

KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



Polkes
Surakarta

DOKUMEN LAPORAN

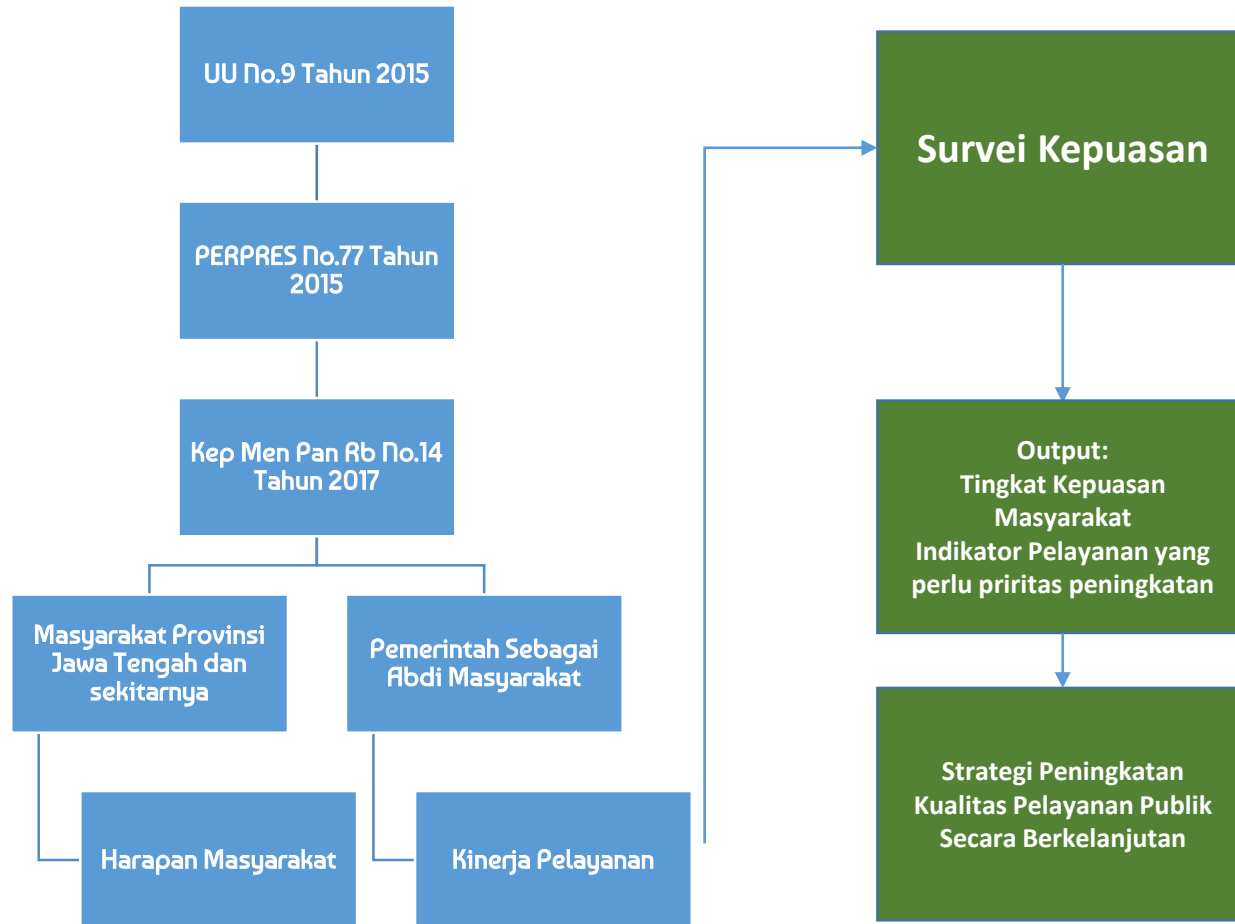
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK KESEHATAN SURAKARTA TAHUN 2022

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 (PROPERNAS), 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 menjangkau 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 2022
2. Mengidentifikasi indikator pelayanan pendidikan kesehatan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan pendidikan di Poltekkes Kemenkes Surakarta.

