



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
WEB: 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.

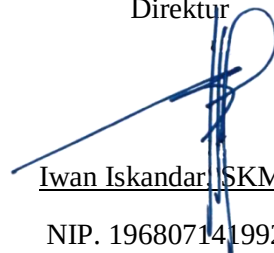
Pada kegiatan *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Akademik 2022*, laporan disusun berdasarkan dari hasil survei yang telah kami terima mulai dari tanggal 3 sampai dengan 20 November 2022, melalui sistem survei *online* terintegrasi bersama Web Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Laporan terdiri atas 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	27
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 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.

2.7 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 Indek Kepuasan Masyarakat Pada Layanan IT Oleh Dosen Dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (n=46)

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai unsur 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	

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai unsur SKM
	j. Sistem dan Prosedur Layanan IT			0,33
	Cukup menyulitkan	5	11	
	Mudah	27	58,6	
	Sangat mudah	14	30,4	
	k. Persyaratan Administrasi, teknis mendapatkan layanan IT			0,34
	Cukup Menyulitkan	3	6	
	Mudah	26	57	
	Sangat Mudah	17	37	
	l. Waktu penyelesaian proses 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 Indek Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Adum Oleh Dosen Dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (N=46)

No.	Variabel	Frekuensi (responden)	Persentase (%)	Nilai Unsur 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 Indek Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Adak Oleh Dosen Dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (N=33)

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

No.	Variabel	Frekuensi (responden)	Persentase (%)	Nilai unsur SKM
	sangat memuaskan	11	24	
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 Indek Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpustakaan Di
Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 n: 224

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

baik	
Indeks SKM unit pelayanan perpustakaan	3,43

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 Asmara Di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (n=224)

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

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

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 Indek Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan ADAK Di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022 (n=224)

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

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

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 (n)	Presentasi (%)	Nilai Unsur SKM
1	a. Persyaratan			0.45
	Sesuai	90	40	
	Sangat sesuai	134	60	
	b. Mekanisme			0,43
	Kurang mudah	6	3	
	Mudah	118	52	
	Sangat mudah	100	45	
	c. Waktu			0,43
	Lambat	5	2	
	Cepat	111	50	
	Sangat cepat	108	48	
	d. Produk			0.43
	Kurang sesuai	5	2	
	Sesuai	110	50	
	Sangat sesuai	109	48	
	e. Kompetensi			0.44
	Kurang kompeten	1	0,5	
	Kompeten	94	42,5	
	Sangat kompeten	126	56	
	f. Prilaku			0.43
	Kurang memuaskan	3	1	
	Memuaskan	107	48	
	Sangat memuaskan	114	51	
	g. Sarana			0.43
	Tidak mendukung	1	0,5	
	Kurang mendukung	5	2	
	Mendukung	103	45,5	
	Sangat mendukung	115	52	
	h. Pengaduan			0,43
	Kurang berfungsi	5	2	
	Cukup berfungsi	101	46	
	Berfungsi dengan baik	115	52	
	Indeks SKM unit pelayanan perpustakaan			3.47

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 Indeks 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 jaringannya 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.

4.2. 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 Laboratoriun 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

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

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

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM (ADUM)

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

☐ tidak sesuai ☐ kurang sesuai ☐ sesuai ☐ sangat sesuai	1 2 3 4	☐ memuaskan ☐ sangat memuaskan	2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas ADUM di Poltekkes Tanjungpinang? ☐ tidak kompeten ☐ kurang kompeten ☐ kompeten ☐ sangat kompeten	1 2 3 4		

III. LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (ADAK)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang? ☐ tidak sesuai ☐ kurang sesuai ☐ sesuai ☐ sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas ADAK dalam pelayanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang? ☐ tidak kompeten ☐ kurang kompeten ☐ kompeten ☐ sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang? ☐ tidak mudah ☐ kurang mudah ☐ mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas ADAK dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Poltekkes Tanjungpinang? ☐ tidak memuaskan ☐ kurang memuaskan	1 2 3

☐ sangat mudah		☐ memuaskan ☐ sangat memuaskan	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan oleh petugas ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan dan kerapian ruangan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?	
☐ sangat lambat	1	☐ tidak memuaskan	1
☐ lambat	2	☐ kurang memuaskan	2
☐ cepat	3	☐ memuaskan	3
☐ sangat cepat	4	☐ sangat memuaskan	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan dan kerapian petugas ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?	
☐ tidak wajar	1	☐ tidak memuaskan	1
☐ kurang wajar	2	☐ kurang memuaskan	2
☐ wajar	3	☐ memuaskan	3
☐ tanpa biaya	4	☐ sangat memuaskan	4
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?		10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan penanganan pengaduan pengguna layanan ADAK di Poltekkes Tanjungpinang?	
☐ tidak sesuai	1	☐ tidak memuaskan	1
☐ kurang sesuai	2	☐ kurang memuaskan	2
☐ sesuai	3	☐ memuaskan	3
☐ sangat sesuai	4	☐ 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)

