

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA  
2019**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I. PENDAHULUAN .....	3
A. Latar Belakang .....	3
B. Dasar Hukum .....	3
C. Maksud dan Tujuan .....	4
D. Ruang Lingkup .....	5
BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN.....	6
A. Waktu Pelaksanaan.....	6
B. Permasalahan.....	11
BAB III. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH.....	12
A. Analisa Masalah .....	12
B. Pemecahan Masalah.....	12
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Saran.....	14

Lampiran

## **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 terus menerus 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.

Untuk mengukur kinerja civitas akademika Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus memenuhi janji Direktur kepada Badan PPSDM dalam bentuk Indeks Kinerja Utama, serta mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” di Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta tahun 2019.

#### **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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;

### **C. Maksud Dan Tujuan**

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Unit Pelayanan masyarakat di Poltekkes Kemenkes Surakarta dan sekaligus sebagai wahana penyerap 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 Surakarta dari waktu ke waktu, dan hasilnya dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

## **D. Ruang Lingkup**

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan di Poltekkes Surakarta sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Poltekkes Kemenkes Surakarta kepada pelanggannya yang terdiri dari mahasiswa, orang tua, dosen dan pihak lain yang membutuhkan pelayanan.

Adapun pertanyaan yang disebarluaskan melalui kuesioner survey kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 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 Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai September 2019, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Persiapan

Unit Penjaminan Mutu bekerja sama dengan unit lain di Poltekkes Surakarta menetapkan strategi pengumpulan data.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan masih menggunakan kuesioner yang sama. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

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

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, 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 namberik (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 150 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan di Poltekkes Kemenkes Surakarta sebagai berikut:

- 60 responden diambil dari unit administrasi akademik
- 20 responden diambilkan dari unit pengadaan
- 30 responden dari unit pelayanan umum
- 20 responden dari unit kepegawaian
- 20 responden dari unit keuangan

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data ditetapkan pada 5 unit pelayanan utama yaitu Adak, Umum, Kepegawaian, Keuangan, dan Pengadaan.

- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 5 hari kerja, pada bulan Agustus sampai September 2019

#### 4. Pengolahan Data

##### Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$a. \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,071 ) dengan rumus sebagai berikut :

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

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 :

c.

IKM Unit Pelayanan x 25

### 5. Hasil Penyusunan IKM

Dari 150 (seratus lima puluh) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Poltekkes Kemenkes Surakarta, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

#### a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,92
U2	Persyaratan pelayanan	3,93
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,97
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,97
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,98
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,93
U7	Kecepatan pelayanan	3,97
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,98
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,94
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,99
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,99
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,79
U12	Kenyamanan lingkungan	3,11
U14	Keamanan pelayanan	3,07

Data selengkapnya pada Lampiran

Keterangan:

- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

- NRR : Nilai rata-rata

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 150 (seratus lima puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsiannya di atas angka 3,25. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan Poltekkes Kemenkes Surakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Poltekkes Surakarta diperoleh angka 95,06 equivalent dengan 3.80. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

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

	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 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	<b>81,26 – 100,00</b>	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 95,06 atau 3.80 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Poltekkes Surakarta adalah “ SANGAT BAIK”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan pengalaman di lapangan (studi empiris) pelaksanaan survey IKM di Unit Pelayanan Poltekkes Surakarta ada beberapa masalah sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang berpartisipasi masih terbatas
2. Jumlah responden di unit-unit yang digunakan belum merata dari sisi pemakai layanan

## **BAB III**

### **ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **A. Analisa Masalah**

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey 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. Responden datang dalam waktu yang singkat dan ingin segera selesai urusan sehingga tidak banyak menjaring responden dan , memungkinkan ketidak cermatan dalam pengisian kuesionernya dan petugas memberikan penjelasan terhadap isian survey yang bisa mempengaruhi responden.