Kegunaan Kegiatan

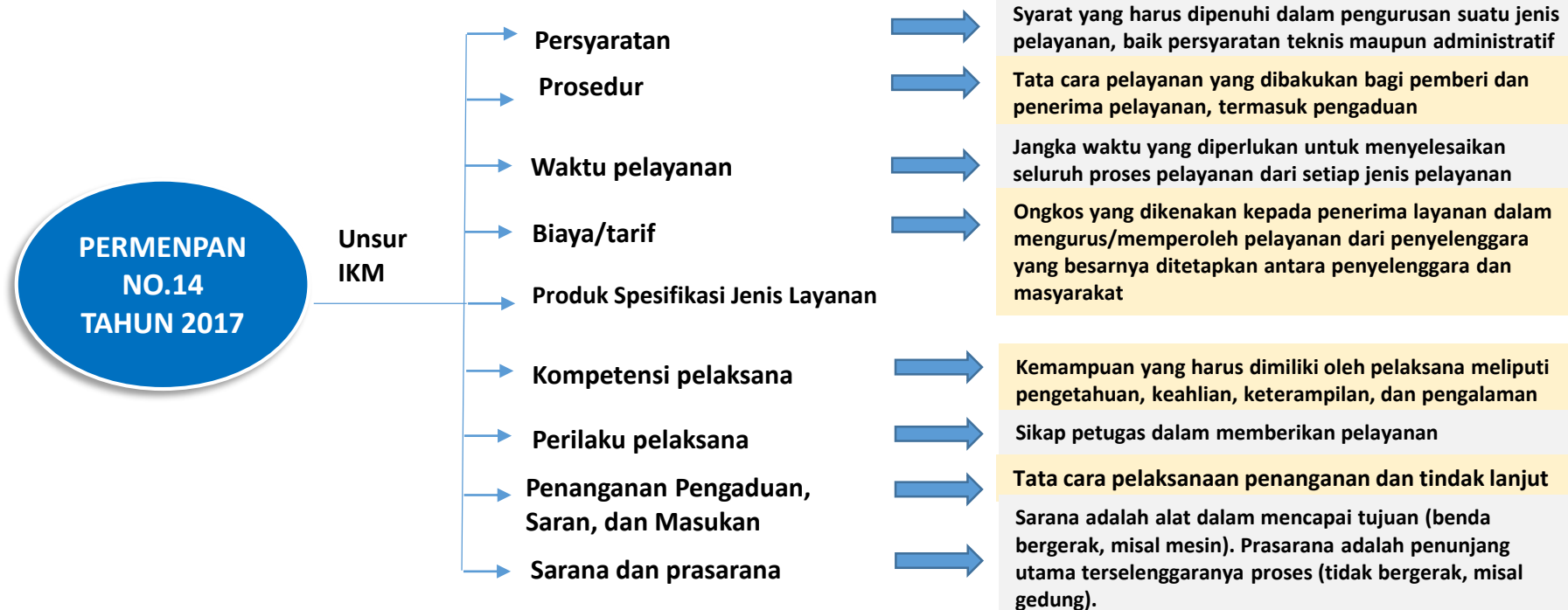
Kegunaan kegiatan penelitian ini dalam jangka pendek adalah sebagai bahan masukan bagi Kementerian Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Surakarta dan tujuan jangka panjang adalah demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance)

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_i = Nilai kepentingan atribut ke – i

