

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



POLTEKKES JAKARTA I

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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 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 2023. 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, 15 Oktober 2023

Plt. Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta I



Prof. Dr. Marsum, BE, S.Pd, MHP

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 yang merupakan satuan kerja PNBPN (non-BLU)
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 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 alumni Poltekkes Jakarta I tahun 2023 sebanyak 1305 orang.

Jumlah Mahasiswa	Jumlah
Jumlah mahasiswa aktif saat ini (Tk I, II, dan III)	1056
• Jurusan Keperawatan	431
• Jurusan Kebidanan	260
• Jurusan Kesehatan Gigi	266
• Jurusan Ortotik Prostetik	99
Jumlah alumni Lulus 2023	249
• Jurusan Keperawatan	129
• Jurusan Kebidanan	73
• Jurusan Kesehatan Gigi	32
• Jurusan Ortotik Prostetik	15

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 297 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

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

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

$$\text{Nilai Pertimbangan} = NRR \times \left(\frac{1}{\text{Jumlah pertanyaan}} \right)$$

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

$$IKM = Total\ nilai\ pertimbangan\ dari\ semua\ unsur\ pertanyaan \times 25$$

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

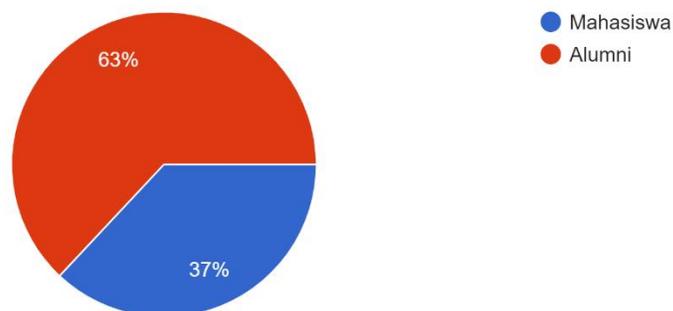
A. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online (dalam gform dengan link <https://shorturl.at/gnwEF>) kepada mahasiswa dan alumni pada tanggal 12-17 September 2023. Periode survei diperpanjang sampai 24 September 2023 karena jumlah sampel belum memenuhi. Sampai akhir periode pengumpulan data diperoleh 146 responden sehingga hasil Survei Kepuasan Masyarakat teta diolah dengan sejumlah sampel yang tersedia (*teknik convenience*). Penyebaran link gfoam melibatkan unsur pengelola (kajur, kaprodi, dan PJ kemahasiswaan) dan group WA mahasiswa dan alumni.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kuesioner IKM Poltekkes Jakarta I lebih banyak diisi oleh alumni (63%) dibandingkan mahasiswa aktif (37%)

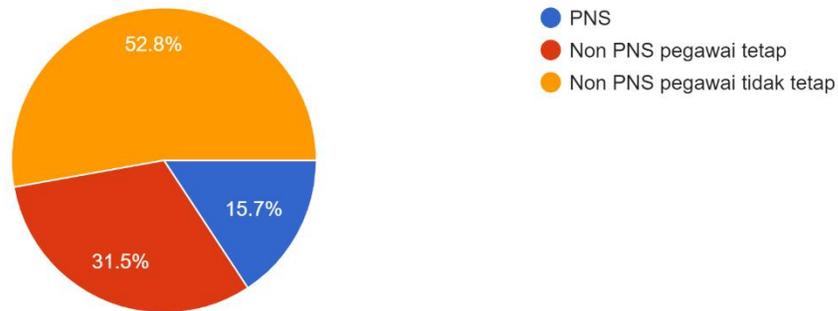
Jabatan
146 responses



Alumni yang berpartisipasi dalam survei ini setengahnya bekerja menjadi pegawai tidak tetap non-PNS (52,8%) sedangkan yang telah menjadi pegawai tetap non-PNS ada 31.5% dan sisanya (15.7% menjadi PNS)

Status pekerjaan (Hanya untuk alumni)

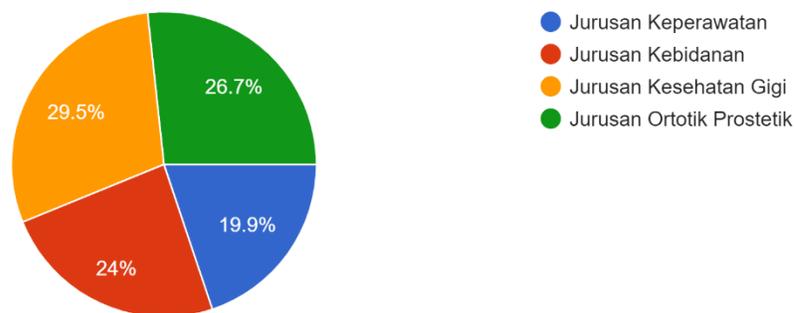
89 responses



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

Asal jurusan

146 responses



C. Penilaian Terhadap Unsur Kepuasan

Tingkat kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabeli berikut:

Unsur	Nilai IKM
U1	83,88
U2	82,23
U3	85,00

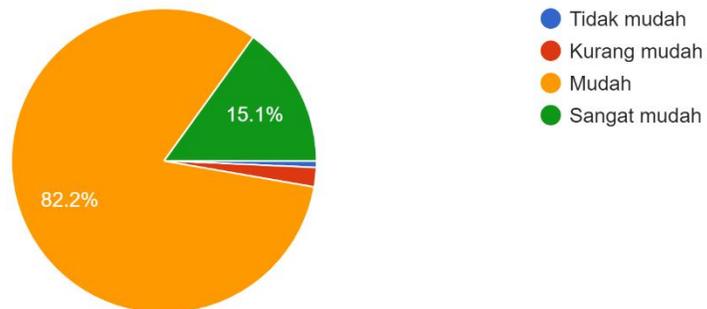
U4	84,24
U5	85,12
U6	84,33
U7	85,02
U8	83,01
U9	83,98
IKM Tahun 2023	84,09

Rincian jawaban dari responden dapat dilihat sebagai berikut:

Penilaian responden terhadap unsur kepuasan mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan

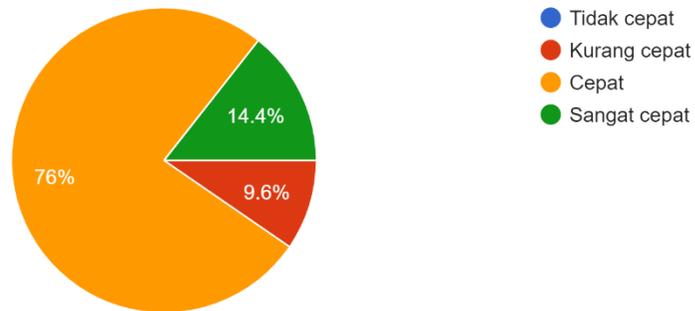
Kemudahan persyaratan yang diperlukan

146 responses



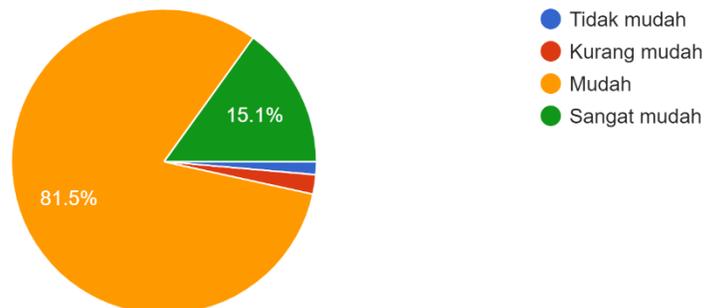
Kecepatan proses verifikasi berkas saat menjadi calon mahasiswa Poltekkes Kemenkes Jakarta I

146 responses



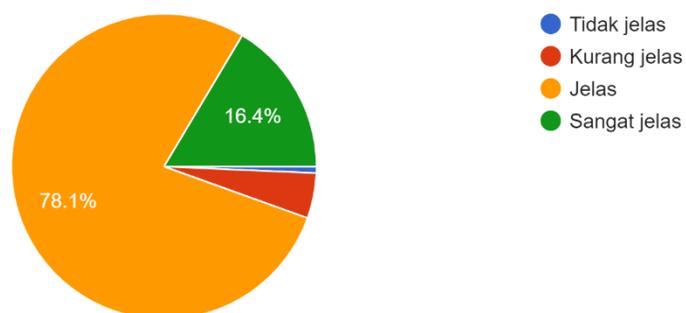
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I?

146 responses



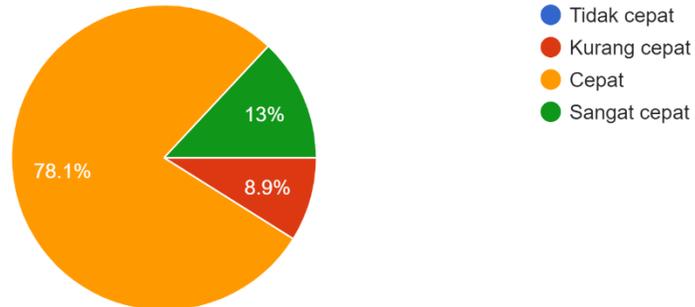
Kejelasan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I

