



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT T A H U N 2 0 2 2**

## **POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG**



@hubmaspoltekkestanjungpinang



@humaspolkestan



humas polkestan



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG TAHUN 2022**

**PUSAT PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN  
POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPINANG**

**Jl. Arif Rahman Hakim Tanjungpinang No. 1 Telp.0771-24086**

**Fax.0771-312060**

**Email; [poltekkestanjungpinang@yahoo.co.id](mailto:poltekkestanjungpinang@yahoo.co.id)**

**WEB: [www.poltekkes-tanjungpinang.ac.id](http://www.poltekkes-tanjungpinang.ac.id)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita ucapkan kehadiran ALLAH SWT, atas petunjuk dan bimbinganNya sehingga Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan dan Pengembangan Pendidikan dan Pengembangan Pendidikan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang dapat melaksanakan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jasa Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 dengan baik.

Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jasa Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisis, serta evaluasi kegiatan Pelayanan Informasi yang dilakukan oleh Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang.

Pada kegiatan *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Akademik 2022*, laporan disusun berdasarkan dari hasil survei yang telah kami terima mulai dari tanggal 3 sampai dengan 20 November 2022, melalui sistem survei *online* terintegrasi bersama Web Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Laporan terdiri atas 3(tiga) BAB, yaitu BAB Pendahuluan, BAB Metode Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dan Bab Penutup.

Kami berharap bahwa kegiatan *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Akademik 2022*, selain menjadi bahan analisis dan evaluasi, laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang. Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan kegiatan, semoga laporan ini bermanfaat.

Akhirnya, saya ucapkan terima kasih kepada Tim Penyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang Tahun Akademik 2022 ini.

Tanjungpinang, 30 November 2022

Direktur



Iwan Iskandar SKM, MKM

NIP. 196807141992031003

## DAFTAR ISI

### Contents

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR .....                                    | 2  |
| DAFTAR ISI .....                                        | 3  |
| BAB I .....                                             | 4  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                | 4  |
| 1.2 Maksud dan Tujuan .....                             | 5  |
| 1.3 Manfaat .....                                       | 5  |
| BAB II.....                                             | 6  |
| 2.1 Sasaran .....                                       | 6  |
| 2.2 Target .....                                        | 6  |
| 2.3 Waktu .....                                         | 6  |
| 2.4 Pihak .....                                         | 7  |
| 2.5 Sumber Dana .....                                   | 7  |
| 2.6 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....        | 8  |
| 2) Perangkat Pengolahan Data .....                      | 12 |
| BAB III Hasil Survey .....                              | 14 |
| 3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan..... | 14 |
| 3.2 Evaluasi Kegiatan.....                              | 26 |
| BAB IV .....                                            | 26 |
| PENUTUP.....                                            | 27 |
| 4.3 Rencana Tindak Lanjut .....                         | 27 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa, *stakeholder*, dan masyarakat umum pengguna jasa layanan Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang, perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Dalam rangka untuk mengetahui kinerja pelayanan Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun pedoman IKM sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang kepada masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan data dukung Akreditasi Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi, dan Evaluasi Perbaikan Layanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi, serta Evaluasi Kepuasan *Stakeholder* terhadap Lulusan.

Tujuan pengukuran IKM terhadap Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik oleh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Sedangkan Evaluasi Kepuasan *Stakeholder* terhadap Lulusan ditujukan untuk memastikan bahwa lulusan telah memiliki kualitas baik dan memiliki kemampuan serta keahlian sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Disamping itu, juga ditujukan sebagai umpan balik dalam rangka meningkatkan mutu lulusan secara keseluruhan.

Sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, langkah-langkah penyusunan IKM meliputi a). Persiapan (penetapan pelaksana, penyiapan bahan, penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data, penyusunan jadwal); b). Pelaksanaan pengumpulan data; c). Pengolahan data (metode pengolahan data, perangkat pengolahan data dan pengujian kualitas data) dan d). Pelaporan hasil penyusunan IKM (indeks per unsur pelayanan dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan).

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **a. Maksud**

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi Pemerintah dalam menyusun IKM, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Survey IKM pengguna jasa di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang dilaksanakan secara berkala dengan tujuan mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

### **b. Tujuan**

- a) Untuk mengetahui indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada pelayanan ADUM, ADAK dan Unit IT.
- b) Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa pada pelayanan ADAK, Unit Asrama dan Unit Perpustakaan.

## **1.3 Manfaat**

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **2.1 Sasaran**

Sasaran survei IKM pengguna jasa pada Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang adalah mahasiswa dan alumni, dosen, dan tenaga kependidikan dengan melibatkan minimal 2 (Dua Ratus Lima Puluh Lima) atau 10% dari jumlah pengguna jasa Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang. Dimana total populasi seluruh responden sebanyak 941, yang terdiri dari dosen dan Tendik sebanyak 87, mahasiswa adalah 631, sedangkan alumni pada tahun 2022 sebanyak 217.

#### **2.2 Target**

Indeks kepuasan masyarakat ini menargetkan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes kemenkes Tanjungpinang.

#### **2.3 Waktu**

##### **1. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

###### **a) Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 255 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   
 $(14 + 1) \times 10 = 255$  responden.

###### **b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di seluruh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang.

###### **c) Waktu Pengumpulan Data :**

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Program Studi dilaksanakan setiap semester (ganjil dan genap) dan Survei Kepuasan Stakeholder terhadap Lulusan dilaksanakan setiap tahun akademik. Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian:

- Persiapan, 5 hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja;

- Pengolahan data IKM, 5 hari kerja;
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

## 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### a) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengumpulan melalui link <https://tinyurl.com/ikmpoltan22>

### b) Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- ✓ Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- ✓ Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

## 2.4 Pihak

IKM ini diterapkan terhadap seluruh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik.

## 2.5 Sumber Dana

Sumber dana dari kegiatan survey indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2022 di lingkungan Poltekkes kemenkes Tanjungpinang tidak membebani DIPA Poltekkes kemenkes Tanjungpinang.

## 2.6 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut:

- 1) **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alurpelayanan;
- 2) **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
- 4) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang;
- 8) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh Unit Pengelola Program Studi di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang;

- 11) **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2.7 Langkah-Langkah Penyusunan IKM Persiapan

### a. Penetapan Pelaksana :

Tim Penyusun IKM terdiri dari :

Pembina : Iwan Iskandar SKM, MKM, (Direktur)

Pengarah : Fidyah Aminin, M.Kes(Wadir 1)

Pelaksana yang terdiri dari :

Ketua : Hj. Artia Diarina, SKM, MKM

Sekretaris : Hendri Agustian, ST, M.Ak

Koordinator survey: Salina, ST

Anggota : 1. Vina Jayanti, MKM Gina

2. Gina Dwi Nur Kusuma, SKM

Koordinator Pengola data dan laporan : Rian yuliyana, MNS

Anggota : 1. Mutia Yuhesti, SKM

2. Ronny Eka Saputra

### b. Penyiapan Bahan

#### 1) Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana disajikan pada Lampiran 1, **dan Dilakukan Secara Online.**

## 2) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (karena kondisi pandemic covid-19 kegiatan dilakukan secara online sehingga bagian ini tidak diisi.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang pelayanan yang digunakan yaitu IT, ADAK, ADUM, Unit perpustakaan, Unit Laboratorium dan Unit Asrama.

### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- (1) Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- (2) Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- (3) Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
- (4) Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### d. Pengolahan Data

1) Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penim}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: **IKM Unit**

**Pelayanan x 25**

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25,00 - 43,75               | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 - 62,50               | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 - 81,25               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 – 4,00        | 81,26 - 100,00              | A              | Sangat Baik            |

## 2) Perangkat Pengolahan Data

### a. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer/system data base.

### b. Pengolahan secara Manual

- (1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 ( $U_1$ ) sampai dengan unsur 9 ( $U_9$ );

- (2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi adalah sebagai berikut:

#### a. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsure pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatklan nilai indeks seluruh unit pelayanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

## BAB III Hasil Survey

### 3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071, selanjutnya disajikan pada Tabel 1.

#### A. Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan)

##### 1. Karakteristik Dosen dan Tenaga Kependidikan

Tabel 3.1 Distribusi Karakteristik Dosen Dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (n= 46)

| No. | Variabel                        | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|-----|---------------------------------|---------------|----------------|
| 1.  | Jenis kelamin                   |               |                |
|     | Jenis Kelamin                   |               |                |
|     | a. Laki-laki                    | 19            | 41,3           |
|     | b. Perempuan                    | 27            | 58,7           |
| 2   | Kategori Usia                   |               |                |
|     | a. Dewasa pertengahan (24-40th) | 25            | 54,3           |
|     | b. Dewasa Akhir (41-59 Tahun)   | 18            | 39,1           |
|     | c. Lansia (60 ke atas)          | 3             | 6              |
| 3   | Pendidikan                      |               |                |
|     | a. SMA                          | 1             | 2              |
|     | b. S1                           | 15            | 33             |
|     | c. S2                           | 29            | 63             |
|     | d. S3                           | 1             | 2              |

Table 3.1 didapatkan hampir keseluruhan dosen dan tenaga kependidikan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 27 (58,7%) dengan usia yang paling banyak adalah dewasa muda (24-40 Tahun ) sebanyak 25 (54,3%) dan Pendidikan terakhir yang paling dominan adalah S2 sebanyak 29 (63%).

##### 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Dosen dan Tendik Terhadap Layanan IT

Table 3.2 Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan IT Oleh Dosen Dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (n=46)

| No | Variabel                                                   | Frekuensi<br>(n) | Persentase (%) | Nilai unsur<br>SKM |
|----|------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------------|
| 1. | a. Jenis Layanan IT                                        |                  |                | 0,34               |
|    | kurang mendukung                                           | 5                | 11             |                    |
|    | Cukup mendukung                                            | 22               | 47,8           |                    |
|    | sangat mendukung                                           | 19               | 41,2           |                    |
|    | b. Layanan Informasi Akademik                              |                  |                | 0,33               |
|    | Kurang sesuai                                              | 8                | 17,3           |                    |
|    | cukup                                                      | 28               | 60             |                    |
|    | sangat sesuai                                              | 10               | 21,7           |                    |
|    | c. Layanan E-Learning                                      |                  |                | 0,34               |
|    | Kurang sesuai                                              | 4                | 8              |                    |
|    | cukup                                                      | 28               | 61             |                    |
|    | sangat sesuai                                              | 14               | 31             |                    |
|    | d. Layanan IT terkait Kenyamanan Penggunaan                |                  |                | 0,32               |
|    | Tidak memuaskan                                            | 1                | 2              |                    |
|    | Kurang memuaskan                                           | 16               | 34,7           |                    |
|    | memuaskan                                                  | 20               | 43,7           |                    |
|    | sangat memuaskan                                           | 9                | 19,6           |                    |
|    | e. Sarana dan Prasarana                                    |                  |                | 0,31               |
|    | Kurang mendukung                                           | 1                | 2              |                    |
|    | Tidak Mendukung                                            | 10               | 21,7           |                    |
|    | mendukung                                                  | 21               | 45,7           |                    |
|    | sangat mendukung                                           | 14               | 30,6           |                    |
|    | f. Sikap Petugas Layanan IT                                |                  |                | 0,34               |
|    | kurang memuaskan                                           | 8                | 17,4           |                    |
|    | memuaskan                                                  | 32               | 69,5           |                    |
|    | sangat memuaskan                                           | 6                | 13,1           |                    |
|    | g. Kemampuan Melaksanakan Tugas                            |                  |                | 0,31               |
|    | kurang disiplin                                            | 2                | 4              |                    |
|    | disiplin                                                   | 29               | 63             |                    |
|    | sangat disiplin                                            | 15               | 33             |                    |
|    | h. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pada layanan IT |                  |                | 0,32               |
|    | kurang memuaskan                                           | 10               | 21,7           |                    |
|    | memuaskan                                                  | 26               | 56,5           |                    |
|    | sangat memuaskan                                           | 10               | 21,8           |                    |
|    | i. Kompetensi pelaksanaan layanan IT                       |                  |                | 0,33               |
|    | Kurang kompeten                                            | 4                | 9              |                    |
|    | Kompeten                                                   | 28               | 61             |                    |
|    | Sangat kompeten                                            | 14               | 30             |                    |
|    | j. Sistem dan Prosedur Layanan IT                          |                  |                | 0,33               |
|    | Cukup menyulitkan                                          | 5                | 11             |                    |

| No | Variabel                                                      | Frekuensi<br>(n) | Persentase (%) | Nilai unsur<br>SKM |
|----|---------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------------|
|    | Mudah                                                         | 27               | 58,6           |                    |
|    | Sangat mudah                                                  | 14               | 30,4           |                    |
|    | k. Persyaratan Administrasi, teknis<br>mendapatkan layanan IT |                  |                | 0,34               |
|    | Cukup Menyulitkan                                             | 3                | 6              |                    |
|    | Mudah                                                         | 26               | 57             |                    |
|    | Sangat Mudah                                                  | 17               | 37             |                    |
|    | l. Waktu penyelesaian proses<br>pelayanan IT                  |                  |                | 0,30               |
|    | Sangat lambat                                                 | 3                | 6              |                    |
|    | Cukup lambat                                                  | 8                | 17             |                    |
|    | Cukup cepat                                                   | 23               | 50             |                    |
|    | Sangat cepat                                                  | 12               | 26             |                    |
|    | Indeks IKM Unit pelayanan IT                                  |                  |                | 3,2                |

Dari tabel 3.2 didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan IT dengan nilai 3,27 dengan Mutu Pelayanan B (Baik), ini dibuktikan dengan tentang Sikap Perugas layanan IT adalah memuaskan sebanyak 32 (69,5%) responden, namun Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pada layanan IT menjawab kurang memuaskan sebanyak 10 (21,7%) responden.

### 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Dosen Dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Administasi Umum (ADUM)

Table 3.3 Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Adum Oleh Dosen Dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (N=46)

| No. | Variabel                                      | Frekuensi<br>(responden) | Persentase<br>(%) | Nilai Unsur<br>SKM |
|-----|-----------------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------|
| 1.  | a. Persyaratan                                |                          |                   | 0,36               |
|     | kurang sesuai                                 | 2                        | 4,4               |                    |
|     | sesuai                                        | 22                       | 47,8              |                    |
|     | sangat sesuai                                 | 22                       | 47,8              |                    |
|     | b. Prosedur Pelayanan                         |                          |                   | 0,36               |
|     | mudah                                         | 38                       | 82,6              |                    |
|     | sangat mudah                                  | 8                        | 17,4              |                    |
|     | c. Waktu dalam memberikan pelayanan           |                          |                   | 0,35               |
|     | Lambat                                        | 3                        | 6                 |                    |
|     | Cepat                                         | 33                       | 65,3              |                    |
|     | Sangat cepat                                  | 10                       | 21,7              |                    |
|     | d. Produk Spesifikasi jenis pelayanan         |                          |                   | 0,36               |
|     | kurang sesuai                                 | 1                        | 2                 |                    |
|     | sesuai                                        | 30                       | 65,1              |                    |
|     | sangat sesuai                                 | 15                       | 32,9              |                    |
|     | e. Kompetensi pelaksana                       |                          |                   | 0,37               |
|     | kurang kompeten                               | 2                        | 4                 |                    |
|     | kompeten                                      | 25                       | 54,7              |                    |
|     | sangat kompeten                               | 19                       | 41,3              |                    |
|     | f. Perilaku pelaksana                         |                          |                   | 0,36               |
|     | kurang memuaskan                              | 5                        | 10,8              |                    |
|     | memuaskan                                     | 20                       | 43,4              |                    |
|     | sangat memuaskan                              | 21                       | 45,8              |                    |
|     | g. Kebersihan dan kerapihan ruangan Adum      |                          |                   | 0,37               |
|     | Kurang memuaskan                              | 1                        | 2                 |                    |
|     | Memuaskan                                     | 25                       | 54,3              |                    |
|     | Sangat memuaskan                              | 20                       | 43,7              |                    |
|     | h. Kebersihan dan kerapihan Petugas Adum      |                          |                   | 0,37               |
|     | memuaskan                                     | 26                       | 56,3              |                    |
|     | Sangat memuaskan                              | 20                       | 43,7              |                    |
|     | g. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Adum |                          |                   | 0,34               |
|     | kurang memuaskan                              | 3                        | 6                 |                    |
|     | memuaskan                                     | 25                       | 54,3              |                    |
|     | sangat memuaskan                              | 18                       | 39,7              |                    |
|     | Indek SKM Unit ADUM                           |                          |                   | 3,25               |

Dari tabel 3.3 didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan Administrasi Umum (ADUM) dengan nilai 3,25 dengan Mutu Pelayanan B (Baik), ini dibuktikan dengan tentang Prosedur layanan menjawab Mudah sebanyak 38 (82,5%)responden, namun untuk perilaku pelayanan ADUM menjawab kurang memuaskan sebanyak 5 (10,8%) responden.

#### 4. Indeks Kepuasan Masyarakat dosen dan Teknik terhadap Layanan Administrasi Akademik (ADAK)

Table 3.4 Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Adak Oleh Dosen Dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (N=33)

| No.       | Variabel                                          | Frekuensi<br>(responden) | Persentase (%) | Nilai unsur<br>SKM |
|-----------|---------------------------------------------------|--------------------------|----------------|--------------------|
| <b>1.</b> | <b>a. Persyaratan</b>                             |                          |                | 0,34               |
|           | kurang sesuai                                     | 4                        | 9              |                    |
|           | sesuai                                            | 26                       | 56             |                    |
|           | sangat sesuai                                     | 16                       | 35             |                    |
|           | <b>b. Prosedur Pelayanan ADAK</b>                 |                          |                | 0,34               |
|           | kurang mudah                                      | 4                        | 9              |                    |
|           | mudah                                             | 24                       | 52             |                    |
|           | sangat mudah                                      | 18                       | 39             |                    |
|           | <b>c. Waktu Penyelesaian</b>                      |                          |                | 0,38               |
|           | Sangat lambat                                     | 3                        | 7              |                    |
|           | Lambat                                            | 9                        | 19             |                    |
|           | Cepat                                             | 29                       | 63             |                    |
|           | sangat cepat                                      | 5                        | 11             |                    |
|           | <b>d. Biaya/Tarif</b>                             |                          |                | 0,37               |
|           | wajar                                             | 26                       | 56,5           |                    |
|           | Tanpa biaya                                       | 20                       | 43,5           |                    |
|           | <b>e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan</b>      |                          |                | 0,33               |
|           | tidak sesuai                                      | 1                        | 3              |                    |
|           | kurang sesuai                                     | 16                       | 35             |                    |
|           | sesuai                                            | 19                       | 41             |                    |
|           | sangat sesuai                                     | 10                       | 21             |                    |
|           | <b>f. Kompetensi pelaksana</b>                    |                          |                | 0,34               |
|           | kurang kompeten                                   | 4                        | 9              |                    |
|           | kompeten                                          | 24                       | 52             |                    |
|           | sangat kompeten                                   | 18                       | 39             |                    |
|           | <b>g. Perilaku pelaksana</b>                      |                          |                | 0,35               |
|           | kurang memuaskan                                  | 5                        | 10,8           |                    |
|           | memuaskan                                         | 31                       | 67,4           |                    |
|           | sangat memuaskan                                  | 10                       | 21,8           |                    |
|           | <b>h. Kebersihan dan Kerapihan Ruangan</b>        |                          |                | 0,37               |
|           | kurang memuaskan                                  | 2                        | 4              |                    |
|           | memuaskan                                         | 36                       | 78,2           |                    |
|           | sangat memuaskan                                  | 8                        | 17,8           |                    |
|           | <b>i. Kebersihan dan Kerapihan Petugas</b>        |                          |                | 0,37               |
|           | kurang memuaskan                                  | 1                        | 3              |                    |
|           | memuaskan                                         | 28                       | 60,8           |                    |
|           | sangat memuaskan                                  | 17                       | 36,2           |                    |
|           | <b>j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> |                          |                | 0,33               |
|           | kurang memuaskan                                  | 6                        | 13             |                    |
|           | memuaskan                                         | 29                       | 63             |                    |
|           | sangat memuaskan                                  | 11                       | 24             |                    |

| No. | Variabel | Frekuensi<br>(responden)             | Persentase (%) | Nilai unsur<br>SKM |
|-----|----------|--------------------------------------|----------------|--------------------|
|     |          | Nilai Indeks IKM unit pelayanan ADAK |                | 3,13               |

Dari tabel 3.4 didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan Administrasi Akademik (ADAK) dengan nilai 3,13 dengan Mutu Pelayanan B (Baik), ini dibuktikan dengan tentang perilaku pelaksana menjawab memuaskan sebanyak 31 (67,4%) responden dan masih ada 3 (7)% sangat lambat terhadap waktu pelayanannya.

*Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat dosen dan tenaga kependidikan tersebut diatas, maka indeks kepuasan masyarakat dosen dan tenaga kependidikan untuk seluruh layanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dapat dihitung sebagai berikut;*

$$\frac{ADAK + ADUM + IT}{3}$$

$$\frac{(3,2 + 3,25 + 3,2)}{3} = 3,21$$

*Dengan demikian berdasarkan perhitungan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa nilai IKM dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang adalah 3,21 atau dengan kategori baik.*

## B. Indeks Kepuasan Mahasiswa

Jumlah mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 adalah 631 mahasiswa, namun yang mengisi kuesioner mahasiswa dan alumni sebanyak 224 responden.

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 3.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Mahasiswa Dan Alumni Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 N: 224

| No. | Variabel        | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|-----|-----------------|---------------|----------------|
| 1.  | Jenis kelamin   |               |                |
|     | Jenis Kelamin   |               |                |
|     | a. Laki-laki    | 38            | 16,9           |
|     | b. Perempuan    | 186           | 83,1           |
| 2   | Prodi/Jurusan   |               |                |
|     | a. Keperawatan  | 76            | 33,9           |
|     | b. Kebidanan    | 84            | 37,5           |
|     | c. Sanitasi     | 64            | 28,6           |
| 3   | Kategori Status |               |                |
|     | a. Mahasiswa    | 208           | 92,8           |
|     | b. Alumni       | 16            | 7,2            |

Tabel 3.5 Dijelaskan bahwa distribusi responden menurut jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 186 (83,1%) responden. Sementara menurut jurusan /program studi, mayoritas responden adalah dari prodi kebidanan 84 (37,5%) responden dan hanya 16 (7,2)% sebagai alumni.

### 2. Indeks kepuasan masyarakat mahasiswa dan alumni terhadap layanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang.

Table 3.6 Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpustakaan Di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 n: 224

| No. | Variabel              | Frekuensi<br>(n) | Presentasi<br>(%) | Nilai Unsur SKM |
|-----|-----------------------|------------------|-------------------|-----------------|
| 1   | <b>a. Persyaratan</b> |                  |                   | 0,39            |
|     | Kurang sesuai         | 4                | 2                 |                 |
|     | Sesuai                | 98               | 44                |                 |
|     | Sangat sesuai         | 122              | 54                |                 |
|     | <b>b. Mekanisme</b>   |                  |                   | 0,39            |
|     | Kurang mudah          | 4                | 2                 |                 |
|     | Mudah                 | 102              | 45                |                 |
|     | Sangat mudah          | 118              | 53                |                 |
|     | <b>c. Waktu</b>       |                  |                   | 0,37            |
|     | Sangat lambat         | 2                | 1                 |                 |
|     | Lambat                | 8                | 4                 |                 |
|     | cepat                 | 115              | 51                |                 |
|     | Sangat cepat          | 99               | 44                |                 |
|     | <b>d. Pembiayaan</b>  |                  |                   | 0,35            |
|     | Mahal                 | 2                | 1                 |                 |
|     | Cukup mahal           | 16               | 7                 |                 |
|     | Wajar/murah           | 139              | 62                |                 |
|     | Sangat wajar          | 67               | 30                |                 |
|     | <b>e. Produk</b>      |                  |                   | 0,37            |
|     | Tidak sesuai          | 1                | 0.5               |                 |
|     | Kurang sesuai         | 12               | 5.5               |                 |
|     | Sesuai                | 115              | 51                |                 |
|     | Sangat sesuai         | 96               | 43                |                 |
|     | <b>f. Kompetensi</b>  |                  |                   | 0,39            |
|     | Tidak kompeten        | 1                | 0.5               |                 |
|     | Kurang kompeten       | 9                | 4                 |                 |
|     | Kompeten              | 118              | 52.5              |                 |
|     | Sangat kompeten       | 96               | 43                |                 |
|     | <b>g. Prilaku</b>     |                  |                   | 0,38            |
|     | Kurang memuaskan      | 4                | 2                 |                 |
|     | Memuaskan             | 91               | 41                |                 |
|     | Sangat memuaskan      | 129              | 57                |                 |
|     | <b>h. Sarana</b>      |                  |                   | 0,38            |
|     | Tidak mendukung       | 1                | 0.5               |                 |
|     | Kurang mendukung      | 10               | 4,5               |                 |
|     | Mendukung             | 104              | 44                |                 |
|     | Sangat mendukung      | 109              | 49                |                 |
|     | <b>i. Pengaduan</b>   |                  |                   | 0,39            |
|     | Tidak berfungsi       | 1                | 0,5               |                 |
|     | Kurang berfungsi      | 9                | 4                 |                 |
|     | Cukup berfungsi       | 96               | 42,5              |                 |

|                                        |             |    |
|----------------------------------------|-------------|----|
| Berfungsi dengan baik                  | 118         | 53 |
| Indeks SKM unit pelayanan perpustakaan | <b>3,43</b> |    |

Berdasarkan tabel 3.6 seluruh variable untuk indek kepuasan masyarakat pada pelayanan perpustakaan memiliki nilai yang baik dengan indeks SKM unit pelayanan perpustakaan dengan nilai 3,43 dengan Mutu Pelayanan B (Baik), ini dibuktikan dengan tentang kompetensi petugas menjawab kompeten 118 (52,5%) responden, namun untuk sarana menjawab masih kurang mendukung sebanyak 10 (5.2%) responden.

### 3. Indeks kepuasan masyarakat mahasiswa dan alumni terhadap layanan asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

Table 3.7 Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Asrama Di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (n=224)

| No. | Variabel              | Frekuensi (n) | Presentasi (%) | Nilai Unsur SKM |
|-----|-----------------------|---------------|----------------|-----------------|
| 1   | <b>a. Persyaratan</b> |               |                | 0,37            |
|     | Tidak sesuai          | 4             | 2              |                 |
|     | Kurang sesuai         | 8             | 4              |                 |
|     | Sesuai                | 120           | 53             |                 |
|     | Sangat sesuai         | 92            | 41             |                 |
|     | <b>b. Mekanisme</b>   |               |                | 0,37            |
|     | Kurang mudah          | 10            | 4              |                 |
|     | Mudah                 | 120           | 54             |                 |
|     | Sangat mudah          | 94            | 42             |                 |
|     | <b>c. Waktu</b>       |               |                | 0,37            |
|     | Lambat                | 14            | 6              |                 |
|     | Cepat                 | 108           | 48             |                 |
|     | Sangat cepat          | 102           | 46             |                 |
|     | <b>d. Pembiayaan</b>  |               |                | 0,37            |
|     | Cukup mahal           | 4             | 2              |                 |
|     | Wajar/murahs          | 132           | 59             |                 |
|     | Sangat wajar          | 88            | 39             |                 |
|     | <b>e. Produk</b>      |               |                | 0,37            |
|     | Kurang sesuai         | 4             | 2              |                 |
|     | Sesuai                | 103           | 46             |                 |
|     | Sangat sesuai         | 117           | 52             |                 |
|     | <b>f. Kompetensi</b>  |               |                | 0,39            |
|     | Kurang kompeten       | 4             | 2              |                 |
|     | Kompeten              | 103           | 46             |                 |
|     | Sangat kompeten       | 117           | 52             |                 |

|                                        |     |    |             |
|----------------------------------------|-----|----|-------------|
| <b>g. Prilaku</b>                      |     |    | 0,39        |
| Kurang memuaskan                       | 4   | 2  |             |
| Memuaskan                              | 107 | 47 |             |
| Sangat memuaskan                       | 114 | 51 |             |
| <b>h. Sarana</b>                       |     |    | 0.39        |
| Tidak mendukung                        | 8   | 4  |             |
| Kurang mendukung                       | 17  | 7  |             |
| Mendukung                              | 112 | 50 |             |
| Sangat mendukung                       | 87  | 39 |             |
| <b>i. Pengaduan</b>                    |     |    | 0,36        |
| Kurang berfungsi                       | 8   | 4  |             |
| Cukup berfungsi                        | 110 | 49 |             |
| Berfungsi dengan baik                  | 106 | 47 |             |
| Indeks SKM unit pelayanan perpustakaan |     |    | <b>3.37</b> |

Berdasarkan tabel 3.7 seluruh variable untuk indek kepuasan masyarakat pada pelayanan Asrama memiliki nilai yang baik dengan indeks SKM unit pelayanan perpustakaan dengan nilai 3,37 dengan Mutu Pelayanan B (Baik) dimana nilai unsur SKM 0.36 -0,39. Ini dibuktikan dengan mekanismenya menjawab mudah 120 (54%)responden, namun pengaduan menjawab cukup berfungsi 110(46%)

- Indeks kepuasan Masyarakat; Mahasiswa dan alumni terhadap layanan administrasi akademik (ADAK).

Table 3.8 Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan ADAK Di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (n=224)

| No. | Variabel              | Frekuensi (n) | Presentasi (%) | Nilai Unsur SKM |
|-----|-----------------------|---------------|----------------|-----------------|
| 1   | <b>a. Persyaratan</b> |               |                | 0,38            |
|     | Kurang sesuai         | 7             | 3              |                 |
|     | Sesuai                | 102           | 45             |                 |
|     | Sangat sesuai         | 112           | 50             |                 |
|     | <b>b. Mekanisme</b>   |               |                | 0,38            |
|     | Kurang mudah          | 12            | 5              |                 |
|     | Mudah                 | 113           | 50             |                 |
|     | Sangat mudah          | 98            | 43             |                 |
|     | <b>c. Waktu</b>       |               |                | 0,37            |
|     | Sangat lambat         | 2             | 1              |                 |
|     | Lambat                | 10            | 4              |                 |
|     | Cepat                 | 111           | 49             |                 |

|                                        |     |      |             |
|----------------------------------------|-----|------|-------------|
| Sangat cepat                           | 98  | 43   |             |
| <b>d. Pembiayaan</b>                   |     |      | 0,37        |
| Mahal                                  | 3   | 2    |             |
| Cukup mahal                            | 12  | 6    |             |
| Wajar/murah                            | 113 | 50   |             |
| Sangat wajar                           | 95  | 42   |             |
| <b>e. Produk</b>                       |     |      | 0,37        |
| Tidak sesuai                           | 1   | 0,5  |             |
| Kurang sesuai                          | 8   | 3,5  |             |
| Sesuai                                 | 114 | 51   |             |
| Sangat sesuai                          | 98  | 45   |             |
| <b>f. Kompetensi</b>                   |     |      | 0,37        |
| Tidak kompeten                         | 1   | 0,5  |             |
| Kurang kompeten                        | 5   | 3    |             |
| Kompeten                               | 98  | 44   |             |
| Sangat kompeten                        | 117 | 52,5 |             |
| <b>g. Prilaku</b>                      |     |      | 0,38        |
| Kurang memuaskan                       | 4   | 2    |             |
| Memuaskan                              | 105 | 48   |             |
| Sangat memuaskan                       | 112 | 50   |             |
| <b>h. Sarana</b>                       |     |      | 0,38        |
| Tidak mendukung                        | 2   | 1    |             |
| Kurang mendukung                       | 6   | 4    |             |
| Mendukung                              | 99  | 44   |             |
| Sangat mendukung                       | 114 | 51   |             |
| <b>i. Pengaduan</b>                    |     |      | 0,37        |
| Tidak berfungsi                        | 4   | 2    |             |
| Kurang berfungsi                       | 11  | 6    |             |
| Cukup berfungsi                        | 103 | 46   |             |
| Berfungsi dengan baik                  | 103 | 46   |             |
| Indeks SKM unit pelayanan perpustakaan |     |      | <b>3.39</b> |

Berdasarkan tabel 3.8 seluruh variable untuk indek kepuasan masyarakat pada pelayanan ADAK memiliki nilai yang baik dengan indeks SKM unit pelayanan perpustakaan dengan nilai 3,39 dengan Mutu Pelayanan B (Baik) dimana nilai unsur SKM 0.37 -0,38. Ini dibuktikan dengan sarana sangat mendukung 114 (51%) responden, namun mekanisme menjawab kurang mudah 12 (5%).

5. Indeks kepuasan masyarakat; mahasiswa dan alumni terhadap layanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang.

Table 3.9 Distribusi Indek Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Laboratorium Di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (n=224)

| No. | Variabel                               | Frekuensi<br>(n) | Presentasi<br>(%) | Nilai Unsur SKM |
|-----|----------------------------------------|------------------|-------------------|-----------------|
| 1   | <b>a. Persyaratan</b>                  |                  |                   | 0.45            |
|     | Sesuai                                 | 90               | 40                |                 |
|     | Sangat sesuai                          | 134              | 60                |                 |
|     | <b>b. Mekanisme</b>                    |                  |                   | 0.43            |
|     | Kurang mudah                           | 6                | 3                 |                 |
|     | Mudah                                  | 118              | 52                |                 |
|     | Sangat mudah                           | 100              | 45                |                 |
|     | <b>c. Waktu</b>                        |                  |                   | 0.43            |
|     | Lambat                                 | 5                | 2                 |                 |
|     | Cepat                                  | 111              | 50                |                 |
|     | Sangat cepat                           | 108              | 48                |                 |
|     | <b>d. Produk</b>                       |                  |                   | 0.43            |
|     | Kurang sesuai                          | 5                | 2                 |                 |
|     | Sesuai                                 | 110              | 50                |                 |
|     | Sangat sesuai                          | 109              | 48                |                 |
|     | <b>e. Kompetensi</b>                   |                  |                   | 0.44            |
|     | Kurang kompeten                        | 1                | 0,5               |                 |
|     | Kompeten                               | 94               | 42,5              |                 |
|     | Sangat kompeten                        | 126              | 56                |                 |
|     | <b>f. Prilaku</b>                      |                  |                   | 0.43            |
|     | Kurang memuaskan                       | 3                | 1                 |                 |
|     | Memuaskan                              | 107              | 48                |                 |
|     | Sangat memuaskan                       | 114              | 51                |                 |
|     | <b>g. Sarana</b>                       |                  |                   | 0.43            |
|     | Tidak mendukung                        | 1                | 0,5               |                 |
|     | Kurang mendukung                       | 5                | 2                 |                 |
|     | Mendukung                              | 103              | 45,5              |                 |
|     | Sangat mendukung                       | 115              | 52                |                 |
|     | <b>h. Pengaduan</b>                    |                  |                   | 0.43            |
|     | Kurang berfungsi                       | 5                | 2                 |                 |
|     | Cukup berfungsi                        | 101              | 46                |                 |
|     | Berfungsi dengan baik                  | 115              | 52                |                 |
|     | Indeks SKM unit pelayanan perpustakaan |                  |                   | <b>3.47</b>     |

Berdasarkan tabel 3.9 seluruh variable untuk indek kepuasan masyarakat pada pelayanan laboratorium memiliki nilai yang baik dengan indeks SKM unit pelayanan perpustakaan dengan nilai 3,09 dengan Mutu Pelayanan B (Baik) dimana nilai unsur SKM 0.37 -0,40. Ini

dibuktikan dengan kompetensi/ Kemampuan petugas dalam pelayanan laboratorium menjawab sangat Kompeten sebanyak 126 (48%) responden, namun layanan pengaduan kurang berfungsi di unit pelayanan laboratorium menjawab sarana prasarana kurang memuaskan 5(2%).

*Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat; mahasiswa dan alumni terhadap layanan perpustakaan, asrama, ADAK dan Laboratorium tersebut di atas, maka nilai indeks kepuasan masyarakat mahasiswa dan alumni terhadap seluruh layanan di Poltekkes kemenkes Tanjungpinang dapat dihitung sebagai berikut;*

$$\frac{\text{Perpustakaan} + \text{Asrama} + \text{ADAK} + \text{Laboratorium}}{4} \\ \frac{(3,42+3,47+3,37+3,39)}{4} = \mathbf{3,41}$$

*Dengan demikian IKM, mahasiswa dan alumni terhadap seluruh layanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang adalah 3,41 atau dengan kategori sangat baik.*

### 3.2 Evaluasi Kegiatan

Kegiatan survey Indek kepuasan masyarakat dilaksanakan satu kali dalam setahun, dan untuk tahun ini dilaksanakan diakhir tahun yaitu Desember 2022. Sehubungan dengan kondisi Pandemi covid-19 kegiatan pengumpulan data dilaksanakan secara online, sehingga pengisian kuesioner dan pengiriman kembali terkendala oleh jaringan internet ada lokasi mahasiswa dan alumni. Hal ini berdampak pada waktu proses penginputan dan pengolahan data yang diperpanjang, sehingga juga berdampak pada proses pelaporan hasil melewati waktu yang diperkirakan.