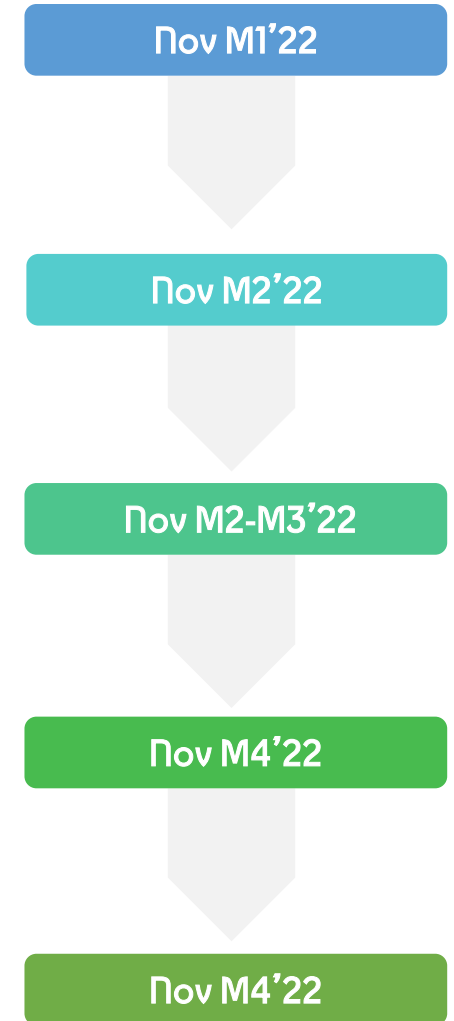
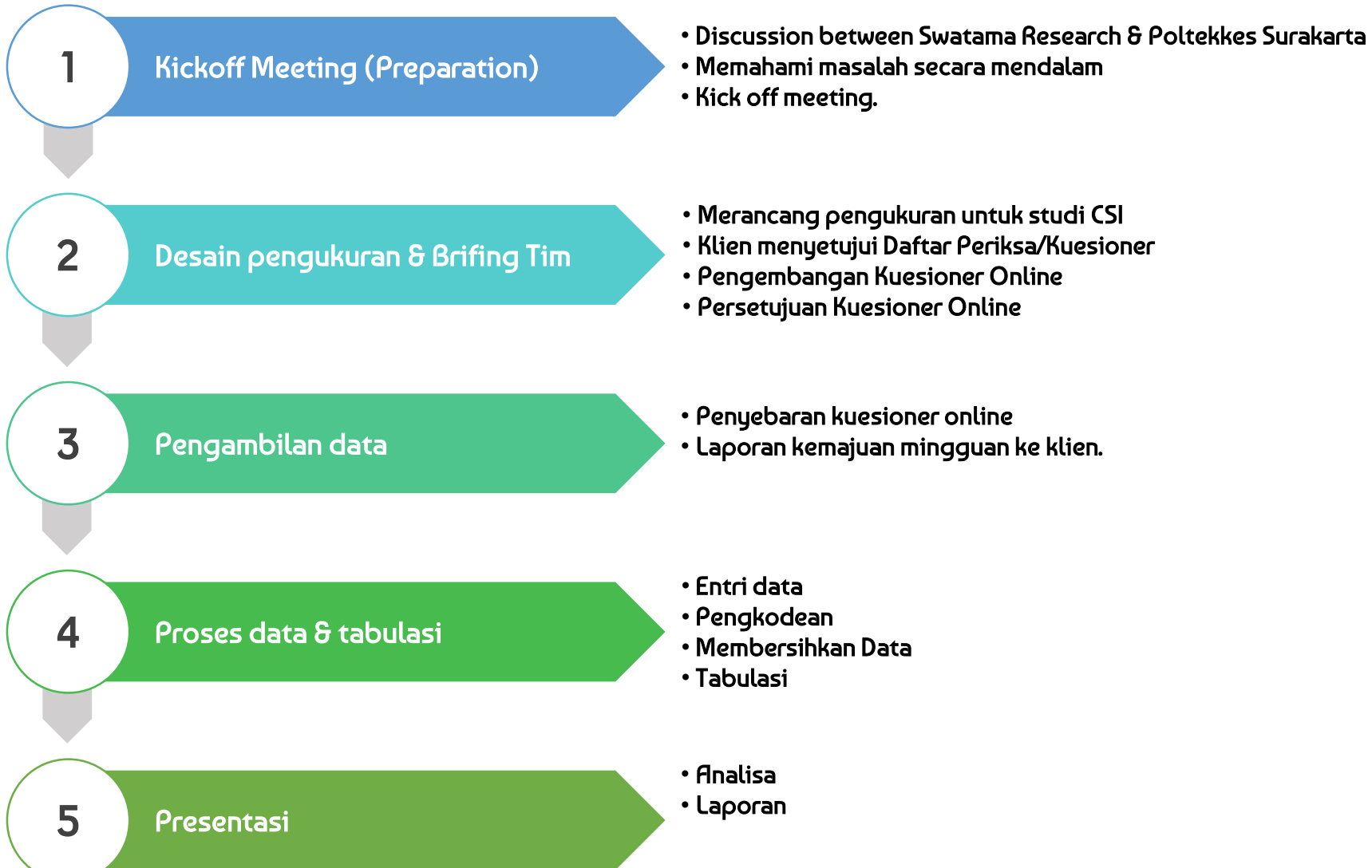
i = Nilai kinerja atribut ke – i

