

LAPORAN ANALISIS
INDEKS KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA
POLTEKKES KEMENKES PONTIANAK
TAHUN 2018



POLITEKNIK KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN PONTIANAK
TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena dengan izin dan petunjukNya Laporan Indeks Kepuasan Akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak ini dapat diselesaikan.

Indeks Kepuasan Akademik ini disusun sebagai bentuk evaluasi pengelolaan Akademik, Labratorium, Perpustakaan dan Asrama di Poltekkes Kemenkes Pontianak dalam jangka waktu 1 (satu) tahun, yakni tahun 2018. IKM ini penting sebagai upaya mewujudkan kinerja Akademik, Labratorium, Perpustakaan dan Asrama dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat akademik yaitu mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen.

Tentu saja masih terdapat beberapa kelemahan di dalam laporan IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak ini. Oleh sebab itu upaya perbaikan demi penyempurnaan akan selalu dilakukan.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih kepada Seluruh Mahasiswa, Tenaga Kependidikan dan Dosen yang telah berpartisipasi dalam survey ini. Harapan kami semoga upaya keras tersebut menjadi amal dan berguna bagi kemajuan penelitian di kampus tercinta ini.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Pontianak yang telah berubah menjadi Poltekkes BLU (Badan Layanan Umum) telah mendorong meningkatnya produktivitas pelayanan kepada masyarakat akademik dan efisien dalam penggunaan atau pengelolaan anggaran.

Sesuai dengan Renstra (Rencana Strategis) tiap periode dan berdasarkan visi Poltekkes untuk mampu bersaing di tingkat regional tahun 2020 penyelenggaraan pendidikan tertuang dalam misi Poltekkes Kemenkes Pontianak. Dalam mencapai Visi dan Misi-nya penyelenggaraan pendidikan berkomitmen untuk berjalan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Untuk melihat apakah penyelenggaraan pendidikan yang memenuhi standar mutu memberikan kepuasan bagi pelanggan, maka perlu diukur tentang kepuasan masyarakat dalam hal ini civitas akademika Poltekkes Pontianak, yaitu mahasiswa, Dosen dan tenaga kependidikan.

Penilaian masyarakat atas kualitas penyelenggaraan pendidikan di Poltekkes Kemenkes Pontianak yang merupakan Satker di bawah Kementerian Kesehatan, merupakan persepsi masyarakat yang telah berubah dari penilaian terhadap ada tidaknya pelayanan bergeser kepada mutu atau kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Penilaian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 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.

Pelayanan publik oleh Poltekkes Pontianak masih tergolong **Baik**, dan perlu lebih ditingkatkan lagi sehingga memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat akademik. Mengingat fungsi utama Poltekkes adalah melayani masyarakat akademik maka Poltekkes perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Survei IKM, 2017).

Berdasarkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU) Masyarakat akademik yang merupakan pelanggan dari pelayanan Poltekkes, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Poltekkes maupun Jurusan adalah bagaimana memberikan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat dan meningkatkan produktifitas dalam penyelenggaraan proses PBM.

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (2017), hasil penilaian kinerja Poltekkes dalam pelayanan publik adalah 3,25 dimana pelayanan public termasuk kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sangat baik, namun masih terdapat beberapa item yang harus diperbaiki.

Oleh karena itu, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, perlu dilakukan studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak-ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Pontianak.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah berapa indeks kepuasan layanan oleh masyarakat akademik (Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan) di Poltekkes Kemenkes Pontianak tahun 2018?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik (Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan) terhadap penyelenggaraan pelayanan akademik.
2. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik (Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan) terhadap penyelenggaraan pelayanan perpustakaan.
3. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik (Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan) terhadap penyelenggaraan pelayanan laboratorium.
4. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik (Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan) terhadap penyelenggaraan pelayanan asrama.

D. Manfaat Penelitian

Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi actual dari civitas akademika tentang evaluasi pelayanan yang diselenggarakan oleh Poltekkes Kemenkes Pontianak.
2. Memberikan data tahunan untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan Poltekkes Kemenkes Pontianak yang tingkat kepuasannya masih rendah.
3. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap Poltekkes selaku penyedia layanan publik sehingga Poltekkes dapat memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan menentukan kebijakan layanan yang diprioritaskan berdasarkan kepentingan masyarakat akademik, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang pendidikan.

E. Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada penyelenggaraan pendidikan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Pontianak. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakikat Jasa Pendidikan

Lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberi layanan, yaitu sebuah kegiatan yang melayani konsumen berupa mahasiswa/alumni, dan juga masyarakat umum yang dikenal sebagai ”*stakeholder*”. Drijarka, (Sihombing 2002 : p.10) mengatakan bahwa pendidikan adalah memanusiakan manusia muda. Pengangkatan manusia muda ke taraf insani itulah yang menjelma dalam perbuatan mendidik. Ada empat pihak yang dikategorikan sebagai dalam dunia pendidikan, yaitu :

1. Pelanggan eksternal primer, yaitu mahasiswa/alumni sebagai peserta pendidik.
2. Pelanggan eksternal sekunder, yaitu pihak yang membiayai pendidikan mahasiswa, meliputi orang tua, saudara, wali, atau pemberi beasiswa.
3. Pelanggan eksternal tersier, yaitu meliputi pasar tenaga kerja dari pemerintah dan masyarakat secara luas.
4. Pelanggan internal, yaitu seluruh dosen, staf, dan karyawan.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan khususnya di Indonesia yaitu :

1. Faktor internal, meliputi jajaran dunia pendidikan baik itu Departemen Pendidikan Nasional, Dinas Pendidikan Daerah, dan juga sekolah yang berada pada garis depan. Dalam hal ini, intervensi dari pihak-pihak yang terkait sangatlah dibutuhkan agar pendidikan senantiasa selalu terjaga dengan baik.
2. Faktor eksternal adalah masyarakat pada umumnya; dimana masyarakat merupakan ikon pendidikan dan merupakan tujuan dari adanya pendidikan yaitu sebagai objek dari pendidikan.

C. Kepuasan Pelanggan dalam Bidang Jasa Pendidikan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik) dan “*facto*” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan, ada berbagai macam pengertian yang diberi oleh para pakar. Pada jasa pendidikan, pelanggan yang dimaksud yaitu mahasiswa.

Menurut Wilkie (1990), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kotler (2012), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/mahasiswa/alumni adalah perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Pendapat lain mengatakan bahwa *satisfaction* (kepuasan) berasal dari Bahasa Latin *satis* (artinya baik, atau memadai) dan *facio* (artinya melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan "membuat sesuatu cukup memadai atau baik". Dalam bidang pemasaran, istilah "kepuasan pelanggan" (*customer satisfaction*) memiliki arti lebih kompleks. Menurut pendapat Edwardson yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (Tjiptono, 2000, h.89) sebenarnya sampai saat ini belum dicapai kesepakatan mengenai konsep kepuasan pelanggan, yaitu apakah kepuasan merupakan respons emosional ataukah sesungguhnya merupakan suatu evaluasi kognitif (bersifat penalaran). Tjiptono (200, h.90), kemudian juga mengutip pendapat Mowen, yang merumuskan bahwa kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Menurut Ben M. Enis (Enis, 1974, h.319), *the consumer's believe that the benefits of a given exchange exceed of making that exchange ...*". Jadi kepuasan pelanggan ialah perbandingan antara persepsinya mengenai sesuatu dibandingkan dengan ekspektasinya terhadap hal tersebut.

Menurut Christopher Lovelock (2004,100) ada lima dimensi yang dapat dijadikan *patokan* (pedoman) dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dalam *bahasa riset pemasaran*, dimensi tersebut ialah: *tangible* (fasilitas fisik, peralatan dan personalia pemberi jasa), *reliability* (keakuratan dan keterikatan pemberi jasa pada komitmen atau memberikan jasa sesuai yang telah dijanjikan), *responsiveness* (kemauan dan kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk memberikan layanan secara cepat tepat sesuai keinginan konsumen), *assurance* (keyakinan bahwa pemberi saja atau staf/personilnya mempunyai kompetensi memadai) dan *empathy* (pemberi jasa atau personilnya). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Freddy Rangkuti (2002, 19) ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi, yaitu: *reliability* (keandalan, yaitu kemampuan pemberi jasa dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan), *responsiveness* (daya tanggap, yaitu kemampuan kemauan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat), *assurance* (jaminan, yaitu kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk melayani kebutuhan

pelanggan secara memadai), *emphaty* (empati, yaitu kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk memahami kebutuhan konsumen, termasuk kebutuhan akan perhatian terhadap kepentingannya), dan *tangible* (fisik, yaitu aset berwujud fisik, peralatan dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh pemberi jasa).

Menurut J.Supranto (2001, p233) mengutip definisi kepuasan dari Oliver, bahwa "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya." Sementara itu, Kotler (2012, p10) menyatakan bahwa "*customer satisfaction is the extent to which a product's perceived performance matches a buyer's expectations. If the product's performance falls short of expectations, the buyer is dissatisfied. If performance matches or exceed expectations, the buyer is satisfied or delighted*". Secara bebas, dapat diulas bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana performa produk yang diharapkan sesuai dengan harapan pembeli. Jika performa produk lebih rendah daripada yang diharapkan, maka pembeli akan tidak puas. Jika performa sesuai atau melebihi harapan, maka pembeli akan merasa puas atau sangat puas. Perlu dipahami bahwa pengertian produk dapat berupa barang atau jasa. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (pemberi barang/jasa) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan si pelanggan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Selain pandangan tentang kepuasan pelanggan yang telah dikutip di atas, Kotler (2012, p10) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan juga sangat erat hubungannya dengan kualitas produk yang ditawarkan. Kualitas mempunyai dampak langsung terhadap performa produk, karena itu juga berdampak pada kepuasan pelanggan. Secara sempit, kualitas dapat didefinisikan sebagai bebas dari kesalahan (*defect*). Namun, sebagian besar perusahaan yang berorientasi pelanggan menganggap definisi tersebut tidaklah cukup. Sebagai contoh, Kotler mengutip perkataan wakil presiden kualitas Motorola bahwa, "*Quality has to do something for the customer... Our definition of a defect is 'if customer doesn't like it, it's a defect.*"

Serupa dengan pernyataan tersebut, *American Society for Quality Control* juga mendefinisikan kualitas produk, yang bila diterjemahkan secara bebas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Definisi-definisi yang berorientasi pelanggan tersebut menyatakan bahwa suatu perusahaan telah mencapai kualitas optimal hanya bila produk barang/jasanya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pada hakekatnya adalah dimulai dari identifikasi kebutuhan (*needs*,

requirements) pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan (*satisfaction*).

Senada dengan pendapat Kotler, Palmer juga beranggapan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas. Suatu produk atau jasa dinyatakan berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam bukunya yang berjudul *Principles of Service Marketing*, Palmer (2008, p153) mengutip definisi kualitas dari Gronroos yang membagi kualitas menjadi dua komponen, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis mengacu pada aspek-aspek jasa kuantitatif yang diterima oleh pelanggan. Contohnya, waktu antri di kasir *supermarket*. Selain itu, pelanggan juga dipengaruhi oleh bagaimana kualitas teknis tersebut diberikan. Gronroos menyebut hal ini sebagai kualitas fungsional dan tidak dapat diukur se-objektif elemen-elemen kualitas teknis. Contoh: lingkungan antrian di *supermarket* dan persepsi pelanggan mengenai cara atau kondisi antrian ditangani oleh pihak *supermarket*

Jika kualitas didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk barang atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan, masalah yang sekarang timbul adalah bagaimana cara mengidentifikasi pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Ada beberapa metode yang ditawarkan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Salah satu yang digunakan adalah metode yang disebut SERVQUAL (Palmer, 2008, p161-167).

Teknik SERVQUAL dapat membantu perusahaan agar lebih memahami harapan dan persepsi pelanggannya. SERVQUAL terdiri dari 22 butir kuesioner yang dirancang untuk mengukur dan mencakup 5 dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* : Tampak luar elemen fisik.
2. *Reliability* : Dapat diandalkan, performa akurat.
3. *Responsiveness* : Ketepatan dan bantuan.
4. *Assurance* : Kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.
5. *Empathy* : Kemudahan akses, komunikasi dan pemahaman pelanggan baik.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, antara lain :

1. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama dalam suatu organisasi, karena kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung pada pelanggan.
2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi.

D. Faktor-Faktor Akademik yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan buku Pedoman Penyusunan Portofolio Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, terdapat 15 atribut yang termasuk dalam standar akreditasi Perguruan Tinggi. Namun, yang menjadi pedoman sebagai faktor-faktor akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa hanya diambil 7 atribut yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Hal-hal yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

- a. Sistem rekrutmen dan seleksi untuk pengangkatan dosen;
- b. Kecukupan dosen (rasio dosen tetap : mahasiswa);
- c. Kualifikasi dosen (pendidikan) dan jabatan akademik dosen tetap;
- d. Program pembinaan, pengembangan dan jaminan kesejahteraan;
- e. Tenaga Kependidikan (Tenaga Pendukung/Penunjang Akademik);
- f. Kecukupan dan kualifikasi petugas perpustakaan;
- g. Program pembinaan, pengembangan dan jaminan kesejahteraan;
- h. Kode etik atau pedoman disiplin kerja dosen dan tenaga kependidikan yang lengkap dan jelas serta implementasinya.

2. Kurikulum

Program yang mendorong/memfasilitasi Program Studi untuk perbaikan isi kurikulum secara berkesinambungan, meliputi :

- a. Pendekatan pembelajaran;
- b. Desain pembelajaran;
- c. Relevansi isi;
- d. Media pembelajaran;
- e. Evaluasi proses dan hasil pembelajaran;
- f. Umpan balik dari *stakeholders*.

3. Sarana dan prasarana

- a. Prasarana (lahan, kantor, ruang dosen, ruang diskusi/seminar, laboratorium, studio);
- b. Sarana (peralatan dan perabotan kantor, peralatan laboratorium, studio, bengkel, lahan percobaan, serta fasilitas komputer);
- c. Perpustakaan dan Bahan Pustaka

4. Sistem Pembelajaran

Sistem pembelajaran mahasiswa, meliputi :

- a. Pedoman pengembangan rancangan pembelajaran

- b. Pelaksanaan pedoman pengembangan rancangan pembelajaran.
 - c. Pedoman bimbingan akademik, bimbingan penelitian dan penulisan tugas akhir/skripsi/tesis/disertasi dan karya ilmiah lainnya.
5. Suasana Akademik
- a. Kebijakan akademik dalam perkuliahan : penerapan prinsip SAL, evaluasi yang adil dan transparan, *feedback* dan koreksi, eksplorasi berbagai sumber belajar, berpikir tingkat tinggi, belajar kolaboratis dan mandiri.
 - b. Kebijakan akademik di luar perkuliahan internal, nasional dan internasional, seminar, lokakarya, symposium, diskusi, perlombaan, pameran, demonstrasi karya ilmiah, penelitian dan pengabdian masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana untuk perwujudan suasana akademik.
 - c. Pelaksanaan kebijakan kegiatan akademik meliputi; (1) Monitoring/ pelaporan, (2) Evaluasi laporan pelaksanaan, (3) Tindak lanjut, (4) Kebijakan pengembangan perilaku kecendekiawan (kesujanaan).
6. Sistem Pengelolaan
- a. Struktur organisasi dengan kelengkapan komponen organisasi :
 1. Pimpinan Institusi
 2. Senat Perguruan Tinggi atau Senat akademik
 3. Pelaksana akademik (fakultas, jurusan/departemen/bagian, dan lembaga-lembaga)
 4. Pelaksana administrasi (biro dan bagian)
 5. Penunjang
 - b. Kepemimpinan terutama bagaimana pemimpin mengambil keputusan yang melibatkan unsur-unsur lain, kemampuan meningkatkan mutu dan produktifitas institusi, kemampuan meningkatkan anggaran perguruan tinggi, akuntabilitas, dan transparansi.
 - c. Sistem perencanaan yaang meliputi satuan periode perencanaan (rencana tahunan), rencana jangka menengah (5 tahunan), dan rencana jangka panjang (10 tahunan), dan tahap pengembangan (peningkatan kapasitas dan modernisasi, peningkatan pelayanan dan peningkatan daya saing (lokal, nasional dan internasional).
 - d. Pelaksanaan pengelolaan: administrasi umum (perlengkapan, kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, ketatalaksanaan dan hukum, dan pengelolaan administrasi akademik).
 - e. Kerjasama dan kemitraan institusi dengan instansi atau pihak-pihak di luar

- perguruan tinggi dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dengan menjelaskan keseluruhan program dan implementasi, termasuk tujuan pemanfaatan dan manfaat, serta rencana peningkatannya dikaitkan dengan visi, misi, tujuan dan sasaran institusi
- f. Sistem monitoring dan evaluasi.
 - g. Ketersediaan direktori atau panduan-panduan tertulis yang menjelaskan keseluruhan kegiatan institusi, yang mencakup isi, pemanfaatan dan manfaat direktori dalam rangka pelaksanaan misi dan pencapaian sasaran serta tujuan program studi, termasuk peraturan akademik, peraturan non akademik, daftar dan profil dosen, fasilitas utama serta profil kelulusan.

Pada umumnya para ahli teori perilaku beropini bahwa dalam setiap perilakunya manusia mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu teori tersebut adalah teori kepuasan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Salah satunya metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI).

E. Konsep *Student Satisfaction Inventory* (SSI)

Elliot and Heally (2001) menyatakan bahwa *Student Satisfaction Inventory* (SSI) merupakan instrumen unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya. Sebagai contoh, suatu hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang rendah, bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila, tingkat kepentingannya lebih tinggi. Sehingga yang menjadi perhatian prioritas perbaikan selain mempertimbangkan rendahnya tingkat kepuasan juga tingginya tingkat kepentingan dari dimensi tersebut.

