



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



DOKUMEN LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK KESEHATAN SURAKARTA TAHUN 2021

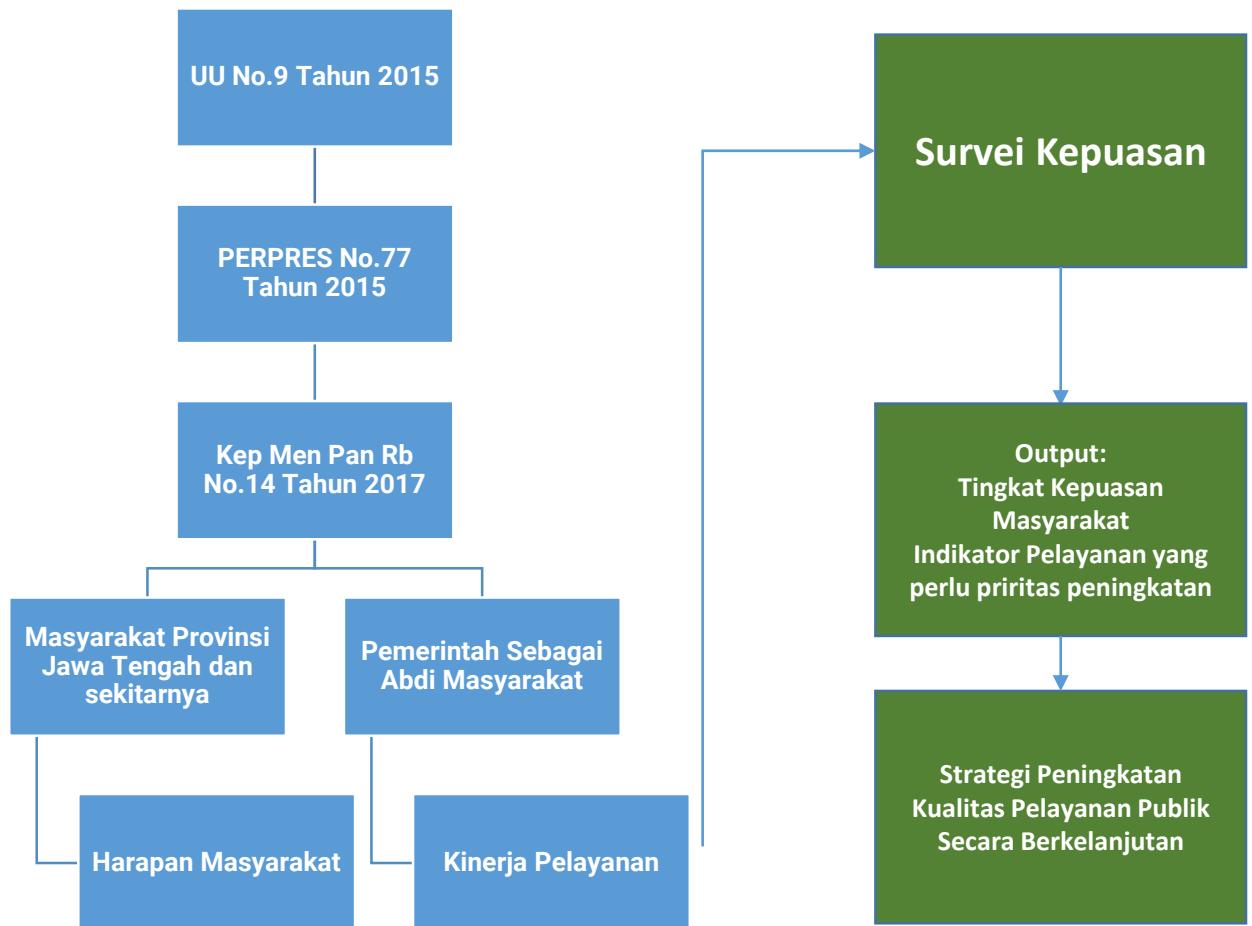


Dipersiapkan oleh:



- Latarbelakang Penelitian
- Tujuan Penelitian
- Metodologi Penelitian
- Hasil Penelitian

Latarbelakang Penelitian



Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal dituntut untuk pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara eksplisit menegaskan pada Pasal 20 dengan menyatakan bahwa Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan. Di samping itu, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROOPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Hal inilah yang mendasari mengapa Poltekkes Kemenkes Surakarta melakukan penilaian survei kepuasan.

Survei kepuasan masyarakat saat ini menjadi cara yang banyak dipakai institusi pemerintah dalam menjaring berbagai masukan. Masyarakat menjadi subjek penilaian utama dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintahan.

Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah di atas, maka kegiatan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada jasa pelayanan di Poltekkes Kemenkes Surakarta tahun 2021
2. Mengidentifikasi indikator pelayanan pendidikan kesehatan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan pendidikan di Poltekkes Kemenkes Surakarta .