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

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

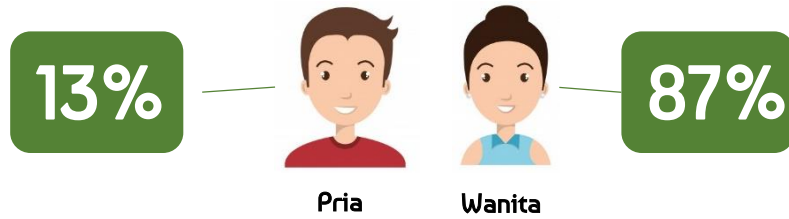
Tujuan Riset	Survey Kepuasan Masyarakat Poltekkes Surakarta
Kategori	Sesuai detail target responden
Pendekatan	Kuantitatif
Metode	Online survei
Metode Sampling	Proporsional Random Sampling
Instrumen	<ul style="list-style-type: none"> Kuesioner Online
Jumlah Sample	865 Responden
Sebaran Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> Surakarta
Kriteria Responden	<ul style="list-style-type: none"> Pria/Wanita 18 s.d >50 tahun Stakeholder Poltekkes Surakarta

No	Kategori	Target
1	Layanan Umum	677
2	Layanan Pengabdian Masyarakat	102
3	Layanan Penelitian	86
Total		865

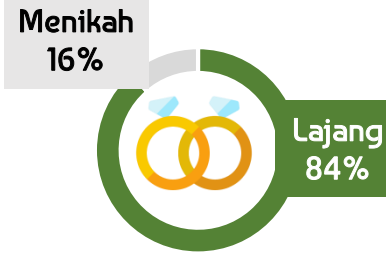


- Demografi
- IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

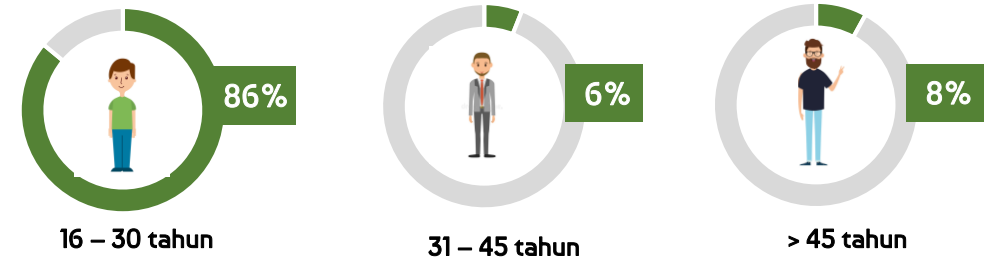
Jenis Kelamin*



Status Pernikahan*



Usia*



Pekerjaan

Pekerjaan	Total	Pria	Wanita
Mahasiswa/Praktikan	80.26%	65.26%	82.45%
Dosen dan Tenaga Kependidikan	12.35%	18.08%	11.52%
Rumah sakit	0.66%	0.00%	0.76%
Puskesmas/ Dinas Kesehatan	0.66%	3.33%	0.27%
Alumni	6.07%	13.33%	5.01%
Lainnya	0.00%	0.00%	0.00%

Unit Layanan

Layanan	Total
Layanan Akademik dan Umum	78%
Layanan Pengabdian Masyarakat	12%
Layanan Penelitian	10%

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	43.93%	30.88%	45.83%
D1/D2/D3	28.32%	19.02%	29.66%
S1	18.61%	23.54%	17.89%
S2/S3	9.14%	26.56%	6.62%

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017



IKM Poltekkes Surakarta mencapai 95.12% nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, dimensi yang memiliki nilai yang paling tinggi terdapat pada nilai kemudahan prosedur mencapai **96.92%** sementara dimensi yang paling rendah terdapat pada kualitas sarana dan prasarana mencapai **92.65%**

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat			
Keterangan	Responden	IKM (Skala 100)	IKM (Skala 4)
Indeks Kepuasan Masyarakat	865	95.12	3.80

Dari total 865 responden, nilai IKM Poltekkes Surakarta tahun 2022 sesuai dengan pengukuran dimensi permenpan No.14 tahun 2017 mencapai 95.12%

Kategori & Responden	
Kategori	Responden
Eksternal (Mahasiswa, Praktikan)	701
Internal (Dosen dan Tenaga pendidikan-Pendik)	102
Rumah sakit	4
Puskesmas/Dinas Kesehatan	4
Alumni	54
Lainnya	0

Permenpan No 14 tahun 2017	IKM (Skala 100)	IKM (Skala 4)
Persyaratan pelayanan	95.21	3.81
Kemudahan prosedur	96.92	3.88
Kecepatan waktu	94.70	3.79
Kewajaran biaya/tarif	94.56	3.78
Kesesuaian produk pelayanan	93.32	3.73
Kompetensi/ kemampuan	95.85	3.83
Kesopanan dan keramahan	96.43	3.86
Kualitas sarana dan prasarana	92.65	3.71
Penanganan pengaduan	96.40	3.86

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 Surakarta mencapai 95.12% nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, dimensi yang memiliki nilai yang paling tinggi terdapat pada nilai kemudahan prosedur mencapai **96.92%** sementara dimensi yang paling rendah terdapat pada kualitas sarana dan prasarana mencapai **92.65%**

IKM Poltekkes Surakarta



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

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
Persyaratan pelayanan	95,21
Kemudahan prosedur	96,92
Kecepatan waktu	94,70
Kewajaran biaya/tarif	94,56
Kesesuaian produk pelayanan	93,32
Kompetensi/ kemampuan	95,85
Kesopanan dan keramahan	96,43
Kualitas sarana dan prasarana	92,65
Penanganan pengaduan	96,40

■ 2022

■ 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 kemudahan prosedur mencapai **3.88** sementara dimensi yang paling rendah terdapat pada kualitas sarana dan prasarana mencapai **3.71**

IKM Poltekkes Surakarta



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

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
Persyaratan pelayanan	3,81
Kemudahan prosedur	3,88
Kecepatan waktu	3,79
Kewajaran biaya/tarif	3,78
Kesesuaian produk pelayanan	3,73
Kompetensi/ kemampuan	3,83
Kesopanan dan keramahan	3,86
Kualitas sarana dan prasarana	3,71
Penanganan pengaduan	3,86

■ 2022

Nilai tertinggi

Nilai terendah

Penilaian dari kategori layanan akademik dan umum memiliki nilai IKM tertinggi yaitu 95.26% sementara layanan penelitian memiliki nilai IKM yang paling rendah yaitu 95.02%

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan kategori				
Keterangan	All	Layanan Akademik dan Umum	Layanan Pengabdian Masyarakat	Layanan Penelitian
IKM	95.12	95.26	95.07	95.02
<p>Nilai indeks IKM tertinggi terdapat pada penilaian layanan akademik dan umum sementara penilaian responden terendah terdapat pada kategori layanan penelitian.</p>				
Kategori & Responden				
Kategori	Responden			
Eksternal (Mahasiswa, Praktikan)	701			
Internal (Dosen dan Tenaga pendidikan-Pendidik)	102			
Rumah sakit	4			
Puskesmas/Dinas Kesehatan	4			
Alumni	54			
Lainnya	0			
Total	865			

Permenpan No 14 tahun 2017	All	Layanan Akademik dan Umum	Layanan Pengabdian Masyarakat	Layanan Penelitian
Persyaratan pelayanan	95.21	94.99	93.42	97.21
Kemudahan prosedur	96.92	96.54	97.24	96.98
Kecepatan waktu	94.70	93.55	94.28	96.28
Kewajaran biaya/tarif	94.56	93.03	96.14	94.52
Kesesuaian produk pelayanan	93.32	94.51	92.34	93.10
Kompetensi/ kemampuan	95.85	96.83	95.15	95.58
Kesopanan dan keramahan	96.43	98.03	96.83	94.44
Kualitas sarana dan prasarana	92.65	90.83	93.42	93.70
Penanganan pengaduan	96.40	99.00	96.83	93.35

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

Penilaian dari kategori layanan akademik dan umum memiliki nilai IKM tertinggi yaitu **3.81** sementara layanna pengabdian masyarakat dan layanan penelitian memperoleh nilai yang sama yaitu **3.80**

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan kategori				
Keterangan	All	Layanan Akademik dan Umum	Layanan Pengabdian Masyarakat	Layanan Penelitian
IKM	3.80	3.81	3.80	3.80
Nilai indeks IKM tertinggi terdapat pada penilaian layanan akademik dan umum sementara penilaian layanan pengabdian masyarakat dan layanan penelitian memperoleh nilai yang sama.				
Kategori & Responden				
Kategori	Responden			
Eksternal (Mahasiswa, Praktikan)	701			
Internal (Dosen dan Tenaga pendidikan-Pendik)	102			
Rumah sakit	4			
Puskesmas/Dinas Kesehatan	4			
Alumni	54			
Lainnya	0			
Total	865			

