yang masih perlu ditingkatkan.



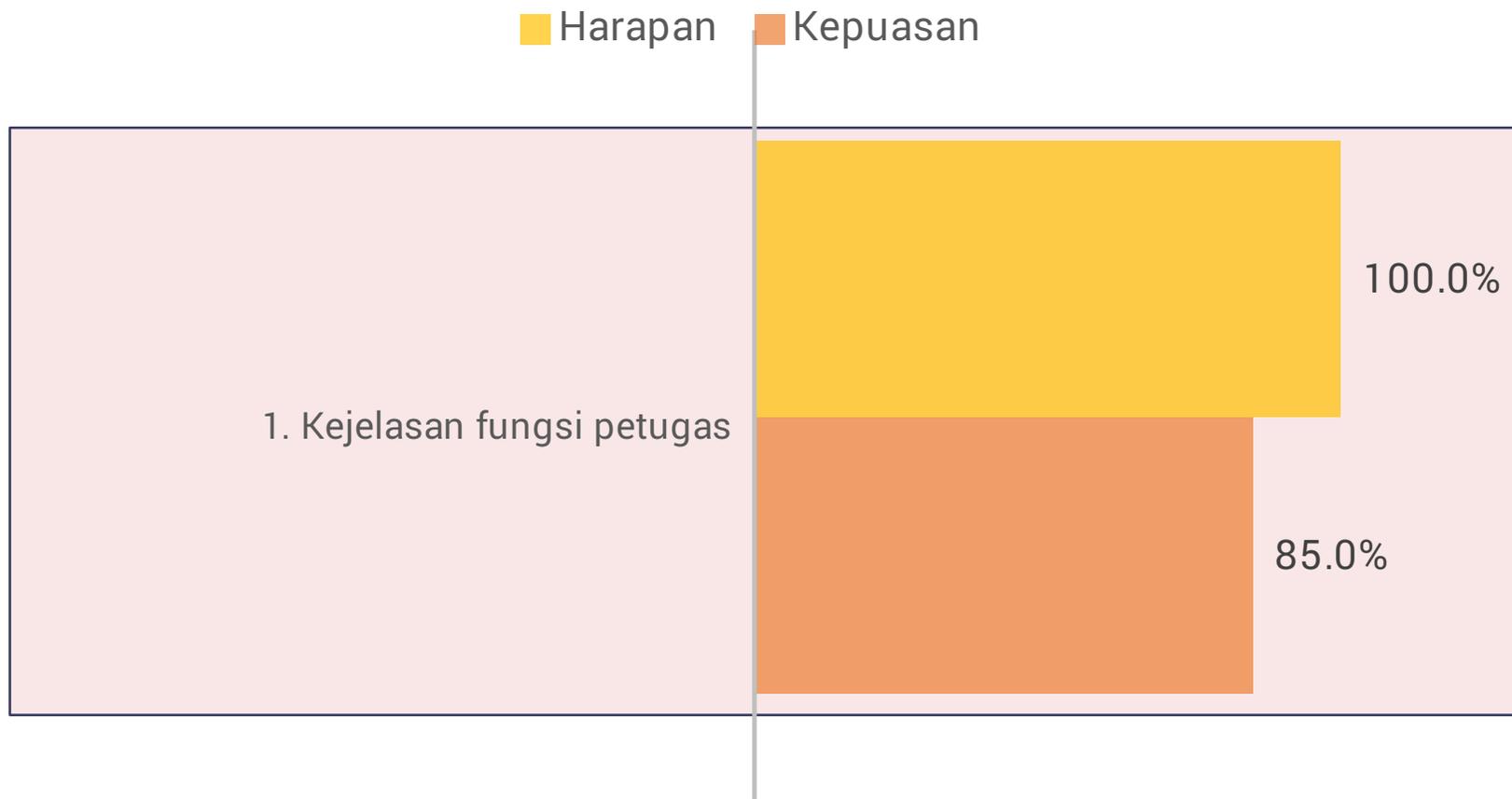
ASPEK PENTING 4 – Kecepatan Pelayanan

Kepuasan pengunjung Pojok Informasi Kemkes terhadap aspek Kecepatan Pelayanan juga sudah sangat memuaskan untuk semua aspek.



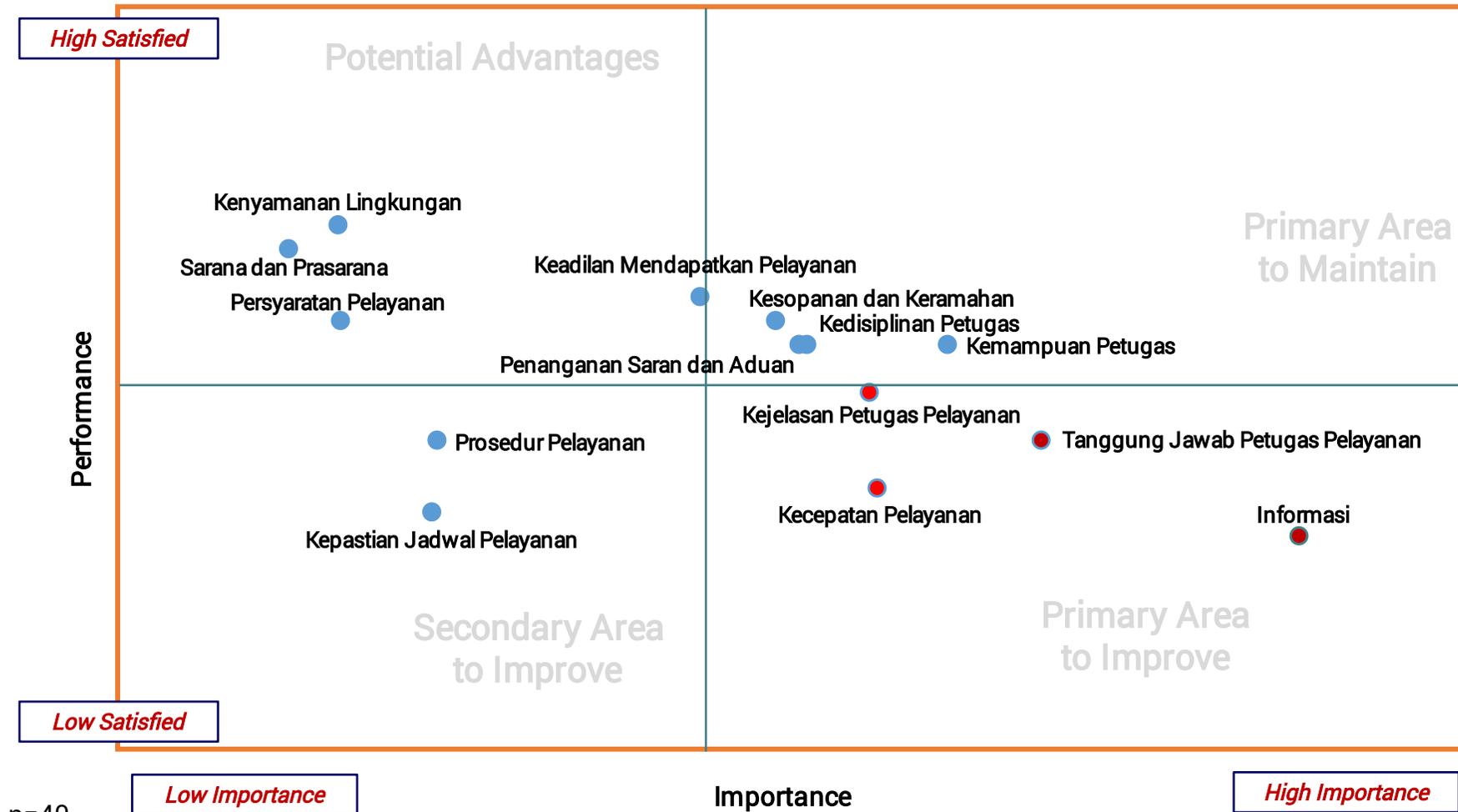
ASPEK PENTING 5 – Kejelasan Petugas Pelayanan

Kepuasan pengunjung Pojok Informasi Kemkes Kejelasan Petugas Pelayanan yang sedang bertugas sudah memuaskan dan sudah memenuhi harapan pengunjung.



Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

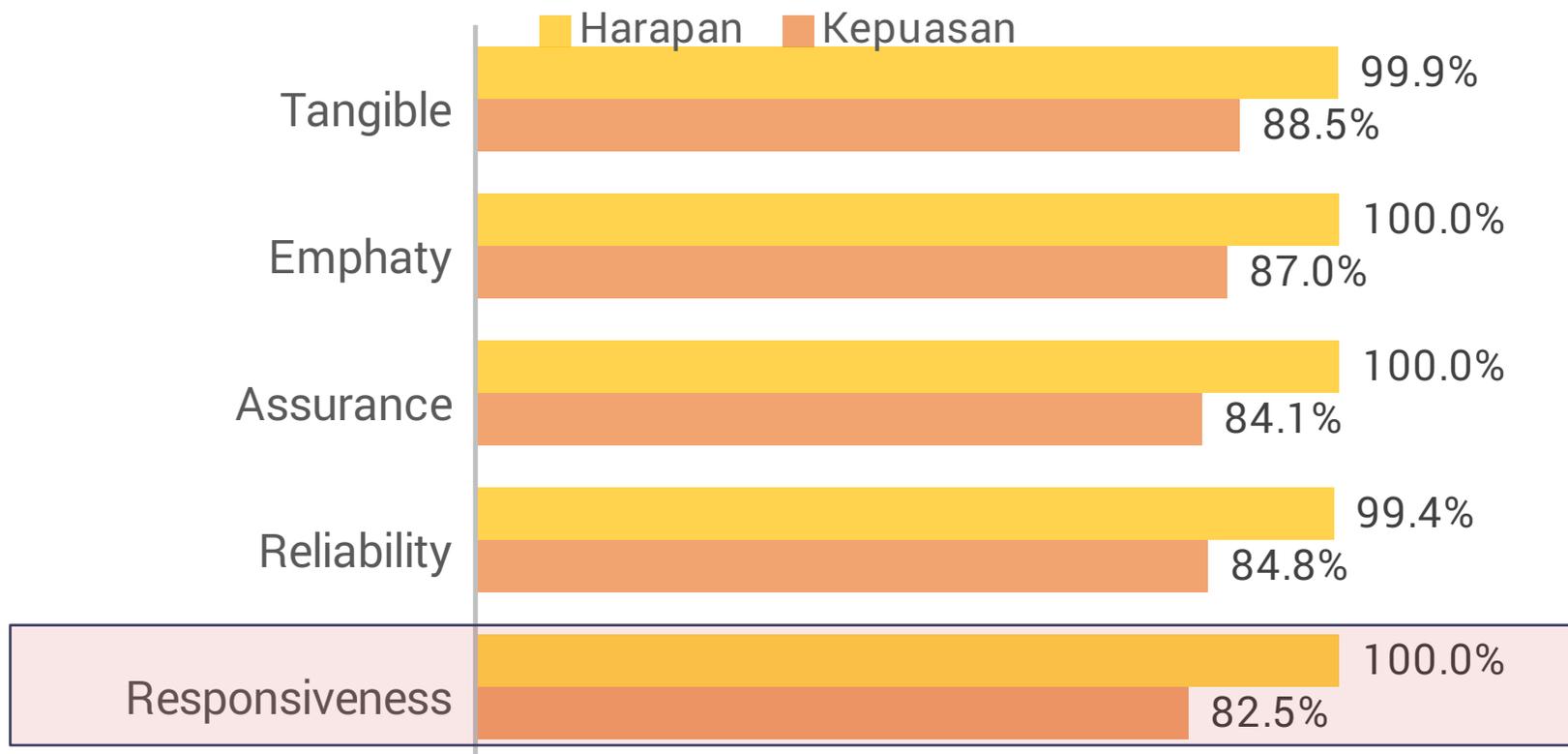
Aspek layanan Kemkes yang perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan adalah 'informasi', 'tanggung jawab petugas pelayanan' dan 'kecepatan pelayanan' karena pengguna layanan Pojok Informasi masih merasa kurang puas dan dirasa penting peranannya.



n=40

Service Quality Layanan Pojok Informasi Kemkes

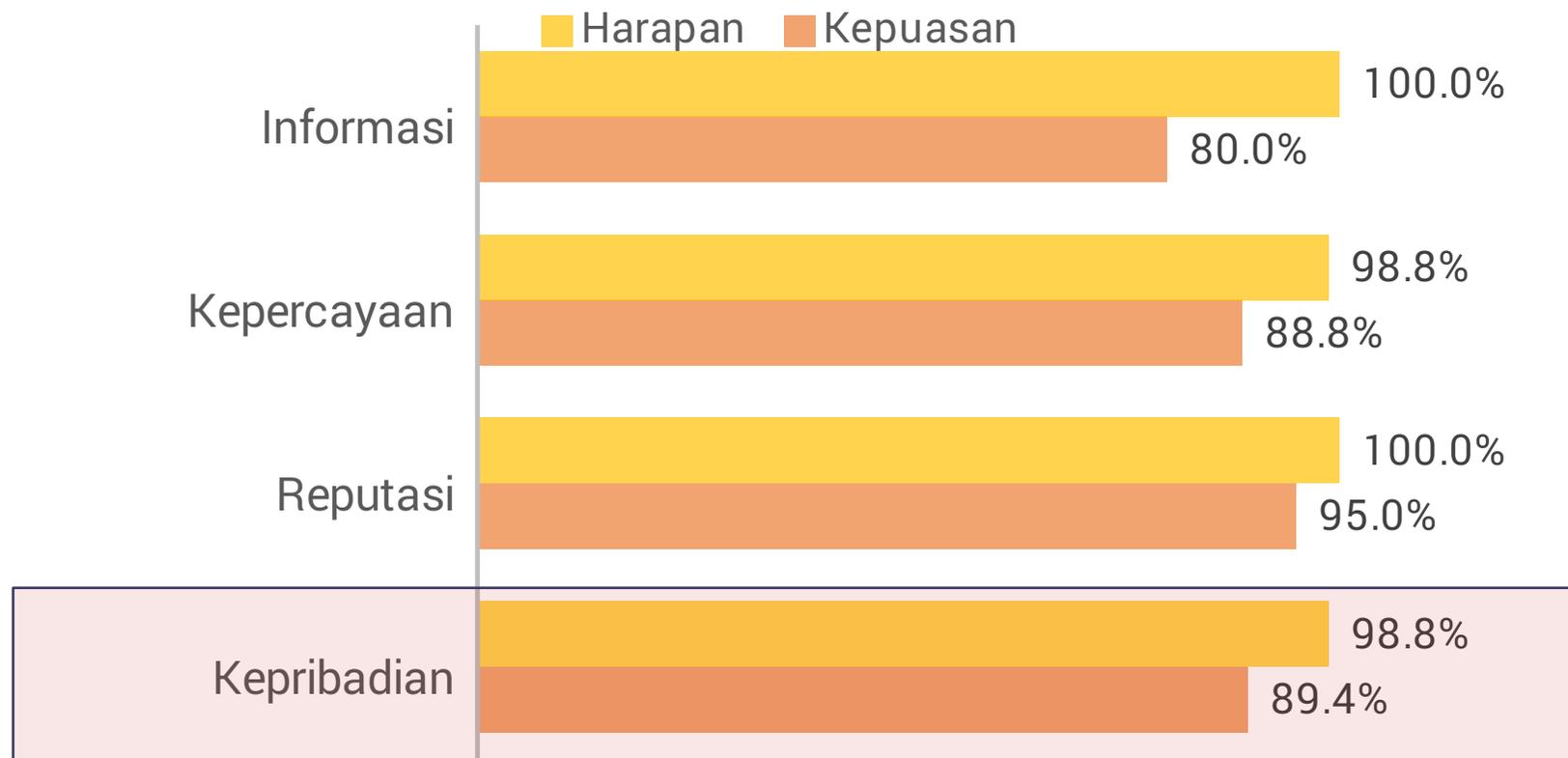
Dari 5 aspek Service Quality yang dinilai untuk Pojok Informasi Kemkes, semua aspek sudah sangat memuaskan dan sudah mendekati harapan pengunjung.