Kegunaan Kegiatan

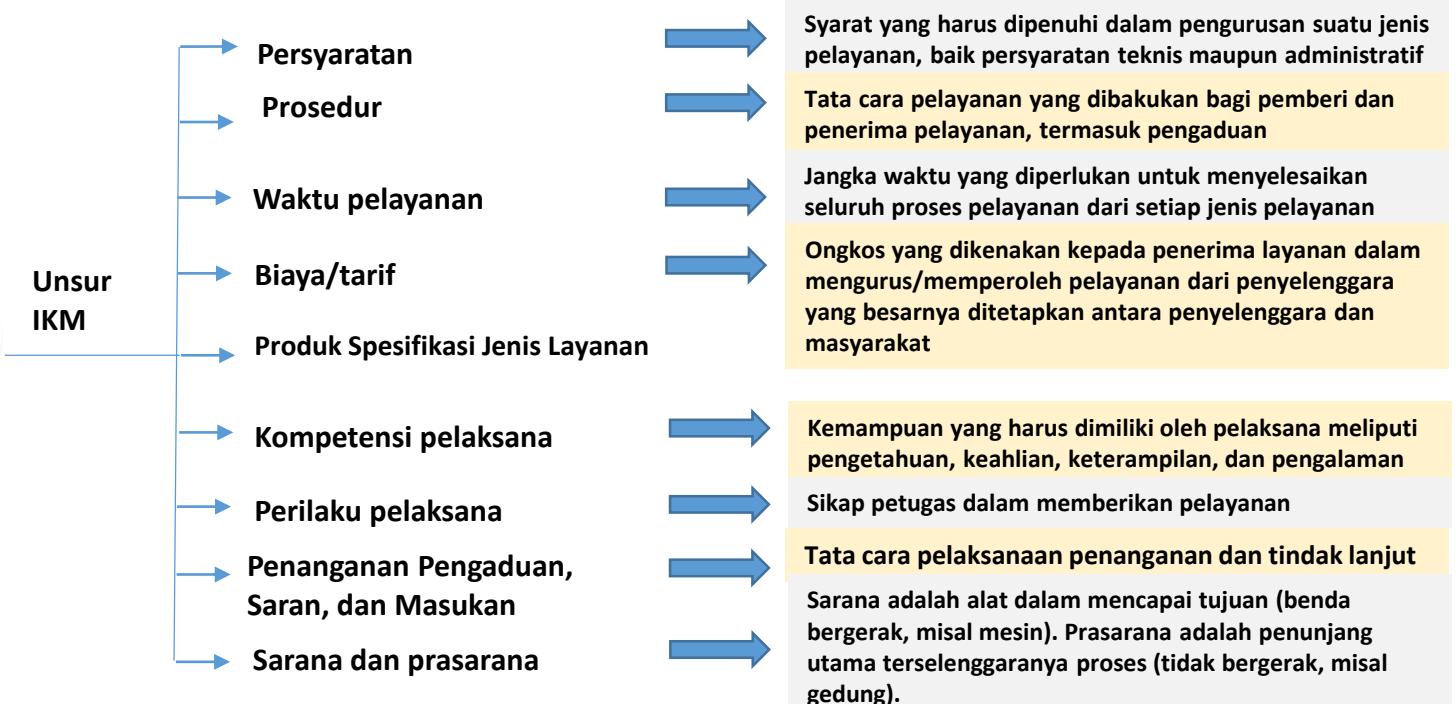
Kegunaan kegiatan penelitian ini dalam jangka pendek adalah sebagai bahan masukan bagi Kementerian Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta dan tujuan jangka panjang adalah demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Rumusan Pengukuran



Skala pengukuran tingkat kepuasan

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

Hedonic: Skala Likert

1	2	3	4
---	---	---	---

Puas

Rumus perhitungan nilai rata-rata kepuasan

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

n = jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke - i

i = Nilai kinerja atribut ke - i

Menentukan IKM/CSI, membagi weighted total dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus IKM/CSI sebagai berikut :

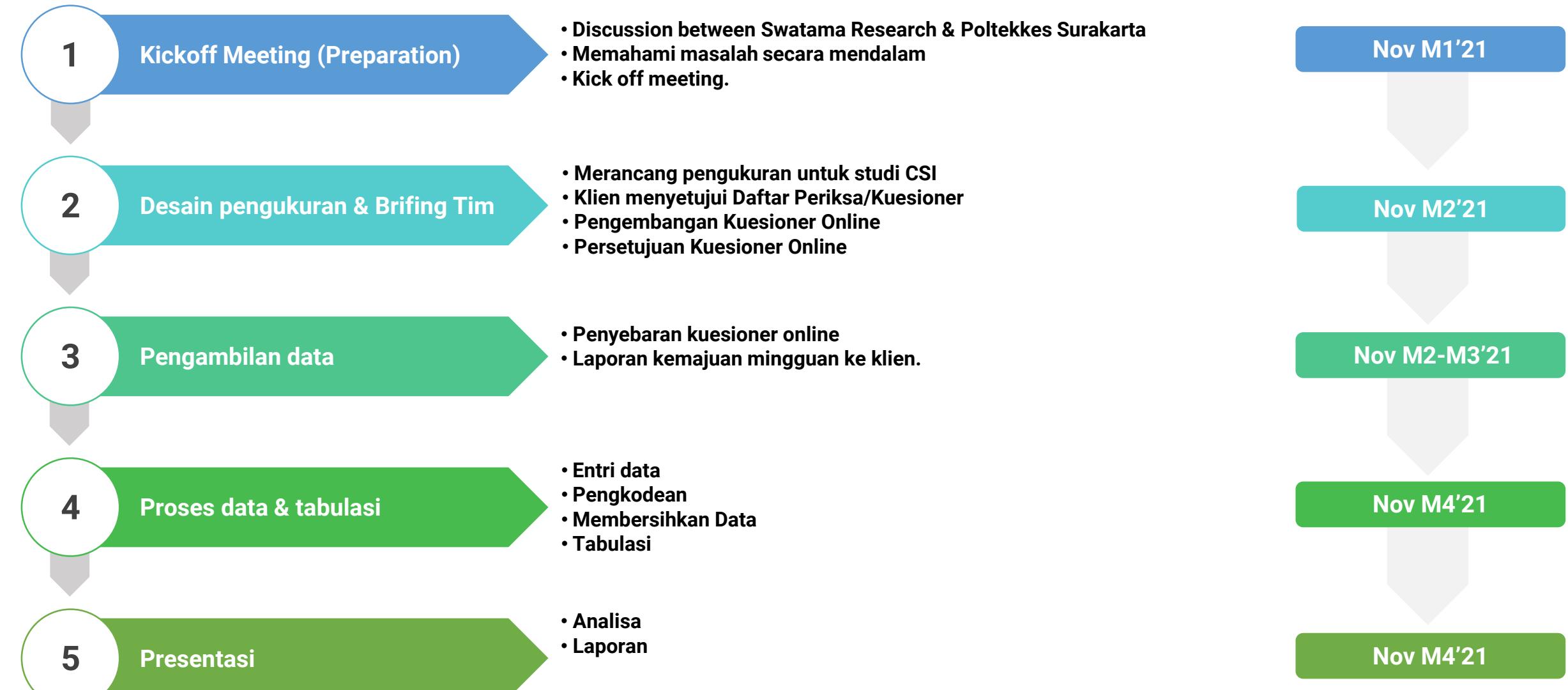
$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

Metode Penelitian

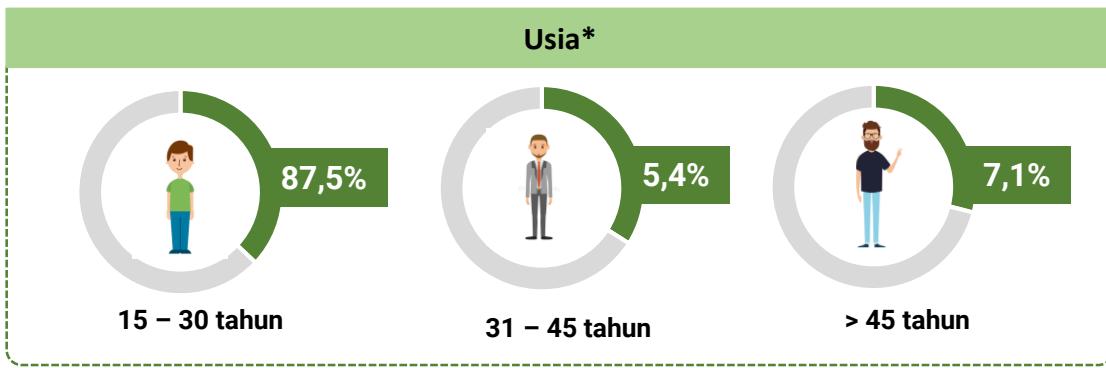
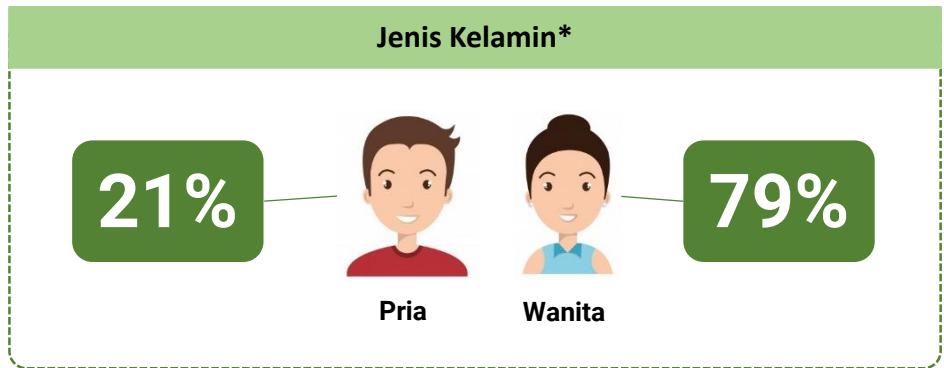
Tujuan Riset	Survey Kepuasan Masyarakat Poltekkes Surakarta
Kategori	Sesuai detail target responden
Pendekatan	Kuantitatif
Metode	Online survei
Metode Sampling	Proporsional Random Sampling
Instrumen	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner Online
Jumlah Sample	650 Responden
Sebaran Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> • Surakarta
Kriteria Responden	<ul style="list-style-type: none"> • Pria/Wanita • 18 s.d >50 tahun • Stakeholder Poltekkes Surakarta

No	Kategori	Target
1	Administrasi Akademik	209
2	Laboratorium	181
3	Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	87
4	Perpustakaan	81
5	Teknologi Informasi (IT)	71
6	Lainnya	21
Total		650

Proses Penelitian



- Demografi
- IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)



Pekerjaan

Pekerjaan	Total	Pria	Wanita
Mahasiswa	90.31%	78.26%	93.55%
Dosen	6.00%	14.49%	3.71%
Tenaga Kependidikan	2.31%	2.90%	2.15%
Rumah Sakit	0.77%	2.90%	0.20%
Puskesmas/Dinas Kesehatan	0.46%	0.72%	0.39%
Lainnya	0.15%	0.72%	0.00%

Pendidikan

Pendidikan	Total	Pria	Wanita
Tidak Sekolah	0.00%	0.00%	0.00%
SD	0.00%	0.00%	0.00%
SMP	0.00%	0.00%	0.00%
SMA/SMK	75.69%	63.77%	78.91%
D1/D2/D3	9.85%	6.52%	10.74%
S1	7.38%	11.59%	6.25%
S2/S3	7.08%	18.12%	4.10%

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

IKM Poltekkes at mencapai 95.05% nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, dimensi yang memiliki nilai yang paling tinggi terdapat pada nilai kesopanan dan keramahan serta saluran pengaduan pengguna layanan mencapai 98.39% sementara dimensi yang paling rendah terdapat pada kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan mencapai 90.91%

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat			
Keterangan	Responden	IKM (Skala 100)	IKM (Skala 4)
Indeks Kepuasan Masyarakat	650	95.05	3.80
Dari total 650 responden, nilai IKM Poltekkes Surakarta tahun 2021 sesuai dengan pengukuran dimensi permenpan No.14 tahun 2017 mencapai 82.07%			
Kategori & Responden			
Kategori	Responden		
Administrasi Akademik	209		
Laboratorium	181		
Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	87		
Perpustakaan	81		
Teknologi Informasi (IT)	71		
Lainnya	21		

Permenpan No 14 tahun 2017			IKM (Skala 100)	IKM (Skala 4)	
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan			96.70	3.87	
Kemudahan Prosedur Pelayanan			93.47	3.74	
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan			92.73	3.71	
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan			90.91	3.64	
Kesesuaian Produk Pelayanan			94.09	3.76	
Kompetensi/ Kemampuan Petugas			94.09	3.76	
Kesopanan Dan Keramahan			98.39	3.94	
Sarana Dan Prasarana			96.70	3.87	
Pengaduan Pengguna Layanan			98.39	3.94	
Range	Kinerja	Mutu Pelayanan	Range	Kinerja	
25,00-64,99	Tidak baik	D	1,00-2,59	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C	2,60-3,06	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B	3,06-3,53	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A	3,53-4,00	Sangat Baik	A