#### **B. Pemecahan Masalah**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, 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. Menambah jumlah responden dan waktu pelaksanaannya

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama bulan Agustus sampai September 2019 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Poltekkes Kemenkes Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3,25.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta setelah dikonversikan 95,06 atau nilai indeks rata-rata 3,80 berada pada interval 3,26 – 4,00(81,26 – 100,00). Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta adalah sangat baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan 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 Surakarta perlu melaksanakan survey kepuasan masyarakat di seluruh unit yang ada di Poltekkes Surakarta melalui tim survey yang independen. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Poltekkes Kemenkes Surakarta sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan di departemen/unit dalam naungan Poltekkes Kemenkes Surakarta. Untuk itu kami berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Surakarta 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 civitas akademika Poltekkes Kemenkes Surakarta 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 14 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 Surakarta. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

UNIT/BAGIAN : .....

### A. Identitas Responden

1. No. Responden : .....
2. Umur : ..... tahun

3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

4. Pendidikan : .....

5. Pekerjaan :

a. PNS / TNI / Polri	c. Wiraswasta
b. Pegawai Swasta	d. Pelajar/Mahasiswa

**B. Pendapat Responden tentang Pelayanan Masyarakat**

Petunjuk:

*Lingkarilah angka 1, 2, 3, atau 4 pada pertanyaan no 1 s/d 14 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
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai

NO	PERTANYAAN
3	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak jelas</li> <li>2. Kurang jelas</li> <li>3. Jelas</li> <li>4. Sangat jelas</li> </ol>
4	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak disiplin</li> <li>2. Kurang disiplin</li> <li>3. Disiplin</li> <li>4. Sangat disiplin</li> </ol>
5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak bertanggung jawab</li> <li>2. Kurang bertanggung jawab</li> <li>3. Bertanggung jawab</li> <li>4. Sangat bertanggungjawab</li> </ol>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mampu</li> <li>2. Kurang mampu</li> <li>3. Mampu</li> <li>4. Sangat mampu</li> </ol>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak adil</li> <li>2. Kurang adil</li> <li>3. Adil</li> <li>4. Sangat adil</li> </ol>

NO	PERTANYAAN
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
10	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak wajar</li> <li>2. Kurang wajar</li> <li>3. Wajar</li> <li>4. Sangat wajar</li> </ol>
11	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selalu tidak sesuai</li> <li>2. Kadang – kadang sesuai</li> <li>3. Banyak sesuaiannya</li> <li>4. Selalu sesuai</li> </ol>
12	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selalu tidak tepat</li> <li>2. Kadang – kadang tepat</li> <li>3. Banyak tepatnya</li> <li>4. Selalu tepat</li> </ol>
13	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak nyaman</li> <li>2. Kurang nyaman</li> <li>3. Nyaman</li> <li>4. Sangat nyaman</li> </ol>
14	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak aman</li> <li>2. Kurang aman</li> <li>3. Aman</li> <li>4. Sangat aman</li> </ol>

## KARAKTERISTIK RESPONDEN DALAM SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

NO	KARAKTERISTIK RESPONDEN		JUMLAH	PERSENTASE
1	UMUR	17-25 TAHUN	50	33%
		26-35 TAHUN	60	40%
		36-50 TAHUN	30	20%
		> 50 TAHUN	10	7%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	70	47%
		PEREMPUAN	80	53%
3	PENDIDIKAN	SMA/SMK	10	7%
		D3	80	53%
		S1	40	27%
		S2	15	10%
		S3	5	3%
4	PEKERJAAN	PNS	15	10%
		PEGAWAI SWASTA	80	54%
		MAHASISWA/PELAJAR	50	33%
		LAINNYA	5	3%

### KETERANGAN :

JUMLAH RESPONDEN = 150 RESPONDEN

1. 60 Responden diambil dari unit administrasi akademik
2. 20 Responden diambil dari unit pengadaan
3. 30 Responden diambil dari unit pelayanan umum
4. 20 Responden diambil dari unit kepegawaian
5. 20 Responden diambil dari unit keuangan

## **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Poltekkes Kemenkes Surakarta sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan di departemen/unit dalam naungan Poltekkes Kemenkes Surakarta. Untuk itu kami berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Surakarta 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 civitas akademika Poltekkes Kemenkes Surakarta 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 14 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 Surakarta. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

UNIT/BAGIAN : .....

