2024

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Disusun oleh

Pusat Penjaminan Mutu
Poltekkes Kemenkes Jakarta I

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 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 tahun 2024. Hasil dari survei diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di 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, 10 Desember 2024

Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta I



Dr. Pramita Iriana, S.Kp, M.Biomed

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 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.

Poltekkes 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 Jakarta I dalam hal pelayanan publik berdasarkan hasil survey 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 Poltekkes Jakarta I

C. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Survei ini dilakukan di lingkungan Poltekkes Jakarta I
2. Jenis layanan publik yang menjadi topik pada survei ini adalah pelayanan pada penyelenggaraan pendidikan.
3. Responden dalam pengisian kuisioner adalah mahasiswa dan alumni yang terlibat dalam 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 SURVEi

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 alumni Poltekkes Jakarta I tahun 2024 sebanyak 1607 orang.

Jumlah Mahasiswa	Jumlah
Jumlah mahasiswa aktif saat ini	1347
• Jurusan Keperawatan	522
• Jurusan Kebidanan	359
• Jurusan Kesehatan Gigi	352
• Jurusan Ortotik Prostetik	114
Jumlah alumni Lulus 2024	260
• Jurusan Keperawatan	107
• Jurusan Kebidanan	69
• Jurusan Kesehatan Gigi	72
• Jurusan Ortotik Prostetik	12

Sampel adalah sebagian dari jumlah mahasiswa dan alumni yang secara sukarela mengisi gform Survey Kepuasan Masyarakat Poltekkes Jakarta I.

Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sehingga didapat jumlah sampel minimal 513 orang. Apabila sampai periode pengumpulan data jumlah sampel tidak memenuhi perhitungan sampel tersebut maka Teknik sampel diubah menjadi teknik convenience (sampel seadanya).

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

$$NRR = \frac{Jumlah\ skor\ setiap\ unsur}{Jumlah\ responden}$$

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

$$Nilai\ Pertimbangan = NRR\ x\ (\frac{1}{Jumlah\ pertanyaan})$$

c. 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

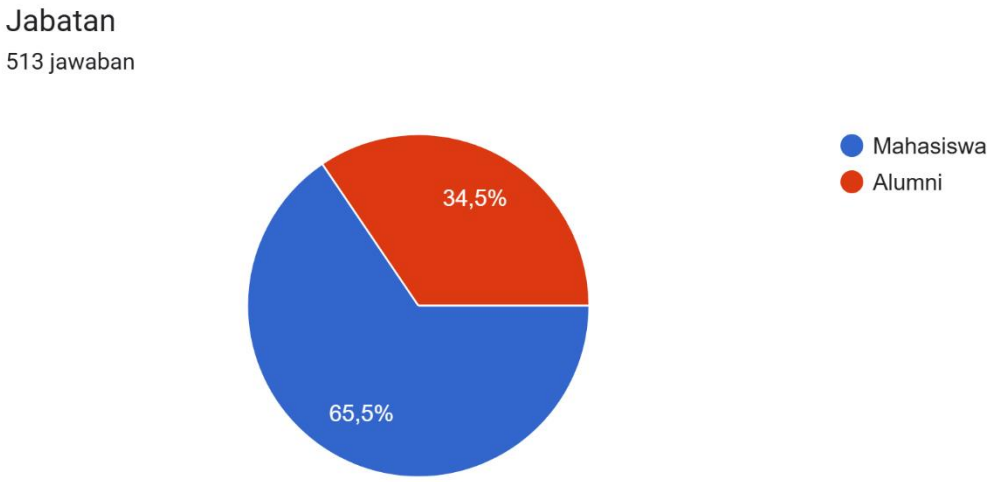
BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PENGUMPULAN DATA

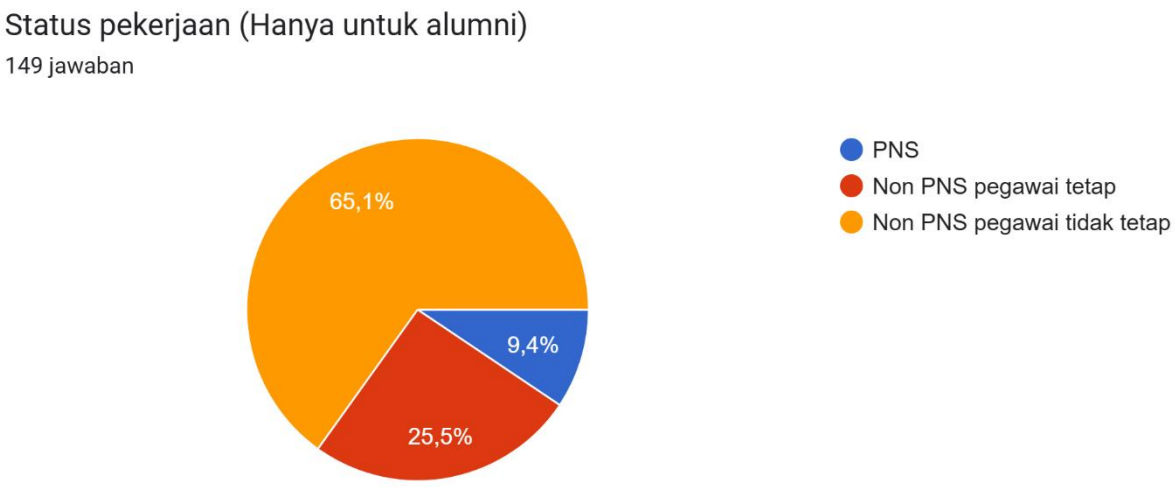
Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online (dalam gform dengan link https://forms.gle/Pfp6CYmhmATfxDx3A kepada mahasiswa dan alumni tahun 2024 pada tanggal 9-20 September 2024. Periode survei diperpanjang sampai 27 September 2024 karena jumlah sampel belum memenuhi. Sampai akhir periode pengumpulan data diperoleh 513 responden sehingga hasil Survei Kepuasan Masyarakat teta diolah dengan sejumlah sampel yang tersedia *(teknik convenience).* Penyebaran link gfoam melibatkan unsur pengelola (kajur, kaprodi, PJ mutu dan kemahasiswaan jurusan) dan group WA mahasiswa dan alumni.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

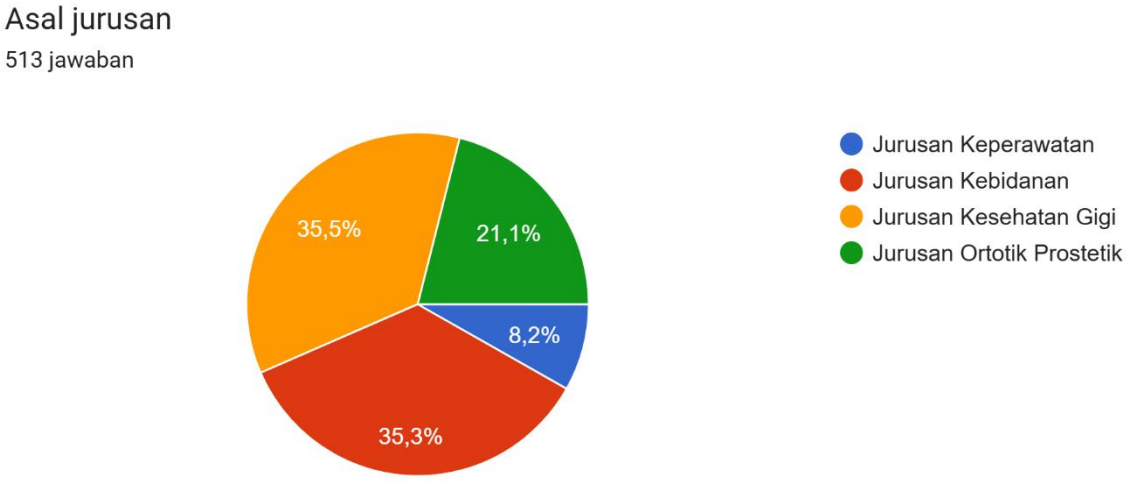
Kuesioner IKM Poltekkes Jakarta I lebih banyak diisi oleh mahasiswa (66,5%) dibandingkan alumni (34,5%)



Alumni yang berpartisipasi dalam survei ini mayoritas setengahnya bekerja menjadi pegawai tidak tetap non- PNS (65,1%) sedangkan yang telah menjadi pegawai tetap non-PNS ada 25,5% dam sisamya (9,4% menjadi PNS)



Proporsi asal jurusan pada responden yang berpartisipasi cukup merata dari 4 jurusan yang ada, jurusan yang paling banyak partisipasi mahasiswa dan alumninya adalah Jurusan kebidanan sedangkan yang palimg rendah partisipasinya dari Jurusan Keperawatan.



