



Kemenkes
Poltekkes Surakarta



LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024



POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA
JL. LETJEN SUTOYO, MOJOSONGO, SURAKARTA 57127
TELP. (0271) 856929, FAX. (0271) 855388



www.poltekkes-solo.ac.id



polkessolo@gmail.com



(0271) 856929

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....1

DAFTAR ISI2

BAB I3

 A. Latar Belakang 3

 B. Dasar Hukum..... 3

 C. Maksud dan Tujuan 4

 D. Ruang Lingkup 4

BAB II5

 A. Waktu Pelaksanaan..... 5

 B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 8

 C. Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 9

BAB III12

 A. Analisa Masalah 12

 B. Pemecahan Masalah..... 12

BAB IV14

 A. Kesimpulan..... 14

 B. Saran..... 14

LAMPIRAN16

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 sivitas akademika Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus memenuhi janji Direktur kepada Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan dalam bentuk Indeks Kinerja Utama, serta mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**” di Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta Tahun 2024.

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 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 survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini dilakukan di Unit Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Surakarta sebanyak 700 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Poltekkes Kemenkes Surakarta kepada pelanggannya yang terdiri dari seluruh sivitas akademika antara lain mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni/lulusan dan mitra/pengguna 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 Tahun 2024 ini dilaksanakan bulan Maret sampai dengan bulan Oktober Tahun 2024, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut.

1. Persiapan

Pusat Penjaminan Mutu bekerja sama dengan unit lain di Poltekkes Kemenkes Surakarta 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:

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.
- 2) 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.

- 1) Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- 2) Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- 3) Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- 4) 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 700 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan di Poltekkes Kemenkes Surakarta.

NO	NAMA RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN
1	MAHASISWA	350
2	DOSEN	100
3	TENAGA KEPENDIDIKAN	95
4	ALUMNI/LULUSAN	125
5	MITRA/PENGGUNA	30
TOTAL RESPONDEN		700

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Lokasi pengumpulan data ditetapkan pada 8 unit pelayanan utama antara lain Administrasi Akademik (ADAK), Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama (AKAK) dan Humas, Kepegawaian dan Umum (KEPEGUM), Keuangan dan BMN (KEUBMN), Laboratorium Terpadu (LAB), Teknologi Informasi (IT), Penelitian dan Pengabmas (P2M) serta Perpustakaan Terpadu (PERPUS), selanjutnya pada 10 unit pelayanan pada masing-masing jurusan antara lain Jurusan Keperawatan, Terapi Wicara, Akupunktur, Fisioterapi, Okupasi Terapi, Ortotik Prostetik, Kebidanan, Jamu Analis Farmasi dan Makanan dan Farmasi
- 2) Waktu pengumpulan data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dilaksanakan selama bulan Maret sampai dengan Oktober Tahun 2024.

4. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk 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 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut.

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

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

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

- 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

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

C. Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Dari 700 (tujuh ratus) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Poltekkes Kemenkes Surakarta, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut.

1. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

NO	NAMA RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NILAI	NILAI IKM	JUMLAH RESPONDEN
		Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	RATA-RATA PER RESPONDEN		
1	MAHASISWA	3,8	3,76	3,74	3,71	3,88	3,72	3,76	3,78	3,8	3,77	94,31	350
2	DOSEN	3,75	3,8	3,8	3,8	3,82	3,84	3,86	3,82	3,79	3,81	95,22	100
3	TENAGA KEPENDIDIKAN	3,81	3,82	3,74	3,75	3,82	3,79	3,81	3,8	3,78	3,79	94,78	95
4	ALUMNI/LULUSAN	3,75	3,84	3,65	3,76	3,85	3,84	3,82	3,8	3,85	3,80	94,89	125
5	MITRA/PENGGUNA	3,76	3,8	3,7	3,71	3,86	3,78	3,77	3,75	3,83	3,77	94,33	30
NILAI RATA-RATA SELURUH RESPONDEN		3,77	3,80	3,73	3,75	3,85	3,79	3,80	3,79	3,81	3,79	94,71	700
NILAI IKM SELURUH RESPONDEN		3,79											

Data selengkapnya pada Lampiran

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 700 (tujuh ratus) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya di atas angka 3,532. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan Poltekkes Kemenkes Surakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta diperoleh angka **94.71** equivalent dengan **3.79**. 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.

