

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLTEKKES KEMENKES KUPANG

PERIODE JANUARI – JUNI TAHUN 2026



POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN KUPANG



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Kupang Periode Januari – Juni Tahun 2026 ini disusun sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang. Laporan ini memuat gambaran pelaksanaan survei, metode pengumpulan dan pengolahan data, hasil penilaian masyarakat/pengguna layanan terhadap unsur-unsur pelayanan, analisis tingkat kepuasan, serta rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Hasil survei ini menjadi dasar bagi pimpinan dan unit layanan dalam melakukan evaluasi, perbaikan, serta peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

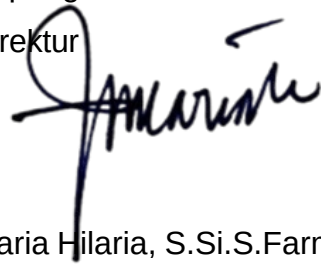
Laporan ini disusun berdasarkan prinsip objektivitas, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya laporan ini, diharapkan seluruh unit kerja di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang dapat menjadikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, perbaikan standar pelayanan, peningkatan kinerja petugas, serta optimalisasi sarana dan prasarana pelayanan.

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan telaah terhadap isi laporan, maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Kupang Periode Januari - Juni Tahun 2026 ini dinyatakan telah disusun dengan baik dan dapat digunakan sebagai dokumen resmi evaluasi pelayanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang.

Demikian lembar pengesahan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, Juni 2026

Direktur



Maria Hilaria, S.Si.S.Farm, Apt. Msi
NIP. 197506201994022001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Kupang Periode Januari – Juni Tahun 2026** dapat disusun dengan baik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang kepada pengguna layanan. Pelaksanaan survei ini menjadi bagian penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai unsur pelayanan, antara lain persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

Melalui laporan ini, Poltekkes Kemenkes Kupang berupaya untuk terus meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Setiap masukan, kritik, dan saran dari pengguna layanan menjadi perhatian penting bagi institusi dalam memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan kinerja petugas, serta memperkuat komitmen terhadap pelayanan yang lebih baik.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden, unit layanan, tim penyusun, serta semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan pelaksanaan survei dan peningkatan kualitas laporan pada periode berikutnya.

Kupang, Juni 2026

Direktur

Maria Hilaria, S.Si.S.Farm, Apt. Msi
NIP. 197506201994022001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Dasar Hukum.....1

1.3 Tujuan2

1.4 Sasaran.....3

1.5 Manfaat4

1.6 Sasaran Survey5

1.7 Ruang Lingkup Survei6

BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....7

2.1 Pelaksanaan Survei.....7

2.2 Responden Survei7

2.3 Metode Pengumpulan Data.....7

2.4 Unsur Pelayanan yang Dinilai8

2.5 Teknik Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat8

BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT12

3.1 Penjelasan Demografi Responden dan Jenis Layanan12

3.2 Rekapitulasi Indeks Survey Kepuasan Masyarakat13

3.3 Hasil Nilai Survey Kepuasan Masyarakat15

BAB IV PENUTUP DAN RENCANA TINDAK LANJUT16

4.1 Kesimpulan16

4.2 Rencana Tindak Lanjut.....17

4.3 Penutup.....18

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab institusi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan pengguna layanan. Sebagai institusi pendidikan tinggi kesehatan, Poltekkes Kemenkes Kupang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Pengguna layanan Poltekkes Kemenkes Kupang tidak hanya berasal dari mahasiswa, tetapi juga calon mahasiswa, alumni, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerja sama, orang tua mahasiswa, masyarakat umum, serta pihak eksternal lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan harus terus dipantau dan dievaluasi secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil survei ini menjadi bahan penting bagi pimpinan dan unit layanan dalam mengidentifikasi kelebihan, kelemahan, serta kebutuhan perbaikan pelayanan.

Melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Poltekkes Kemenkes Kupang dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti persyaratan layanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana layanan.

Dengan demikian, laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas institusi dalam mengevaluasi pelayanan publik dan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan layanan secara berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang disusun berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, serta mekanisme pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.

Adapun dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Kupang adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi dasar utama penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Regulasi ini menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan asas pelayanan publik.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang objektif, terukur, dan sistematis mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Survei ini menjadi salah satu instrumen evaluasi pelayanan publik yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan, kebutuhan, dan hak pengguna layanan.