n=40

Citra Layanan Pojok Informasi Kemkes

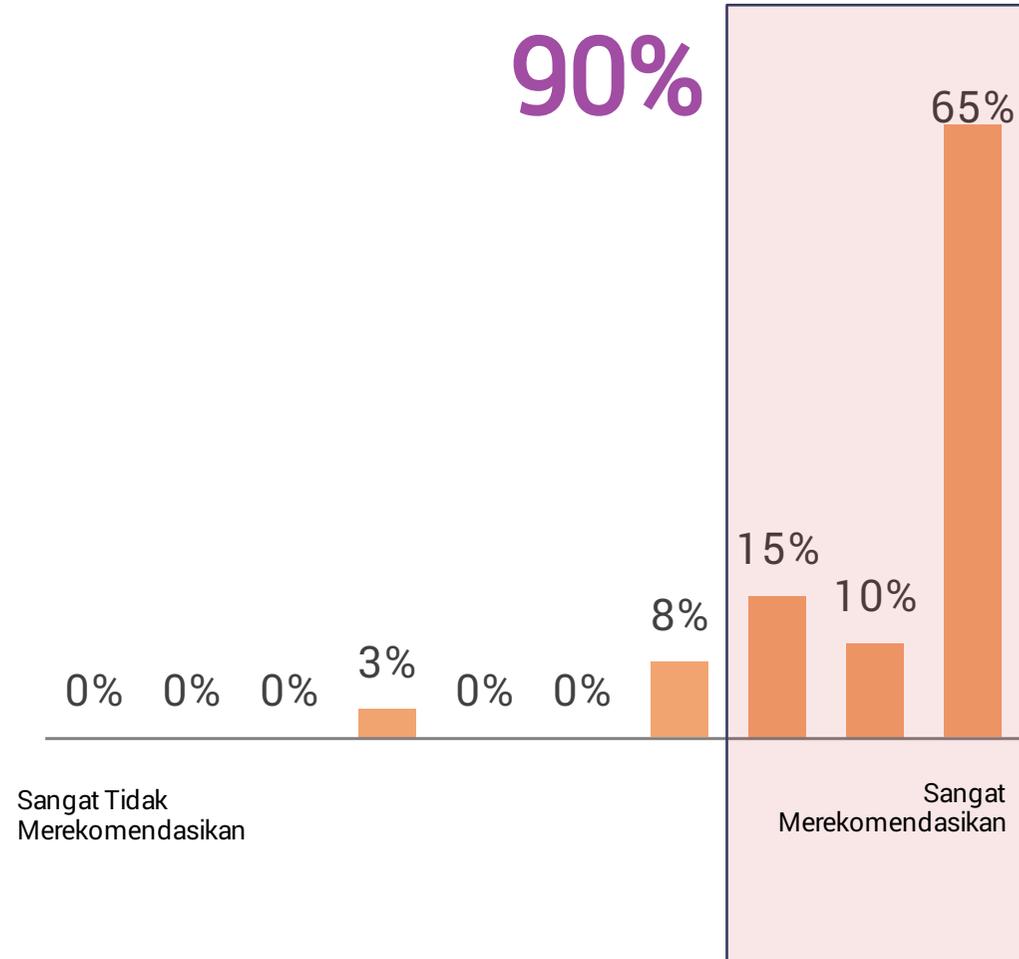
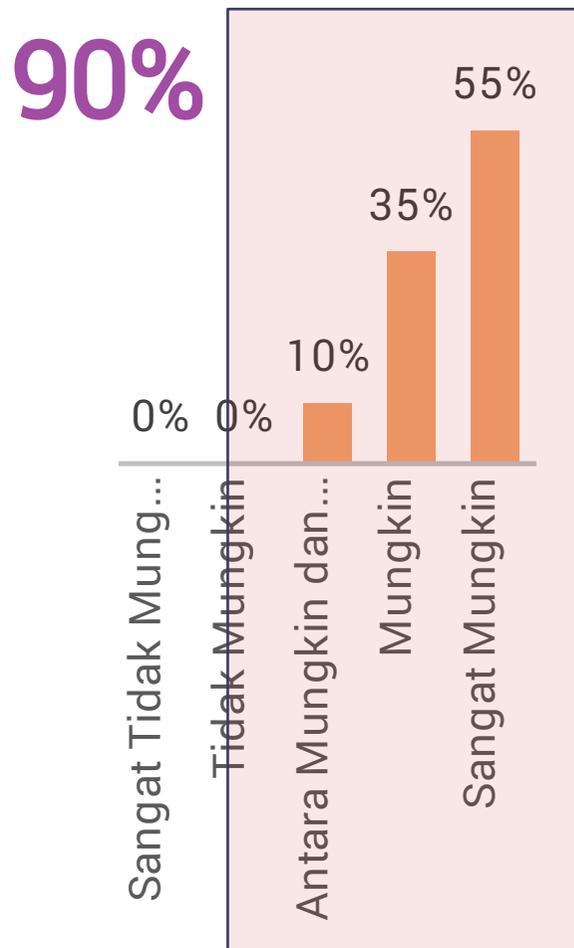
Citra layanan Pojok Informasi Kemkes juga sudah sangat memuaskan untuk semua aspek, hanya saja untuk aspek Informasi yang masih perlu dilakukan pembenahan. Pengguna layanan Kemkes merasa masih belum terinformasi banyak mengenai detail tentang layanan Pojok Informasi Kemkes.



n=40

Loyalitas dan Rekomendasi Pengunjung Pojok Informasi

Loyalitas Penjung Pojok Informasi Kemkes sangat tinggi (90%) yang akan kembali menggunakan layanan Pojok Informasi Kemkes dalam waktu 1 tahun mendatang. Tingkat rekomendasi juga sangat tinggi, 90% pengunjung yang merekomendasikan Pojok Informasi Kemkes kepada orang lain.



Saran Pengunjung Pojok Informasi

Saran yang paling banyak diutarakan oleh pengunjung Pojok Informasi adalah 'meningkatkan pelayanan lagi', kemudian 'petugas lebih menguasai materi' dan 'informasi yang selalu update'.