146 responses



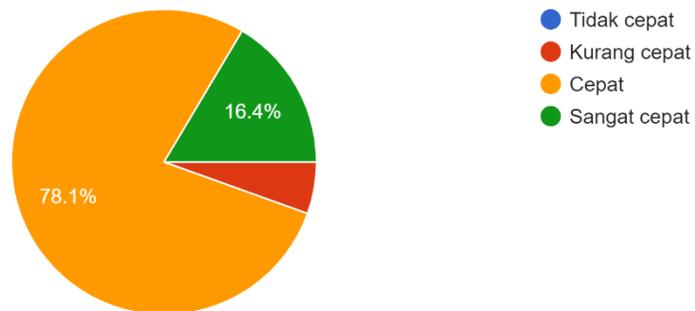
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu petugas administrasi dalam memberikan pelayanan?

146 responses



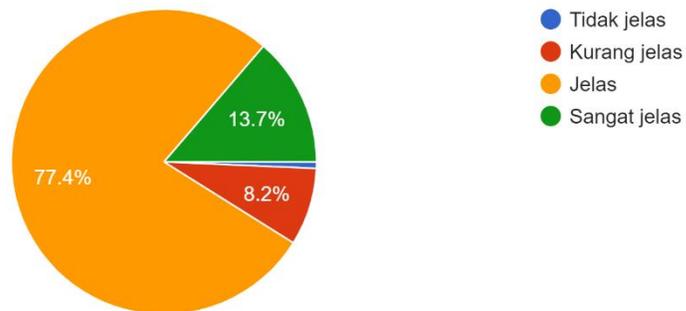
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dosen dalam memberikan pelayanan?

146 responses



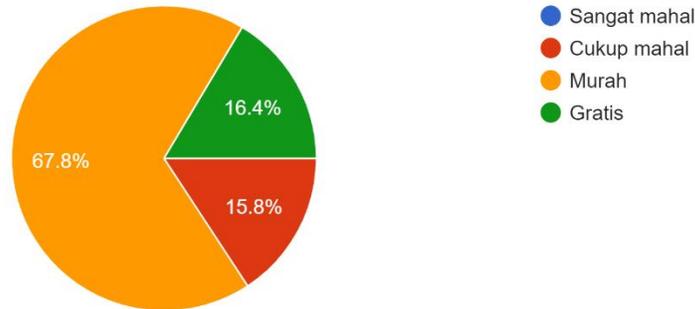
Kejelasan janji waktu layanan petugas administrasi

146 responses



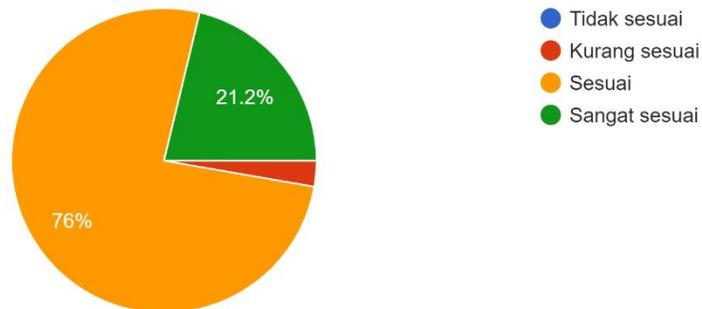
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

146 responses



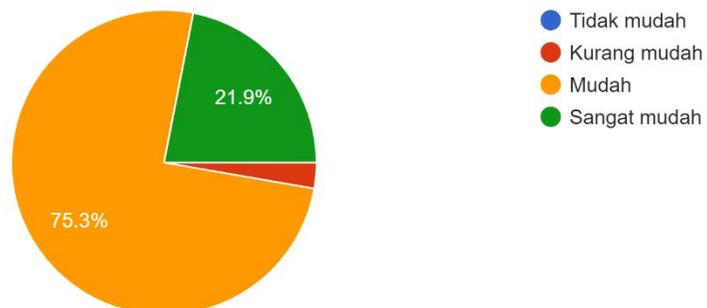
Biaya sesuai dengan manfaat yang diterima