Secara umum, tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur persepsi masyarakat atau pengguna layanan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi institusi dalam melakukan pembenahan, peningkatan, dan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan** terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang, baik pada layanan akademik, kemahasiswaan, administrasi umum, keuangan, kepegawaian, perpustakaan, laboratorium, kerja sama, informasi publik, maupun layanan lainnya.
2. **Mengukur kualitas pelayanan berdasarkan unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat**, yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.
3. **Mengidentifikasi unsur pelayanan yang telah berjalan dengan baik**, sehingga dapat dipertahankan dan ditingkatkan sebagai bagian dari praktik pelayanan yang positif di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang.
4. **Mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan**, terutama unsur yang memperoleh nilai rendah atau mendapatkan banyak masukan dari pengguna layanan.
5. **Mengetahui kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diterima**, sehingga institusi dapat menyusun langkah perbaikan yang lebih tepat, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
6. **Menyediakan bahan evaluasi bagi pimpinan dan unit layanan** dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan serta menentukan kebijakan peningkatan mutu layanan.

7. **Mendorong peningkatan kinerja petugas pelayanan**, baik dari aspek kompetensi, kedisiplinan, ketepatan waktu, sikap, perilaku, maupun kemampuan dalam memberikan layanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional.
8. **Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan**, karena hasil survei dapat menjadi bukti bahwa pelayanan yang diberikan telah dievaluasi secara berkala berdasarkan penilaian langsung dari pengguna layanan.
9. **Menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan**, terutama terhadap unsur-unsur yang masih belum optimal, sehingga hasil survei tidak hanya berhenti pada pengukuran angka, tetapi benar-benar digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan.
10. **Mendukung terwujudnya budaya pelayanan prima** di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang melalui pelayanan yang berorientasi pada kepuasan, kebutuhan, dan kepercayaan pengguna layanan.

1.4 Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh pengguna layanan yang menerima, memanfaatkan, atau berhubungan langsung dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Sasaran ini ditetapkan agar hasil survei dapat menggambarkan persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi.

Pengguna layanan yang menjadi sasaran survei tidak hanya terbatas pada pihak internal, tetapi juga mencakup pihak eksternal yang memiliki kepentingan atau pernah memperoleh layanan dari Poltekkes Kemenkes Kupang. Dengan melibatkan berbagai kelompok responden, hasil survei diharapkan lebih objektif, representatif, dan dapat menjadi dasar evaluasi pelayanan secara menyeluruh.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Kupang meliputi:

1. **Mahasiswa aktif**, yaitu mahasiswa yang menerima layanan akademik, kemahasiswaan, administrasi, perpustakaan, laboratorium, keuangan, dan layanan pendukung lainnya.
2. **Calon mahasiswa**, yaitu masyarakat yang menggunakan layanan informasi penerimaan mahasiswa baru, pendaftaran, seleksi, verifikasi berkas, serta layanan informasi akademik lainnya.
3. **Alumni**, yaitu lulusan Poltekkes Kemenkes Kupang yang memanfaatkan layanan legalisasi ijazah, transkrip nilai, surat keterangan, informasi alumni, tracer study, maupun layanan administrasi lainnya.
4. **Dosen**, yaitu tenaga pendidik yang menerima layanan administrasi akademik, kepegawaian, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sarana prasarana, teknologi informasi, dan layanan institusi lainnya.

5. **Tenaga kependidikan**, yaitu pegawai yang menerima layanan administrasi kepegawaian, keuangan, umum, sarana prasarana, teknologi informasi, dan layanan pendukung kerja lainnya.
6. **Orang tua atau wali mahasiswa**, yaitu pihak yang membutuhkan informasi atau layanan terkait pendidikan, pembayaran, perkembangan studi, administrasi mahasiswa, dan layanan komunikasi dengan institusi.
7. **Mitra kerja sama**, yaitu instansi pemerintah, fasilitas pelayanan kesehatan, organisasi profesi, dunia usaha, dunia industri, perguruan tinggi, dan lembaga lain yang bekerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Kupang.
8. **Masyarakat umum**, yaitu pihak yang memperoleh layanan informasi, pengaduan, konsultasi, kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pelatihan, atau layanan lain yang disediakan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang.
9. **Pengguna layanan informasi publik**, yaitu pihak yang mengakses layanan informasi melalui website, media sosial, PPID, loket informasi, atau kanal komunikasi resmi institusi.
10. **Pengguna layanan unit khusus**, seperti perpustakaan, laboratorium, klinik, unit bisnis, asrama, layanan teknologi informasi, dan unit layanan lainnya yang berada di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang.