2. 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) **94.71** atau **3.79**. Apabila dilihat tabel di atas, maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta adalah **“SANGAT BAIK”**.

BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat bermacam-macam. Hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Poltekkes Kemenkes Surakarta dan bermanfaat untuk mengambil tindakan serta kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut.

1. Pada responden mahasiswa memiliki nilai paling rendah pada unsur Biaya/Tarif (U4) dengan nilai rata-rata per unsur yaitu 3.71
2. Pada responden dosen memiliki nilai paling rendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan masing-masing nilai rata-rata per unsur yaitu 3.75
3. Pada responden tenaga kependidikan memiliki nilai paling rendah pada unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata per unsur yaitu 3.74
4. Pada responden alumni/lulusan memiliki nilai paling rendah pada Waktu Pelayanan (U3) dengan masing-masing nilai rata-rata per unsur yaitu 3.65
5. Pada responden mitra/pengguna memiliki nilai paling rendah pada unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata per unsur yaitu 3.70

B. Pemecahan Masalah

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

1. Pada unsur prosedur (U1) diharapkan seluruh prosedur pelayanan agar diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* (Bagan Alur) yang dipampang dalam ruangan pelayanan/sosial media guna mempermudah informasi bagi penerima pelayanan
2. Pada unsur perilaku pelaksana (U3) pada petugas diharapkan dapat bersikap profesional dan menjadi teladan bagi seluruh pelanggan baik internal maupun eksternal, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien dan memberikan kepuasan khususnya dalam hal waktu pelayanan.

3. Pada unsur biaya tarif (U4) diharapkan kepastian biaya tarif diinformasikan secara jelas dan meningkatkan alokasi penerima beasiswa Pendidikan untuk mahasiswa serta melakukan efisiensi biaya pada beberapa program studi yang biaya pendidikannya relatif lebih terjangkau agar UKT pada prodi tersebut bisa diturunkan biaya/tarif nya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 dari bulan Maret sampai dengan bulan Oktober 2024 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-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3,5324.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta setelah dikonversikan **94.71** atau nilai indeks rata-rata **3.79** berada pada interval 3,5324 – 4,00 (88,31 – 100,00), sehingga 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

1. Poltekkes Kemenkes Surakarta perlu melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara lebih spesifik pada responden dan jenis pelayanan di seluruh unit yang ada di Poltekkes Kemenkes Surakarta melalui tim survei yang independen. Dengan adanya tim survei yang independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei kepuasan pemangku kepentingan yang valid dan akuntabel.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan sehingga memperoleh kepuasan.
3. Membangun opini dan meningkatkan sikap yang baik dalam melayani pengaduan saran dan masukan dari masyarakat.

4. 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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

SURVEI 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 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja sivitas 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 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 Surakarta. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. 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 ☐ Alumni ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Swasta/Wirusaha ☐ 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 b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 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	1 2 3

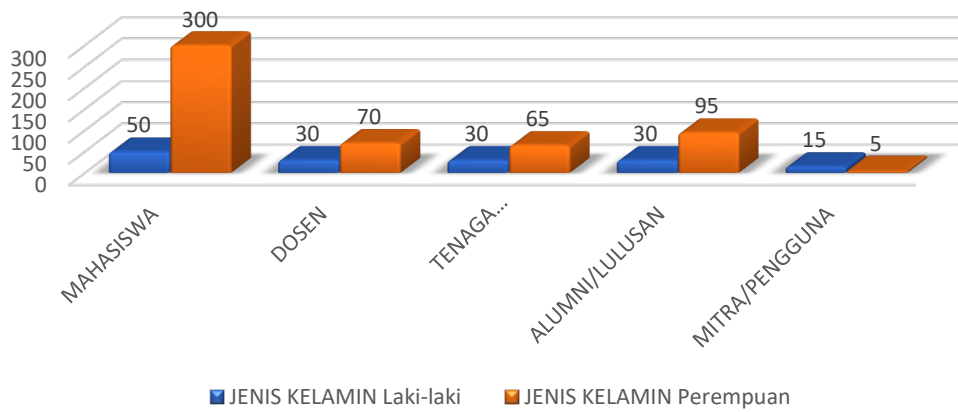
NO	PERTANYAAN	NILAI
	d. Sangat sesuai	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 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