Oleh karena itu, mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mereka yang mereka alami dan harapkan harus terus dilakukan oleh Universitas, Sekolah Tinggi, Institut sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi. 12 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa, antara lain :

1. *Academic advising* : menilai secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Penasehat akademik dievaluasi berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan siswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
2. *Campus climate*: menilai sejauh mana lembaga Pendidikan Tinggi mempunyai pengalaman dalam mempromosikan kebanggaan dan peran serta kampus mereka di masyarakat. Skala ini juga menilai keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan siswa.
3. *Campus Support Services*: menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga para siswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna. Layanan ini meliputi perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh siswa di luar kelas.
4. *Concern for the individual*: menilai komitmen dalam memperlakukan setiap siswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para siswa secara pribadi (bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, pembimbing) tercakup dalam penilaian ini.
5. *Instructional effectiveness*: menilai pengalaman akademik siswa, kurikulum, dan kesanggupan lembaga Pendidikan Tinggi dalam mencapai keunggulan akademik. Skala ini meliputi beberapa variasi dari program yang ditawarkan, keefektifan fakultas atau program studi tidak hanya di dalam kelas tetapi juga diluar kelas, dan juga keefektifan pengajar.
6. *Recruitment and financial aid*: mengukur efektivitas layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru.
7. *Registration effectiveness* : menilai isu yang berhubungan dengan registrasi dan SPP. Skala ini juga mengukur komitmen lembaga Pendidikan Tinggi dalam proses ini lebih efektif dan mudah.
8. *Responsiveness to diverse populations* : menilai komitmen lembaga dalam memberikan kesempatan yang khusus kepada para penyandang cacat, kepada calon siswa yang punya waktu terbatas, mereka telah berusia, dan lain-lain agar bisa terdaftar sebagai mahasiswa.
9. *Campus safety and security* : menilai kemampuan lembaga dalam keamanan dan keselamatan pribadi siswa di kampus. Skala ini mengukur keefektifan fasilitas kampus dan personil keamanan.
10. *Service excellence* : menilai sikap staf akademik maupun bukan kepada para siswa, terutama bagi mereka yang sering melayani siswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap mutu layanan dan perhatian secara pribadi

kepada para siswa.

11. *Student centeredness* : menilai usaha-usaha penting yang dilakukan untuk para siswa. Skala ini mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai dan menyambut dengan baik para siswa.
12. *Campus life*: menilai kemampuan lembaga dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstrakurikuler.

F. Kualitas Pelayanan

Penelitian yang menyeluruh dan mendalam mengenai keinginan pelanggan terhadap sebuah produk akan menghasilkan informasi penting sebagai dasar dari terbentuknya strategi pemasaran yang inovatif. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan mampu menerjemahkannya dalam bentuk produk dan layanan jasa akan lebih menguntungkan bagi perusahaan (Kotler, 2005). Selanjutnya perusahaan diharapkan mampu memberikan produk yang tidak saja dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, namun lebih jauh lagi mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan akan terjadi jika pelanggan mendapatkan produk dan layanan jasa yang sesuai atau melebihi harapannya. Pelanggan yang puas akan kembali melakukan pembelian. Ketika aktifitas pembelian secara rutin dilakukan pada produk tertentu maka tingkat loyalitas pelanggan akan terwujud. Loyalitas pelanggan akan menciptakan kekuatan bagi perusahaan untuk bersaing di pasar. Loyalitas pelanggan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang berpengaruh pada kontinuitas usaha. Jika loyalitas memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberhasilan perusahaan, maka perusahaan harus mewujudkan layanan jasa yang mampu mewujudkan loyalitas pelanggan.

Goetsch dan Davis (dalam Ilham, 2005), mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Parasuraman *et al.*,(1988) mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Konsep kualitas jasa bersifat relatif tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk (jasa) dan proses.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter atau fungsi dari penelitian tentang suatu kelompok.
2. Penelitian ini juga merupakan penelitian observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari fenomena yang telah muncul untuk memberikan penafsiran yang diperoleh melalui pengumpulan data primer.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Prodi D-III dan Prodi D-IV, Dosen dan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Pontianak yang berjumlah 3254 orang.
2. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Systematic Random Sampling*, dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan: n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = tingkat kepercayaan (95%)

Berikut hasil perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3254}{3254(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3254}{3254(0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{3254}{9,135} \quad n = 356 \text{ orang} + 10\% = 400 \text{ orang}$$

Berikut hasil perhitungan jumlah proporsi sampel.

a. Mahasiswa

Berikut proporsi sampel mahasiswa D-III dan D-IV yang diperlukan dalam penelitian IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak.

Tabel 3.1 Proporsi Sampel Mahasiswa D-III dan D-IV
Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018

No	Jurusan	Prodi	Tingkat	Jumlah	Proporsi Sampel
1	Kesehatan Lingkungan	D-III	I	29	4
			II	20	3
			III	37	5
		D-IV	I	38	5
			II	18	2
			III	33	4
			IV	46	6
2	Gizi	D-III	I	48	6
			II	41	5
			III	51	7
		D-IV	I	76	10
			II	61	8
			III	67	9
			IV	62	8
3	Keperawatan Gigi	D-III	I	76	10
			II	78	10
			III	101	13
4	Analisis Kesehatan	D-III	I	103	13
			II	50	6
			III	56	7
		D-IV	I	54	7
			II	95	12
			III	60	8
			IV	18	2
5	Kebidanan	D-III	I	58	7
			II	44	7
			III	60	8
		D-IV	I	--	--
			II	48	6
			III	64	8
			IV	89	11
6	Keperawatan	D-III	I	52	7
			II	46	6
			III	94	12
		D-IV	I	46	6
			II	41	5
			III	53	7
			IV	53	7
		D-IV PTK	I	55	7
			II	103	13
			III	61	8
IV	--		--		
Total				3.136	356

Sumber: Data Primer, 2018

b. Dosen

Berikut proporsi sampel tenaga dosen yang diperlukan dalam penelitian IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak.

Tabel 3.2. Proporsi Sampel Tenaga Dosen Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018

No	Jurusan	Jumlah	Proporsi Sampel
1	Kesehatan Lingkungan	19	4
2	Gizi	16	4
3	Keperawatan Gigi	17	4
4	Analisis Kesehatan	19	4
5	Kebidanan	15	3
6	Keperawatan	15	3
Total		99	22

Sumber: Data Primer, 2018

c. Tenaga Kependidikan

Berikut proporsi sampel tenaga kependidikan yang diperlukan dalam penelitian IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak.

Tabel 3.3. Proporsi Sampel Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018

No	Jurusan	Jumlah	Proporsi Sampel
1	Direktorat	42	9
2	Kesehatan Lingkungan	3	1
3	Gizi	5	1
4	Keperawatan Gigi	6	1
5	Analisis Kesehatan	13	3
6	Kebidanan	18	4
7	Keperawatan	16	3
Total		103	22

Sumber: Data Primer, 2018

C. Metode Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara berdasarkan kuesioner dengan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang terpilih sebagai sampel.
2. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dalam pengumpulan data, kuesioner mengacu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang disempurnakan dengan Kep. Menpan Aparatur No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer diperoleh dari objek penelitian dan studi kepustakaan.

D. Variabel Penelitian

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak dimana terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-

risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

E. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat ini dimulai pada bulan Maret 2018, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyegaran materi untuk tim penyusun indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari :
 - a. Pembina (pengarah)
 - b. Pelaksana yang terdiri dari :
 - 1) Ketua
 - 2) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak 5 orang
 - 3) Sekretariat sebanyak 3 orang

2. Penyiapan bahan

- a. Kuesioner

Dalam survei indeks kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. (Bentuk kuesioner terlampir).

Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- 2) Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.
- 3) Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima yang memuat kesimpulan atau pendapat pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- 1) Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik;
- 2) Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik;
- 3) Angka 3 adalah nilai persepsi baik;
- 4) Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik;

- b. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

- 1) Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 400 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan

cakupan unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Pontianak yang terdiri dari 3 unit Kampus yaitu Kampus A, Kampus B dan Kampus C. Responden diambilkan dari pelanggan (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) yang mendapatkan pelayanan langsung Poltekkes Kemenkes Pontianak.

- 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a) Data diambil dari 3 unit Kampus yaitu Kampus A, Kampus B dan Kampus C.
 - b) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 3 bulan kerja dari April sampai Agustus 2018.

F. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam entri data komputer untuk mendapat IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM} \times \text{Nilai Dasar (25)}$$

Berikut tabel yang menunjukkan interpretasi nilai Indeks Kepuasan Layanan setelah konversi.

Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

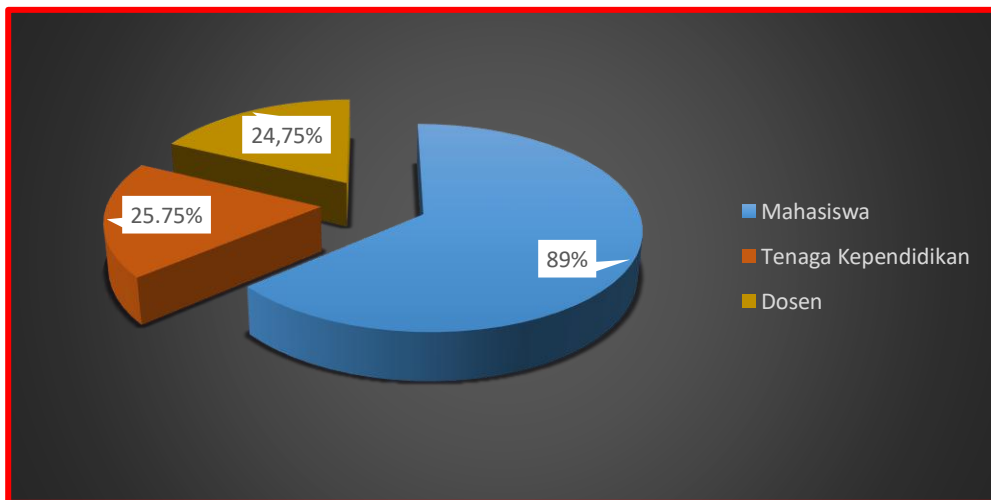
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak dilakukan terhadap 400 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Adapun tabel ketercapaian jumlah responden dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini.

Diagram 4.1 Persentase Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018



Sumber: Survei IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak, 2018

Pada tabel diatas, terlihat bahwa pelaksanaan survei IKM di lingkungan Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018 sudah memenuhi target jumlah responden sesuai yang direncanakan, yaitu sebanyak 400 responden.

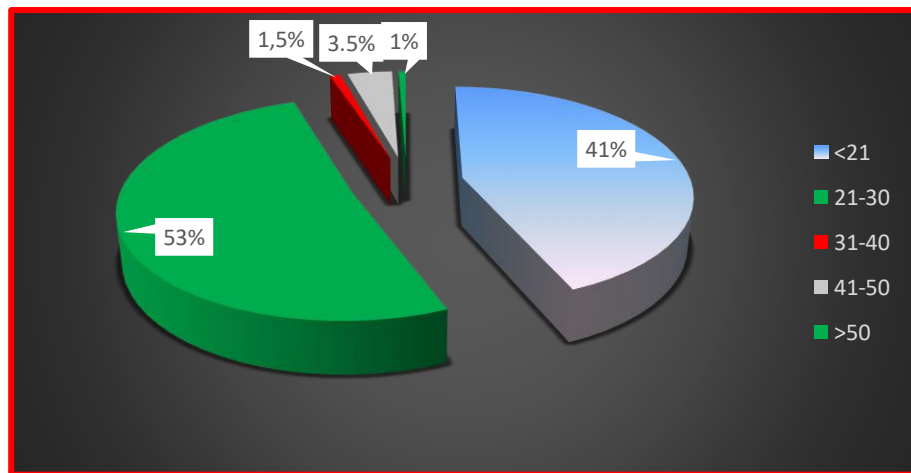
Di bawah ini dapat dipaparkan dalam bentuk diagram hasil dari karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu: karakteristik umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan

1. Karakteristik responden

a. Umur

Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur, terlihat bahwa sebagian besar responden merupakan mahasiswa dengan umur antara 21-30 tahun (53%).

Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018

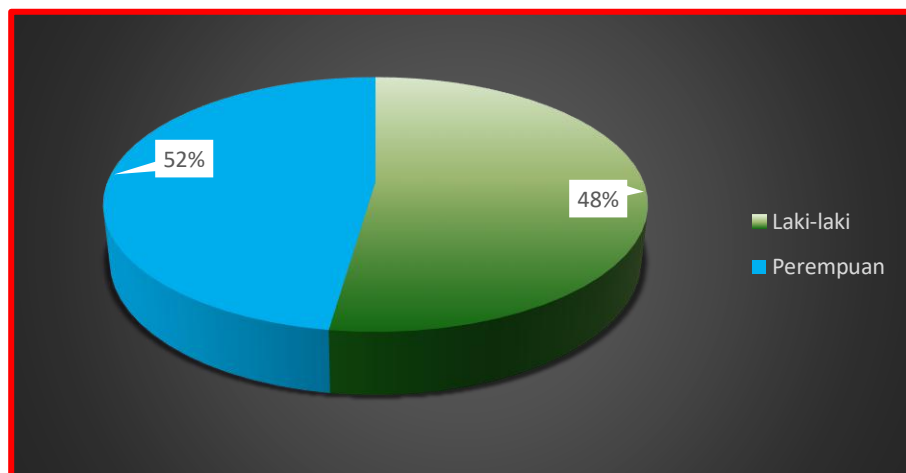


Sumber: Survei IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak, 2017

b. Jenis kelamin

Tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin berikut ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (52%).

Diagram 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 20178

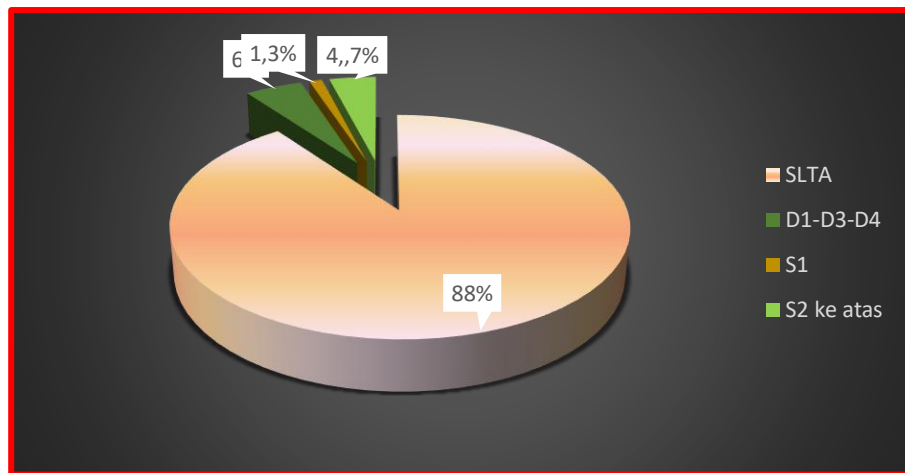


Sumber: Data Primer, 2017

c. Pendidikan

Berikut diagram yang memperlihatkan pengelompokan responden Survei IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018 berdasarkan jenjang pendidikan.

Diagram 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018



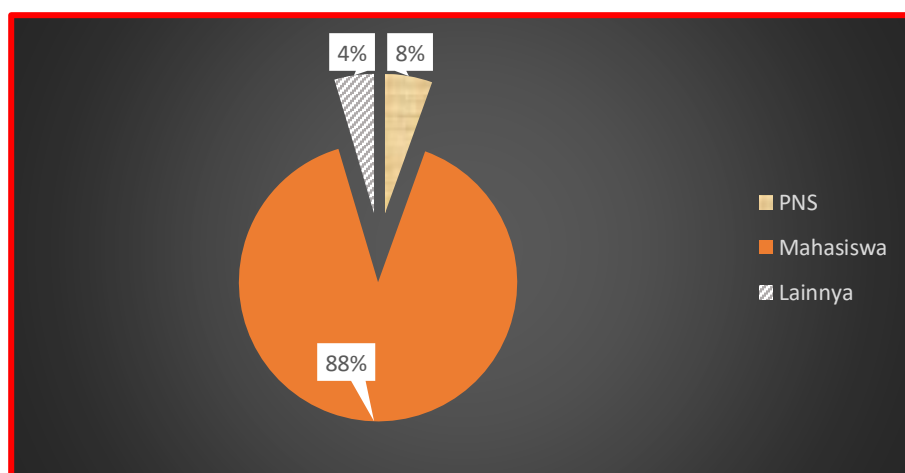
Sumber: Data Primer, 2017

Sebagian besar responden memiliki latar pendidikan terakhir SLTA (88%). Hal ini berkaitan dengan responden yang menilai kualitas pelayanan 88% merupakan mahasiswa.

d. Pekerjaan

Berikut diagram yang memperlihatkan pengelompokkan responden Survei IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018 berdasarkan jenis pekerjaan, dimana sebagian besar responden merupakan mahasiswa (90%).

