

KEMENTERIAN  
KESEHATAN  
REPUBLIK  
INDONESIA



**GERMAS**  
Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat



**Polkes**  
**Surakarta**

DOKUMEN LAPORAN

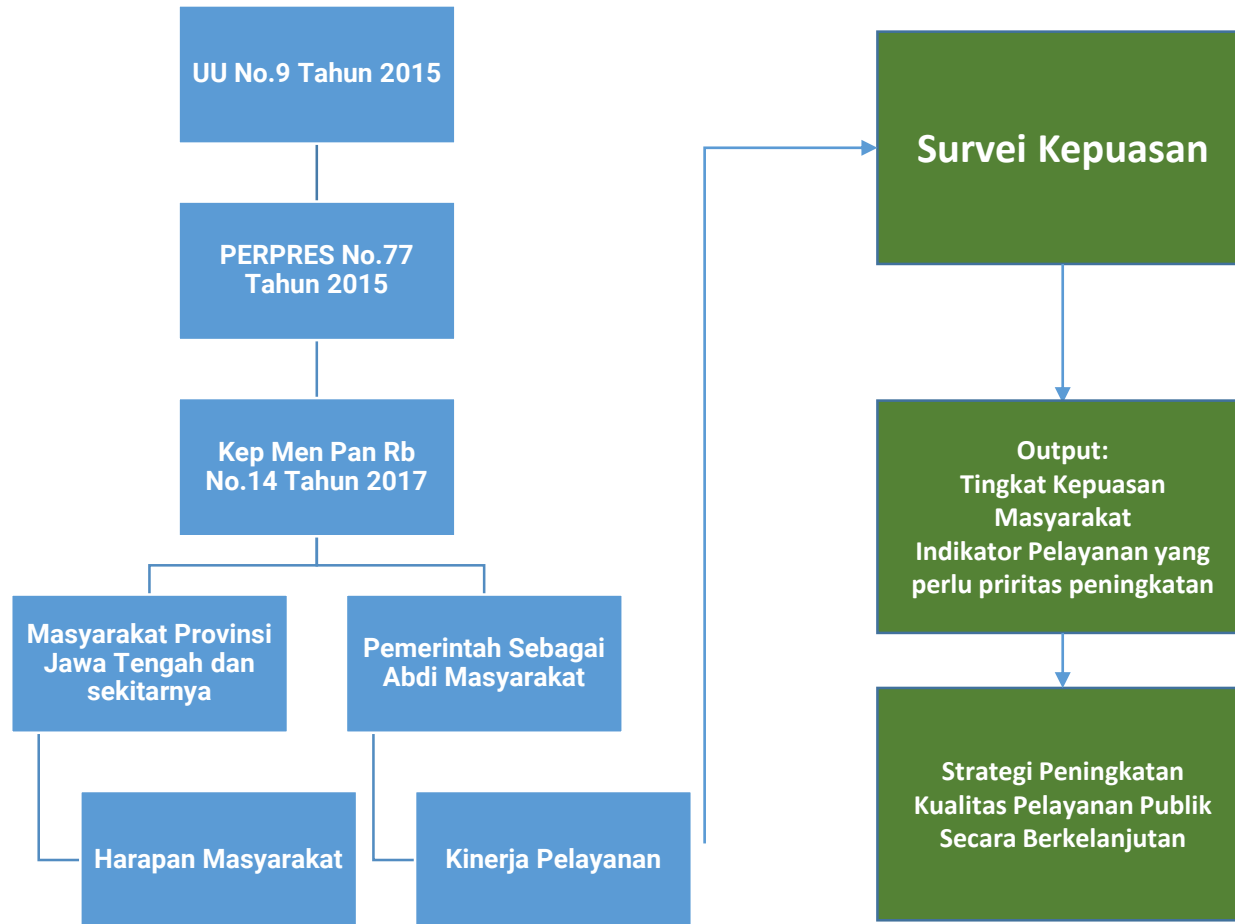
# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK KESEHATAN SURAKARTA TAHUN 2021**

Dipersiapkan oleh:

  
**swatama**  
research



- Latarbelakang Penelitian
- Tujuan Penelitian
- Metodologi Penelitian
- Hasil 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 UndangUndang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), 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 penilai utama dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintahan.

