



LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

**DIREKTORAT JENDERAL
TENAGA KESEHATAN
POLTEKKES KEMENKES
TANJUNGPINANG**

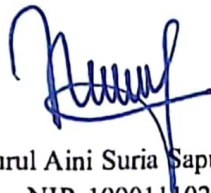
LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG
TAHUN 2023**

Tanjungpinang, 29 Desember 2023

Diajukan oleh

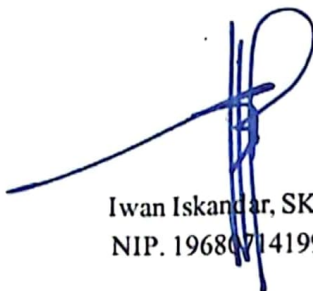
Kapus Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan



Nurul Aini Suria Saputri, SST, MKM
NIP. 199011102014022006

Menyetujui,

Direktur



Iwan Iskandar, SKM, MKM
NIP. 196807141992031003

Wakil Direktur I



Fidyah Aminin, SST, M.Kes
NIP. 198504192012122002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I.....	4
A. Latar Belakang	4
B. Dasar Hukum.....	4
C. Maksud dan Tujuan.....	5
D. Ruang Lingkup.....	5
BAB II.....	6
A. Waktu Pelaksanaan	6
B. Permasalahan.....	9
BAB III	10
A. Analisa Masalah	10
B. Pemecahan Masalah	11
BAB IV.....	11
A. Kesimpulan.....	12
B. Saran.....	12
LAMPIRAN.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terusmenerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang melakukan “**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**” di Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang pada akhir Tahun 2023.

B. Dasar Hukum

1. Undang undang nomor: 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 38 ayat 1);
2. Kepmenpan nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Permenpan nomor: 12 tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Unit Pelayanan Masyarakat di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dan sekaligus sebagai wahana penyuar aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala setahun sekali dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dari waktu ke waktu, dan hasilnya dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di Unit Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang sebanyak 800 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang kepada pelanggannya yang terdiri dari seluruh civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa), staff, orang tua, alumni, mitra, user dan pihak lain yang membutuhkan pelayanan.

Adapun pertanyaan yang disebarkan melalui kuesioner survei kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan Juli sampai dengan bulan Desember Tahun 2023, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Persiapan

Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan bekerja sama dengan unit lain di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang menetapkan strategi pengumpulan data.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan menggunakan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

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, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 800 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan layanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang sebagai berikut:

- Layanan Pendidikan
- Layanan Penelitian
- Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat
- Layanan Administrasi Kemahasiswaan
- Layanan Administrasi Umum
- Layanan Laboratorium
- Layanan Perpustakaan
- Layanan IT
- Layanan Pengembangan Bahasa

b. Metode dan Waktu Pengumpulan Data

- Metode pengumpulan data ditetapkan secara daring menggunakan google form.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023.

4. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “*Nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

b. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

5. Hasil Penyusunan IKM

Dari 800 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Pendidikan	Penelitian	Pengab Mas	ADAK	ADUM	Perpus	LAB	IT	Bahasa	Nilai Rata-Rata Per Unsur
U1	Persyaratan	3,52	3,51	3,50	3,47	3,45	3,53	3,54	3,48	3,40	3,49
U2	Prosedur	3,54	3,53	3,52	3,48	3,43	3,52	3,63	3,52	3,55	3,52
U3	Waktu Pelayanan	3,54	3,51	3,52	3,50	3,40	3,56	3,57	3,50	3,46	3,51
U4	Biaya/Tarif	3,58	3,52	3,53	3,48	3,42	3,64	3,69	3,50	3,41	3,53
U5	Produk Layanan	3,56	3,52	3,52	3,50	3,43	3,61	3,63	3,43	3,45	3,52
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51	3,49	3,47	3,50	3,40	3,53	3,50	3,50	3,46	3,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	3,57	3,50	3,48	3,42	3,53	3,60	3,50	3,52	3,52
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	3,43	3,48	3,48	3,40	3,58	3,58	3,50	3,52	3,49
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	3,50	3,50	3,45	3,42	3,56	3,53	3,42	3,40	3,48
NILAI RATA-RATA PER UNIT LAYANAN		3,54	3,51	3,50	3,48	3,42	3,56	3,59	3,48	3,46	3,50
IKM		87,61	87,06	85,47	89,06	89,64	87,08	86,58	87,61	87,06	87,62

Keterangan :

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 800 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsi berada diangka 3,50. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan Poltekkes

Kemenkes Tanjungpinang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang diperoleh angka **87,62** equivalent dengan **3.50**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dapat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini.

- b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **87,62** atau **3,50**. Apabila dilihat tabel di atas, maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang adalah **“BAIK”**.

B. Permasalahan

Berdasarkan pengalaman di lapangan (studi empiris) pelaksanaan survei IKM di Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, beberapa masalah yang ditemukan sebagai berikut:

1. Nilai persepsi paling rendah terdapat pada layanan Administrasi Umum dengan rata-rata 3,42.
2. Adapun unsur dengan nilai terendah yaitu 3,48 adalah pada unsur kompetensi pelaksana dan sarana.

BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Hasil survey kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dan bermanfaat untuk mengambil tindakan serta kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

B. Pemecahan Masalah

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

1. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua unit untuk terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan pemberi pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel sekalipun telah memberikan kepuasan yang sangat baik bagi pelanggan.
2. Survei kepuasan masyarakat ini, untuk tahun ke depannya hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun 2 kali dengan jumlah responden yang lebih banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang setelah dikonversikan adalah **87,62** atau nilai indeks rata-rata **3.50**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang adalah Baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain, pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. Saran

Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang perlu melaksanakan survei kepuasan masyarakat di seluruh unit yang ada di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang melalui tim survei yang independen. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan di departemen/unit dalam naungan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Untuk itu kami berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja sivitas akademika Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menampung aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Kuesioner ini terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel yang dilengkapi dengan empat pilihan jawaban yang tersedia dalam kuesioner ini.

Bapak/Ibu/Saudara diharapkan memberikan tanggapan, pendapat terhadap kinerja pelayanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

UNIT/BAGIAN :.....

A. Identitas Responden

1. No. Responden :.....

2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

3. Usia :..... tahun

4. Pendidikan :

☐ SMA/SMK/Sederajat ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

5. Pekerjaan :

☐ Mahasiswa/Pelajar ☐ Alumni ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Swasta/Wirausaha ☐ Lainnya

B. Pendapat Responden tentang Pelayanan Masyarakat

Petunjuk:

Lingkarilah angka 1, 2, 3, atau 4 pada pertanyaan no 1 s/d 9 sesuai dengan pendapat Saudara!

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

NO	PERTANYAAN	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah	 1

	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah	1 2

	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Lampiran 2 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat

KARAKTERISTIK RESPONDEN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK
POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG
PER DESEMBER TAHUN 2023

NO	KARAKTERISTIK RESPONDEN		JUMLAH	PERSENTASE
1	UMUR	< 15 TAHUN	0	0%
		16-30 TAHUN	1445	85%
		30-45 TAHUN	153	9%
		> 45 TAHUN	102	6%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	136	8%
		PEREMPUAN	1564	92%
3	PENDIDIKAN	SMA/SMK	1105	65%
		D3	306	18%
		S1	221	13%
		S2	68	4%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	MAHASISWA/PELAJAR	1020	60%
		ALUMNI	119	7%
		PNS/TNI/POLRI	153	9%
		SWASTA/WIRAUSAHA	340	20%
		LAINNYA	68	4%

KETERANGAN :

JUMLAH RESPONDEN = 800 RESPONDEN