1.5 Manfaat

Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat, Poltekkes Kemenkes Kupang dapat memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kelemahan pelayanan, serta langkah perbaikan yang perlu dilakukan.

Adapun manfaat Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Mengetahui kelemahan dan kekurangan pelayanan**

Survei ini membantu mengetahui kelemahan atau kekurangan pada masing-masing unit pelayanan, baik dari aspek persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, pengaduan, maupun sarana dan prasarana.

2. **Mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala**

Hasil survei dapat digunakan untuk menilai kinerja unit pelayanan secara periodik. Dengan demikian, Poltekkes Kemenkes Kupang dapat mengetahui perkembangan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

3. **Menjadi dasar penetapan kebijakan dan tindak lanjut**

Hasil survei dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan dan unit layanan dalam menetapkan kebijakan, menyusun program perbaikan, serta menentukan langkah tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang masih belum optimal.

4. **Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh**

Survei ini menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan tingkat

kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang.

5. Mendorong persaingan positif antarunit pelayanan

Hasil survei dapat memacu setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kinerja, memperbaiki kelemahan, dan memberikan pelayanan yang lebih cepat, ramah, mudah, transparan, dan berkualitas.

6. Memberikan gambaran kinerja pelayanan kepada masyarakat

Bagi masyarakat, hasil survei memberikan informasi mengenai kualitas kinerja unit pelayanan. Selain itu, survei ini menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan penilaian, kritik, dan saran terhadap pelayanan yang diterima

1.6 Sasaran Survey

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh pengguna layanan yang menerima atau memanfaatkan pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang. Sasaran ini ditetapkan untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. Mahasiswa

Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik, kemahasiswaan, administrasi, perpustakaan, laboratorium, keuangan, dan layanan pendukung lainnya.

2. Alumni

Alumni yang memanfaatkan layanan legalisasi ijazah, transkrip nilai, surat keterangan, tracer study, dan layanan administrasi lainnya.

3. Dosen dan tenaga kependidikan

Dosen dan tenaga kependidikan yang menerima layanan administrasi kepegawaian, akademik, keuangan, sarana prasarana, teknologi informasi, dan layanan internal lainnya.

4. Orang tua atau wali mahasiswa

Orang tua atau wali mahasiswa yang membutuhkan layanan informasi pendidikan, administrasi mahasiswa, pembayaran, dan komunikasi dengan institusi.

5. Mitra kerja sama

Instansi pemerintah, fasilitas pelayanan kesehatan, organisasi profesi, dunia usaha, dunia industri, perguruan tinggi, dan lembaga lain yang bekerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Kupang.

6. Masyarakat umum dan pengguna layanan informasi publik

Masyarakat yang mengakses layanan informasi, pengaduan, konsultasi, kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pelatihan, website, media sosial, PPID, atau kanal resmi lainnya.

7. Pengguna layanan unit khusus

Pengguna layanan perpustakaan, laboratorium, klinik, asrama, unit bisnis, teknologi informasi, dan unit layanan lain di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang.

1.7 Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Survei ini mencakup layanan yang diberikan oleh unit-unit kerja kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerja sama, calon mahasiswa, orang tua mahasiswa, dan masyarakat umum.

Adapun ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

a) **Layanan akademik**

Meliputi pelayanan administrasi perkuliahan, jadwal kuliah, pengurusan KRS/KHS, transkrip nilai, surat keterangan aktif kuliah, cuti akademik, yudisium, dan layanan akademik lainnya.

b) **Layanan kemahasiswaan**

Meliputi pelayanan kegiatan mahasiswa, beasiswa, organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat, pembinaan mahasiswa, serta layanan kesejahteraan mahasiswa.

c) **Layanan perpustakaan dan laboratorium**

Meliputi layanan peminjaman buku, akses referensi, ruang baca, layanan laboratorium pendidikan, penggunaan alat, bahan praktik, dan fasilitas penunjang pembelajaran.

d) **Layanan sarana dan prasarana**

Meliputi ketersediaan ruang layanan, ruang kuliah, fasilitas pembelajaran, jaringan internet, kebersihan, keamanan, parkir, toilet, serta fasilitas pendukung lainnya.

e) **Layanan informasi publik dan pengaduan**

Meliputi layanan informasi melalui website, media sosial, PPID, loket informasi, kanal pengaduan, kotak saran, email, dan media komunikasi resmi lainnya.