Diagram 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018



Sumber: Data Primer, 2017

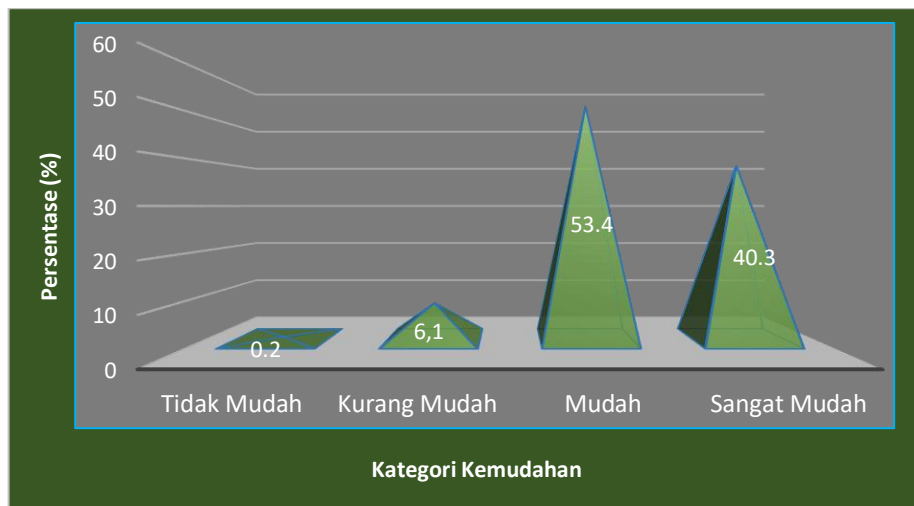
2. Pelayanan akademik

Hasil survey mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Pontianak pada kategori pelayanan akademik adalah sebagai berikut.

a. Unsur prosedur pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemudahan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.6 berikut.

Diagram 4.6. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan Akademik Tahun 2018

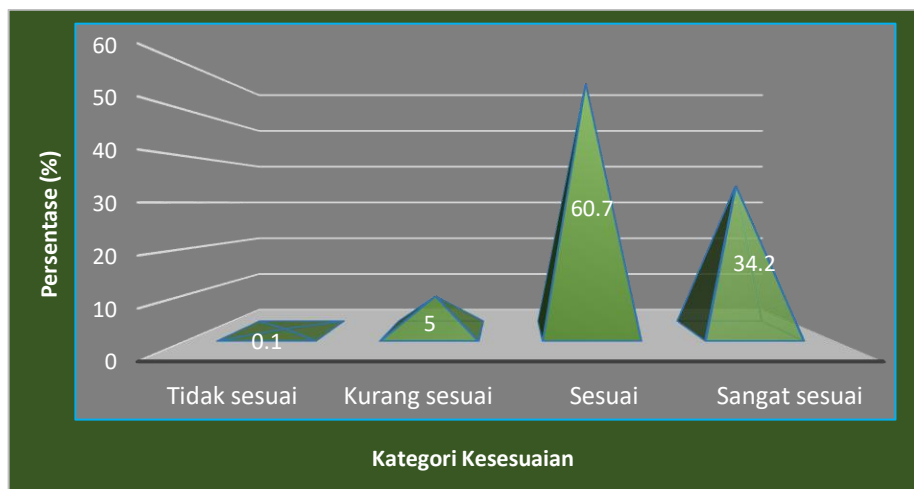


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Pada diagram diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai prosedur pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah cukup mudah (53.4%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Diagram 4.7. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Akademik Tahun 2018



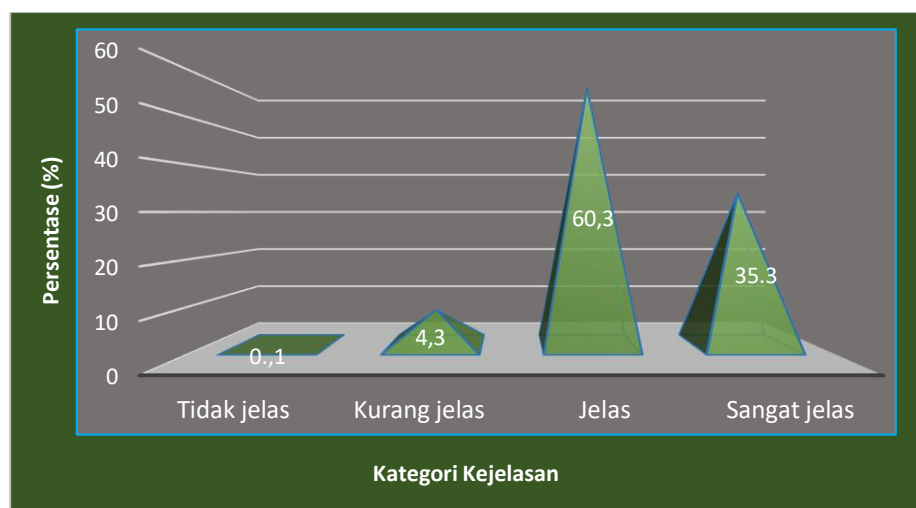
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.7 berikut. Diagram tersebut memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinilai sebagian besar responden cukup mudah (60,7%).

c. Unsur Kejelasan Petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kejelasan petugas pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.8 berikut.

Diagram 4.8 Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kejelasan Petugas Pelayanan Akademik Tahun 2018

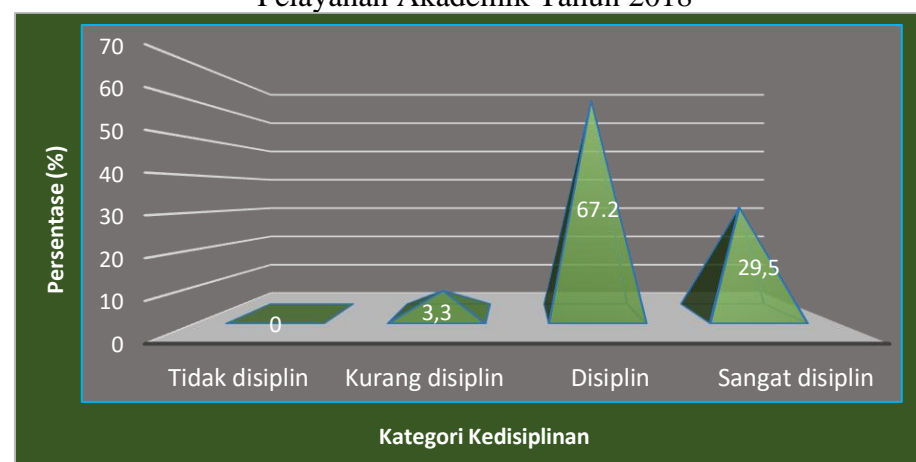


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari gambar diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden menilai petugas pelayanan akademik di Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah cukup jelas (60,3%).

d. Unsur kedisiplinan petugas pelayanan

Diagram 4.9 Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kedisiplinan Petugas Pelayanan Akademik Tahun 2018



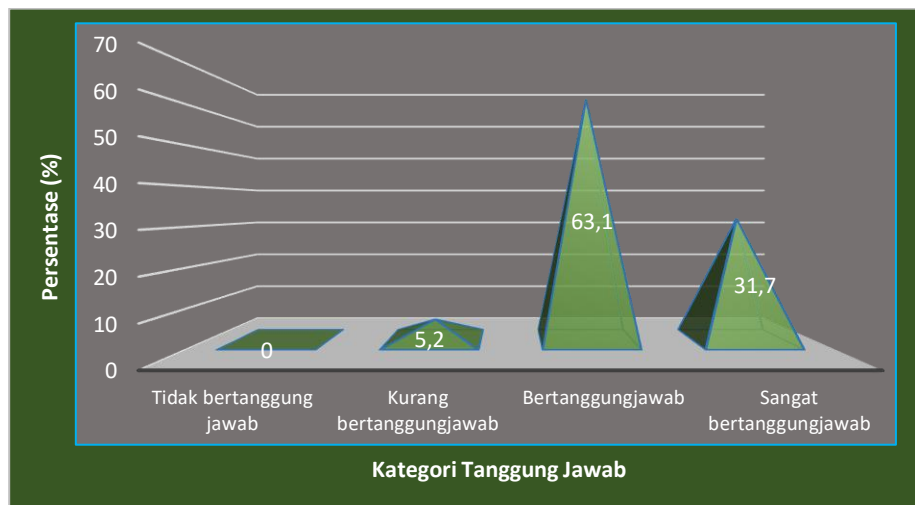
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram 4.9 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas akademik disiplin dalam memberikan pelayanan (67,2%).

e. Unsur tanggungjawab petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.10 berikut.

Diagram 4.10. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Akademik Tahun 2018

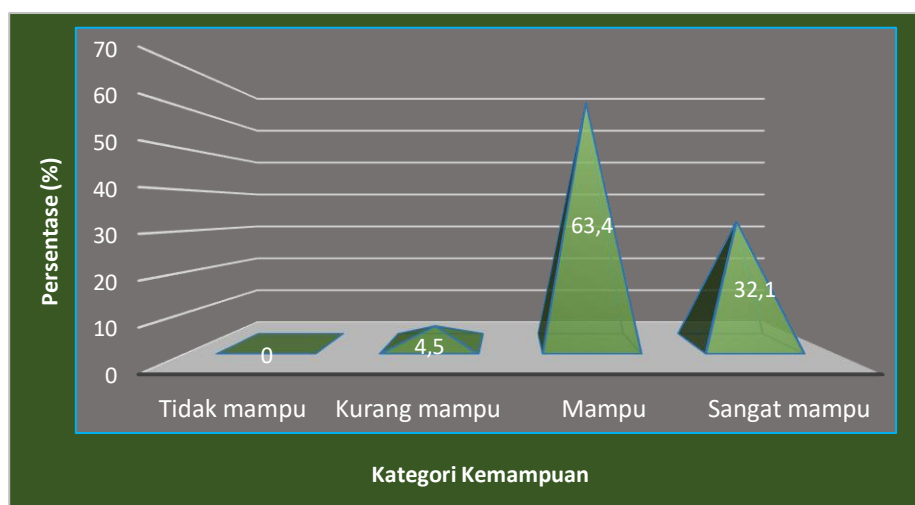


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Hasil survei memperlihatkan sebagian besar responden menilai petugas sudah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan akademik (63.1%).

f. Unsur kemampuan petugas pelayanan

Diagram 4.11 Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemampuan Petugas Pelayanan Akademik Tahun 2018



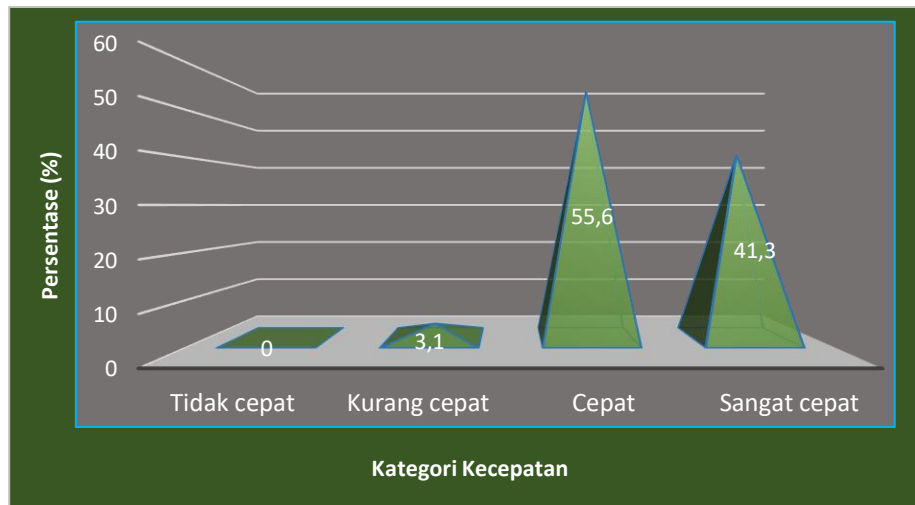
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram di atas, sebanyak 63,4 % responden menilai petugas mampu dalam memberikan pelayanan akademik di Poltekkes Kemenkes Pontianak.

g. Unsur kecepatan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.12 berikut.

Diagram 4.12. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan Akademik Tahun 2018

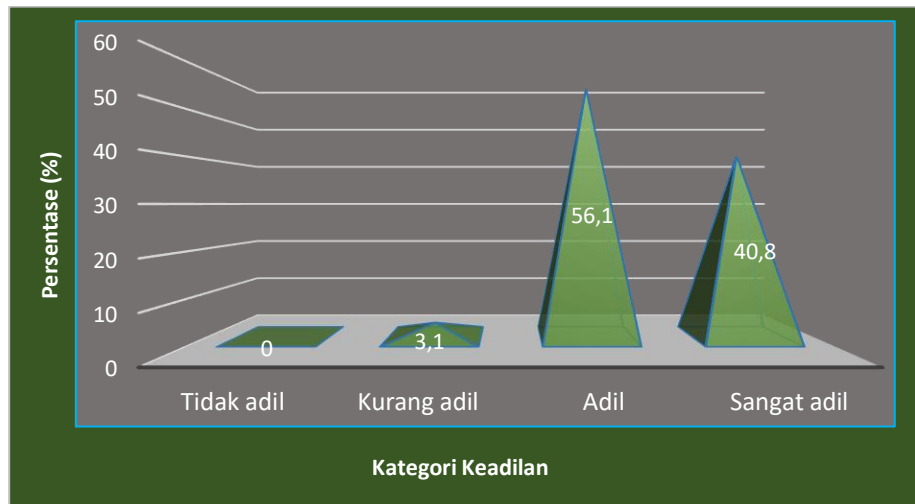


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram di atas memperlihatkan bahwa kecepatan pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sudah cepat (55,6%).

h. Unsur keadilan mendapat pelayanan

Diagram 4.13. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Keadilan Pelayanan Akademik Tahun 2018



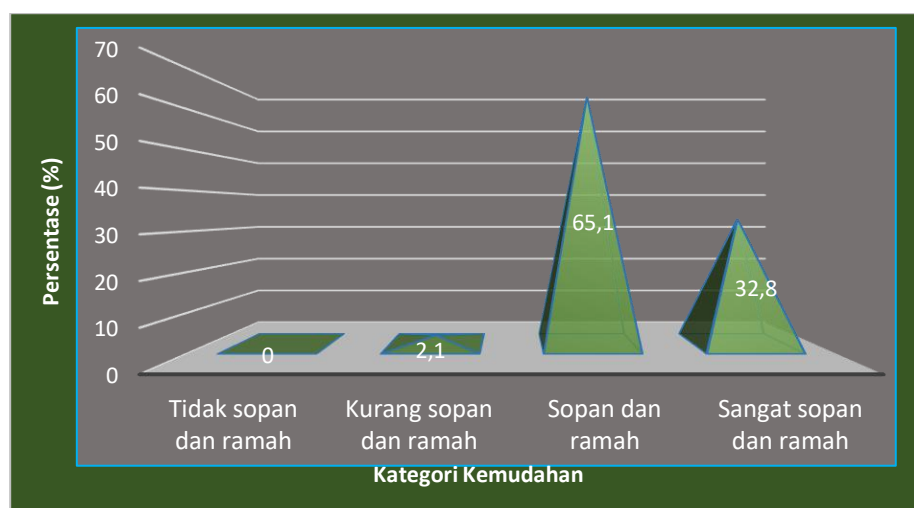
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Hasil penilaian responden terhadap keadilan mendapatkan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.13 berikut, dimana 56,1% responden menilai petugas akademik sudah adil dalam memberikan pelayanan.

i. Unsur kesopanan dan keramahan petugas

Hasil penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.14 berikut.

Diagram 4.14. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesopanan dan Keramahan Petugas Akademik Tahun 2018

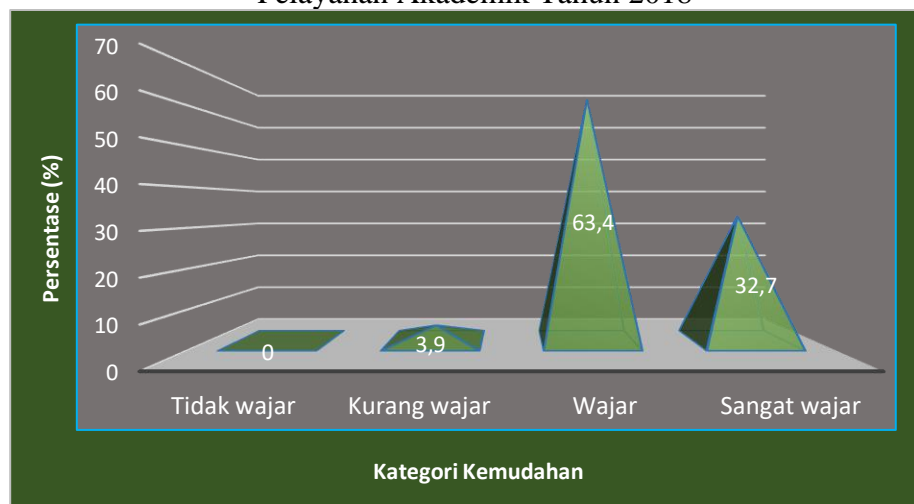


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kesopanan dan keramahan petugas akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sopan dan ramah (65.1%).

j. Unsur kewajaran biaya pelayanan

Diagram 4.15. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kewajaran Biaya Pelayanan Akademik Tahun 2018



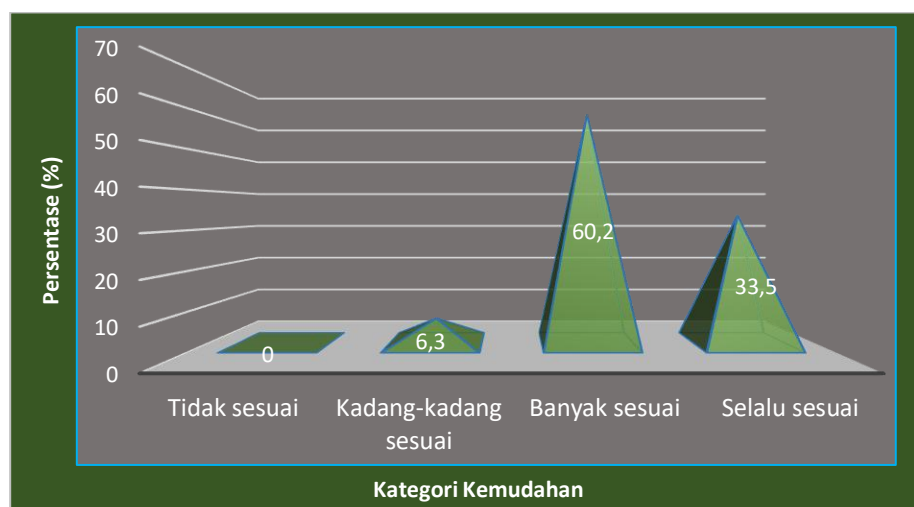
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kewajaran biaya pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan wajar (63.4%)

k. Unsur kesesuaian biaya pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian biaya pelayanan akademik (dapat dilihat pada diagram 4.16 berikut) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kesesuaian biaya pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan banyak sesuai (60.2%) dan selalu sesuai (33.5%).