SARAN (TOP 5)	%
Pelayanannya lebih ditingkatkan lagi	67.5%
Petugas lebih menguasai materi	12.5%
Informasi / jawaban yang diberikan agar tepat dan akurat	7.5%
Agar informasi selalu update	7.5%
Petugas memberikan kenyamanan dalam pelayanan untuk customernya	5.0%



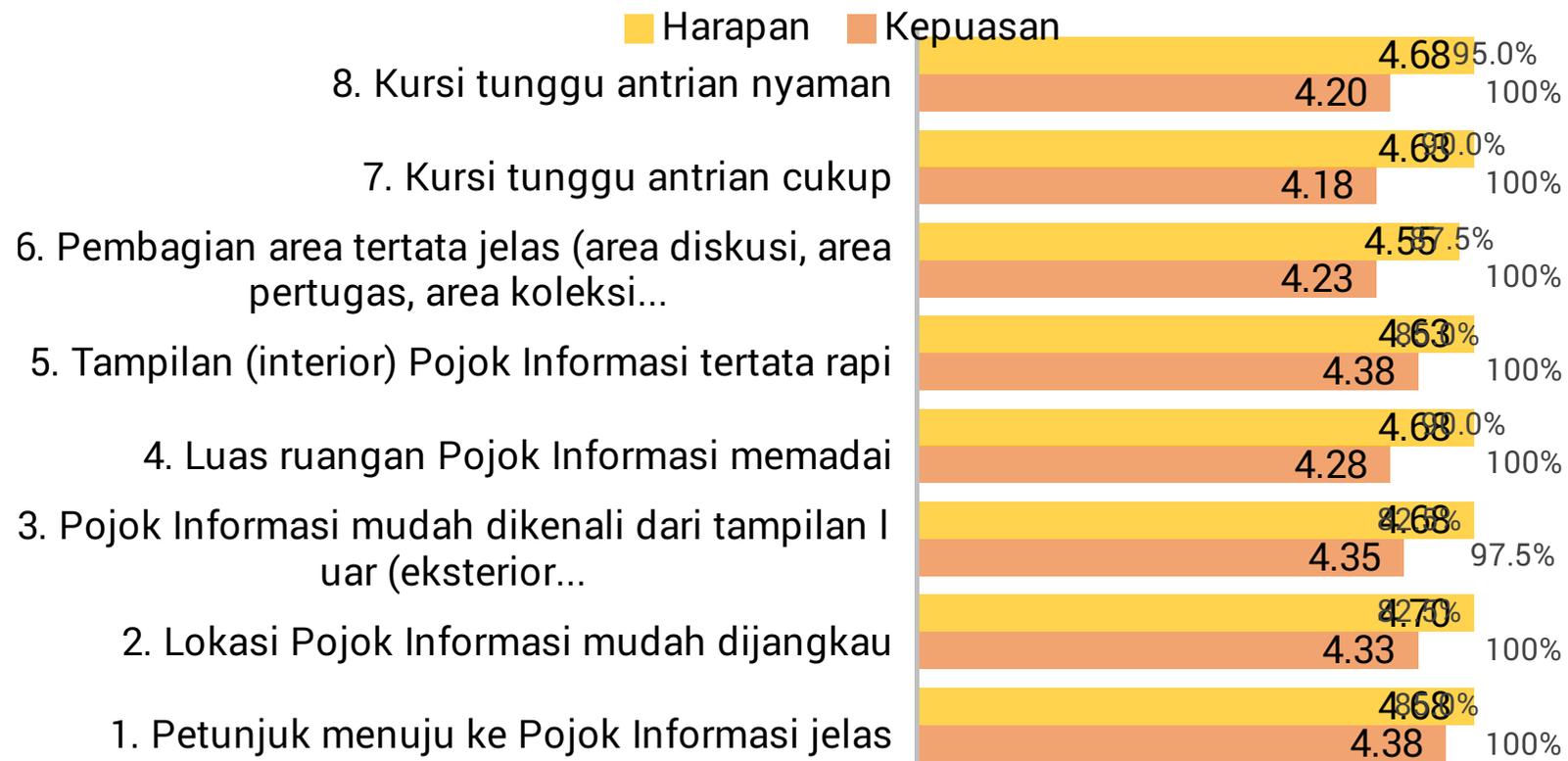
ASPEK LAIN

Ranking Aspek, Indeks Kepuasan dan Harapan

ASPEK	TINGKAT KEPENTINGAN	KEPUASAN		HARAPAN	
		INDEKS KEPUASAN	PERSENTASE KEPUASAN	INDEKS HARAPAN	PERSENTASE HARAPAN
Informasi	1	4.08	82.5%	4.73	100%
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2	4.18	80.0%	4.68	100%
Kemampuan Petugas	3	4.28	87.5%	4.78	100%
Kecepatan Pelayanan	4	4.13	77.5%	4.70	100%
Kejelasan Petugas Pelayanan	5	4.23	82.5%	4.73	100%
Kedisiplinan Petugas	6	4.28	95.0%	4.75	100%
Penanganan Saran dan Aduan	7	4.28	87.5%	4.68	100%
Kesopanan dan Keramahan	8	4.30	87.5%	4.80	100%
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	9	4.33	90.0%	4.70	100%
Prosedur Pelayanan	10	4.18	85.0%	4.73	100%
Kepastian Jadwal Pelayanan	11	4.10	77.5%	4.70	100%
Persyaratan Pelayanan	12	4.30	92.5%	4.63	97.5%
Kenyamanan Lingkungan	13	4.40	92.5%	4.70	100%
Sarana dan Pra Sarana	14	4.38	97.5%	4.65	100%

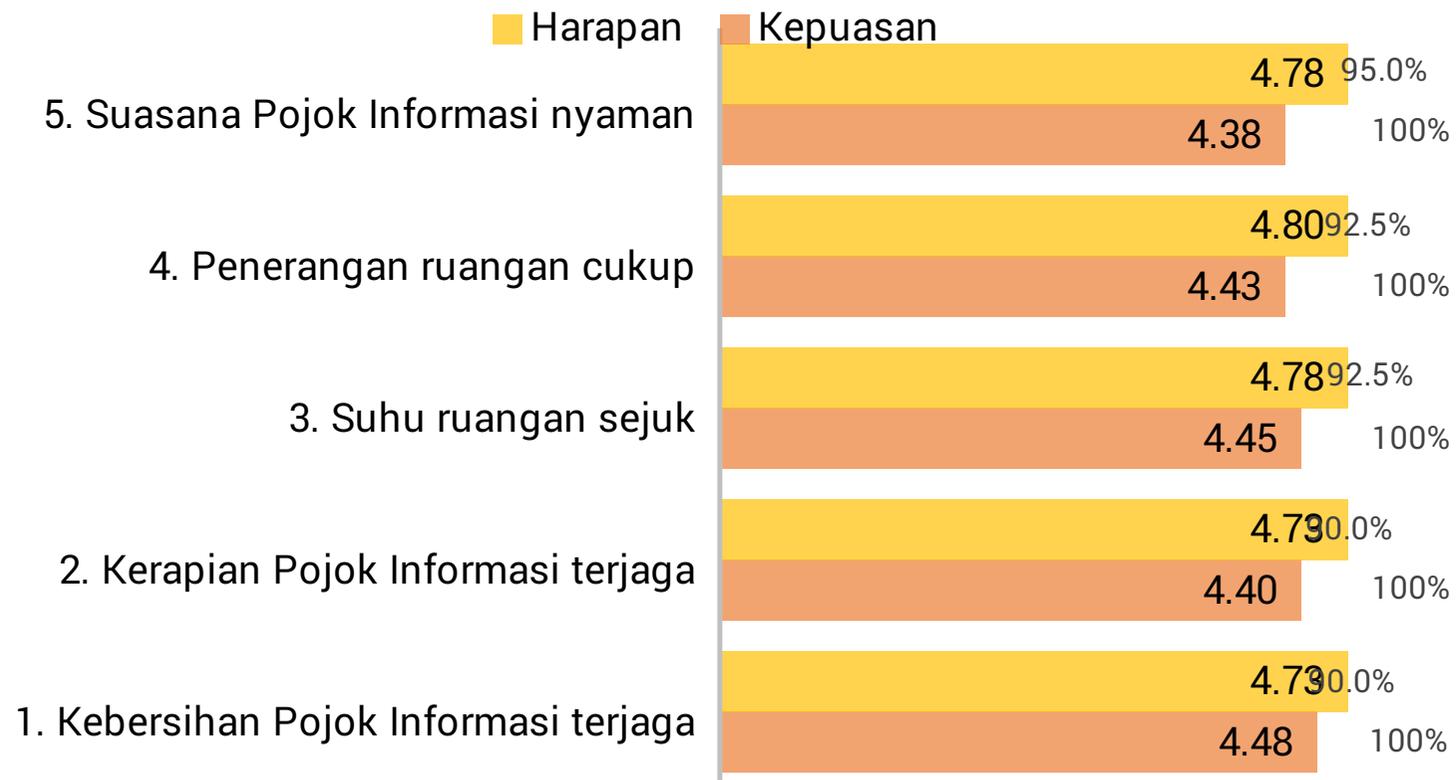
Kepuasan & Harapan – Sarana dan Pra Sarana

Harapan akan sarana dan pra sarana yang tidak berbeda jauh dengan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa terlepas sarana dan pra sarana masih bisa ditingkatkan lagi, namun pengunjung bisa menerima fasilitas yang diberikan dan puas akan hal tersebut.



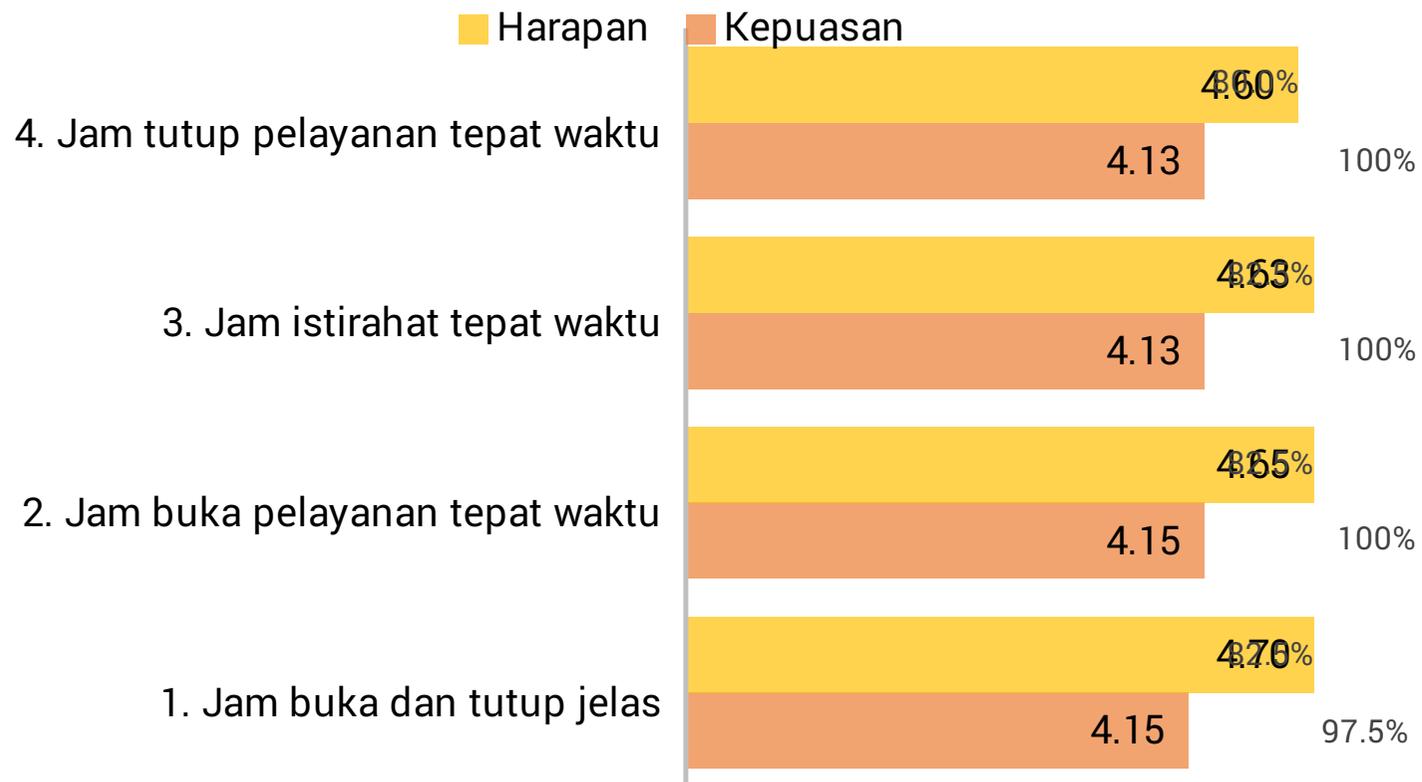
Kepuasan & Harapan – Kenyamanan Lingkungan

Kebersihan dan kerapian Pojok Informasi yang terus terjaga serta suhu ruangan yang sejuk membuat pengunjung merasakan lingkungan Pojok Informasi yang nyaman.



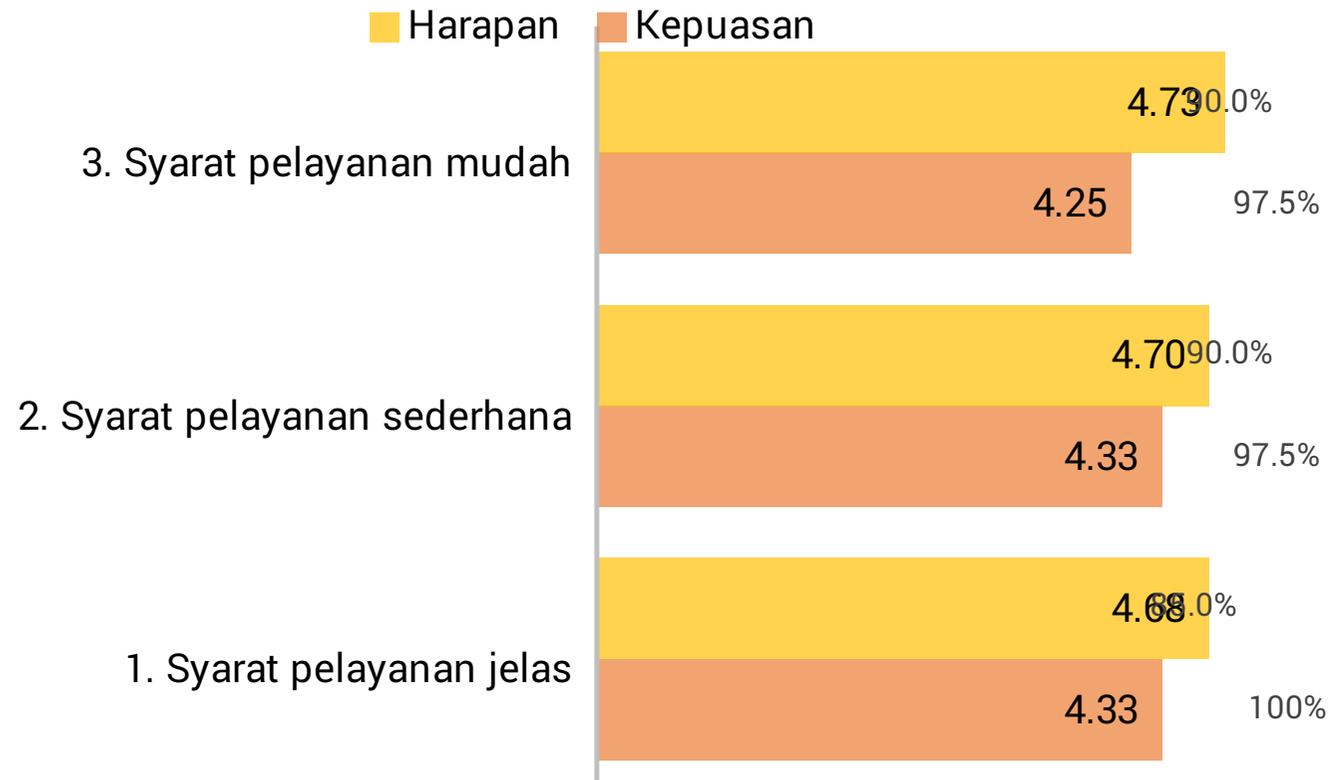
Kepuasan & Harapan – Kepastian Jadwal Pelayanan

Walaupun masih di bawah harapan, pengunjung sudah puas dengan jadwal pelayanan walaupun tetap mengharapkan adanya peningkatan dalam kepastian jadwal pelayanan.



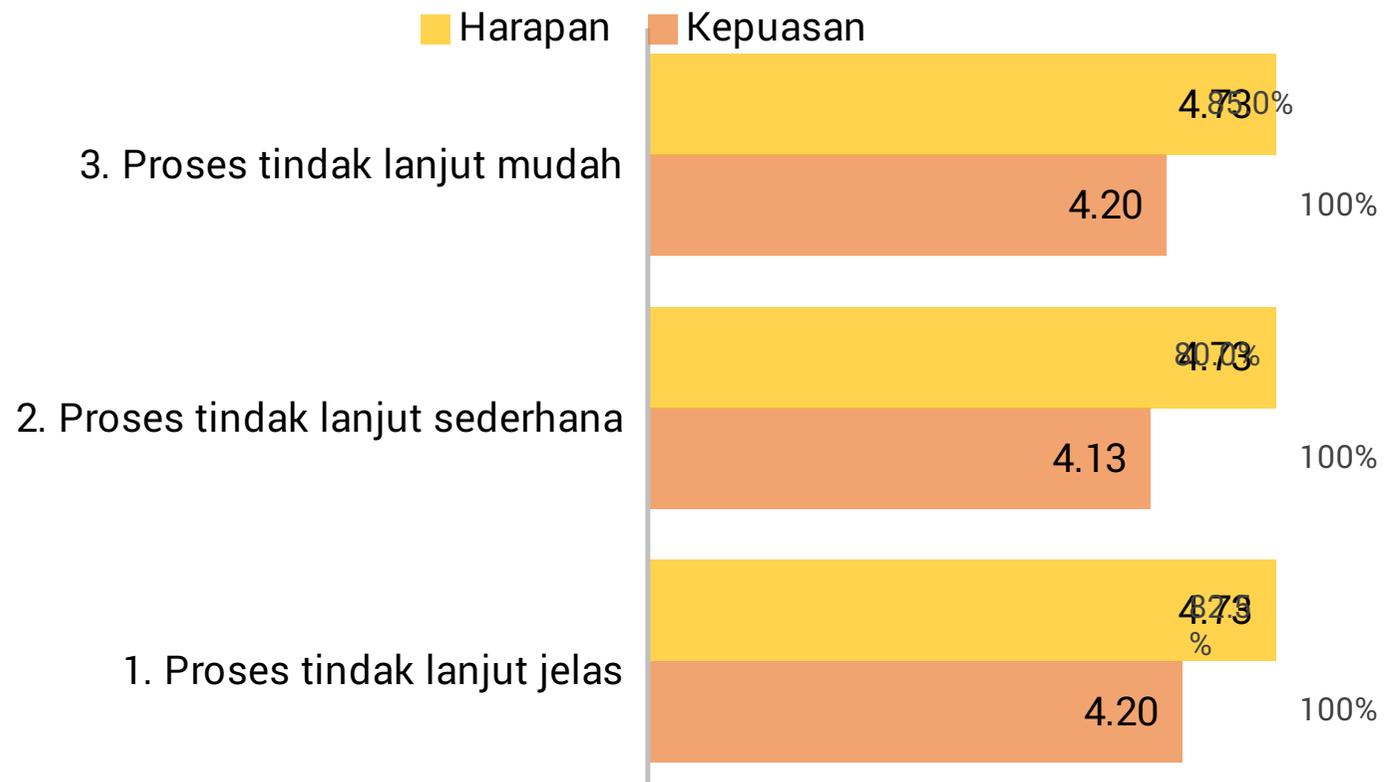
Kepuasan & Harapan – Persyaratan Pelayanan

Syarat pelayanan yang jelas dan sederhana perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengunjung Pojok Informasi dalam menikmati pelayanan Pojok Informasi Kemkes.