BAB II

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang Tahun 2026 dilaksanakan sebagai salah satu upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang. Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari komitmen institusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara daring melalui media elektronik dengan melibatkan seluruh pengguna layanan yang telah menerima pelayanan dari unit-unit pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang.

Pelaksanaan survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

2.2 Responden Survei

Responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 merupakan pengguna layanan yang menerima pelayanan pada unit-unit pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei sebanyak **1.411 responden**.

Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan survei menunjukkan adanya kepedulian dan keterlibatan masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima. Masukan dan penilaian yang diberikan oleh responden menjadi bahan penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara elektronik kepada pengguna layanan. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman yang diperoleh saat menerima pelayanan.

Instrumen survei menggunakan skala penilaian yang mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dengan rentang nilai antara 1 sampai dengan 4, yaitu:

1. Nilai 1 : Tidak Baik.
2. Nilai 2 : Kurang Baik.
3. Nilai 3 : Baik.
4. Nilai 4 : Sangat Baik.

Hasil penilaian dari masing-masing responden kemudian diolah untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

2.4 Unsur Pelayanan yang Dinilai

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 dilakukan terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah ketentuan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif merupakan biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap dan tindakan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan segala fasilitas yang digunakan untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan keluhan dan masukan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2.5 Teknik Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan skala pengukuran persepsi masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan.

1. Skala Penilaian

Setiap unsur pelayanan dinilai menggunakan skala persepsi dengan rentang nilai 1 sampai dengan 4, yaitu:

Nilai Persepsi Kategori	
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Nilai tersebut diberikan oleh responden terhadap setiap unsur pelayanan berdasarkan pengalaman yang diperoleh saat menerima pelayanan.

2. Unsur Pelayanan yang Dinilai

Penilaian dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan, yaitu:

- 1. Persyaratan.
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur.
- 3. Waktu penyelesaian.
- 4. Biaya atau tarif.
- 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. Kompetensi pelaksana.
- 7. Perilaku pelaksana.
- 8. Sarana dan prasarana.
- 9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

3. Menghitung Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan (NRR)

Nilai rata-rata per unsur diperoleh dengan membagi jumlah seluruh nilai jawaban responden pada masing-masing unsur dengan jumlah responden.

Rumus:

$$\text{NRR Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Keterangan:

- NRR Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
- Jumlah Nilai Per Unsur = Total skor jawaban responden pada satu unsur pelayanan.
- Jumlah Responden = Jumlah seluruh responden yang memberikan penilaian.

4. Menentukan Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, seluruh unsur pelayanan memiliki bobot yang sama.

Rumus:

Bobot Nilai Tertimbang = 1 ÷ Jumlah Unsur Pelayanan

Karena jumlah unsur pelayanan sebanyak 9 unsur, maka:

Bobot = 1 ÷ 9 = 0,111

Nilai rata-rata masing-masing unsur kemudian dikalikan dengan bobot tersebut untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang.

Rumus:

NRR Tertimbang = NRR Unsur × Bobot

5. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai rata-rata tertimbang dari seluruh unsur pelayanan dijumlahkan sehingga diperoleh nilai rata-rata tertimbang total.

Rumus:

IKM = Jumlah NRR Tertimbang

Karena hasil perhitungan masih berada pada skala 1–4, maka untuk memperoleh nilai SKM dengan interval 25–100 dilakukan konversi dengan mengalikan angka dasar sebesar 25.

Rumus:

Nilai SKM = IKM × 25

6. Kategori Mutu Pelayanan

Hasil konversi nilai SKM selanjutnya diklasifikasikan ke dalam kategori mutu pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Nilai Interval Konversi SKM Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan

88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

7. Tahapan Pengolahan Data

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan hasil kuesioner dari seluruh responden.
2. Mengelompokkan jawaban berdasarkan masing-masing unsur pelayanan.
3. Menghitung jumlah skor setiap unsur pelayanan.
4. Menghitung nilai rata-rata (NRR) masing-masing unsur.
5. Mengalikan nilai rata-rata dengan bobot tertimbang.

6. Menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang.
7. Mengonversi hasil perhitungan ke dalam skala 25–100.
8. Menentukan kategori mutu pelayanan berdasarkan interval nilai SKM.
9. Melakukan analisis terhadap unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi maupun unsur yang memerlukan perbaikan.
10. Menyusun rekomendasi dan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan.

BAB III
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Penjelasan Demografi Responden dan Jenis Layanan

Jenis Kelamin		
Kategori	Jumlah	Persentase
Perempuan	1185	83,98%
Laki-Laki	226	16,02%

Berdasarkan jenis kelamin, responden Survei Kepuasan Masyarakat didominasi oleh perempuan sebanyak 1.185 orang atau 83,98%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 226 orang atau 16,02%.

Pendidikan		
Kategori	Jumlah	Persentase
D3	1256	89,01%
SMA	126	8,93%
D4	16	1,13%
S2	6	0,43%
Profesi	3	0,21%
S3	2	0,14%
S1	2	0,14%

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Kupang Tahun 2026 didominasi oleh responden dengan pendidikan **Diploma III (D3)** sebanyak 1.256 orang atau 89,01% dari total responden. Selanjutnya, responden dengan pendidikan **SMA/ sederajat** berjumlah 126 orang atau 8,93%. Adapun responden dengan pendidikan **Diploma IV (D4)** sebanyak 16 orang (1,13%), pendidikan **Strata 2 (S2)** sebanyak 6 orang (0,43%), pendidikan **Profesi** sebanyak 3 orang (0,21%), sedangkan responden dengan pendidikan **Strata 1 (S1)** dan **Strata 3 (S3)** masing-masing berjumlah 2 orang (0,14%).

Jenis Layanan Digunakan (dipecah per pilihan, Top 35)		
Kategori	Jumlah	Persentase
Layanan pengisian Kartu rencana Studi (KRS)	617	43,73%
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah	483	34,23%
Layanan penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)	477	33,81%
Layanan penerimaan mahasiswa baru	428	30,33%
Layanan beasiswa	397	28,14%
Layanan penyelenggaraan Perkenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)	392	27,78%
Layanan CBT	345	24,45%
Layanan registrasi mahasiswa baru	240	17,01%
Layanan Registrasi Keuangan Mahasiswa	228	16,16%
Layanan asrama	184	13,04%
Layanan konseling mahasiswa	165	11,69%
Layanan keanggotaan perpustakaan	162	11,48%
Layanan laboratorium penguji	118	8,36%
Layanan komisi etik penelitian	112	7,94%
Layanan Klinik Pratama	108	7,65%
Layanan Kerjasama	93	6,59%
Layanan pengaduan masyarakat	93	6,59%
Layanan pengajuan transkrip akademik pengganti	91	6,45%
Layanan Penyewaan Sarana Prasarana	81	5,74%
Layanan Legalisir Ijazah dan Traskrip Nilai	76	5,39%
Layanan prosedur uji kompetensi	75	5,32%
Layanan yudisium	71	5,03%
Layanan Penyelenggaraan Wisuda	69	4,89%
Layanan Pengajuan Surat Keterangan Lulus	67	4,75%
Layanan pengaktifan kembali mahasiswa setelah cuti	60	4,25%
Layanan penerima tamu	57	4,04%
Layanan permohonan hak cipta	57	4,04%
Layanan pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI)	57	4,04%
Layanan Pelatihan Melalui LMS	55	3,90%
Layanan pengajuan cuti kuliah	53	3,76%
Layanan Alumni	49	3,47%

Berdasarkan jenis layanan yang digunakan oleh responden, layanan yang paling banyak dimanfaatkan adalah **layanan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS)** dengan jumlah pengguna sebanyak **617 responden atau 43,73%**. Selanjutnya, layanan **Surat Keterangan Aktif Kuliah** dimanfaatkan oleh **483 responden (34,23%)**, diikuti layanan **penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)** sebanyak **477 responden (33,81%)**, serta layanan **penerimaan mahasiswa baru** sebanyak **428 responden (30,33%)**. Selain itu, layanan beasiswa dan penyelenggaraan Pengenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB) juga cukup banyak digunakan, masing-masing sebesar **28,14%** dan **27,78%**.

