LAPORAN AKHIR

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

POLTEKKES KEMENKES JAKARTA I



POLTEKKES KEMENKES JAKARTA I

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Poltekkes jakarta I yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam dalam proses pembelajaran yang berjalan di Poltekkes Jakarta I. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Poltekkes Jakarta I sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Agustus sampai dengan Oktober 2022. Hasil dari survei diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Poltekkes Jakarta I.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik

Jakarta, 17 November 2022

Direktur Poltekkes Jakarta I



drg. Ita Astit Karmawati, MARS

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010, hal : 5). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001, hal: 148). Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, Sinambela, 2010, hal : 5 menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Poltekkes Kemenkes Jakarta I adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Poltekkes dipimpin oleh seorang Direktur dan dalam melaksanakan tugas memiliki hubungan kerja hirarkis dengan Kepala Badan PPSDM Kesehatan; hubungan koordinasi di bidang layanan teknis administrasi dengan Sekretaris Badan PPSDM Kesehatan, hubungan koordinasi teknis fungsional di bidang penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dengan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Kesehatan; hubungan koordinasi teknis fungsional di bidang pendidikan dan pelatihan dengan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Aparatur; hubungan koordinasi teknis fungsional di bidang perencanaan dan pendayagunaan tenaga kesehatan, pemberdayaan profesi dan tenaga kesehatan Luar Negeri dengan Kepala Pusat Perencanaan dan Pendayagunaan SDM Kesehatan; hubungan koordinasi teknis fungsional di bidang standarisasi, sertifikasi, dan registrasi SDM Kesehatan dengan Kepala Pusat Standarisasi, Sertifikasi dan Pendidikan Berkelanjutan SDM Kesehatan, dan memiliki hubungan koordinasi lintas program di bidang pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi.

Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I mempunyai tugas melaksanakan pendidikan vokasi dalam bidang kesehatan pada jenjang program diploma III dan/atau program diploma IV/S1 terapan/sarjana sains terapan serta program lain sesuai peraturan perundang-undangan. Selain itu juga, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 355/E/O/2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi pada Politeknik Kesehatan Kemenkes dari Kemenkes kepada Kemendikbud, Poltekkes Kemenkes Jakarta I menyelenggarakan Program Studi pada Jenjang Pendidikan D III Keperawatan, Program Studi Profesi Ners, D III Kebidanan, D III Keperawatan Gigi, D IV Ortotik Prostetik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Poltekkes Kemenkes Jakarta I dalam hal pelayanan publik berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat, sedangkan tujuan kegiatan ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poltekkes Jakarta I
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Poltekke Jakarta I

C. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Survey ini dilakukan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta I yang merupakan satuan kerja PNBP (non BLU)
2. Jenis layanan publik yang menjadi topik pada survei ini adalah pelayanan pada penyelenggaraan pendidikan.

D. OUTPUT DAN OUTCOME

Output dan Outcome dari kegiatan ini adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Analisis data terhadap IKM,

Outcome kegiatan ini sebagai dasar untuk peningkatan pelayanan publik dalam rangka memenuhi salah satu sasaran terwujudnya Good Corporate Governance.

BAB II

KONSEP DASAR DAN METODOLOGI SURVEY

A. KONSEP DASAR PELAYANAN

1. Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Konsumen atau pelanggan mempunyai permasalahan masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik, pelayanan yang diberikan disini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya tidak terlihat bagaimana wujud dari pelayanan tersebut kepada konsumen, namun pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada konsumen tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masingmasing.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti

yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan / keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

2. Kualitas Pelayanan

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menurut pemerintah adalah berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan. Survei kepuasan masyarakat tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Agar tercipta suatu standar minimum pelaksanaan survei kepuasan publik.

Poltekkes Jakarta I menetapkan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu indikator kinerja utama yang harus menjadi perhatian dalam setiap tahunnya.

B. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. Kompetensi Pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan danpengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
8. Sarana dan Prasarana, sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung)
9. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku

C. METODOLOGI

1. Pengumpulan data

   Data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan memanfaatkan media teknologi informasi. Kuesioner yang disebarkan berisi 9 point indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan RB no 14 Tahun 2017.

   Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk

pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat sesuai/puas sampai dengan tidak sesuai/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

> Tidak sesuai diberi nilai persepsi 1;

> Kurang sesuai diberi nilai persepsi 2;

> Sesuai diberi nilai persepsi 3; dan

> Sangat sesuai diberi nilai persepsi 4

2. Populasi dan sampel

   Populasi pada kegiatan ini adalah seluruh mahasiswa dan dosen Poltekkes Kemenkes Jakarta I.

   Jumlah mahasiswa (PD Dikti Semester Genap 2021) = 819

   Jumlah dosen (PD-Dikti Semester Genap 2021) = 99

   Sehingga jumlah populasi N= 918

   Jumlah sampel (berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie) = 274

3. Kuesioner yang digunakan

   Berdasarkan Kepmen PAN Nomor : 14 Tahun 2017, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat diperlukan minimal indikator-indikator berikut ini:

   a. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

   b. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

   c. Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

   d. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

   e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner sebanyak 11 pertanyaan dengan skala Likert (1-4) sehingga nilai maksimal adalah 44.

4. Analisis data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan ”nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Tata cara perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat*

a. Cari **jumlah skor** dari total responden untuk masing-masing unsur pertanyaan

b. Cari **Nilai Rata-Rata** (NRR) dari masing-masing unsur pertanyaan

$$NRR = \frac{Jumlah\ Skor\ setiap\ unsur}{Jumlah\ Responden}$$

c. Cari **nilai pertimbangan** masing-masing unsur pertanyaan dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur dengan bobot masing-masing unsur (1/jumlah pertanyaan)

Nilai Pertimbangan = NRR x (1/jumlah pertanyaan)

d. Cari Indeks kepuasan Masyarakat dengan cara jumlahkan nilai pertimbangan setiap unsur kemudian dikalikan 25. Hasilnya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat.

IKM = Total Nilai pertimbangan dari semua unsur pertanyaan x 25

5. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Skala instrumen dinilai menggunakan skala 1-4 yang akan dikonversikan menjadi skala 100 sebagaimana tabel berikut

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak sesuai
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Sesuai
3	3.064 – 3.523	76.61 – 88.30	B	Sesuai
4	3.532 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Sesuai

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden adalah penerima pelayanan oleh Poltekkes Jakarta I yang meliputi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Jakarta I. Periode pengumpulan data dilakukan pada tanggal 10-30 Agustus 2022, namun sampai batas waktu pengumpulan data jumlah sampel belum terpenuhi maka ditambah waktu pengumpulan data pada 30 Oktober – 5 November 2022. Sampai periode pengumpulan data berakhir terdapat 211 orang yang memberikan respon dari target 274 orang, respon 211 orang diolah untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden (n=211)

Karakteristik	Jumlah	Persen
D3 Keperawatan	63	29.85
D4 Keperawatan	10	4.74
D3 Kebidanan	96	45.50
D3 Keperawatan Gigi	25	11.85
D4 Ortotik Prostetik	17	8.06
Umur rata-rata	25.77	

Berdasarkan kuesioner yang disebar, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tehadap Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I

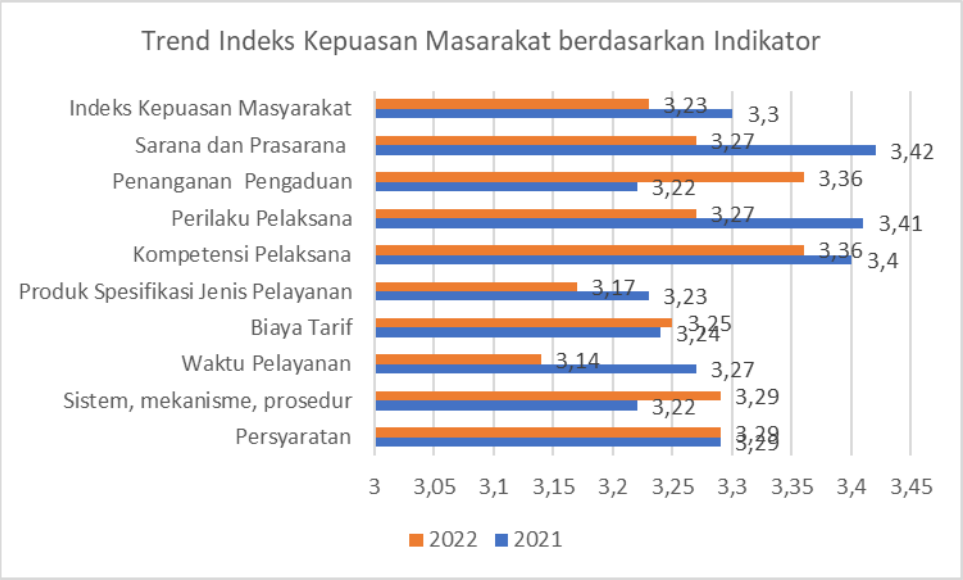
NO	INDIKATOR	TOTAL	NRR	NILAI PERTIMBANGAN
1.	Persyaratan (Persyaratan dosen dan tenaga kependidikan dengan jenis pelayanannya)	695	3,29	0.36
2.	Sistem, mekanisme, prosedur (Pemahaman tentang ketepatan prosedur pelayanan yang diberikan oleh dosen dan tenaga	695	3,29	0.36

