

LAPORAN AKHIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
POLTEKKES KEMENKES JAKARTA I



POLTEKKES KEMENKES JAKARTA I
TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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 September 2019. Hasil dari survei diharapkan 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, 11 November 2019

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 aparaturnya 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 aparaturnya 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 Jakarta I yang merupakan satuan kerja non BLU
2. Jenis layanan publik yang menjadi topik pada survei ini adalah pelayanan pada penyelenggaraan pendidikan.
3. Responden dalam pengisian kuisisioner adalah mahasiswa, pegawai dan masyarakat 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 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 kesejahteraan 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 masing-masing.

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 dan pengalaman;
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 disebarakan 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 kuisisioner 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 masyarakat umum yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta I. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti dan dijadikan subjek dalam survei ini. Perhitungan sampel mengacu kepada Kepmenpan no 14 tahun 2017.

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).

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*

- Cari **jumlah skor** dari total responden untuk masing-masing unsur pertanyaan
- Cari **Nilai Rata-Rata (NRR)** dari masing-masing unsur pertanyaan

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

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

$$\text{Nilai Pertimbangan} = NRR \times (1/\text{jumlah pertanyaan})$$

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

$$IKM = \text{Total Nilai pertimbangan dari semua unsur pertanyaan} \times 25$$

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. HASIL

1. Karakteristik Responden

Responden adalah penerima pelayanan oleh Poltekkes Jakarta I yang meliputi mahasiswa dari empat jurusan yang bada di Poltekkes Jakarta I dan pengguna jasa Poltekkes Jakarta I. Jumlah respon adalah 239 orang. Jumlah ini mengacu kepada perhitungan sampel yang sudah ditetapkan oleh Kementerian PAN RB melalui Permenpan no 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.

2. Hasil Survey

Berdasarkan kuesioner yang disebar, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Poltekkes Jakarta I

NO	INDIKATOR	TOTAL	NRR	NILAI PERTIMBANGAN
1.	Persyaratan	755	3.17	0,35
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	708	2.97	0,33
3.	Waktu Pelayanan	711	2.99	0,33
4.	Biaya Tarif	704	2.96	0,33
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	713	3.00	0,33
6.	Kompetensi Pelaksana	785	3.30	0,37
7.	Perilaku Pelaksana	795	3.34	0,37
8.	Penanganan Pengaduan	667	2.80	0,31
9.	Sarana dan Prasarana	784	3,29	0,37
	RATA-RATA SKALA 4			3.09
	RATA-RATA SKALA 100			77,29

Berdasarkan hasil kuesioner diatas, diperoleh nilai IKM untuk pelayanan publik Poltekkes Jakarta I adalah 77,29 (3.09). Dari 9 indikator terlihat bahwa indikator tertinggi adalah perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana, sedangkan indikator terendah adalah penanganan pengaduan.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner diatas, diperoleh nilai IKM untuk pelayanan publik Poltekkes Jakarta I adalah 77,29 (3.09). menurut Permenpan RB no 14 Tahun 2017, nilai 3.09 / 77,29 berada di rentang indeks kepuasan masyarakat dengan kinerja baik.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Pelayanan yang diberikan di Poltekkes Jakarta I adalah pelayanan di bidang pendidikan sesuai dengan tugas dan fungsi dari Poltekkes Jakarta I. Nilai NRR yang diperoleh adalah 3,17. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Penilaian Sistem, mekanisme dan prosedur adalah penilaian dari alur pelayanan yang berlaku di Poltekkes Jakarta I. Nilai NRR yang diperoleh adalah 2,97. Ini berarti bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang ada di Poltekkes Jakarta I kurang baik dan memerlukan evaluasi dan perbaikan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah kecepatan waktu pelayanan yang dilakukan di Poltekkes Jakarta I,. Hasilnya adalah 2,99. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang ada masih kurang baik. Waktu pelayanan ini bisa dalam proses belajar mengajar maupun dalam pelayanan administrasi. Hal ini perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan.

4. Biaya Tarif

Biaya/tarif adalah anggaran yang digunakan untuk memperoleh pelayanan. Hasil survei menunjukkan nilai NRR 2,96. Artinya biaya tarif masih cukup mahal. Hal ini perlu dievaluasi lagi bagian yang membuat responden merasa tarif di Poltekkes Jakarta I cukup mahal.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai NRR yang diperoleh untuk produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 3.00. hal ini menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan mendekati baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, nilai NRR yang diperoleh adalah 3,30. Hal ini menunjukkan kinerja Poltekkes Jakarta I di bagian kompetensi petugas adalah baik.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan. Hasilnya adalah 3,34. Ini berarti kinerja petugas baik.

8. Penanganan Pengaduan

Nilai NRR untuk indikator ini adalah 2,80. Hal ini berarti penanganan keluhan di Poltekkes Jakarta I masih kurang baik. Penanganan pengaduan yang berlaku di Poltekkes Jakarta I mengacu kepada prosedur penanganan keluhan pihak yang berkepentingan. Pelanggan bisa menyampaikan keluhan melalui kotak saran yang tersebar di lingkungan Poltekkes Jakarta I. Namun keberadaan kotak saran belum dimanfaatkan dengan baik oleh pelanggan.

9. Sarana dan Prasarana

Penilaian sarana dan prasarana yang ada di Poltekkes Jakarta I memperoleh nilai NRR 3,29. Hal ini menunjukkan kinerja Poltekkes Jakarta I di bagian indikator sarana prasarana sudah baik.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari 9 indikator yang dinilai, 5 indikator mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat, sedangkan 4 indikator masih kurang sesuai. Indikator tertinggi adalah perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana maupun perilaku dari petugas sudah bisa memenuhi harapan dari pengguna layanan. Sedangkan indikator terendah adalah penanganan pengaduan. Hal ini memerlukan perhatian khusus untuk masa yang akan datang

B. SARAN

1. Agar mempertahankan dan meningkatkan kompetensi dan perilaku petugas
2. Agar memperbaiki prosedur penanganan keluhan pelanggan