146 responses



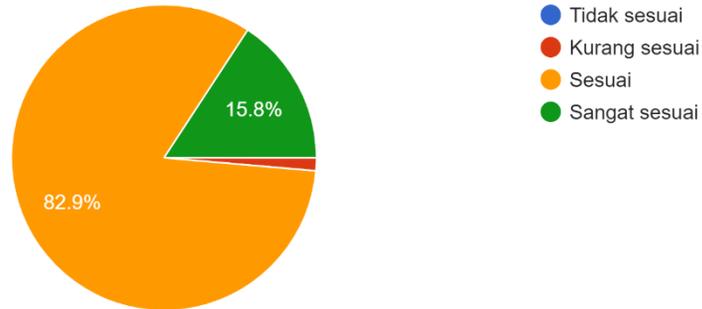
Kemudahan proses pembayaran

146 responses



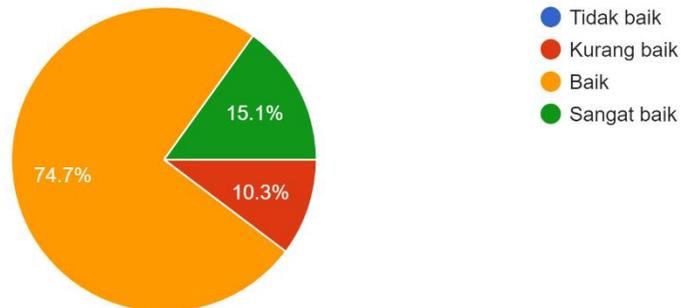
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

146 responses



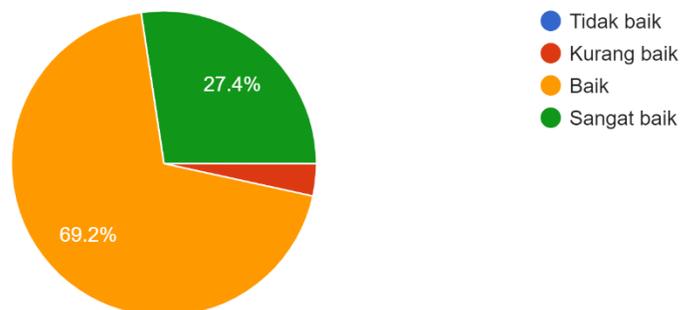
Mahasiswa/alumni memiliki Bahasa Inggris

146 responses



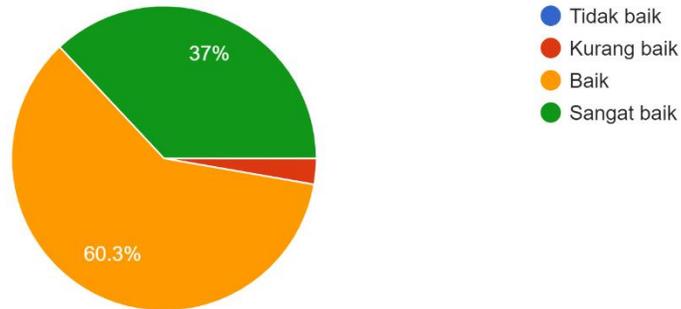
Mahasiswa/alumni memiliki kemampuan menggunakan komputer

146 responses



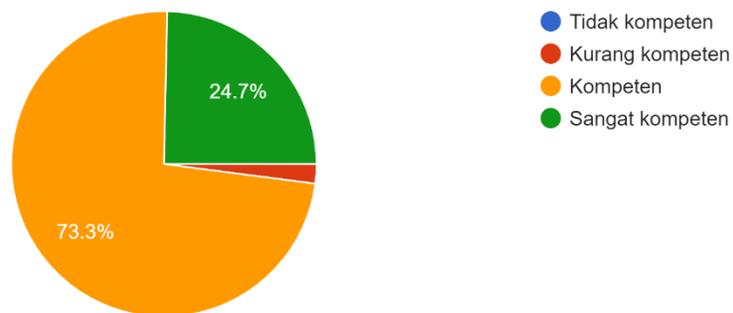
Mahasiswa/alumi memiliki kemampuan kerjasama tim

146 responses



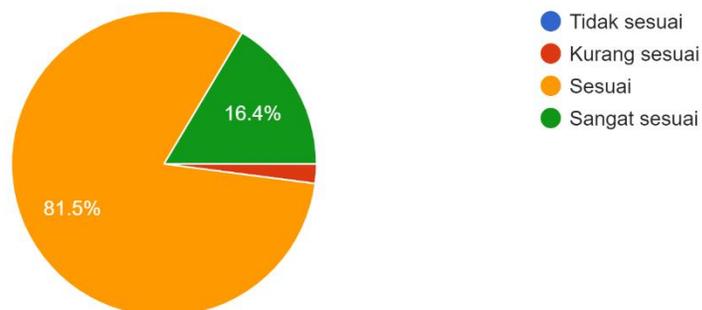
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas administrasi dalam pelayanan?