3.2 Rekapitulasi Indeks Survey Kepuasan Masyarakat

Kode	Unsur Pelayanan	Pertanyaan/Ruang Lingkup
U1	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
U2	Prosedur	Kemudahan prosedur pelayanan
U3	Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
U4	Biaya/Tarif	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dan hasil layanan
U6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
U8	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan pengguna layanan

No	Kode	Unsur Pelayanan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Total Skor	NRR	Bobot	NRR Tertimbang	SKM per Unsur	Mutu	Kinerja
1	U1	Persyaratan	13	61	943	394	4540	3,22	0,11	0,36	80,44	B	Baik
2	U2	Prosedur	19	75	923	394	4514	3,20	0,11	0,36	79,98	B	Baik
3	U3	Waktu Pelayanan	20	158	885	348	4383	3,11	0,11	0,35	77,66	B	Baik
4	U4	Biaya/Tarif	26	314	670	401	4268	3,02	0,11	0,34	75,62	C	Kurang Baik
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	22	70	980	339	4458	3,16	0,11	0,35	78,99	B	Baik
6	U6	Kompetensi Pelaksana	16	47	948	400	4554	3,23	0,11	0,36	80,69	B	Baik
7	U7	Perilaku Pelaksana	7	39	946	419	4599	3,26	0,11	0,36	81,48	B	Baik
8	U8	Sarana dan Prasarana	25	190	811	385	4378	3,10	0,11	0,34	77,57	B	Baik
9	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	41	50	373	947	5048	3,58	0,11	0,40	89,44	A	Sangat Baik
TOTAL Jumlah 9											721,86		
NILAI Total indeks											80,21	B	Baik

Penjelasan Per Unsur Pelayanan :

- Persyaratan (U1)**

Unsur persyaratan memperoleh nilai 80,44 dengan kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan dinilai cukup jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan jenis layanan.
- Prosedur (U2)**

Unsur prosedur memperoleh nilai 79,98 dengan kategori B (Baik). Artinya, alur dan mekanisme pelayanan sudah berjalan baik, meskipun masih perlu penyederhanaan agar lebih mudah diakses pengguna layanan.
- Waktu Pelayanan (U3)**

Unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 77,66 dengan kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan waktu penyelesaian layanan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih cepat dan tepat waktu.
- Biaya/Tarif (U4)**

Unsur biaya/tarif memperoleh nilai 75,62 dengan kategori C (Kurang Baik). Nilai ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi informasi biaya/tarif serta sosialisasi ketentuan biaya layanan kepada pengguna layanan.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**

Unsur produk pelayanan memperoleh nilai 78,99 dengan kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa hasil layanan yang diterima masyarakat secara umum sudah sesuai dengan kebutuhan dan standar pelayanan.
- Kompetensi Pelaksana (U6)**

Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai 80,69 dengan kategori B (Baik). Petugas pelayanan dinilai memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.
- Perilaku Pelaksana (U7)**

Unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai 81,48 dengan kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat.

8. Sarana dan Prasarana (U8)

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai 77,57 dengan kategori B (Baik).

Fasilitas pelayanan dinilai cukup baik, namun masih perlu peningkatan kenyamanan, kelengkapan, dan pemeliharaan sarana pendukung.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai 89,44 dengan kategori A (Sangat Baik). Ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah berjalan sangat baik, mudah diakses, dan mendapat respons yang memuaskan dari pengguna layanan.

3.3 Hasil Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap sembilan unsur pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Kupang Tahun 2026 memperoleh nilai **80,21** dengan kategori mutu pelayanan **B (Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna layanan.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 89,44 kategori A (Sangat Baik). Sementara itu, unsur yang masih perlu mendapat perhatian adalah Biaya/Tarif dengan nilai 75,62 kategori C (Kurang Baik).

BAB IV

PENUTUP DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Poltekkes Kemenkes Kupang Tahun 2026 terhadap 1.411 responden, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **80,21** dengan kategori mutu pelayanan **B (Baik)**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diselenggarakan oleh Poltekkes Kemenkes Kupang telah berjalan dengan baik dan telah memenuhi harapan pengguna layanan.