## BAB IV

## **PENUTUP**

### **4.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit layanan pendidikan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang tahun 2022, dapat disimpulkan :

1. Karakteristik Dosen dan Tenaga Kependidikan menurut jenis kelamin mayoritas (58,7%) adalah perempuan, sebagian besar (39,1%) merupakan kelompok usia dewasa pertengahan, dan lebih dari separuh (63%) dengan tingkat pendidikan strata-2. Sedangkan karakteristik Mahasiswa dan alumni
2. Nilai IKM dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang adalah 3,21 atau dengan kategori baik.
3. IKM, mahasiswa dan alumni terhadap seluruh layanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang adalah 3,41 atau dengan kategori sangat baik.
4. Nilai IKM dari masyarakat adalah 3,31 dengan kategori baik.

### **4.2. Saran**

1. Untuk meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat dosen dan tenaga kependidikan sebagai pelanggan internal layanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, perlu adanya upaya peningkatan/perbaikan pada unit layanan Administrasi akademik (ADAK) dan unit layanan IT, khususnya terkait prosedur layanan, kompetensi dan kedisiplinan petugas, serta penanganan pengaduan, saran/masukan.
2. Untuk meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat mahasiswa dan alumni sebagai pelanggan eksternal layanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, perlu adanya upaya peningkatan/perbaikan antara lain pada layanan Asrama dan layanan Administrasi Akademik (ADAK).

### **4.3 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik oleh seluruh unit-unit di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dibagi menjadi 2 bagian yaitu

- a. Rencana tindak Lanjut jangka Pendek

1. Pelatihan Softkill bagi petugas pelayanan kepada masyarakat khusus di Bagian ADAK, unit laboratorium, dan Unit Asrama.
  2. Meningkatkan waktu layanan pada bagian ADAK, ADUM dan IT
- b. Rencana tindak Lanjut jangka Panjang
1. Pengadaan perlengkapan untuk layanan pengaduan di unit Laboratorium dan unit asrama.

## **LAMPIRAN - LAMPIRAN**

### **Lampiran 1. Kuesioner Survey**

#### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI POLTEKKES TANJUNGPINANG PELAYANAN IT, ADUM DAN ADAK DI POLTEKKES TANJUNGPINANG**

A. PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN (INFORMED CONSENT)  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Layanan publik yang diterima mencakup Layanan Perpustakaan, Layanan Laboratorium dan Klinik. Apakah saudara bersedia mengisi survey kepuasan masyarakat ini

☐ Ya

☐ Tidak

B. Tanggal Survey

---

C. Jenis Kelamin

☐ Perempuan

☐ Laki-Laki

D. Usia

---

E. Pendidikan Terakhir

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

**I. LAYANAN IT**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <p><b>1. Bagaimana jenis layanan IT Poltekkes Tanjungpinang dalam mendukung kinerja Saudara?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak mendukung</p> <p><input type="checkbox"/> kurang mendukung</p> <p><input type="checkbox"/> cukup mendukung</p> <p><input type="checkbox"/> sangat mendukung</p>                                                  | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan melaksanakan tugas dengan penuh disiplin pada petugas layanan IT di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak disiplin</p> <p><input type="checkbox"/> kurang disiplin</p> <p><input type="checkbox"/> disiplin</p> <p><input type="checkbox"/> sangat disiplin</p>                   | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p><b>2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kesesuaian kebutuhan layanan cybercampus (layanan yang menyajikan informasi akademik) di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak tersedia</p> <p><input type="checkbox"/> kurang sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> cukup</p> <p><input type="checkbox"/> sangat sesuai</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada layanan IT di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> kurang memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> sangat memuaskan</p>                                 | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang layanan E-Learning (layanan yang mendukung proses pembelajaran online) di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak tersedia</p> <p><input type="checkbox"/> kurang sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> cukup</p> <p><input type="checkbox"/> sangat sesuai</p>                 | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kompetensi pelaksanaan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) pada layanan IT di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> kurang kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> sangat kompeten</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara terhadap layanan IT di Poltekkes Tanjungpinang</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                              |                                     | <p><b>10. Bagaimana pendapat Saudara terhadap sistem dan prosedur (tata cara) mendapatkan</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>terkait kenyamanan dalam penggunaan?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> kurang memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> sangat memuaskan</p> <p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang dukungan infrastruktur (sarana dan prasarana) layanan IT di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak mendukung</p> <p><input type="checkbox"/> kurang mendukung</p> <p><input type="checkbox"/> mendukung</p> <p><input type="checkbox"/> sangat mendukung</p> <p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan dan sikap bersahabat petugas terhadap layanan IT di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> kurang memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> sangat memuaskan</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>layanan IT di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> sangat menyulitkan</p> <p><input type="checkbox"/> cukup menyulitkan</p> <p><input type="checkbox"/> mudah</p> <p><input type="checkbox"/> sangat mudah</p> <p><b>11. Bagaimana pendapat Saudara terhadap persyaratan administrasi maupun teknis untuk mendapatkan layanan IT di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> sangat menyulitkan</p> <p><input type="checkbox"/> cukup menyulitkan</p> <p><input type="checkbox"/> mudah</p> <p><input type="checkbox"/> sangat mudah</p> <p><b>12. Bagaimana pendapat Saudara terhadap waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan IT di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> sangat lambat</p> <p><input type="checkbox"/> cukup lambat</p> <p><input type="checkbox"/> cukup cepat</p> <p><input type="checkbox"/> sangat cepat</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM (ADUM)