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

IKM Poltekkes at mencapai **95.05%** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, dimensi yang memiliki nilai yang paling tinggi terdapat pada nilai kesopanan dan keramahan serta saluran pengaduan pengguna layanan mencapai **98.39%** sementara dimensi yang paling rendah terdapat pada kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan mencapai **90.91%**

IKM Permenpan No 14 tahun 2017

95,05

IKM Permenpan No 14 tahun 2017

Kesesuaian Persyaratan Pelayanan 96,70

Kemudahan Prosedur Pelayanan 93,47

Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan 92,73

Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan 90,91

Kesesuaian Produk Pelayanan 94,09

Kompetensi/ Kemampuan Petugas 94,09

Kesopanan Dan Keramahan 98,39

Sarana Dan Prasarana 96,70

Pengaduan Pengguna Layanan 98,39

IKM Poltekkes Surakarta 2021

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

Nilai tertinggi

Nilai terendah

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

IKM Poltekkes mencapai **3.80** dan nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, dimensi yang memiliki nilai yang paling tinggi terdapat pada nilai kesopanan dan keramahan serta saluran pengaduan pengguna layanan mencapai 3.94 sementara dimensi yang paling rendah terdapat pada kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan mencapai 3.64

IKM Permenpan No 14 tahun 2017



IKM Poltekkes Surakarta 2021

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

IKM Permenpan No 14 tahun 2017



Nilai tertinggi

Nilai terendah

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

Penilaian dari kategori **perpustakaan** memiliki nilai IKM tertinggi yaitu **96.69%** sementara **unit lainnya** memiliki nilai IKM yang paling rendah yaitu **90,22%**

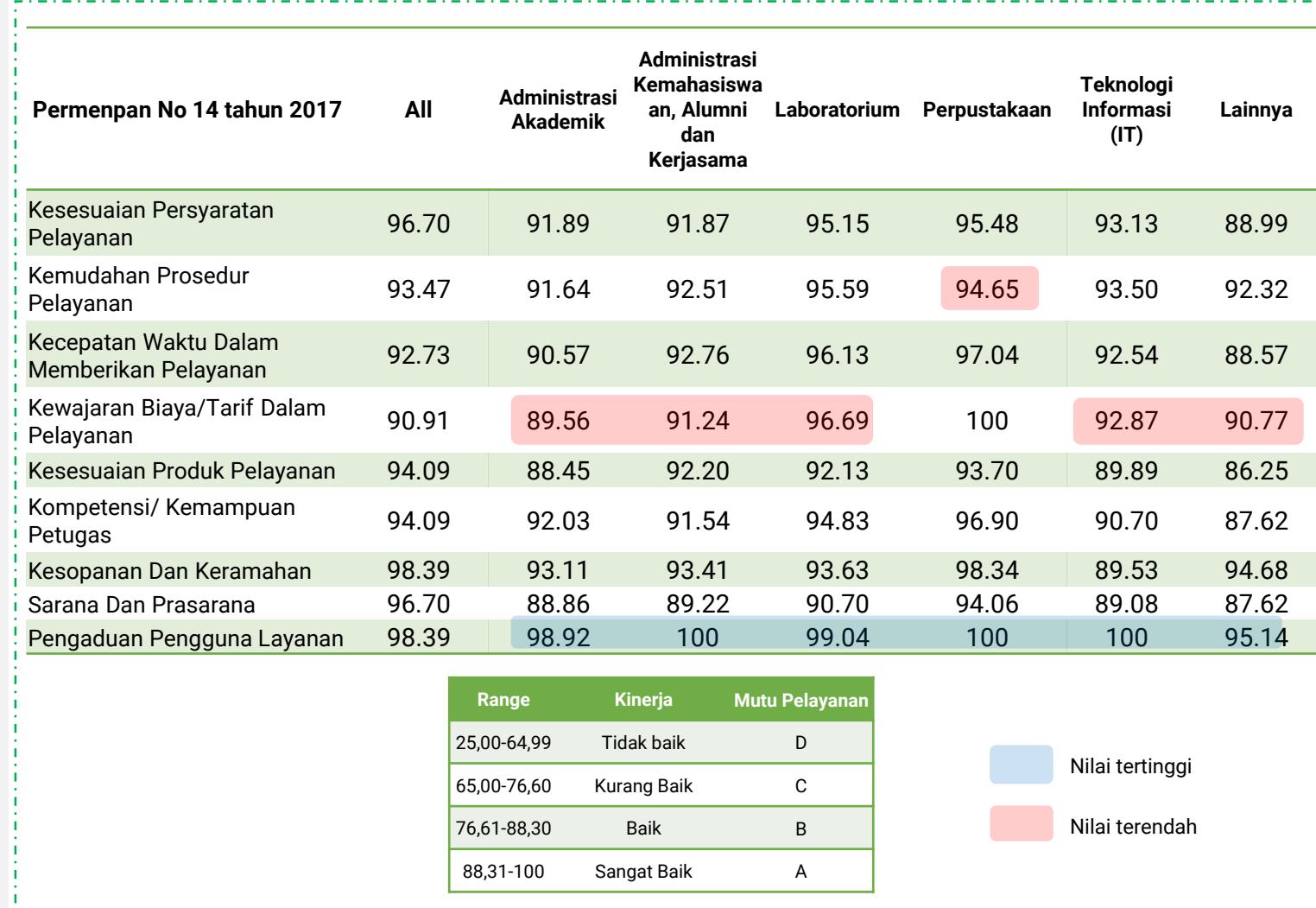
Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan kategori

Keterangan	All	Administrasi Akademik	Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	Laboratorium	Perpustakaan	Teknologi Informasi (IT)	Lainnya
IKM	95.05	91.67	92.75	94.88	96.69	92.36	90.22

Nilai indeks IKM tertinggi terdapat pada penilaian responden perpustakaan sementara penilaian responden terendah Terdapat pada kategori lainnya