146 responses



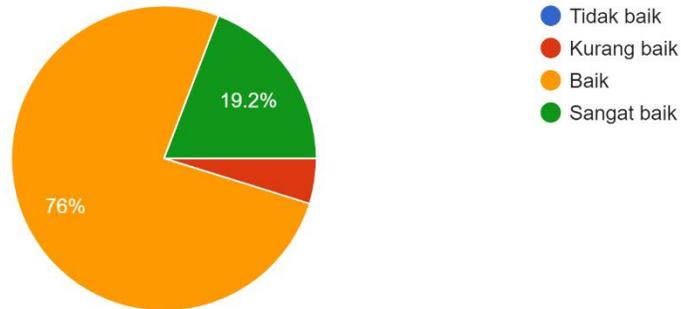
Assurance - Selalu menerapkan prosedur yang benar

146 responses



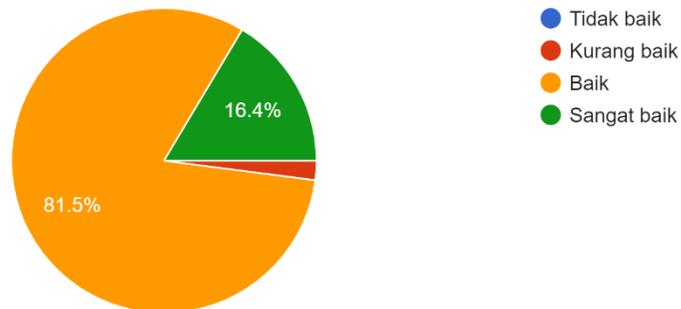
Empathy - Mengerti kebutuhan mahasiswa

146 responses



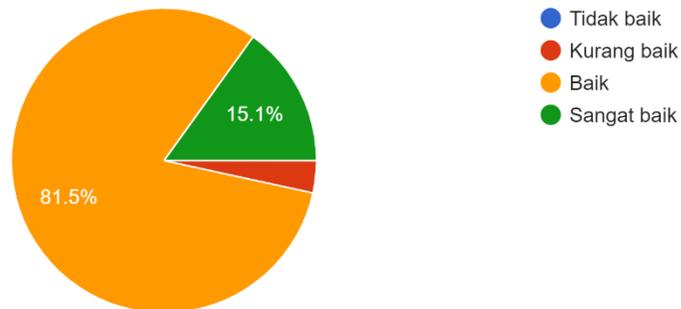
Responsiveness - Proaktif dalam menangani masalah

146 responses



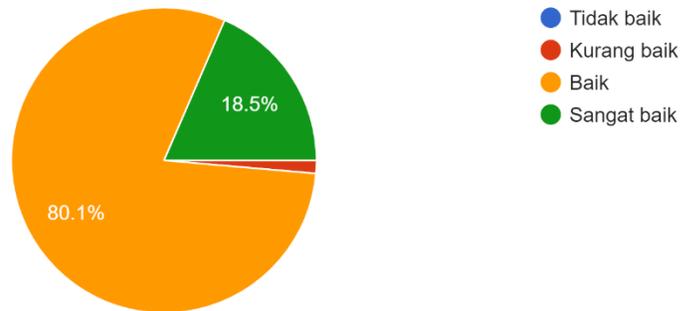
Responsiveness - Memberikan layanan yang cepat

146 responses



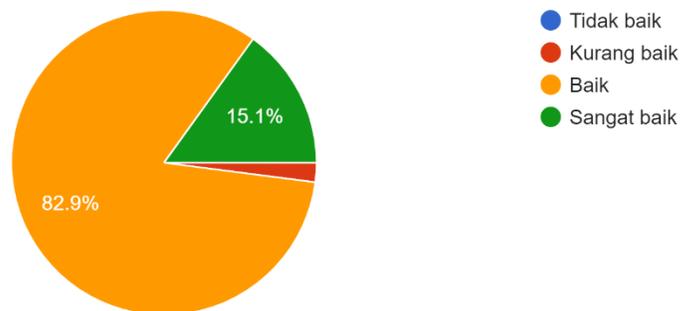
Responsiveness - Selalu bersedia untuk membantu mahasiswa

146 responses



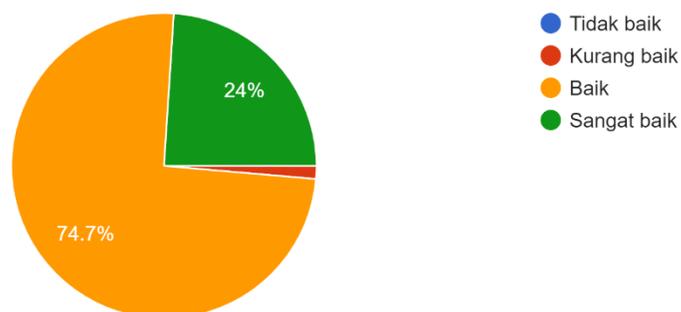
Responsiveness – Selalu berusaha meluangkan waktu melayani kebutuhan mahasiswa