C. Penilaian Terhadap Unsur Kepuasan

Tingkat kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabeli berikut:

Unsur	Nilai IKM	Nilai Interval
U1	79,73	3,19
U2	92,45	3,70
U3	77,68	3,11
U4	79,63	3,19
U5	81,24	3,25
U6	83,32	3,33
U7	82,16	3,29
U8	75,73	3,03
U9	78,85	3,15
IKM Tahun 2024	**80,93**	**3,24**

Kategori = SESUAI (B)

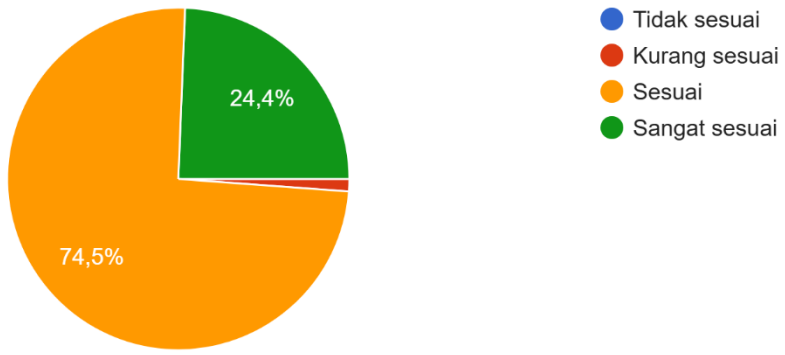
Rincian jawaban dari responden dapat dilihat sebagai berikut:

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

U1 Persyaratan

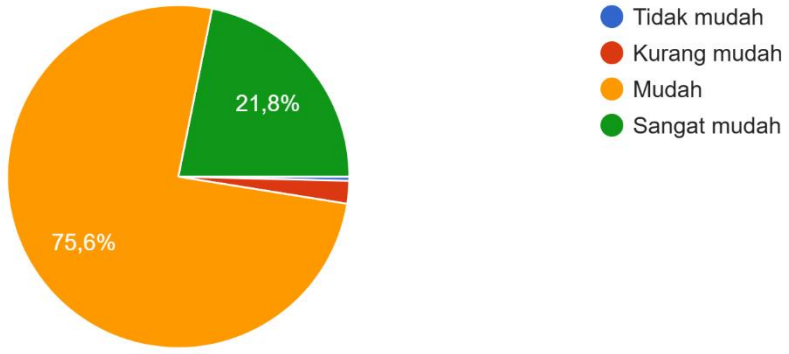
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan sebagai mahasiswa dengan jenis pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I?

513 jawaban



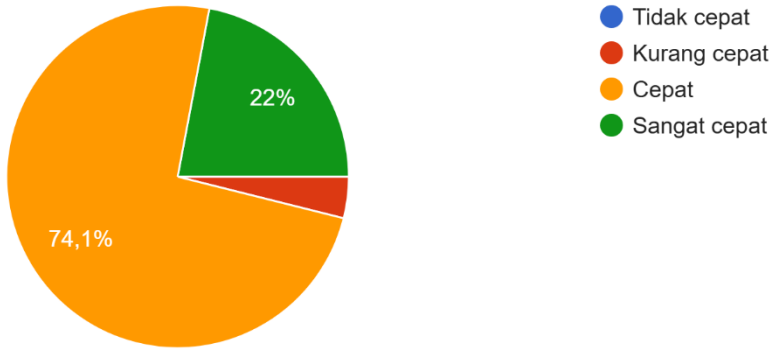
Kemudahan persyaratan yang diperlukan

513 jawaban



Kecepatan proses verifikasi berkas saat menjadi calon mahasiswa Poltekkes Kemenkes Jakarta I

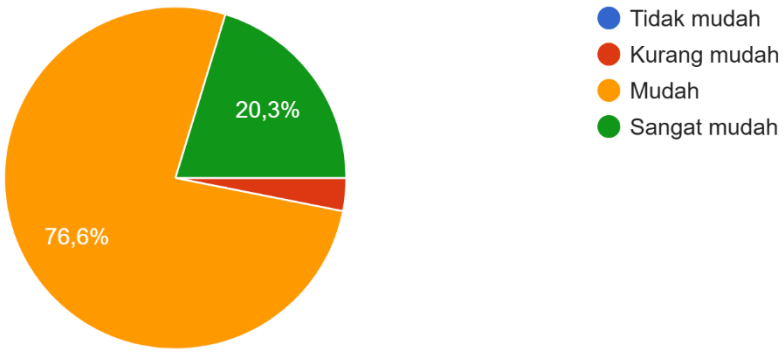
513 jawaban



U2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

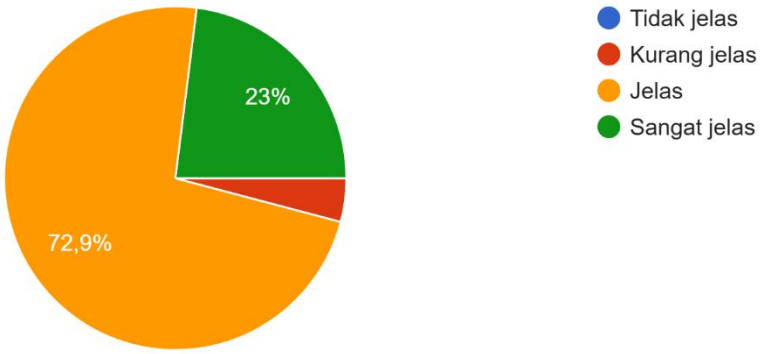
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I?

513 jawaban



Kejelasan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I

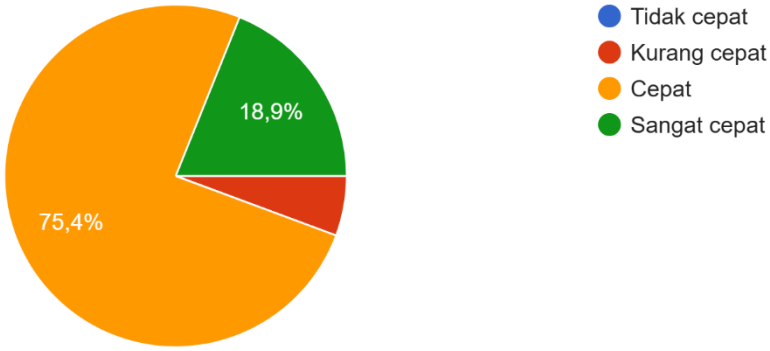
513 jawaban



U3. WAKTU PENYELESAIAN

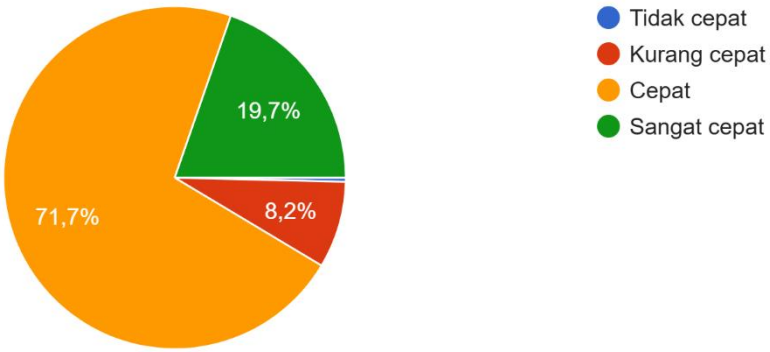
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu petugas administrasi dalam memberikan pelayanan?

513 jawaban



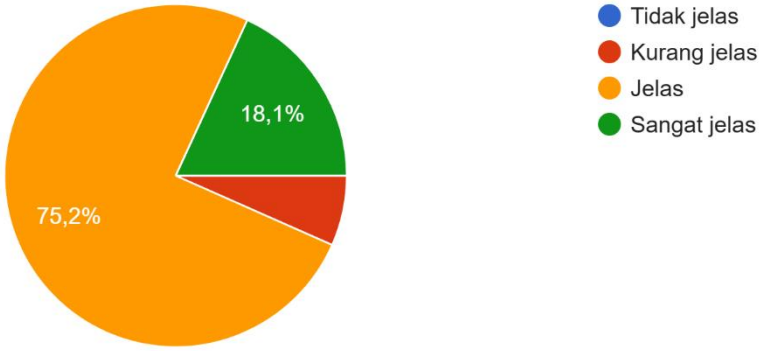
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dosen dalam memberikan pelayanan?