Kategori & Responden

Kategori	Responden
Administrasi Akademik	209
Laboratorium	181
Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	87
Perpustakaan	81
Teknologi Informasi (IT)	71
Lainnya	21
Total	650



IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

Penilaian dari kategori **perpustakaan** memiliki nilai IKM tertinggi yaitu **3.80** sementara **unit lainnya** memiliki nilai IKM yang paling rendah yaitu **3.61**

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan kategori							
Keterangan	All	Administrasi Akademik	Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	Laboratorium	Perpustakaan	Teknologi Informasi (IT)	Lainnya
IKM	3.80	3.67	3.71	3.80	3.87	3.69	3.61
Nilai indeks IKM tertinggi terdapat pada penilaian responden perpustakaan sementara penilaian responden terendah Terdapat pada kategori lainnya							
Kategori & Responden							
Kategori		Responden					
Administrasi Akademik		209					
Laboratorium		181					
Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama		87					
Perpustakaan		81					
Teknologi Informasi (IT)		71					
Lainnya		21					
Total		650					

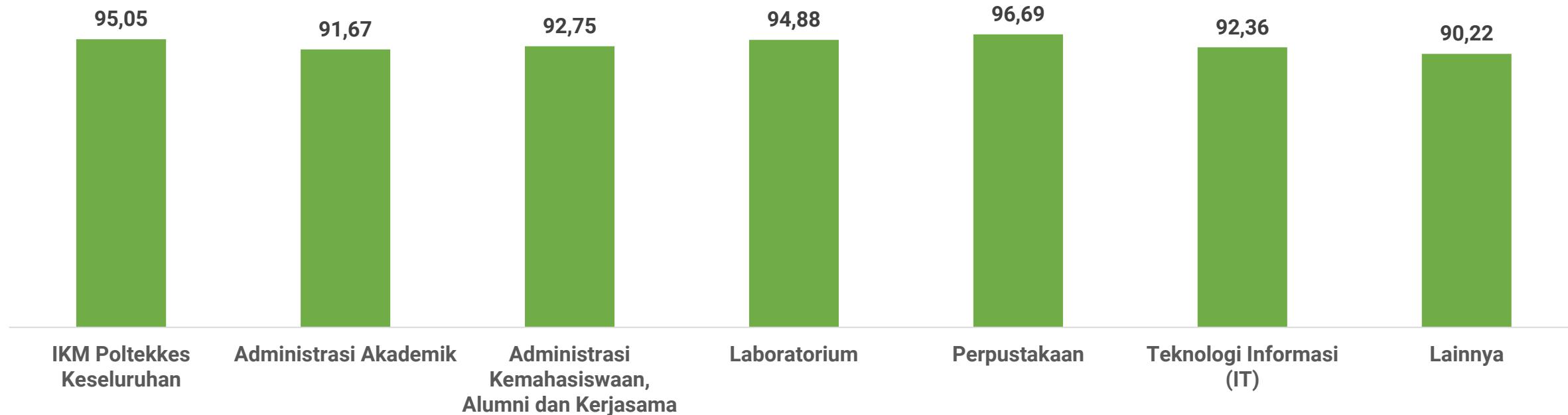
Permenpan No 14 tahun 2017	All	Administrasi Akademik	Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	Laboratorium	Perpustakaan	Teknologi Informasi (IT)	Lainnya
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.87	3.68	3.67	3.81	3.82	3.73	3.56
Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.74	3.67	3.70	3.82	3.79	3.74	3.69
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3.71	3.62	3.71	3.85	3.88	3.70	3.54
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	3.64	3.58	3.65	3.87	4.00	3.71	3.63
Kesesuaian Produk Pelayanan	3.76	3.54	3.69	3.69	3.75	3.60	3.45
Kompetensi/ Kemampuan Petugas	3.76	3.68	3.66	3.79	3.88	3.63	3.50
Kesopanan Dan Keramahan	3.94	3.72	3.74	3.75	3.93	3.58	3.79
Sarana Dan Prasarana	3.87	3.55	3.57	3.63	3.76	3.56	3.50
Pengaduan Pengguna Layanan	3.94	3.96	4.00	3.96	4.00	4.00	3.81
Range		Kinerja		Mutu Pelayanan			
1,00-2,59		Tidak baik		D			
2,60-3,06		Kurang Baik		C			
3,06-3,53		Baik		B			
3,53-4,00		Sangat Baik		A			

Nilai tertinggi
Nilai terendah

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

IKM Poltekkes Surakarta secara keseluruhan mencapai **95.05%** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, kategori perpustakaan memiliki nilai paling tinggi mencapai 96.69% sementara lainnya memiliki nilai paling rendah 90.22%