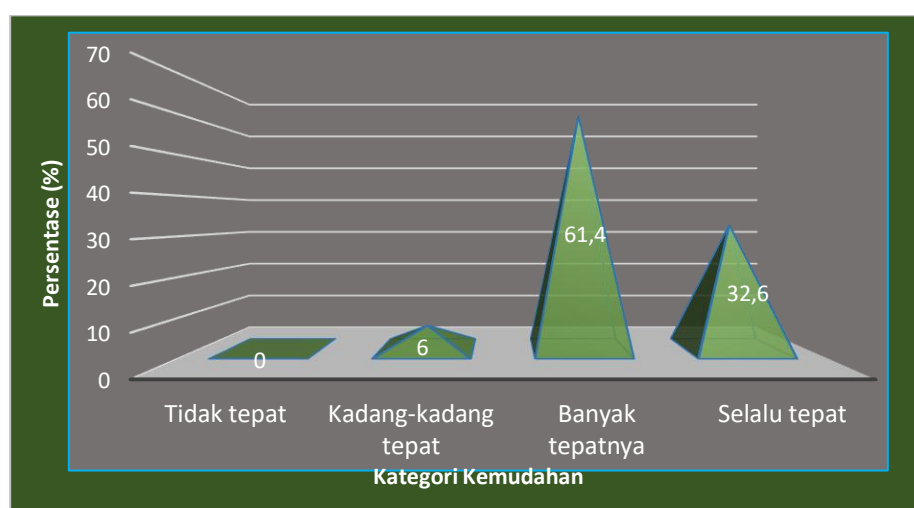
Diagram 4.16. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Biaya Pelayanan Akademik Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2017

l. Unsur kepastian jadwal pelayanan akademik

Diagram 4.17. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Ketepatan Jadwal Pelayanan Akademik Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

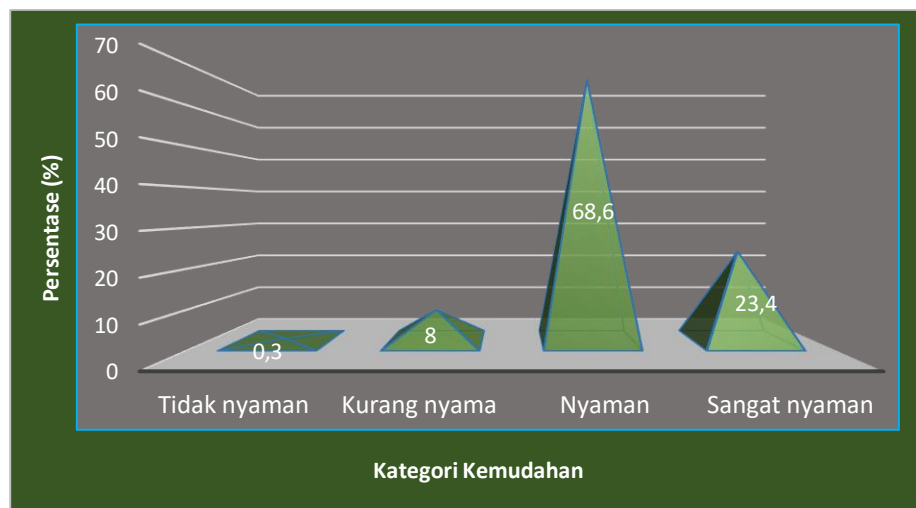
Dari diagram diatas, terlihat bahwa kepastian jadwal pelayanan akademik

Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan banyak tepatnya (61,4%).

m. Unsur kenyamanan lingkungan

Hasil penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan akademik dapat dilihat pada diagram 4.18 berikut.

Diagram 4.18. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kenyamanan Lingkungan Akademik Tahun 2018

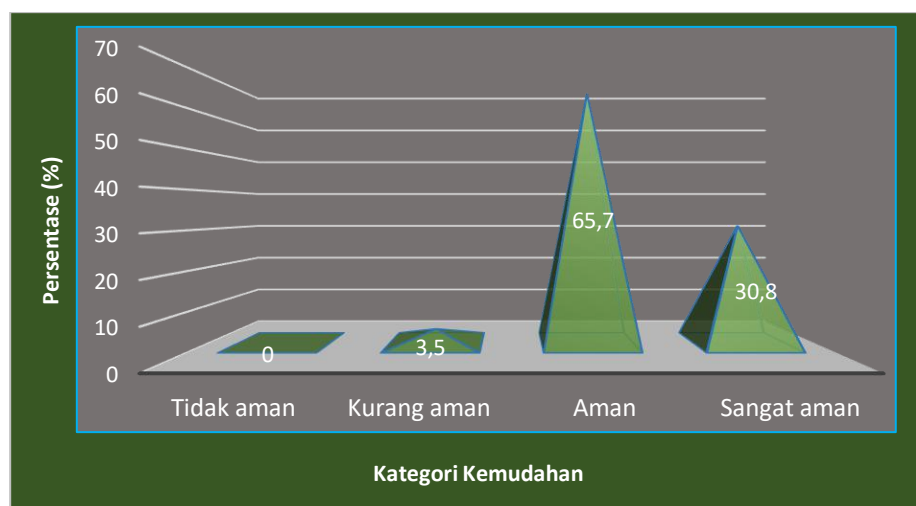


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Berdasarkan diagram diatas, sebagian besar responden menilai bahwa lingkungan pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan nyaman (64.7%)

n. Keamanan pelayanan

Diagram 4.19. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Keamanan Pelayanan Akademik Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Hasil penilaian responden terhadap keamanan lingkungan akademik dapat dilihat pada diagram 4.19 menunjukkan penilaian positif dimana 62.6% responden menyatakan aman

o. Rekapitulasi Hasil IKM Bidang Pelayanan Akademik

Dari keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden, maka dihasilkan nilai IKM total bidang pelayanan akademik sebagai berikut.

Tabel 4.1. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Akademik

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	1296	3,24	0.23
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	1351	3,38	0.24
3	Kejelasan dan kepastian petugas	1346	3,37	0.24
4	Kedisiplinan petugas	1319	3,30	0.23
5	Tanggung jawab petugas	1333	3,33	0.24
6	Kemampuan petugas	1320	3,30	0.24
7	Kecepatan pelayanan	1236	3,09	0.22
8	Keadilan	1344	3,36	0.24
9	Kesopanan dan keramahan	1349	3,37	0.24
10	Kewajaran biaya	1319	3,29	0.23
11	Kesesuaian biaya	1345	3,36	0.24
12	Ketepatan pelaksanaan	1353	3,38	0.24
13	Kenyamanan	1346	3,36	0.24
14	Keamanan	1350	3,37	0.24
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				3.31
Nilai Konversi IKM = Nilai Dasar x 25				82,75
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				SANGAT BAIK

Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan akademik di Poltekkes Kemenkes Pontianak berada di kategori SANGAT BAIK.

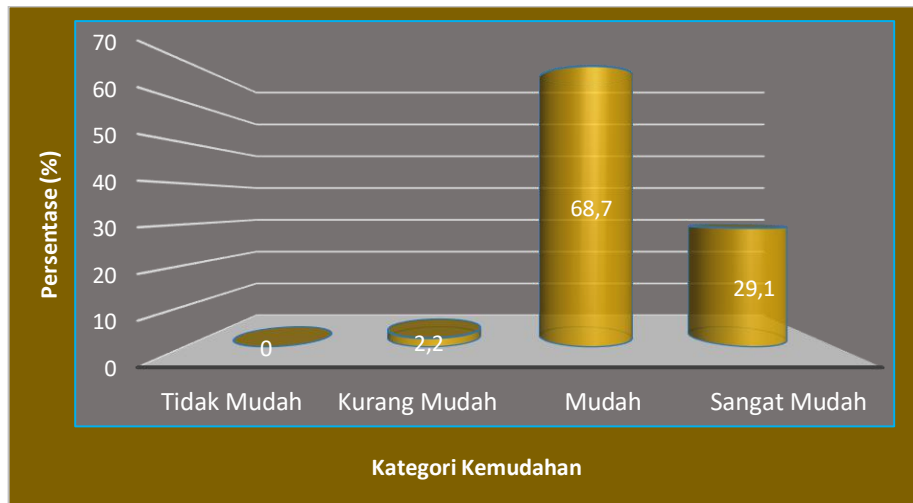
3. Pelayanan laboratorium

Hasil survey mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Pontianak pada kategori pelayanan laboratorium adalah sebagai berikut.

a. Unsur prosedur pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemudahan pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.20 berikut.

Diagram 4.20. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



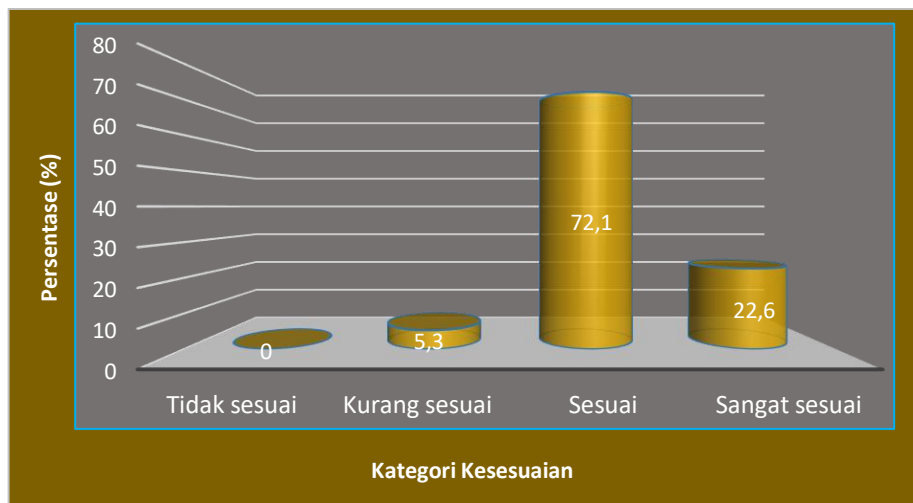
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai mudah (68,7%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.21 berikut.

Diagram 4.21. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan laboratorium

Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sesuai (72.1%).

c. Unsur kejelasan petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kejelasan petugas pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.22 berikut.

Diagram 4.22. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kejelasan Petugas Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



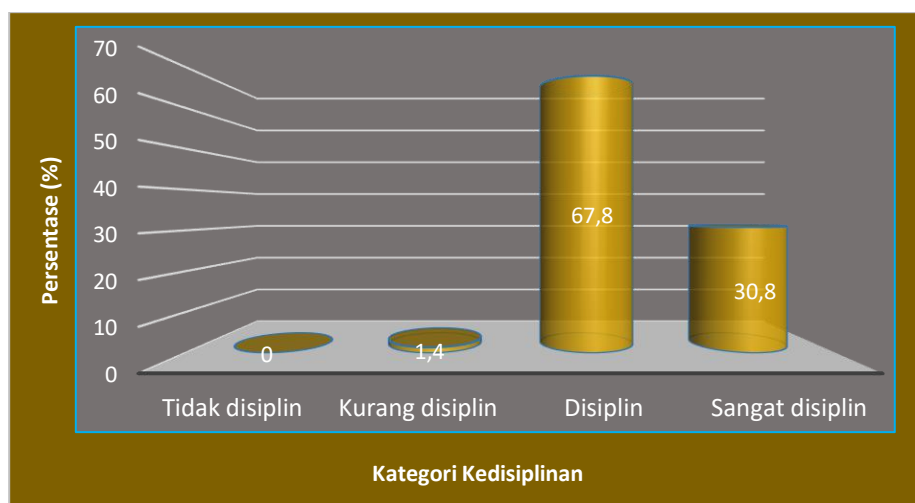
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak dinyatakan jelas (72.5%).

d. Unsur kedisiplinan petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.23 berikut.

Diagram 4.23. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kedisiplinan Petugas Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



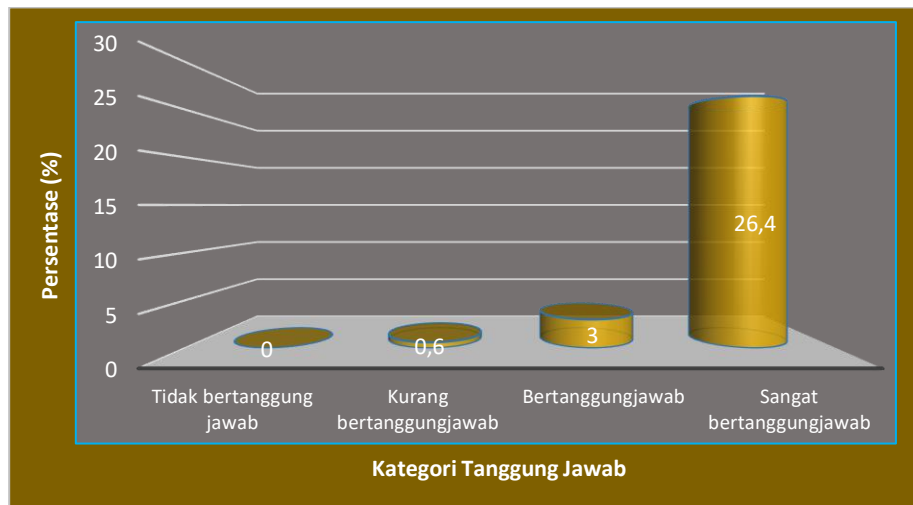
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram 4.23 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas laboratorium disiplin dalam memberikan pelayanan (67.8%).

e. Unsur tanggungjawab petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.24 berikut, dimana 71% responden menilai petugas sudah cukup bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

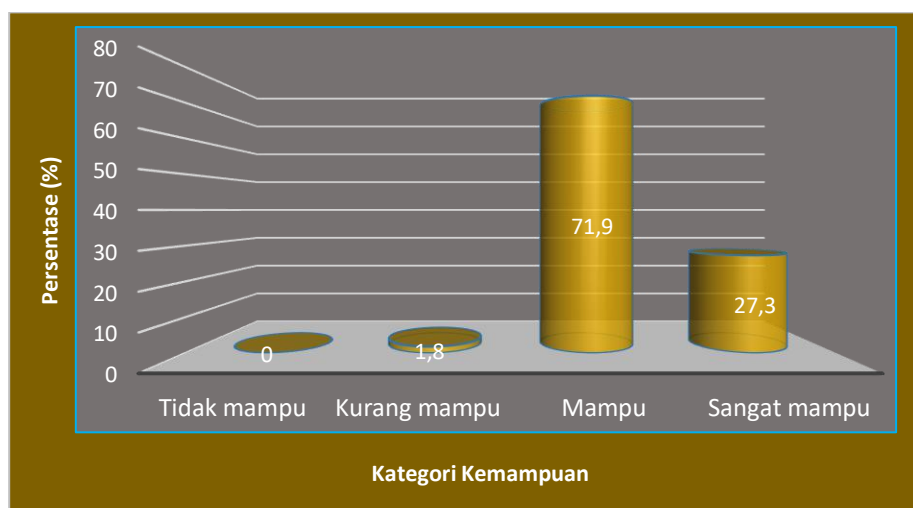
Diagram 4.24. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

f. Unsur kemampuan petugas pelayanan

Diagram 4.25. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemampuan Petugas Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Hasil penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan

laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.25 berikut, dimana sebanyak 71,9 % responden menilai petugas sudah cukup mampu melayani.

g. Unsur kecepatan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.26 berikut.

Diagram 4.26. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan Laboratorium Tahun 2018

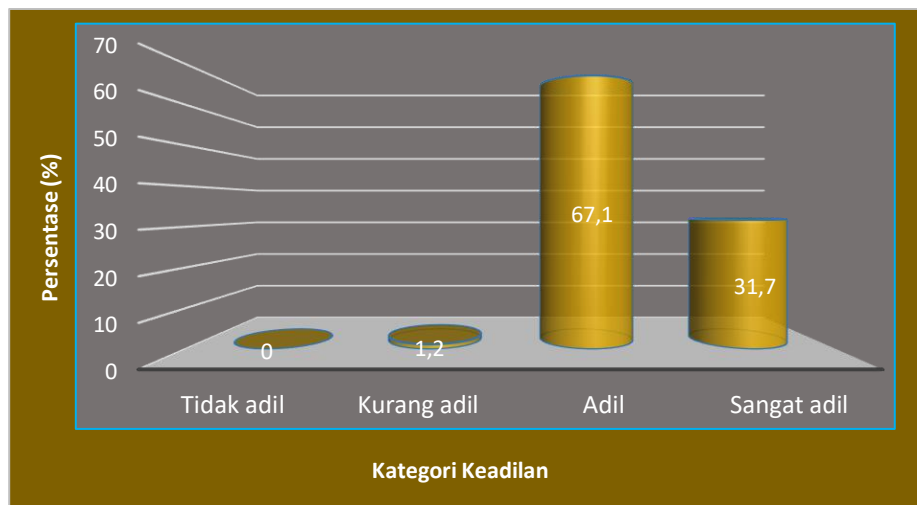


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kecepatan pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan cepat (68.1%).

h. Unsur keadilan mendapat pelayanan

Diagram 4.27. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Keadilan Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

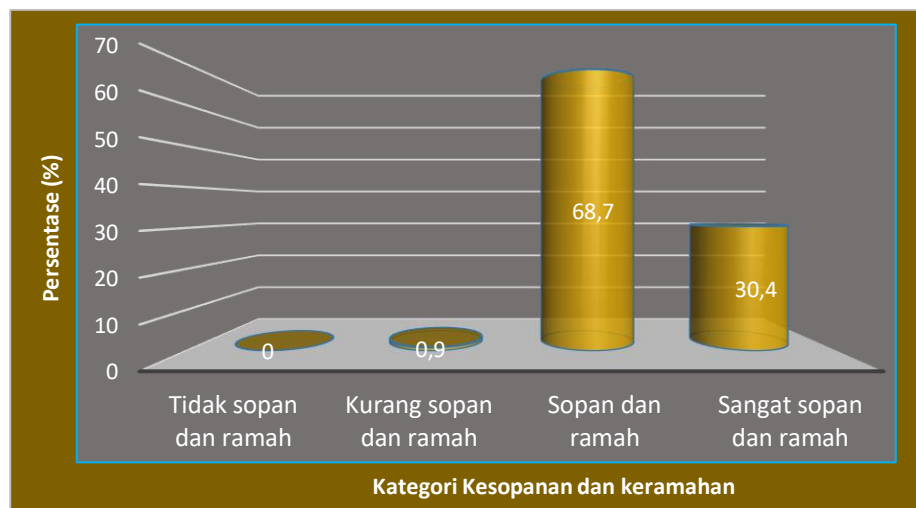
Hasil penilaian responden terhadap keadilan mendapatkan pelayanan

laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.27 berikut. Hasil menunjukkan 67,1 % responden menilai petugas sudah bersikap adil

i. Unsur kesopanan dan keramahan petugas

Hasil penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.28 berikut.

Diagram 4.28. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesopanan dan Keramahan Petugas Laboratorium Tahun 2018

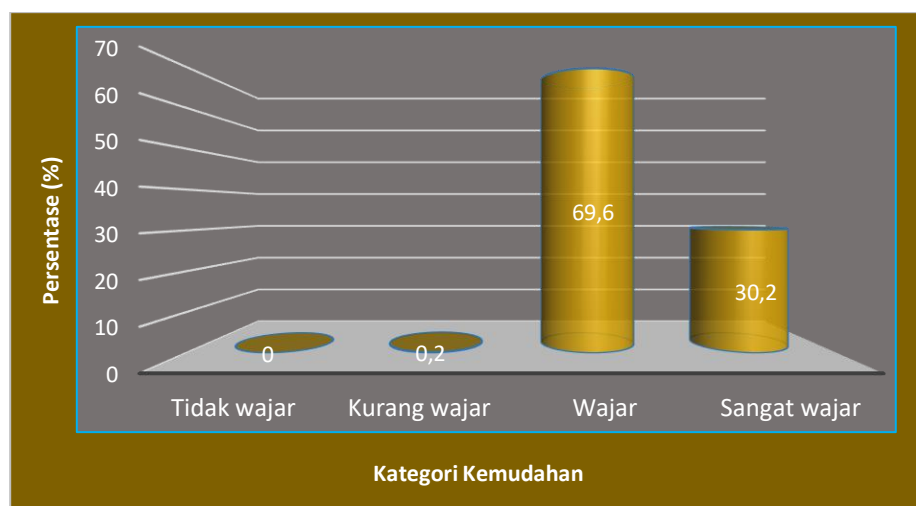


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kesopanan dan keramahan petugas laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sopan dan ramah (68,7%).

j. Unsur kewajaran biaya pelayanan

Diagram 4.29. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kewajaran Biaya Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



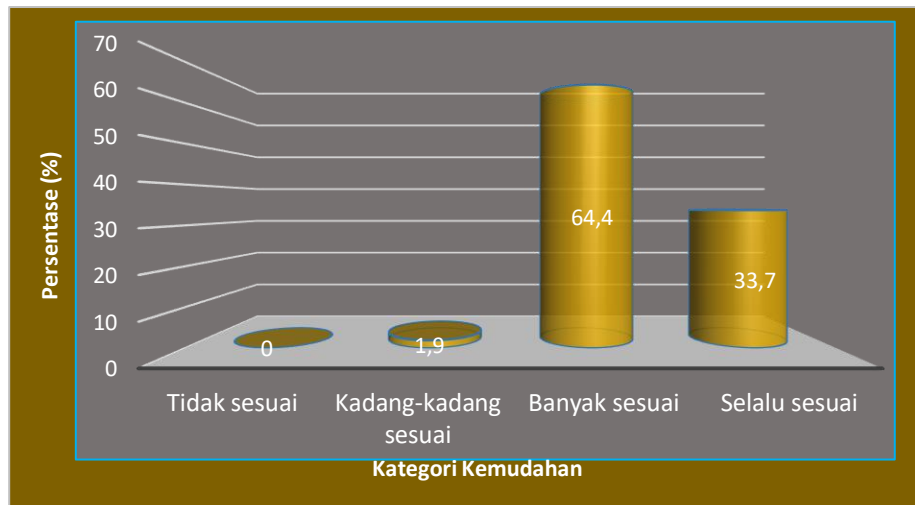
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram tersebut, terlihat bahwa kewajaran biaya pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan wajar (70.1%).

k. Unsur kesesuaian biaya pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian biaya pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.30 berikut.

Diagram 4.30. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Biaya Pelayanan Laboratorium Tahun 2018

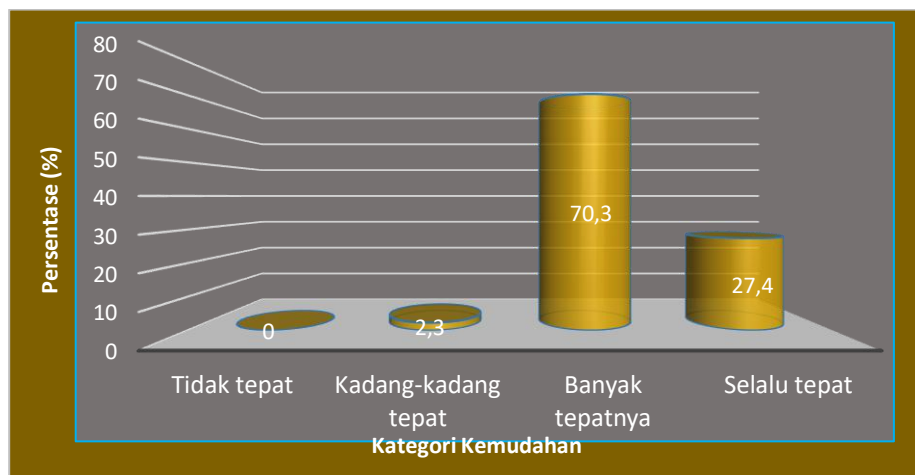


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram 4.30 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kesesuaian biaya pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan banyak sesuai (64.4%).

l. Unsur kepastian jadwal pelayanan

Diagram 4.31. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Ketepatan Jadwal Pelayanan Laboratorium Tahun 2018



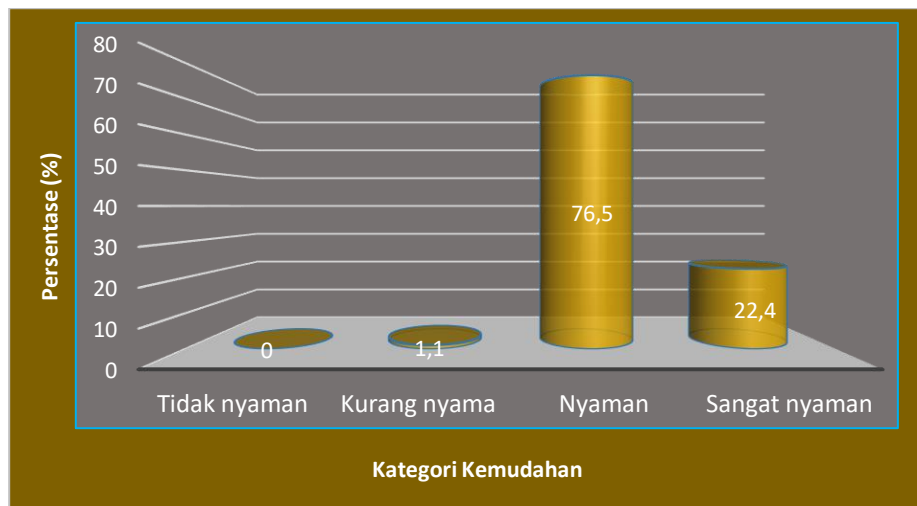
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, sebanyak 70,3 % responden menilai kepastian jadwal pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan banyak tepatnya.

m. Unsur kenyamanan lingkungan

Hasil penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.32 berikut.

Diagram 4.32. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kenyamanan Lingkungan Laboratorium Tahun 2018

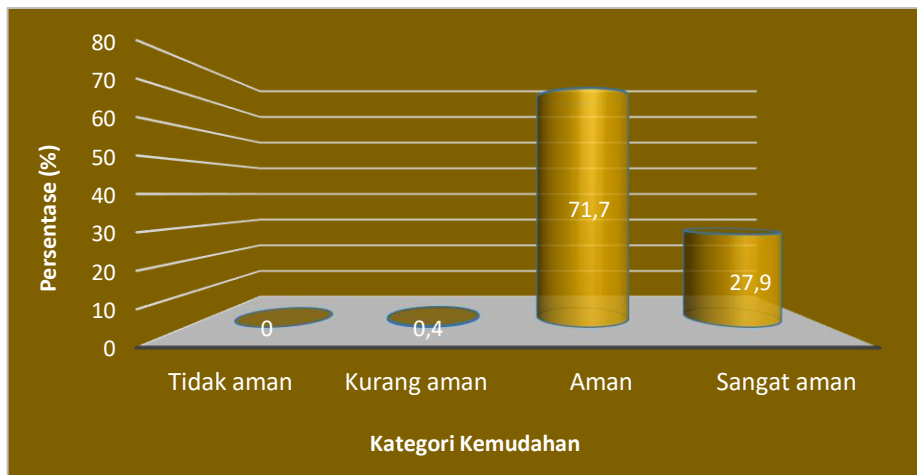


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Berdasarkan diagram diatas, sebagian besar responden menilai bahwa lingkungan pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan nyaman (76,5%).

n. Keamanan pelayanan

Diagram 4.33. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Keamanan Pelayanan Akademik Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Pada unsur keamanan pelayanan, hasil penilaian menunjukkan bahwa 71.7% responden meyakini bahwa lingkungan laboratorium katagori aman.

o. Rekapitulasi Hasil IKM Bidang Pelayanam Laboratorium

Dari keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden, maka dihasilkan nilai IKM total bidang pelayanan laboratorium sebagai berikut.

Tabel 4.2. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Laboratorium

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	1324	3.31	0.23
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	1357	3.40	0.24
3	Kejelasan dan kepastian petugas	1324	3.31	0.23
4	Kedisiplinan petugas	1349	3.37	0.24
5	Tanggung jawab petugas	1338	3.34	0.24
6	Kemampuan petugas	1380	3.45	0.24
7	Kecepatan pelayanan	1277	3.19	0.22
8	Keadilan	1334	3.35	0.23
9	Kesopanan dan keramahan	1349	3.37	0.24
10	Kewajaran biaya	1343	3.35	0.24
11	Kesesuaian biaya	1373	3.43	0.24
12	Ketepatan pelaksanaan	1318	3.29	0.23
13	Kenyamanan	1229	3.07	0.22
14	Keamanan	1380	3.45	0.24
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				3.27
Nilai Konversi IKM = Nilai Dasar x 25				81,75
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				SANGAT BAIK

Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan akademik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Pontianak berada di kategori SANGAT BAIK.

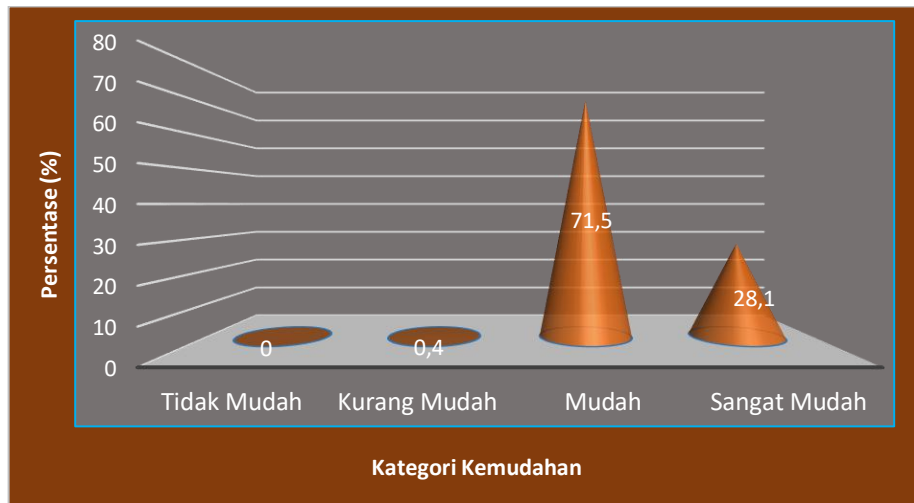
4. Pelayanan perpustakaan

Hasil survey mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Pontianak pada kategori pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut.

a. Unsur prosedur pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemudahan pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.34 berikut.

Diagram 4.34. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



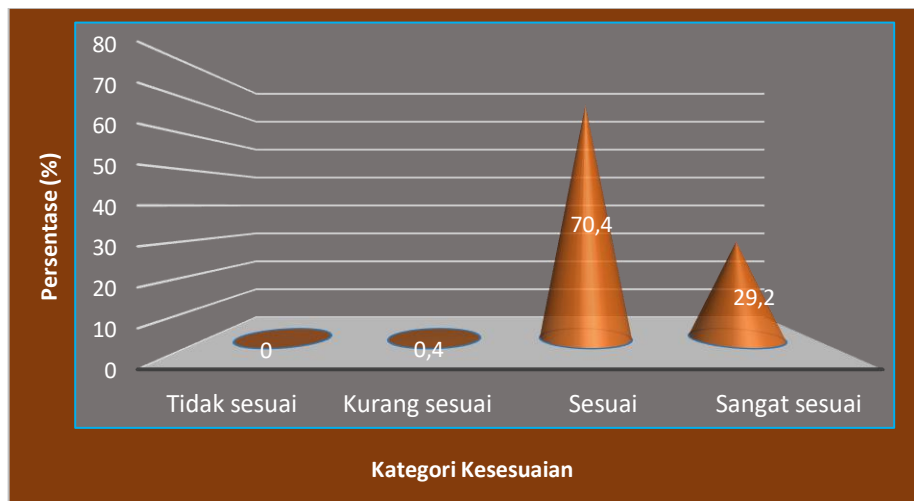
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan perpu71,5%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.35 berikut. Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur persyaratan pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sesuai (70,4%).

Diagram 4.35. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018

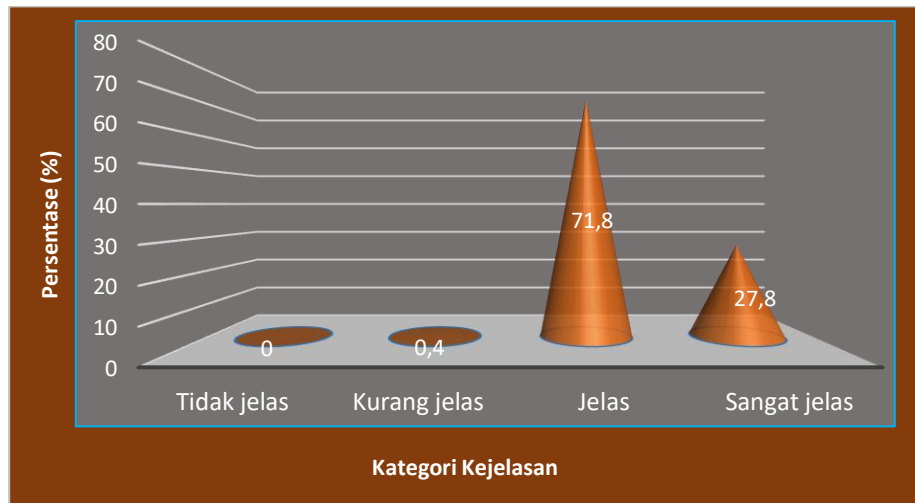


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

c. Unsur Kejelasan Petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kejelasan petugas pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.36 berikut.

Diagram 4.36. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kejelasan Petugas Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



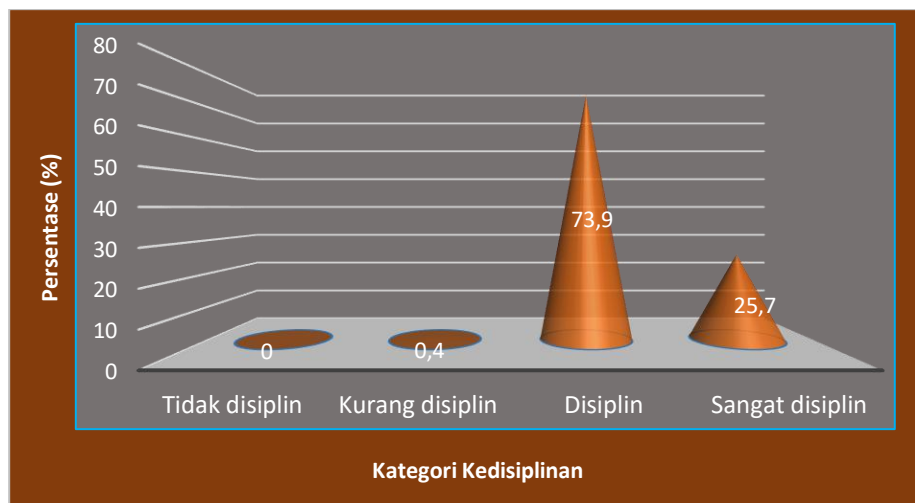
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa 71.8 % responden menilai petugas sudah cukup jelas dalam melakukan pelayanan di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak.

d. Unsur kedisiplinan petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.37 berikut.

Diagram 4.37. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kedisiplinan Petugas Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



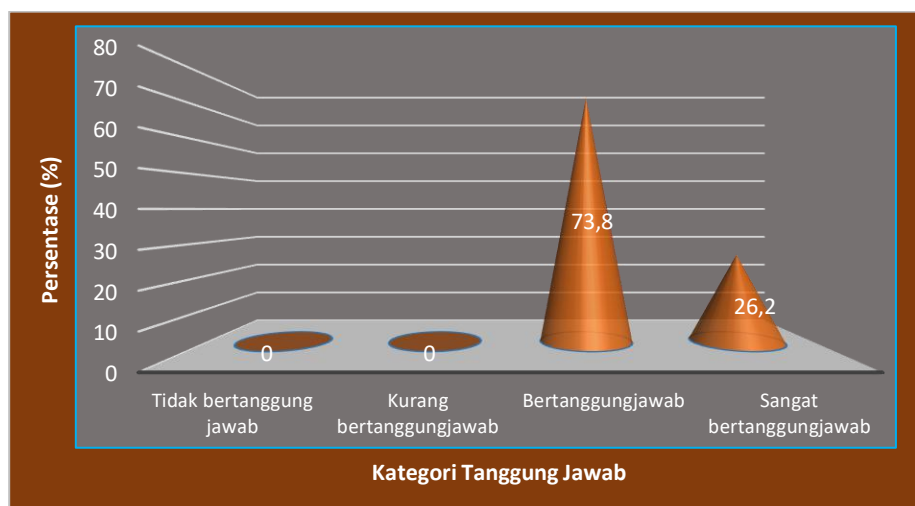
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram 4.4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas perpustakaan sudah disiplin dalam memberikan pelayanan (73,9%).

e. Unsur tanggungjawab petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.38 berikut, dimana 73,8% responden menilai petugas perpustakaan sudah cukup bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

Diagram 4.38. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018

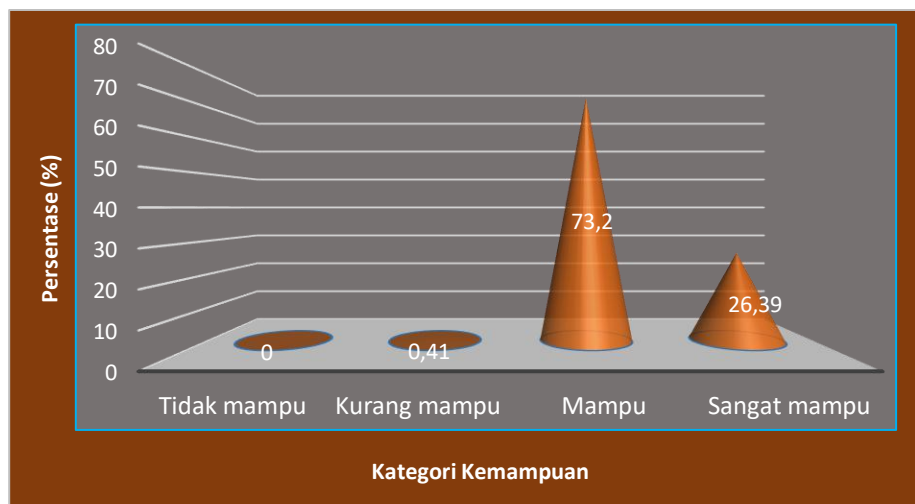


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

f. Unsur kemampuan petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.39 berikut.

Diagram 4.39. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemampuan Petugas Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram di atas, terlihat bahwa kemampuan petugas pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sudah mampu (73,2%).

g. Unsur kecepatan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.40 berikut.

Diagram 4.40. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018

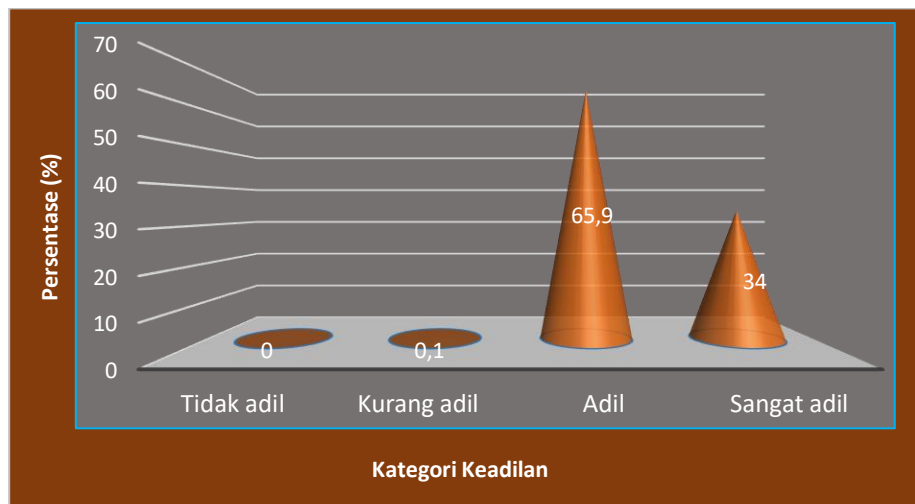


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kecepatan pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sudah cepat (69,9%).

h. Unsur keadilan mendapat pelayanan

Diagram 4.41. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Keadilan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Hasil penilaian responden terhadap keadilan mendapatkan pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.41 berikut. Sebanyak 65,9 % responden menilai sudah mendapatkan keadilan dalam menerima pelayanan perpustakaan

- i. Unsur kesopanan dan keramahan petugas

Hasil penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.42 berikut.

Diagram 4.42. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesopanan dan Keramahan Petugas Perpustakaan Tahun 2018

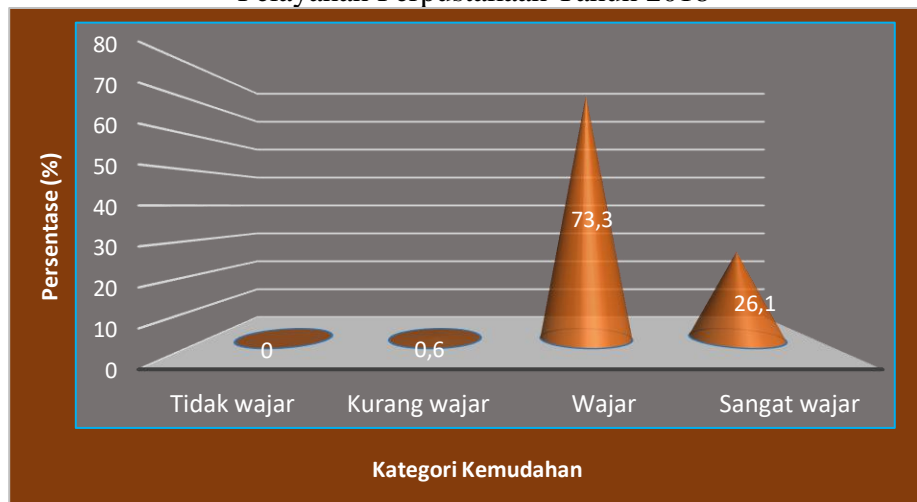


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kesopanan dan keramahan petugas perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinilai sudah sopan dan ramah (73.3%).

- j. Unsur kewajaran biaya pelayanan

Diagram 4.43. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kewajaran Biaya Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



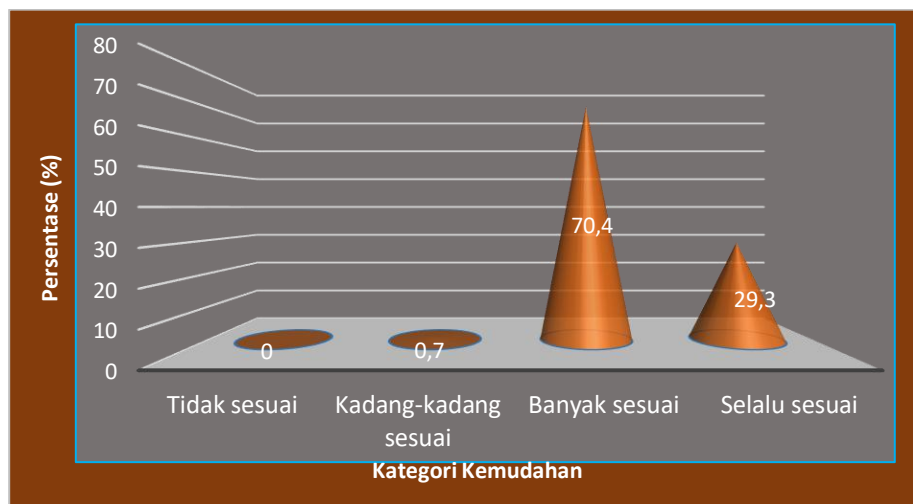
Sumber: Hasil Survei IKM, 2017

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kewajaran biaya pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sudah wajar (73.3%).

k. Unsur kesesuaian biaya pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian biaya pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.44 berikut. Diagram tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai biaya pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum sudah sesuai (70,4%).

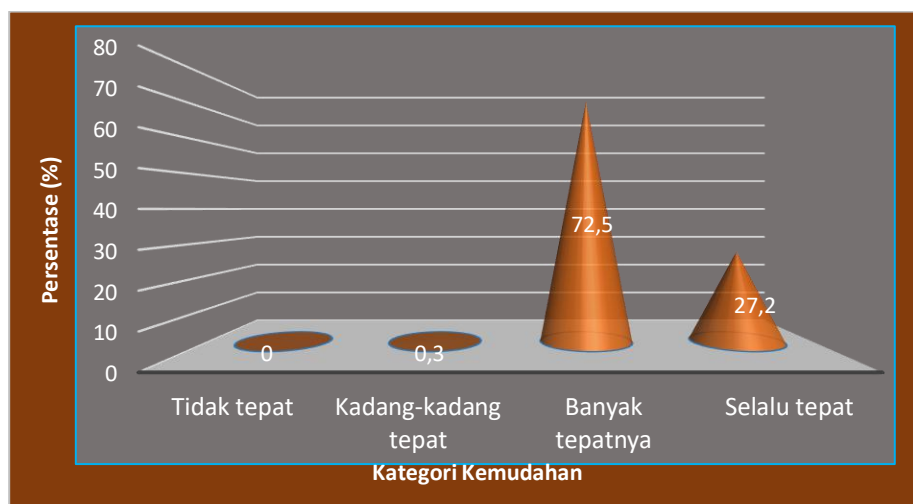
Diagram 4.44. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Biaya Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

l. Unsur ketepatan jadwal pelayanan

Diagram 4.45. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kepastian Jadwal Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



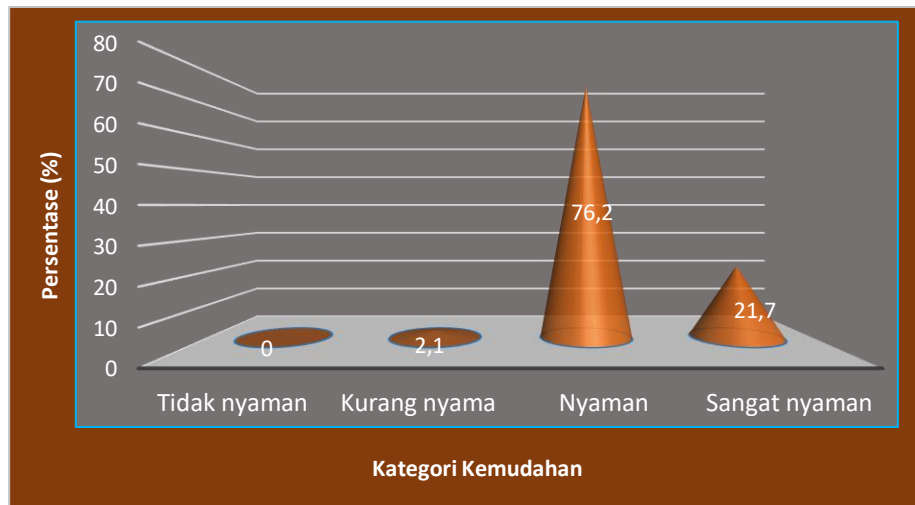
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kepastian jadwal pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah banyak tepatnya (72,5%).

m. Unsur kenyamanan lingkungan

Hasil penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.46 berikut.

Diagram 4.46. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kenyamanan Lingkungan Perpustakaan Tahun 2018

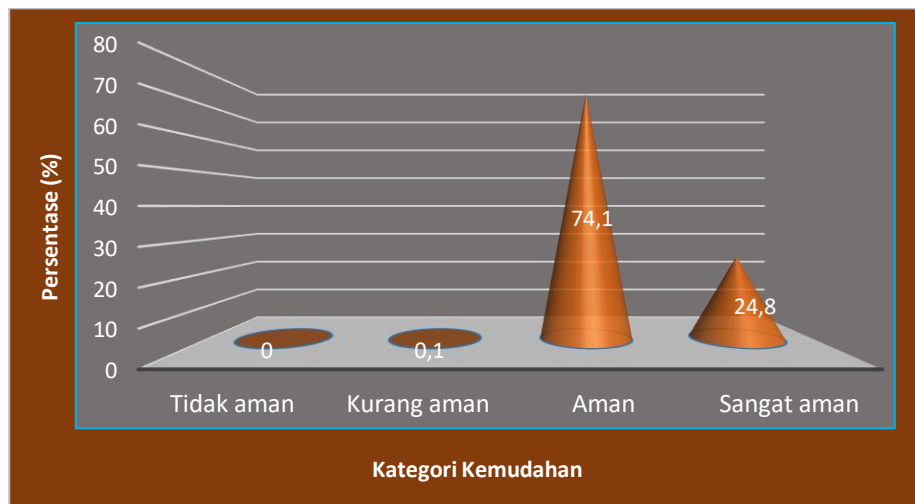


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Berdasarkan diagram diatas, sebagian besar responden menilai bahwa lingkungan pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah cukup nyaman (76,2%).

n. Keamanan pelayanan

Diagram 4.47. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Keamanan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Berdasarkan diagram diatas, sebagian besar responden menilai bahwa lingkungan pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah aman (74,1%).

o. Rekapitulasi Hasil IKM bidang pelayanan perpustakaan

Dari keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden, maka dihasilkan nilai IKM total bidang pelayanan perpustakaan sebagai berikut.

Tabel 4.3. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Perpustakaan

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	1385	3.46	0.24
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	1376	3.44	0.24
3	Kejelasan dan kepastian petugas	1397	3.49	0.24
4	Kedisiplinan petugas	1356	3.39	0.24
5	Tanggung jawab petugas	1363	3.40	0.24
6	Kemampuan petugas	1334	3.33	0.23
7	Kecepatan pelayanan	1262	3.15	0.22
8	Keadilan	1378	3.44	0.24
9	Kesopanan dan keramahan	1367	3.41	0.24
10	Kewajaran biaya	1331	3.32	0.23
11	Kesesuaian biaya	1375	3.43	0.24
12	Ketepatan pelaksanaan	1432	3.58	0.25
13	Kenyamanan	1317	3.29	0.23
14	Keamanan	1253	3.13	0.22
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				3.30
Nilai Konversi IKM = Nilai Dasar x 25				82,50
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				SANGAT BAIK

Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan di Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah SANGAT BAIK.

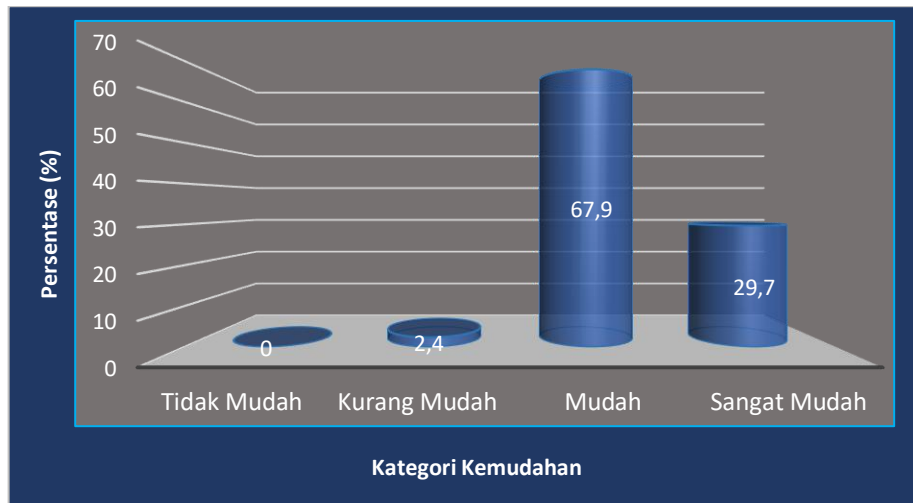
5. Pelayanan asrama

Hasil survei mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Pontianak pada kategori pelayanan asrama adalah sebagai berikut.

a. Unsur prosedur pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemudahan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.48 berikut.