### **A. Identitas Responden**

1. No. Responden : .....
2. Umur : ..... tahun
3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
4. Pendidikan : .....
5. Pekerjaan :

a. PNS / TNI / Polri	c. Wiraswasta
b. Pegawai Swasta	d. Pelajar/Mahasiswa

B. Pendapat Responden tentang Pelayanan Masyarakat

Petunjuk:

*Lingkarilah angka 1, 2, 3, atau 4 pada pertanyaan no 1 s/d 14 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
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani? 1. Tidak jelas 2. Kurang jelas 3. Jelas 4. Sangat jelas
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak disiplin 2. Kurang disiplin 3. Disiplin 4. Sangat disiplin
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak bertanggung jawab 2. Kurang bertanggung jawab 3. Bertanggung jawab 4. Sangat bertanggungjawab
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak mampu 2. Kurang mampu 3. Mampu 4. Sangat mampu

NO	PERTANYAAN
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini? 1. Tidak adil 2. Kurang adil 3. Adil 4. Sangat adil
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? 1. Tidak wajar 2. Kurang wajar 3. Wajar 4. Sangat wajar
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? 1. Selalu tidak sesuai 2. Kadang – kadang sesuai 3. Banyak sesuaiannya 4. Selalu sesuai
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan? 1. Selalu tidak tepat 2. Kadang – kadang tepat 3. Banyak tepatnya 4. Selalu tepat
13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan? 1. Tidak nyaman 2. Kurang nyaman 3. Nyaman 4. Sangat nyaman
14	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini? 1. Tidak aman 2. Kurang aman 3. Aman 4. Sangat aman

**HASIL ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK**  
**POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA**

**1. Profil responden dalam survey IKM**

NO	KARAKTERISTIK RESPONDEN	JUMLAH	PERSENTASE	
1	UMUR	17-25 TAHUN	50	33%
		26-35 TAHUN	60	40%
		36-50 TAHUN	30	20%
		> 50 TAHUN	10	7%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	70	47%
		PEREMPUAN	80	53%
3	PENDIDIKAN	SMA/SMK	10	7%
		D3	80	53%
		S1	40	27%
		S2	15	10%
		S3	5	3%
4	PEKERJAAN	PNS	15	10%
		PEGAWAI SWASTA	80	54%
		MAHASISWA/PELAJAR	50	33%
		LAINNYA	5	3%

**KETERANGAN :**

**JUMLAH RESPONDEN = 150 RESPONDEN**

1. 60 Responden diambil dari unit administrasi akademik
2. 20 Responden diambil dari unit pengadaan
3. 30 Responden diambil dari unit pelayanan umum
4. 20 Responden diambil dari unit kepegawaian
4. 20 Responden diambil dari unit keuangan