513 jawaban



Kejelasan janji waktu layanan petugas administrasi

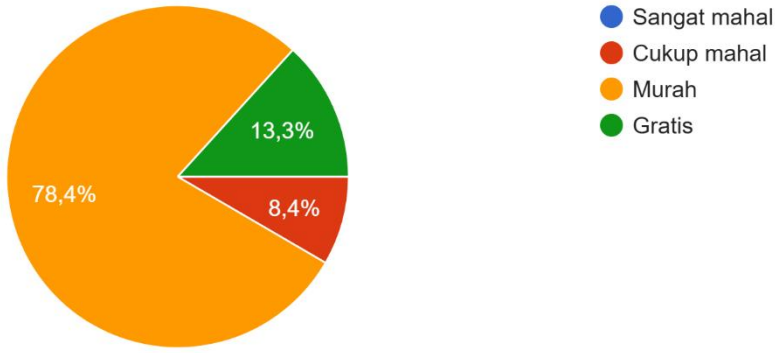
513 jawaban



U4. BIAYA/TARIF

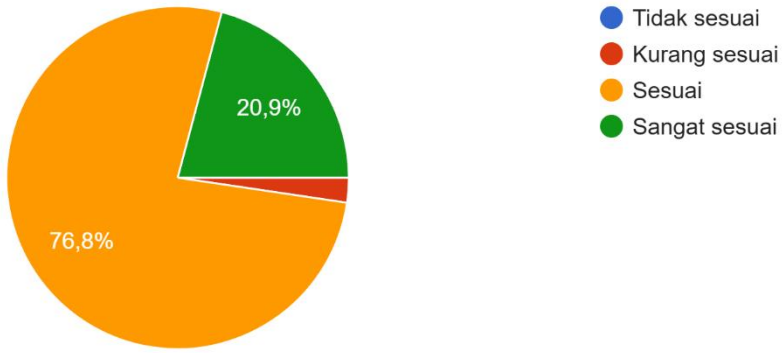
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

513 jawaban



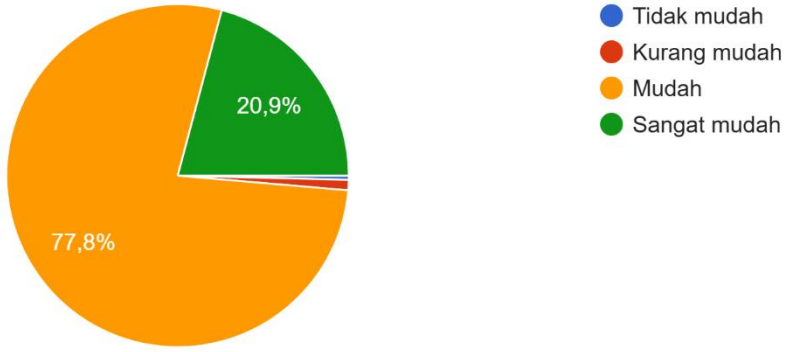
Biaya sesuai dengan manfaat yang diterima

513 jawaban



Kemudahan proses pembayaran

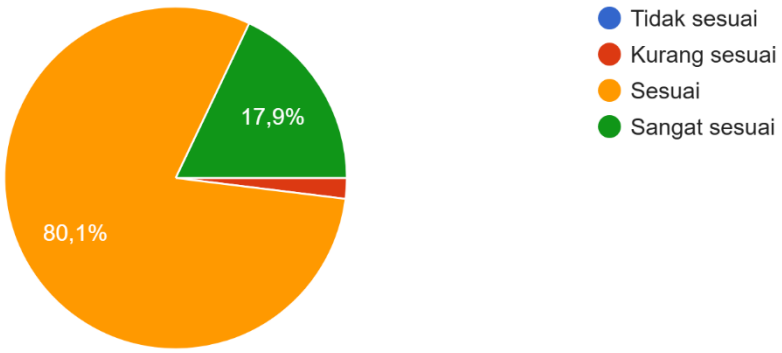
513 jawaban



U5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

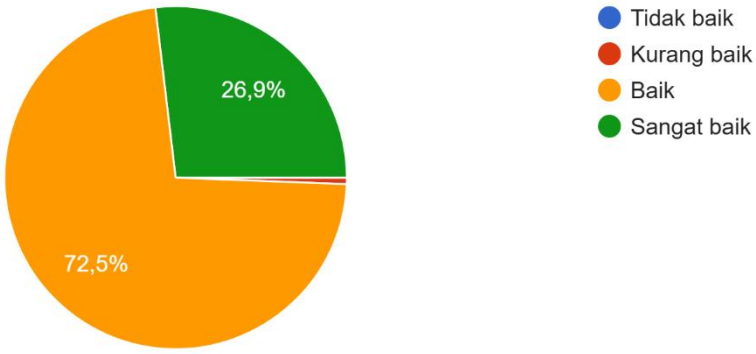
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

513 jawaban



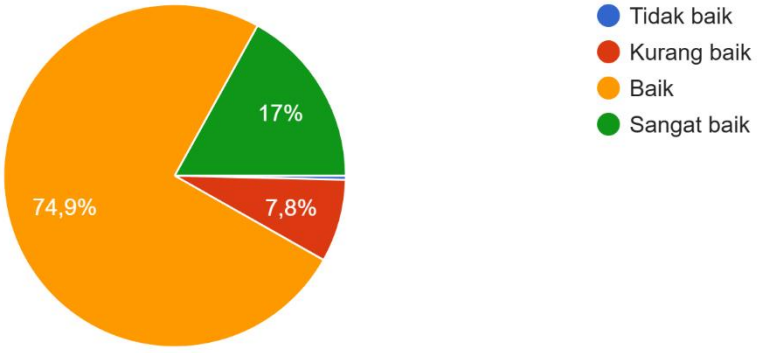
Mahasiswa/alumi memiliki pengetahuan umum

502 jawaban



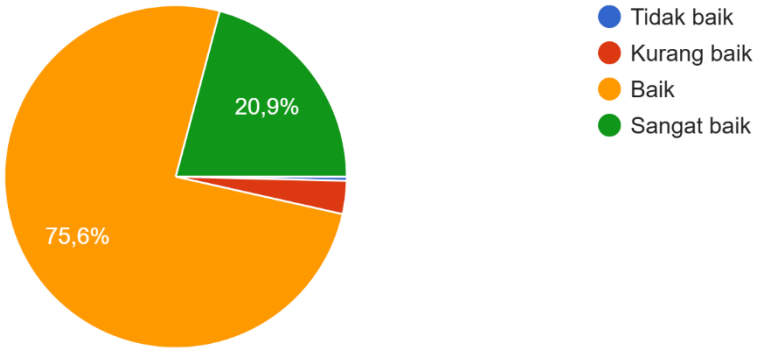
Mahasiswa/alumi memiliki Bahasa Inggris

513 jawaban



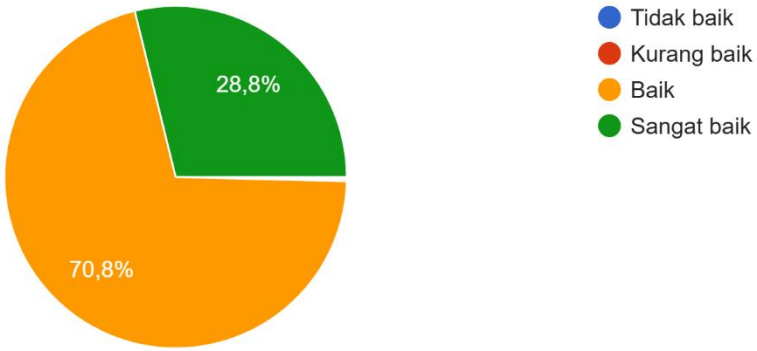
Mahasiswa/alumi memiliki kemampuan menggunakan komputer

513 jawaban



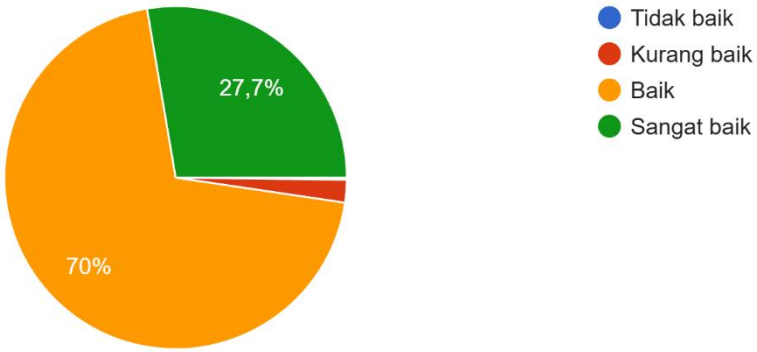
Mahasiswa/alumi memiliki kemampuan kerjasama tim

513 jawaban



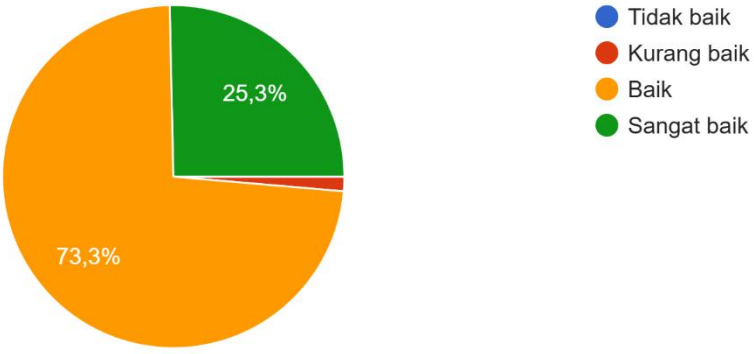
Mahasiswa/alumi memiliki keterampilan komunikasi lisan