Diagram 4.48. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan Asrama Tahun 2018



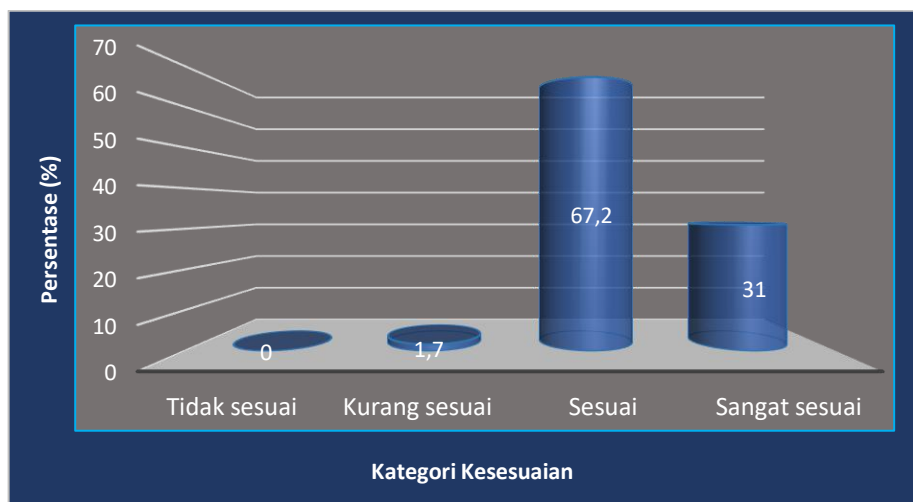
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan mudah (67.9%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.49 berikut.

Diagram 4.49. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Asrama Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur persyaratan pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sesuai (67.2%).

c. Unsur Kejelasan Petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kejelasan petugas pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.50 berikut.

Diagram 4.50. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kejelasan Petugas Pelayanan Asrama Tahun 2018



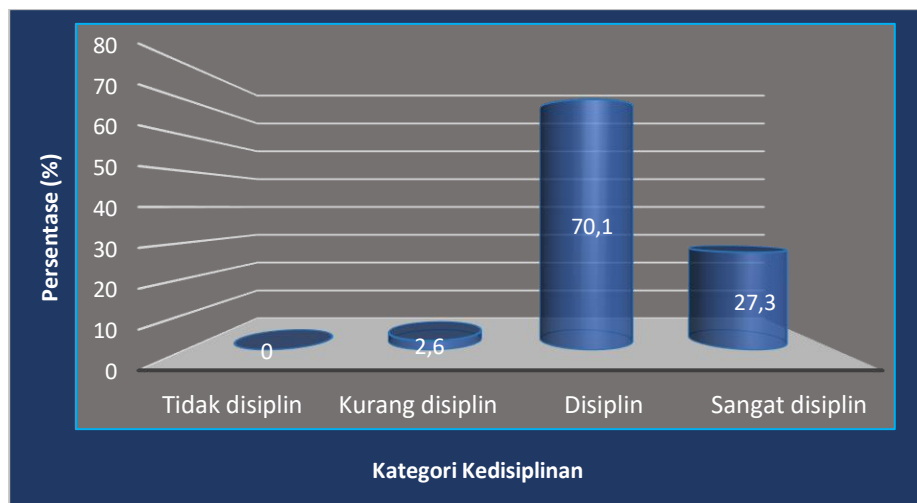
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden menilai petugas sudah cukup jelas dalam memberikan pelayanan asrama di Poltekkes Kemenkes Pontianak (68.1%).

d. Unsur kedisiplinan petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.51 berikut.

Diagram 4.51. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kedisiplinan Petugas Pelayanan Asrama Tahun 2018



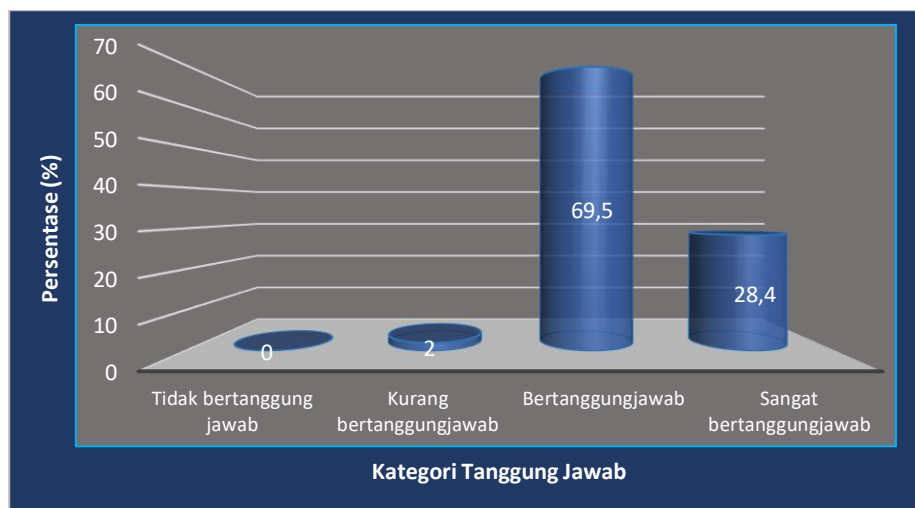
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram 4.51 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas akademik disiplin dalam memberikan pelayanan (70.1%).

e. Unsur tanggungjawab petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.52 berikut, dimana 69.5% responden menilai petugas sudah cukup bertanggungjawab.

Diagram 4.52. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Asrama Tahun 2018

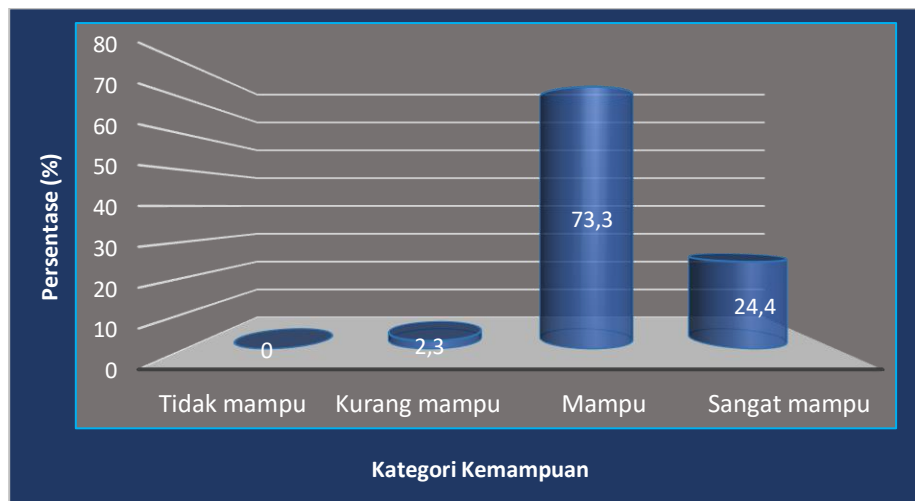


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

f. Unsur kemampuan petugas pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.53 berikut.

Diagram 4.53. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemampuan Petugas Pelayanan Asrama Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram di atas, terlihat bahwa kemampuan petugas asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan mampu dalam memberikan pelayanan (73.3%).

g. Unsur kecepatan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.54 berikut.

Diagram 4.54. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan Asrama Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kecepatan pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sudah cepat (65.8%).

h. Unsur keadilan mendapat pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap keadilan mendapatkan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.55 berikut, dimana sebagian besar menilai sudah cukup adil (67.5%).

Diagram 4.55. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Keadilan Pelayanan Asrama Tahun 2018

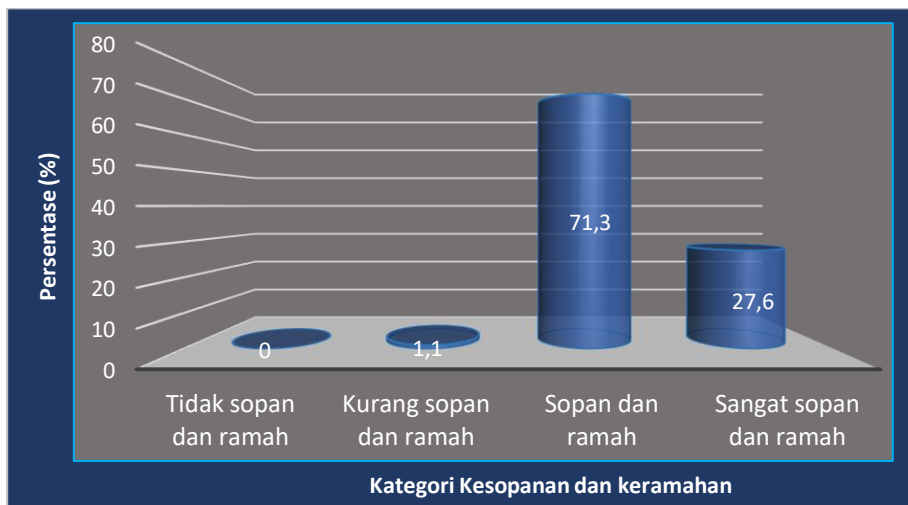


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

i. Unsur kesopanan dan keramahan petugas

Hasil penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.56 berikut.

Diagram 4.56. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesopanan dan Keramahan Petugas Asrama Tahun 2018



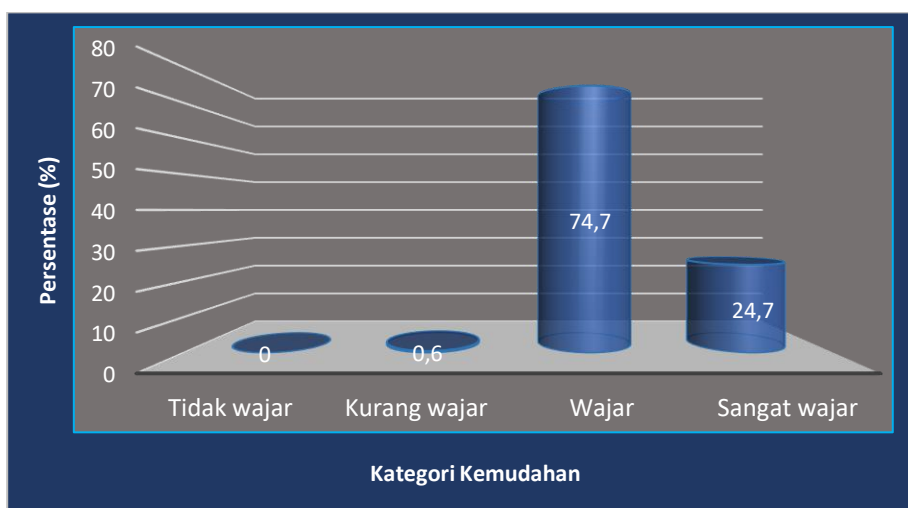
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kesopanan dan keramahan petugas asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah cukup sopan dan ramah (71.3%).

j. Unsur kewajaran biaya pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kewajaran biaya pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.57 berikut.

Diagram 4.57. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kewajaran Biaya Pelayanan Asrama Tahun 2018



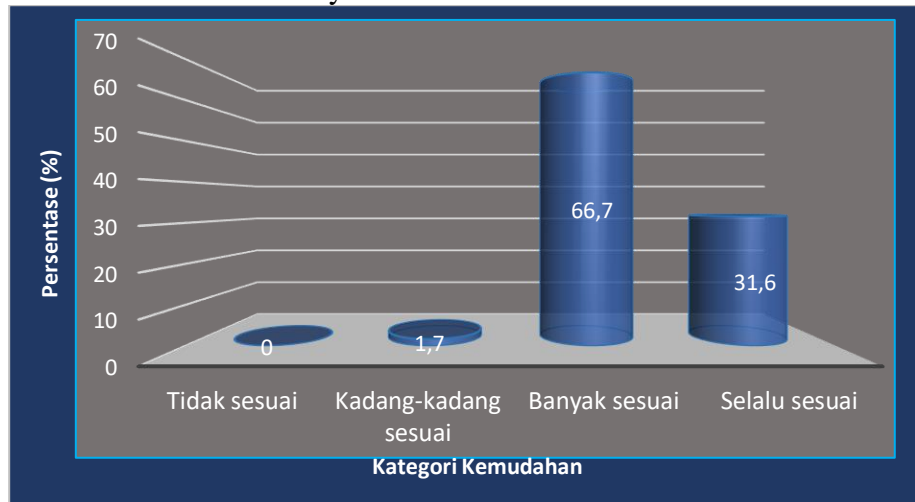
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kewajaran biaya pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai wajar (74.7%).

k. Unsur kesesuaian biaya pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian biaya pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.58 berikut.

Diagram 4.58. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Biaya Pelayanan Asrama Tahun 2018



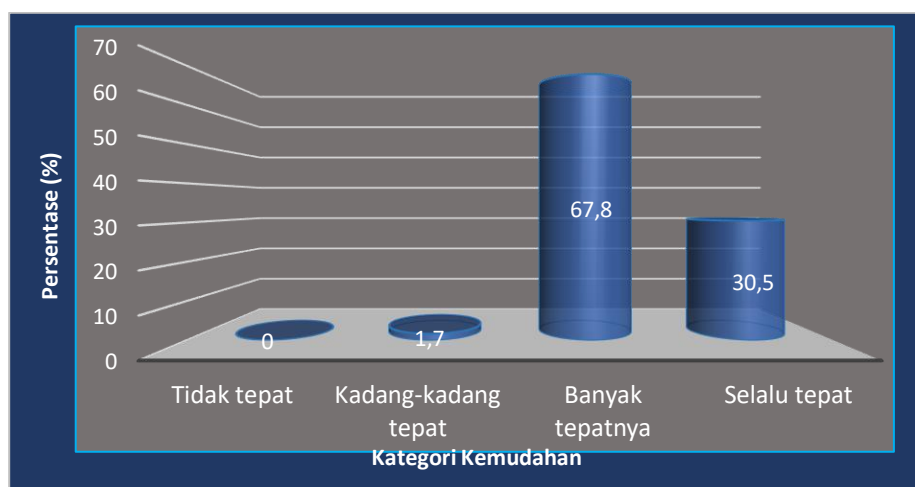
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram 4.58 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai biaya pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum banyak sesuainya (66.7%).

l. Unsur kepastian jadwal pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kepastian jadwal pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.59 berikut, dimana diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden (67.8%) menilai jadwal pelayanan asrama sudah banyak sesuainya.

Diagram 4.59. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Ketepatan Jadwal Pelayanan Asrama Tahun 2018

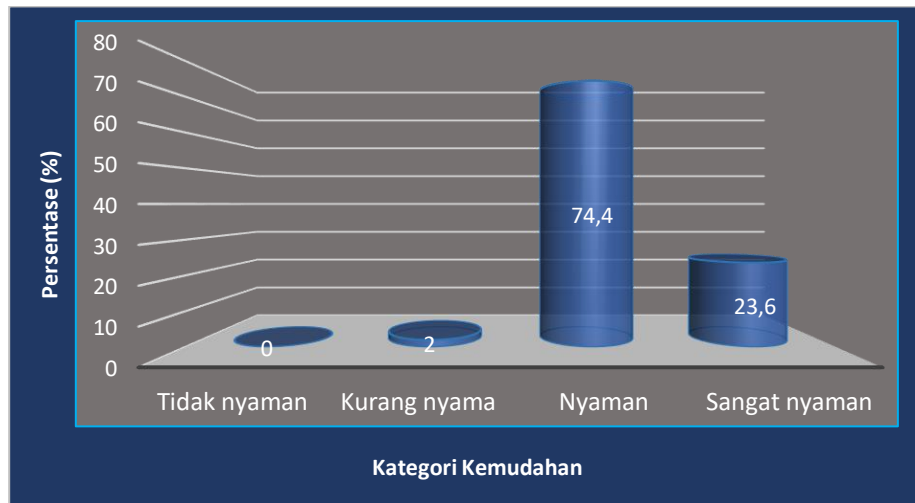


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

m. Unsur kenyamanan lingkungan

Hasil penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan akademik dapat dilihat pada diagram 4.60 berikut.

Diagram 4.60. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kenyamanan Lingkungan Asrama Tahun 2018



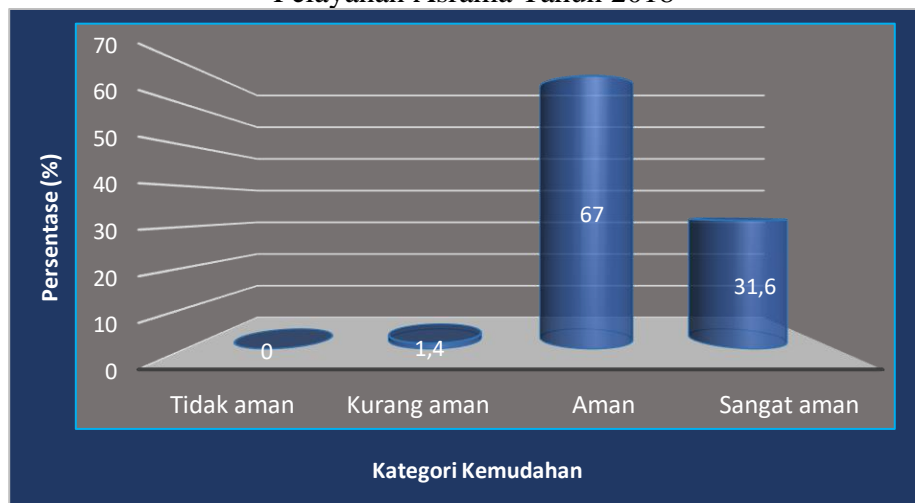
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Berdasarkan diagram diatas, sebagian besar responden menilai bahwa lingkungan pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak dinilai sudah nyaman (74.4%).

n. Keamanan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan asrama dapat dilihat pada diagram 4.61 berikut, dimana sebagian besar menilai sudah aman (67%).

Diagram 4.61. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Keamanan Pelayanan Asrama Tahun 2018



Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

o. Rekapitulasi hasil IKM bidang pelayanan asrama

Dari keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden, maka dihasilkan nilai IKM total bidang pelayanan asrama sebagai berikut.