146 responses



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

146 responses

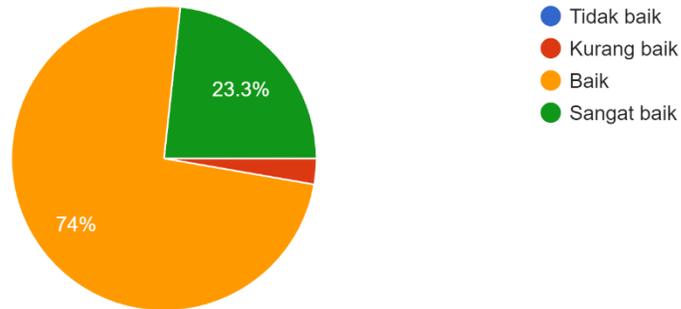


U7. Perilaku pelaksana

Petugas administrasi

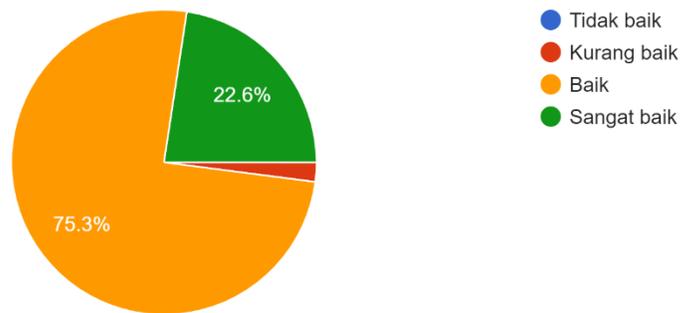
Empathy - Mengerti kebutuhan mahasiswa

146 responses



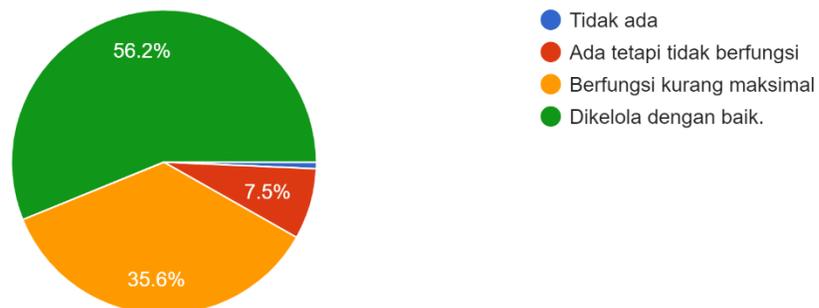
Responsiveness - Memberikan layanan yang cepat

146 responses



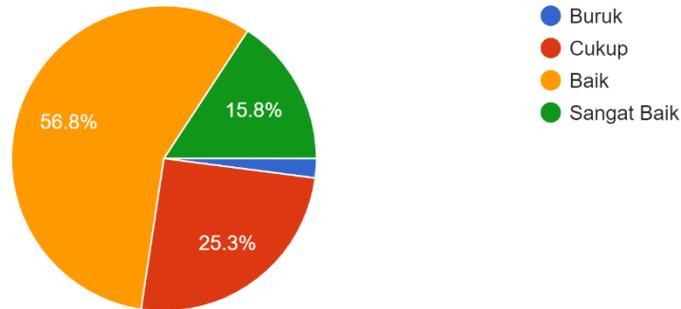
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

146 responses



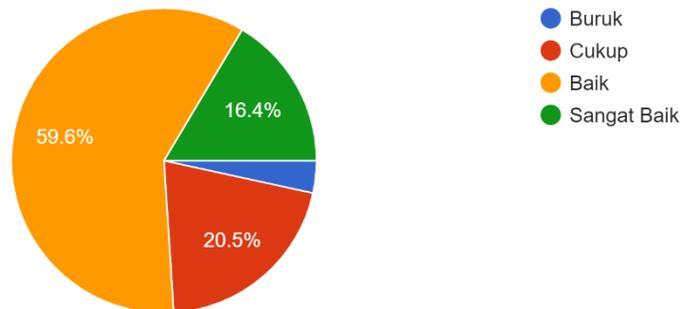
Ketersediaan wadah penyampaian pengaduan/keluhan layanan