|                                                                                                                                                                                                         |   |                                                                                                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Administrasi Umum (ADUM) Poltekkes Tanjungpinang?</b></p>                                                                  |   | <p><b>6. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas ADUM dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> |   |
| <input type="checkbox"/> tidak sesuai                                                                                                                                                                   | 1 | <input type="checkbox"/> tidak memuaskan                                                                                                      | 1 |
| <input type="checkbox"/> kurang sesuai                                                                                                                                                                  | 2 | <input type="checkbox"/> kurang memuaskan                                                                                                     | 2 |
| <input type="checkbox"/> sesuai                                                                                                                                                                         | 3 | <input type="checkbox"/> memuaskan                                                                                                            | 3 |
| <input type="checkbox"/> sangat sesuai                                                                                                                                                                  | 4 | <input type="checkbox"/> sangat memuaskan                                                                                                     | 4 |
| <p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ADUM di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p>                                                                                      |   | <p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan dan kerapian ruangan ADUM di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p>                          |   |
| <input type="checkbox"/> tidak mudah                                                                                                                                                                    | 1 | <input type="checkbox"/> tidak memuaskan                                                                                                      | 1 |
| <input type="checkbox"/> kurang mudah                                                                                                                                                                   | 2 | <input type="checkbox"/> kurang memuaskan                                                                                                     | 2 |
| <input type="checkbox"/> mudah                                                                                                                                                                          | 3 | <input type="checkbox"/> memuaskan                                                                                                            | 3 |
| <input type="checkbox"/> sangat mudah                                                                                                                                                                   | 4 | <input type="checkbox"/> sangat memuaskan                                                                                                     | 4 |
| <p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ADUM di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p>                                                                         |   | <p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan dan kerapian petugas ADUM di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p>                          |   |
| <input type="checkbox"/> sangat lambat                                                                                                                                                                  | 1 | <input type="checkbox"/> tidak memuaskan                                                                                                      | 1 |
| <input type="checkbox"/> lambat                                                                                                                                                                         | 2 | <input type="checkbox"/> kurang memuaskan                                                                                                     | 2 |
| <input type="checkbox"/> cepat                                                                                                                                                                          | 3 | <input type="checkbox"/> memuaskan                                                                                                            | 3 |
| <input type="checkbox"/> sangat cepat                                                                                                                                                                   | 4 | <input type="checkbox"/> sangat memuaskan                                                                                                     | 4 |
| <p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan ADUM dengan hasil yang diberikan petugas ADUM di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p> |   | <p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan penanganan pengaduan pengguna layanan ADUM di Poltekkes Tanjungpinang?</b></p>        |   |
|                                                                                                                                                                                                         |   | <input type="checkbox"/> tidak memuaskan                                                                                                      | 1 |
|                                                                                                                                                                                                         |   | <input type="checkbox"/> kurang memuaskan                                                                                                     |   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                                                 |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> tidak sesuai<br><input type="checkbox"/> kurang sesuai<br><input type="checkbox"/> sesuai<br><input type="checkbox"/> sangat sesuai                                                                                                                       | 1<br>2<br>3<br>4 | <input type="checkbox"/> memuaskan<br><input type="checkbox"/> sangat memuaskan | 2<br>3<br>4 |
| <b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas ADUM di Poltekkes Tanjungpinang?</b><br><input type="checkbox"/> tidak kompeten<br><input type="checkbox"/> kurang kompeten<br><input type="checkbox"/> kompeten<br><input type="checkbox"/> sangat kompeten | 1<br>2<br>3<br>4 |                                                                                 |             |

### III. LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (ADAK)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b><br><input type="checkbox"/> tidak sesuai<br><input type="checkbox"/> kurang sesuai<br><input type="checkbox"/> sesuai<br><input type="checkbox"/> sangat sesuai | 1<br>2<br>3<br>4 | <b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas ADAK dalam pelayanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b><br><input type="checkbox"/> tidak kompeten<br><input type="checkbox"/> kurang kompeten<br><input type="checkbox"/> kompeten<br><input type="checkbox"/> sangat kompeten | 1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b><br><input type="checkbox"/> tidak mudah<br><input type="checkbox"/> kurang mudah<br><input type="checkbox"/> mudah                                                                        | 1<br>2<br>3<br>4 | <b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas ADAK dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Poltekkes Tanjungpinang?</b><br><input type="checkbox"/> tidak memuaskan<br><input type="checkbox"/> kurang memuaskan                                                                         | 1<br>2<br>3      |

|                                                                                                                                                                                                       |   |                                                                                                                                  |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> sangat mudah                                                                                                                                                                 |   | <input type="checkbox"/> memuaskan<br><input type="checkbox"/> sangat memuaskan                                                  | 4 |
| <b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan oleh petugas ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b>                                                                 |   | <b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan dan kerapian ruangan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b>                    |   |
| <input type="checkbox"/> sangat lambat                                                                                                                                                                | 1 | <input type="checkbox"/> tidak memuaskan                                                                                         | 1 |
| <input type="checkbox"/> lambat                                                                                                                                                                       | 2 | <input type="checkbox"/> kurang memuaskan                                                                                        | 2 |
| <input type="checkbox"/> cepat                                                                                                                                                                        | 3 | <input type="checkbox"/> memuaskan                                                                                               | 3 |
| <input type="checkbox"/> sangat cepat                                                                                                                                                                 | 4 | <input type="checkbox"/> sangat memuaskan                                                                                        | 4 |
| <b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b>                                                                                   |   | <b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan dan kerapian petugas ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b>                    |   |
| <input type="checkbox"/> tidak wajar                                                                                                                                                                  | 1 | <input type="checkbox"/> tidak memuaskan                                                                                         | 1 |
| <input type="checkbox"/> kurang wajar                                                                                                                                                                 | 2 | <input type="checkbox"/> kurang memuaskan                                                                                        | 2 |
| <input type="checkbox"/> wajar                                                                                                                                                                        | 3 | <input type="checkbox"/> memuaskan                                                                                               | 3 |
| <input type="checkbox"/> tanpa biaya                                                                                                                                                                  | 4 | <input type="checkbox"/> sangat memuaskan                                                                                        | 4 |
| <b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan ADAK antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b> |   | <b>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan penanganan pengaduan pengguna layanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?</b> |   |
| <input type="checkbox"/> tidak sesuai                                                                                                                                                                 | 1 | <input type="checkbox"/> tidak memuaskan                                                                                         | 1 |
| <input type="checkbox"/> kurang sesuai                                                                                                                                                                | 2 | <input type="checkbox"/> kurang memuaskan                                                                                        | 2 |
| <input type="checkbox"/> sesuai                                                                                                                                                                       | 3 | <input type="checkbox"/> memuaskan                                                                                               | 3 |
| <input type="checkbox"/> sangat sesuai                                                                                                                                                                | 4 | <input type="checkbox"/> sangat memuaskan                                                                                        | 4 |

## Lampiran 2. Kuesioner Survey

### SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN (INFORMED CONSENT)

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Layanan publik yang diterima mencakup Layanan Perpustakaan, Layanan Laboratorium dan Klinik. Apakah saudara bersedia mengisi survey kepuasan masyarakat ini

☐ Ya

☐ Tidak

#### B. Tanggal Survey

---

#### C. Jenis Kelamin

☐ Perempuan

☐ Laki-Laki

#### D. Usia

---

#### E. Pendidikan Terakhir

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

#### I. Layanan-layanan yang diterima oleh mahasiswa dan alumni di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

Layanan Perpustakaan (Layanan yang ada di perpustakaan terpadu adalah sebagai berikut : pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman buku/pengembalian buku (layanan sirkulasi), penulisan informasi, layanan referensi, bebas perpustakaan)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman buku/pengembalian buku, penulisan informasi, layanan referensi, bebas perpustakaan) di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> kurang sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> sangat sesuai</p>   | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p>                                         | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur (pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman buku/pengembalian buku (layanan sirkulasi), penulisan informasi, layanan referensi, bebas perpustakaan) di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak mudah</p> <p><input type="checkbox"/> kurang mudah</p> <p><input type="checkbox"/> mudah</p> <p><input type="checkbox"/> sangat mudah</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Sopan dan Ramah</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p><b>3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan (pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>1</p> <p>2</p>                   | <p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di perpustakaan</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>1</p> <p>2</p>                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <p>buku/pengembalian buku, penulusaran informasi, layanan referensi, bebas perpustakaan) di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Cepat</p>                                                                                                      | <p>3</p> <p>4</p>                   | <p>terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Cukup</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Baik</p>                                                                                                                              | <p>3</p> <p>4</p>                   |
| <p>4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya/tarif denda pengembalian buku di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Mahal</p> <p><input type="checkbox"/> Cukup Mahal</p> <p><input type="checkbox"/> Murah</p> <p><input type="checkbox"/> Gratis</p>                                                                                                             | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan1. di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</p> <p><input type="checkbox"/> tidak memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> kurang memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> sangat memuaskan</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan (pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman buku/pengembalian buku , penulusaran informasi, layanan referensi, bebas perpustakaan) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Cepat</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |

|                                       |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cepat        |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Sangat Cepat |  |  |  |