Hasil pengukuran terhadap sembilan unsur pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 89,44 dan kategori A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan, saran, dan masukan telah berjalan sangat baik serta mendapat respons positif dari pengguna layanan.

Unsur pelayanan yang juga memperoleh penilaian baik adalah Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan, Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Sarana Prasarana. Hal ini menggambarkan bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan sikap yang ramah, kompeten, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat unsur yang perlu mendapat perhatian khusus, yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 75,62 dan kategori C (Kurang Baik). Nilai ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi informasi biaya/tarif, publikasi standar biaya, serta sosialisasi kepada pengguna layanan agar tidak terjadi perbedaan persepsi terhadap ketentuan biaya pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil SKM Tahun 2026 menjadi bahan evaluasi penting bagi Poltekkes Kemenkes Kupang dalam mempertahankan unsur pelayanan yang telah berjalan baik serta meningkatkan unsur pelayanan yang masih belum optimal. Perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan melalui penguatan standar pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta monitoring dan evaluasi secara berkala.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut disusun berdasarkan hasil pengukuran dan analisis terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan peningkatan. Rencana tindak lanjut ini menjadi dasar perbaikan pelayanan pada periode berikutnya agar kualitas pelayanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Kupang semakin meningkat.

No	Unsur Pelayanan	Hasil Evaluasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Indikator Keberhasilan
1	Persyaratan	Persyaratan pelayanan telah memperoleh kategori Baik, namun masih diperlukan peningkatan kemudahan akses informasi persyaratan.	Melakukan penyempurnaan dan publikasi persyaratan layanan melalui website, media sosial, dan media informasi lainnya.	Tim PPID	Semester II Tahun 2026	Informasi persyaratan mudah diakses dan dipahami pengguna layanan.
2	Biaya/Tarif	Unsur biaya/tarif memperoleh nilai terendah dan kategori Kurang Baik.	Meningkatkan transparansi biaya/tarif melalui publikasi standar biaya dan sosialisasi kepada pengguna layanan.	Bagian Keuangan, Unit Layanan, PPID	Semester II Tahun 2026	Informasi biaya/tarif tersedia secara terbuka dan mudah diakses masyarakat.
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Unsur pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik dan perlu dipertahankan.	Mengoptimalkan kanal pengaduan dan mempercepat tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.	PPID dan Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat	Berkelanjutan	Pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik.
4	Perilaku Pelaksana	Perilaku petugas pelayanan telah memperoleh kategori Baik.	Memperkuat budaya kerja BerAKHLAK dan pembinaan etika pelayanan.	Bagian Umum dan ADUM	Berkelanjutan	Petugas pelayanan bersikap ramah, sopan, dan responsif.

4.3 Penutup

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Kupang Tahun 2026 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam pelaksanaan evaluasi pelayanan publik. Hasil survei ini menjadi dasar bagi institusi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Capaian nilai SKM sebesar **80,21** dengan kategori **B (Baik)** menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya pada unsur biaya/tarif, waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana.

Melalui pelaksanaan rencana tindak lanjut yang terarah, terukur, dan berkesinambungan, diharapkan Poltekkes Kemenkes Kupang mampu meningkatkan mutu pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola institusi yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

LAMPIRAN

Link Survey :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSds96PY7wtN5KClzBii0oM7xomk5da-K8Nt8rYBrauW5ITQpQ/viewform>

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSds96Y7vtN5KClzBiiooM7xomk5da-K8Nt8rYBrauwsITQpQ/viewform

ChatGPT E-Performance | Ke...

All Bookmarks

Kemampuan
Pelayanan Masyarakat
BUU

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT LAYANAN POLTEKKES KEMENKES KUPANG

Hiii... Salam Sehat & Bahagiaaaa 🌸

Poltekkes Kemenkes Kupang mengadakan **Survei Kepuasan Masyarakat** terkait Layanan Publik di Lingkungan Kampus kami.

Survei ini hanya membutuhkan waktu sekitar **5 menit** ya 😊

Kami sangat mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi survei ini.

Masukan yang diberikan akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan demi peningkatan kualitas Layanan Publik di Poltekkes Kemenkes Kupang.

Terima kasih atas waktu dan partisipasinya, Dukungan Anda sangat berarti bagi kami. 🙏

yuka.polkesku@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Jenis Kelamin : *

☐ Laki-Laki