Permenpan No 14 tahun 2017	All	Layanan Akademik dan Umum	Layanan Pengabdian Masyarakat	Layanan Penelitian
Persyaratan pelayanan	3.81	3.80	3.74	3.89
Kemudahan prosedur	3.88	3.86	3.89	3.88
Kecepatan waktu	3.79	3.74	3.77	3.85
Kewajaran biaya/tarif	3.78	3.72	3.85	3.78
Kesesuaian produk pelayanan	3.73	3.78	3.69	3.72
Kompetensi/ kemampuan	3.83	3.87	3.81	3.82
Kesopanan dan keramahan	3.86	3.92	3.87	3.78
Kualitas sarana dan prasarana	3.71	3.63	3.74	3.75
Penanganan pengaduan	3.86	3.96	3.87	3.73

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

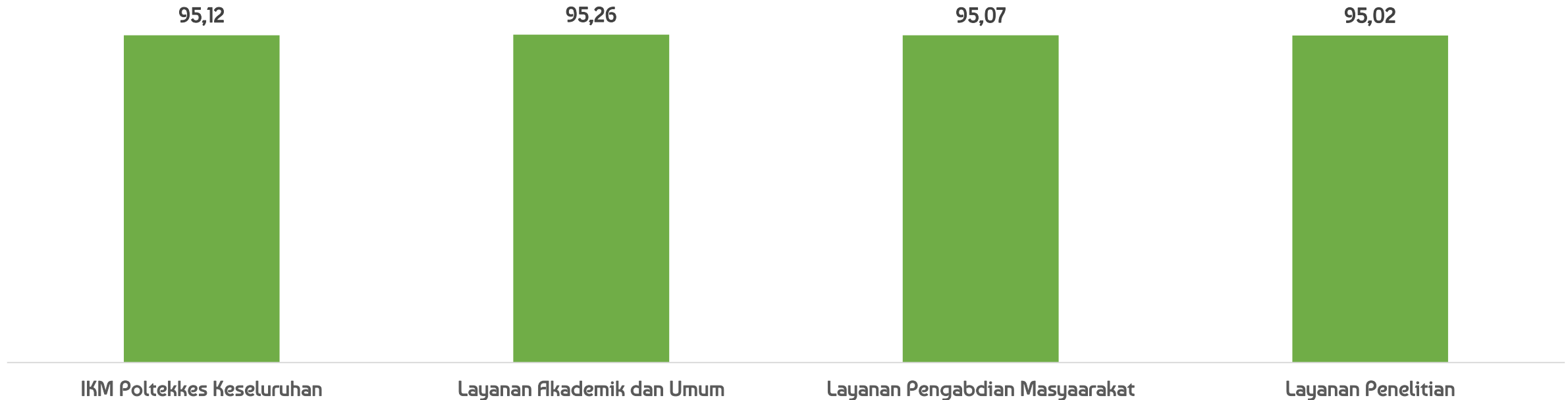
Nilai tertinggi

Nilai terendah

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

IKM Poltekkes Surakarta secara keseluruhan mencapai **95.12%** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, kategori layanan akademik dan umum memiliki nilai IKM tertinggi yaitu 95.26% sementara layanan penelitian memiliki nilai IKM yang paling rendah yaitu 95.02%

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 layanan akademik dan umum mencapai 95.26% nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	92,26
Persyaratan pelayanan	94,99
Kemudahan prosedur	96,54
Kecepatan waktu	93,55
Kewajaran biaya/tarif	93,03
Kesesuaian produk pelayanan	94,51
Kompetensi/ kemampuan	96,83
Kesopanan dan keramahan	98,03
Kualitas sarana dan prasarana	90,83
Penanganan pengaduan	99,00

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 layanan pengabdian masyarakat mencapai 95.07% nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	95,07
Persyaratan pelayanan	93,42
Kemudahan prosedur	97,24
Kecepatan waktu	94,28
Kewajaran biaya/tarif	96,14
Kesesuaian produk pelayanan	92,34
Kompetensi/ kemampuan	95,15
Kesopanan dan keramahan	96,83
Kualitas sarana dan prasarana	93,42
Penanganan pengaduan	96,83