513 jawaban



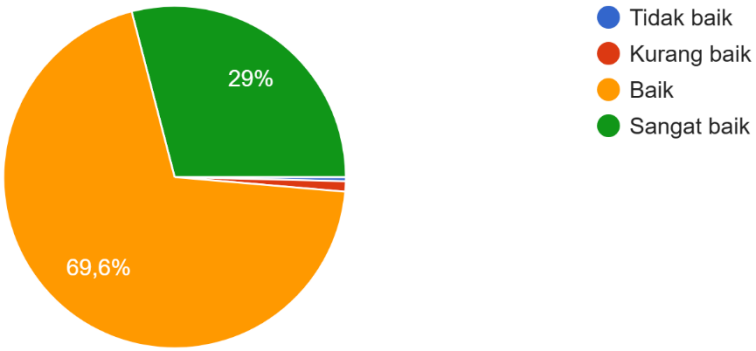
Mahasiswa/alumi memiliki keterampilan komunikasi tertulis

513 jawaban



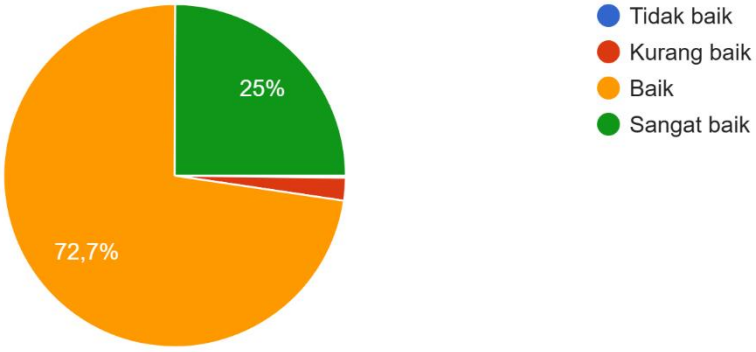
Mahasiswa/alumi memiliki keterampilan memberikan pelayanan kepada pelanggan

513 jawaban



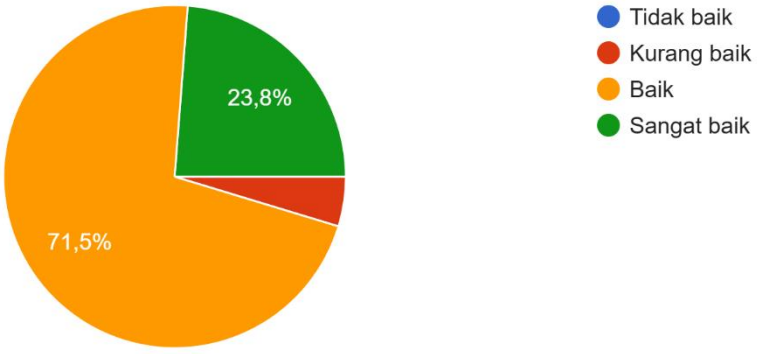
Mahasiswa/alumi memiliki kemampuan manajemen organisasi

513 jawaban



Mahasiswa/alumi memiliki kemampuan kepemimpinan

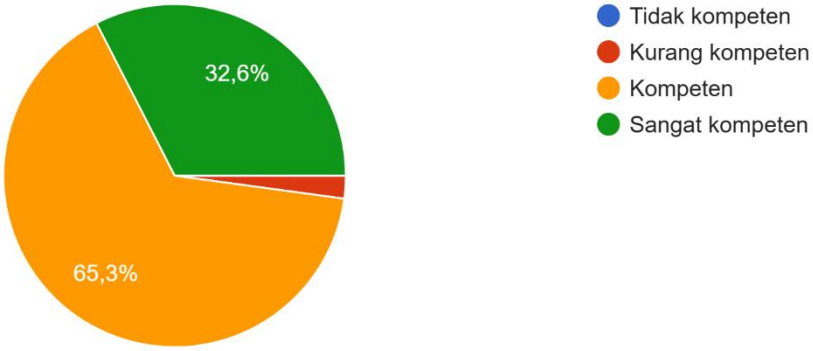
513 jawaban



U6. KOMPETENSI PELAKSANA

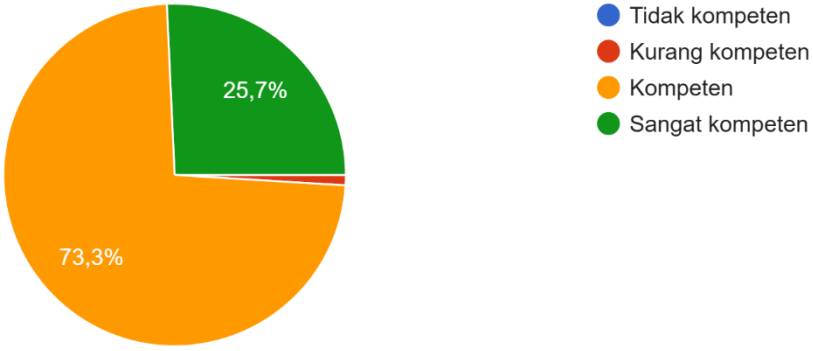
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan dosen dalam pelayanan?

513 jawaban



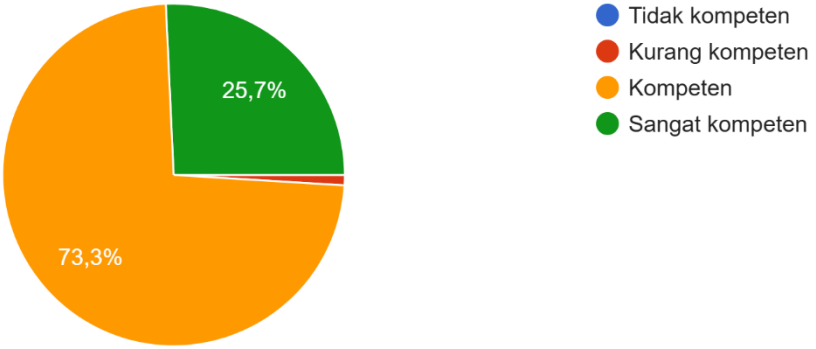
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas administrasi dalam pelayanan?

513 jawaban



Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas administrasi dalam pelayanan?

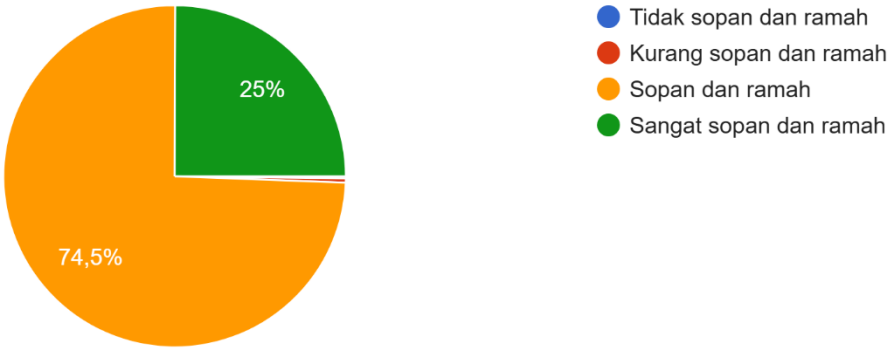
513 jawaban



U7. PERILAKU PELAKSANA

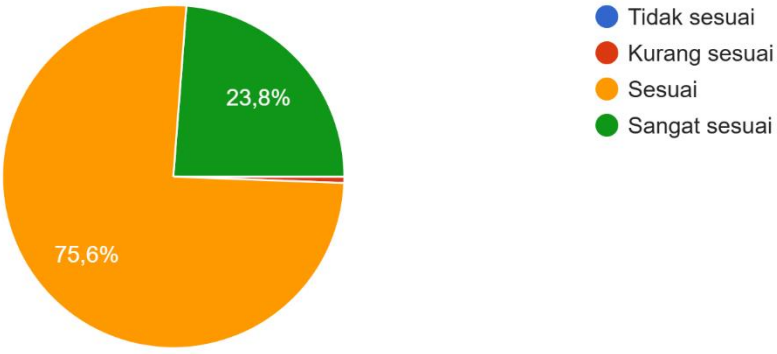
Bagamana pendapat saudara perilaku petugas administrasi dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