Tabel 4.4. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Asrama

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	1243	3.10	0.22
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	1341	3.35	0.24
3	Kejelasan dan kepastian petugas	1348	3.37	0.24
4	Kedisiplinan petugas	1405	3.51	0.25
5	Tanggung jawab petugas	1231	3.07	0.22
6	Kemampuan petugas	1327	3.31	0.23
7	Kecepatan pelayanan	1343	3.36	0.24
8	Keadilan	1348	3.37	0.24
9	Kesopanan dan keramahan	1332	3.33	0.24
10	Kewajaran biaya	1323	3.31	0.23
11	Kesesuaian biaya	1346	3.36	0.24
12	Ketepatan pelaksanaan	1244	3.11	0.23
13	Kenyamanan	1317	3.21	0.22
14	Keamanan	1349	3.37	0.24
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				3.28
Nilai Konversi IKM = Nilai Dasar x 25				82.00
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				SANGAT BAIK

Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan asrama di lingkungan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah SANGAT BAIK.

B. Pembahasan

Survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan pada periode tahun 2018 ini adalah survey untuk mengukur pelayanan civitas akademika, meliputi pelayanan akademik, perpustakaan, laboratorium dan asrama. Indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan tersebut memberikan kepuasan pada civitas akademika dan masyarakat, digunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui IKM tersebut, adalah dengan menggali informasi dari responden terhadap 14 unsur

yang akan dinilai sesuai dengan Penilaian tentang indeks kepuasan masyarakat yang mengacu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Nilai tingkat kepuasan civitas akademika terhadap empat unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Pontianak yaitu pada layanan akademik sebesar 82,75; layanan perpustakaan sebesar 82,50; layanan laboratorium sebesar 81,75 dan layanan asrama sebesar 82,00. Rata-rata IKM Poltekkes untuk keempat layanan tersebut adalah sebesar 82,25 dengan nilai rata-rata indeks kepuasan 3,29. Sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men. PAN) No. 125 Tahun 2004, nilai tersebut termasuk kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan hasil IKM dibandingkan tahun 2017 dimana rata-rata keempat kategori tergolong sangat baik dengan nilai indeks rata-rata 3,25. Hasil survei ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap empat pelayanan Poltekkes Kemenkes Pontianak, meliputi pelayanan akademik, laboratorium, perpustakaan dan asrama sudah mengalami perbaikan sistem dalam memberikan pelayanan.

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja petugas pelayanan publik. Berdasarkan peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, dimana diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Kemudahan pelayanan

Berdasarkan kriteria kemudahan prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada civitas akademika dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, diperoleh hasil bahwa pelayanan perpustakaan memiliki nilai unsur kemudahan pelayanan tertinggi (3.46) dibandingkan akademik (3.24), laboratorium (3.31) dan asrama (3.10). Meskipun perbedaan nilai tersebut tidak terlalu signifikan, akan tetapi hal ini mampu menunjukkan ukuran performa kemudahan pelayanan pada keempat unsur tersebut sudah baik.

2. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Kesesuaian persyaratan pelayanan dilihat dari persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, pelayanan perpustakaan mendapatkan nilai unsur pelayanan tertinggi (3.44) dibandingkan pelayanan akademik (3.24) dan laboratorium (3.40), Asrama (3.35). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat

kepuasan responden terhadap persyaratan pelayanan di dalam perpustakaan, termasuk tata tertib yang dibuat didalamnya sudah cukup memuaskan dan meningkatkan keuntungan eksternal. Keuntungan eksternal yang dimaksud adalah kualitas jasa yang diberikan oleh perpustakaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari responden terhadap perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sehingga menghasilkan suatu kepuasan serta tingginya kunjungan responden.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Sementara unsur pelayanan perpustakaan dari segi kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai yang baik, yaitu 3.49. Nilai unsur pelayanan akademik berada pada 3.36 dan terendah adalah laboratorium (3.31). Kejelasan petugas yang dimaksud dalam survey ini adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, baik dari segi nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab. Keberadaan petugas pelayanan yang jelas akan memudahkan civitas akademika dalam menggunakan layanan tersebut sehingga semua aspek kebutuhan pengguna di dalam lingkup pelayanan tersebut dapat terorganisir dengan baik. Secara keseluruhan keempat unsur pelayanan memperoleh nilai kepuasan yang sangat baik.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan salah satu kriteria yang sangat rentan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kedisiplinan yang dimaksud adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan disiplin kerja itu sendiri harus dikelola dengan baik oleh para petugas karena dengan kurangnya kedisiplinan petugas maka pelayanan akan bekerja kurang baik, kurang maksimal sehingga dapat mengakibatkan kinerja instansi menjadi turun. Hasil survey menunjukkan bahwa keempat unsur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sangat baik, yaitu Akademik (3,30) laboratorium (3.37), perpustakaan (3.39), dan asrama (3.51).

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Selain kedisiplinan, tanggung jawab petugas juga menjadi salah satu kriteria kepuasan pengguna layanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab merupakan suatu bentuk sikap dan perilaku seseorang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, dalam hal ini adalah tanggung jawab petugas pelayanan. Parameter penilaiannya adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Hasil penilaian menunjukkan indeks kepuasan berdasarkan unsur

tanggung jawab petugas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Pontianak rata-rata sudah sangat baik, dimana indeks kepuasan akademik (3.33), laboratorium (3.34), perpustakaan (3.40) dan asrama (3.07).

6. Kemampuan petugas pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi petugas dalam menyelesaikan sesuatu hal terkait dengan kepentingan pengguna layanan sangat mempengaruhi citra kinerja instansi terkait (Poltekkes Kemenkes Pontianak). Hasil survei menunjukkan nilai kepuasan dari segi kemampuan petugas pada pelayanan akademik (3.30), laboratorium (3.45), perpustakaan (3.33) dan asrama (3.31).

7. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Lamanya proses pelayanan akan mempengaruhi penilaian responden terhadap kinerja unit pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil survei, nilai indeks kepuasan pada kriteria kecepatan pelayanan di empat unit pelayanan sudah sangat baik, yaitu akademik (3.09), laboratorium (3.19), perpustakaan (3.15) dan asrama (3.36).

8. Keadilan penerimaan layanan

Pelayanan publik yang baik harus memberikan pelayanan secara adil, yaitu dimana pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Berdasarkan kriteria ini, indeks kepuasan pelayanan tertinggi pada pelayanan akademik (3.36), laboratorium (3.35) perpustakaan (3.44), dan asrama (3.37).

9. Kesopanan dan keramahan

Selain adil, petugas pelayanan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap yang ramah dan sopan petugas dalam melayani konsumen tanpa melihat latar belakang dan status masyarakat sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hasil survey menunjukkan nilai indeks kepuasan kesopanan dan keramahan petugas akademik (3.37), laboratorium (3.37), perpustakaan (3.41) dan asrama (3.33). Berdasarkan hasil ini maka menurut sebagian besar responden (civitas akademika), empat unit pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanan petugas menunjukkan sikap yang ramah dan sopan yang sangat baik.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya yaitu kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen dengan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni Poltekkes Kemenkes Pontianak, responden menilai bahwa kewajaran biaya tergolong pada kategori sangat baik dimana nilai persepsinya adalah 3.29 (akademik) dan 3.35 (laboratorium) dimana nilai interval yang dimiliki adalah 3.26 – 4.00 dan nilai interval konversi IKM-nya 81.26 - 100 dengan predikat kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan adalah sangat banyak sesuai (sangat baik) dan mutu pelayanan A (sangat baik).

Sementara nilai indeks kepuasan kewajaran biaya pada layanan perpustakaan adalah 3.32 dan 3.31 (asrama) dimana nilai interval yang dimiliki adalah 3,26 – 4,00 dan nilai interval konversi IKM-nya 81,25 – 100 dengan predikat kewajaran biaya adalah wajar (baik) dan mutu pelayanan A (sangat Baik).

Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen dengan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Secara umum persepsi pasien menunjukkan nilai rata-rata 3,00 dimana pasien menyatakan biaya yang dikeluarkan pasien sudah wajar.

11. Kesesuaian biaya pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan civitas akademika dengan jumlah biaya yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari instansi pelayanan publik yakni Poltekkes Kemenkes Pontianak, responden menilai bahwa kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 3.36 (akademik), 3.43 (laboratorium), 3.43 (perpustakaan) dan 3.36 (asrama), dimana nilai interval yang dimiliki adalah 3.26 – 4.00 dan nilai interval konversi IKM-nya 81.26 - 100 dengan predikat kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan adalah banyak sesuai (baik) dan mutu pelayanan A (sangat baik).

Pada unsur kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan untuk pelayanan dengan nilai tertinggi adalah laboratorium dengan nilai 3.31 (sangat baik). Unsur ini memiliki korelasi dengan tingkat kepuasan responden, dimana hasilnya pun menunjukkan bahwa responden menyatakan biaya yang mereka keluarkan untuk mendapatkan layanan sudah sesuai dengan layanan dengan yang diterima.

12. Ketepatan jadwal layanan

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan waktu yang telah dijanjikan berupa jadwal waktu yang telah dibuat. Berdasarkan hasil survei, responden menilai bahwa ketepatan pelaksanaan petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori sangat baik dimana nilai persepsinya adalah 3.38 (akademik), 3.29 (laboratorium) 3.58 (perpustakaan) dan 3.11 (asrama), dimana nilai interval yang dimiliki adalah 3.26 - 4.00 dan nilai interval konversi IKM-nya 81.26 – 100 dengan predikat ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan adalah sangat tepat (sangat baik) dan mutu pelayanan A.

Pada unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan dengan nilai tertinggi pada pada layanan perpustakaan dengan nilai 3,58 (sangat baik), sementara nilai terendah pada asrama dengan nilai 3,11 (sangat baik). Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan waktu yang telah dijanjikan berupa jadwal waktu yang telah dibuat sangat penting. Ketepatan waktu bagi pengguna jasa sangat menentukan kepuasan pengguna mengingat dalam kondisi yang memerlukan penanganan cepat.

13. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, yaitu suasana yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan. Responden menilai bahwa kenyamanan di lingkungan 3 unit pelayanan tergolong pada kategori sangat baik dimana nilai persepsinya adalah akademik (3.36) perpustakaan (3.29) asrama (3.21) dengan nilai interval yang dimiliki adalah 3,26 – 4,00 dan nilai interval konversi IKM-nya 81,26-100 dengan predikat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan adalah nyaman (sangat baik) dan mutu pelayanan A.

Pada unsur kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, nilai tertinggi pada akademik dengan nilai 3.36 (sangat baik), sementara nilai terendah pada laboratoium dengan nilai 3.07 (baik). Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, yaitu suasana yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan sangat menentukan dalam memberikan kepuasan kepada pasien. Meskipun ada beberapa responden yang masih menilai kurang puas terhadap layanan tersebut, namun sebagian besar responden masih menilai ruang pelayanan cukup nyaman.

14. Keamanan lingkungan pelayanan

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Hasil survey memperlihatkan responden menilai keamanan lingkungan pelayanan akademik (3.37), laboratorium (3.45), perpustakaan (3.13) dan asrama (3.337) sudah sangat aman dimana nilai interval indeks antara 3.26-4.00. Sedangkan perpustakaan masih katagori aman (B)

Berdasarkan perhitungan total nilai indeks per unsur layanan, diperoleh hasil dimana nilai indeks kepuasan akademik adalah (3.31), laboratorium (3.27), perpustakaan (3.30) dan asrama (3.28). Keempat layanan tersebut memiliki nilai interval antara 3.26 – 4.00 dan nilai interval konversi IKM-nya 81.26 - 100 dengan predikat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan adalah sangat baik dan mutu pelayanan A. Hasil ini memperlihatkan adanya peningkatan indeks kepuasan layanan Poltekkes Kemenkes Pontianak dibandingkan hasil penilaian tahun 2016 dimana nilai indeks kepuasan berada pada nilai 3,25 dengan kategori sangat baik.

Perbaikan *performance* Poltekkes Kemenkes Pontianak dalam memberikan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat menunjukkan adanya rencana yang matang dan komprehensif serta sinergis dengan penyediaan infrastruktur yang memadai dan peningkatan SDM yang tersedia sehingga benar-benar akan menghasilkan sebuah institusi yang kredibel dan profesional. Hal tersebut mutlak diperlukan melihat realitas kehidupan di lingkungan kampus yang sangat kompleks sehingga akan berimplikasi pada beratnya tantangan yang akan dipikul oleh pihak Poltekkes Kemenkes Pontianak.

Semua pelayanan yang bersifat mutlak, termasuk Poltekkes Kemenkes Pontianak berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Dalam hal ini Poltekkes Kemenkes Pontianak yang berada di bawah naungan Kementerian Kesehatan juga termasuk sebuah institusi publik yang dikelola oleh pemerintah yang juga harus melakukan fungsinya dengan baik. Pelayanan yang cepat, mudah, terarah dan transparan merupakan layanan yang sangat diharapkan oleh para pengguna pelayanan publik. Oleh karena itu, suatu institusi publik harus menerapkan sistem yang mampu mengakomodir keinginan para pengguna layanannya sehingga tidak akan ditinggalkan oleh

pengguna layanan dimaksud.

Konsekuensi dari peran itu, secara otomatis Poltekkes Kemenkes Pontianak harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada civitas akademika, meliputi tenaga kepegawaian, dosen dan mahasiswa. Keberhasilan suatu pelayanan adalah dapat dilihat dari sejauh mana publik (masyarakat) pengguna merasa puas dengan pelayanan tersebut, yang diantaranya dengan kriteria: mudah dalam mengurus, jelas prosedur yang harus dilalui, adanya persyaratan yang mudah dipahami, biaya yang transparan dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk mengurus tersebut juga relatif singkat sehingga tidak menimbulkan *high cost* dan membuang waktu percuma merupakan dambaan setiap orang.

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmnen PAN No. 25 tahun 2004).

Meskipun hasil penilaian indeks kepuasan responden terhadap layanan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sangat baik, pihak Poltekkes harus tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, guna meningkatkan beberapa unsur penilaian di layanan yang ada di Poltekkes, maka upaya yang perlu dilakukan adalah optimalisasi peran petugas dan tanggung jawab petugas serta meningkatkan fasilitas yang dianggap kurang.

Upaya lain untuk meningkatkan indeks kepuasan pelayanan di Poltekkes Kemenkes Pontianak, adalah dengan menjelaskan secara rinci tentang pola tarif yang dibebankan kepada masyarakat akademik secara transparan, sehingga masyarakat akademik akan memahami kesesuaian antara bentuk pelayanan yang diterima dengan biaya yang telah dikeluarkan.

Terhadap petugas layanan yang belum optimal dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan dengan memberikan keterampilan dan belajar kerjasama antar anggota melalui kegiatan pelatihan (*workshop*), *on job training academic and non academic*, dan *outbound* untuk menggali potensi dan

sensitifitas diri selain pemberian remunerasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) penerapan sanksi secara tepat guna dan berdaya guna terhadap seluruh pegawai (baik pimpinan dan staf), sehingga tercipta pemahaman dan perubahan perilaku pegawai bahwa melaksanakan kewajiban sebagai pegawai Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah tuntutan dan tanggungjawab pengabdian terhadap civitas akademika.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2018 adalah sebagai berikut.

1. Indeks kepuasan pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,31 dengan predikat sangat baik (A).
2. Indeks kepuasan pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,27 dengan predikat sangat baik (A).
3. Indeks kepuasan pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,30 dengan predikat sangat baik (A).
4. Indeks kepuasan pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,28 dengan predikat sangat baik (A).

B. Saran

Meskipun hasil penilaian indeks kepuasan responden terhadap layanan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sangat baik, pihak Poltekkes Kemenkes Pontianak harus tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, guna meningkatkan beberapa unsur penilaian di layanan yang ada di Poltekkes, maka upaya yang perlu dilakukan adalah optimalisasi peran petugas dan tanggung jawab serta meningkatkan fasilitas yang dianggap kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhote K.R, 2009. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty; The Greater Profitability*. New York: AMA membership Publications Division.
- Elliot and Healy, 2001. *Key Factor Influencing Student Satisfaction Related To Recruitment and Retention*. Journal of Marketing for Higher Education.Vol.10 (4). P.1 – 11
- Farahmandian.S; Minavand.H and Afshardost, 2013. Perceived Quality and Student Satisfaction in Higher Education. IOSR. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Vol.12 (4). P.65-74
- Griffin J and Lowenstein M.W., 2007. *Customer Winback; How To Recapture Lost Customers and Keep Them Loyal*. San Francisco: Jossey-Bass A WileyCompany.
- Griffin. J. 2009. *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*. New York: Lexington Books
- Han Flora and Debby L. 2010.*Productivity and Service Quality; An Essentials Reading For Service Provider*. New York: Prentice Hall.
- Heskett.J.I; Sasser.W.F and Schlesinger. 1997. *The Service Profit Chain; How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: The Free Press.
- Hinton.T and Schaeffer.W. 2007. *Customer Focused Quality; What To Do On Monday Morning*. New Jersey: Prentice Hall
- Horovitz.J, 2010. *The Seven Secrets of Service Strategy*. New York: Prentice Hall
- Kotler.P. and Keller.P.L 2012. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall Inc
- Mehdipour.Y. and Zerehkafi.H. 2013. Student Satisfaction At Osmania University. *International Journal of Adancements In Research and Technology*. Vol.2 (6). P.233-240
- Palmer. 2008. *Principles of Service Marketing*, New York: Prentice Hall
- Reicheld.F. 2009.*The Loyalty Effect; The Hidden Force Behind Growth Profitand lasting Value*. Boston: Harvard Business School Press
- Sitinjak.T dkk. 2008. *Model Matrik Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto.J. 2008.*Pegukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Pen. Rineka Cipta.