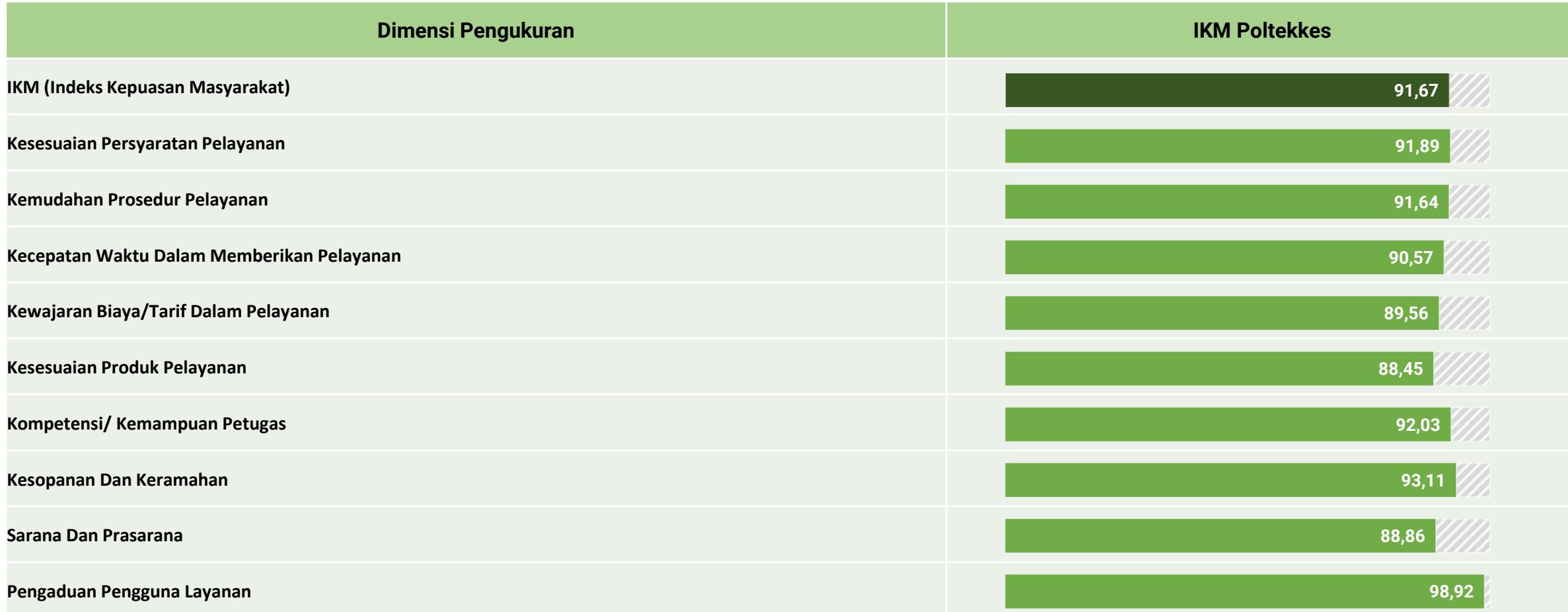
IKM Permenpan No 14 tahun 2017



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

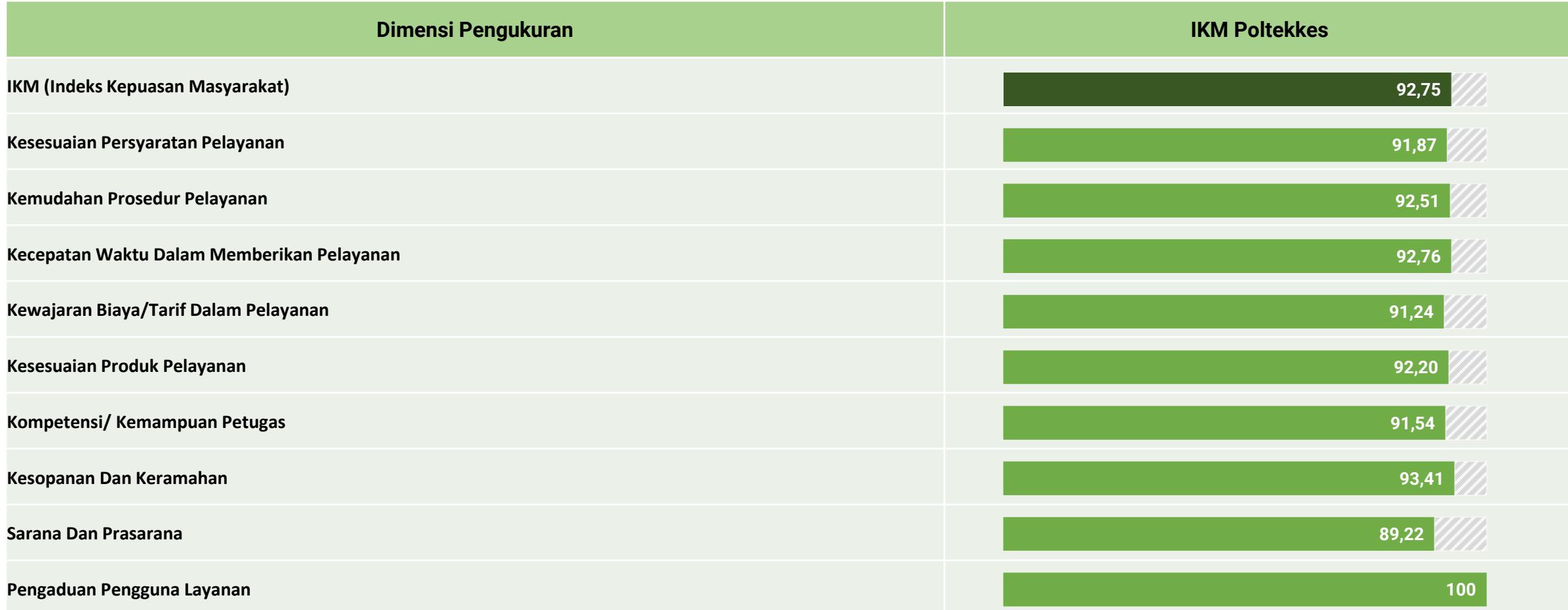
IKM Poltekkes Surakarta – Kategori Administrasi Akademik

IKM Poltekkes Surakarta berdasarkan kategori **administrasi akademik** mencapai **91.67%** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**