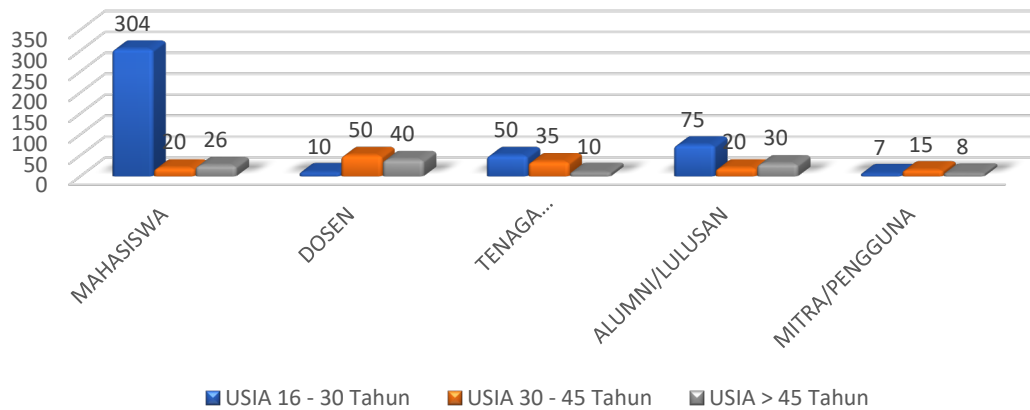
KARAKTERISTIK RESPONDEN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA
TAHUN 2024

NO	NAMA RESPONDEN	KARAKTERISTIK RESPONDEN										JUMLAH RESPONDEN
		JENIS KELAMIN		USIA			PENDIDIKAN					
		Laki-laki	Perempuan	16 - 30 Tahun	30 - 45 Tahun	> 45 Tahun	SMA/SMK/ sederajat	D3	S1	S2	S3	
1	MAHASISWA	50	300	304	20	26	257	45	48	0	0	350
2	DOSEN	30	70	10	50	40	0	10	10	75	5	100
3	TENAGA KEPENDIDIKAN	30	65	50	35	10	10	30	50	5	0	95
4	ALUMNI/LULUSAN	30	95	75	20	30	0	65	55	5	0	125
5	MITRA/PENGGUNA	15	5	7	15	8	0	12	13	4	1	30
TOTAL RESPONDEN												700

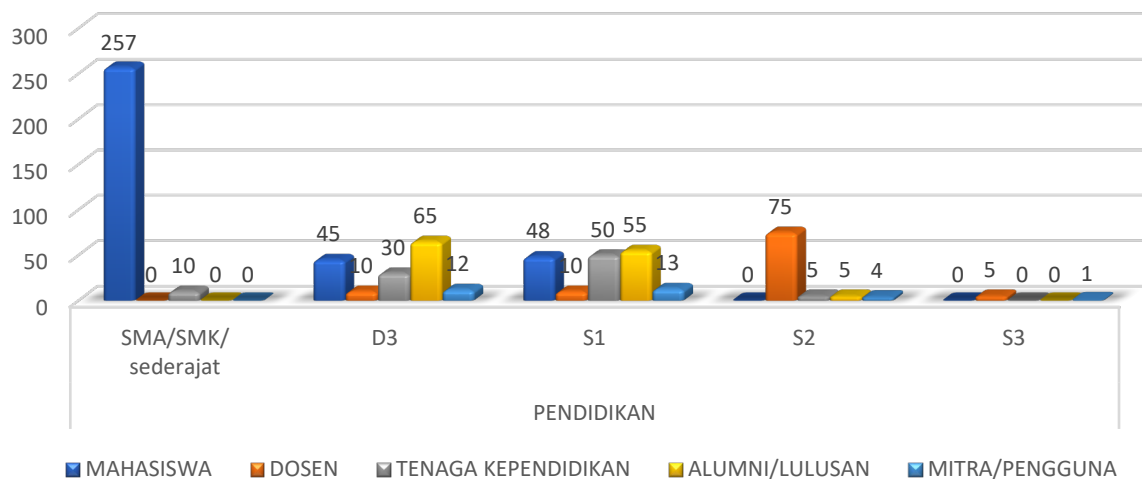
KARAKTERISTIK RESPONDEN JENIS KELAMIN



KARAKTERISTIK RESPONDEN USIA



KARAKTERISTIK RESPONDEN PENDIDIKAN



Lampiran 3 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Responden Mahasiswa

**PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA RESPONDEN MAHASISWA
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA
TAHUN 2024**

JUMLAH RESPONDEN = 350 RESPONDEN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
6	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
7	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
10	4	4	4	3	3	3	4	3	4	32
11	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
12	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
13	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
17	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
18	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
19	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
20	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
24	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
25	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
26	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
27	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
30	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
31	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
32	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
33	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32

34	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
35	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
37	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
38	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
39	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
40	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
41	4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
48	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
49	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
50	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
51	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
57	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
58	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
59	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
60	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
65	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
66	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
67	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
68	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
69	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
70	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
74	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34

75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
76	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
77	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
78	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32
84	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
85	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
86	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
87	4	3	4	3	4	4	4	4	3	33
88	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
93	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
94	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
95	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
96	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
97	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
101	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
102	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
103	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
104	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
105	4	3	4	3	4	4	4	4	3	33
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
110	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
111	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
112	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
113	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
114	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35

116	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
119	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
122	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
123	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
124	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
128	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
129	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
130	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
131	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
132	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
133	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
137	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
139	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
140	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
141	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
144	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
146	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
147	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
148	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
149	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
150	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
155	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
156	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32

157	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
158	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
159	4	3	4	3	4	3	3	4	3	31
160	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
162	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
165	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
166	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
167	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
168	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
169	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
175	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
176	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
177	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
178	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
179	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
182	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
183	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33
184	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
186	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
187	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
188	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
189	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
190	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
191	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
194	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
197	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33

198	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
199	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
200	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
201	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
203	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
205	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
208	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
209	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
210	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
211	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
212	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
216	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
217	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
218	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
219	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
220	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
221	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
222	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
223	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
227	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
228	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
229	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
230	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
231	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
232	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
233	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
234	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
236	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
237	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
238	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33

239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
241	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
242	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
243	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
244	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
245	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
246	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
247	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
249	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
251	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
252	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
254	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
255	3	4	4	4	4	3	4	3	3	32
256	4	3	4	3	4	4	4	3	3	32
257	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
260	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
261	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
262	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
263	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
264	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
265	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
266	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
267	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
271	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
272	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
273	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
274	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
275	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
276	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
277	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
278	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
279	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34

280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
282	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
283	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
285	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
286	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
287	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
288	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
289	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
292	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
293	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
296	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
298	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
299	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
300	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
301	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
302	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
304	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
305	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
307	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
309	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
310	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
311	4	3	4	3	4	3	3	3	4	31
312	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
314	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
315	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
316	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
318	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32
319	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
320	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35

321	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
322	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
323	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
325	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
326	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
327	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
329	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
330	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
332	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
333	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
336	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
337	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
340	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
342	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
343	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
344	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
345	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
346	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
347	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
348	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
349	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
350	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
JML NILAI PER UNSUR	1330	1316	1309	1298	1358	1302	1316	1323	1330	11882
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3,80	3,76	3,74	3,71	3,88	3,72	3,76	3,78	3,80	3,77
NILAI TERTIMBANG = 1/9	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
NRR TERTIMBANG	0,41	0,41	0,41	0,4	0,42	0,4	0,41	0,41	0,41	0,40

IKM = $\frac{\text{JML NRR}}{\text{TERTIMBANG} \times 25}$ = 94,25
--

Lampiran 4 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Responden Dosen

PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA RESPONDEN DOSEN
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA
TAHUN 2024

JUMLAH RESPONDEN = 100 RESPONDEN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
10	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
11	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
15	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
21	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
22	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
23	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
33	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34

34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
48	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
49	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
50	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
51	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
54	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
57	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
59	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
60	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
61	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
64	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
65	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
68	4	3	4	3	4	4	4	3	3	32
69	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
72	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
73	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
74	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34