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)

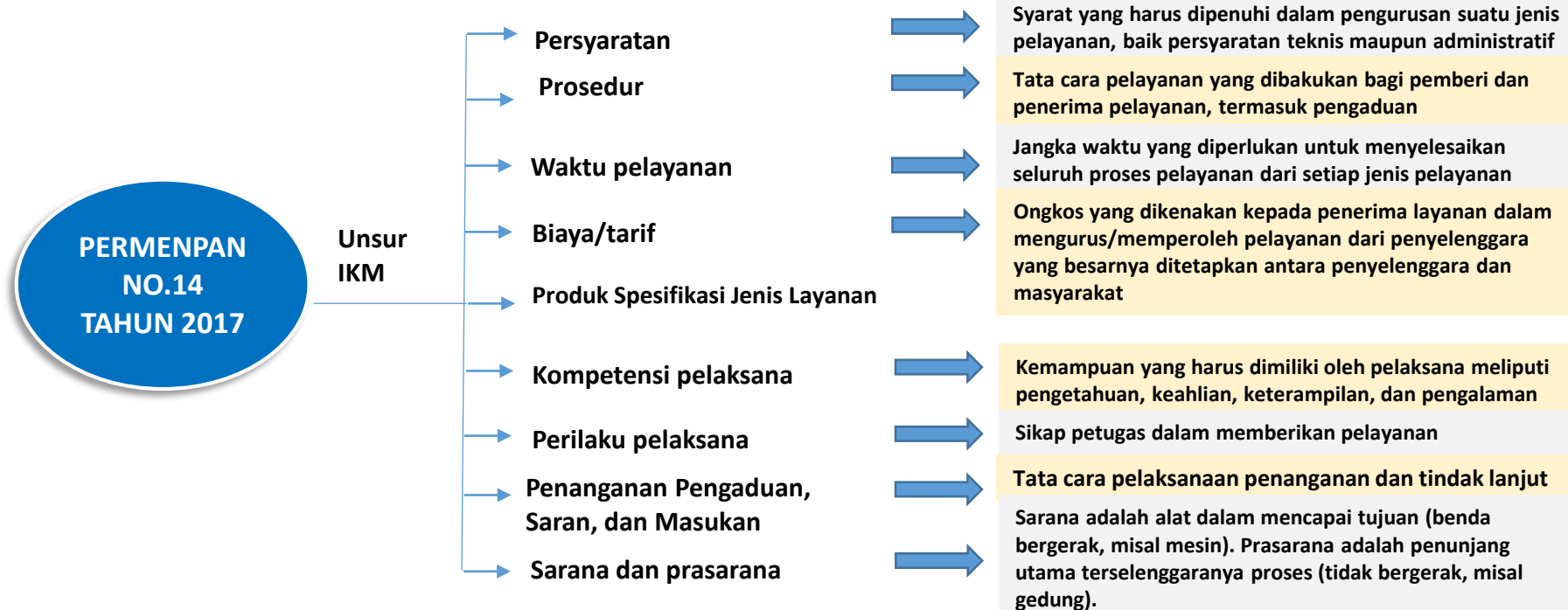
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan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