513 jawaban



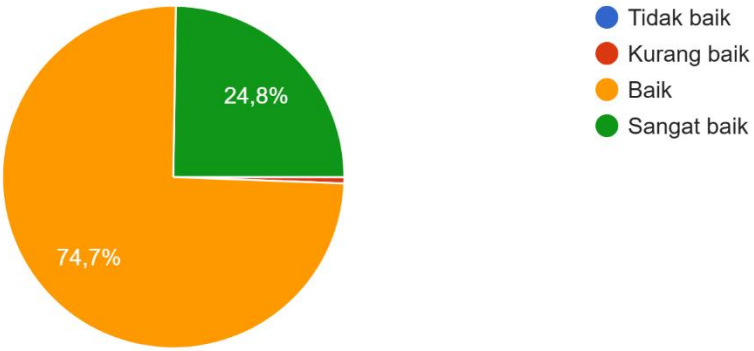
Assurance - Selalu menerapkan prosedur yang benar

513 jawaban



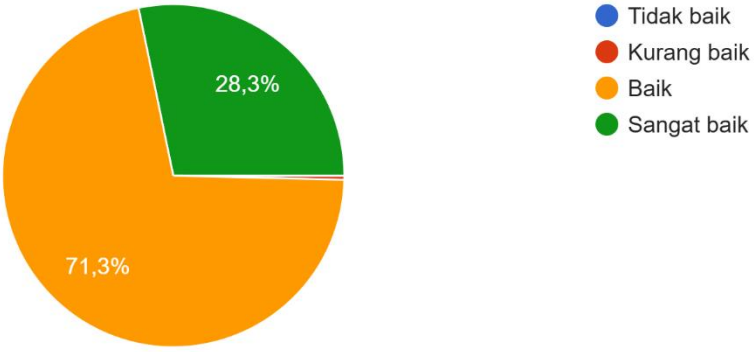
Assurance - Sikap dan cara berkomunikasi dengan mahasiswa

513 jawaban



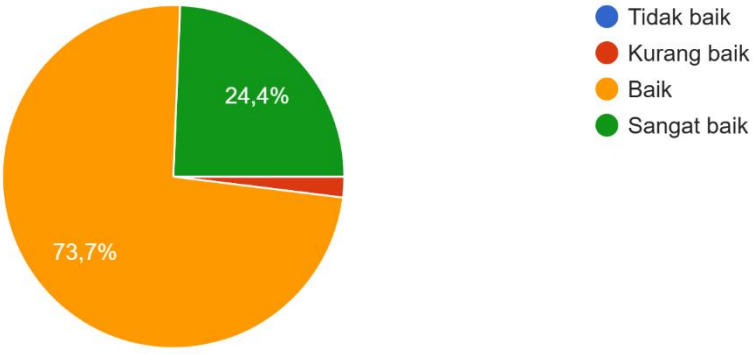
Tangible - Penampilan dan kerapihan

513 jawaban



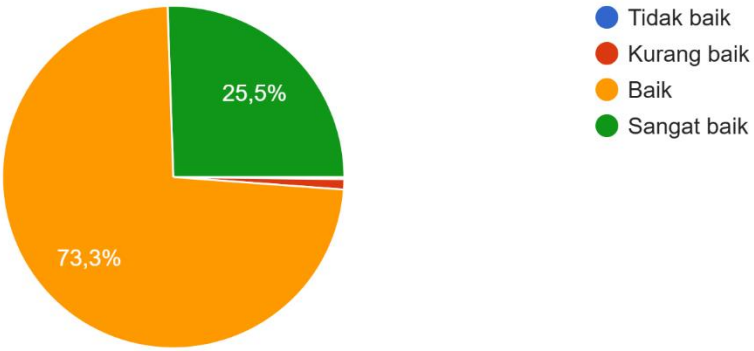
Empathy - Mengerti kebutuhan mahasiswa

513 jawaban



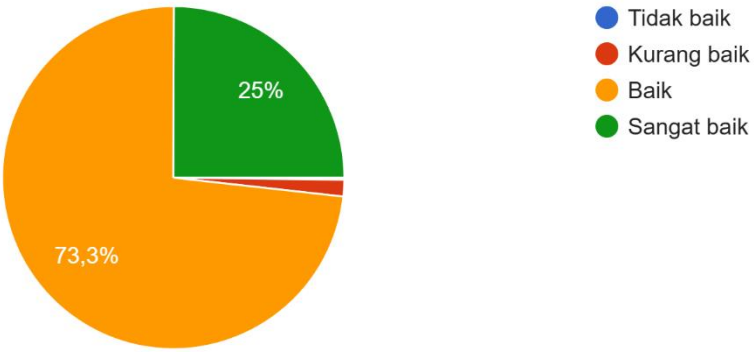
Empathy - Melayani dengan sepenuh hati

513 jawaban



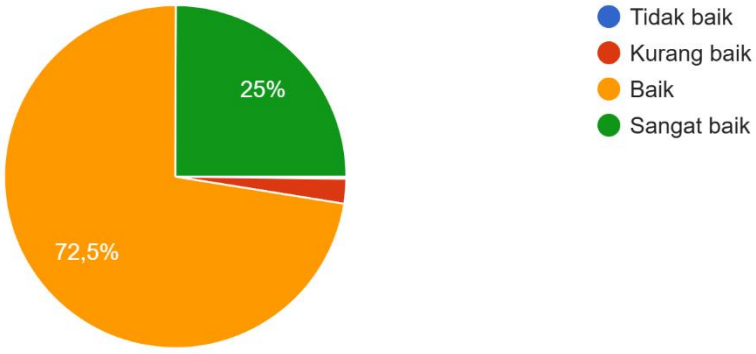
Responsiveness - Proaktif dalam menangani masalah

513 jawaban



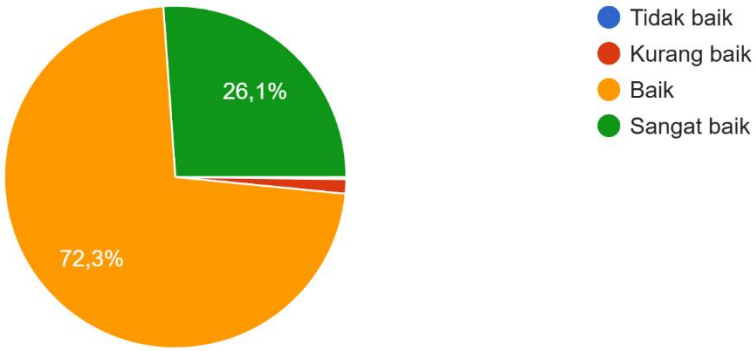
Responsiveness - Memberikan layanan yang cepat

513 jawaban



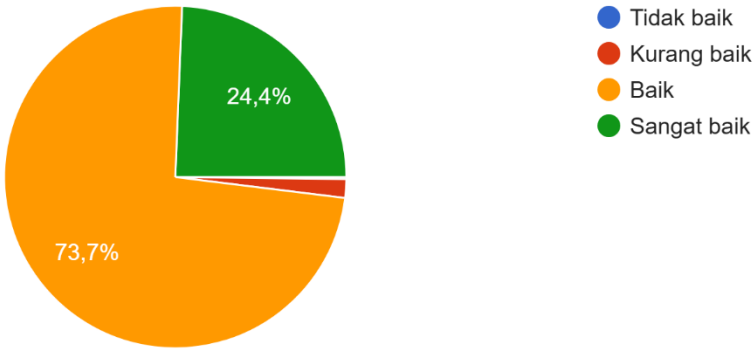
Responsiveness - Selalu bersedia untuk membantu mahasiswa

513 jawaban



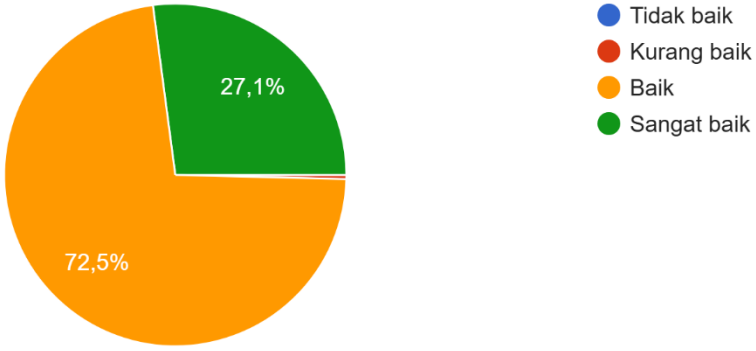
Responsiveness – Selalu berusaha meluangkan waktu melayani kebutuhan mahasiswa

513 jawaban



Responsiveness - Petugas laboratorium tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik pada saat peminjaman alat dan pada saat mahasiswa berada di laboratorium

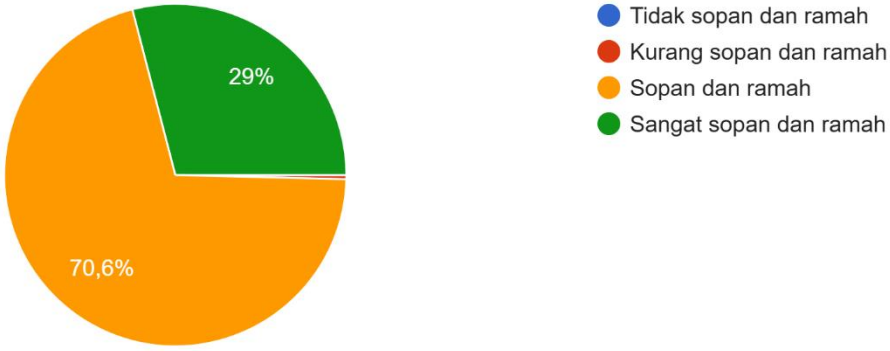
513 jawaban



Dosen

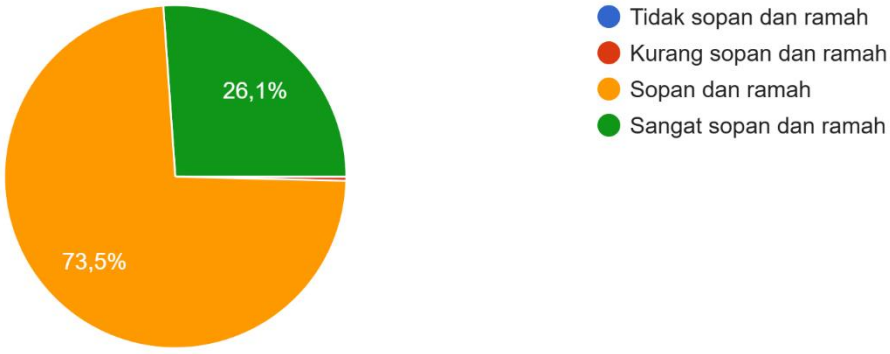
Bagaimana pendapat saudara perilaku dosen dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

513 jawaban



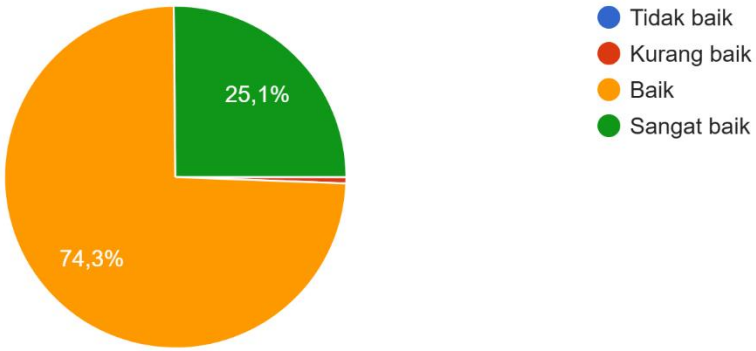
Assurance - Keramahan dan kesopanan dalam PBM

513 jawaban



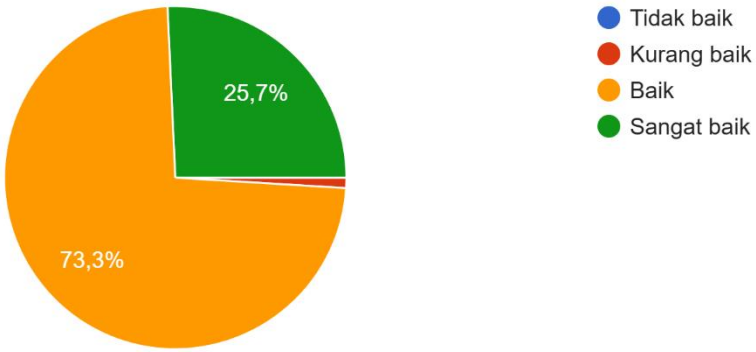
Assurance - Selalu menerapkan prosedur yang benar

509 jawaban



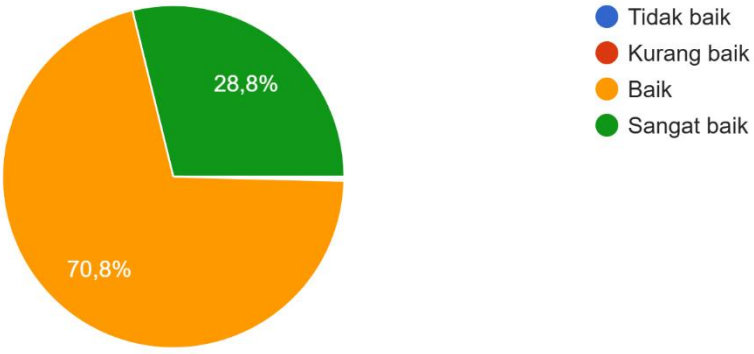
Assurance - Sikap dan cara berkomunikasi dengan peserta

513 jawaban



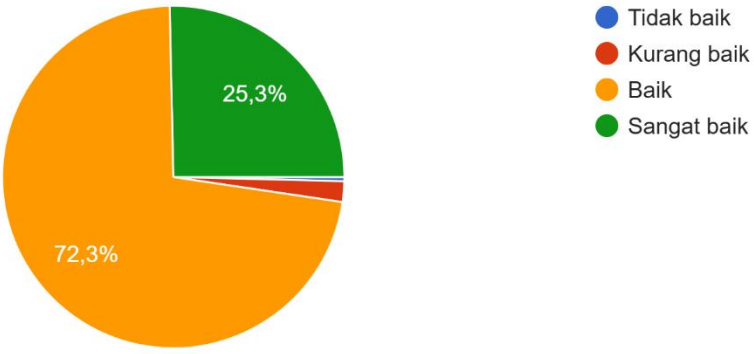
Tangible - Penampilan dan kerapihan

513 jawaban



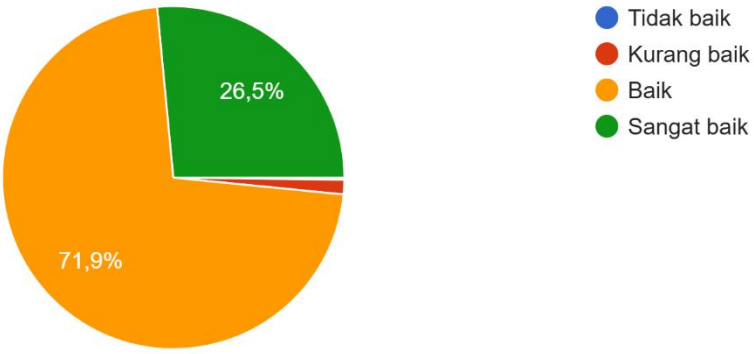
Empathy - Mengerti kebutuhan mahasiswa

513 jawaban



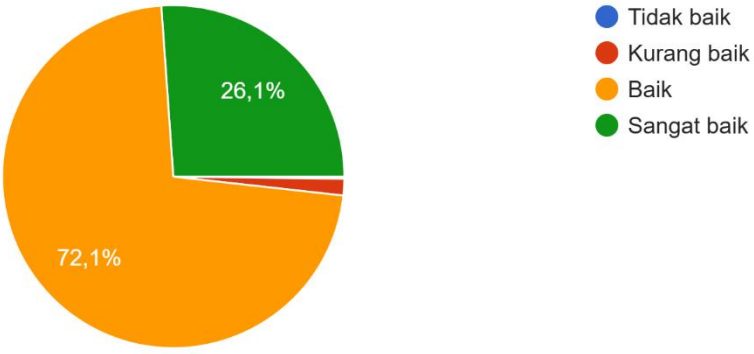
Empathy - Melayani dengan sepenuh hati

513 jawaban



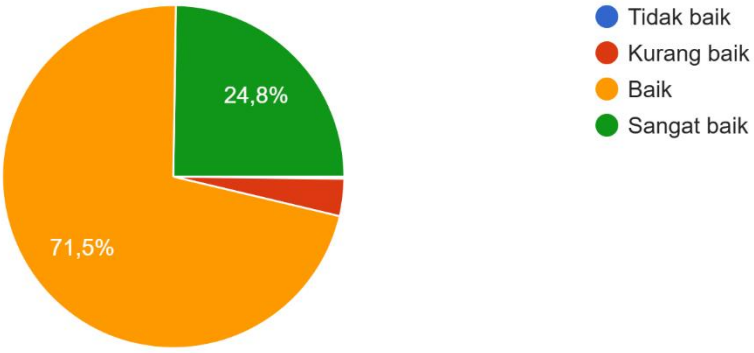
Responsiveness - Proaktif dalam menangani masalah