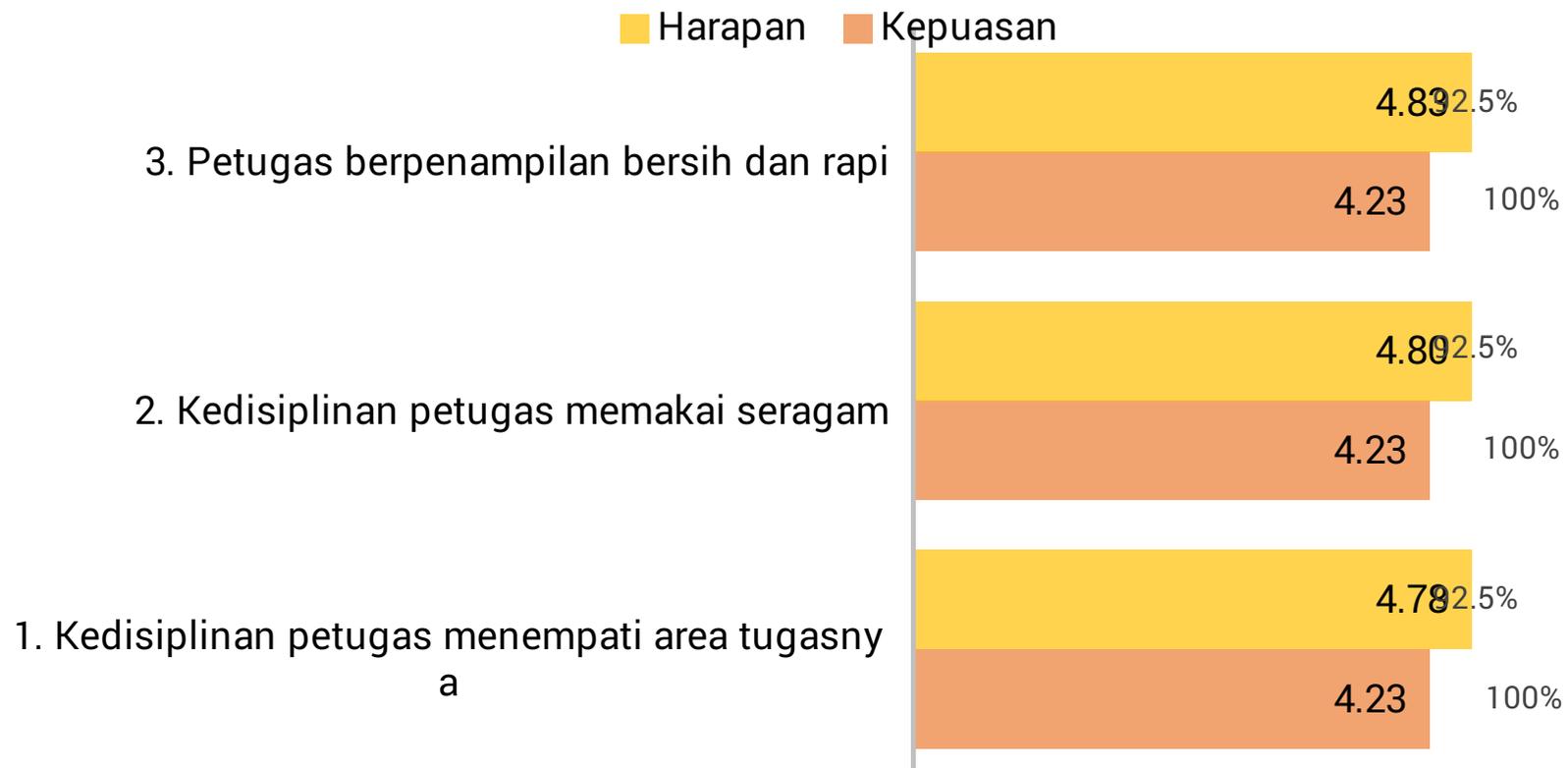
Kepuasan & Harapan – Prosedur Pelayanan

Pengunjung Pojok Informasi mengharapkan proses tindak lanjut yang berimbang antara jelas, sederhana dan mudah. Berdasarkan pengalaman pengunjung, proses tindak lanjut masih bisa disederhanakan lagi.



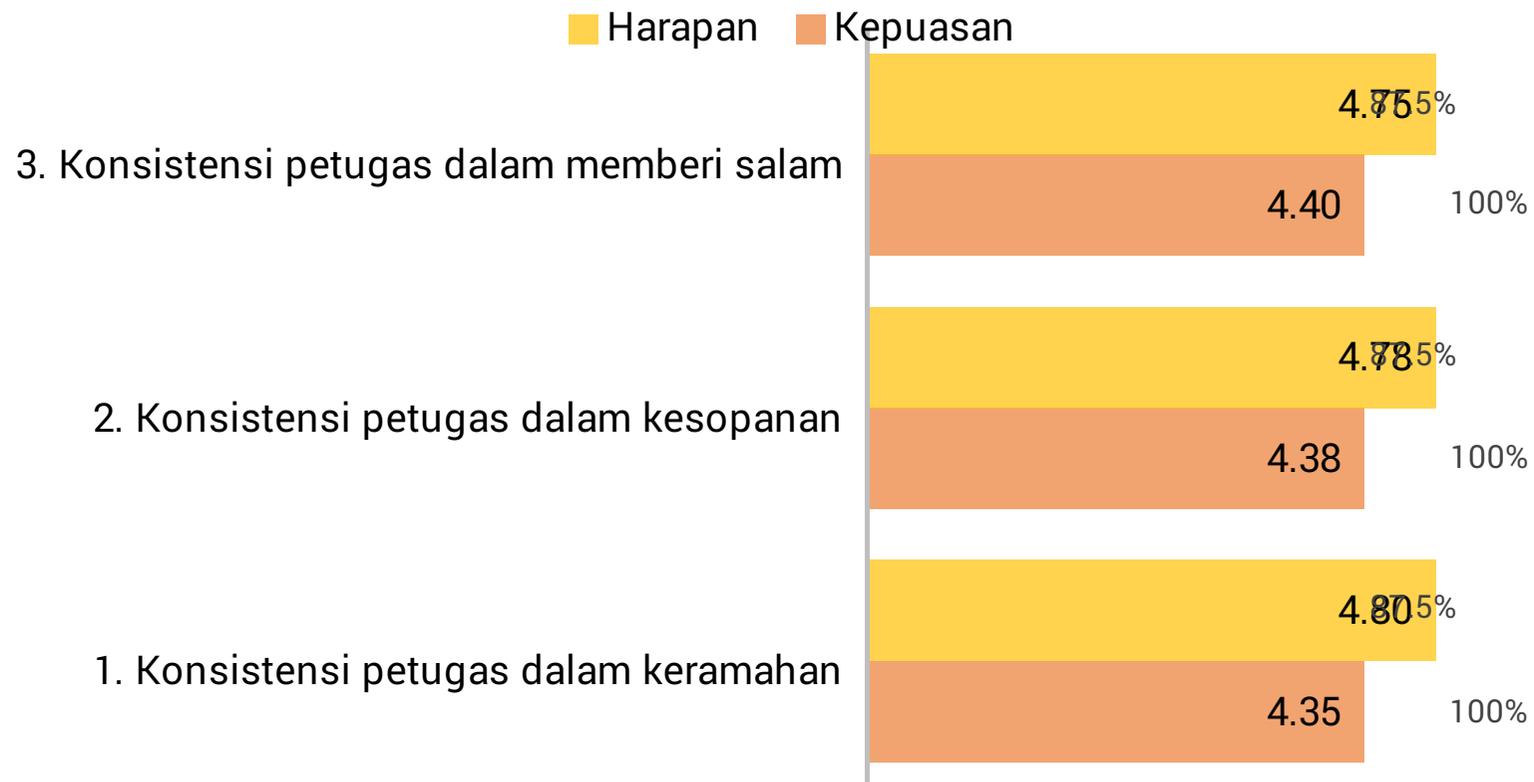
Kepuasan & Harapan – Kedisiplinan Petugas

Pengunjung Pojok Informasi merasa bahwa petugas telah disiplin dalam menempati area tugasnya, pemakaian seragam kerja serta penampilan yang bersih dan rapi. Walaupun pengunjung puas, mereka mengharapkan konsistensi petugas dalam berdisiplin.