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dan

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

n = jumlah responden

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke - i

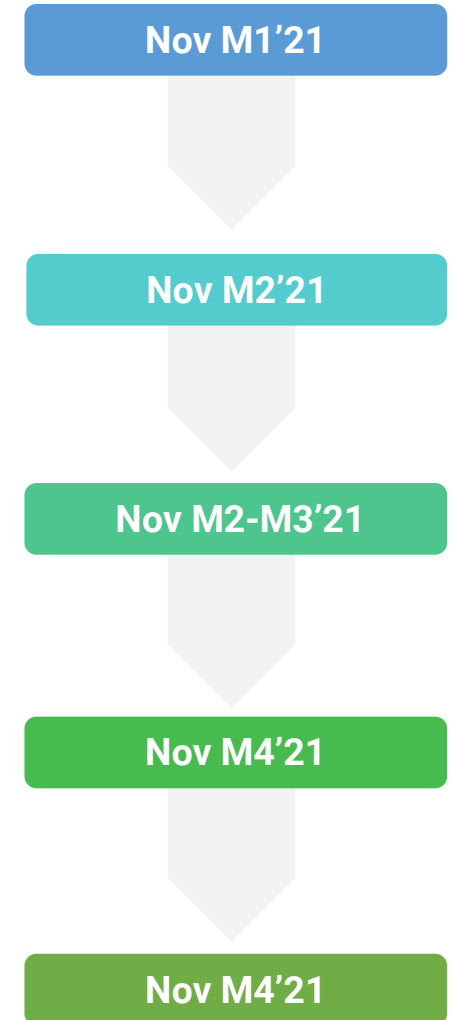
i = Nilai kinerja atribut ke - i

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

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

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"> <li>Kuesioner Online</li> </ul>
Jumlah Sample	650 Responden
Sebaran Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surakarta</li> </ul>
Kriteria Responden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pria/Wanita</li> <li>18 s.d &gt;50 tahun</li> <li>Stakeholder Poltekkes Surakarta</li> </ul>

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



- Demografi
- IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)



## Jenis Kelamin\*

21%



Pria



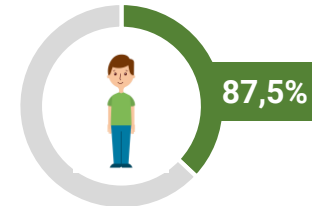
Wanita

79%

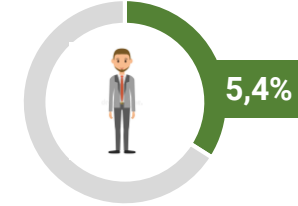
## Pekerjaan

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%

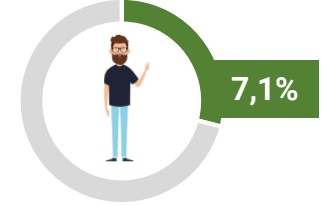
## Usia\*



15 – 30 tahun



31 – 45 tahun



> 45 tahun

## 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
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

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 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%**