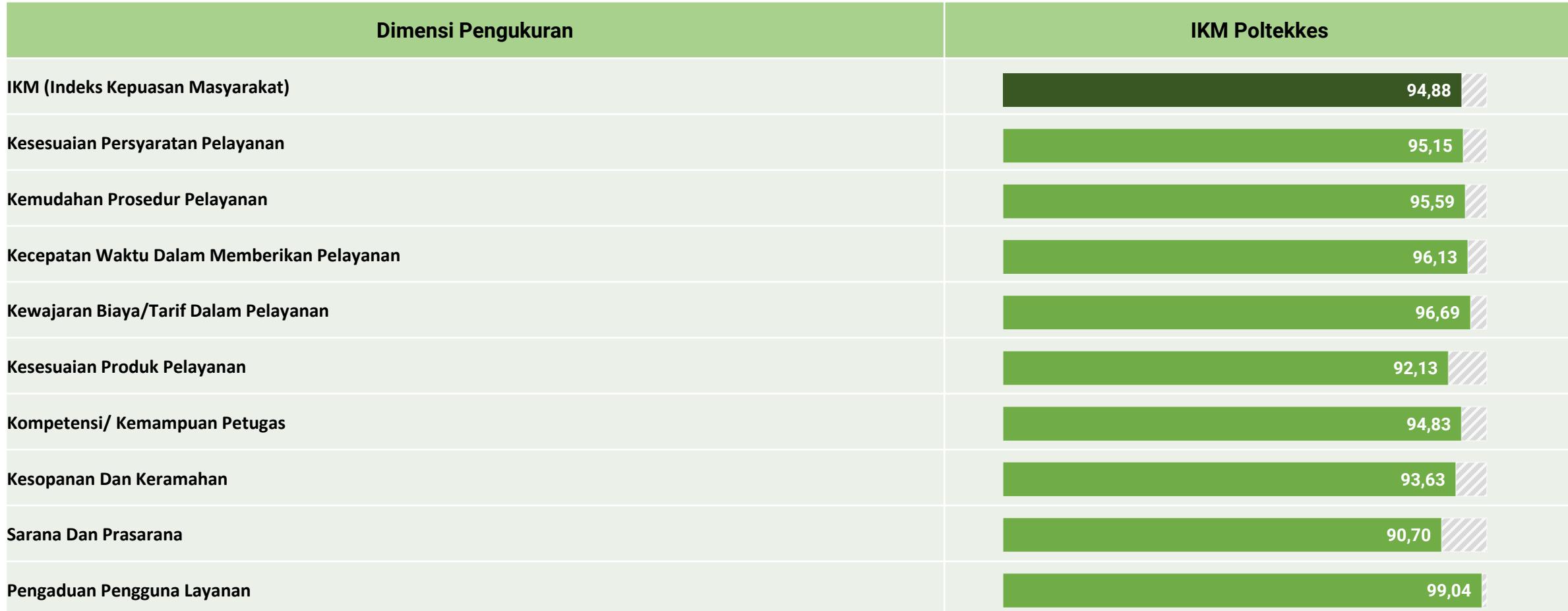
Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

IKM Poltekkes Surakarta berdasarkan kategori **administrasi kemahasiswaan, alumni dan kerjasama** mencapai **92.75%** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**



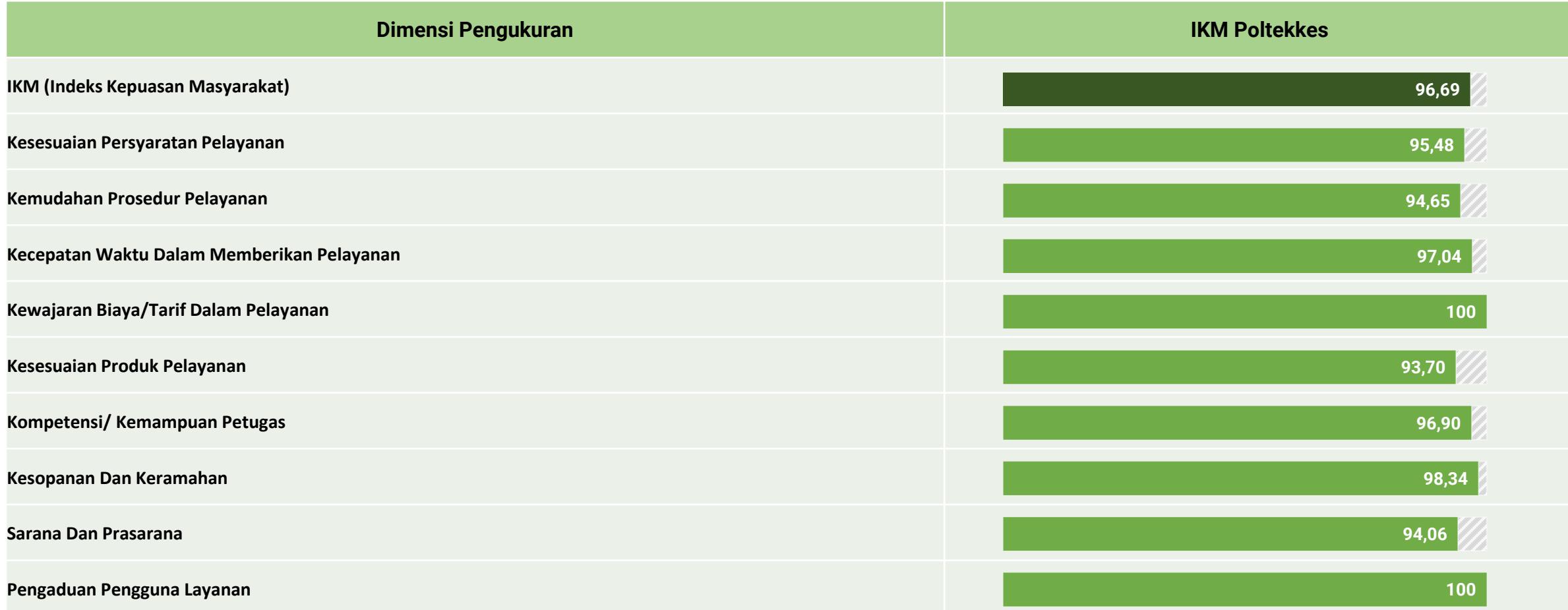
Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

IKM Poltekkes Surakarta berdasarkan kategori laboratorium mencapai 94.88% nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**