75	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
76	3	4	3	4	3	4	4	4	3	32
77	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
78	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
79	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
83	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
85	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
86	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
87	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
89	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
90	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
91	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32
92	4	3	3	4	4	3	4	4	3	32
93	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
94	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
95	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
96	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31
97	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
98	4	4	3	3	3	3	4	4	3	31
99	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
100	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
JML NILAI PER UNSUR	375	380	380	380	382	384	386	382	379	3428
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3,75	3,8	3,8	3,8	3,82	3,84	3,86	3,82	3,79	3,81
NILAI TERTIMBANG = 1/9	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
NRR TERTIMBANG	0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,42	0,42	0,42	0,41	0,41

IKM	=	$\frac{\text{JML NRR}}{\text{TERTIMBANG} \times 25}$	=	95,25
-----	---	--	---	-------

Lampiran 5 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Responden Tenaga Kependidikan

**PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA RESPONDEN TENAGA KEPENDIDIKAN
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA
TAHUN 2024**

JUMLAH RESPONDEN = 95 RESPONDEN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
7	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
9	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
10	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
11	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
14	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
15	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
18	4	3	4	3	4	4	4	3	3	32
19	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
22	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
26	3	4	3	4	3	4	4	4	3	32
27	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
28	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
29	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
33	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34

34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
36	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
37	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
39	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
40	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
41	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
42	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
43	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
44	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
45	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
46	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
47	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
48	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
50	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
51	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
59	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
60	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
61	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
64	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
65	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
87	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
89	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
90	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
92	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
93	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
94	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
JML NILAI PER UNSUR	362	363	355	356	363	360	362	361	359	3241
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3,81	3,82	3,74	3,75	3,82	3,79	3,81	3,8	3,78	3,79
NILAI TERTIMBANG = 1/9	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
NRR TERTIMBANG	0,42	0,42	0,41	0,41	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42

IKM	=	$\frac{\text{JML NRR}}{\text{TERTIMBANG} \times 25}$	=	94,75
-----	---	--	---	--------------

Lampiran 6 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Responden Alumni/Lulusan

**PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA RESPONDEN ALUMNI/LULUSAN
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA
TAHUN 2024**

JUMLAH RESPONDEN = 125 RESPONDEN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
8	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
9	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
10	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
11	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
12	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
13	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32
14	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
17	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
22	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32
23	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
27	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
31	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
37	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
38	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
39	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
42	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
43	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
46	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
49	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33
50	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32
51	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
52	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	3	3	3	3	3	4	4	3	30
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
63	3	3	4	4	3	4	4	4	3	32
64	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
66	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
67	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
68	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
71	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
72	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
73	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
74	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33

75	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
78	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
83	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
102	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
105	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
106	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
109	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
111	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
114	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
115	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33

116	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
117	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
118	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
119	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
123	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
124	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
JML NILAI PER UNSUR	469	480	456	470	481	480	478	475	481	4270
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3,75	3,84	3,65	3,76	3,85	3,84	3,82	3,8	3,85	3,80
NILAI TERTIMBANG = 1/9	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
NRR TERTIMBANG	0,41	0,42	0,40	0,41	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42

IKM	=	$\frac{\text{JML NRR}}{\text{TERTIMBANG} \times 25}$	=	95,00
-----	---	--	---	--------------

Lampiran 7 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Responden Mitra/Pengguna

PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA RESPONDEN MITRA/PENGGUNA
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA
TAHUN 2024

JUMLAH RESPONDEN = 30 RESPONDEN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
10	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
JML NILAI PER UNSUR	113	114	111	111	116	113	113	113	115	1025
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3,76	3,8	3,7	3,71	3,86	3,78	3,77	3,75	3,83	3,77
NILAI TERTIMBANG = 1/9	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
NRR TERTIMBANG	0,41	0,42	0,41	0,41	0,42	0,42	0,41	0,41	0,42	0,42

$\text{IKM} = \frac{\text{JML NRR}}{\text{TERTIMBANG} \times 25} = 94,25$

04 November 2024

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan Surakarta,



Sudiro, SKp, Ners, M.Pd

NIP. 196801041989031002