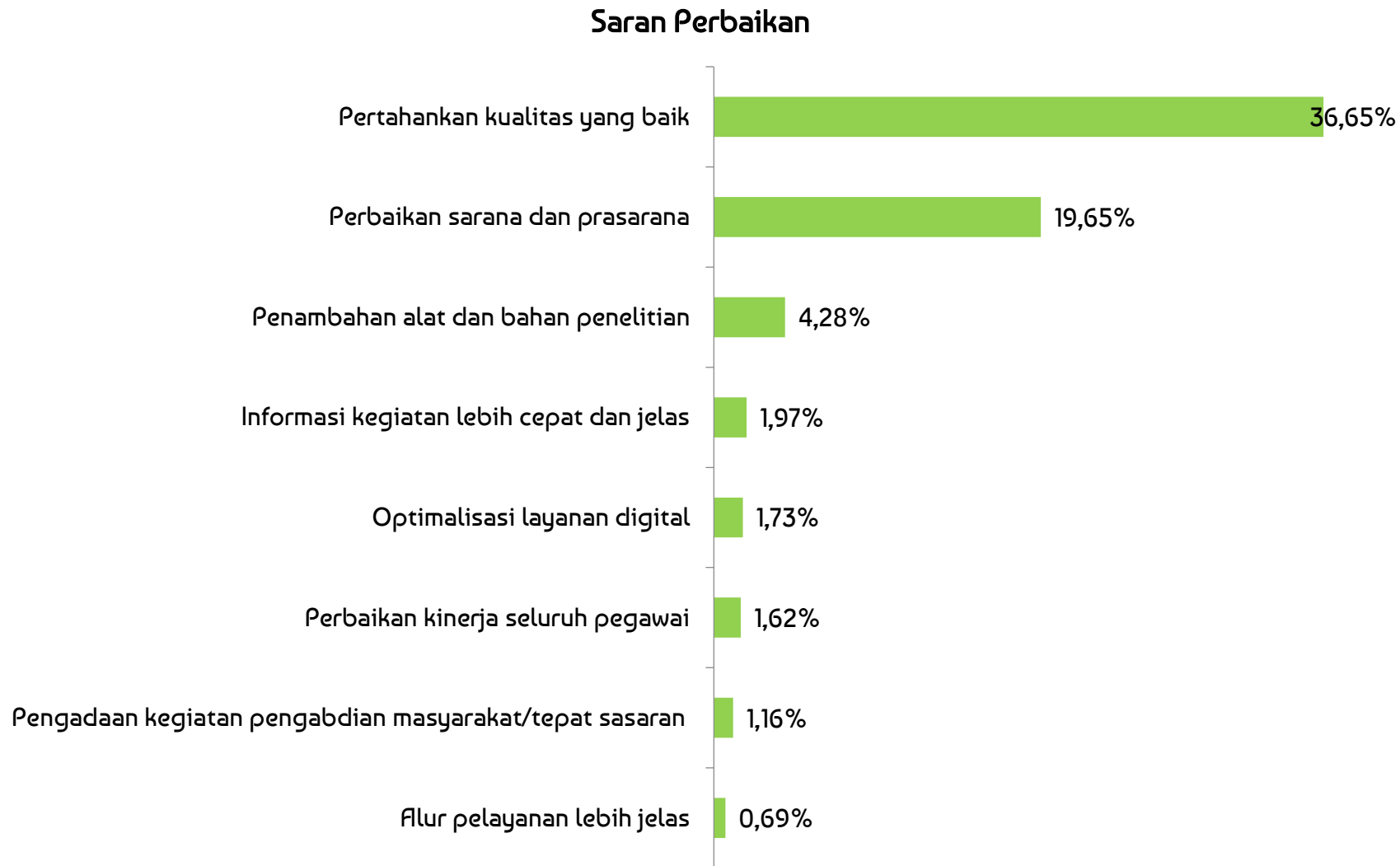
Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

IKM Poltekkes Surakarta berdasarkan kategori layanan penelitian mencapai 95.02% nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	95,02
Persyaratan pelayanan	97,21
Kemudahan prosedur	96,98
Kecepatan waktu	96,28
Kewajaran biaya/tarif	94,52
Kesesuaian produk pelayanan	93,10
Kompetensi/ kemampuan	95,58
Kesopanan dan keramahan	94,44
Kualitas sarana dan prasarana	93,70
Penanganan pengaduan	93,35

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

Saran perbaikan untuk Poltekkes Surakarta yang dominan adalah pertahankan kualitas yang baik (36.65%), perbaikan sarana dan prasarana (19.65%) dan penambahan alat dan bahan penelitian (4.28%)



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