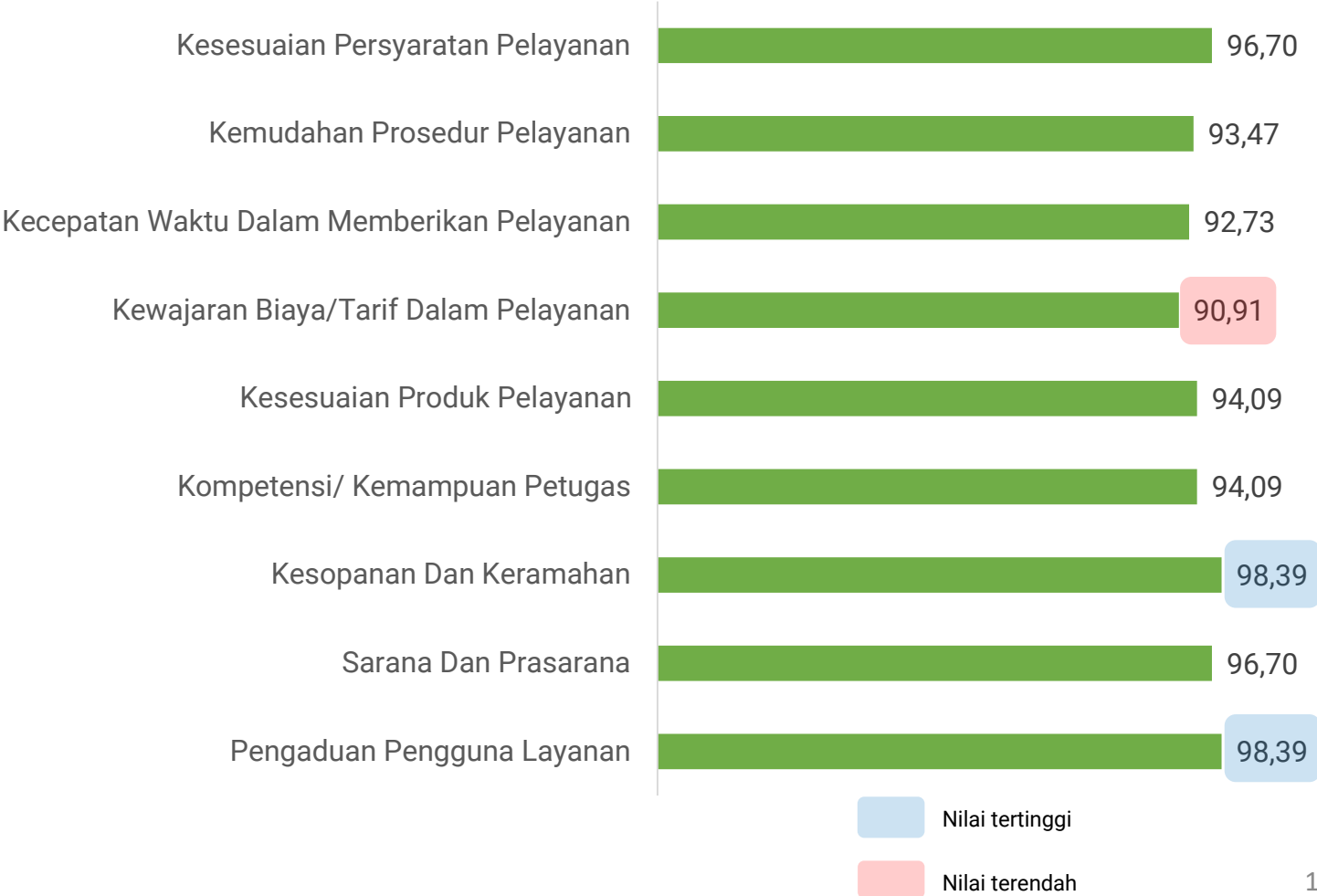
IKM Permenpan No 14 tahun 2017



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

IKM Permenpan No 14 tahun 2017



# 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

3,80



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

Permenpan No 14 tahun 2017	All	Administrasi Akademik	Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama	Laboratorium	Perpustakaan	Teknologi Informasi (IT)	Lainnya
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	96.70	91.89	91.87	95.15	95.48	93.13	88.99
Kemudahan Prosedur Pelayanan	93.47	91.64	92.51	95.59	94.65	93.50	92.32
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	92.73	90.57	92.76	96.13	97.04	92.54	88.57
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	90.91	89.56	91.24	96.69	100	92.87	90.77
Kesesuaian Produk Pelayanan	94.09	88.45	92.20	92.13	93.70	89.89	86.25
Kompetensi/ Kemampuan Petugas	94.09	92.03	91.54	94.83	96.90	90.70	87.62
Kesopanan Dan Keramahan	98.39	93.11	93.41	93.63	98.34	89.53	94.68
Sarana Dan Prasarana	96.70	88.86	89.22	90.70	94.06	89.08	87.62
Pengaduan Pengguna Layanan	98.39	98.92	100	99.04	100	100	95.14

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

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

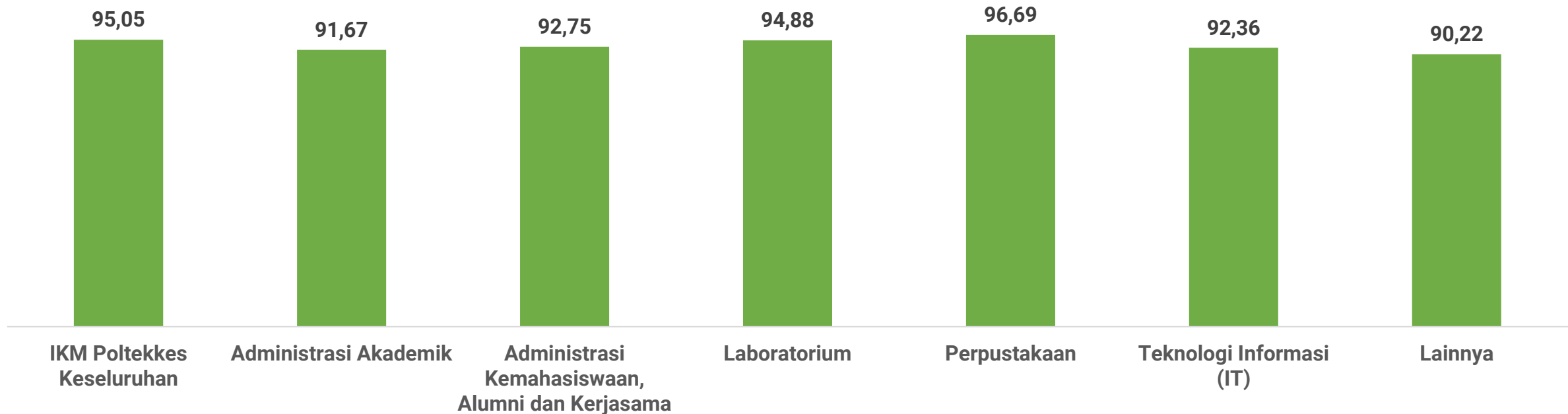
Nilai tertinggi  
Nilai terendah



# 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 berdasarkan kategori **administrasi akademik mencapai 91.67%** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes	
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	91,67	<div></div>
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	91,89	<div></div>
Kemudahan Prosedur Pelayanan	91,64	<div></div>
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	90,57	<div></div>
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	89,56	<div></div>
Kesesuaian Produk Pelayanan	88,45	<div></div>
Kompetensi/ Kemampuan Petugas	92,03	<div></div>
Kesopanan Dan Keramahan	93,11	<div></div>
Sarana Dan Prasarana	88,86	<div></div>
Pengaduan Pengguna Layanan	98,92	<div></div>

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**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	92,75
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	91,87
Kemudahan Prosedur Pelayanan	92,51
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	92,76
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	91,24
Kesesuaian Produk Pelayanan	92,20
Kompetensi/ Kemampuan Petugas	91,54
Kesopanan Dan Keramahan	93,41
Sarana Dan Prasarana	89,22
Pengaduan Pengguna Layanan	100

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**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	94,88
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	95,15
Kemudahan Prosedur Pelayanan	95,59
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	96,13
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	96,69
Kesesuaian Produk Pelayanan	92,13
Kompetensi/ Kemampuan Petugas	94,83
Kesopanan Dan Keramahan	93,63
Sarana Dan Prasarana	90,70
Pengaduan Pengguna Layanan	99,04

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**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	96,69
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	95,48
Kemudahan Prosedur Pelayanan	94,65
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	97,04
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	100
Kesesuaian Produk Pelayanan	93,70
Kompetensi/ Kemampuan Petugas	96,90
Kesopanan Dan Keramahan	98,34
Sarana Dan Prasarana	94,06
Pengaduan Pengguna Layanan	100

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**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	92,36
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	93,13
Kemudahan Prosedur Pelayanan	93,50
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	92,54
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	92,87
Kesesuaian Produk Pelayanan	89,89
Kompetensi/ Kemampuan Petugas	90,70
Kesopanan Dan Keramahan	89,53
Sarana Dan Prasarana	89,08
Pengaduan Pengguna Layanan	100

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**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes	
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	90,22	<div></div>
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	88,99	<div></div>
Kemudahan Prosedur Pelayanan	92,32	<div></div>
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	88,57	<div></div>
Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	90,77	<div></div>
Kesesuaian Produk Pelayanan	86,25	<div></div>
Kompetensi/ Kemampuan Petugas	87,62	<div></div>
Kesopanan Dan Keramahan	94,68	<div></div>
Sarana Dan Prasarana	87,62	<div></div>
Pengaduan Pengguna Layanan	95,14	<div></div>

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](http://www.swatama-research.com)



[info@swatama.com](mailto:info@swatama.com)

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