146 responses



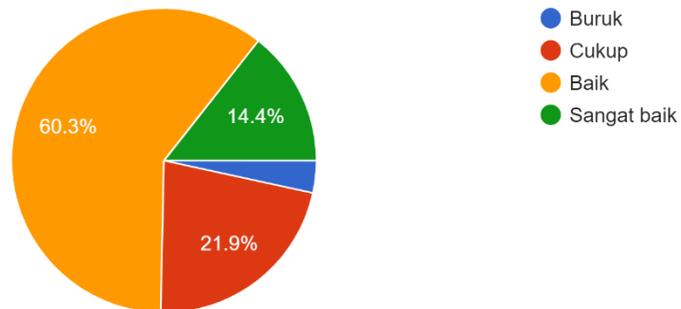
Kemudahan menyampaikan pengaduan/keluhan layanan

146 responses



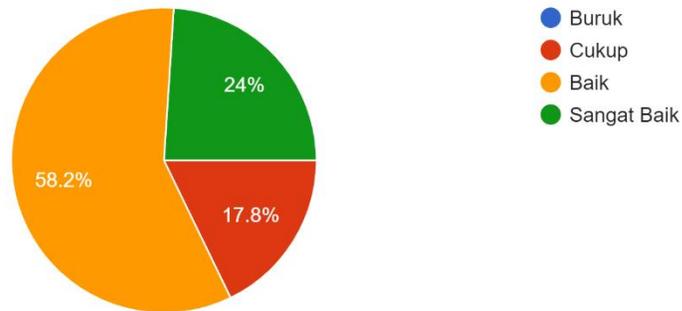
Kecepatan penanganan pengaduan/keluhan layanan

146 responses



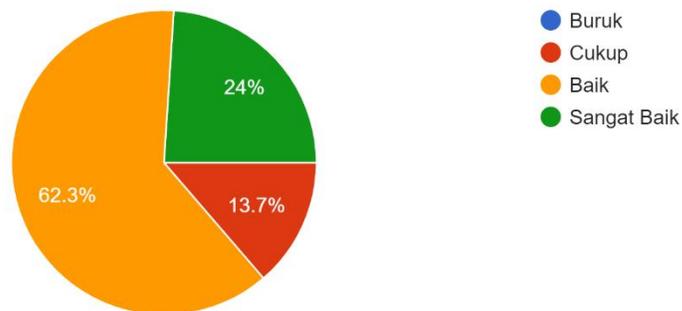
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

146 responses



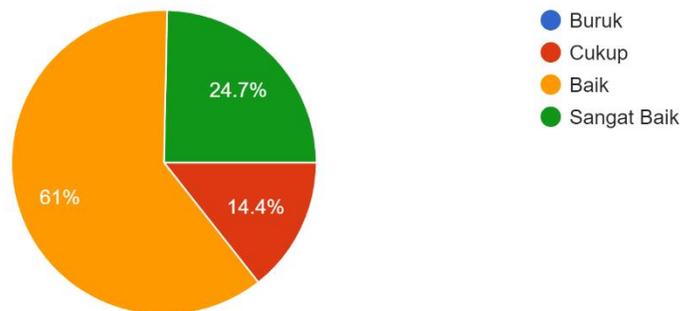
Kelas dan lingkungan kampus terawat

146 responses



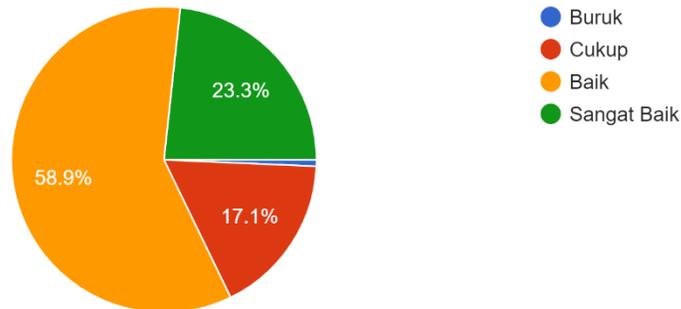
Lingkungan kampus nyaman

146 responses



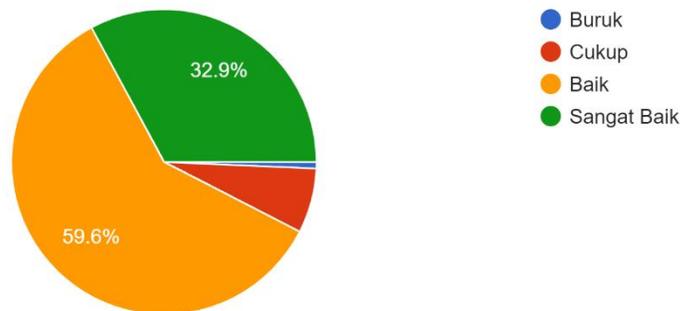
Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang (toilet, tempat ibadah, sarana olah raga, tempat parkir, dll)