	kependidikan)			
3.	Waktu Pelayanan (Ketepatan waktu dosen maupun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan)	663	3,14	0.35
4.	Biaya Tarif (Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan/biaya kuliah di institusi)	685	3,25	0.36
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Ketepatan pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan (PBM dan administrasi) dengan hasil yang diberikan kepada mahasiswa)	668	3,17	0.35
6.	Kompetensi Pelaksana (Kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.)	708,5	3,36	0.37
7.	Perilaku Pelaksana (Perilaku dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan)	690	3,27	0.36
8.	Penanganan Pengaduan (Penanganan pengaduan pengguna layanan)	652	3,09	0.34
9.	Sarana dan Prasarana (Kualitas sarana dan prasarana yang ada di institusi ini)	668,75	3,17	0.35
	RATA-RATA SKALA 4			**3.23**
	RATA-RATA SKALA 100			**80,67**

Berdasarkan hasil kuesioner diatas, diperoleh nilai IKM untuk pelayanan publik Poltekkes Jakarta I adalah 80,67 (3,23). Dari 9 indikator terlihat bahwa indikator tertinggi adalah kepuasan dari Kompetensi Pelaksana, sedangkan indicator terendah adalah indicator pemanganan pengaduan. Nilai IKM untuk pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Jakarta I

adalah 80,67 (3,23) dimana berdasarkan Permenpan RB no 14 Tahun 2017, indeks tersebut menunjukkan mutu layanan berpredikat B dengan kinerja unit layanan berpredikat Baik.

Adapun trend indeks kepuasan masyarakat dalam dilihat pada grafik berikut:



Hasil indeks kepuasan masyarakat menunjukkan penurunan antara tahun 2021 (3,3) dan 2022 (3,23). Berdasarkan 9 indikator terdapat nilai indicator yang tidak mengalami perubahan yaitu indicator persyaratan. Adapun nilai indicator yang mengalami penurunan adalah Sarana prasarana, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan waktu pelayanan, sedangkan nilai indicator yang mengalami kenaikan adalah Penanganan pengaduan, biaya tarif, dan system mekamisme prosedur.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2022 adalah 3,23
2. Berdasarkan 9 indikator:
    a. Terdapat 1 nilai indicator stagnan yaitu indicator persyaratan
    b. Terdapat 5 nilai indicator menurun yaitu Sarana prasarana, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan waktu pelayanan
    c. Terdapat 2 nilai indicator naik yaitu Penanganan pengaduan, biaya tarif, dan system mekamisme prosedur.

B. SARAN

1. Melakukan perbaikan sarana prasarana baik kualitas dan kuantitas
2. Perilaku pelaksana dapat ditingkatkan dengan penerapan senyum sapa salam dan ASN Ber-AKHLAK serta penyegaran sosialisasi pelayanan prima.
3. Meningkatkan kompetensi pelasana melalui pelatihan, seminar, dan workshop
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat meningkatkan ketepatan pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan (PBM dan administrasi) dengan hasil yang diberikan kepada mahasiswa
5. Meningkatkan ketepatan waktu dosen maupun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan dengan menuliskan janji layanan di dekat area kerja.