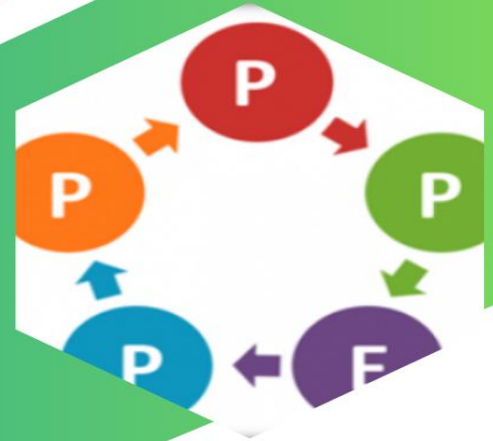


LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAT POLTEKKES KEMENKES KUPANG TRIWULAN 1 TAHUN 2024



Jl. Piet A. Tallo - Liliba, NTT
Email : direktorat@poltekkeskupang.ac.id
Website : www.poltekkeskupang.ac.id



VISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

**MENJADI PERGURUAN TINGGI KESEHATAN BERKUALITAS
YANG MENGHASILKAN LULUSAN YANG UNGGUL, MANDIRI, BERKARAKTER**

MISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas
2. Mengembangkan keilmuan dan meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian masyarakat sesuai perkembangan IPTEK dan pengabdian masyarakat berbasis riset
3. Membangun Kemandirian dan tata kelola organisasi yang baik
4. Mengembangkan kelembagaan dan kapasitas institusi pendidikan sesuai standar Nasional
5. Mengembangkan kemitraan dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat serta kasih karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang periode Oktober-Desember 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Poltekkes Kemenkes Kupang sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang, oleh karena itu Pusat Penjaminan Mutu melaksanakan survei kepuasan ini.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari - Maret 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari - Maret 2024. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya demi kemajuan Pelayanan Poltekkes Kemenkes Kupang.

Kupang, 28 Maret 2024

Direktur,



Irfan, S.KM., M.Kes

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
VISI DAN MISI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan.....	2
3. Manfaat.....	2
4. Sasaran.....	2
5. Prinsip.....	2
6. Ruang Lingkup	3
7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
8. Pengertian	4
BAB II METODE SURVEI.....	6
1. Periode Survei	6
2. Metode Survei	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	7
1. Pelaksanaan.....	7
2. Teknik Survei SKM.....	7
3. Penyusunan Laporan SKM.....	8
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	9
1. Persiapan Survei	9
2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	10
3. Pengolahan Data.....	10
BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
1. Identitas Responden.....	14
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan	15
3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan.....	16
4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani.....	17

5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	18
6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Layanan	19
7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	20
8. Kecepatan Pelayanan	21
9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	22
10. Kesopanan dan Keramahan Petugas	23
11. Kewajaran Biaya	24
12. Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	25
13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	26
14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan	27
15. Keamanan Pelayanan	28
16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan	29
17. IKM Terhadap Layanan Publik Poltekkes Kemenkes Kupang	30
18. Saran Responden	31
BAB IV PENUTUP	33
1. Kesimpulan	33
2. Saran	33
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan bertambahnya tuntutan masyarakat yang setiap saat membutuhkan pelayanan, maka unit yang melaksanakan pelayanan publik dituntut untuk mampu memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Dibuktikan dari berbagai keluhan masyarakat yang diutarakan di media massa dan jejaring sosial, sehingga perlu adanya tindak lanjut sehingga tidak mencoreng nama baik pemerintah/Lembaga yang memberikan pelayanan kepada 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.

Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan Perguruan Tinggi yang berada tepat dibawa naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang menekankan pendidikan dalam bidang kesehatan (Pendidikan Vokasi). Sebagai Perguruan Tinggi tentunya Poltekkes Kemenkes Kupang memberikan layanan kepada berbagai pihak dan untuk dinilai mampu maka perlu untuk melakukan penilaian bagaimana kinerja pelayanan yang telah diberikan Poltekkes Kemenkes Kupang selama ini.

Tingkat keberhasilan Poltekkes Kemenkes Kupang dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di Poltekkes Kemenkes Kupang.

Berdasarkan uraian diatas, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Kupang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei yang telah ditetapkan dan dilaksanakan.

2. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

3. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4. Sasaran

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

a) Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b) Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d) Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Meliputi

a) Kemudahan Prosedur Pelayanan

b) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

c) Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

d) Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

- e) Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- f) Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- g) Kecepatan Pelayanan
- h) Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan
- i) Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan
- j) Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan
- k) Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan
- l) Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan
- m) Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan
- n) Keamanan Pelayanan

8. Pengertian

- a) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (Tiga) bulanan.
- f) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- i) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
- j) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- k) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- l) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

BAB II

METODE SURVEI

1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (Tiga) bulanan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (Tiga) bulan sekali. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s/d Maret, Bulan April s/d Juni, Bulan Juli s/d September dan Bulan Oktober s/d Desember pada tahun berjalan.

2. Metode Survei

Responden dalam survei ini tidak ditentukan berapa besar sampel yang akan digunakan, akan tetapi pengambilan sampel berdasarkan kepada tujuan pelaksanaan survei sehingga siapapun yang sedang melakukan atau membutuhkan pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebelumnya akan diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner secara online. Dalam melakukan survei secara periodik Poltekkes Kemenkes Kupang menggunakan pendekatan metode kualitatif-kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1. Pelaksanaan

a) Pelaksana Survei

- 1) Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 2) Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), **Perguruan Tinggi (Pakar)**, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.
- 3) Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang adalah Pusat Penjaminan Mutu dimana Kepala Pusat Penjaminan Mutu telah berpengalaman melakukan survei dan memiliki sertifikat sebagai Auditor Mutu Internal dan Sertifikat sebagai Asesor LAMPT-Kes.

b) Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah Menyusun instrumen survei, Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, Menentukan responden, Melaksanakan survei, Mengolah hasil survei, Menyajikan dan melaporkan hasil. Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Kuesioner elektronik (e-survei) yang isi pada saat responden dan ke unit layanan Poltekkes Kemenkes Kupang yang diperlukan saat itu.

3. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

a) Materi Pokok Laporan SKM

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
 - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

b) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

c) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

1. Persiapan Survei

a) Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari pengarah dan pelaksana yaitu Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Kupang.

b) Penyiapan Bahan Survei

- 1) Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

- 2) Bagian Kuesioner

- a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

- c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

- c) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan

kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Penetapan Jumlah Responden

Responden dalam survei ini tidak dibatasi, hal ini karena berdasarkan tujuan dilaksanakan survei adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Sehingga Poltekkes memberikan peluang bagi siapa saja yang datang ke unit pelayanan di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang untuk mengisi kuesioner.

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengisian kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh responden sehingga kapanpun responden datang ke Unit Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang dapat dengan mudah mengisi kuesioner.

c) Pelaksanaan Pengumpulan Data

Kuesioner akan diisi sendiri oleh responden dan jika mengalami kendala akan arahan atau dijelaskan oleh petugas yang ada di Unit Pelayanan yang dibutuhkan.

3. Pengolahan Data

a) Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1) Pengelolaan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2) Pengelolaan secara manual

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,07 (apabila 14 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,07 (untuk 14 unsur).

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan laporan dilaksanakan selama 1 minggu di bulan Juli 2023.

BAB V

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Identitas Responden

Tabel 1. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
≤ 18	2	1.3
18-27	67	41.9
28-37	64	40
38-47	22	18.3
48-57	5	3.1
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	40	25
Perempuan	120	75
Pendidikan Terakhir		
≤ SD	0	0
SLTP	0	0
SLTA	35	21.9
D1-D4	120	75
S1	5	3.1
≥ S2	0	0
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	78	48.8
Pegawai Swasta	11	6.9
Wiraswasta/Usahawan	18	11.3
Pelajar/Mahasiswa	53	33.1

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa untuk identitas responden berdasarkan umur di dominasi oleh umur 18-27 tahun yaitu sebanyak 67 responden (41,9%). Identitas

responden berdasarkan Jenis Kelamin didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 120 Responden (75 %). Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir D1-D3 yaitu sebanyak 120 Responden (75 %) dan Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh PNS/TNI/Polri yaitu sebanyak 78 Responden (48,8%).

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 2. Pemahaman Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	0	0
Mudah	56	35
Sangat Mudah	104	65
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 56 Responden (35%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh berada pada Kategori Mudah. Sedangkan 104 responden (65%) lainnya berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan berada pada Kategori Sangat Mudah.

3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	57	35.6
Sangat Sesuai	103	64.4
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 103 Responden (64,4%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Sesuai dan 55 responden (35,6%) lainnya yang menyatakan bahwa Sesuai antara persyaratan dengan Jenis Pelayanan. Serta tidak ada responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Tabel 4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Jelas	0	0
Kurang Jelas	0	0
Jelas	62	38.8
Sangat Jelas	98	61.3
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 98 Responden (61,3%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Jelas dan 62 Responden lainnya (38,8%) menyatakan pelayanan yang diperoleh kategori jelas dari petugas yang melayani.

5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Disiplin	0	0
Kurang Disiplin	0	0
Disiplin	75	46.9
Sangat Disiplin	85	53.1
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 85 Responden (53,1%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan berada pada Kategori Sangat Disiplin dan 75 Responden (46,9%) menyatakan bahwa petugas Disiplin dalam memberikan pelayanan.

6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bertanggungjawab	0	0
Kurang Bertanggungjawab	0	0
Bertanggungjawab	67	41.9
Sangat Bertanggungjawab	93	58.1
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 6 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 93 Responden (58,1%) menyatakan bahwa petugas sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan 67 Responden (41,9%) lainnya menyatakan bahwa petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mampu	0	0
Kurang Mampu	0	0
Mampu	50	31.2
Sangat Mampu	110	68.8
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 7 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 110 Responden (68,8%) menyatakan bahwa petugas Sangat Mampu dalam memberikan pelayanan dan 50 responden (31,2%) berpendapat bahwa petugas mampu dalam memberikan pelayanan.

8. Kecepatan Pelayanan

Tabel 8. Kecepatan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cepat	62	38.8
Sangat Cepat	98	61.3
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 8 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 98 Responden (61,3%) menyatakan bahwa petugas Sangat Cepat dalam memberikan pelayanan dan 62 Responden (38,8%) menyatakan petugas Cepat dalam memberikan pelayanan.

9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Tabel 9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Adil	0	0
Kurang Adil	0	0
Adil	67	41.9
Sangat Adil	93	58.1
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 9 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 67 Responden (41,9%) menyatakan bahwa petugas Adil dalam memberikan pelayanan dan 93 Responden (58,1%) lainnya menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan Sangat Adil.

10. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 10. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	54	33.8
Sangat Sopan dan Ramah	106	66.3
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 106 Responden (66,3%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan Sangat Sopan dan Ramah terhadap yang membutuhkan layanan dan 54 Responden (33,8%) lainnya berpendapat bahwa petugas yang memberikan pelayanan Sopan dan Ramah.

11. Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

Tabel 11. Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Wajar	0	0
Kurang Wajar	0	0
Wajar	56	35
Sangat Wajar	104	65
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 11 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 140 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 104 Responden (65%) menyatakan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan Sangat Wajar dan 56 Responden (35%) lainnya menyatakan bahwa Wajar biaya untuk mendapatkan pelayanan.

12. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Tabel 12. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu Tidak Sesuai	0	0
Kadang-Kadang Sesuai	0	0
Banyak Sesuainya	54	33.8
Selalu Sesuai	106	66.3
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 12 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 106 Responden (66,3%) berpendapat bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan selalu sesuai dan 1 Responden (33,8%) lainnya berpendapat bahwa biaya yang dibayarkan banyak sesuainya.

13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Tabel 13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu Tidak Tepat	0	0
Kadang-Kadang Tepat	0	0
Banyak Tepatnya	56	35
Selalu Tepat	104	65
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 13 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 104 Responden (66%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh selalu tepat pada waktu pelayanan, sedangkan 56 Responden (35%) lainnya menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh Tepat sesuai dengan waktu pelayanan.

14. Kenyamanan Di Lingkungan Pelayanan

Tabel 14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Nyaman	0	0
Kurang Nyaman	0	0
Nyaman	54	33.8
Sangat Nyaman	106	66.2
Total	140	100

Berdasarkan Tabel 14 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 54 Responden (33,8 %) menyatakan bahwa di saat memperoleh layanan mereka merasa Nyaman dan 106 Responden (66,2%) menyatakan Sangat Nyaman saat berada di lingkungan perolehan layanan.

15. Keamanan Pelayanan

Tabel 15. Keamanan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Aman	0	0
Kurang Aman	0	0
Aman	71	44.4
Sangat Aman	89	55.6
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 14 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 160 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 89 Responden (55,6 %) menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Sangat Aman dan 71 Responden (44,4 %) menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Aman.

16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan IV Oktober-Desember 2023

Tabel 16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan I Januari - Maret 2024

No	Jenis Layanan	Jumlah Pemohon Layanan	Persentase (%)
1	Layanan Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru	22	13.8
2	Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip	50	31.3
3	Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	59	36.9
4	Layanan Konseling Mahasiswa		
5	Layanan Surat Keterangan Alumni		
6	Layanan Registrasi Ulangan Mahasiswa		
7	Layanan Pengajuan Cuti Kuliah		0
8	Layanan Permohonan Izin Penelitian dan PkM		0
9	Layanan Permintaan Beasiswa		
10	Layanan Pengaktifan Kembali Mahasiswa		

11	Layanan Penggunaan/Pemeriksaan di Laboratorium		
12	Layanan Peminjaman Sarana dan Prasarana		0
13	Layanan Asrama Mahasiswa		
14	Layanan Kartu Mahasiswa	3	1.9
15	Layanan Wisuda		
16	Layanan Surat Keterangan Lulus		
17	Layanan Pengajuan Surat Keteraangana Pergantian Ijazah dan Transkrip Nilai		
18	Layanan Perpustakaan		
19	Layanan Pengisian KRS		
20	Layanan Yudisium		
21	Standar Layanan Akses Internet Kampus		
22	Standar Layanan Mahasiswa Asing		
23	Standar Pindah/Transfer Mahasiswa		
Total		160	

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat diketahui bahwa dari 160 responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat di dominasi oleh responden yang membutuhkan pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai yaitu sebanyak 59 responden (36,9 %).

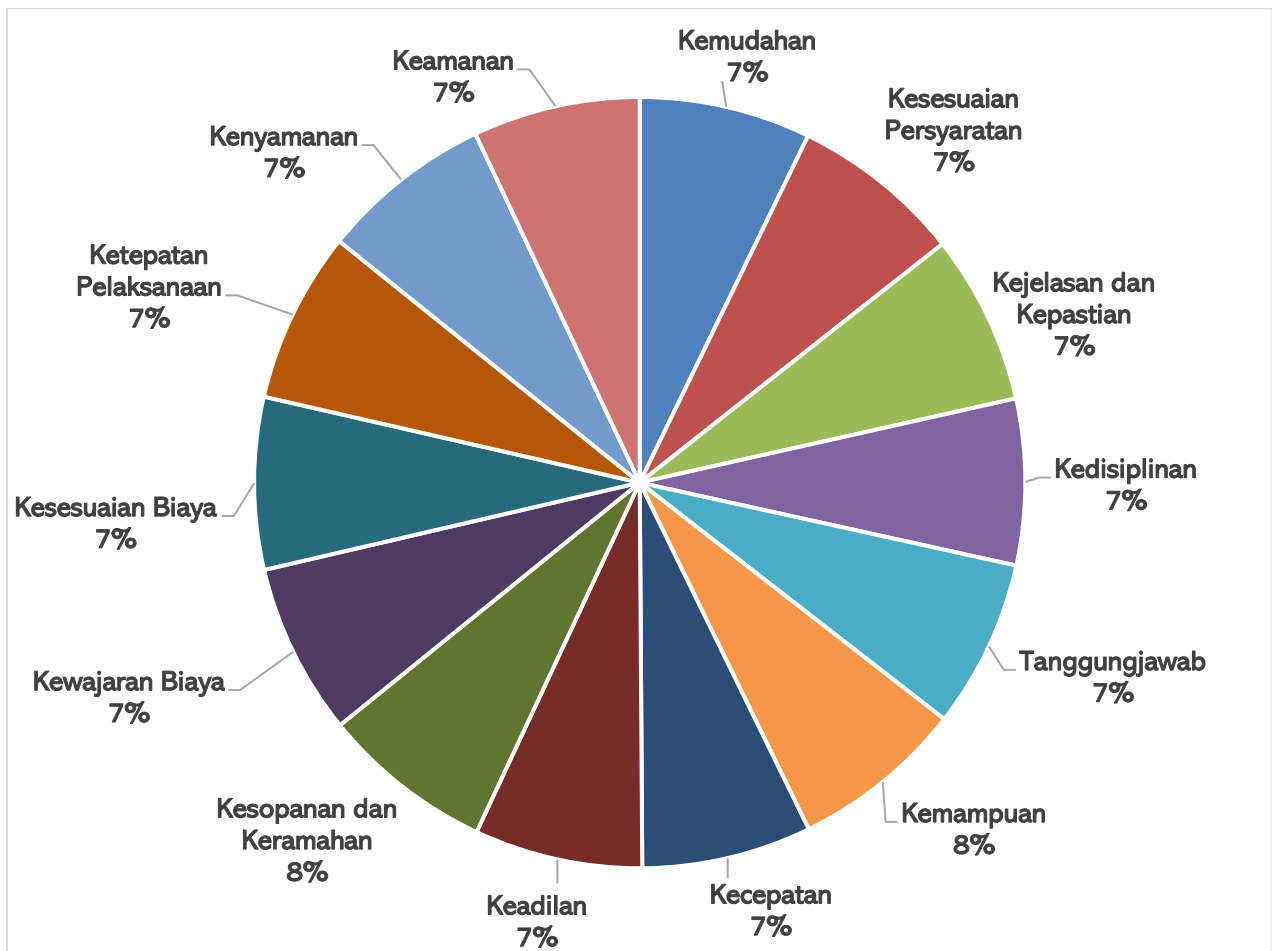
17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Unsur Penilaian	Total Nilai Persepsi	IKM	Interpretasi
Kemudahan	584	3.65	91.25
Kesesuaian Persyaratan	583	3.64375	91.1
Kejelasan dan Kepastian	578	3.6125	90.3
Kedisiplinan	565	3.53125	88.3
Tanggungjawab	573	3.58125	89.5
Kemampuan	590	3.6875	92.2
Kecepatan	578	3.6125	90.3
Keadilan	573	3.58125	89.5

Kesopanan dan Keramahan	586	3.6625	91.6
Kewajaran Biaya	584	3.65	91.3
Kesesuaian Biaya	586	3.6625	91.6
Ketepatan Pelaksanaan	584	3.65	91.3
Kenyamanan	586	3.6625	91.6
Keamanan	569	3.55625	88.9
Total	8119	50.74375	1268.75
	3.62 (Sangat Baik)		91

Berdasarkan tabel 17 dan diagram pie di atas, dapat diketahui dari 14 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,62 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 91. Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang perlu untuk dipertahankan atau bila perlu ditingkatkan untuk terus menciptakan pelayanan yang optimal di masyarakat.



18. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Unsur Penilaian	Total Nilai Persepsi	IKM	Interpretasi
Kemudahan	584	3.65	91.25
Kesesuaian Persyaratan	583	3.64375	91.1
Kejelasan dan Kepastian	578	3.6125	90.3
Kedisiplinan	565	3.53125	88.3
Tanggungjawab	573	3.58125	89.5
Kemampuan	590	3.6875	92.2
Kecepatan	578	3.6125	90.3
Keadilan	573	3.58125	89.5
Kesopanan dan Keramahan	586	3.6625	91.6
Kewajaran Biaya	584	3.65	91.3
Kesesuaian Biaya	586	3.6625	91.6
Ketepatan Pelaksanaan	584	3.65	91.3
Kenyamanan	586	3.6625	91.6
Keamanan	569	3.55625	88.9
Total	8119	50.74375	1268.75
	3.62 (Sangat Baik)		91

19. Saran Responden

- a. Tingkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik lagi
- b. Memperluas akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, misalnya dengan menyediakan layanan konsultasi jarak jauh atau telemedicine bagi mereka yang kesulitan untuk datang langsung ke lokasi (konsultasi online)
- c. Selalu berinovasi kedepannya sehingga Poltekkes Kemenkes Kupang memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna layanan di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang.
- d. Saran saya sebagai Alumni semoga kedepannya Poltekkes Kupang dapat melanjutkan pelayanan pendidikan Prodi S1 Kebidanan dan Profesi bidan sehingga kami tidak perlu ke luar kota untuk melanjutkan pendidikan.

BAB VI

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan secara umum dari 14 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,62 dari skala 1-4 atau memiliki persepsi **Sangat Baik** dengan nilai akhir **91**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang, baik dalam hal kualitas pelayanan, fasilitas, maupun interaksi dengan staf.

Namun, meskipun hasilnya sangat positif, perlu terus dilakukan pemantauan dan evaluasi berkala untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya untuk mempertahankan standar pelayanan yang sudah baik ini, serta meningkatkan beberapa aspek yang mungkin masih bisa diperbaiki, seperti waktu respons dan fasilitas, sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih optimal di masa yang akan datang. Dengan demikian, Poltekkes Kemenkes Kupang dapat terus memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik di masyarakat.

2. Saran

Saran tindak lanjut berdasarkan tanggapan dari responden yang menyatakan bahwa unit pelayanan memberikan layanan kurang atau bahkan tidak optimal, maka perlu adanya:

- a) Pelayanan pada setiap bidang agar memperhatikan waktu pelayanan sesuai jam pelayanan kantor atau menentukan waktu pelayanan sehingga memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan akses pelayanan yang efektif dan efisien.

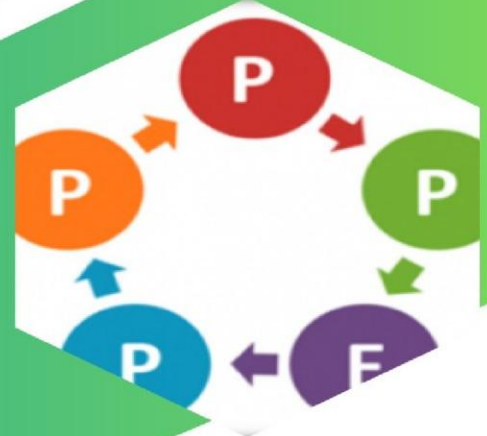
- b) Poltekkes Kemenkes Kupang perlu meningkatkan jumlah pemberian beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu secara ekonomi melalui program beasiswa gakin.
- c) Perlu dilakukan pelatihan dan pemutakhiran informasi peraturan terkait layanan perizinan secara berkala, sehingga kemampuan petugas layanan meningkat dan membantu memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kemampuan petugas.
- d) Perlu dilakukan pelatihan terhadap petugas layanan untuk meningkatkan efektifitas dalam berkomunikasi menggunakan media online.
- e) Kegiatan monitoring dan evaluasi perlu terus dilakukan, memberikan umpan balik, kendalikan dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

LAMPIRAN



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAT POLTEKKES KEMENKES KUPANG TRIWULAN 2 TAHUN 2024



Jl. Piet A. Tallo - Liliba, NTT
Email : direktorat@poltekkeskupang.ac.id
Website : www.poltekkeskupang.ac.id



VISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

Menjadi Pusat Keunggulan Pendidikan Tinggi yang Fokus pada inovasi, kreatifitas, kearifan loKal untuk menghasilkan lulusan yang unggul, Mandiri, berkarakter, dan Berdaya saing Internasional tahun 2045

MISI POLTEKKES KEMENKES KUPANG

1. Menyelenggarakan program pendidikan tinggi kesehatan yang mendukung program prioritas nasional kemenkes yang menghasilkan lulusan yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki budi pekerti yang luhur dan mandiri, kreatif dan inovatif sehingga mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional
2. Menyelenggarakan Penelitian yang mendukung Program Proritas Nasional Kemenkes terutama dalam bidang Kesehatan Paru
3. Menyelenggarakan Pengabdian Kepada Masyarakat yang mendukung program prioritas nasional kemenkes terutama dalam bidang Kesehatan paru
4. Menyelenggarakan tata pamong dan tata kelola institusi yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, inovatif dan berbasis digital
5. Mengembangkan Kerjasama dan jejaring lokal dan internasional dalam bidang Tridarma Perguruan Tinggi dan Pendayagunaan Lulusan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat serta kasih karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang periode April-Juni 2024.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Poltekkes Kemenkes Kupang sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang, oleh karena itu Pusat Penjaminan Mutu melaksanakan survei kepuasan ini.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode bulan April-juni 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan April-juni 2024. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya demi kemajuan Pelayanan Poltekkes Kemenkes Kupang.

Kupang, 28 Juni 2024

Direktur,

Irfan, S.KM., M.KeS

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
VISI DAN MISI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB IPENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	2
3. Manfaat	2
4. Sasaran	2
5. Prinsip	2
6. RuangLingkup	3
7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	3
8. Pengertian.....	4
BAB II METODE SURVEI	6
1. Periode Survei	6
2. Metode Survei	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	7
1. Pelaksanaan	7
2. Teknik Survei SKM	7
3. Penyusunan Laporan SKM	8
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
1. PersiapanSurvei	9
2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	10
3. PengolahanData	10
BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
1. Identitas Responden	14
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan	15
3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	16

4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	17
5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	18
6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Layanan	19
7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	20
8. Kecepatan Pelayanan	21
9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	22
10. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	23
11. Kewajaran Biaya	24
12. Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	25
13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	26
14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan	27
15. Keamanan Pelayanan	28
16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan.....	29
17. IKM Terhadap Layanan Publik Poltekkes Kemenkes Kupang	30
18. Saran Responden	31
BAB IV PENUTUP	33
1. Kesimpulan.....	33
2. Saran	33
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan bertambahnya tuntutan masyarakat yang setiap saat membutuhkan pelayanan, maka unit yang melaksanakan pelayanan publik dituntut untuk mampu memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Dibuktikan dari berbagai keluhan masyarakat yang diutarakan di media massa dan jejaring sosial, sehingga perlu adanya tindak lanjut sehingga tidak mencoreng nama baik pemerintah/Lembaga yang memberikan pelayanan kepada 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.

Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan Perguruan Tinggi yang berada tepat dibawah naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang menekankan pendidikan dalam bidang kesehatan (Pendidikan Vokasi). Sebagai Perguruan Tinggi tentunya Poltekkes Kemenkes Kupang memberikan layanan kepada berbagai pihak dan untuk dinilai mampu maka perlu untuk melakukan penilaian bagaimana kinerja pelayanan yang telah diberikan Poltekkes Kemenkes Kupang selama ini.

Tingkat keberhasilan Poltekkes Kemenkes Kupang dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di Poltekkes Kemenkes Kupang.

Berdasarkan uraian diatas, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Kupang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei yang telah ditetapkan dan dilaksanakan.

2. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

3. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4. Sasaran

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

a) Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya. c) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d) Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Meliputi

- a) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- b) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- c) Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani
- d) Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- e) Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- f) Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- g) Kecepatan Pelayanan
- h) Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan
- i) Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan
- j) Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan
- k) Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan
- l) Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan
- m) Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan
- n) Keamanan Pelayanan

8. Pengertian

- a) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

- c) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (Tiga) bulanan.
- f) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
- j) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- k) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.
- l) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (Tiga) bulanan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (Tiga) bulan sekali. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s/d Maret, Bulan April s/d Juni, Bulan Juli s/d September dan Bulan Oktober s/d Desember pada tahun berjalan.

B. Metode Survei

Responden dalam survei ini tidak ditentukan berapa besar sampel yang akan digunakan, akan tetapi pengambilan sampel berdasarkan kepada tujuan pelaksanaan survei sehingga siapapun yang sedang melakukan atau membutuhkan pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebelumnya akan diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner secara online. Dalam melakukan survei secara periodik Poltekkes Kemenkes Kupang menggunakan pendekatan metode kualitatif-kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), **Perguruan Tinggi (Pakar)**, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.
- c. Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang adalah Pusat Penjaminan Mutu dimana Kepala Pusat Penjaminan Mutu telah berpengalaman melakukan survei dan memiliki sertifikat sebagai Auditor Mutu Internal dan Sertifikat sebagai Asesor LAMPT-Kes.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah Menyusun instrumen survei, Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, Menentukan responden, Melaksanakan survei, Mengolah hasil survei, Menyajikan dan melaporkan hasil. Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Kuesioner elektronik (e-survei) yang isi pada saat responden dan ke unit layanan Poltekkes Kemenkes Kupang yang diperlukan saat itu.

4. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

a) Materi Pokok Laporan SKM

1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
 - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- b) Analisis**

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

c) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

A. Persiapan Survei

a) Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari pengarah dan pelaksana yaitu Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Kupang.

b) Penyiapan Bahan Survei

1) Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

2) Bagian Kuesioner

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Penetapan Jumlah Responden

Responden dalam survei ini tidak dibatasi, hal ini karena berdasarkan tujuan dilaksanakan survei adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Sehingga Poltekkes memberikan peluang bagi siapa saja yang datang ke unit pelayanan di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang untuk mengisi kuesioner.

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengisian kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh responden sehingga kapanpun responden datang ke Unit Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang dapat dengan mudah mengisi kuesioner.

c) Pelaksanaan Pengumpulan Data

Kuesioner akan diisi sendiri oleh responden dan jika mengalami kendala akan arahkan atau dijelaskan oleh petugas yang ada di Unit Pelayanan yang dibutuhkan.

C. Pengolahan Data

a) Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

b) Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1) Pengelolaan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2) Pengelolaan secara manual

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah

nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,07 (apabila 14 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,07 (untuk 14 unsur).

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan laporan dilaksanakan selama 1 minggu di bulan Juli 2023.

BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Identitas Responden

Tabel 1. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
	Umur (Tahun)	
≤ 18	3	1.71
18-27	82	48.86
28-37	60	34.29
38-47	27	15.43
48-57	3	1.71
≥ 58	0	0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	48	27.43
Perempuan	127	72,57
Pendidikan Terakhir		
≤ SD	0	0
SLTP	0	0
SLTA	40	22.86
D1-D4	126	72
S1	9	5.14
≥ S2	0	0
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	64	36.57
Pegawai Swasta	22	12.57
Wiraswasta/Usahawan	25	14.29
Pelajar/Mahasiswa	64	36.57

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa untuk identitas responden berdasarkan umur di dominasi oleh umur 18-27 tahun yaitu sebanyak 82 responden (48,9%). Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 122 Responden (72,57%). Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir D1-D4 yaitu sebanyak 126 Responden (72 %) dan Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan di dominasi oleh Pegawai PNS/TNI dan Polri yaitu sebanyak 64 Responden (36,57%).

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 2. Pemahaman Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	0	0
Mudah	65	37.14
Sangat Mudah	110	62.86
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 110 Responden (62.86%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh berada pada Kategori Sangat Mudah. Sedangkan 65 responden (37.14%) lainnya berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan berada pada Kategori Mudah.

3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	63	36
Sangat Sesuai	112	64
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 112 Responden (64%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Sesuai dan 63 responden (36%) lainnya yang menyatakan bahwa Sesuai antara persyaratan dengan Jenis Pelayanan. Serta tidak ada responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Tabel 4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Jelas	0	0
Kurang Jelas	2	1
Jelas	78	44.57
Sangat Jelas	97	55.43
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 97 Responden (55.43%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Jelas dan 78 Responden lainnya (44.57%) menyatakan pelayanan yang diperoleh jelas dalam mendapatkan kejelasan dan kepastian dari petugas yang melayani.

5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Disiplin	0	0
Kurang Disiplin	0	0
Disiplin	87	50
Sangat Disiplin	88	50
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 88 Responden (50%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan berada pada Kategori Sangat Disiplin dan 87 Responden (50%) lainnya menyatakan bahwa petugas Disiplin dalam memberikan pelayanan.

6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bertanggungjawab	0	0
Kurang Bertanggungjawab	0	0
Bertanggungjawab	68	39
Sangat Bertanggungjawab	107	61
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 6 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 107 Responden (61%) menyatakan bahwa petugas sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan 68 Responden (39%) lainnya menyatakan bahwa petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mampu	0	0
Kurang Mampu	0	0
Mampu	68	39
Sangat Mampu	107	61
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 7 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 107 Responden (61%) menyatakan bahwa petugas Sangat Mampu dalam memberikan pelayanan dan 68 responden (39%) berpendapat bahwa petugas mampu dalam memberikan pelayanan.

8. Kecepatan Pelayanan

Tabel 8. Kecepatan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cepat	83	47
Sangat Cepat	92	53
Total	140	100

Berdasarkan Tabel 8 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 92 Responden (53%) menyatakan bahwa petugas Sangat Cepat dalam memberikan pelayanan dan 83 Responden (47%) lainnya menyatakan petugas Cepat dalam memberikan pelayanan.

9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Tabel 9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Adil	0	0
Kurang Adil	0	0
Adil	46	26
Sangat Adil	134	73
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 9 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 134 Responden (73%) menyatakan bahwa petugas Sangat Adil dalam memberikan pelayanan dan 46 Responden (26%) lainnya menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan adil.

10. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Tabel 10.

Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	48	27
Sangat Sopan dan Ramah	127	73
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 127 Responden (73%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan sangat Sopan dan Ramah terhadap yang membutuhkan layanan dan 48 Responden (27%) lainnya berpendapat bahwa petugas yang memberikan pelayanan Sopan dan Ramah.

11. Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

Tabel 11. Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Wajar	0	0
Kurang Wajar	0	0
Wajar	61	35
Sangat Wajar	114	65
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 11 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 114 Responden (65%) menyatakan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan Sangat Wajar dan 61 Responden (35%) lainnya menyatakan bahwa Wajar biaya untuk mendapatkan pelayanan.

12. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Tabel 12. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu Tidak Sesuai	0	0
Kadang-Kadang Sesuai	0	0
Banyak Sesuainya	51	29
Selalu Sesuai	124	71
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 12 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 124 Responden (71 %) berpendapat bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan selalu sesuai dan 51 Responden (29%) lainnya berpendapat bahwa biaya yang dibayarkan banyak sesuainya.

13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Tabel 13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu Tidak Tepat	0	0
Kadang-Kadang Tepat	0	0
Banyak Tepatnya	63	36
Selalu Tepat	112	64
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 13 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 112 Responden (64%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh selalu tepat pada waktu pelayanan, sedangkan 63 Responden (36%) lainnya menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh banyak tepatnya dengan waktu pelayanan.

14. Kenyamanan Di Lingkungan Pelayanan

Tabel 14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Nyaman	0	0
Kurang Nyaman	0	0
Nyaman	63	36
Sangat Nyaman	112	64
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 14 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 112 Responden (64%) menyatakan bahwa di saat memperoleh layanan mereka merasa sangat Nyaman dan 63 Responden (36%) lainnya menyatakan Nyaman saat berada di lingkungan perolehan layanan.

15. Keamanan Pelayanan

Tabel 15. Keamanan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Aman	0	0
Kurang Aman	0	0
Aman	68	39
Sangat Aman	107	61
Total	175	100

Berdasarkan Tabel 15 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 175 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 107 Responden (61%) menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Sangat Aman dan 68 Responden (39%) lainnya menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Aman.

16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan IV Oktober-Desember 2023

Tabel 16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan IV Oktober-Desember 2023

Jenis Layanan	Jumlah Pemohon Layanan	Persentase (%)
Layanan Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru	11	6.29
Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip	78	44.57
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	49	28.00
Layanan Verifikasi Ijazah	0	0
Layanan Surat Keterangan Alumni	32	18.29
Layanan Surat Izin Belajar Mahasiswa Asing	0	0

Jenis Layanan	Jumlah Pemohon Layanan	Persentase (%)
Layanan Permintaan Mou/Kerjasama	0	0
Layanan Permohonan Izin Penelitian	0	0
Layanan Permintaan Beasiswa	5	2.86
Layanan Permohonan Pengabdian Masyarakat	0	0
Layanan Penggunaan Jasa Laboratorium	0	0
Layanan Penggunaan Sarana dan Prasarana	0	0
Layanan Asrama Mahasiswa	0	0
Layanan Permohonan Tugas Belajar Dan Izin Belajar	0	0
Layanan Rumah Dosen/Staf	0	0
Layanan Wisuda	0	0
Layanan Registrasi Mahasiswa	0	0
Total	175	

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat diketahui bahwa dari 175 responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat di dominasi oleh responden yang membutuhkan pelayanan Legalisir Ijazah 49 responden (28%)

17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes

Kemenkes Kupang

Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Unsur Penilaian	Total Nilai Persepsi	IKM	Interpretasi
Kemudahan	635	3.63	90.71
Kesesuaian Persyaratan	637	3.64	91.00
Kejelasan dan Kepastian	622	3.55	88.86
Kedisiplinan	613	3.50	87.57
Tanggungjawab	632	3.61	90.29
Kemampuan	632	3.61	90.29
Kecepatan	617	3.53	88.14
Keadilan	674	3.85	96.29
Kesopanan dan Keramahan	652	3.73	93.14
Kewajaran Biaya	639	3.65	91.29
Kesesuaian Biaya	649	3.71	92.71
Ketepatan Pelaksanaan	639	3.65	91.29
Kenyamanan	637	3.64	91.00
Keamanan	632	3.61	90.29
Total	8910	50.91428571	1272.86
	3.64 (Sangat Baik)		91

Berdasarkan tabel 17 di atas, dapat diketahui dari 14 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,64 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 91. Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang perlu untuk dipertahankan atau bila perlu ditingkatkan untuk terus menciptakan pelayanan yang optimal di masyarakat.

18. Saran Responden

- a. Mohon agar petugas mengarahkan dan memberitahukan pelayanan dengan baik dan teliti.
- b. Kampus perlu memprioritaskan perluasan fasilitas yang memadai untuk menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, dan memfasilitasi pertumbuhan kreativitas serta kolaborasi antara mahasiswa dan dosen.
- c. Mohon untuk proses layanan legalisir Ijazah atau Transkrip nilai dilakukan pada satu hari saja, jangan dibuat berhari-hari. Terima kasih
- d. Selalu berinovasi kedepannya sehingga Poltekkes Kemenkes Kupang memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna layanan di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang.
- e. Tenaga kerja yang dipercayakan untuk melayani pengguna layanan sebaiknya memiliki nilai-nilai seperti kerja jujur, tulus dan bertanggungjawab.
- f. Saran saya sebagai Alumni semoga kedepannya Poltekkes Kupang dapat melanjutkan pelayanan pendidikan Prodi Gizi SI sehingga kami tidak perlu ke luar kota untuk melanjutkan pendidikan.

BAB VI PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan secara umum dari 14 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,64 dari skala 1-4 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 91. Dengan masing-masing unsur penilaian memperoleh nilai yang bervariasi akan tetapi memiliki nilai persepsi 3 yaitu Mudah, Sesuai, Jelas, Disiplin, Bertanggungjawab, Mampu, Cepat, Adil, Sopan-Ramah, Wajar, Tepat, Nyaman dan Aman.

2. Saran

Saran tindak lanjut berdasarkan tanggapan dari hasil evaluasi semua standar pelayanan adalah Poltekkes Kupang dapat meningkatkan sosialisasi survey kepuasan masyarakat agar meningkatkan jumlah responden dan akurasi dari jawaban yang diterima sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan layanan selanjutnya

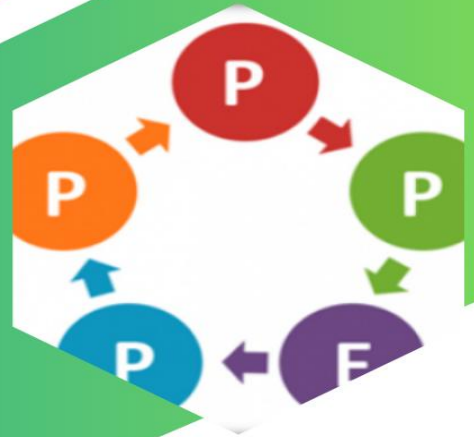
LAMPIRAN

Barcode Link untuk Kuesioner Pengisian



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAT POLTEKKES KEMENKES KUPANG TRIWULAN 3 TAHUN 2024



Jl. Piet A. Tallo - Liliba, NTT

Email : direktorat@poltekkeskupang.ac.id

Website : www.poltekkeskupang.ac.id



VISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

“Menjadi perguruan tinggi kesehatan berkualitas yang menghasilkan lulusan yang unggul, mandiri, berkarakter”

MISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas
2. Mengembangkan keilmuan dan meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian masyarakat sesuai perkembangan IPTEK dan pengabdian masyarakat berbasis riset
3. Membangun Kemandirian dan tata kelola organisasi yang baik
4. Mengembangkan kelembagaan dan kapasitas institusi pendidikan sesuai standar Nasional
5. Mengembangkan kemitraan dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat serta kasih karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang periode Juli-September 2024.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Poltekkes Kemenkes Kupang sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang, oleh karena itu Pusat Penjaminan Mutu melaksanakan survei kepuasan ini.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada pihak-pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei hingga penyusunan laporan ini. Kami berharap hasil survei ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan peningkatan layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya demi kemajuan Pelayanan Poltekkes Kemenkes Kupang.

Kupang, 1 Oktober 2024

Direktur,



Irfan, S.KM., MKeS

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
VISI DAN MISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan.....	2
3. Manfaat.....	2
4. Sasaran.....	2
5. Prinsip.....	2
6. Ruang Lingkup	3
7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
8. Pengertian	4
BAB II METODE SURVEI.....	6
1. Periode Survei	6
2. Metode Survei	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	7
1. Pelaksanaan.....	7
2. Teknik Survei SKM.....	7
3. Penyusunan Laporan SKM.....	8
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	9
1. Persiapan Survei	9
2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	10
3. Pengolahan Data.....	10
BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
1. Identitas Responden.....	14
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan	15
3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan.....	16
4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani.....	17

5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	18
6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Layanan	19
7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	20
8. Kecepatan Pelayanan	21
9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	22
10. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	23
11. Kewajaran Biaya	24
12. Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	25
13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	26
14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan	27
15. Keamanan Pelayanan.....	28
16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan.....	29
17. IKM Terhadap Layanan Publik Poltekkes Kemenkes Kupang	30
18. Saran Responden	31
BAB IV PENUTUP	33
1. Kesimpulan.....	33
2. Saran	33
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan bertambahnya tuntutan masyarakat yang setiap saat membutuhkan pelayanan, maka unit yang melaksanakan pelayanan publik dituntut untuk mampu memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Dibuktikan dari berbagai keluhan masyarakat yang diutarakan di media massa dan jejaring sosial, sehingga perlu adanya tindak lanjut sehingga tidak mencoreng nama baik pemerintah/Lembaga yang memberikan pelayanan kepada 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.

Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan Perguruan Tinggi yang berada tepat dibawa naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang menekankan pendidikan dalam bidang kesehatan (Pendidikan Vokasi). Sebagai Perguruan Tinggi tentunya Poltekkes Kemenkes Kupang memberikan layanan kepada berbagai pihak dan untuk dinilai mampu maka perlu untuk melakukan penilaian bagaimana kinerja pelayanan yang telah diberikan Poltekkes Kemenkes Kupang selama ini.

Tingkat keberhasilan Poltekkes Kemenkes Kupang dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di Poltekkes Kemenkes Kupang.

Berdasarkan uraian diatas, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Kupang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei yang telah ditetapkan dan dilaksanakan.

2. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

3. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4. Sasaran

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

a) Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b) Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d) Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Meliputi

- a) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- b) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- c) Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani
- d) Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- e) Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- f) Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- g) Kecepatan Pelayanan
- h) Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan
- i) Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan
- j) Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan
- k) Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan
- l) Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan
- m) Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan
- n) Keamanan Pelayanan

8. Pengertian

- a) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (Tiga) bulanan.
- f) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan

- dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
- h) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
 - i) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
 - j) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
 - k) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - l) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

BAB II

METODE SURVEI

1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (Tiga) bulanan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (Tiga) bulan sekali. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s/d Maret, Bulan April s/d Juni, Bulan Juli s/d September dan Bulan Oktober s/d Desember pada tahun berjalan.

2. Metode Survei

Responden dalam survei ini tidak ditentukan berapa besar sampel yang akan digunakan, akan tetapi pengambilan sampel berdasarkan kepada tujuan pelaksanaan survei sehingga siapapun yang sedang melakukan atau membutuhkan pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebelumnya akan diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner secara online. Dalam melakukan survei secara periodik Poltekkes Kemenkes Kupang menggunakan pendekatan metode kualitatif-kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1. Pelaksanaan

a) Pelaksana Survei

- 1) Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 2) Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), **Perguruan Tinggi (Pakar)**, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.
- 3) Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang adalah Pusat Penjaminan Mutu dimana Kepala Pusat Penjaminan Mutu telah berpengalaman melakukan survei dan memiliki sertifikat sebagai Auditor Mutu Internal dan Sertifikat sebagai Asesor LAMPT-Kes.

b) Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah Menyusun instrumen survei, Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, Menentukan responden, Melaksanakan survei, Mengolah hasil survei, Menyajikan dan melaporkan hasil. Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Kuesioner elektronik (e-survei) yang isi pada saat responden dan ke unit layanan Poltekkes Kemenkes Kupang yang diperlukan saat itu.

3. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

a) Materi Pokok Laporan SKM

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
 - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

b) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

c) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

1. Persiapan Survei

a) Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari pengarah dan pelaksana yaitu Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Kupang.

b) Penyiapan Bahan Survei

1) Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

2) Bagian Kuesioner

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan

kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Penetapan Jumlah Responden

Responden dalam survei ini tidak dibatasi, hal ini karena berdasarkan tujuan dilaksanakan survei adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Sehingga Poltekkes memberikan peluang bagi siapa saja yang datang ke unit pelayanan di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang untuk mengisi kuesioner.

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengisian kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh responden sehingga kapanpun responden datang ke Unit Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang dapat dengan mudah mengisi kuesioner.

c) Pelaksanaan Pengumpulan Data

Kuesioner akan diisi sendiri oleh responden dan jika mengalami kendala akan arahan atau dijelaskan oleh petugas yang ada di Unit Pelayanan yang dibutuhkan.

3. Pengolahan Data

a) Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

b) Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1) Pengelolaan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2) Pengelolaan secara manual

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,07 (apabila 14 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,07 (untuk 14 unsur).

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan laporan dilaksanakan selama 1 minggu di bulan Juli 2024.

BAB V
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Identitas Responden

Tabel 1. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
≤ 18	2	1,06
18-27	61	32,45
28-37	70	37,23
38-47	48	25,53
48-57	7	3,72
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	27	14,36
Perempuan	161	85,64
Pendidikan Terakhir		
≤ SD	0	0
SLTP	0	0
SLTA	39	20,74
D1-D4	144	76,60
S1	5	2,66
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	65	34,57
Pegawai Swasta	29	15,43
Wiraswasta/Usahawan	32	17,02
Pelajar/Mahasiswa	62	32,98

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa untuk identitas responden berdasarkan umur didominasi oleh umur 28-37 tahun yaitu sebanyak 70 responden (37,23%). Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 161 Responden (85,64%). Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir D1/D4 yaitu sebanyak 144 Responden (76,60%) dan Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 65 Responden (34,57%).

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 2. Pemahaman Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	0	0
Mudah	75	39,89
Sangat Mudah	113	60,11
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 113 Responden (60,11%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh berada pada Kategori Sangat Mudah. Sedangkan 75 responden (39,89%) lainnya berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan berada pada Kategori Mudah.

3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	78	41,49
Sangat Sesuai	110	58,51
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 3 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 110 Responden (58,51%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Sesuai dan 78 responden (41,49%) lainnya yang menyatakan bahwa Sesuai antara persyaratan dengan Jenis Pelayanan.

4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Tabel 4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Jelas	0	0
Kurang Jelas	0	0
Jelas	70	37,23
Sangat Jelas	118	62,77
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 4 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 118 Responden (62,77%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Jelas dan 70 Responden lainnya (37,23%) menyatakan pelayanan yang diperoleh tidak mendapatkan kejelasan dari petugas yang melayani.

5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Disiplin	0	0
Kurang Disiplin	0	0
Disiplin	79	42,02
Sangat Disiplin	109	57,98
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 5 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 109 Responden (57,98%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan berada pada Kategori Sangat Disiplin dan 79 Responden (42,02%) lainnya menyatakan bahwa petugas Disiplin dalam memberikan pelayanan.

6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bertanggungjawab	0	0
Kurang Bertanggungjawab	0	0
Bertanggungjawab	83	44,15
Sangat Bertanggungjawab	105	55,85
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 6 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 105 Responden (55,85%) menyatakan bahwa petugas Sangat Bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan 83 Responden (44,15%) lainnya menyatakan bahwa petugas Bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mampu	0	0
Kurang Mampu	0	0
Mampu	76	40,43
Sangat Mampu	112	59,57
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 7 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 112 Responden (59,57%) menyatakan bahwa petugas Sangat Mampu dalam memberikan pelayanan dan 76 responden (40,43%) berpendapat bahwa petugas Mampu dalam memberikan pelayanan.

8. Kecepatan Pelayanan

Tabel 8. Kecepatan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cepat	56	29,79
Sangat Cepat	132	70,21
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 8 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 132 Responden (70,21%) menyatakan bahwa petugas Sangat Cepat dalam memberikan pelayanan dan 56 Responden (29,79%) lainnya menyatakan petugas Cepat dalam memberikan pelayanan.

9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Tabel 9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Adil	0	0
Kurang Adil	0	0
Adil	56	29,79
Sangat Adil	132	70,21
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 9 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 132 Responden (70,21%) menyatakan bahwa petugas Sangat Adil dalam memberikan pelayanan dan 56 Responden (29,79%) lainnya menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan Adil.

10. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 10. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	56	29,79
Sangat Sopan dan Ramah	132	70,21
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 10 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 132 Responden (70,21%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan Sangat Sopan dan Ramah terhadap yang membutuhkan layanan dan 56 Responden (132%) lainnya berpendapat bahwa petugas yang memberikan pelayanan Sopan dan Ramah.

11. Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

Tabel 11. Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Wajar	0	0
Kurang Wajar	0	0
Wajar	65	34,57
Sangat Wajar	123	65,43
Total	384	100

Berdasarkan Tabel 11 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 123 Responden (65,43%) menyatakan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan Sangat Wajar dan 65 Responden (34,57%) lainnya menyatakan bahwa Wajar biaya untuk mendapatkan pelayanan.

12. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Tabel 12. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu Tidak Sesuai	0	0
Kadang-Kadang Sesuai	0	0
Banyak Sesuainya	58	30,85
Selalu Sesuai	130	69,15
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 12 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 130 Responden (69,15%) berpendapat bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Selalu Sesuai dan 58 Responden (30,85%) lainnya berpendapat bahwa biaya banyak sesuainya antara yang dibayarkan dengan yang ditetapkan.

13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Tabel 13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu Tidak Tepat	0	0
Kadang-Kadang Tepat	0	0
Banyak Tepatnya	63	33,51
Selalu Tepat	125	66,49
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 13 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 125 Responden (66,49%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh Selalu Tepat pada waktu pelayanan, sedangkan 63 Responden (33,51%) lainnya menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh selalu Tepat sesuai dengan waktu pelayanan.

14. Kenyamanan Di Lingkungan Pelayanan

Tabel 14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Nyaman	0	0
Kurang Nyaman	0	0
Nyaman	59	31,38
Sangat Nyaman	129	68,62
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 14 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 129 Responden (68,62%) menyatakan bahwa di saat memperoleh layanan mereka merasa Sangat Nyaman dan 59 Responden (31,38%) lainnya menyatakan Nyaman saat berada di lingkungan perolehan layanan.

15. Keamanan Pelayanan

Tabel 15. Keamanan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Aman	0	0
Kurang Aman	0	0
Aman	61	32,45
Sangat Aman	127	67,55
Total	188	100

Berdasarkan Tabel 14 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 188 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 127 Responden (67,55%) menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Sangat Aman dan 61 Responden (32,45%) lainnya menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Aman.

16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan III Juli-September 2024

Tabel 16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan III Juli-September 2024

Jenis Layanan	Jumlah Pemohon Layanan	Persentase (%)
Layanan Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru	1	0,53
Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip	18	9,57
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	43	22,87
Layanan Verifikasi Ijazah	0	0
Layanan Surat Keterangan Alumni	37	19,68
Layanan Surat Izin Belajar Mahasiswa Asing	0	0
Layanan Permintaan Mou/Kerjasama	8	4,26
Layanan Permohonan Izin Penelitian	0	0
Layanan Permintaan Beasiswa	20	10,64
Layanan Permohonan Pengabdian Masyarakat	0	0
Layanan Penggunaan Jasa Laboratorium	0	0
Layanan Penggunaan Sarana dan Prasarana	0	0
Layanan Asrama Mahasiswa	5	2,66
Layanan Permohonan Tugas Belajar Dan Izin Belajar	0	0
Layanan Rumah Dosen/Staf	0	0
Layanan Wisuda	0	0
Layanan Registrasi Mahasiswa	56	29,79
Total	188	

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat diketahui bahwa dari 188 responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat di dominasi oleh responden yang membutuhkan Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah yaitu sebanyak 56 responden (29,79%).

17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Unsur Penilaian	Total Nilai Persepsi	IKM	Interpretasi
Kemudahan	677	3,60	90,03
Kesesuaian Persyaratan	674	3,59	89,63
Kejelasan dan Kepastian	682	3,63	90,69
Kedisiplinan	673	3,58	89,49
Tanggungjawab	669	3,56	88,96
Kemampuan	676	3,60	89,89
Kecepatan	673	3,58	89,49
Keadilan	696	3,70	92,55
Kesopanan dan Keramahan	696	3,70	92,55
Kewajaran Biaya	687	3,65	91,36
Kesesuaian Biaya	694	3,69	92,29
Ketepatan Pelaksanaan	689	3,66	91,62
Kenyamanan	693	3,69	92,15
Keamanan	691	3,68	91,89
Total	9570	50,90	1272,61
	3,64 (Sangat Baik)		91

Berdasarkan tabel 17 dan di atas, dapat diketahui dari 14 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,64 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 91. Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang perlu untuk dipertahankan atau bila perlu ditingkatkan untuk terus menciptakan pelayanan yang optimal di masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan secara umum dari 14 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,58 dari skala 1-4 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 91. Dengan masing-masing unsur penilaian memperoleh nilai yang bervariasi akan tetapi memiliki nilai persepsi 3 yaitu Mudah, Sesuai, Jelas, Disiplin, Bertanggungjawab, Mampu, Cepat, Adil, Sopan-Ramah, Wajar, Tepat, Nyaman dan Aman.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan partisipasi dalam survei kepuasan masyarakat, berbagai langkah dapat dilakukan. Promosi melalui media sosial, email, dan situs web layanan publik membantu menjangkau lebih banyak responden. Insentif seperti hadiah atau undian dapat meningkatkan motivasi partisipasi. Survei sebaiknya dibuat singkat dan mudah diisi, dengan pilihan jawaban yang jelas. Selain penyebaran daring, metode seperti kuesioner cetak dan wawancara langsung juga dapat diterapkan. Melibatkan komunitas atau tokoh publik akan menambah kredibilitas survei. Terakhir, pengingat berkala melalui pesan singkat atau media sosial dapat memastikan lebih banyak orang ikut serta, sehingga hasil survei lebih representatif dan bermanfaat.

LAMPIRAN

Link Survey Kepuasan Masyarakat



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAT POLTEKKES KEMENKES KUPANG TRIWULAN 4 TAHUN 2024



Jl. Piet A. Tallo - Liliba, NTT
Email : direktorat@poltekkeskupang.ac.id
Website : www.poltekkeskupang.ac.id



VISI POLTEKKES KEMENKES KUPANG

Menjadi Pusat Keunggulan Pendidikan Tinggi yang Fokus pada Inovasi, Kreatifitas, kearifan local untuk menghasilkan lulusan yang unggul, mandiri, berkarakter dan berdaya saing internasional tahun 2045

MISI POLTEKKES KEMENKES KUPANG

1. Menyelenggarakan program Pendidikan tinggi Kesehatan yang mendukung program prioritas nasional kemenkes yang menghasilkan lulusan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki budi pekerti yang luhur dan mandiri, kreatif dan inovatif sehingga mampu bersaing di Tingkat nasional dan internasional.
2. Menyelenggarakan penelitian yang mendukung program prioritas nasional kemenkes terutama dalam bidang Kesehatan paru
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang mendukung program prioritas nasional kemenkes terutama dalam bidang Kesehatan paru
4. Menyelenggarakan tata pamong dan tata Kelola institusi yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, inovatif dan berbasis digital
5. Mengembangkan kerjasama dan jejaring lokal dan internasional dalam bidang Tridarma perguruan tinggi dan pendayagunaan lulusan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat serta kasih karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang periode Oktober 2024 - Desember 2024.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Poltekkes Kemenkes Kupang sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang, oleh karena itu Pusat Penjaminan Mutu melaksanakan survei kepuasan ini.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Oktober 2024 – Desember 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Oktober 2024 – Desember 2024. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya demi kemajuan Pelayanan Poltekkes Kemenkes Kupang.

Kupang, 20 Desember 2024

Direktur,



Irfan, S.KM., M.KeS

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
VISI DAN MISI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	2
3. Sasaran	2
4. Manfaat	3
5. Prinsip	3
6. Ruang Lingkup	4
7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
8. Pengertian	4
BAB II METODE SURVEI	6
1. Periode Survei	6
2. Metode Survei	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	7
1. Pelaksanaan	7
2. Teknik Survei SKM	7
3. Penyusunan Laporan SKM	8
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
1. Persiapan Survei	9
2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	10
3. Pengolahan Data	10
BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
1. Identitas Responden	14
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan	15
3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	15
4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	16
5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	16
6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Layanan	17
7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	17
8. Kecepatan Pelayanan	18
9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	18
10. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	19
11. Kewajaran Biaya	19
12. Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	20
13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	20
14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan	21
15. Keamanan Pelayanan	21
16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan.....	22
17. IKM Terhadap Layanan Publik Poltekkes Kemenkes Kupang	23

18. Saran Responden	24
BAB IV PENUTUP	25
1. Kesimpulan	25
2. Saran	25
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik termasuk pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.

Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan Perguruan Tinggi yang berada tepat dibawah naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang menekankan pendidikan dalam bidang kesehatan (Pendidikan Vokasi). Sebagai Perguruan Tinggi tentunya Poltekkes Kemenkes Kupang memberikan layanan kepada berbagai pihak dan untuk dinilai mampu maka perlu untuk melakukan penilaian bagaimana kinerja pelayanan yang telah diberikan Poltekkes Kemenkes Kupang selama ini.

Tingkat keberhasilan Poltekkes Kemenkes Kupang dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di Poltekkes Kemenkes Kupang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang

akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat periode ini merupakan survei Triwulan IV tahun 2024 yaitu bulan Oktober 2024 sd Desember 2024.

2. Tujuan

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selajutnya secara berkesinambungan.

3. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4. Sasaran

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a) **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- b) **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

- c) **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

- d) **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

- e) **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, LangkahLangkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Meliputi

- a) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- b) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- c) Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani
- d) Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- e) Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- f) Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- g) Kecepatan Pelayanan
- h) Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan
- i) Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan
- j) Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan
- k) Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan
- l) Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan
- m) Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan
- n) Keamanan Pelayanan

8. Pengertian

- a) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public yaitu Poltekes Kemenkes Kupang.

- b) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada PoltekkesKemenkes Kupang, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (Tiga) bulanan.
- f) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai pada Poltekkes Kemenkes Kupang yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, mahasiswa, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur Poltekkes Kemenkes Kupang pelayanan publik.
- h) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur Poltekkes Kemenkes Kupang sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- i) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
- j) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- k) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.
- l) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dalam hal ini Poltekkes Kemenkes Kupang.

BAB II

METODE SURVEI

1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Poltekeks Kemenkes Kupang terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (Tiga) bulanan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan Poltekkes Kemenkes Kupang kepada masyarakat serta kinerja dari pelayanan public oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Periode survey pada laporan ini adalah bulan Oktober 2024 sampai dengan bulan Desember 2024

2. Metode Survei

Responden dalam survei ini tidak ditentukan berapa besar sampel yang akan digunakan, akan tetapi pengambilan sampel berdasarkan kepada tujuan pelaksanaan survei sehingga siapapun yang sedang melakukan atau membutuhkan pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebelumnya akan diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner secara online. Pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif-kuantitatif dengan pengukuran Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1. Pelaksanaan

a) Pelaksana Survei

- 1) Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 2) Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), **Perguruan Tinggi (Pakar)**, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.
- 3) Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang adalah Pusat Penjaminan Mutu dimana Kepala Pusat Penjaminan Mutu telah berpengalaman melakukan survei dan memiliki sertifikat sebagai Auditor Mutu Internal dan Sertifikat sebagai Asesor LAMPT-Kes.

b) Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah Menyusun instrumen survei, Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, Menentukan responden, Melaksanakan survei, Mengolah hasil survei, Menyajikan dan melaporkan hasil. Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Kuesioner elektronik (e-survei) yang isi pada saat responden dan ke unit layanan Poltekkes Kemenkes Kupang yang diperlukan saat itu.

3. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

a) Materi Pokok Laporan SKM

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
 - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

b) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur.

c) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

1. Persiapan Survei

a) Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari pengarah dan pelaksana yaitu Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Kupang.

b) Penyiapan Bahan Survei

1) Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

2) Bagian Kuesioner

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan

kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Penetapan Jumlah Responden

Responden dalam survei ini tidak dibatasi, hal ini karena berdasarkan tujuan dilaksanakan survei adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Sehingga Poltekkes memberikan peluang bagi siapa saja yang datang ke unit pelayanan di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang untuk mengisi kuesioner.

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengisian kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh responden sehingga kapanpun responden datang ke Unit Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang dapat dengan mudah mengisi kuesioner.

c) Pelaksanaan Pengumpulan Data

Kuesioner akan diisi sendiri oleh responden dan jika mengalami kendala akan arahan atau dijelaskan oleh petugas yang ada di Unit Pelayanan yang dibutuhkan.

3. Pengolahan Data

a) Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

b) Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1) Pengelolaan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2) Pengelolaan secara manual

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,07 (apabila 14 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,07 (untuk 14 unsur).

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilaksanakan selama 3 minggu di bulan Januari 2025 dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Tanggal pelaksanaan
1	Persiapan	6 hari kerja
2	Pengumpulan dan pengolahan data	6 hari kerja
3	Penyusunan Laporan	6 hari kerja

BAB V

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Identitas Responden

Tabel 1. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
≤ 18	3	1,5
18-27	98	49
28-37	52	26
38-47	43	21,5
48-57	4	2
≥ 58	0	0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	37	18,5
Perempuan	163	81,5
Pendidikan Terakhir		
≤ SD	0	0
SLTP	0	0
SLTA	31	15,5
D1-D4	154	77
S1	15	7,5
≥ S2	0	0
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	68	34
Pegawai Swasta	39	19,5
Wiraswasta/Usahawan	43	21,5
Pelajar/Mahasiswa	50	25

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa dari 200 responden berdasarkan umur di dominasi oleh umur 18-27 tahun yaitu sebanyak 98 responden (49,00%). Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 163 Responden

(81,50%). Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir D1-D4 yaitu sebanyak 154 Responden (77,00%) dan Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh Pegawai Swasta yaitu sebanyak 43 Responden (25,00%).

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 2. Pemahaman Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	0	0
Mudah	65	32,5
Sangat Mudah	135	67,5
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 135 Responden (67,5%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh berada pada Kategori Sangat Mudah. Sedangkan 65 responden (32,5%) lainnya berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan berada pada Kategori Mudah.

3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	80	40
Sangat Sesuai	120	60
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 120

Responden (60%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Sesuai dan 80 responden (40%) lainnya yang menyatakan bahwa Sesuai antara persyaratan dengan Jenis Pelayanan. Serta tidak ada responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Tabel 4. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Jelas	0	0
Kurang Jelas	0	0
Jelas	77	38,5
Sangat Jelas	123	61,5
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 123 Responden (61,5%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Jelas dan 77 Responden lainnya (38,5%) menyatakan pelayanan yang diperoleh Jelas dalam memperoleh kejelasan dan kepastian dari petugas yang melayani.

5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Disiplin	0	0
Kurang Disiplin	0	0
Disiplin	83	41,5
Sangat Disiplin	117	58,5
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 117

Responden (58,5%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan berada pada Kategori Sangat Disiplin dan 83 Responden (41,5%) lainnya menyatakan bahwa petugas Disiplin dalam memberikan pelayanan.

6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bertanggungjawab	0	0
Kurang Bertanggungjawab	0	0
Bertanggungjawab	82	41
Sangat Bertanggungjawab	118	59
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 6 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 140 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 83 Responden (59%) menyatakan bahwa petugas sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan 57 Responden (41%) lainnya menyatakan bahwa petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mampu	0	0
Kurang Mampu	0	0
Mampu	84	42
Sangat Mampu	116	58
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 7 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 116 Responden (58%) menyatakan bahwa petugas Sangat Mampu dalam memberikan

pelayanan dan 84 responden (42%) berpendapat bahwa petugas mampu dalam memberikan pelayanan.

8. Kecepatan Pelayanan

Tabel 8. Kecepatan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cepat	80	40
Sangat Cepat	120	60
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 8 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 120 Responden (60%) menyatakan bahwa petugas Sangat Cepat dalam memberikan pelayanan dan 80 Responden (40%) lainnya menyatakan petugas Cepat dalam memberikan pelayanan.

9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Tabel 9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Adil	0	0
Kurang Adil	0	0
Adil	56	28
Sangat Adil	144	72
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 9 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 144 Responden (72%) menyatakan bahwa petugas Sangat Adil dalam memberikan pelayanan

dan 56 Responden (28%) lainnya menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan yang Adil.

10. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 10. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	62	31
Sangat Sopan dan Ramah	138	69
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 138 Responden (69%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan Sangat Sopan dan Ramah terhadap yang membutuhkan layanan dan 62 Responden (31%) berpendapat bahwa petugas yang memberikan pelayanan dalam kategori Sopan dan Ramah.

11. Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

Tabel 11. Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Wajar	0	0
Kurang Wajar	0	0
Wajar	63	31,5
Sangat Wajar	137	68,5
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 11 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 137 Responden (68,5%) menyatakan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan Sangat Wajar

dan 63 Responden (31,5%) lainnya menyatakan bahwa Wajar biaya untuk mendapatkan pelayanan.

12. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Tabel 12. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu Tidak Sesuai	0	0
Kadang-Kadang Sesuai	0	0
Banyak Sesuainya	64	32
Selalu Sesuai	136	68
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 12 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 136 Responden (68%) berpendapat bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Selalu Sesuai dan 64 Responden (32%) lainnya berpendapat bahwa biaya yang dibayarkan banyak sesuainya.

13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Tabel 13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu Tidak Tepat	0	0
Kadang-Kadang Tepat	0	0
Banyak Tepatnya	70	35
Selalu Tepat	130	65
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 13 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 130 Responden (65%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh Selalu Tepat pada waktu pelayanan, dan 70 Responden (35%) lainnya menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh selalu Banyak Tepat waktu pelayanan.

14. Kenyamanan Di Lingkungan Pelayanan

Tabel 14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Nyaman	0	0
Kurang Nyaman	0	0
Nyaman	62	31
Sangat Nyaman	138	69
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 14 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 88 Responden (138%) menyatakan bahwa di saat memperoleh layanan mereka merasa Sangat Nyaman dan 62 Responden (31%) lainnya menyatakan Nyaman saat berada di lingkungan perolehan layanan.

15. Keamanan Pelayanan

Tabel 15. Keamanan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Aman	0	0
Kurang Aman	0	0
Aman	75	37,5
Sangat Aman	125	62,5
Total	200	100

Berdasarkan Tabel 15 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 200 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 125 Responden (62,5%) menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Sangat Aman dan 75 Responden (37,5%) lainnya menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Aman.

**16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan IV
Oktober-Desember 2024**

Tabel 16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan IV Oktober-Desember 2024

Jenis Layanan	Jumlah Pemohon Layanan	Persentase (%)
Layanan Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru	0	0
Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip	23	11,5
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	26	13
Layanan Verifikasi Ijazah	0	0
Layanan Surat Keterangan Alumni	61	30,5
Layanan Surat Izin Belajar Mahasiswa Asing	0	0
Layanan Permintaan Mou/Kerjasama	2	1
Layanan Permohonan Izin Penelitian	0	0
Layanan Permintaan Beasiswa	0	0
Layanan Permohonan Pengabdian Masyarakat	0	0
Layanan Penggunaan Jasa Laboratorium	0	0
Layanan Penggunaan Sarana dan Prasarana	18	9
Layanan Asrama Mahasiswa	5	2,5
Layanan Permohonan Tugas Belajar Dan Izin Belajar	0	0
Layanan Rumah Dosen/Staf	1	0,5
Layanan Wisuda	62	31
Layanan Registrasi Mahasiswa	2	1
Total	200	100

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat diketahui bahwa dari 200 responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat di dominasi oleh responden yang membutuhkan pelayanan Wisuda yaitu sebanyak 63 (31%) diikuti dengan layanan Surat Keterangan Alumni sebanyak 61 responden (30,5%).

17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Unsur Penilaian	Total Nilai Persepsi	IKM	Interpretasi
Kemudahan	735	3,68	91,9
Kesesuaian Persyaratan	720	3,6	90
Kejelasan dan Kepastian	723	3,62	90,4
Kedisiplinan	717	3,59	89,6
Tanggungjawab	718	3,59	89,8
Kemampuan	716	3,58	89,5
Kecepatan	720	3,6	90
Keadilan	744	3,72	93
Kesopanan dan Keramahan	738	3,69	92,3
Kewajaran Biaya	737	3,69	92,1
Kesesuaian Biaya	736	3,68	92
Ketepatan Pelaksanaan	730	3,65	91,3
Kenyamanan	738	3,69	92,3
Keamanan	725	3,63	90,6
Total	10197	50,99	1274,6
	3.64 (Sangat Baik)		91

Berdasarkan tabel 17 di atas, dapat diketahui dari 14 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,64 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 91. Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang perlu untuk dipertahankan atau bila perlu ditingkatkan untuk terus menciptakan pelayanan yang optimal di masyarakat.

18. Saran Responden

- a. Pelayanan dari petugas dalam mengarahkan dan memberitahukan pelayanan dengan baik dan teliti dipertahankan.
- b. Kampus mempertahankan lingkungan belajar yang nyaman, dan memfasilitasi pertumbuhan kreativitas serta kolaborasi antara mahasiswa dan dosen.
- c. Selalu berinovasi kedepannya sehingga Poltekkes Kemenkes Kupang memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna layanan di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang.
- d. Tenaga kerja yang dipercayakan untuk melayani pengguna layanan sebaiknya memiliki nilai-nilai seperti kerja jujur, tulus dan bertanggungjawab.

BAB VI PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan secara umum dari 14 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,64 dari skala 1-4 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 91. Dengan masing-masing unsur penilaian memperoleh nilai yang bervariasi akan tetapi memiliki nilai persepsi 3 yaitu Mudah, Sesuai, Jelas, Disiplin, Bertanggungjawab, Mampu, Cepat, Adil, Sopan-Ramah, Wajar, Tepat, Nyaman dan Aman.

2. Saran

Saran tindak lanjut berdasarkan tanggapan dari responden yang menyatakan bahwa unit pelayanan memberikan layanan kurang atau bahkan tidak optimal, maka perlu adanya:

- a) Pelayanan pada setiap bidang agar memperhatikan waktu pelayanan sesuai jam pelayanan kantor atau menentukan waktu pelayanan sehingga memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan akses pelayanan yang efektif dan efisien.
- b) Poltekkes Kemenkes Kupang perlu meningkatkan jumlah pemberian beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu secara ekonomi melalui program beasiswa gakin.
- c) Pembahasan lebih jelas dari unit pengolah terhadap SOP waktu layanan agar dapat ditaati oleh setiap unit.
- d) Perlu dilakukan pelatihan dan pemutakhiran informasi peraturan terkait layanan perizinan secara berkala, sehingga kemampuan petugas layanan meningkat dan membantu memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kemampuan petugas.
- e) Perlu dilakukan pelatihan terhadap petugas layanan untuk meningkatkan efektifitas dalam berkomunikasi menggunakan media online.
- f) Kegiatan monitoring dan evaluasi perlu terus dilakukan, memberikan umpan balik, kendalikan dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
- g) Perlu dilakukan penjelasan prosedur secara mendetail kepada masyarakat agar dapat dengan mudah memahami prosedur pelayanan yang dilakukan

- h) Penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan pada Poltekkes Kemenkes Kupang.

LAMPIRAN

BARCODE LINK SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