146 responses



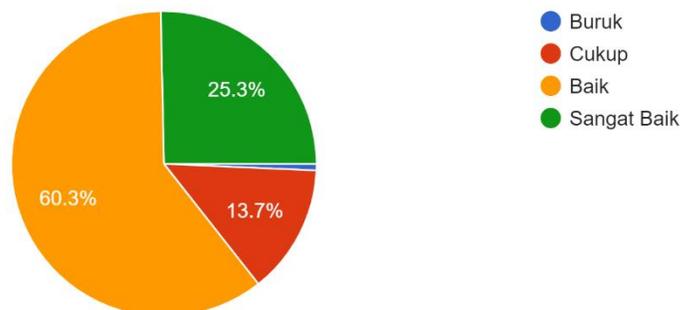
Kebersihan lingkungan kampus

146 responses



Kelengkapan alat penunjang proses belajar mengajar

146 responses



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. IKM Poltekkes Jakarta I pada tahun 2023 adalah 84,09 dengan kategori baik
2. Kepuasan tertinggi pada U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 85.12
3. Kepuasan terendah pada U2. Prosedur sebesar 82.23

B. SARAN

1. Meningkatkan layanan di seluruh unsur kepuasan masyarakat dengan melakukan sosialisasi pelayanan prima bagi seluruh pegawai
2. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan oleh pihak eksternal untuk menjaga objektivitas pengukuran.

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	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan sebagai Mahasiswa dengan jenis pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai. 2. Kurang sesuai. 3. Sesuai. 4. Sangat sesuai. 			
1.2	<p>Kemudahan persyaratan yang diperlukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah. 			
1.3	<p>Kecepatan proses verifikasi berkas saat menjadi calon mahasiswa Poltekkes Kemenkes Jakarta I</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat. 2. Kurang cepat. 3. Cepat. 4. Sangat cepat. 			
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
2.1	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 			
2.2	<p>Kejelasan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta I</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak jelas 2. Kurang jelas 3. Jelas 4. Sangat jelas 			
U3. Waktu Penyelesaian				
3.1	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu petugas administrasi dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat. 2. Kurang cepat. 3. Cepat. 4. Sangat cepat. 			
3.2	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dosen dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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/ alumni memiliki pengetahuan umum 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.3	Mahasiswa/ alumni memiliki Bahasa Inggris 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				

5.4	Mahasiswa/ alumni memiliki kemampuan menggunakan computer 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.5	Mahasiswa/ alumni memiliki kemampuan kerjasama tim 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.6	Mahasiswa/ alumni memiliki keterampilan komunikasi lisan 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.7	Mahasiswa/ alumni memiliki keterampilan komunikasi tertulis 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.8	Mahasiswa/ alumni memiliki keterampilan memberikan pelayanan kepada pelanggan 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.9	Mahasiswa/ alumni memiliki kemampuan manajemen organisasi 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik				
5.10	Mahasiswa/ alumni 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				

	<ul style="list-style-type: none"> 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten 				
U7. Perilaku pelaksana					
	Petugas administrasi				
7.1	<p>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas administrasi dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah 				
7.2	<p>Assurance - Selalu menerapkan prosedur yang benar</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 				
7.3	<p>Assurance - Sikap dan cara berkomunikasi dengan mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik 				
7.4	<p>Tangible - Penampilan dan kerapihan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik 				
7.5	<p>Empathy - Mengerti kebutuhan mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik 				
7.6	<p>Empathy - Melayani dengan sepenuh hati</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik 				
7.7	<p>Responsiveness - Proaktif dalam menangani masalah</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Sangat baik 2. Kurang baik 3. Baik 4. Sangat baik 				
7.8	<p>Responsiveness - Memberikan layanan yang cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	Bagaimana 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	Ketersediaan wadah penyampaian pengaduan/keluhan layanan 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik				
8.3	Kemudahan menyampaikan pengaduan/keluhan layanan				

	<ul style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik 				
8.4	<p>Kecepatan penanganan pengaduan/keluhan layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik 				
U9. Sarana dan Prasarana					
9.1	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> 5. Buruk 6. Cukup. 7. Baik 8. Sangat Baik 				
9.2	<p>Kelas dan lingkungan kampus terawatt</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik 				
9.3	<p>Lingkungan kampus nyaman</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik 				
9.4	<p>Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang (toilet, tempat ibadah, sarana olah raga, tempat parkir, dll)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik 				
9.5	<p>Kebersihan lingkungan kampus</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik 				
9.6	<p>Kelengkapan alat penunjang PBM</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat Baik 				

