



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TAHUN 2024

Disusun oleh :
**PUSAT PENJAMINAN MUTU DAN
PENGEMBANGAN PENDIDIKAN**

Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang
Jl. Arif Rahman Hakim No.,1
Tanjungpinang, Kepulauan Riau



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG
TAHUN 2024**

Tanjungpinang, 26 Desember 2024

Diajukan oleh

Kapus Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan

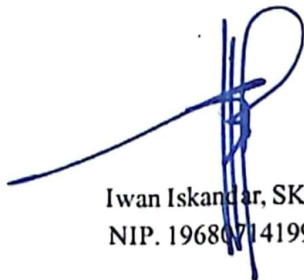


Nurul Aini Suria Saputri, SST, MKM
NIP. 199011102014022006

Menyetujui,

Direktur

Wakil Direktur I



Iwan Iskandar, SKM, MKM
NIP. 196807141992031003



Fidyah Aminin, SST, M.Kes
NIP. 198504192012122002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan penyusunan laporan ini. Survei ini dilaksanakan sebagai salah satu upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, sekaligus sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Laporan ini mencakup berbagai aspek pelayanan yang dinilai oleh masyarakat, mulai dari kemudahan akses, kecepatan layanan, hingga kesesuaian hasil pelayanan dengan harapan pengguna. Data yang dihimpun dalam survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi strategis dalam menyusun kebijakan dan inovasi pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian dan saran. Kami juga menyampaikan apresiasi kepada tim pelaksana survei yang telah bekerja keras menyelesaikan laporan ini.

Tanjungpinang, 26 Desember 2024

Direktur



Iwan Iskandar, SKM, MKM

NIP. 196807141992031003

DAFTAR ISI

Daftar Isi

1.1	Latar Belakang	5
1.2	Dasar Hukum.....	5
1.3	Maksud dan Tujuan	6
1.4	Manfaat.....	6
2.1	Sasaran.....	7
2.2	Target	7
2.3	Waktu	7
2.4	Pihak.....	9
2.5	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	10
HASIL SURVEY.....		15
3.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	15
3.2	PERMASALAHAN	17
HASIL SURVEY.....		KESALAHAN! BOOKMARK TIDAK DITENTUKAN.
3.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4	PERMASALAHAN	KESALAHAN! BOOKMARK TIDAK DITENTUKAN.
LAMPIRAN.....		20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu produk, layanan, atau kebijakan publik. IKM menjadi penting karena mencerminkan keberhasilan suatu organisasi atau lembaga dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintahan. IKM digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat.

Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pengguna baik internal maupun eksternal. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat. Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang secara rutin melakukan survei kepuasan pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini disusun untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan, mulai dari proses masuk hingga tamat/lulus di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga untuk perbaikan layanan di masa mendatang. Oleh karena itu, Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang melakukan “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat” di Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang pada akhir tahun 2024.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang petunjuk teknik transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2027 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

1.3 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

1.4 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 255 (Dua Ratus Lima Puluh Lima) atau 10% dari jumlah pengguna jasa Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang. Total populasi seluruh responden sebanyak 954 dengan jumlah sampel 827 responden.

Cakupan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang antara lain :

1. Layanan Pendidikan
2. Layanan penelitian
3. Layanan Pengabdian masyarakat
4. Layanan administrasi UMUM (ADUM)
5. Layanan Administrasi Akademik (ADAK)
6. Layanan Laboratorium
7. Layanan Perpustakaan
8. Layanan Informasi Teknologi (IT)
9. Layanan Perpustakaan
10. Layanan Pengembangan Bahasa

2.2 Target

Indeks kepuasan masyarakat ini target 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 dimulai dari bulan Juli sampai dengan Desember 2024.

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/ikmpoltan242>

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 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 alur pelayanan;
- 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 tanggung jawabnya);
- 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.

2.6 Langkah-Langkah Penyusunan IKM Persiapan

a. Penetapan Pelaksana :

Pusat penjaminan Mutu dan pengembangan pendidikan bekerja sama dengan unit lain di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang menetapkan strategi pengumpulan data. SK TIM survei Indeks Kepuasan Masyarakat (terlampir).

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 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 pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, IT, ADAK, ADUM, Unit perpustakaan, Unit Laboratorium dan Unit pengembangan bahasa

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 :

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- 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 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,30 - 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 14 (U_{14});
- (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 unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan 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)

Dari 827 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Tabel 3.1 Distribusi Karakteristik Dosen Dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024 (n= 827)

No.	Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	Jenis kelamin		
	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	250	30
	b. Perempuan	579	70
2	Kategori Usia		
	a. Dewasa Awal	779	94
	b. Dewasa pertengahan (24-40th)	25	3
	c. Dewasa Akhir (41-59 Tahun)	18	2
	d. Lansia (60 ke atas)	5	1
3	Pendidikan		
	a. SMA	779	94
	b. S1	15	1,8
	c. S2	29	3,8
	d. S3	3	0,4

Table 3.1 didapatkan hasil berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 579 (70%) dengan usia yang paling banyak adalah dewasa awal (19-24 Tahun) sebanyak 779 (94%) dan Pendidikan terakhir yang paling dominan adalah Sekolah Menengah Umum sebanyak 779 (94%).

2. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur pelayanan	Pendidikan	Penelitian	PengMas	ADUM	ADAK	Perpus	lab	IT	Bahasa	Nilai rata-rata unuru
U1	3,52	3,65	3,78	3,61	3,51	3,81	3,91	3,61	3,52	3,5	3,7
U2	3,78	3,51	3,81	3,52	3,5	3,61	3,51	3,61	3,78	3,52	3,6
U3	3,61	3,78	3,78	3,91	3,61	3,65	3,78	3,51	3,51	3,81	3,7
U4	3,78	3,81	3,91	3,5	3,61	3,51	3,61	3,51	3,52	3,52	3,6
U5	3,61	3,51	3,81	3,91	3,61	3,65	3,78	3,61	3,51	3,81	3,7
U6	3,52	3,91	3,61	3,61	3,51	3,61	3,51	3,81	3,52	3,5	3,6
U7	3,61	3,61	3,51	3,91	3,61	3,65	3,78	3,5	3,51	3,81	3,7
U8	3,91	3,81	3,91	3,5	3,61	3,51	3,61	3,51	3,52	3,52	3,6
U9	3,52	3,91	3,61	3,61	3,51	3,61	3,51	3,81	3,52	3,5	3,6
U10	3,91	3,51	3,61	3,91	3,52	3,52	3,5	3,61	3,91	3,91	3,7
U11	3,61	3,51	3,81	3,91	3,61	3,65	3,78	3,61	3,51	3,81	3,7
U12	3,52	3,91	3,61	3,61	3,51	3,61	3,51	3,81	3,52	3,5	3,6
U13	3,61	3,51	3,81	3,91	3,61	3,65	3,78	3,61	3,51	3,81	3,7
U14	3,91	3,78	3,78	3,5	3,61	3,51	3,78	3,78	3,52	3,52	3,6
Nilai Rata-Rata	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6
IKM	88,51	89	88,76	89,32	87,67	87,67	89,56	87,79	87,78	87,88	88,4

Keterangan :

U1-U14 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

IKM : Indeks kepuasan masyarakat

Dengan Nilai IKM Unit Pelayanan 88,4 atau 3,6. Apabila dilihat tabel nilai persepsi maka dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024 adalah **“Sangat Baik”**

3.2 Permasalahan

Kegiatan survey Indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan satu kali dalam setahun, dan untuk tahun ini dilaksanakan pengumpulan data dari bulan Juli hingga bulan Desember 2024.

1. Nilai persepsi paling rendah terdapat pada layanan Informasi teknologi (IT).

BAB IV

ANALISIA DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM sangat beragam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap mendominasi antara lain:

Hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pengguna layanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dan bermanfaat untuk mengambil kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

4.2 Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahan yang dapat disarankan adalah

Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua unit terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan pemberian pelayanan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel sekalipun telah memberikan kepuasan yang sangat baik pada pengguna.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Hasil berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 579 (70%) dengan usia yang paling banyak adalah dewasa awal (19-24 Tahun) sebanyak 779 (94%) dan Pendidikan terakhir yang paling dominan adalah Sekolah Menengah Umum sebanyak 779 (94%).
2. Nilai persepsi maka dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024 adalah **“Sangat Baik”**

5.2 Saran

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan masyarakat diseluruh layanan publik melali tim survei yang independen. Sehingga terjaminnya hasil survei IKM yang valid dan akuntabel

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG
Nomor : PS.04.01 F.LIV/ 4818/ 2024

T E N T A N G

TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG TAHUN 2024

DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

- Menimbang : a. bahwa Masyarakat sebagai pengguna (user) utama berhak mendapat layanan prima dalam bidang akademik dan non akademik di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang
- b. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat menggunakan instrumen pengukuran yang akuntabel dan teruji secara metodologis.
- c. bahwa berdasar pertimbangan huruf a, huruf b, dipandang perlu menetapkan Tim Suvei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan melalui Surat Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang tahun 2024.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003, tentang Sistim Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;
3. Undang – undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor : 17 Tahun 2010, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi;
6. Permendikbud Nomor : 3 Tahun 2020, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
7. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan;
8. Keputusan Kepala Perpustnas Nomor 303 Tahun 2022 tentang. Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG TENTANG TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG TAHUN 2024.
- Pertama : Nama - nama Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.
- Kedua : Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024, agar dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai peraturan dan Undang-undang yang berlaku.
- Ketiga : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkannya keputusan ini.
- Keempat : Apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagai mana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 11 Oktober 2024
Direktur Politeknik Kesehatan
Kementerian Kesehatan Tanjungpinang,



Iwan Iskandar

Tembusan:

1. Dirjen Nakes Kementerian Kesehatan di Jakarta
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

Lampiran Surat Keputusan Direktur
Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang
Nomor : PS.04.01/F.LIV /4818/2024
Tanggal : 11 Oktober 2024

Nama - Nama Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang
Tahun 2024

Pelindung	:	Iwan Iskandar, SKM, MKM
Pembina	:	Fidyah Aminin, M.Kes
Ketua	:	Nurul Aini Suria Saputri, MKM
Wakil Ketua	:	Dr. Zainul Ikhwan, M.Kes
Sekretaris	:	Rian Yuliyana, MNS
Anggota	:	a. Zulya Erda, M.Si b. Meisa Daniati, M.Kep c. Risman Kurnia, MSc d. Tiara Syafitri, S.SiT, M.Tr.Keb e. Mutia Diansafitri, M.Kes f. Ns. Annisa Oktari Erfi, S.Kep g. Vina Jayanti, MKM
Humas	:	Ronny Eka Saputra, S. Pd.I

Direktur Politeknik Kesehatan
Kementerian Kesehatan Tanjungpinang,



Iwan Iskandar