513 jawaban



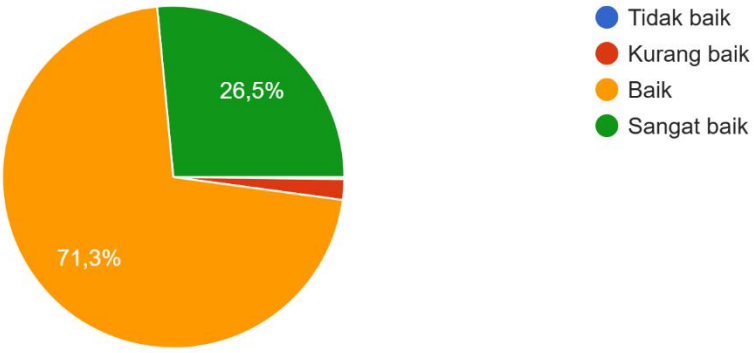
Responsiveness - Memberikan layanan yang cepat

513 jawaban



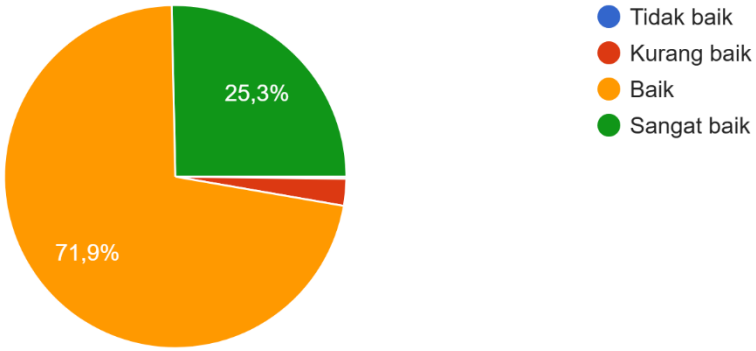
Responsiveness - Selalu bersedia untuk membantu mahasiswa

513 jawaban



Responsiveness – Dosen terlihat berusaha meluangkan waktu melayani kebutuhan mahasiswa

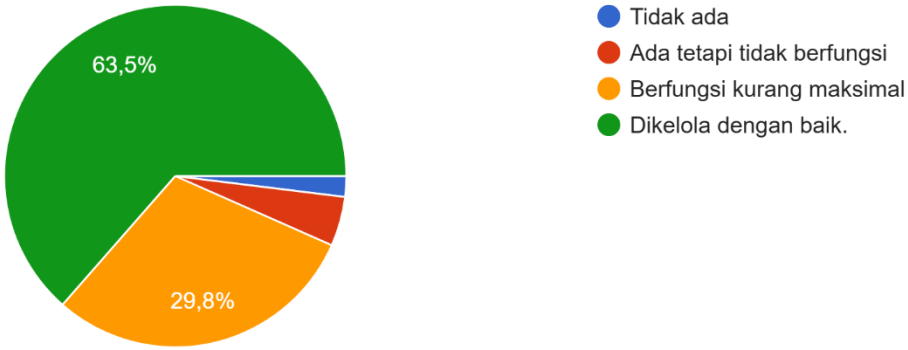
513 jawaban



U8. PELAKSANAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

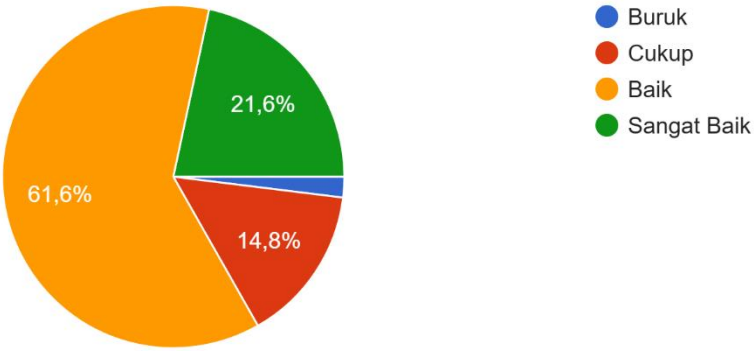
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

513 jawaban



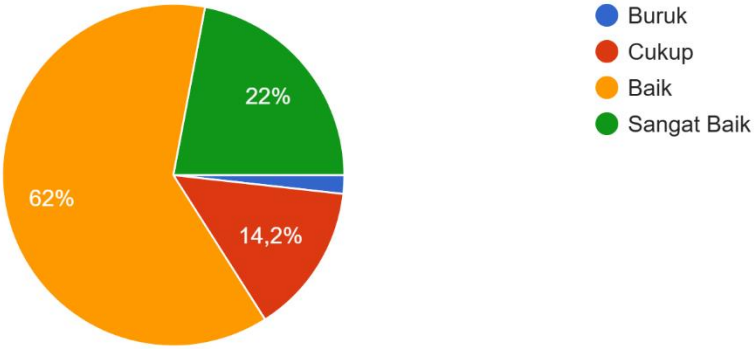
Ketersediaan wadah penyampaian pengaduan/keluhan layanan

513 jawaban



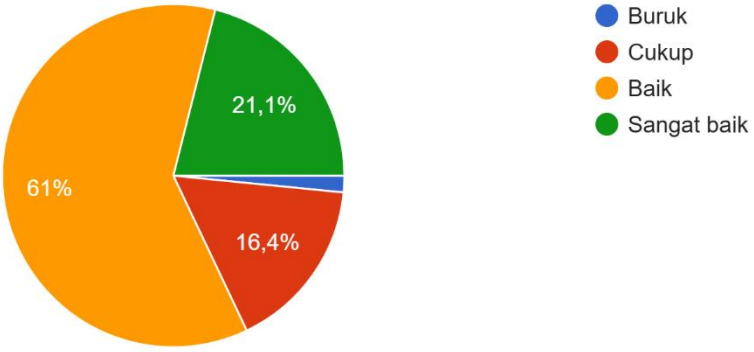
Kemudahan menyampaikan pengaduan/keluhan layanan

513 jawaban



Kecepatan penanganan pengaduan/keluhan layanan

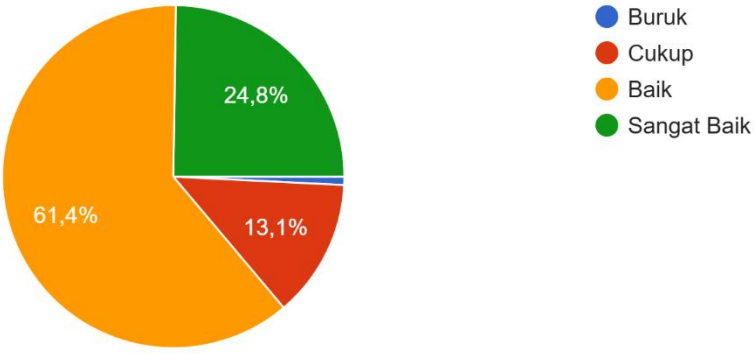
513 jawaban



U9. SARANA DAN PRASARANA

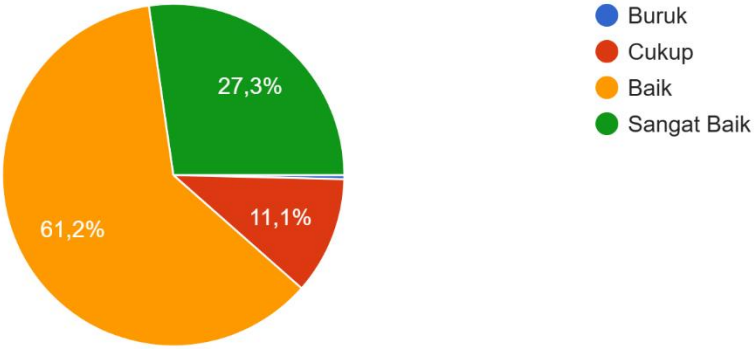
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