## II. LAYANAN LABORATORIUM

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> kurang sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> sangat sesuai</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p>                                         | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak mudah</p> <p><input type="checkbox"/> kurang mudah</p> <p><input type="checkbox"/> mudah</p> <p><input type="checkbox"/> sangat mudah</p>                | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Sopan dan Ramah</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p><b>3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan layanan di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Cepat</p>                    | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>          | <p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Cukup</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Baik</p>                                                             | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan di di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Cepat</p> | <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> kurang memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> memuaskan</p> <p><input type="checkbox"/> sangat memuaskan</p> | <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|

### III. LAYANAN ASRAMA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> kurang sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> sangat sesuai</p> <p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak mudah</p> <p><input type="checkbox"/> kurang mudah</p> <p><input type="checkbox"/> mudah</p> <p><input type="checkbox"/> sangat mudah</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> | <p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p> <p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Sopan dan Ramah</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan layanan petugas di asrama terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b><br><input type="checkbox"/> Tidak Cepat<br><input type="checkbox"/> Kurang Cepat<br><input type="checkbox"/> Cepat<br><input type="checkbox"/> Sangat Cepat | 1<br>2<br>3<br>4 | <b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b><br><input type="checkbox"/> Buruk<br><input type="checkbox"/> Cukup<br><input type="checkbox"/> Baik<br><input type="checkbox"/> Sangat Baik                    | 1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya/tarif di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b><br><input type="checkbox"/> Tidak Cepat<br><input type="checkbox"/> Kurang Cepat<br><input type="checkbox"/> Cepat<br><input type="checkbox"/> Sangat Cepat             | 1<br>2<br>3<br>4 | <b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b><br><input type="checkbox"/> tidak memuaskan<br><input type="checkbox"/> kurang memuaskan<br><input type="checkbox"/> memuaskan<br><input type="checkbox"/> sangat memuaskan | 1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b><br><input type="checkbox"/> Tidak Cepat<br><input type="checkbox"/> Kurang Cepat<br><input type="checkbox"/> Cepat<br><input type="checkbox"/> Sangat Cepat               | 1<br>2<br>3<br>4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |

#### IV. LAYANAN ASRAMA

|                                                                     |  |                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------|--|
| <b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan</b> |  | <b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang</b> |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------|--|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>pelayanan (registrasi mahasiswa, pembuatan surat aktif kuliah, surat ijin penelitian, dan legalisir ijazah) di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang?</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> kurang sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> sesuai</p> <p><input type="checkbox"/> sangat sesuai</p> <p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur (registrasi mahasiswa, pembuatan surat aktif kuliah, surat ijin penelitian, dan legalisir ijazah) di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> tidak mudah</p> <p><input type="checkbox"/> kurang mudah</p> <p><input type="checkbox"/> mudah</p> <p><input type="checkbox"/> sangat mudah</p> <p><b>3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan (registrasi mahasiswa, pembuatan surat aktif kuliah, surat ijin penelitian, dan legalisir ijazah) di ADAK terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Cepat</p> <p><input type="checkbox"/> Cepat</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> | <p><b>kompetensi/kemampuan petugas di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Kompeten</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p> <p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Kurang Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Sopan dan Ramah</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Sopan dan Ramah</p> <p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b></p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Cukup</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Baik</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sangat Cepat<br><b>4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya/tarif iuran pendidikan di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b><br><input type="checkbox"/> Tidak Cepat<br><input type="checkbox"/> Kurang Cepat<br><input type="checkbox"/> Cepat<br><input type="checkbox"/> Sangat Cepat                                       | 4<br><br><br><br>1<br>2<br>3<br>4 | <b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b><br><input type="checkbox"/> tidak memuaskan<br><input type="checkbox"/> kurang memuaskan<br><input type="checkbox"/> memuaskan<br><input type="checkbox"/> sangat memuaskan | <br><br><br><br>1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan (registrasi mahasiswa, pembuatan surat aktif kuliah, surat izin penelitian, dan legalisir ijazah) di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang</b><br><input type="checkbox"/> Tidak Cepat<br><input type="checkbox"/> Kurang Cepat<br><input type="checkbox"/> Cepat<br><input type="checkbox"/> Sangat Cepat | <br><br><br><br>1<br>2<br>3<br>4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                  |

### Lampiran 3 analisis Statistik

### Frequencies

**perpus1**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | kurang sesuai | 4         | 1.8     | 1.8           | 1.8                |
|       | sesuai        | 95        | 43.0    | 43.0          | 44.8               |
|       | sangat sesuai | 122       | 55.2    | 55.2          | 100.0              |
|       | Total         | 221       | 100.0   | 100.0         |                    |

**perpus2**

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | kurang mudah | 4         | 1.8     | 1.8           | 1.8                |
|       | mudah        | 99        | 44.8    | 44.8          | 46.6               |
|       | sangat mudah | 118       | 53.4    | 53.4          | 100.0              |
|       | Total        | 221       | 100.0   | 100.0         |                    |

**perpus3**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | sangat lambat | 2         | .9      | .9            | .9                 |
|       | lambat        | 8         | 3.6     | 3.6           | 4.5                |
|       | cepat         | 112       | 50.7    | 50.7          | 55.2               |
|       | sangat lambat | 99        | 44.8    | 44.8          | 100.0              |
|       | Total         | 221       | 100.0   | 100.0         |                    |

**perpus4**

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | nahal        | 2         | .9      | .9            | .9                 |
|       | cukup mahal  | 16        | 7.2     | 7.2           | 8.1                |
|       | wajar/murah  | 139       | 62.9    | 62.9          | 71.0               |
|       | sangat wajar | 64        | 29.0    | 29.0          | 100.0              |
|       | Total        | 221       | 100.0   | 100.0         |                    |

**perpus5**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak sesuai  | 1         | .5      | .5            | .5                 |
|       | kurang sesuai | 9         | 4.1     | 4.1           | 4.5                |
|       | sesuai        | 115       | 52.0    | 52.0          | 56.6               |
|       | sangat sesuai | 96        | 43.4    | 43.4          | 100.0              |
|       | Total         | 221       | 100.0   | 100.0         |                    |

**perpus6**

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | kurang memuaskan | 4         | 1.8     | 1.8           | 1.8                |
|       | memuaskan        | 88        | 39.8    | 39.8          | 41.6               |
|       | sangat memuaskan | 129       | 58.4    | 58.4          | 100.0              |
|       | Total            | 221       | 100.0   | 100.0         |                    |

**perpus7**

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | kurang memuaskan | 6         | 2.7     | 2.7           | 2.7                |
|       | memuaskan        | 101       | 45.7    | 45.7          | 48.4               |
|       | sangat memuaskan | 114       | 51.6    | 51.6          | 100.0              |
|       | Total            | 221       | 100.0   | 100.0         |                    |

**pussarana8**

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak memuaskan  | 1         | .5      | .5            | .5                 |
|       | kurang memuaskan | 10        | 4.5     | 4.5           | 5.0                |
|       | memuaskan        | 101       | 45.7    | 45.7          | 50.7               |
|       | sangat memuaskan | 109       | 49.3    | 49.3          | 100.0              |
|       | Total            | 221       | 100.0   | 100.0         |                    |

Lampiran Dokumentasi rapat IKM