1. Bagaimana pendapat Saudara	1	6. Bagaimana pendapat	1
-------------------------------	---	-----------------------	---

tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman buku/pengembalian buku, penulisan informasi, layanan referensi, bebas perpustakaan) di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang? ☐ tidak sesuai ☐ kurang sesuai ☐ sesuai ☐ sangat sesuai	2 3 4	Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Tidak Kompeten ☐ Kurang kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat Kompeten	2 3 4
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 ☐ tidak mudah ☐ kurang mudah ☐ mudah ☐ sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Tidak Sopan dan Ramah ☐ Kurang Sopan dan Ramah ☐ Sopan dan Ramah ☐ Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan (pembuatan kartu anggota	1 2 3	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di	1 2 3

perpustakaan, peminjaman buku/pengembalian buku, penulusaran informasi, layanan referensi, bebas perpustakaan) di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat	4 1 2 3 4	perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik	4 1 2 3 4
4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya/tarif denda pengembalian buku di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Sangat Mahal ☐ Cukup Mahal ☐ Murah ☐ Gratis	3 4 1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan1. di perpustakaan terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ tidak memuaskan ☐ kurang memuaskan ☐ memuaskan ☐ sangat memuaskan	3 4
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	4		

Poltekkes Tanjungpinang ☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat	Kemenkes			
--	-----------------	--	--	--

II. LAYANAN LABORATORIUM

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang? ☐ tidak sesuai ☐ kurang sesuai ☐ sesuai ☐ sangat sesuai	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Tidak Kompeten ☐ Kurang kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat Kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ tidak mudah ☐ kurang mudah ☐ mudah ☐ sangat mudah	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Tidak Sopan dan Ramah ☐ Kurang Sopan dan Ramah ☐ Sopan dan Ramah ☐ Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan layanan di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang	

☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat	1 2 3 4	☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan di di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di laboratorium terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang	
☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat	1 2 3 4	☐ tidak memuaskan ☐ kurang memuaskan ☐ memuaskan ☐ sangat memuaskan	1 2 3 4

III. LAYANAN ASRAMA

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang	1 2 3 4
☐ tidak sesuai ☐ kurang sesuai ☐ sesuai ☐ sangat sesuai		☐ Tidak Kompeten ☐ Kurang kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat Kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang	1	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang	
☐ tidak mudah			

☐ kurang mudah	2	☐ Tidak Sopan dan Ramah	1
☐ mudah	3	☐ Kurang Sopan dan Ramah	2
☐ sangat mudah	4	☐ Sopan dan Ramah	3
		☐ Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan layanan petugas di asrama terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang	
☐ Tidak Cepat	1	☐ Buruk	1
☐ Kurang Cepat	2	☐ Cukup	2
☐ Cepat	3	☐ Baik	3
☐ Sangat Cepat	4	☐ Sangat Baik	4
4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya/tarif di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang	
☐ Tidak Cepat	1	☐ tidak memuaskan	1
☐ Kurang Cepat	2	☐ kurang memuaskan	2
☐ Cepat	3	☐ memuaskan	3
☐ Sangat Cepat	4	☐ sangat memuaskan	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan di asrama Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang			
☐ Tidak Cepat	1		
☐ Kurang Cepat	2		
☐ Cepat	3		
☐ Sangat Cepat	4		

IV. LAYANAN ASRAMA

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (registrasi mahasiswa, pembuatan surat aktif kuliah, surat ijin penelitian, dan legalisir ijazah) di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang? ☐ tidak sesuai ☐ kurang sesuai ☐ sesuai ☐ sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Tidak Kompeten ☐ Kurang kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat Kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur (registrasi mahasiswa, pembuatan surat aktif kuliah, surat ijin penelitian, dan legalisir ijazah) di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ tidak mudah ☐ kurang mudah ☐ mudah ☐ sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Tidak Sopan dan Ramah ☐ Kurang Sopan dan Ramah ☐ Sopan dan Ramah ☐ Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan (registrasi mahasiswa, pembuatan surat aktif kuliah, surat ijin penelitian, dan legalisir ijazah) di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang ☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik	1 2 3

☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat	1 2 3 4	☐ Sangat Baik	4
4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya/tarif iuran pendidikan di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang	
☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat	1 2 3 4	☐ tidak memuaskan ☐ kurang memuaskan ☐ memuaskan ☐ sangat memuaskan	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan (registrasi mahasiswa, pembuatan surat aktif kuliah, surat ijin penelitian, dan legalisir ijazah) di ADAK Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang			
☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat	1 2 3 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