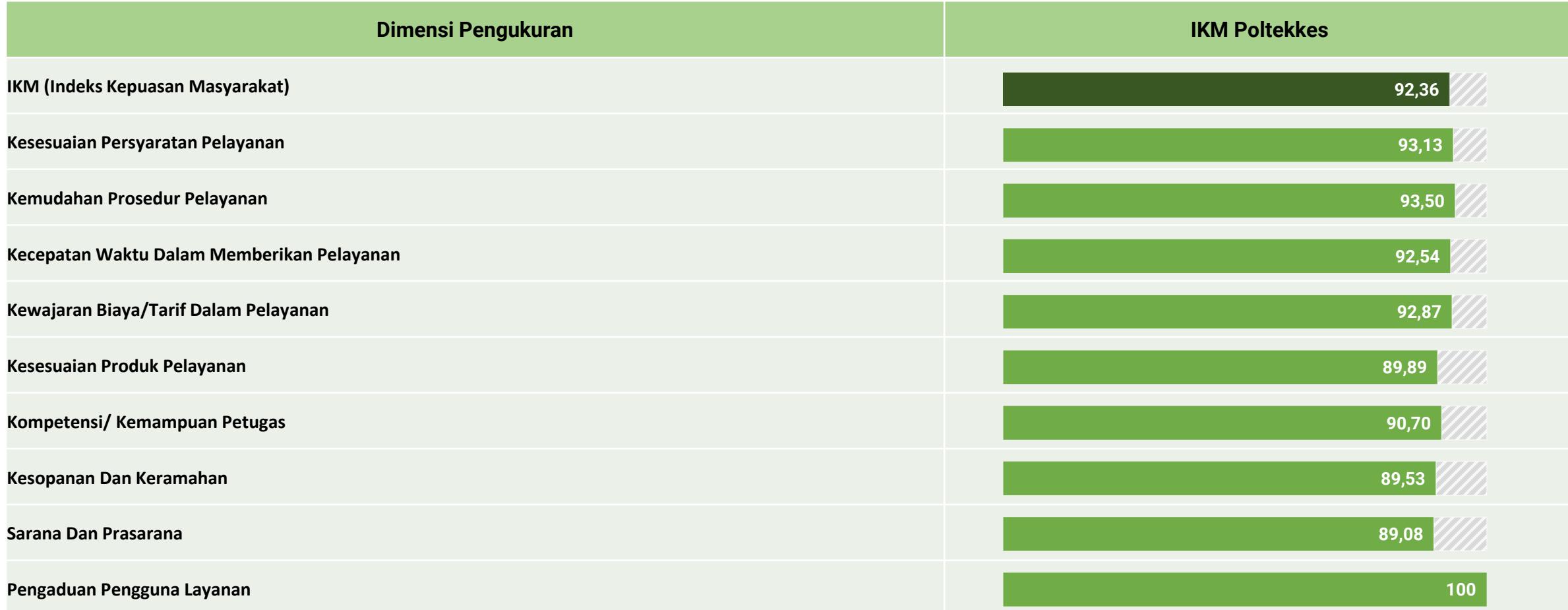
Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

IKM Poltekkes Surakarta berdasarkan kategori perpustakaan mencapai **96.69%** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**



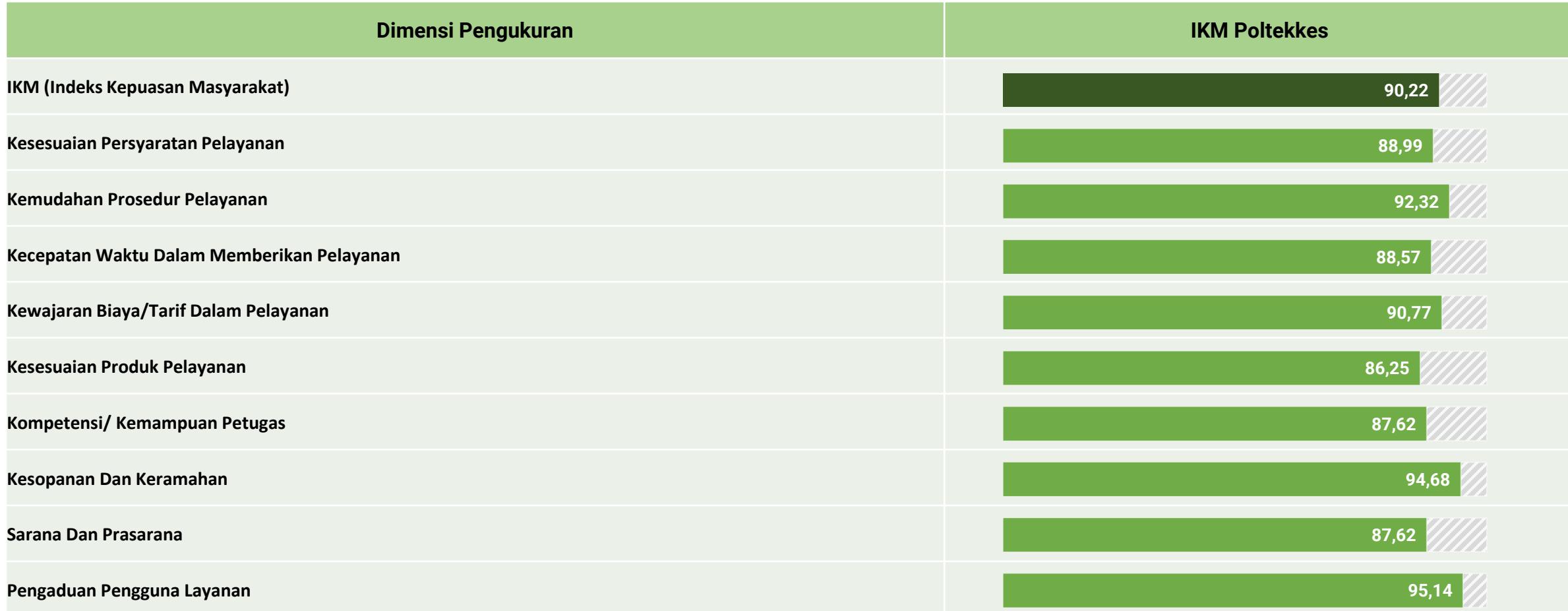
Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

IKM Poltekkes Surakarta berdasarkan kategori Teknologi informasi mencapai 92.36% nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

IKM Poltekkes Surakarta berdasarkan **kategori lainnya** mencapai **90.22%** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

Terima kasih



0811-1111-3984



Terusan Kalijati I No.4 Antapani Bandung, 40291



www.swatama-research.com



info@swatama.com

The Manhattan Squire Building, Mid Tower Lt. 12
Jl. TB Simatupang Kav 1 Jakarta 12560