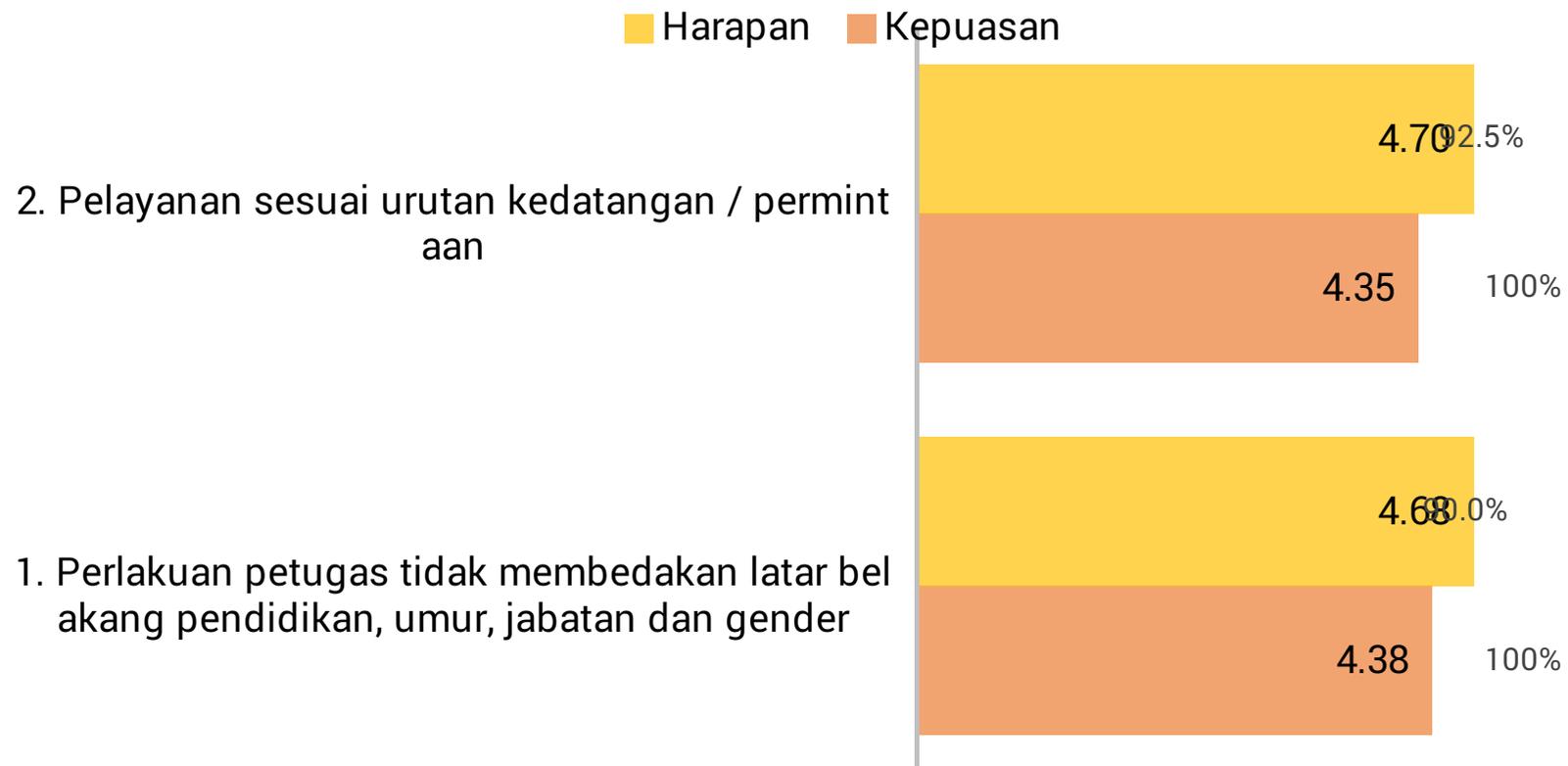
Kepuasan & Harapan – Kesopanan dan Keramahan

Petugas Pojok Informasi telah konsisten dalam memberi salam, sopan dan ramah dalam melayani pengunjung.



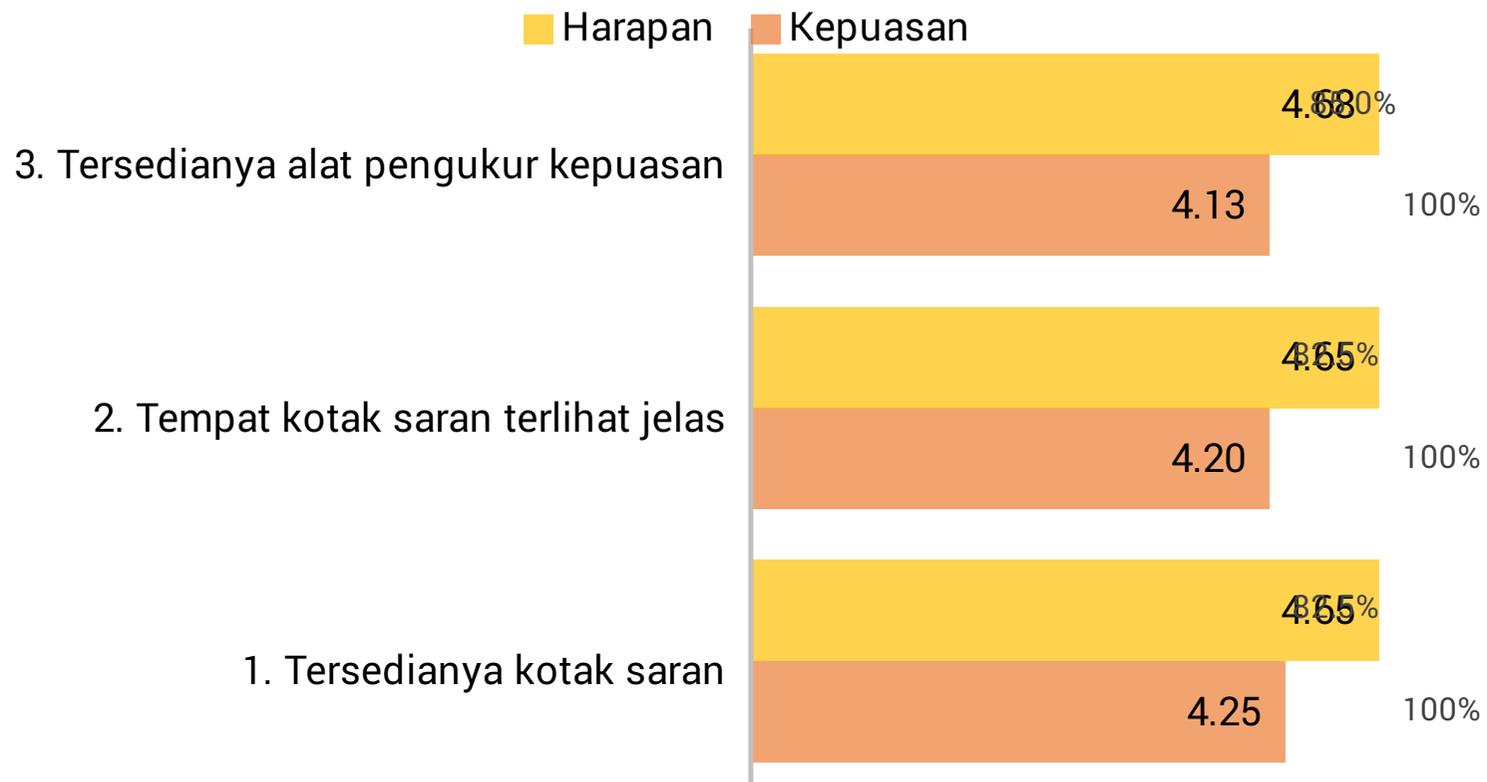
Kepuasan & Harapan – Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Petugas Pojok Informasi telah bekerja tanpa membedakan latar belakang pengunjung serta melayani sesuai dengan urutan kedatangan pengunjung, terbukti dengan tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi.



Kepuasan & Harapan – Penanganan Saran dan Aduan

Tersedianya kotak saran dan terlihat jelas serta adanya alat pengukur kepuasan yang disediakan Pojok Informasi membuat pengunjung puas akan sikap Pojok Informasi yang terbuka terhadap kritik dan masukan.





TERIMA KASIH