## GRAFIK HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK

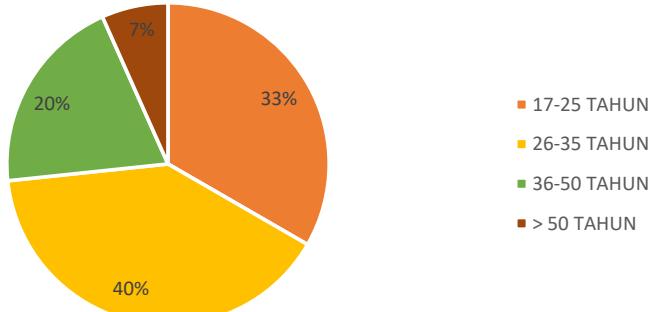
UMUR	JUMLAH
17-25 TAHUN	50
26-35 TAHUN	60
36-50 TAHUN	30
> 50 TAHUN	10

JENIS KELAMIN	JUMLAH
LAKI-LAKI	70
PEREMPUAN	80

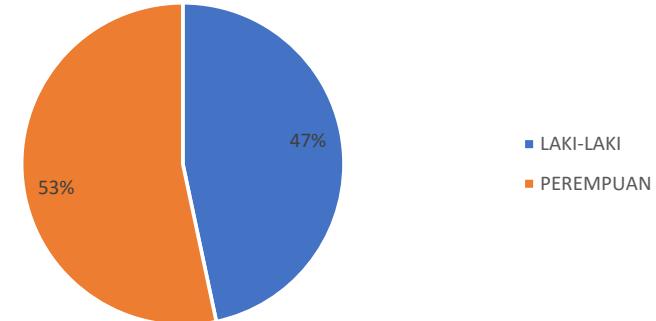
PENDIDIKAN	JUMLAH
SMA/SMK	10
D3	80
S1	40
S2	15
S3	5

PEKERJAAN	JUMLAH
PNS	15
PEGAWAI SWASTA	80
MAHASISWA/PELAJAR	50
LAINNYA	5

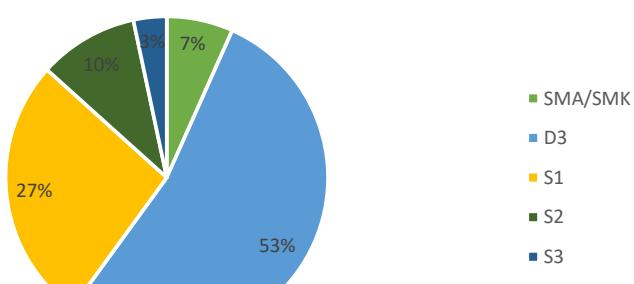
UMUR RESPONDEN



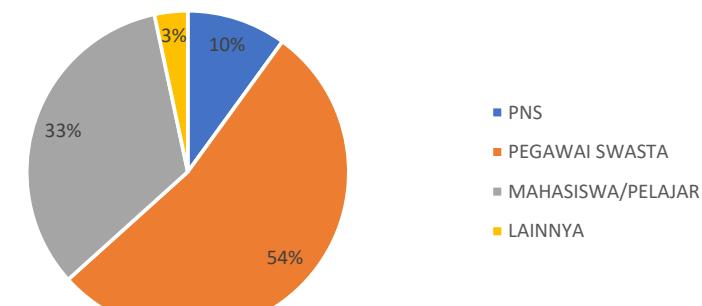
JENIS KELAMIN RESPONDEN



PENDIDIKAN RESPONDEN



PEKERJAAN RESPONDEN



NOMOR URUT RESPONDEEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													JML	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	44
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
12	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54

83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	54
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	54
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	54
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	54
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	55
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	55
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	55
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	55
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	55
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	55
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54

125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
127	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
128	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	55
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	54
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	54
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	53
137	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	54
138	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	53
139	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	54
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	54
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
143	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	52
144	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	51
145	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	49
146	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	51
147	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
148	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	53
150	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	52
<b>JML NILAI PER UNSUR</b>	<b>588</b>	<b>590</b>	<b>596</b>	<b>596</b>	<b>597</b>	<b>593</b>	<b>596</b>	<b>597</b>	<b>591</b>	<b>598</b>	<b>598</b>	<b>571</b>	<b>467</b>	<b>460</b>	<b>8038</b>
<b>NILAI RATA-RATA PER UNSUR</b>	<b>3,92</b>	<b>3,93</b>	<b>3,97</b>	<b>3,97</b>	<b>3,98</b>	<b>3,95</b>	<b>3,97</b>	<b>3,98</b>	<b>3,94</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,81</b>	<b>3,11</b>	<b>3,07</b>	<b>53,59</b>
<b>NILAI TERTIMBANG = 1/14</b>	<b>0,07</b>														
<b>NRR TERTIMBANG</b>	<b>0,28</b>	<b>0,27</b>	<b>0,22</b>	<b>0,22</b>	<b>3,80</b>										

IKM= JML NRR TERTIMBANG \*25 95,12