513 jawaban



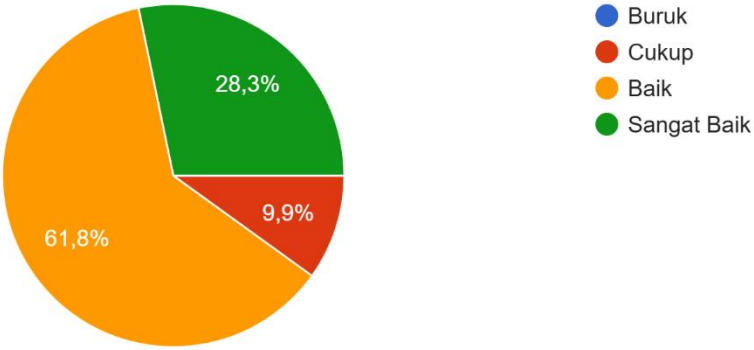
Kelas dan lingkungan kampus terawat

513 jawaban



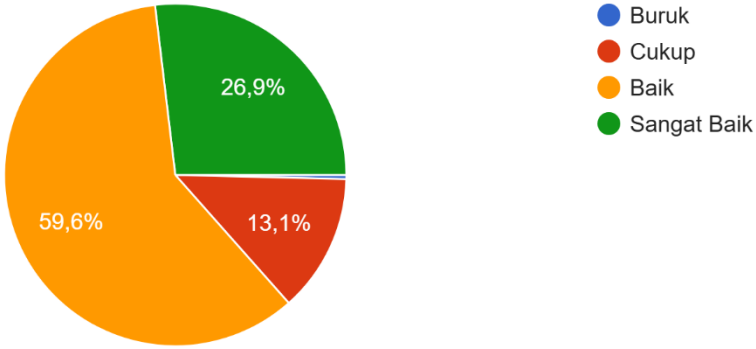
Lingkungan kampus nyaman

513 jawaban



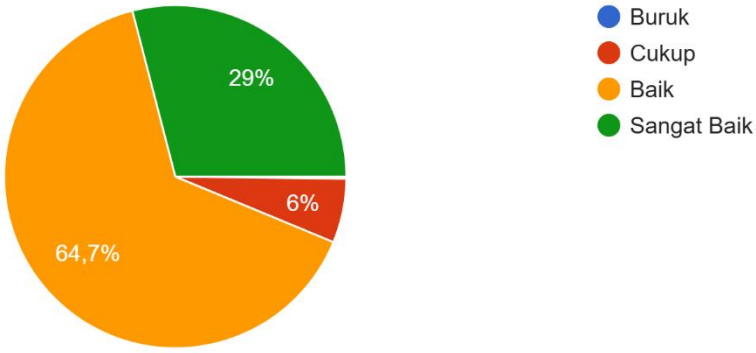
Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang (toilet, tempat ibadah, sarana olah raga, tempat parkir, dll)

513 jawaban



Kebersihan lingkungan kampus

513 jawaban



BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. IKM Poltekkes Jakarta I pada tahun 2024 adalah 80,93 atau dengan indeks 3,24 dengan kategori sesuai (B)
2. Kepuasan tertinggi pada kategori U2 sebesar 92.45 (indeks 3,70)
3. Kepuasan terendah pada U8 sebesar 75,73 (indeks 3,03)

B. SARAN

1. Mempertahankan dan meningkatkan standar sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang sudah berjalan baik.
2. Peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana, seperti kebersihan lingkungan dan kelengkapan alat penunjang, dapat dilakukan untuk mendukung proses pembelajaran dan kenyamanan mahasiswa
3. Penguatan terhadap sistem pengaduan dengan menyediakan kanal komunikasi yang lebih efektif dan cepat tanggap, serta memastikan semua pengaduan ditangani dengan solusi yang memuaskan.

KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
POLTEKKES KEMENKES JAKARTA I

Nama responden :
Umur : …….
Jenis Kelamin :
1. Laki-laki
2. Perempuan

Jabatan :
1. Mahasiswa
2. Alumni
   Jika alumni, lulus tahun: …….
   Tempat kerja: Dinker/RS/Puskesmas/Klinik/ Lainnya
   Status pekerjaan: PNS/Non PNS pegawai tetap/ Non PNS pegawai tidak tetap

Asal Jurusan :
1. Jurusan Keperawatan
2. Jurusan Kebidanan
3. Jurusan Kesehatan Gigi
4. Jurusan Ortotik Prostetik

Pilih 3 jenis layanan yang paling sering diterima:

1. Administrasi Akademik
2. Administrasi Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerjasama
3. Administrasi Keuangan
4. Administrasi Umum (peminjaman sarana dan prasarana)
5. Perpustakaan
6. Laboratorium terpadu
7. Laboratorium Bahasa
8. Pusat penjaminan mutu
9. Pusat penelitian dan pengabdian Masyarakat
10. Pusat pengembangan Pendidikan
11. Jurusan Keperawatan (Akademik, Kemahasiswaan, Laboratorium)
12. Jurusan Kebidanan (Akademik, Kemahasiswaan, Laboratorium)
13. Jurusan Kesehatan Gigi ((Akademik, Kemahasiswaan, Laboratorium)
14. Jurusan Ortotik Prostetik ((Akademik, Kemahasiswaan, Laboratorium)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

U1. Persyaratan					
1.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan sebagai Mahasiswa dengan jenis pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I? 1. Tidak sesuai. 2. Kurang sesuai. 3. Sesuai. 4. Sangat sesuai.				
1.2	Kemudahan persyaratan yang diperlukan 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah.				
1.3	Kecepatan proses verifikasi berkas saat menjadi calon mahasiswa Poltekkes Kemenkes Jakarta I 1. Tidak cepat. 2. Kurang cepat. 3. Cepat. 4. Sangat cepat.				
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur					
2. 1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah				
2.2	Kejelasan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I 1. Tidak jelas 2. Kurang jelas 3. Jelas 4. Sangat jelas				
U3. Waktu Penyelesaian					
3.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu petugas administrasi dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat. 2. Kurang cepat. 3. Cepat. 4. Sangat cepat.				
3.2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dosen dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat. 2. Kurang cepat. 3. Cepat.				

	4. Sangat cepat.				
3.3	Kejelasan janji waktu layanan petugas administrasi 1. Tidak jelas 2. Kurang jelas 3. Jelas 4. Sangat jelas				
3.4	Kejelasan janji waktu layanan petugas administrasi 1. Tidak jelas 2. Kurang jelas 3. Jelas 4. Sangat jelas				
U4. Biaya/Tarif					
4.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis				
4.2	Biaya sesuai dengan manfaat yang diterima 1. Tidak sesuai. 2. Kurang sesuai. 3. Sesuai. 4. Sangat sesuai.				
4.3	Kemudahan proses pembayaran 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah				
U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan					
5.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai				
5.2	Mahasiswa/ alumi memiliki pengetahuan umum 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.3	Mahasiswa/ alumi memiliki Bahasa Inggris 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				

5.4	Mahasiswa/ alumi memiliki kemampuan menggunakan computer 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5,5	Mahasiswa/ alumi memiliki kemampuan kerjasama tim 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.6	Mahasiswa/ alumi memiliki keterampilan komunikasi lisan 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.7	Mahasiswa/ alumi memiliki keterampilan komunikasi tertulis 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.8	Mahasiswa/ alumi memiliki keterampilan memberikan pelayanan kepada pelanggan 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.9	Mahasiswa/ alumi memiliki kemampuan manajemen organisasi 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.10	Mahasiswa/ alumi memiliki kemampuan kepemimpinan 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
U6. Kompetensi pelaksana					
6.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan dosen dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten				
6.2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas administrasi dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten				

	2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten				
U7. Perilaku pelaksana					
	Petugas administrasi				
7.1	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas administrasi dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah				
7.2	Assurance - Selalu menerapkan prosedur yang benar 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai				
7.3	Assurance - Sikap dan cara berkomunikasi dengan mahasiswa 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.4	Tangible - Penampilan dan kerapihan 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.5	Empathy - Mengerti kebutuhan mahasiswa 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.6	Empathy - Melayani dengan sepenuh hati 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.7	Responsiveness - Proaktif dalam menangani masalah 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.8	Responsiveness - Memberikan layanan yang cepat 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik				

	4. Sangat baik				
7.9	Responsiveness - Selalu bersedia untuk membantu mahasiswa 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.10	Responsiveness – Selalu berusaha meluangkan waktu melayani kebutuhan mahasiswa 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.11	Responsiveness -Petugas laboratorium tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik pada saat peminjaman alat dan pada saat mahasiswa berada di laboratorium 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
	Dosen				
7.12	Bagamana pendapat saudara perilaku dosen dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah				
7.13	Assurance - Keramahan dan kesopanan dalam PBM 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah				
7.14	Assurance - Selalu menerapkan prosedur yang benar 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.15	Assurance - Sikap dan cara berkomunikasi dengan peserta 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.16	Tangible - Penampilan dan kerapihan 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				

7.17	Empathy - Mengerti kebutuhan mahasiswa 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.18	Empathy - Melayani dengan sepenuh hati 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.19	Responsiveness - Proaktif dalam menangani masalah 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.20	Responsiveness - Memberikan layanan yang cepat 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.21	Responsiveness - Selalu bersedia untuk membantu mahasiswa 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
7.22	Responsiveness – Dosen terlihat berusaha meluangkan waktu melayani kebutuhan mahasiswa 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
U8. Pelaksanaan pengaduan, saran dan masukan					
8.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada. 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik.				
8.2	Ketersedaian wadah penyampaian pengaduan/keluhan layanan 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				
8.3	Kemudahan menyampaikan pengaduan/keluhan layanan				

	1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				
8.4	Kecepatan penanganan pengaduan/keluhan layanan 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				
U9. Sarana dan Prasarana					
9.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 5. Buruk 6. Cukup. 7. Baik 8. Sangat Baik				
9.2	Kelas dan lingkungan kampus terawatt 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				
9.3	Lingkungan kampus nyaman 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				
9.4	Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang (toilet, tempat ibadah, sarana olah raga, tempat parkir, dll) 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				
9.5	Kebersihan lingkungan kampus 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				
9.6	Kelengkapan alat penunjang PBM 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				