



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



Poltekkes

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA TAHUN 2019

PERIODE SURVEI : AGUSTUS S/D SEPTEMBER 2019

Nilai Interval IKM : 3.80
Nilai Interval Konversi IKM : 95.06
Mutu Pelayanan : A
Kinerja Unit Pelayanan : SANGAT BAIK

KARAKTERISTIK RESPONDEN

- **JUMLAH RESPONDEN : 150 orang**
- **UNIT SURVEY**
 - Unit ADAK : 60 orang
 - Unit Pengadaan : 20 orang
 - Unit Pelayanan Umum : 30 orang
 - Unit Kepegawaian : 20 orang
 - Unit Keuangan : 20 orang
- **JENIS KELAMIN**
 - Laki-Laki : 70 orang
 - Perempuan : 80 orang
- **PENDIDIKAN**
 - SMA/SMK : 10 orang
 - D-III : 80 orang
 - S1 : 40 orang
 - S2 : 15 orang
 - S3 : 5 orang
- **PEKERJAAN**
 - PNS : 15 orang
 - Pegawai Swasta : 80 orang
 - Mahasiswa/Pelajar : 50 orang
 - Lainnya : 5 orang
- **USIA**
 - 17-25 th : 50 orang
 - 26-35 th : 60 orang
 - 36-50 th : 30 orang
 - > 50 th : 10 orang

HASIL SURVEY IKM

- Prosedur Pelayanan = 3.92
- Persyaratan Pelayanan = 3.93
- Kejelasan Petugas Pelayanan = 3.97
- Kedisiplinan Petugas Pelayanan = 3.97
- Tanggung Jawab Petugas Pelayanan = 3.98
- Kemampuan Petugas Pelayanan = 3.95
- Kecepatan Pelayanan = 3.97
- Keadilan mendapatkan Pelayanan = 3.98
- Kesopanan dan Keramahan Petugas = 3.94
- Kewajaran Biaya Pelayanan = 3.99
- Kepastian Biaya Pelayanan = 3.99
- Kepastian Jadwal Pelayanan = 3.81
- Kenyamanan Lingkungan = 3.11
- Keamanan Pelayanan = 3.07

UNIT PENJAMINAN MUTU
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA