

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAT POLTEKKES KEMENKES KUPANG TRIWULAN I TAHUN 2025



Jl. Piet A. Tallo - Liliba, NTT

Email : direktorat@poltekkeskupang.ac.id

Website : www.poltekkeskupang.ac.id



VISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

“Menjadi Perguruan Tinggi Kesehatan 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 pendidikan tinggi kesehatan yang mendukung program prioritas nasional kemenkes yang menghasilkan lulusan yang memiliki budi pekerti yang luhur, kreatif dan inovatif sehingga mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional
2. Menyelenggarakan penelitian inovatif 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 mengacu pada prinsip Good University Governance, inovatif dan berbasis digital
5. Mengembangkan kerjasama dan jejaring lokal, nasional dan internasional dalam bidang Tridharma 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 Januari-Maret 2025.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak 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, 27 Maret 2025

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.....	3
6. Ruang Lingkup	3
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 LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM.....	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.....	16

5. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	17
6. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Layanan	17
7. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	18
8. Kecepatan Pelayanan	18
9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	19
10. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	19
11. Kewajaran Biaya	20
12. Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	20
13. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	21
14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan	21
15. Keamanan Pelayanan.....	22
16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan.....	23
17. IKM Terhadap Layanan Publik Poltekkes Kemenkes Kupang	24
BAB IV PENUTUP	25
1. Kesimpulan.....	25
2. Saran.....	25
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	5	3,79
18-22	123	93,18
23-27	3	2,27
28-31	1	0,76
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	22	16,67
Perempuan	110	83,33
Pendidikan Terakhir		
≤ SD	0	0
SLTP	1	0,76
SLTA	80	60,61
D1-D4	49	37,12
S1	2	1,52
Pekerjaan		
Pegawai Swasta	4	3,03
Pegawai BUMD	1	0,76
Wiraswasta/Usahawan	2	1,52
Pelajar/Mahasiswa	125	94,70

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa untuk identitas responden berdasarkan umur didominasi oleh umur 18-22 tahun yaitu sebanyak 123 responden (93,18%). Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 110 Responden (83,33%). Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 80 Responden (60,61%) dan Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 125 Responden (94,70%).

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 2. Pemahaman Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	3	2,27
Kurang Mudah	3	2,27
Mudah	56	42,42
Sangat Mudah	70	53,03
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 70 Responden (53,03%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh berada pada Kategori Sangat Mudah. Sedangkan 3 responden (2,27%) lainnya berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan berada pada Kategori Tidak Mudah.

3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0,76
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	62	46,97
Sangat Sesuai	69	52,27
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 3 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 69 Responden (52,27%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Sesuai dan 1 responden (0,76%) lainnya yang menyatakan bahwa Tidak 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	1	0,76
Kurang Jelas	0	0
Jelas	49	37,12
Sangat Jelas	82	62,12
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 4 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 82 Responden (62,12%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Sangat Jelas dan 1 Responden lainnya (0,76%) 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	55	41,67
Sangat Disiplin	77	58,33
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 5 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 77 Responden (58,33%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan berada pada Kategori Sangat Disiplin dan 55 Responden (41,67%) 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	59	44,70
Sangat Bertanggungjawab	73	55,30
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 6 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 73 Responden (55,30%) menyatakan bahwa petugas Sangat Bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan 59 Responden (44,70%) 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	54	40,91
Sangat Mampu	78	59,09
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 7 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 78 Responden (59,09%) menyatakan bahwa petugas Sangat Mampu dalam memberikan pelayanan dan 54 responden (40,91%) berpendapat bahwa petugas Mampu dalam memberikan pelayanan.

8. Kecepatan Pelayanan

Tabel 8. Kecepatan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	4	3,03
Cepat	54	40,91
Sangat Cepat	74	56,06
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 8 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 74 Responden (56,06%) menyatakan bahwa petugas Sangat Cepat dalam memberikan pelayanan dan 54 Responden (40,91%) 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	42,42
Sangat Adil	73	55,30
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 9 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 73 Responden (55,30%) menyatakan bahwa petugas Sangat Adil dalam memberikan pelayanan dan 56 Responden (42,42%) 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	51	38,64
Sangat Sopan dan Ramah	81	61,36
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 10 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 81 Responden (61,36%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan Sangat Sopan dan Ramah terhadap yang membutuhkan layanan dan 51 Responden (38,64%) 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	62	46,97
Sangat Wajar	70	53,03
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 11 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 70 Responden (53,03%) menyatakan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan Sangat Wajar dan 62 Responden (46,97%) 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	2	1,52
Banyak Sesuainya	42	31,82
Selalu Sesuai	88	66,67
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 12 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 88 Responden (66,67%) berpendapat bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Selalu Sesuai dan 42 Responden (31,82%) 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	3	2,27
Banyak Tepatnya	42	31,82
Selalu Tepat	87	65,91
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 13 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 87 Responden (65,91%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh Selalu Tepat pada waktu pelayanan, sedangkan 42 Responden (31,82%) lainnya menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh Banyak Tepatnya sesuai dengan waktu pelayanan.

14. Kenyamanan Di Lingkungan Pelayanan

Tabel 14. Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Nyaman	0	0
Kurang Nyaman	1	0,76
Nyaman	49	37,12
Sangat Nyaman	82	62,12
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 14 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 82 Responden (62,12%) menyatakan bahwa di saat memperoleh layanan mereka merasa Sangat Nyaman dan 49 Responden (37,12%) 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	53	40,15
Sangat Aman	79	59,85
Total	132	100

Berdasarkan Tabel 14 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 132 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 79 Responden (59,85%) menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Sangat Aman dan 53 Responden (40,15%) lainnya menyatakan bahwa selama memperoleh pelayanan mereka Aman.

16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan I Januari-Maret 2025

Tabel 16. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan I Januari-Maret 2025

Jenis Layanan	Jumlah Pemohon Layanan	Persentase (%)
Layanan Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru	14	10.61
Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip	1	0.76
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	4	3.03
Layanan konseling mahasiswa	7	5.30
Layanan Surat Keterangan Alumni	2	1.52
Layanan Registrasi Ulang		
Layanan Pengajuan cuti kuliah		
Layanan permohonan izin penelitian dan pengabdian masyarakat	11	8.33
Layanan permintaan beasiswa	20	15.15
Layanan Pengaktifan kembali mahasiswa		
Layanan penggunaan/pemeriksaan di laboratorium	1	0.76
Layanan peminjaman Sarana Prasarana (Bis, Aula, Lapangan Futsal dan Basket)	2	1.52
Layanan asrama mahasiswa		
Layanan kartu mahasiswa	1	0.76
Layanan Wisuda	3	2.27
Layanan Surat keterangan lulus		
Layanan pengajuan surat keterangan pengganti ijazah dan transkrip nilai		
layanan perpustakaan	56	42.42
layanan pengisian KRS		
layanan yudisium		
Standar Layanan akses Internet Kampus	10	7.58
Standar Layanan Mahasiswa Asing		
Standar Pindah/Transfer Mahasiswa		
Total	132	

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat diketahui bahwa dari 132 responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat di dominasi oleh responden yang membutuhkan Layanan Perpustakaan yaitu sebanyak 56 responden (42,42%).

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	457	3,46	86,55
Kesesuaian Persyaratan	463	3,51	87,69
Kejelasan dan Kepastian	476	3,61	90,15
Kedisiplinan	473	3,58	89,58
Tanggungjawab	469	3,55	88,83
Kemampuan	474	3,59	89,77
Kecepatan	466	3,53	88,26
Keadilan	466	3,53	88,26
Kesopanan dan Keramahan	477	3,61	90,34
Kewajaran Biaya	466	3,53	88,26
Kesesuaian Biaya	482	3,65	91,29
Ketepatan Pelaksanaan	480	3,64	90,91
Kenyamanan	477	3,61	90,34
Keamanan	475	3,60	89,96
Total	6.601	50,01	1250,19
	3,57 (Sangat Baik)		89

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 3,57 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 89. 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 3,57 atau memiliki persepsi Sangat Baik dengan nilai akhir 89. 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

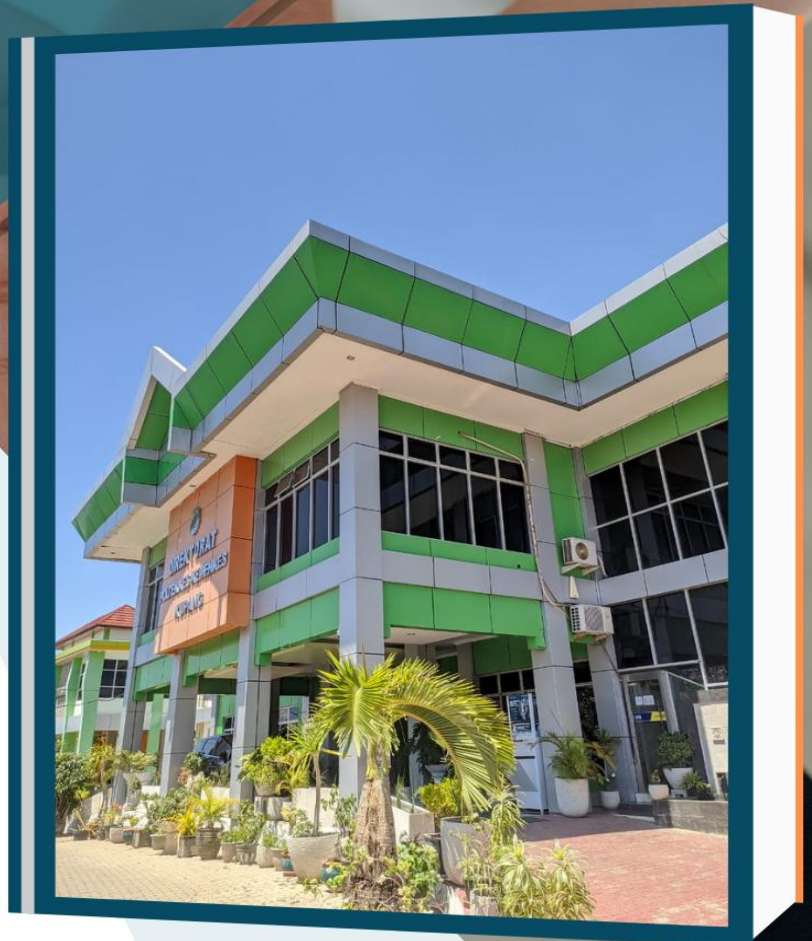




PUSAT PENJAMINAN MUTU

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
POLTEKKES KEMENKES KUPANG
TRIWULAN II TAHUN 2025**



+8800256



direktorat@poltekkeskupang.ac.id



poltekkeskupang.ac.id



VISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

“Menjadi Perguruan Tinggi Kesehatan 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 pendidikan tinggi kesehatan yang mendukung program prioritas nasional kemenkes yang menghasilkan lulusan yang memiliki budi pekerti yang luhur, kreatif dan inovatif sehingga mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional
2. Menyelenggarakan penelitian inovatif 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 mengacu pada prinsip Good University Governance, inovatif dan berbasis digital
5. Mengembangkan kerjasama dan jejaring lokal, nasional dan internasional dalam bidang Tridharma 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 2025.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak 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, 26 Juni 2025

Direktur,



Irfan, S.KM., MKeS

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
VISI DAN MISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	2
1.4 Sasaran.....	2
1.5 Prinsip.....	3
1.6 Ruang Lingkup	3
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.8 Pengertian	4
BAB II METODE SURVEI	6
2.1 Periode Survei	6
2.2 Metode Survei	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	7
3.1 Pelaksanaan.....	7
3.2 Teknik Survei SKM.....	7
3.3 Penyusunan Laporan SKM.....	8
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM	9
4.1 Persiapan Survei	9
4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	10
4.3 Pengolahan Data	11
BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
1. Identitas Responden.....	14
2. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan.....	15
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan	16
4. Kecepatan Waktu dalam Pelayanan	17

5. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	17
6. Kesesuaian Pelayanan dengan hasil yang diberikan	17
7. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	18
8. Perilaku Petugas Pelayanan.....	18
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	19
10. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	19
11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kupang Per Triwulan II.....	20
12. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.....	21
BAB IV PENUTUP	22
1. Kesimpulan.....	22
2. Saran	22
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era reformasi birokrasi dan peningkatan akuntabilitas publik, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator utama keberhasilan institusi pemerintah, termasuk institusi pendidikan vokasi di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang (Poltekkes Kupang), sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi vokasi kesehatan di wilayah timur Indonesia, memegang peranan strategis dalam mencetak tenaga kesehatan yang profesional, berintegritas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai institusi penyelenggara layanan publik, Poltekkes Kupang tidak hanya memberikan layanan pendidikan, tetapi juga menyelenggarakan berbagai layanan administratif dan kemahasiswaan, seperti layanan akademik, layanan keuangan, layanan perpustakaan, layanan laboratorium, serta layanan penunjang lainnya. Dalam upaya menjamin mutu dan kesinambungan perbaikan layanan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala menjadi suatu keharusan.

Pelaksanaan SKM ini merujuk pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah, termasuk lembaga pendidikan negeri, untuk secara sistematis dan terukur menilai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kegiatan ini juga sejalan dengan prinsip good governance, di mana transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas menjadi nilai utama.

Laporan ini menyajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2025 (April–Juni), dengan responden utama adalah mahasiswa, alumni, dosen, tenaga kependidikan, serta mitra institusi yang berinteraksi langsung dengan berbagai unit pelayanan di lingkungan Poltekkes Kupang. Dengan demikian, pelaksanaan SKM ini bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi menjadi bagian integral dari proses penjaminan mutu dan reformasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Poltekkes Kupang secara konsisten dan berkelanjutan.

1.2 Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, Mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada, Menyusun rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan data dan persepsi pengguna Poltekkes Kemenkes Kupang.

1.3 Manfaat

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Poltekkes Kemenkes Kupang memiliki manfaat strategis dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pendidikan vokasi kesehatan. Adapun manfaat tersebut antara lain:

1. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
2. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
3. Diketahui kekuatan serta kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.

1.4 Sasaran

Sasaran utama dari survei ini mencakup:

- 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.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. 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.

4. Berkesinambungan

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

5. 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.

6. Netralitas

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

1.6 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.

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Meliputi

- a) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- b) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- c) Kecepatan Pelayanan
- d) Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan
- e) Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f) Kemampuan/Kompetensi Pelaksana
- g) Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- h) Kualitas Sarana dan Prasarana
- i) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

1.8 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

2.1 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.

2.2 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

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

1. Materi Pokok Laporan SKM

- a. Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - 1) 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.
 - 2) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - 3) 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.
 - 4) Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - 5) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2. 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.

3. 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

4.1 Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

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

2. Penyiapan Bahan Survei

- a. 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.

- b. Bagian Kuesioner

- 1) Bagian Pertama

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

- 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, 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.

- 3) 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.

3. 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:

- a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. baik, diberi nilai 3;
- d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4.3 Pengolahan Data

1. 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:

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

Ket:

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

2. Pengolahan Data Survei

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

a. Pengelolahan dengan Komputer

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

b. Pengelolaan secara manual

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

2) 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 0,11 (apabila 9 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.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

a. 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 0,11 (untuk 9 unsur).

b. 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.

c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan laporan dilaksanakan selama 1 minggu di bulan Juni 2025.

BAB V
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Identitas Responden

Tabel 1. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	49	18,49
Perempuan	216	81,51
Pendidikan Terakhir		
≤ SD	0	0
SMP	1	0,38
SMA	218	82,26
D3	5	1,89
D4	0	0
PROFESI	0	0
S1	32	12,08
S2	8	3,02
S3	1	0,38
Pekerjaan		
PNS	12	4,53
TNI	1	0,38
POLRI	0	0
SWASTA	9	3,40
WIRAUSAHA	8	3,02
MAHASISWA	215	81,13
LAINNYA	20	7,55

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa untuk identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 216 Responden (81,51%). Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 218 Responden (82,26%) dan Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh Mahasiswa yaitu sebanyak 215 Responden (81,13%).

2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Tabel 2. Pendapat Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	3	1,13
Kurang Sesuai	5	1,89
Sesuai	157	59,25
Sangat Sesuai	100	37,74
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 157 Responden (59,25%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh berada pada Kategori Sesuai. Sedangkan 3 responden (1,13%) lainnya berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan berada pada Kategori Tidak Sesuai persyaratan pelayanan.

3. Kemudahan prosedur pelayanan

Tabel 3. Kemudahan prosedur pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	6	2,26
Kurang Mudah	9	3,40
Mudah	154	58,11
Sangat Mudah	96	36,23
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 3 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 154 Responden (58,11%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Mudah dan 6 responden (2,26%) lainnya yang menyatakan bahwa Tidak Mudah prosedur pelayanan.

4. Kecepatan waktu dalam pelayanan

Tabel 4. Kecepatan waktu dalam pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	1	0,38
Kurang Cepat	14	5,28
Cepat	166	62,64
Sangat Cepat	82	31,70
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 4 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 166 Responden (62,64%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada Kategori Cepat dan 1 Responden lainnya (0,38%) menyatakan pelayanan yang diberikan Tidak Cepat.

5. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Tabel 5. Kewajaran biaya dalam pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Mahal	8	3,02
Cukup Mahal	83	31,32
Murah	130	49,06
Gratis	44	16,60
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 5 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 130 Responden (49,06%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan berada pada Kategori Murah dan 8 Responden (3,02%) lainnya menyatakan bahwa biaya dalam pelayanan sangat mahal.

6. Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Tabel 6. Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0,38
Kurang Sesuai	7	2,64
Sesuai	176	66,42
Sangat Sesuai	81	30,57
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 6 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 176 Responden (66,42%) menyatakan bahwa sesuai standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan 1 Responden (0,38%) lainnya menyatakan bahwa Tidak sesuai standar pelayanan.

7. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 7. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Kompeten	2	0,72
Kurang kompeten	4	1,51
Kompeten	156	58,87
Sangat Kompeten	103	38,87
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 7 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 156 Responden (58,87%) menyatakan bahwa petugas Kompeten dalam memberikan pelayanan dan 2 responden (0,72%) berpendapat bahwa petugas Tidak Kompeten dalam memberikan pelayanan.

8. Perilaku Petugas pelayanan

Tabel 8. Perilaku petugas pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	3	1,13
Sopan dan Ramah	151	56,98
Sangat Sopan dan Ramah	111	41,89
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 8 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 151 Responden (56,98%) menyatakan bahwa petugas Sopan dan Ramah dalam memberikan pelayanan dan 3 Responden (1,13%) lainnya menyatakan petugas Kurang Sopan dalam memberikan pelayanan.

9. Kualitas sarana dan prasarana

Tabel 9. Kualitas sarana dan prasarana

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Buruk	0	0
Cukup	12	4,53
Baik	141	53,21
Sangat Baik	112	42,26
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 9 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 141 Responden (53,21%) menyatakan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana Baik dan 12 Responden (4,53%) lainnya menyatakan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana Cukup baik.

10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Tabel 10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Ada	6	2,26
Ada tetapi tidak berfungsi	5	1,89
Berfungsi kurang maksimal	30	11,32
Dikelola dengan baik	224	84,53
Total	265	100

Berdasarkan Tabel 10 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 265 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 224 Responden (84,53%) menyatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik dan 5 Responden (1,89%) lainnya berpendapat bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan ada tetapi tidak berfungsi.

11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan II April-Juni 2025

Tabel 11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan II April-Juni 2025

Jenis Layanan	Jenis Pemohonan Layanan	Persentase (%)
Layanan penerimaan mahasiswa baru	114	43,02
Layanan beasiswa	26	9,81
Layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)	21	7,92
Layanan penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)	12	4,53
Layanan Penyelenggaraan Wisuda	2	0,75
Layanan yudisium	3	1,13
Layanan registrasi mahasiswa baru	4	1,51
Layanan pengajuan cuti kuliah	2	0,75
Layanan pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI)	1	0,38
Layanan pengaktifan kembali mahasiswa setelah cuti	2	0,75
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	1	0,38
Layanan pengajuan transkrip akademik pengganti	0	0
Layanan pengisian Kartu rencana Studi (KRS)	31	11,70
Layanan Pengajuan Surat Keterangan Lulus	0	0
Layanan pengaduan masyarakat	2	0,75
Layanan penerima tamu	4	1,51
Layanan prosedur uji kompetensi	6	2,26
Layanan keanggotaan perpustakaan	4	1,51
Layanan asrama	4	1,51
Layanan permohonan hak cipta	2	0,75
Layanan laboratorium penguji	1	0,38
Layanan komisi etik penelitian	4	1,51
Layanan konseling mahasiswa	17	6,42
Layanan Kerjasama	1	0,38
Layanan Alumni	1	0,38

Jenis Layanan	Jenis Pemohonan Layanan	Persentase (%)
Layanan Legalisir Ijazah dan Traskrip Nilai	0	0
Total	265	100

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa dari 265 responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat di dominasi oleh responden yang membutuhkan Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru yaitu sebanyak 114 responden (43,02%).

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

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Unsur Penilaian	Total Nilai Persepsi	IKM	Interpretasi
Kesesuaian persyaratan	884	3,34	83,40
Kemudahan Prosedur pelayanan	870	3,28	82,08
Kecepatan	863	3,26	81,42
Kewajaran biaya	740	2,79	69,81
Kesesuaian pelayanan	867	3,27	81,79
Kompeten pelayanan	890	3,36	83,96
Kesopanan dan Keramahah	903	3,41	85,19
Kualitas Sarana dan Prasarana	895	3,38	84,43
Pengaduan Pengguna Layanan	1002	3,78	94,53
Total	7914	29,86	746,60
	3,32 (Baik)		83

Berdasarkan tabel 12 dan di atas, dapat diketahui dari 9 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,32 atau memiliki persepsi Baik dengan nilai akhir 83. 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Poltekkes Kemenkes Kupang Triwulan II Tahun 2025, diperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83** (dengan nilai rata-rata 3,32), yang berada dalam kategori "**Baik**". Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat pengguna layanan menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kupang telah memenuhi ekspektasi mereka dalam berbagai aspek.

Adapun penilaian tertinggi diberikan pada unsur "Pengaduan Pengguna Layanan" dengan skor IKM 3,78 (nilai interpretasi 94,53), yang mengindikasikan bahwa mekanisme penanganan pengaduan dan aspirasi pengguna sudah berjalan sangat baik. Diikuti oleh unsur "Kesopanan dan Keramahan" (IKM 3,41) dan "Kualitas Sarana dan Prasarana" (IKM 3,38), yang menunjukkan pelayanan yang humanis dan dukungan fasilitas yang memadai.

4.2 Saran

Dengan capaian nilai 3,32 yang termasuk kategori baik, layanan publik diharapkan meningkatkan responsivitas petugas dalam layanan akademik dan administrasi agar proses pelayanan lebih cepat dan efisien. Selain itu, memberikan pelatihan rutin kepada petugas layanan terkait etika pelayanan publik, komunikasi efektif, dan penggunaan sistem informasi serta mendorong budaya kerja profesional di semua unit layanan

LAMPIRAN

Link Survey Kepuasan Masyarakat



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN PUBLIK DI LINGKUP POLTEKKES KEMENKES KUPANG

**TRIWULAN III
2025**



(0380) 8800256 

www.poltekkeskupang.ac.id 



VISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

“Menjadi Perguruan Tinggi Kesehatan 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 pendidikan tinggi kesehatan yang mendukung program prioritas nasional kemenkes yang menghasilkan lulusan yang memiliki budi pekerti yang luhur, kreatif dan inovatif sehingga mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional
2. Menyelenggarakan penelitian inovatif 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 mengacu pada prinsip Good University Governance, inovatif dan berbasis digital
5. Mengembangkan kerjasama dan jejaring lokal, nasional dan internasional dalam bidang Tridharma 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 Juli-September 2025.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak 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, 26 September 2025

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
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	2
1.4 Sasaran.....	2
1.5 Prinsip.....	3
1.6 Ruang Lingkup	3
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.8 Pengertian	4
BAB II METODE SURVEI.....	6
2.1 Periode Survei	6
2.2 Metode Survei	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	7
3.1 Pelaksanaan.....	7
3.2 Teknik Survei SKM.....	7
3.3 Penyusunan Laporan SKM.....	8
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM.....	9
4.1 Persiapan Survei	9
4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	10
4.3 Pengolahan Data.....	11
BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
1. Identitas Responden.....	14
2. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan.....	16
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	16
4. Kecepatan Waktu dalam Pelayanan	17

5. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	17
6. Kesesuaian Pelayanan dengan hasil yang diberikan	18
7. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	18
8. Perilaku Petugas Pelayanan.....	19
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	19
10. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.....	20
11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kupang Per Triwulan III	20
12. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.....	22
BAB IV PENUTUP	23
1. Kesimpulan.....	23
2. Saran.....	23
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era reformasi birokrasi dan peningkatan akuntabilitas publik, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator utama keberhasilan institusi pemerintah, termasuk institusi pendidikan vokasi di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang (Poltekkes Kupang), sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi vokasi kesehatan di wilayah timur Indonesia, memegang peranan strategis dalam mencetak tenaga kesehatan yang profesional, berintegritas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai institusi penyelenggara layanan publik, Poltekkes Kupang tidak hanya memberikan layanan pendidikan, tetapi juga menyelenggarakan berbagai layanan administratif dan kemahasiswaan, seperti layanan akademik, layanan keuangan, layanan perpustakaan, layanan laboratorium, serta layanan penunjang lainnya. Dalam upaya menjamin mutu dan kesinambungan perbaikan layanan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala menjadi suatu keharusan.

Pelaksanaan SKM ini merujuk pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah, termasuk lembaga pendidikan negeri, untuk secara sistematis dan terukur menilai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kegiatan ini juga sejalan dengan prinsip good governance, di mana transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas menjadi nilai utama.

Laporan ini menyajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Triwulan III Tahun 2025 (Juli–September), dengan responden utama adalah mahasiswa, alumni, dosen, tenaga kependidikan, serta mitra institusi yang berinteraksi langsung dengan berbagai unit pelayanan di lingkungan Poltekkes Kupang. Dengan demikian, pelaksanaan SKM ini bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi menjadi bagian integral dari proses penjaminan mutu dan reformasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Poltekkes Kupang secara konsisten dan berkelanjutan.

1.2 Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, Mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada, Menyusun rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan data dan persepsi pengguna Poltekkes Kemenkes Kupang.

1.3 Manfaat

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Poltekkes Kemenkes Kupang memiliki manfaat strategis dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pendidikan vokasi kesehatan. Adapun manfaat tersebut antara lain:

1. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
2. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
3. Diketahui kekuatan serta kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.

1.4 Sasaran

Sasaran utama dari survei ini mencakup:

- 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.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

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

2. **Partisipatif**

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

3. **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.

4. **Berkesinambungan**

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

5. **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.

6. **Netralitas**

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

1.6 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.

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Meliputi

- a) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- b) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- c) Kecepatan Pelayanan
- d) Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan
- e) Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f) Kemampuan/Kompetensi Pelaksana
- g) Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- h) Kualitas Sarana dan Prasarana
- i) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

1.8 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 5 (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

2.1 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.

2.2 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 sddigunakan 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

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

1. Materi Pokok Laporan SKM

- a. Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - 1) 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.
 - 2) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - 3) 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.
 - 4) Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - 5) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2. 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.

3. 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

4.1 Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

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

2. Penyiapan Bahan Survei

- a. 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.

- b. Bagian Kuesioner

- 1) Bagian Pertama

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

- 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, 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.

- 3) 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.

3. 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:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai 3;
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4.3 Pengolahan Data

1. 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:

$$\text{Jumlah Skor} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Ket :

N = bobot nilai per unsur

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

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

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:

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	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

2. Pengolahan Data Survei

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

a. Pengelolahan dengan Komputer

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

b. Pengelolaan secara manual

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

2) 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 0,11 (apabila 9 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.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

a. 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 0,11 (untuk 9 unsur).

b. 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.

c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan laporan dilaksanakan selama 1 minggu di bulan September 2025.

BAB V

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Identitas Responden

Tabel 1. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	84	17,14
Perempuan	406	82,86
Pendidikan Terakhir		
≤ SD	0	0
SMP	0	0
SMA	35	7,14
D3	429	87,55
D4	23	4,69
PROFESI	2	0,41
S1	0	0
S2	0	0
S3	1	0,20
Pekerjaan		
DOSEN POLTEKKES	0	0,00
DOSEN NON POLTEKKES	0	0,00
TENAGA KEPENDIDIKAN POLTEKKES	0	0,00
TENAGA KEPENDIDIKAN NON POLTEKKES	0	0,00
PNS	1	0,20
TNI	1	0,20
POLRI	0	0,00
SWASTA	2	0,41
WIRAUSAHA	1	0,20
MAHASISWA	484	98,78
LAINNYA	1	0,20

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
Program Studi/Lainnya		
Direktorat	1	0,20
Prodi DIII Keperawatan Kupang	32	6,53
Prodi Sarjana Terapan Keperawatan	4	0,82
Prodi Pendidikan Profesi Ners	2	0,41
Prodi DIII Sanitasi	28	5,71
Prodi DIII Kebidanan	42	8,57
Prodi Sarjana Terapan Kebidanan	23	4,69
Prodi DIII Farmasi	13	2,65
Prodi DIII Kesehatan Gigi	67	13,67
Prodi DIII Gizi	14	2,86
Prodi DIII Teknologi Laboratorium Medis	21	4,29
Prodi DIII Keperawatan Ende	1	0,20
Prodi DIII Keperawatan Waingapu	96	19,59
Prodi DIII Keperawatan Waikabubak	144	29,39
Lainnya	2	0,41

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa untuk identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 406 Responden (82,86%). Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir D3 yaitu sebanyak 429 Responden (87,55%). Identitas Responden berdasarkan Program Studi/Lainnya didominasi oleh Prodi Keperawatan Waikabubak yaitu sebanyak 144 Responden (29,39%). Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh Mahasiswa yaitu sebanyak 484 Responden (98,78%).

2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Tabel 2. Pendapat Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	9	1,84
Sesuai	336	68,57
Sangat Sesuai	145	29,59
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 336 Responden (68,57%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh berada pada **Kategori Sesuai**. Sedangkan 9 responden (1,84%) berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan berada pada Kategori **Kurang Sesuai** persyaratan pelayanan.

3. Kemudahan prosedur pelayanan

Tabel 3. Kemudahan prosedur pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	16	3,27
Kurang Mudah	15	3,06
Mudah	331	67,55
Sangat Mudah	128	26,12
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 3 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 331 Responden (67,55%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada **Kategori Mudah** dan 16 responden (3,27%) yang menyatakan bahwa **Tidak Mudah** prosedur pelayanan.

4. Kecepatan waktu dalam pelayanan

Tabel 4. Kecepatan waktu dalam pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	4	0,82
Kurang Cepat	17	3,47
Cepat	342	69,80
Sangat Cepat	127	25,92
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 4 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 342 Responden (69,80%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada **Kategori Cepat** dan 4 Responden (0,82%) menyatakan pelayanan yang diberikan **Tidak Cepat**.

5. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Tabel 5. Kewajaran biaya dalam pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Mahal	14	2,86
Cukup Mahal	189	38,57
Murah	212	43,27
Gratis	75	15,31
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 5 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 212 Responden (43,27%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan berada pada **Kategori Murah** dan 14 Responden (2,86%) menyatakan bahwa biaya dalam pelayanan **Sangat Mahal**.

6. Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Tabel 6. Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	2	0,41
Kurang Sesuai	16	3,27
Sesuai	356	72,65
Sangat Sesuai	116	23,67
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 6 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 356 Responden (72,65%) menyatakan bahwa **Sesuai** standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan 2 Responden (0,41%) menyatakan bahwa **Tidak Sesuai** standar pelayanan.

7. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 7. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Kompeten	2	0,41
Kurang kompeten	7	1,43
Kompeten	322	65,71
Sangat Kompeten	159	32,45
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 7 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 322 Responden (65,71%) menyatakan bahwa petugas **Kompeten** dalam memberikan pelayanan dan 2 responden (0,41%) berpendapat bahwa petugas **Tidak Kompeten** dalam memberikan pelayanan.

8. Perilaku Petugas pelayanan

Tabel 8. Perilaku petugas pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Ramah	1	0,20
Kurang Sopan dan Ramah	9	1,84
Sopan dan Ramah	303	61,84
Sangat Sopan dan Ramah	177	36,12
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 8 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 303 Responden (61,84%) menyatakan bahwa petugas **Sopan dan Ramah** dalam memberikan pelayanan dan 1 Responden (0,20%) menyatakan petugas **Tidak Sopan dan Ramah** dalam memberikan pelayanan.

9. Kualitas sarana dan prasarana

Tabel 9. Kualitas sarana dan prasarana

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Buruk	2	0,41
Cukup	34	6,94
Baik	289	58,98
Sangat Baik	165	33,67
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 9 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 289 Responden (58,98%) menyatakan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana **Baik** dan 2 Responden (0,41%) menyatakan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana **Buruk**.

10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Tabel 10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Ada	15	3,06
Ada tetapi tidak berfungsi	9	1,84
Berfungsi kurang maksimal	69	14,08
Dikelola dengan baik	397	81,02
Total	490	100

Berdasarkan Tabel 10 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 397 Responden (81,02%) menyatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan **dikelola dengan baik** dan 9 Responden (1,84%) berpendapat bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan **ada tetapi tidak berfungsi**.

11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan III Juli-September 2025

Tabel 11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan III Juli-September 2025

Jenis Layanan	Jenis Pemohonan Layanan	Persentase (%)
Layanan penerimaan mahasiswa baru	194	39,59
Layanan beasiswa	33	6,73
Layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)	12	2,45
Layanan penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)	92	18,78
Layanan Penyelenggaraan Wisuda	0	0
Layanan yudisium	8	1,63
Layanan registrasi mahasiswa baru	3	0,61
Layanan pengajuan cuti kuliah	1	0,20
Layanan pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI)	1	0
Layanan pengaktifan kembali mahasiswa setelah cuti	0	3,67

Jenis Layanan	Jenis Pemohonan Layanan	Persentase (%)
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	18	0
Layanan pengajuan transkrip akademik pengganti	0	12,86
Layanan pengisian Kartu rencana Studi (KRS)	63	0,20
Layanan Pengajuan Surat Keterangan Lulus	1	0,82
Layanan pengaduan masyarakat	4	0,20
Layanan penerima tamu	1	0,61
Layanan prosedur uji kompetensi	3	5,10
Layanan keanggotaan perpustakaan	25	1,22
Layanan asrama	6	0,41
Layanan permohonan hak cipta	2	0,41
Layanan laboratorium penguji	2	0,61
Layanan komisi etik penelitian	3	2,45
Layanan konseling mahasiswa	12	1,02
Layanan Kerjasama	5	0
Layanan Alumni	0	0,20
Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai	1	0
Layanan Registrasi Keuangan Mahasiswa	0	0
Layanan Penyewaan Sarana Prasarana	0	0
Layanan Pelatihan Melalui LMS	0	0
Layanan CBT	0	0
Layanan Klinik Pratama	0	0
Total	490	100

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa dari 490 responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat di dominasi oleh responden yang membutuhkan Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru yaitu sebanyak 194 responden (39,59%).

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

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Unsur Penilaian	Total Nilai Persepsi	IKM	Interpretasi
Kesesuaian persyaratan	1606	3,28	81,94
Kemudahan Prosedur pelayanan	1535	3,13	78,32
Kecepatan	1568	3,20	80,00
Kewajaran biaya	1314	2,68	67,04
Kesesuaian pelayanan	1564	3,19	79,80
Kompeten pelayanan	1616	3,30	82,45
Kesopanan dan Keramahan	1635	3,34	83,42
Kualitas Sarana dan Prasarana	1595	3,26	81,38
Pengaduan Pengguna Layanan	1813	3,70	92,50
Total	14.246	29,07	726,84
	3,23 (Baik)		80,76

Berdasarkan tabel 12 dan di atas, dapat diketahui dari 9 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang memperoleh total nilai hitung **Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,23** atau memiliki persepsi **Baik** dengan **nilai akhir 80,76**. Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang perlu untuk dipertahankan dan ditingkat untuk terus menciptakan pelayanan yang Sangat Baik/optimal.

BAB VI

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Poltekkes Kemenkes Kupang Triwulan III Tahun 2025, diperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,76** (dengan nilai rata-rata 3,23), yang berada dalam kategori "**Baik**". Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat pengguna layanan menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kupang telah memenuhi ekspektasi mereka dalam berbagai aspek.

Adapun penilaian tertinggi diberikan pada unsur "Pengaduan Pengguna Layanan" dengan skor IKM 3,70 (nilai interpretasi 92,50), yang mengindikasikan bahwa mekanisme penanganan pengaduan dan aspirasi pengguna sudah berjalan sangat baik. Diikuti oleh unsur "Kesopanan dan Keramahan" (IKM 3,34) dan "Kompeten pelayanan" (IKM 3,30), yang menunjukkan pelayanan yang humanis dan pelayanan yang kompeten.

4.2 Saran

Dengan capaian nilai 3,23 yang termasuk kategori baik, layanan publik diharapkan meningkatkan responsivitas petugas dalam layanan akademik dan administrasi agar proses pelayanan lebih cepat dan efisien. Selain itu, memberikan pelatihan rutin kepada petugas layanan terkait etika pelayanan publik, komunikasi efektif, dan penggunaan sistem informasi serta mendorong budaya kerja profesional di semua unit layanan

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN DI LINGKUP POLTEKKES KEMENKES KUPANG

Salam Sejahtera Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Kupang mengadakan survei tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang. Survei ini membutuhkan waktu 5 menit. Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi survei ini, hasilnya akan digunakan untuk peningkatan layanan publik di lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, Kami ucapkan limpah terima kasih.

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

1. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

2. Program Studi *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Direktorat
- ☐ Prodi DIII Keperawatan Kupang
- ☐ Prodi Sarjana Terapan Keperawatan
- ☐ Prodi Pendidikan Profesi Ners
- ☐ Prodi DIII Sanitasi
- ☐ Prodi DIII Kebidanan
- ☐ Prodi Sarjana Terapan Kebidanan
- ☐ Prodi DIII Farmasi
- ☐ Prodi DIII Kesehatan Gigi
- ☐ Prodi DIII Gizi
- ☐ Prdodi DIII Teknologi Laboratorium Medis
- ☐ Prodi DIII Keperawatan Ende
- ☐ Prodi DIII Keperawatan Waingapu
- ☐ Prodi DIII Keperawatan Waikabubak
- ☐ Yang lain:

3. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ D3
- ☐ D4
- ☐ PROFESI
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

4. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ DOSEN POLTEKKES
- ☐ DOSEN NON POLTEKKES
- ☐ TENAGA KEPENDIDIKAN POLTEKKES
- ☐ TENAGA KEPENDIDIKAN NON POLTEKKES
- ☐ MAHASISWA POLTEKKES
- ☐ MAHASISWA NON POLTEKKES
- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRSAUSAHA
- ☐ Yang lain:

5. Jenis Layanan yang Diterima *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Layanan penerimaan mahasiswa baru
- ☐ Layanan beasiswa
- ☐ Layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
- ☐ Layanan penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)
- ☐ Layanan Penyelenggaraan Wisuda
- ☐ Layanan yudisium
- ☐ Layanan registrasi mahasiswa baru
- ☐ Layanan pengajuan cuti kuliah
- ☐ Layanan pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI)
- ☐ Layanan pengaktifan kembali mahasiswa setelah cuti
- ☐ Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah
- ☐ Layanan pengajuan transkrip akademik pengganti
- ☐ Layanan pengisian Kartu rencana Studi (KRS)
- ☐ Layanan Pengajuan Surat Keterangan Lulus
- ☐ Layanan pengaduan masyarakat
- ☐ Layanan penerima tamu
- ☐ Layanan prosedur uji kompetensi
- ☐ Layanan keanggotaan perpustakaan
- ☐ Layanan asrama
- ☐ Layanan permohonan hak cipta
- ☐ Layanan laboratorium pengujian
- ☐ Layanan komisi etik penelitian

- ☐ Layanan konseling mahasiswa
- ☐ Layanan Kerjasama
- ☐ Layanan Alumni
- ☐ Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai
- ☐ Layanan Registrasi Keuangan Mahasiswa
- ☐ Layanan Penyewaan Sarana Prasarana
- ☐ Layanan Pelatihan Melalui LMS
- ☐ Layanan CBT
- ☐ Layanan Klinik Pratama

Pilihlah jawaban yang sesuai jawaban responden

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

7. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

12. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetap tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

15. Saran/Masukan *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN PUBLIK DI LINGKUP POLTEKKES KEMENKES KUPANG

**TRIWULAN IV
2025**



(0380) 8800256 

www.poltekkeskupang.ac.id 



VISI

POLTEKKES KEMENKES KUPANG

“Menjadi Perguruan Tinggi Kesehatan 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 pendidikan tinggi kesehatan yang mendukung program prioritas nasional kemenkes yang menghasilkan lulusan yang memiliki budi pekerti yang luhur, kreatif dan inovatif sehingga mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional
2. Menyelenggarakan penelitian inovatif 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 mengacu pada prinsip Good University Governance, inovatif dan berbasis digital
5. Mengembangkan kerjasama dan jejaring lokal, nasional dan internasional dalam bidang Tridharma 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 - Desember 2025.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak 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, 22 Desember 2025

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
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
1.4 Sasaran	2
1.5 Prinsip	3
1.6 Ruang Lingkup.....	3
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.8 Pengertian.....	4
BAB II METODE SURVEI.....	6
2.1 Periode Survei.....	6
2.2 Metode Survei.....	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	7
3.1 Pelaksanaan	7
3.2 Teknik Survei SKM.....	7
3.3 Penyusunan Laporan SKM	8
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM	9
4.1 Persiapan Survei.....	9
4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	10
4.3 Pengolahan Data	11
BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
1. Identitas Responden	14
2. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	16
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan	16
4. Kecepatan Waktu dalam Pelayanan.....	17

5. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan.....	17
6. Kesesuaian Pelayanan dengan hasil yang diberikan.....	18
7. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan.....	18
8. Perilaku Petugas Pelayanan	19
9. Kualitas Sarana dan Prasarana.....	19
10. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	20
11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kupang Per Triwulan IV.....	20
12. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.....	22
BAB IV PENUTUP.....	23
1. Kesimpulan	23
2. Saran	23
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era reformasi birokrasi dan peningkatan akuntabilitas publik, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator utama keberhasilan institusi pemerintah, termasuk institusi pendidikan vokasi di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang (Poltekkes Kupang), sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi vokasi kesehatan di wilayah timur Indonesia, memegang peranan strategis dalam mencetak tenaga kesehatan yang profesional, berintegritas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai institusi penyelenggara layanan publik, Poltekkes Kupang tidak hanya memberikan layanan pendidikan, tetapi juga menyelenggarakan berbagai layanan administratif dan kemahasiswaan, seperti layanan akademik, layanan keuangan, layanan perpustakaan, layanan laboratorium, serta layanan penunjang lainnya. Dalam upaya menjamin mutu dan kesinambungan perbaikan layanan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala menjadi suatu keharusan.

Pelaksanaan SKM ini merujuk pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah, termasuk lembaga pendidikan negeri, untuk secara sistematis dan terukur menilai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kegiatan ini juga sejalan dengan prinsip good governance, di mana transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas menjadi nilai utama.

Laporan ini menyajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Triwulan IV Tahun 2025 (Oktober - Desember), dengan responden utama adalah mahasiswa, alumni, dosen, tenaga kependidikan, serta mitra institusi yang berinteraksi langsung dengan berbagai unit pelayanan di lingkungan Poltekkes Kupang. Dengan demikian, pelaksanaan SKM ini bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi menjadi bagian integral dari proses penjaminan mutu dan reformasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Poltekkes Kupang secara konsisten dan berkelanjutan.

1.2 Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, Mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada, Menyusun rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan data dan persepsi pengguna Poltekkes Kemenkes Kupang.

1.3 Manfaat

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Poltekkes Kemenkes Kupang memiliki manfaat strategis dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pendidikan vokasi kesehatan. Adapun manfaat tersebut antara lain:

1. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
2. Diketahui kekuatan serta kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada;
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.

1.4 Sasaran

Sasaran utama dari survei ini mencakup:

- 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.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

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

2. **Partisipatif**

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

3. **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.

4. **Berkesinambungan**

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

5. **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.

6. **Netralitas**

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

1.6 Ruang Lingkup

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Meliputi

- a) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- b) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- c) Kecepatan Pelayanan
- d) Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan

- e) Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f) Kemampuan/Kompetensi Pelaksana
- g) Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- h) Kualitas Sarana dan Prasarana
- i) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

1.8 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 5 (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

2.1 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.

2.2 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

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

1. Materi Pokok Laporan SKM

- a. Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - 1) 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.
 - 2) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - 3) 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.
 - 4) Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - 5) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2. 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.

3. 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

4.1 Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

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

2. Penyiapan Bahan Survei

a. 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.

b. Bagian Kuesioner

1) Bagian Pertama

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

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, 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.

3) 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.

3. 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 layanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4.3 Pengolahan Data

1. 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:

$$\text{Jumlah Skor} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsusr}} = \frac{1}{x} = N$$

Ket :

N = bobot nilai per unsur

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

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

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:

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	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

2. Pengolahan Data Survei

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

a. Pengolahan dengan Komputer

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

b. Pengelolaan secara manual

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

2) 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 0,11 (apabila 9 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.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

a. 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 0,11 (untuk 9 unsur).

b. 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.

c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan laporan dilaksanakan selama 1 minggu di bulan Juni 2025.

BAB V

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Identitas Responden

Tabel 1. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	103	15,58
Perempuan	558	84,42
Pendidikan Terakhir		
≤ SD	0	0
SMP	0	0
SMA	254	38,43
D3	345	52,19
D4	42	6,35
PROFESI	7	1,06
S1	6	0,91
S2	4	0,61
S3	3	0,45
Pekerjaan		
DOSEN POLTEKKES	8	1,21
DOSEN NON POLTEKKES	2	0,30
TENAGA KEPENDIDIKAN POLTEKKES	3	0,45
TENAGA KEPENDIDIKAN NON POLTEKKES	0	0
PNS	5	0,76
TNI	2	0,30
POLRI	4	0,61
SWASTA	10	1,51
WIRAUUSAHA	6	0,91
MAHASISWA	583	88,20

Identitas	Frekuensi	Persentase (%)
LAINNYA	38	5,75
Program Studi/Lainnya		
Direktorat	6	0,91
Prodi DIII Keperawatan Kupang	108	16,34
Prodi Sarjana Terapan Keperawatan	42	6,35
Prodi Pendidikan Profesi Ners	7	1,06
Prodi DIII Sanitasi	28	4,24
Prodi DIII Kebidanan	70	10,59
Prodi Sarjana Terapan Kebidanan	40	6,05
Prodi DIII Farmasi	13	1,97
Prodi DIII Kesehatan Gigi	48	7,26
Prodi DIII Gizi	20	3,03
Prodi DIII Teknologi Laboratorium Medis	23	3,48
Prodi DIII Keperawatan Ende	20	3,03
Prodi DIII Keperawatan Waingapu	90	13,62
Prodi DIII Keperawatan Waikabubak	144	21,79
Lainnya	2	0,30

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa untuk identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 558 Responden (84,42%). Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir D3 yaitu sebanyak 345 Responden (52,19%). Identitas Responden berdasarkan Program Studi/Lainnya didominasi oleh Prodi Keperawatan Waikabubak yaitu sebanyak 144 Responden (21,79%). Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan didominasi oleh Mahasiswa yaitu sebanyak 583 Responden (88,20%).

2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Tabel 2. Pendapat Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	5	0,76
Sesuai	254	38,43
Sangat Sesuai	402	60,82
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 661 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 336 Responden (60,82%) menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh berada pada **Kategori Sangat Sesuai**. Sedangkan 5 responden (0,76%) berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan berada pada Kategori **Kurang Sesuai** persyaratan pelayanan.

3. Kemudahan prosedur pelayanan

Tabel 3. Kemudahan prosedur pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	6	0,91
Kurang Mudah	2	0,30
Mudah	298	45,08
Sangat Mudah	355	53,71
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 3 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 355 Responden (53,71%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada **Kategori Sangat Mudah** dan 6 responden (0,91%) yang menyatakan bahwa **Tidak Mudah** prosedur pelayanan.

4. Kecepatan waktu dalam pelayanan

Tabel 4. Kecepatan waktu dalam pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	10	1,51
Cepat	304	45,99
Sangat Cepat	347	52,50
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 4 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 347 Responden (52,50%) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh berada pada **Kategori Sangat Cepat** dan 10 Responden (1,51%) menyatakan pelayanan yang diberikan **Kurang Cepat**.

5. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Tabel 5. Kewajaran biaya dalam pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Mahal	17	2,57
Cukup Mahal	153	23,15
Murah	212	32,07
Gratis	279	42,21
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 5 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 279 Responden (42,21%) menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan berada pada **Kategori Gratis** dan 17 Responden (2,57%) menyatakan bahwa biaya dalam pelayanan **Sangat Mahal**.

6. Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Tabel 6. Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	8	1,2
Sesuai	254	38,4
Sangat Sesuai	399	60,4
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 6 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 399 Responden (60,4%) menyatakan bahwa **Sangat Sesuai** standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan 8 Responden (1,2%) menyatakan bahwa **Kurang Sesuai** standar pelayanan.

7. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 7. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Kompeten	0	0
Kurang kompeten	3	0,45
Kompeten	267	40,39
Sangat Kompeten	391	59,15
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 7 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 391 Responden (59,15%) menyatakan bahwa petugas **Sangat Kompeten** dalam memberikan pelayanan dan 3 responden (0,45%) berpendapat bahwa petugas **Kurang Kompeten** dalam memberikan pelayanan.

8. Perilaku Petugas pelayanan

Tabel 8. Perilaku petugas pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	2	0,30
Sopan dan Ramah	223	33,74
Sangat Sopan dan Ramah	436	65,96
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 8 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 436 Responden (65,96%) menyatakan bahwa petugas **Sangat Sopan dan Ramah** dalam memberikan pelayanan dan 2 Responden (0,30%) menyatakan petugas **Kurang Sopan dan Ramah** dalam memberikan pelayanan.

9. Kualitas sarana dan prasarana

Tabel 9. Kualitas sarana dan prasarana

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Buruk	0	0,00
Cukup	24	3,63
Baik	254	38,43
Sangat Baik	383	57,94
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 9 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 383 Responden (57,94%) menyatakan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana **Sangat Baik** dan 24 Responden (3,63%) menyatakan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana **Cukup**.

10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Tabel 10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Ada	12	1,82
Ada tetapi tidak berfungsi	7	1,06
Berfungsi kurang maksimal	75	11,35
Dikelola dengan baik	567	86
Total	661	100

Berdasarkan Tabel 10 dan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 490 responden yang memperoleh pelayanan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang sebanyak 567 Responden (86%) menyatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan **dikelola dengan baik** dan 7 Responden (1,06%) berpendapat bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan **ada tetapi tidak berfungsi**.

11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan IV (Oktober – Desember) Tahun 2025

Tabel 11. Jenis Layanan dan Pemohon Layanan di Poltekkes Kemenkes Kupang Per Triwulan IV (Oktober – Desember) 2025

Jenis Layanan	Jenis Pemohonan Layanan	Persentase (%)
Layanan penerimaan mahasiswa baru	0	0
Layanan beasiswa	123	18,61
Layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)	57	8,62
Layanan penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)	0	0
Layanan Penyelenggaraan Wisuda	6	0,91
Layanan yudisium	14	2,12
Layanan registrasi mahasiswa baru	0	0
Layanan pengajuan cuti kuliah	1	0,15
Layanan pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI)	4	0,61

Jenis Layanan	Jenis Pemohonan Layanan	Persentase (%)
Layanan pengaktifan kembali mahasiswa setelah cuti	0	0
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	181	27,38
Layanan pengajuan transkrip akademik pengganti	4	0,61
Layanan pengisian Kartu rencana Studi (KRS)	0	0
Layanan Pengajuan Surat Keterangan Lulus	24	3,63
Layanan pengaduan masyarakat	4	0,61
Layanan penerima tamu	20	3,03
Layanan prosedur uji kompetensi	3	0,45
Layanan keanggotaan perpustakaan	25	3,78
Layanan asrama	12	1,82
Layanan permohonan hak cipta	6	0,91
Layanan laboratorium penguji	2	0,30
Layanan komisi etik penelitian	26	3,93
Layanan konseling mahasiswa	11	1,66
Layanan Kerjasama	5	0,76
Layanan Alumni	8	1,21
Layanan Legalisir Ijazah dan Traskrip Nilai	116	17,55
Layanan Registrasi Keuangan Mahasiswa	0	0
Layanan Penyewaan Sarana Prasarana	0	0
Layanan Pelatihan Melalui LMS	0	0
Layanan CBT	0	0
Layanan Klinik Pratama	9	1
Total	661	100

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa dari 661 responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat di dominasi oleh responden yang membutuhkan Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah yaitu sebanyak 181 responden (27,38%).

12. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup

Poltekkes Kemenkes Kupang

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang

Unsur Penilaian	Total Nilai Persepsi	IKM	Interpretasi
Kesesuaian persyaratan	2380	3,60	90,02
Kemudahan Prosedur pelayanan	2324	3,52	87,90
Kecepatan	2320	3,51	87,75
Kewajaran biaya	2075	3,14	78,48
Kesesuaian pelayanan	2374	3,59	89,79
Kompeten pelayanan	2371	3,59	89,67
Kesopanan dan Keramahan	2417	3,66	91,41
Kualitas Sarana dan Prasarana	2342	3,54	88,58
Pengaduan Pengguna Layanan	2519	3,81	95,27
Total	21.122	31,95	798,86
	3,55		88,76

Berdasarkan Tabel 12 dan uraian di atas, diketahui bahwa dari 9 unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang, diperoleh total nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **3,55** dengan **nilai akhir 88,76**. Nilai tersebut termasuk dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang berada pada tingkat yang **Sangat Baik**. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang telah dicapai perlu dipertahankan serta terus ditingkatkan guna menjaga dan mengoptimalkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

BAB VI

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Poltekkes Kemenkes Kupang Triwulan III Tahun 2025, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,76 dengan nilai rata-rata 3,55 yang termasuk dalam kategori **“Sangat Baik.”** Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat pengguna layanan pada berbagai unsur yang dinilai.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah **Pengaduan Pengguna Layanan** dengan skor IKM 3,81 (nilai interpretasi 95,27), yang mengindikasikan bahwa sistem, mekanisme, serta tindak lanjut terhadap pengaduan dan aspirasi pengguna telah berjalan sangat efektif dan responsif. Selain itu, unsur **Kesopanan dan Keramahan Petugas** (IKM 3,66) serta **Kesesuaian Persyaratan** (IKM 3,60) juga memperoleh penilaian tinggi, yang mencerminkan profesionalisme, sikap pelayanan yang humanis, serta kepatuhan terhadap standar dan ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Kupang berada pada kategori sangat baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan guna menjaga konsistensi mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat di masa mendatang.

4.2 Saran

1. Penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Data SKM

Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025 perlu ditindaklanjuti melalui penyusunan RTL yang memuat analisis kesenjangan (gap analysis), indikator keberhasilan, target waktu pencapaian, serta penanggung jawab kegiatan sebagai bagian dari siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).

2. Integrasi Hasil SKM dalam Dokumen SPMI dan Akreditasi

Capaian IKM sebesar 88,76 (kategori Baik) dapat dijadikan bukti kinerja pada standar tata pamong, layanan, dan kepuasan pemangku kepentingan dalam dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan instrumen akreditasi.

3. Penguatan Standar dan SOP Layanan

Melakukan reviu dan pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan secara berkala untuk memastikan kesesuaian persyaratan, kejelasan alur pelayanan, serta kepastian waktu layanan.

4. Peningkatan Kompetensi SDM Berkelanjutan

Menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, serta penguatan budaya kerja berorientasi mutu sebagai bagian dari program pengembangan SDM tahunan.

5. Optimalisasi Digitalisasi Layanan dan Sistem Pengaduan

Mengembangkan atau menyempurnakan sistem layanan berbasis digital untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, transparansi proses, serta efektivitas pengelolaan pengaduan pengguna layanan.

6. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Melakukan monitoring dan evaluasi minimal setiap triwulan terhadap implementasi RTL, serta melaporkan hasilnya dalam rapat tinjauan manajemen sebagai bentuk komitmen peningkatan mutu berkelanjutan.

LAMPIRAN

**LINK KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PUBLIK
DI LINGKUP POLTEKKES KEMENKES KUPANG**

SCAN DISINI

