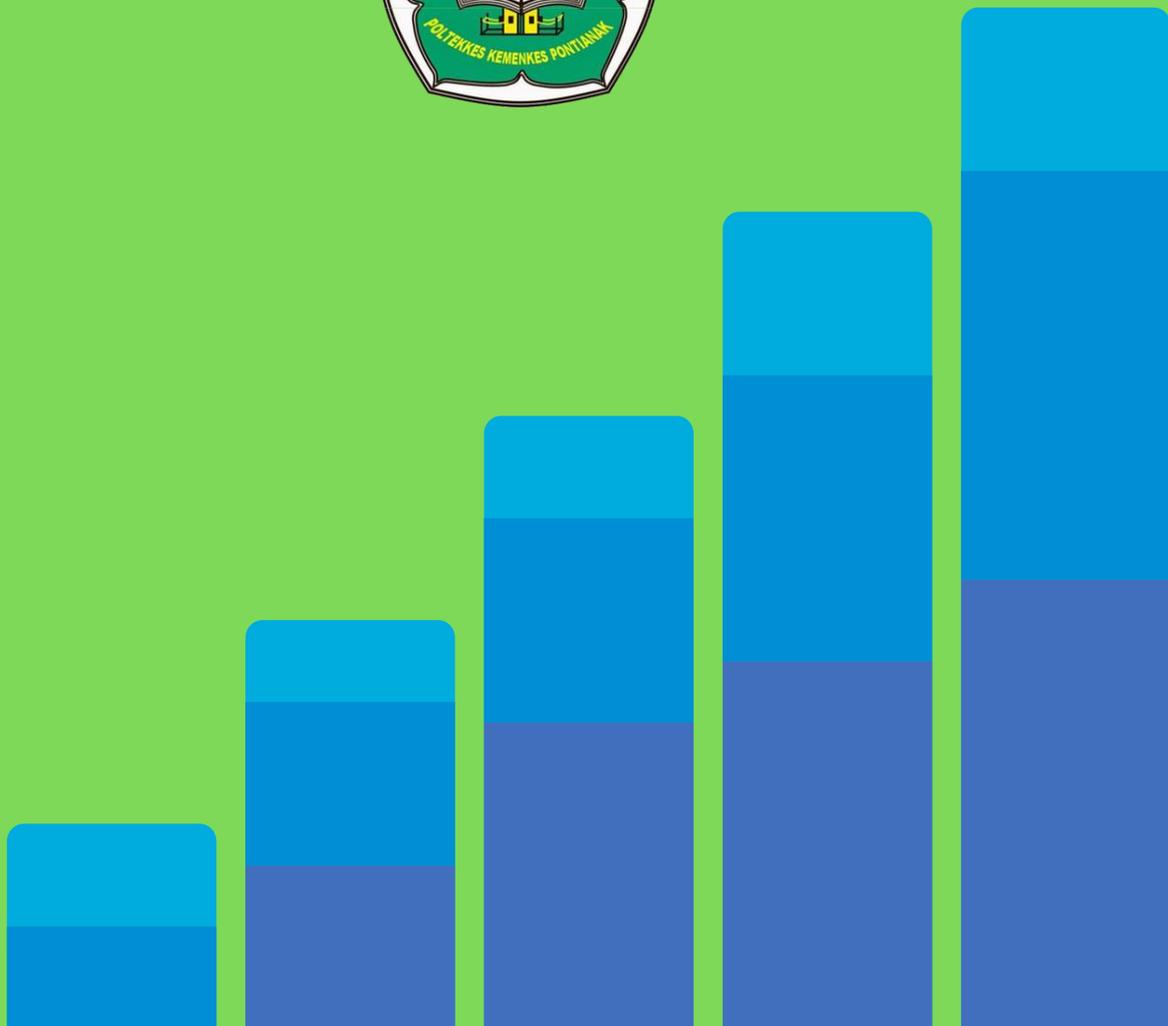


INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019

POLTEKKES KEMENKES PONTIANAK



PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

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 2019. IKM ini penting sebagai upaya mewujudkan kinerja Akademik, Labratorium, Perpustakaan, Informasi dan Teknologi, Layanan Klinik, Kemahasiswaan dan Asrama dalam rangka meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat yaitu mahasiswa.

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 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik. 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 (2018), hasil penilaian kinerja Poltekkes dalam pelayanan publik adalah 3,25 dimana pelayanan publik 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 beberapa indeks kepuasan layanan di Poltekkes Kemenkes Pontianak tahun 2019?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik terhadap penyelenggaraan pelayanan akademik.
2. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik terhadap penyelenggaraan pelayanan perpustakaan.
3. Menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan laboratorium.
4. Menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan

informasi teknologi

5. Menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kemahasiswaan
6. Menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan klinik.
7. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik 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 Kemenkes 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.

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 memanusiaakan 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 belief 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 jasa 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 yang 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 harapan 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 Sarjana Terapan Poltekkes Kemenkes Pontianak.
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.

Berikut hasil perhitungan jumlah proporsi sampel.

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Mahasiswa D-III dan Sarjana Terapan Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2019

No	Jurusan	Prodi	Jumlah
1	Kesehatan Lingkungan	D-III	67
		S.Tr	108
2	Gizi	D-III	94
		S.Tr	142
3	Keperawatan Gigi	D-III	199
4	Analisis Kesehatan	D-III	107
		S.Tr	150
5	Kebidanan	D-III	117
		S.Tr	149

6	Keperawatan	S.Tr	178
	Total		1392

Sumber: Data Primer, 2019

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: 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
4. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
5. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
6. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
7. Kualitas sarana dan prasarana adalah sejumlah fasilitas yang tersedia pada suatu tempat pelayan yang di tujukan untuk membatu pengguna layanan di tempat

tersebut;

8. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan adalah kesesuaian antara produk dan hasil yang diberikan dari petugas untuk pengguna layanan
9. penanganan pengaduan pengguna layanan adalah penanganan petugas terhadap pengaduan pengguna layanan yang berisi tentang saran atau kritik dari pengguna, bertujuan agar layanan menjadi lebih baik.

E. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat ini dimulai pada bulan Maret 2019, 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 1392 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) 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

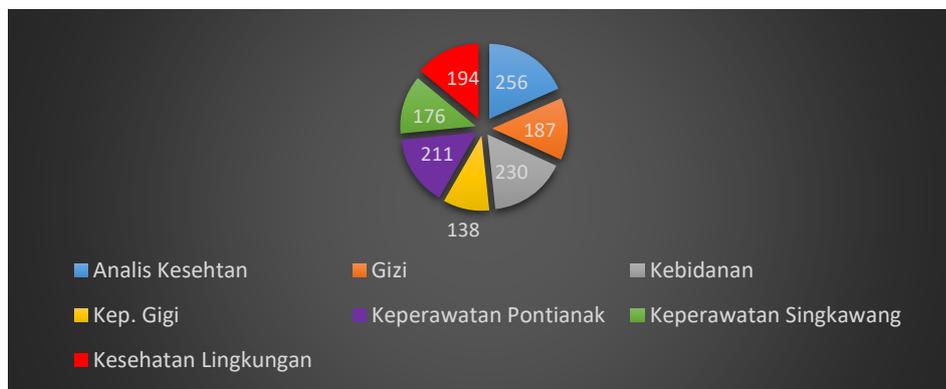
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak dilakukan terhadap 1392 responden yang terdiri dari 6 Jurusan. 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 2019



Sumber: Survei IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak, 2019

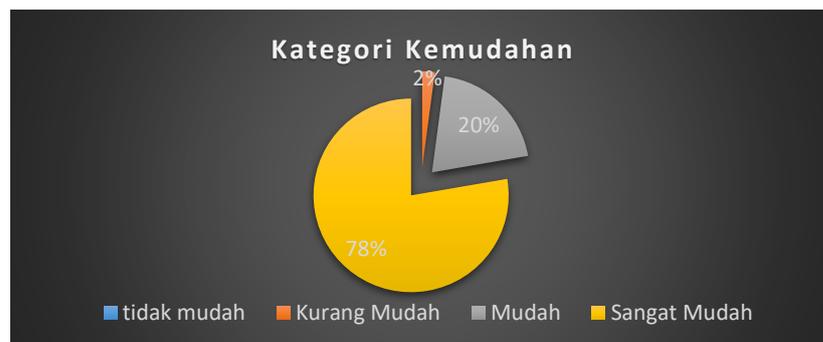
1. Pelayanan akademik

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 4.2. berikut.

Diagram 4.2. Hasil Penilaian Survei IKM Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan Akademik Tahun 2019

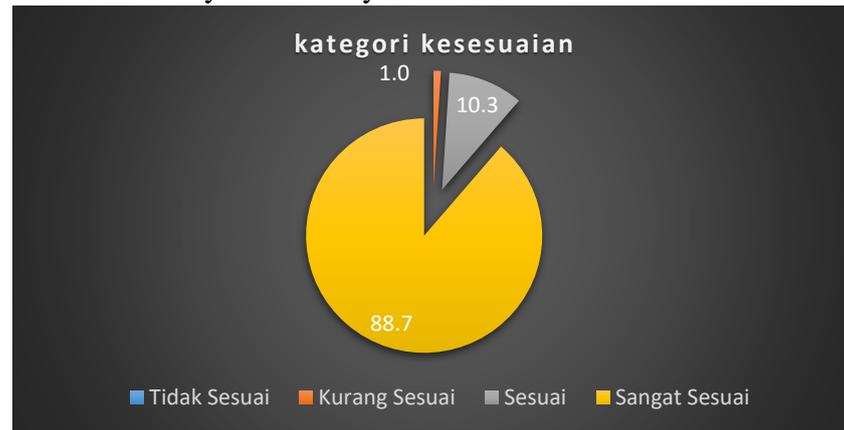


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Pada diagram diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai prosedur pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sangat mudah (78%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Diagram 4.3. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Akademik Tahun 2019

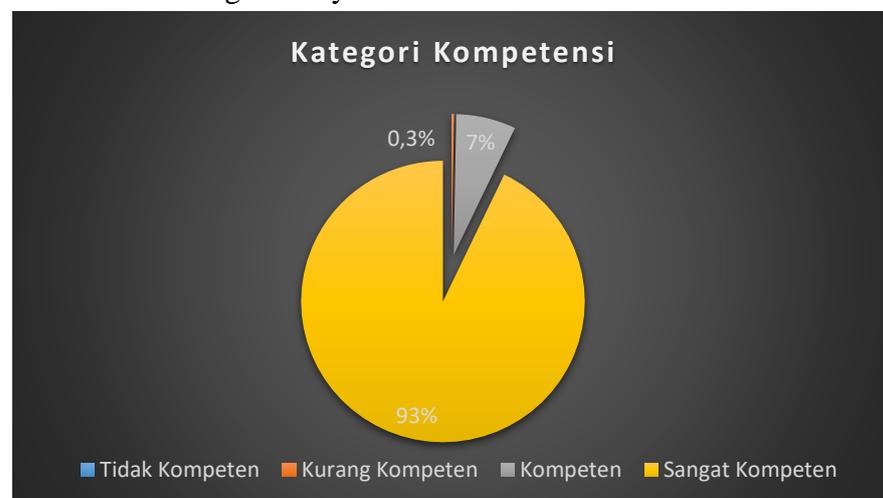


Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.3. berikut. Diagram tersebut memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinilai sebagian besar responden sangat sesuai (88,7%).

c. Unsur kemampuan petugas pelayanan

Diagram 4.4. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemampuan Petugas Pelayanan Akademik Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram di atas, sebanyak (93 %) responden menilai petugas mampu dalam memberikan pelayanan akademik di Poltekkes Kemenkes Pontianak.

d. Unsur kecepatan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.5. berikut.

Diagram 4.5. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan Akademik Tahun 2019

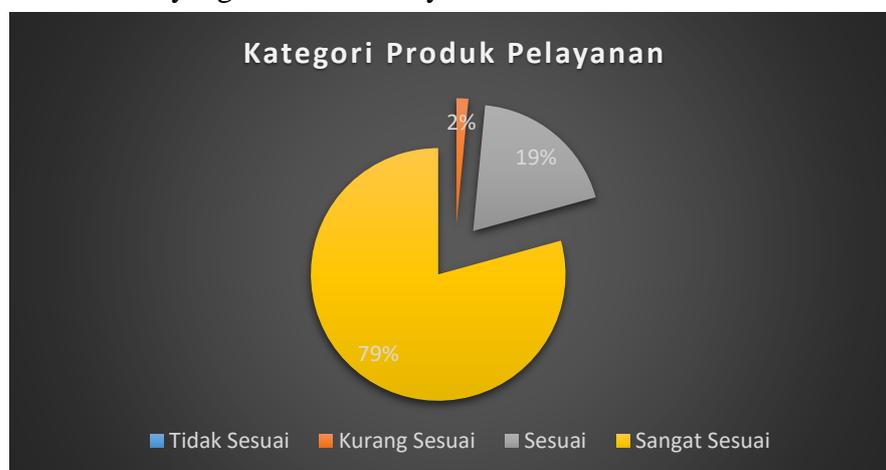


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

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

e. Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Diagram 4.6. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan Pelayanan Akademik Tahun 2019



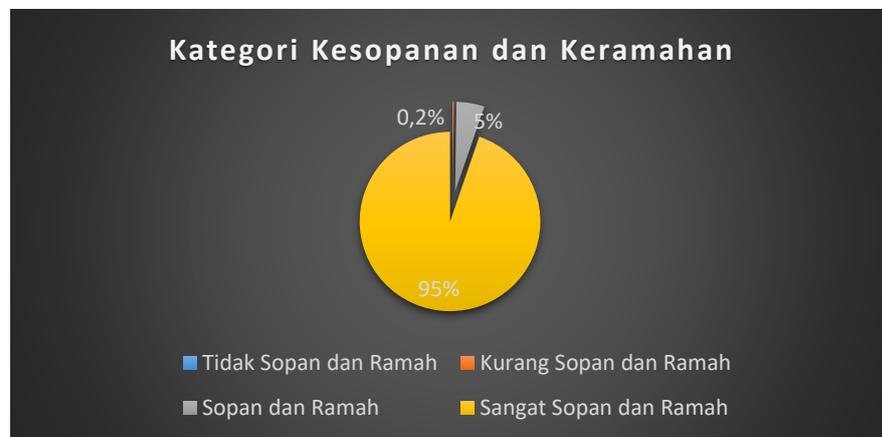
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.6. berikut, dimana 79% responden menilai produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan sudah sangat sesuai.

f. Unsur kesopanan dan keramahan petugas

Hasil penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.7. berikut.

Diagram 4.7. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesopanan dan Keramahan Petugas Akademik Tahun 2019

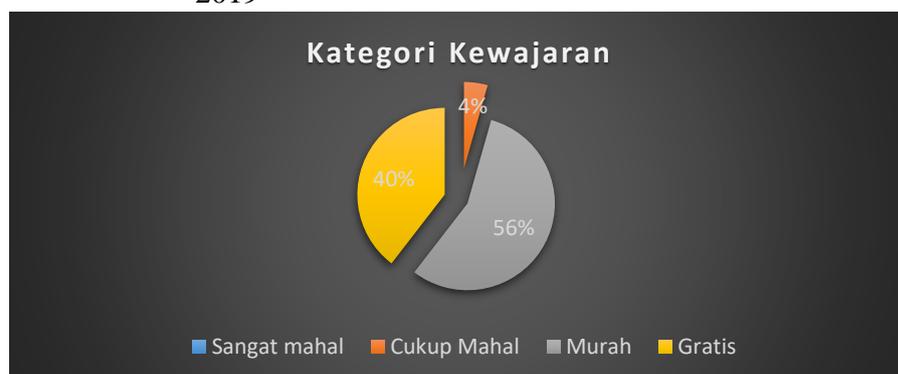


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kesopanan dan keramahan petugas akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sopan dan ramah (95%).

g. Unsur kewajaran biaya pelayanan

Diagram 4.8. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Kewajaran Biaya Pelayanan Akademik Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kewajaran biaya pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan Murah (56%)

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana

Hasil penilaian responden terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan akademik (dapat dilihat pada diagram 4.9. berikut) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kualitas sarana dan prasarana pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan banyak sesuai (56.6%).

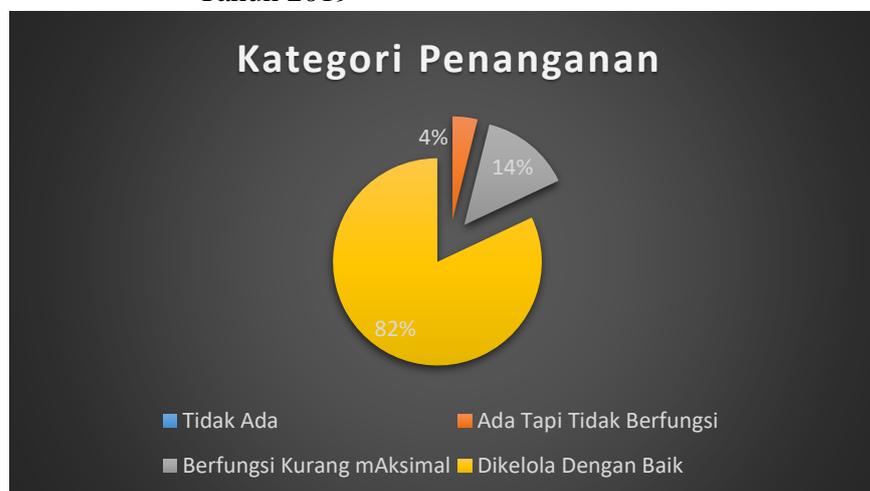
Diagram 4.9. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kualitas sarana dan prasarana Pelayanan Akademik Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2017

i. Unsur kepastian jadwal pelayanan akademik

Diagram 4.10. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori penanganan pengaduan pengguna layanan Pelayanan Akademik Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan pelayanan akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan dikelola dengan baik (82%).

j. 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	Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,88	0,426	10,67
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,76	0,413	10,33
3	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,97	0,437	10,92
4	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,35	0,36	9
5	Kecepatan pelayanan	3,78	0,42	10,5
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,92	0,43	10,75
7	Kesopanan dan keramahan	3,94	0,43	10,75
8	Kewajaran biaya	3,55	0,39	9,75
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,78	0,42	10,5
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				93,36
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

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

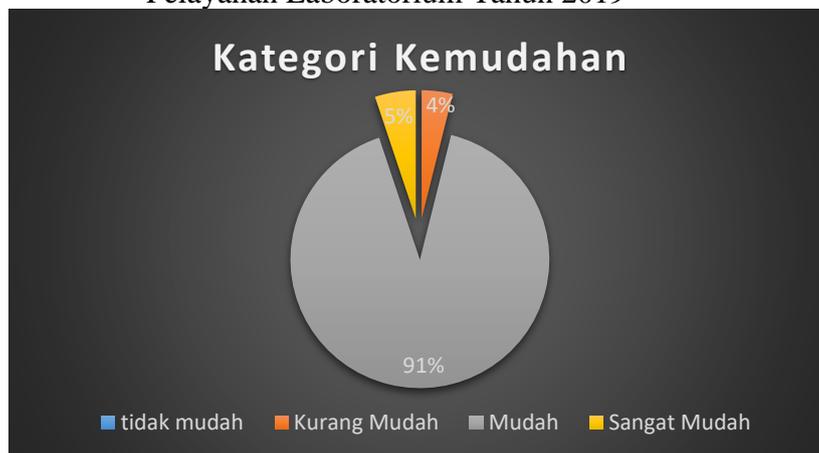
2. Pelayanan laboratorium

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 4.11. berikut.

Diagram 4.11. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan Laboratorium Tahun 2019



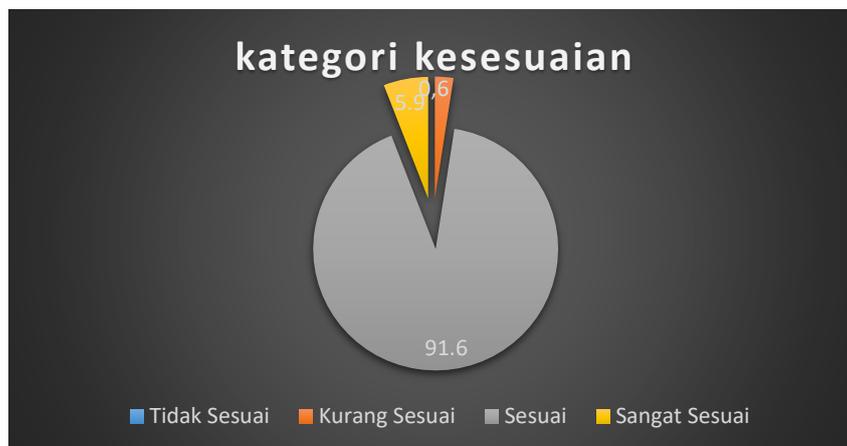
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sangat mudah (78%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.12. berikut.

Diagram 4.12. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Laboratorium Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

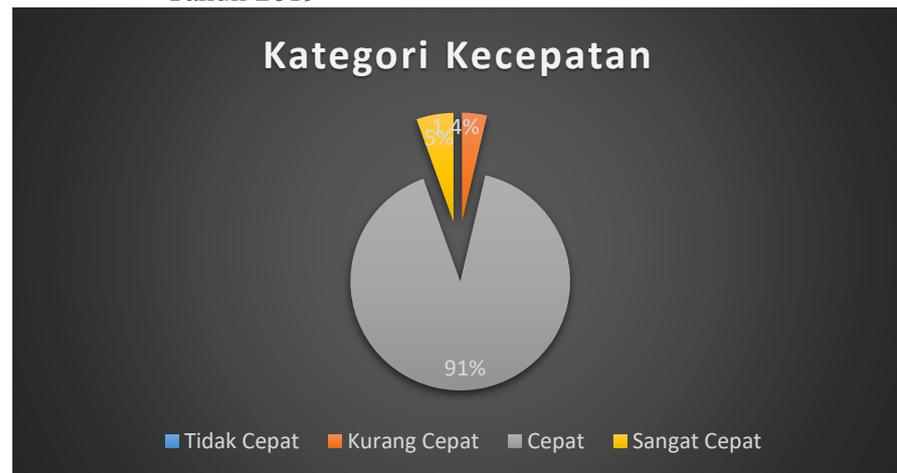
Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sangat sesuai

(86.4%).

c. Unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.13. berikut.

Diagram 4.13. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Laboratorium Tahun 2019



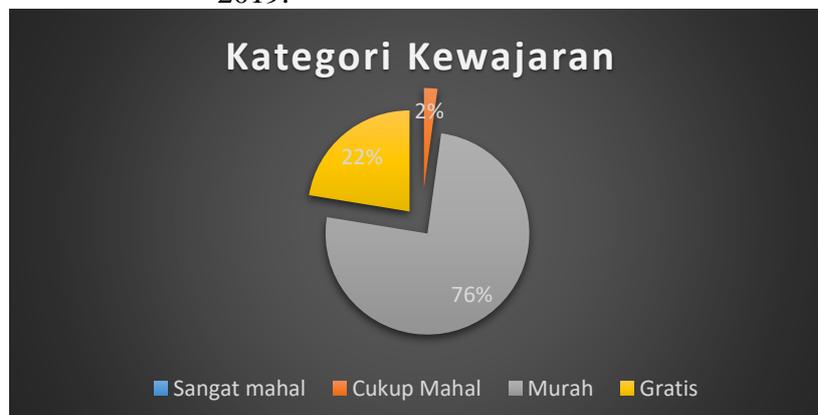
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak dinyatakan sangat cepat (74 %).

d. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.14. berikut.

Diagram 4.14. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kewajaran biaya/tarif dalam Pelayanan Laboratorium Tahun 2019.

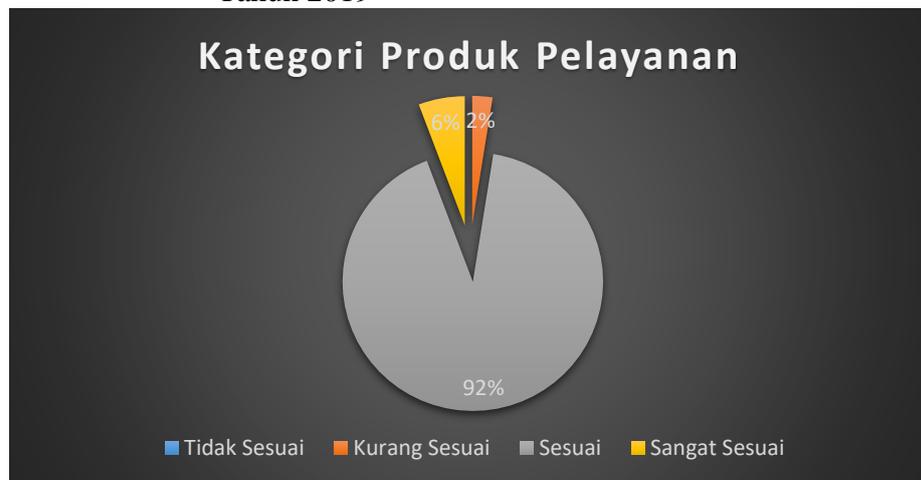


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram 4.14. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan kategori murah (76 %).

- e. Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Diagram 4.15. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Laboratorium Tahun 2019

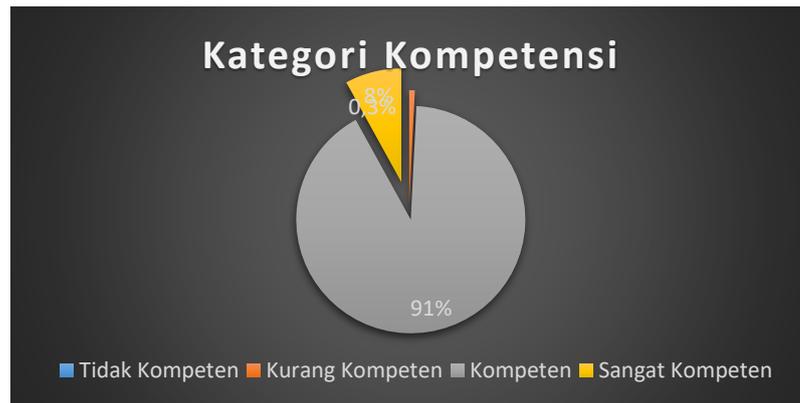


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Hasil penilaian responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.15. berikut, dimana 92% responden menilai sangat sesuai untuk kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- f. Unsur tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Diagram 4.16. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan Laboratorium Tahun 2019



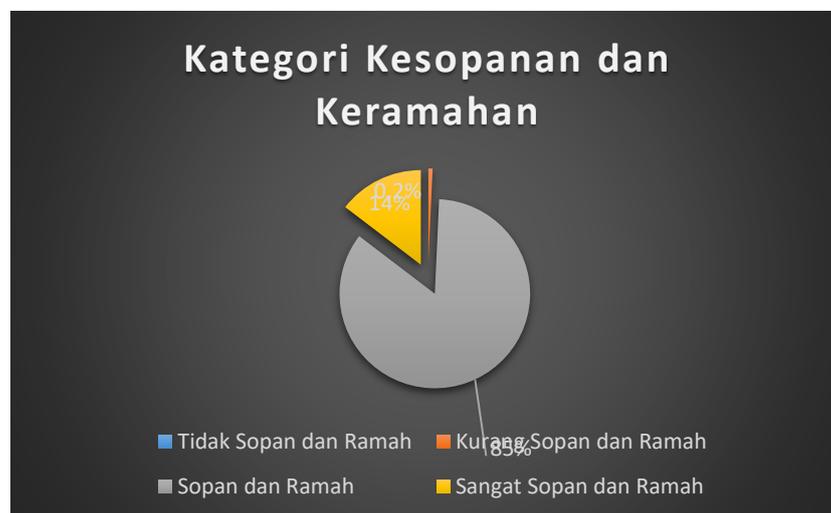
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Hasil penilaian responden terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.16. berikut, dimana sebanyak 91 % responden menilai petugas sudah sangat kompeten.

g. Unsur kesopanan dan keramahan petugas.

Hasil penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.17. berikut.

Diagram 4.17. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak kesopanan dan keramahan petugas Laboratorium Tahun 2019

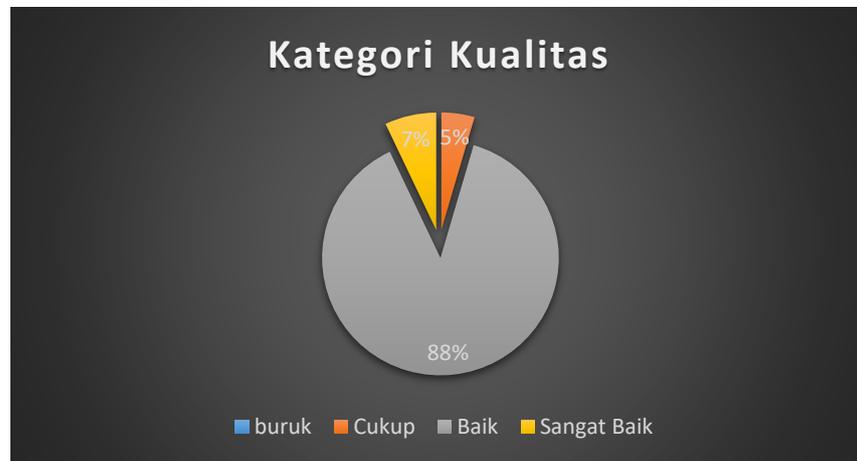


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa kesopanan dan keramahan petugas laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sudah sopan dan ramah (85%).

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana

Diagram 4.18. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kualitas sarana dan prasarana Laboratorium Tahun 2019



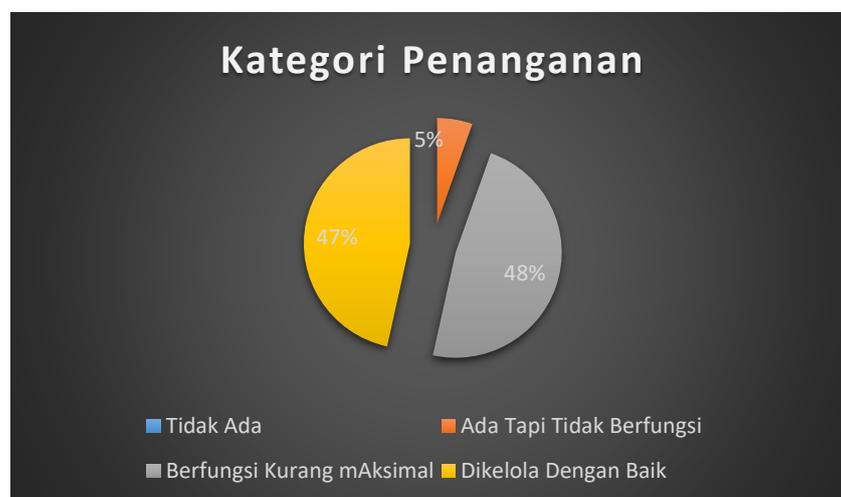
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Hasil penilaian responden terhadap kualitas sarana dan prasarana laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.18. berikut. Hasil menunjukkan (88%) responden menilai kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik.

i. Unsur penanganan pengaduan pengguna layanan

Hasil penilaian responden penanganan pengaduan pengguna layanan laboratorium dapat dilihat pada diagram 4.19 berikut.

Diagram 4.19. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak penanganan pengaduan pengguna layanan Laboratorium Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram di atas menunjukkan bahwa responden yang menilai penanganan pengaduan pengguna layanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan berfungsi kurang maksimal (48 %).

j. 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	Kesesuaian prosedur peayanan	3,86	0,42	10,5
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,76	0,41	10,25
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,72	0,41	10,25
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,42	0,37	9,25
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,82	0,42	10,5
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,91	0,43	10,75
7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,93	0,43	10,75
8	kualitas sarana dan prasana	3,63	0,40	10
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,79	0,42	10,5
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				93,09
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

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

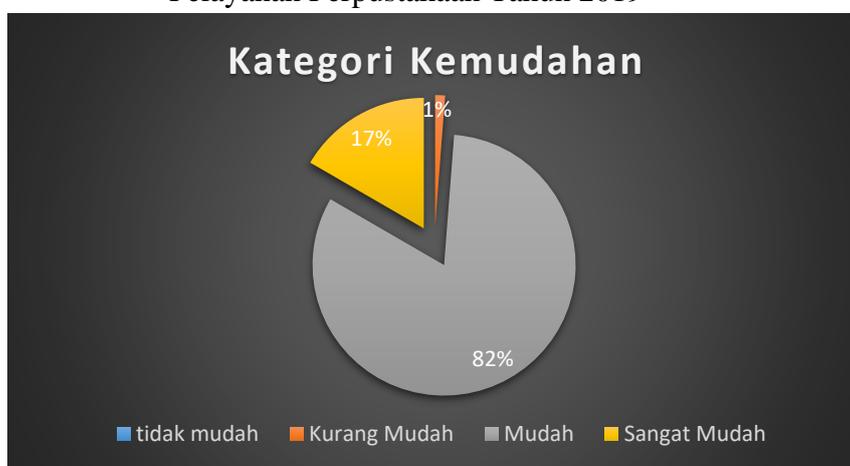
3. Pelayanan perpustakaan

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 4.20. berikut.

Diagram 4.20. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2019

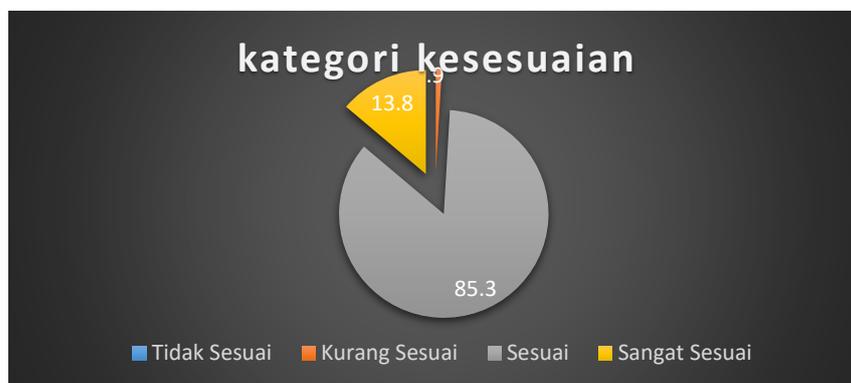


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa dari hasil penilaian pelayanan perpustakaan menunjukkan hasil mudah dengan angka (82%) nilai dari responden.

b. Unsur persyaratan pelayanan

Diagram 4.21. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2019



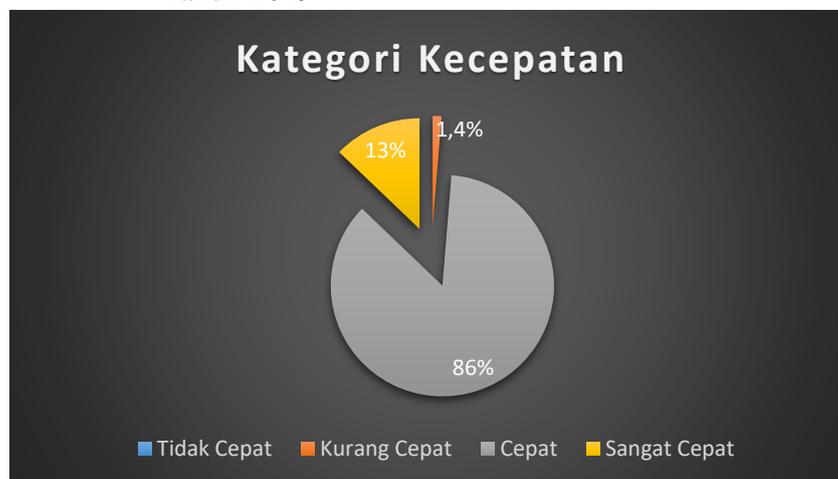
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.21. berikut. Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur persyaratan pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sesuai (85.3%).

c. Unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.22. berikut.

Diagram 4.22. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Perpustakaan Tahun 2019



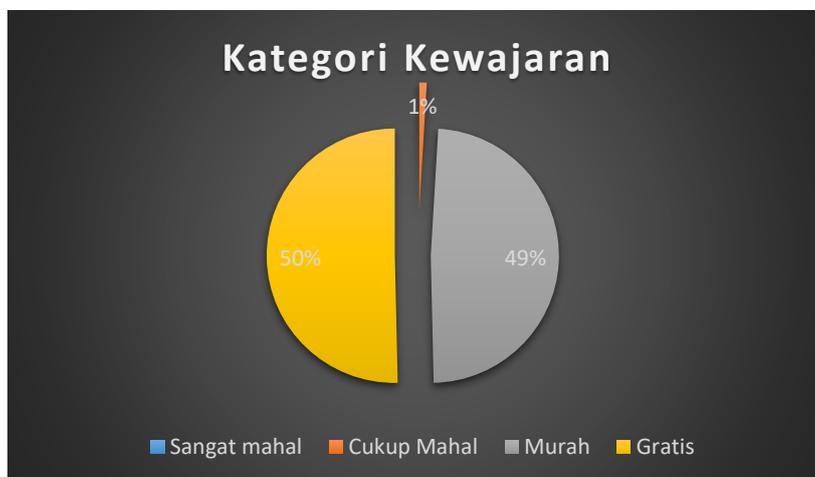
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa 86 % responden menilai cepat untuk kategori Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak.

d. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.23. berikut.

Diagram 4.23. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kewajaran biaya/tarifid dalam pelayanan Perpustakaan Tahun 2019



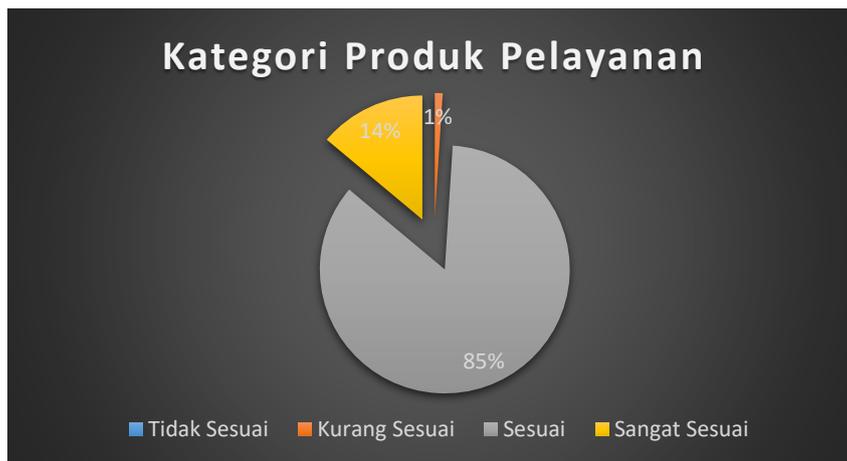
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram 4.23. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kewajaran biaya/tarifid dalam pelayanan dalam kategori gratis dengan presentase (50%).

- e. Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.24. berikut, dimana 85% responden menilai petugas perpustakaan sudah cukup bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

Diagram 4.24. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Perpustakaan Tahun 2019

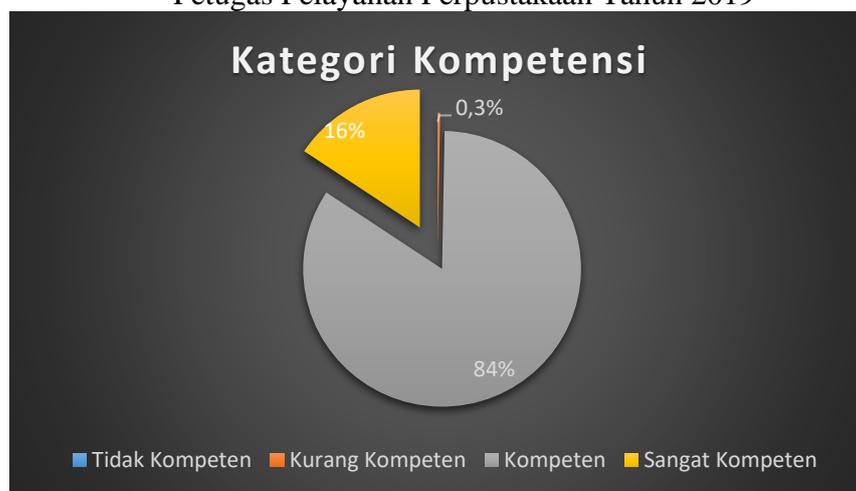


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

f. Unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kompetensi/kemampuan petugas pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.25. berikut.

Diagram 4.25. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemampuan Petugas Pelayanan Perpustakaan Tahun 2019



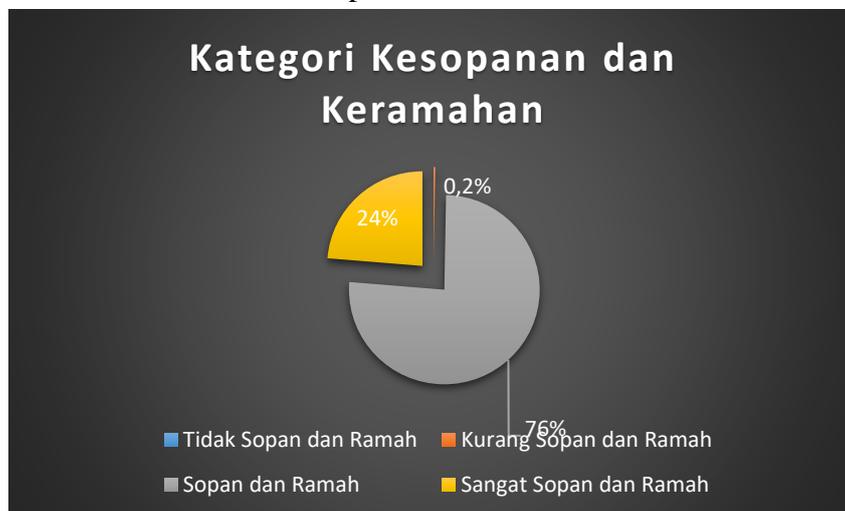
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram di atas, terlihat bahwa kemampuan petugas pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sudah kompeten (84%).

g. Unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Hasil penilaian responden terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dapat dilihat pada diagram 4.26. berikut.

Diagram 4.26. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan Perpustakaan Tahun 2019.

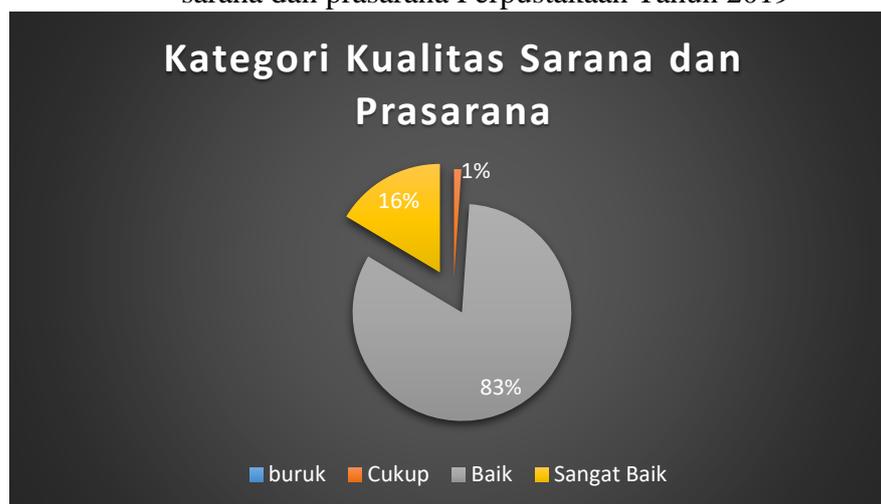


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sudah sopan dan ramah (76%)

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana.

Diagram 4.27. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kualitas sarana dan prasarana Perpustakaan Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Hasil penilaian responden terhadap keadilan mendapatkan pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.27. berikut. Sebanyak 83 % responden menilai kualitas sarana dan prasarana di perpustakaan sudah

dikategori baik.

i. Unsur penanganan pengaduan pengguna layanan

Hasil penilaian responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan perpustakaan dapat dilihat pada diagram 4.28. berikut.

Diagram 4.28. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori penanganan pengaduan pengguna layanan Perpustakaan Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penanganan pengaduan pengguna layanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinilai sudah dikelola dengan baik (63%).

j. 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	Kesesuaian prosedur peayanan	3,13	0,34	8,5
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,15	0,35	8,75
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,12	0,34	8,5
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,50	0,38	9,5

5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,13	0,34	8,5
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,15	0,35	8,75
7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,23	0,36	9
8	kualitas sarana dan prasana	3,15	0,35	8,75
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,56	0,39	9,95
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				80,16
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Pelayanan				Baik

Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

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

4. 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 4.29. berikut.

Diagram 4.29. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan Asrama Tahun 2019



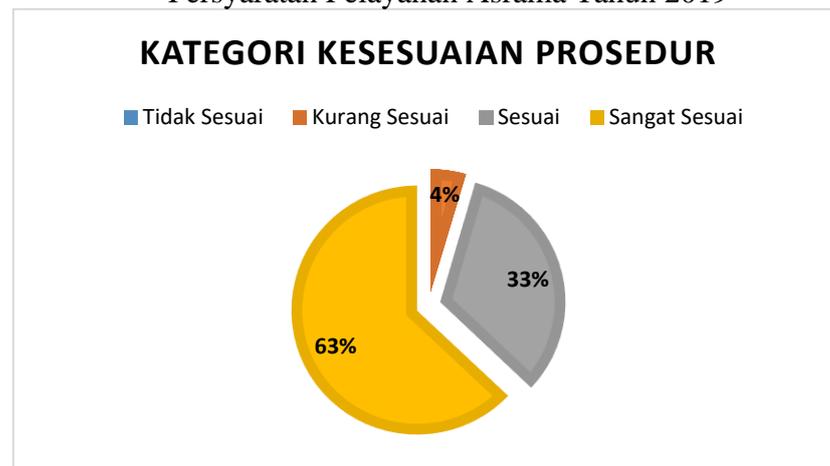
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan mudah (76 %).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.30 berikut.

Diagram 4.30. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Asrama Tahun 2019



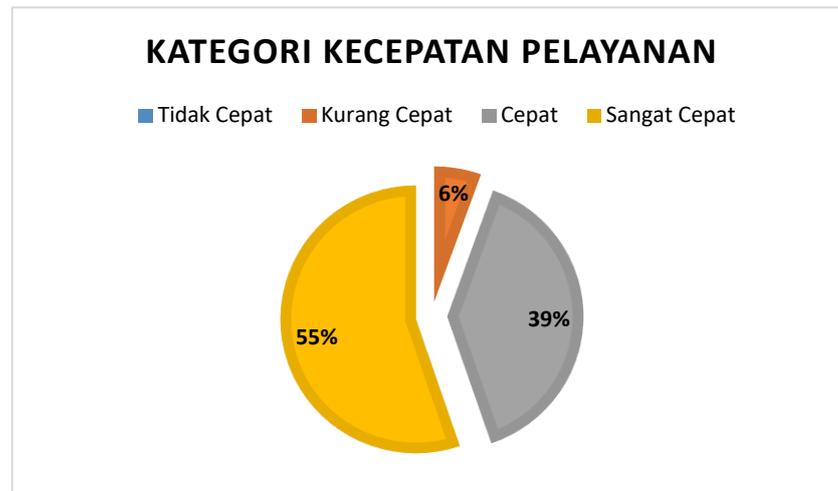
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur persyaratan pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sangat sesuai (62.9%).

c. Unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Hasil penilaian responden terhadap Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.31 berikut.

Diagram 4.31. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Asrama Tahun 2019



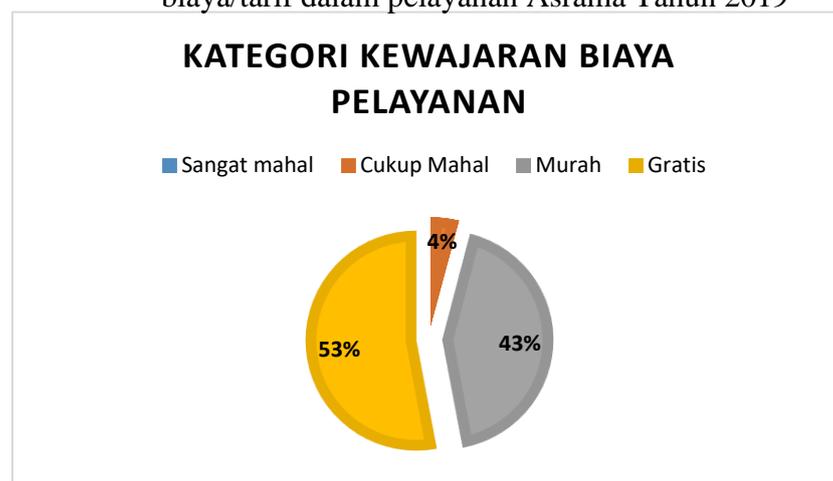
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden menilai Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan asrama di Poltekkes Kemenkes Pontianak (55%) dengan kategori sangat cepat.

d. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.32 berikut.

Diagram 4.32. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Asrama Tahun 2019



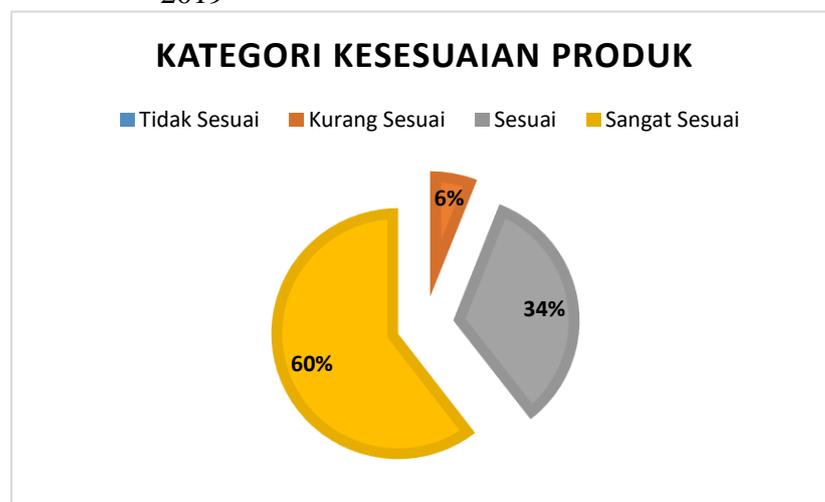
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram 4.32 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (53%).

- e. Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan asrama dapat dilihat pada diagram 4.33 berikut, dimana 60% responden menilai standar pelayan sudah sangat sesuai.

Diagram 4.33. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Asrama Tahun 2019

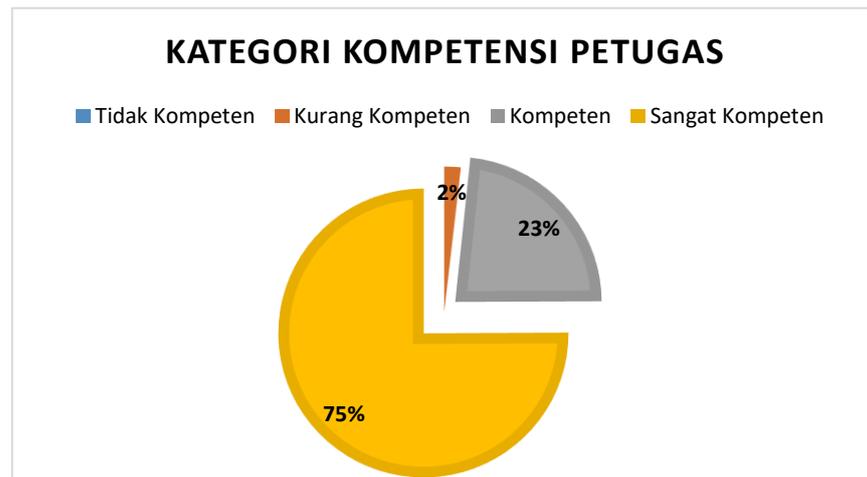


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

- f. Unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.34 berikut.

Diagram 4.34. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan Asrama Tahun 2019

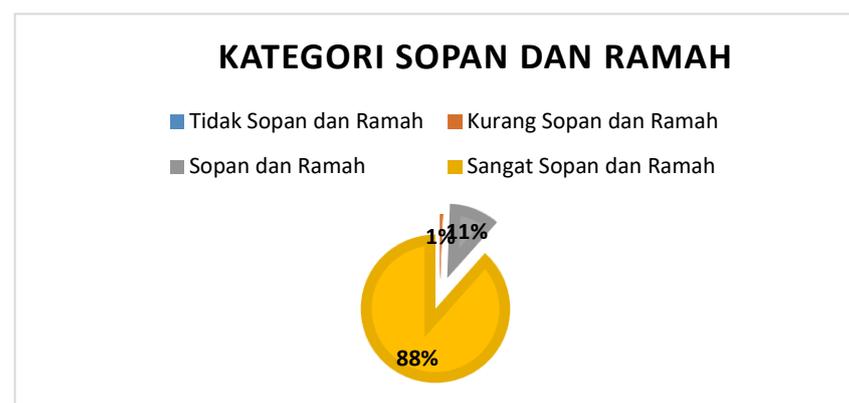


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram di atas, terlihat bahwa kemampuan petugas asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan sangat kompeten dalam memberikan pelayanan (75%).

- g. Unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 Hasil penilaian responden terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.35 berikut.

Diagram 4.35. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan Asrama Tahun 2018



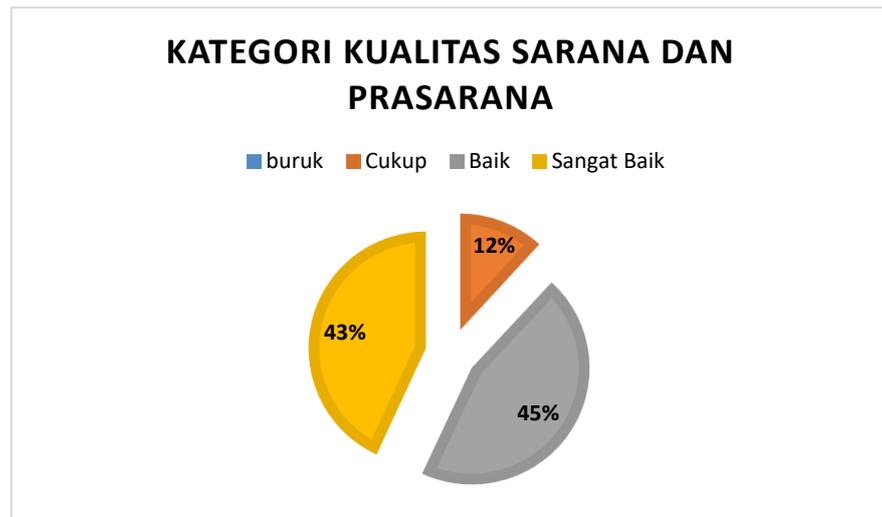
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sangat sopan dan ramah (88%).

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana

Hasil penilaian responden terhadap k kualitas sarana dan prasarana asrama dapat dilihat pada diagram 4.36 berikut, dimana sebagian besar menilai sudah baik (45%)

Diagram 4.36. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kualitas sarana dan prasarana Asrama Tahun 2019

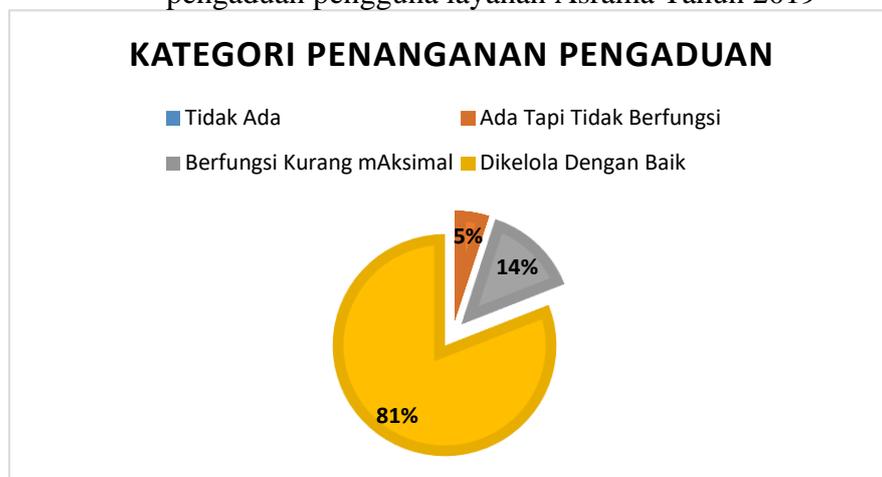


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

i. Unsur penanganan pengaduan pengguna layanan

Hasil penilaian responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.37 berikut.

Diagram 4.37. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori penanganan pengaduan pengguna layanan Asrama Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penanganan pengaduan pengguna layanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah dikelola dengan baik (81%).

j. 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	Kesesuaian prosedur peayanan	3,58	0,39	9,75
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,72	0,41	10,25
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,50	0,38	9,5
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,49	0,38	9,5
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,54	0,39	9,75
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,73	0,41	10,25
7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,88	0,43	10,75
8	kualitas sarana dan prasana	3,31	0,36	9
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,76	0,41	10,25
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				89,45
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

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

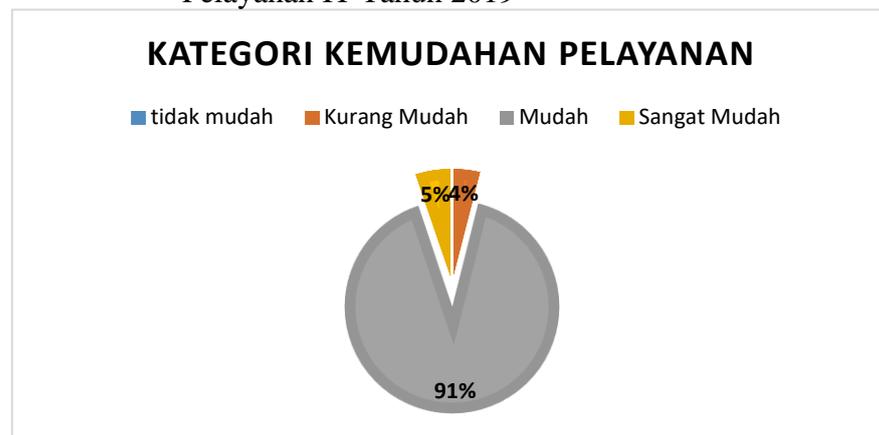
5. Pelayanan IT

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

a. Unsur prosedur pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemudahan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.38 berikut.

Diagram 4.38. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan IT Tahun 2019



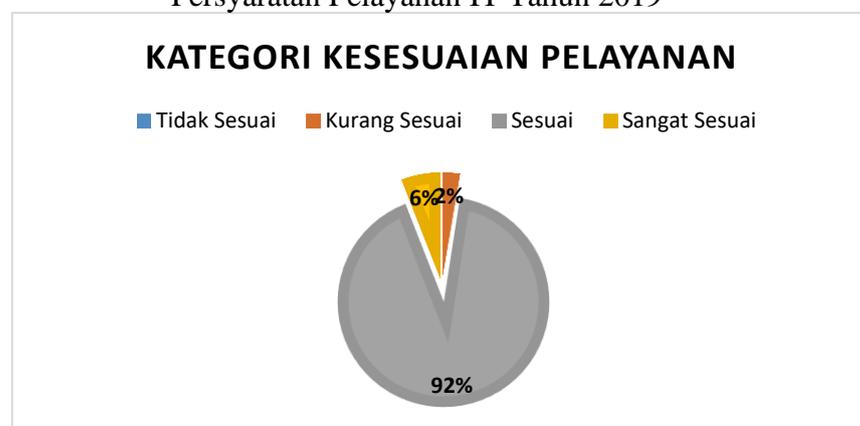
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan IT Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan mudah (91%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan IT dapat dilihat pada diagram 4.39 berikut.

Diagram 4.39. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan IT Tahun 2019



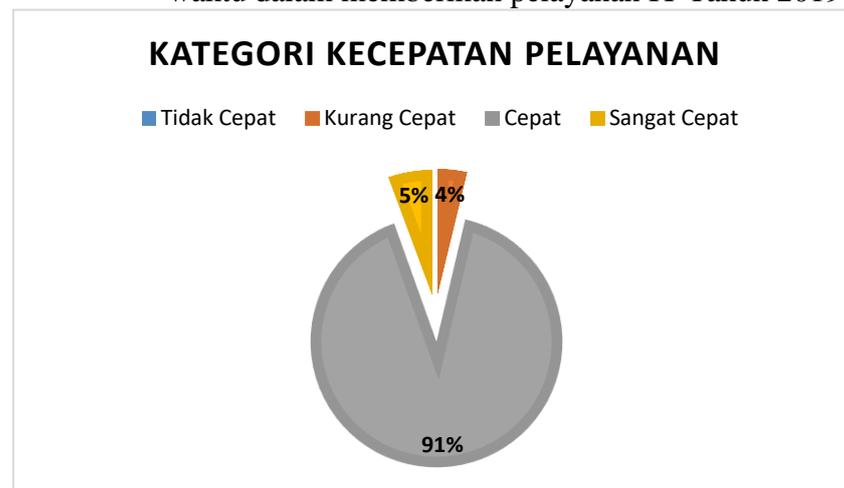
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur persyaratan pelayanan IT Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sesuai (92%).

c. Unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Hasil penilaian responden terhadap Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan IT dapat dilihat pada diagram 4.40 berikut.

Diagram 4.40. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan IT Tahun 2019



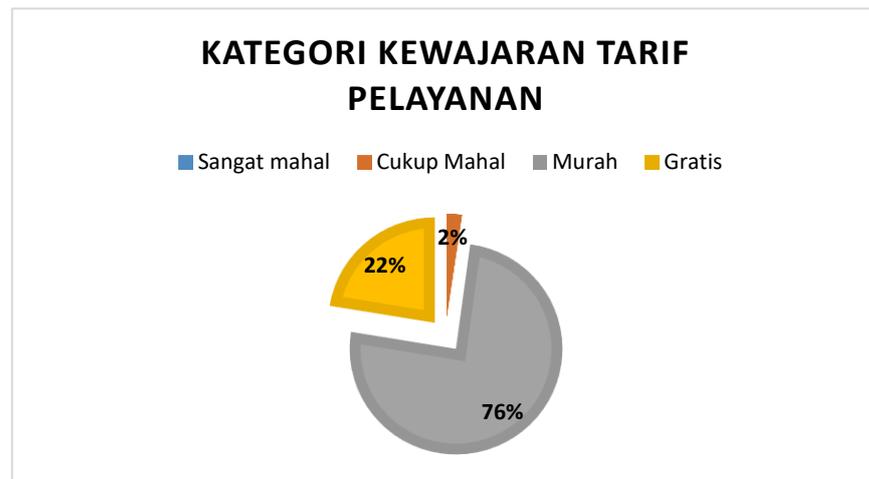
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden menilai Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan IT di Poltekkes Kemenkes Pontianak (91%) dengan kategori cepat.

d. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan IT dapat dilihat pada diagram 4.41 berikut.

Diagram 4.41. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan IT Tahun 2019



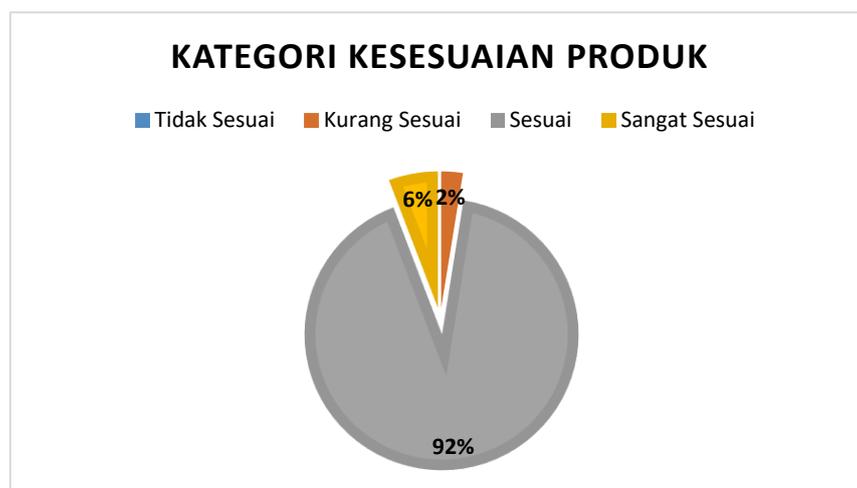
Sumber: Hasil Survei IKM, 2018

Diagram 4.41 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (76%).

- e. Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan asrama dapat dilihat pada diagram 4.42 berikut, dimana 92% responden menilai standar pelayan sudah sangat sesuai.

Diagram 4.42. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan IT Tahun 2019

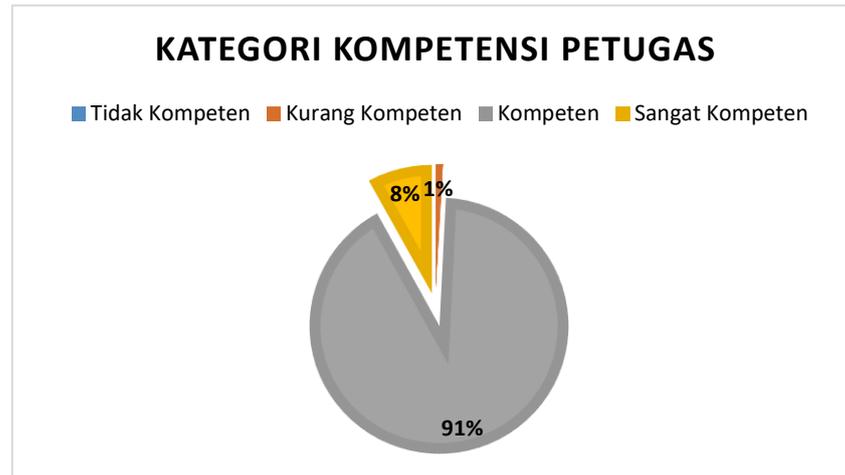


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

f. Unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan IT dapat dilihat pada diagram 4.43 berikut.

Diagram 4.43. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan IT Tahun 2019



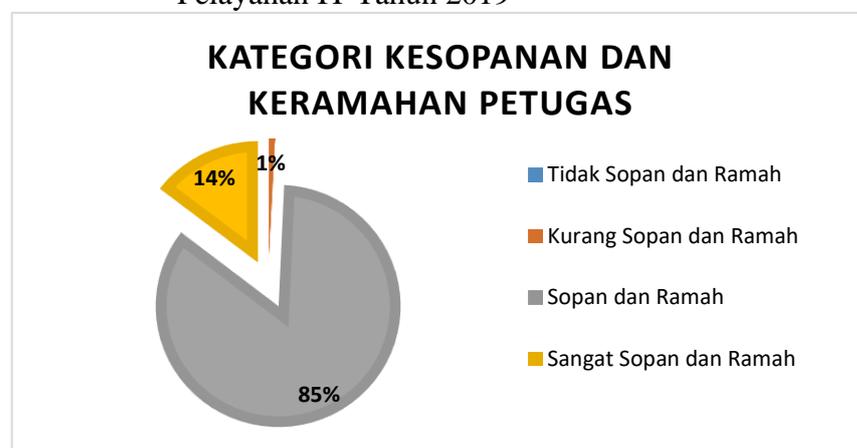
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram di atas, terlihat bahwa kemampuan petugas IT Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan kompeten dalam memberikan pelayanan (91%).

g. Unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Hasil penilaian responden terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pelayanan IT dapat dilihat pada diagram 4.44 berikut.

Diagram 4.44. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan IT Tahun 2019



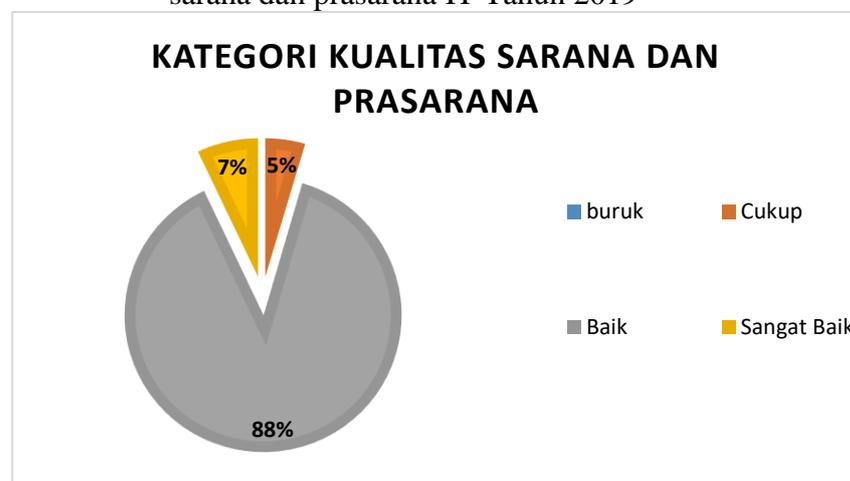
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan peelayanan IT Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sangat sopan dan ramah (85%)

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana

Hasil penilaian responden terhadap kualitas sarana dan prasarana IT dapat dilihat pada diagram 4.45 berikut, dimana sebagian besar menilai sudah sangat baik (88%).

Diagram 4.45. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kualitas sarana dan prasarana IT Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

i. Unsur penanganan pengaduan pengguna layanan

Hasil penilaian responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan IT dapat dilihat pada diagram 4.47 berikut.

Diagram 4.47. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori penanganan pengaduan pengguna layanan IT Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penanganan pengaduan pengguna layanan IT Poltekkes Kemenkes Pontianak berfungsi kurang maksimal (48%).

j. 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 4.5. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan IT

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kesesuaian prosedur peayanan	3,04	0,33	8,25
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,01	0,33	8,25
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,02	0,33	8,25
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,20	0,35	8,75
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,03	0,33	8,25
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,07	0,34	8,5
7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,13	0,34	8,5
8	kualitas sarana dan prasana	3,03	0,33	8,25
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,41	0,37	9,25
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				76,85
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Pelayanan				Baik

Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Tabel 4.5. di atas menunjukkan bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan IT di lingkungan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah BAIK.

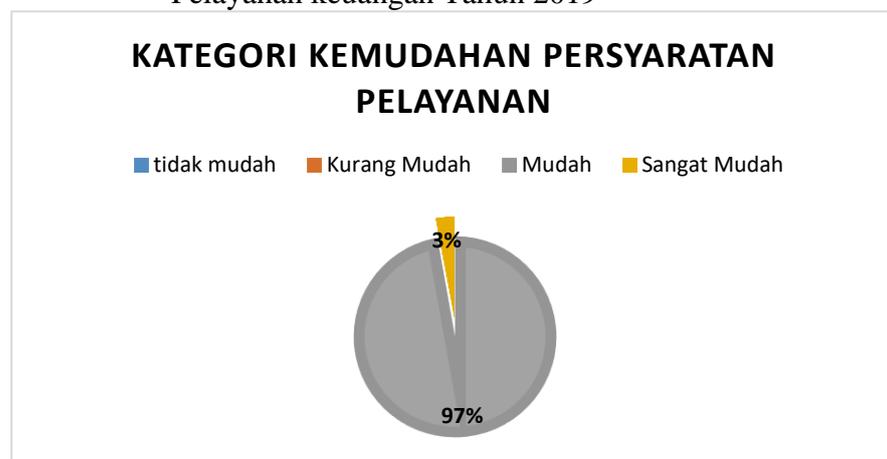
6. Pelayanan Keuangan

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

a. Unsur prosedur pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemudahan pelayanan asrama dapat dilihat pada diagram 4.47 berikut.

Diagram 4.47. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan keuangan Tahun 2019



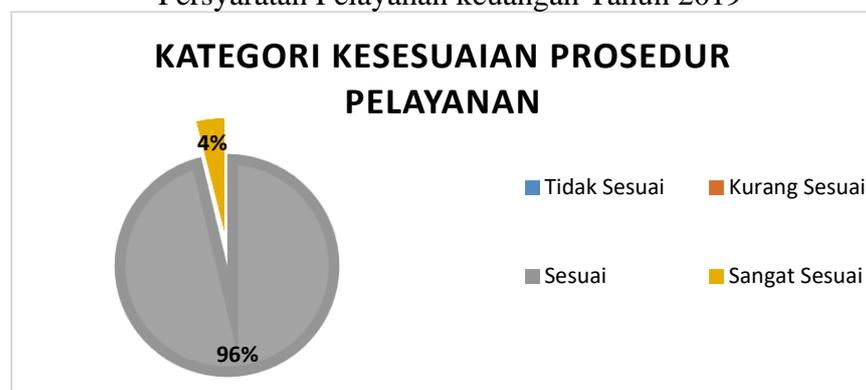
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan keuangan Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan mudah (97%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan keuangan dapat dilihat pada diagram 4.48 berikut.

Diagram 4.48. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan keuangan Tahun 2019



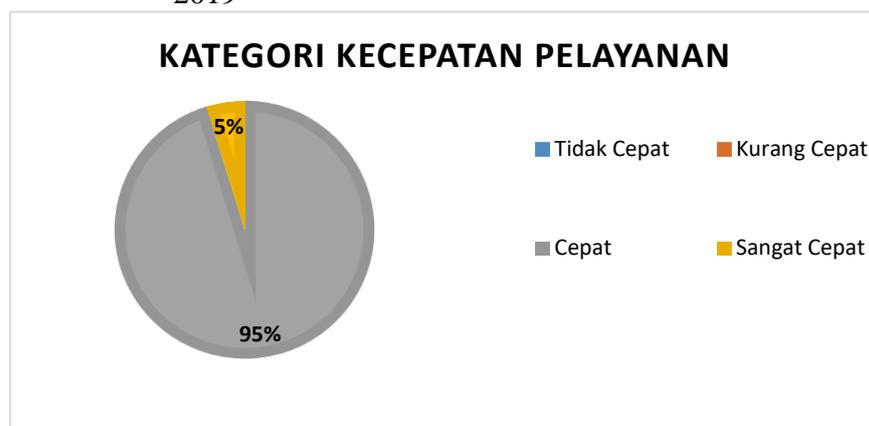
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur persyaratan pelayanan keuangan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sesuai (96%).

c. Unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Hasil penilaian responden terhadap Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan keuangan dapat dilihat pada diagram 4.49 berikut.

Diagram 4.49. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan keuangan Tahun 2019



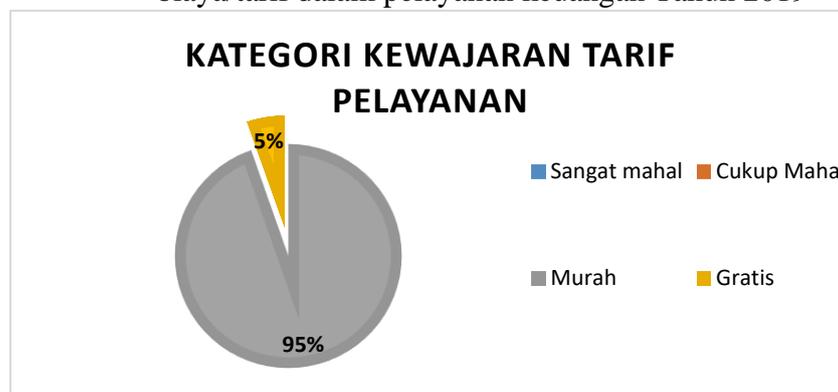
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden menilai Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan keuangan di Poltekkes Kemenkes Pontianak (95%) dengan kategori cepat.

d. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan keuangan dapat dilihat pada diagram 4.50 berikut.

Diagram 4.50. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan keuangan Tahun 2019



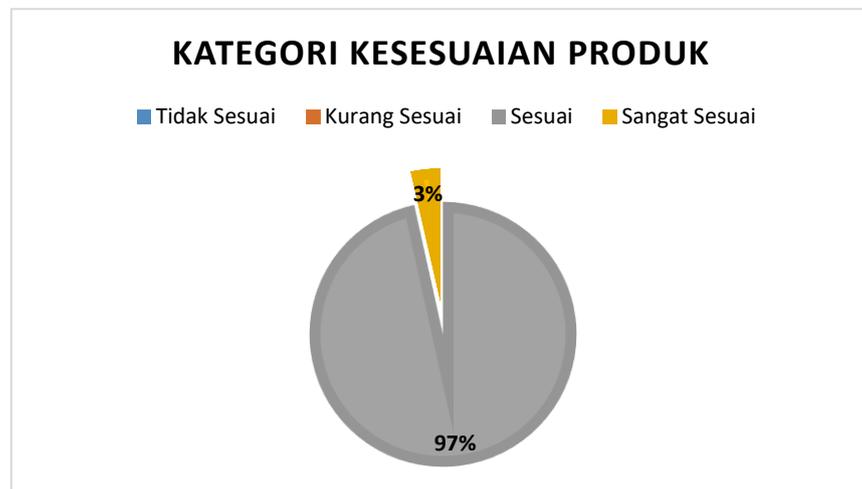
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram 4.50 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai murah Kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (95%).

- e. Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan asrama dapat dilihat pada diagram 4.51 berikut, dimana 97% responden menilai standar pelayan sudah sangat sesuai.

Diagram 4.51. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan keuangan Tahun 2019

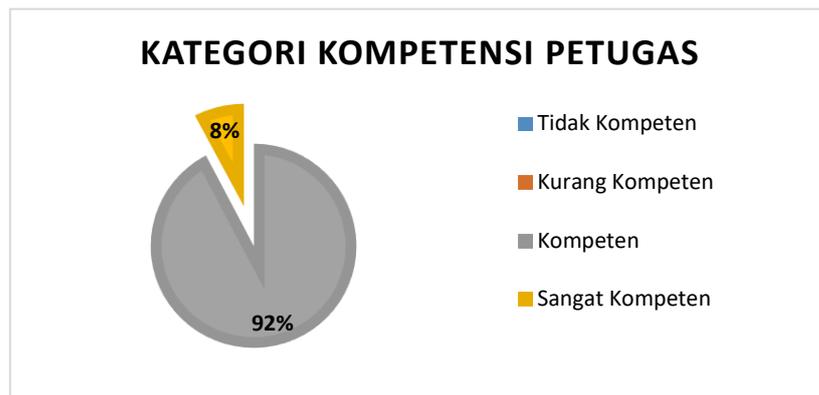


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

- f. Unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan keuangan dapat dilihat pada diagram 4.52 berikut.

Diagram 4.52. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan keuangan Tahun 2019

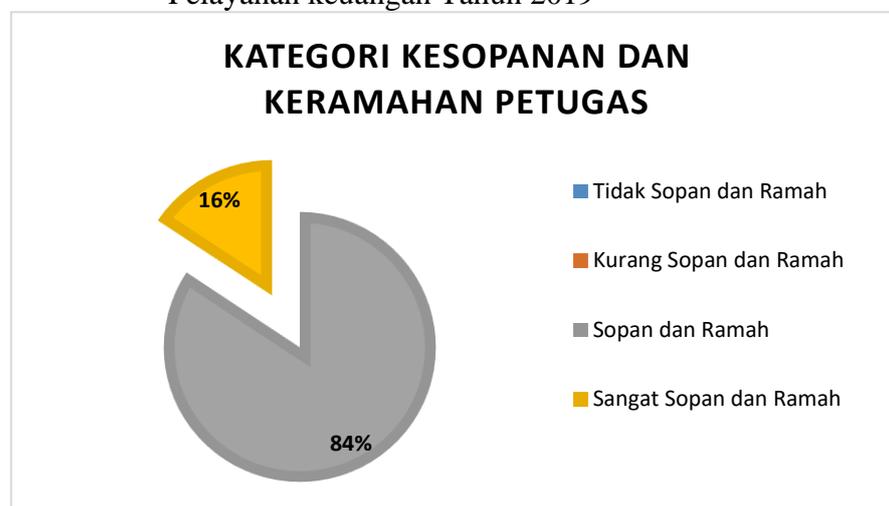


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram di atas, terlihat bahwa kemampuan petugas keuangan Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan kompeten dalam memberikan pelayanan (92%).

- g. Unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Hasil penilaian responden terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pelayanan keuangan dapat dilihat pada diagram 4.53 berikut.

Diagram 4.53. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan keuangan Tahun 2019



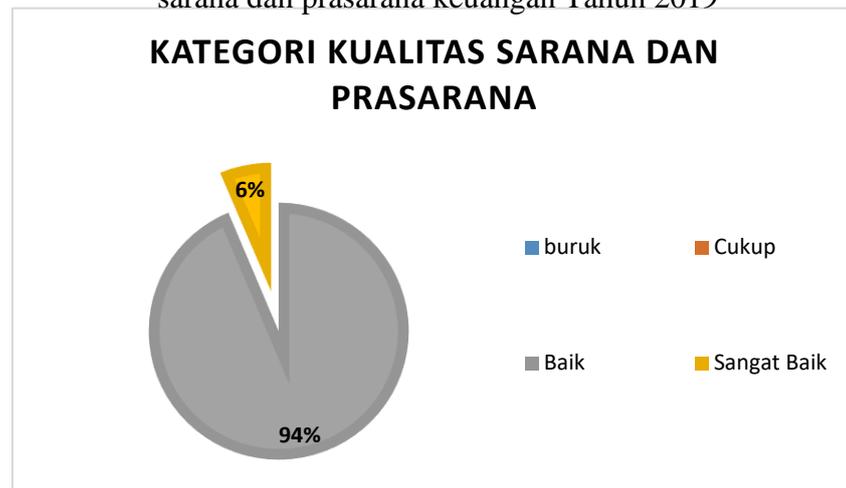
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram di atas, terlihat bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pelayanan keuangan Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sudah sopan dan ramah (84%).

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana

Hasil penilaian responden terhadap kualitas sarana dan prasarana keuangan dapat dilihat pada diagram 4.54 berikut, dimana sebagian besar menilai sudah baik (94%).

Diagram 4.54. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kualitas sarana dan prasarana keuangan Tahun 2019

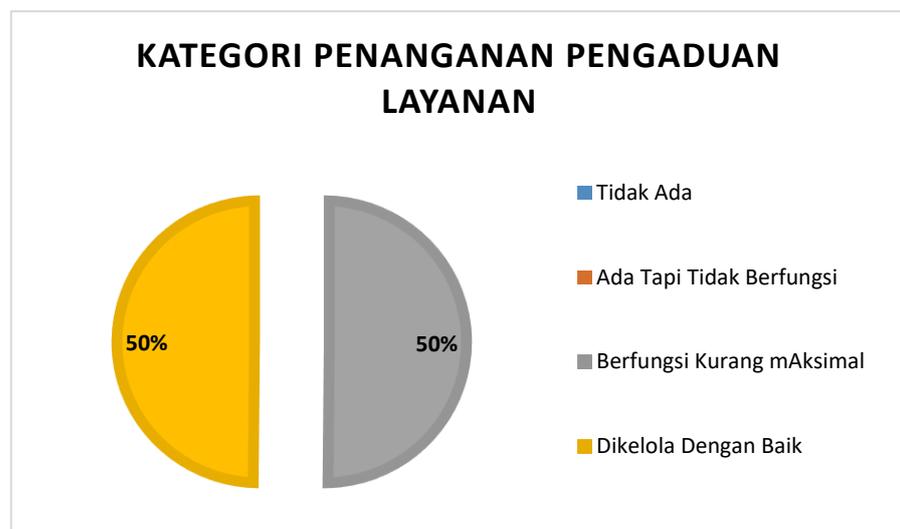


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

i. Unsur penanganan pengaduan pengguna layanan

Hasil penilaian responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan keuangan dapat dilihat pada diagram 4.55 berikut.

Diagram 4.55. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori penanganan pengaduan pengguna layanan keuangan Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penanganan pengaduan pengguna layanan keuangan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah dikelola dengan baik (50%).

j. Rekapitulasi hasil IKM bidang pelayanan keuangan

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

Tabel 4.6. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan keuangan

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kesesuaian prosedur pelayanan	3,04	0,33	8,25
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,03	0,33	8,25
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,05	0,34	8,5
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,05	0,34	8,5
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,04	0,33	8,25
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,08	0,34	8,5
7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,16	0,35	8,75
8	kualitas sarana dan prasana	3,06	0,34	8,5
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,5	0,34	8,5
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				76,99
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Pelayanan				Baik

Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Tabel 4.6. di atas menunjukkan bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan keuangan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah BAIK.

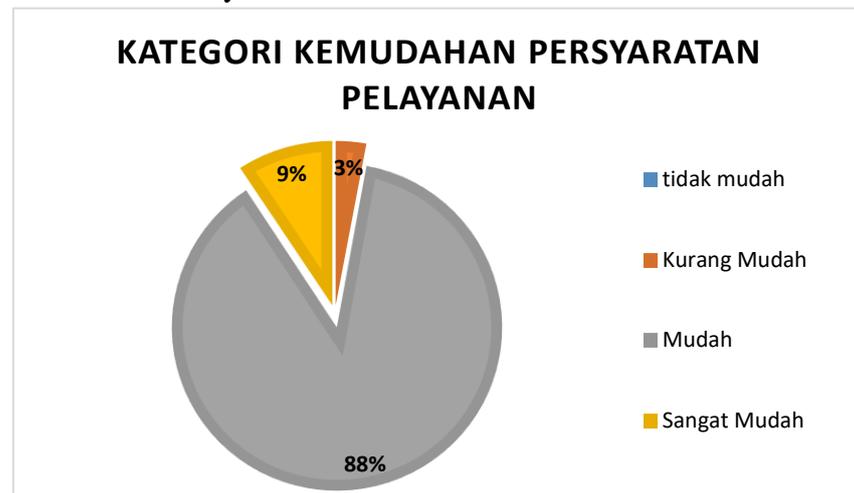
7. Pelayanan Klinik

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

a. Unsur prosedur pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemudahan pelayanan klinik dapat dilihat pada diagram 4.56 berikut.

Diagram 4.56. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kemudahan Pelayanan klinik Tahun 2019



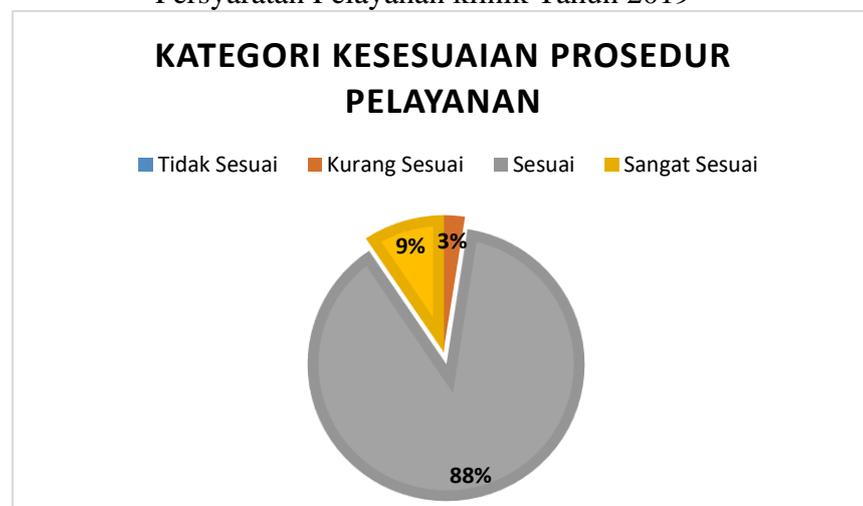
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur pelayanan klinik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan mudah (88%).

b. Unsur persyaratan pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan klinik dapat dilihat pada diagram 4.57 berikut.

Diagram 4.57. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kesesuaian Persyaratan Pelayanan klinik Tahun 2019



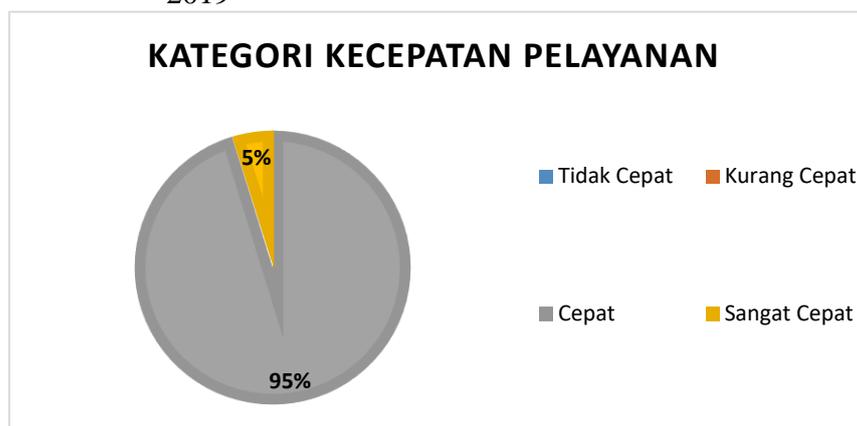
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa prosedur persyaratan pelayanan klinik Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah sesuai (88%).

c. Unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Hasil penilaian responden terhadap Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan klinik dapat dilihat pada diagram 4.58 berikut.

Diagram 4.58. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan klinik Tahun 2019



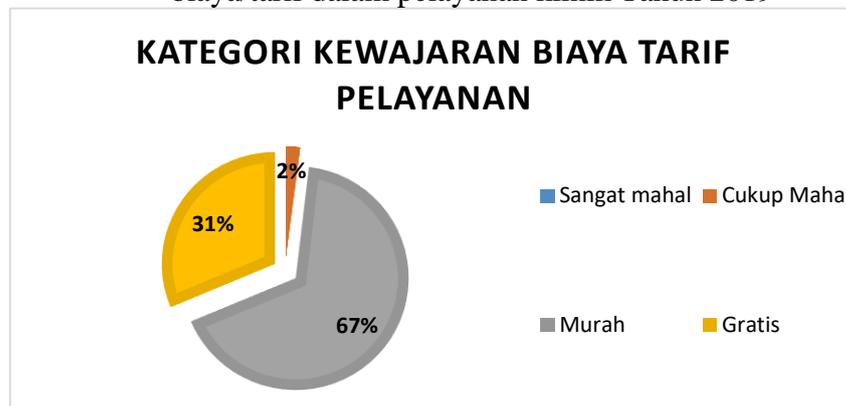
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden menilai Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan keuangan di Poltekkes Kemenkes Pontianak (95%) dengan kategori cepat.

d. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan klinik dapat dilihat pada diagram 4.59 berikut.

Diagram 4.59. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan klinik Tahun 2019



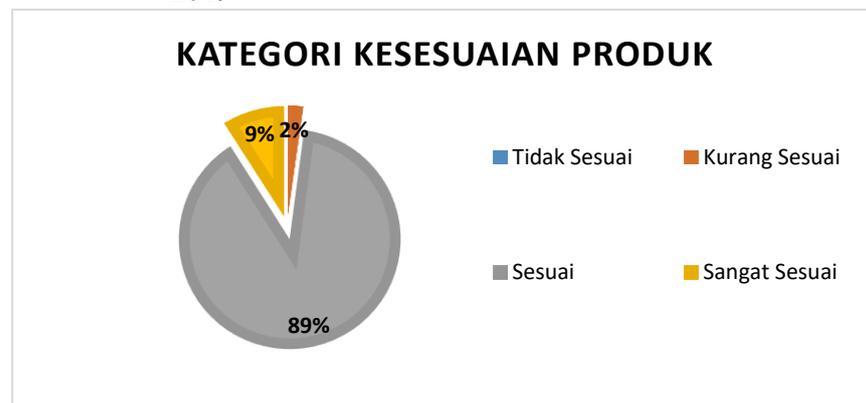
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram 4.59 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai murah Kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (67%).

- e. Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan klinik dapat dilihat pada diagram 4.60 berikut, dimana 89% responden menilai standar pelayan sudah sesuai.

Diagram 4.60. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan klinik Tahun 2019

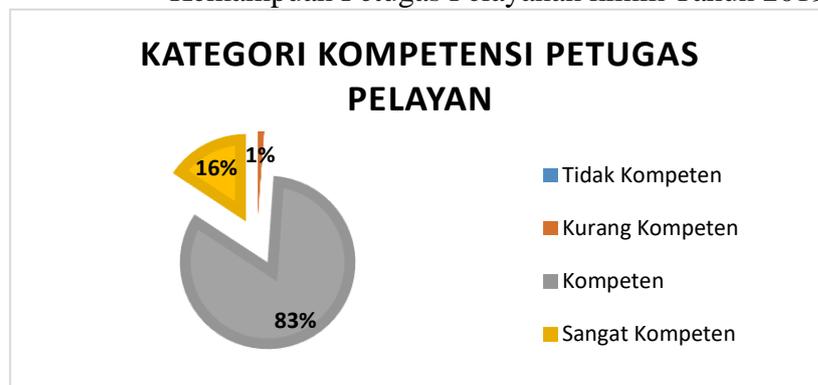


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

- f. Unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan klinik dapat dilihat pada diagram 4.61 berikut.

Diagram 4.61. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan klinik Tahun 2019

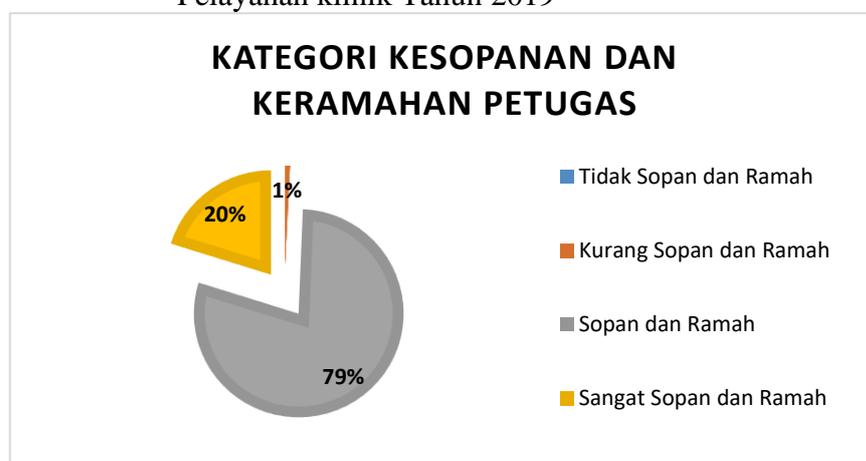


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram di atas, terlihat bahwa kemampuan petugas klinik Poltekkes Kemenkes Pontianak secara umum dinyatakan kompeten dalam memberikan pelayanan (83%).

- g. Unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Hasil penilaian responden terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pelayanan klinik dapat dilihat pada diagram 4.62 berikut.

Diagram 4.62. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori Kecepatan Pelayanan klinik Tahun 2019



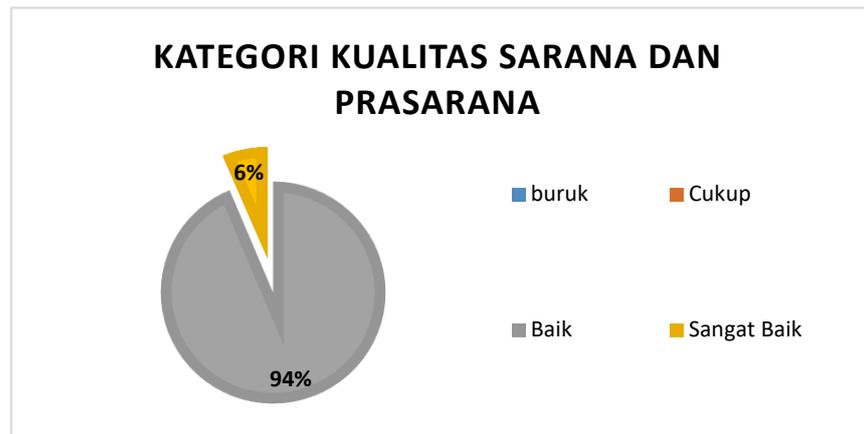
Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Dari diagram diatas, terlihat bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan peelayanan klinik Poltekkes Kemenkes Pontianak sebagian besar dinilai sudah sopan dan ramah (79%)

- h. Unsur kualitas sarana dan prasarana

Hasil penilaian responden terhadap kualitas sarana dan prasarana klinik dapat dilihat pada diagram 4.63 berikut, dimana sebagian besar menilai sudah baik (94%).

Diagram 4.63. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori kualitas sarana dan prasarana keuangan Tahun 2019

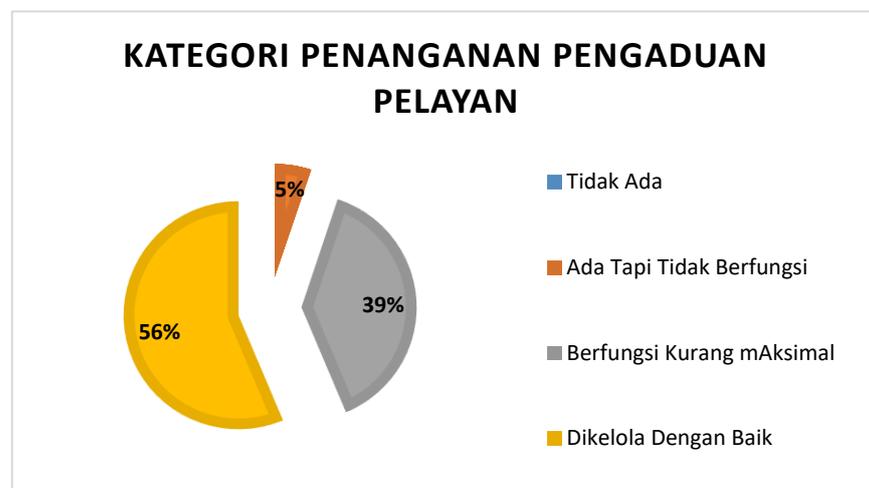


Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

i. Unsur penanganan pengaduan pengguna layanan

Hasil penilaian responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan klinik dapat dilihat pada diagram 4.64 berikut.

Diagram 4.64. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Pontianak Kategori penanganan pengaduan pengguna layanan klinik Tahun 2019



Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penanganan pengaduan pengguna layanan klinik Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah dikelola dengan baik (56%).

j. Rekapitulasi hasil IKM bidang pelayanan klinik

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

Tabel 4.7. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan klinik

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Kesesuaian prosedur pelayanan	3,07	0,33	8,25
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,06	0,33	8,25
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,07	0,34	8,5
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,29	0,36	9
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,07	0,33	8,25
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,14	0,34	8,5
7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,20	0,35	8,75
8	kualitas sarana dan prasana	3,09	0,34	8,5
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,51	0,39	9,75
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan				78,41
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Pelayanan				Baik

Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Tabel 4.7. di atas menunjukkan bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan klinik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Pontianak sudah BAIK.

B. Pembahasan

Survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan pada periode tahun 2019 ini adalah survey untuk mengukur pelayanan civitas akademika, meliputi pelayanan akademik, perpustakaan, laboratorium, klinik, IT, keuangan 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 93,36; layanan perpustakaan sebesar 80,16; layanan laboratorium sebesar 93,09 dan layanan asrama sebesar 89,45; layanan IT sebesar 76,85; layanan keuangan sebesar 76,99; layanan klinik sebesar 78,41. Rata-rata IKM Poltekkes untuk keempat layanan tersebut adalah sebesar 84,05 dengan nilai rata-rata indeks kepuasan 3,36. 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 2018 dimana rata-rata keempat kategori tergolong sangat baik dengan nilai indeks rata-rata 3,29. Hasil survei ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap tujuh pelayanan Poltekkes Kemenkes Pontianak, meliputi pelayanan akademik, laboratorium, perpustakaan, IT, Keuangan, Klinik 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 9 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 akademik memiliki nilai unsur kemudahan pelayanan tertinggi (3,76) sama dengan nilai yang diperoleh oleh laboratorium (3,76) sedangkan , asrama (3,72), perpustakaan (3,15), klinik (3,06), keuangan (3,03) dan IT (3,01) . 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 akademik mendapatkan nilai unsur pelayanan tertinggi (3.88) dibandingkan pelayanan laboratorium (3.86), asrama (3.58), perpustakaan (3,13), klinik (3,07), keuangan (3,04) dan IT (3,04). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap persyaratan pelayanan di dalam akademik, termasuk tata tertib yang dibuat didalamnya sudah cukup memuaskan dan meningkatkan keuntungan eksternal. Keuntungan eksternal yang dimaksud adalah kualitas jasa yang diberikan oleh akademik dapat menciptakan suatu persepsi positif dari responden terhadap akademik Poltekkes Kemenkes Pontianak sehingga menghasilkan suatu kepuasan serta tingginya kunjungan responden.

3. 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 (3.92), laboratorium (3.91), asrama (3.73), perpustakaan (3,15), klinik (3,14), keuangan (3,08) dan IT (3,07).

4. 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 (3.97) dibandingkan laboratorium (3.72), perpustakaan (3.12) dan asrama (3.50), klinik (3.07), keuangan (3,05), IT (3,02).

5. 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 (3.94), laboratorium (3.93), asrama (3,88), perpustakaan (3.23), keuangan (3.16), klinik (3.20), dan IT (3.13). Berdasarkan hasil ini maka menurut sebagian besar responden (civitas akademika), sembilan unit pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanan petugas menunjukkan sikap yang ramah dan sopan yang sangat baik.

6. 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 3.49 (asrama) dan 3.42 (laboratorium), 3.35 (akademik) 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.

7. Kualitas sarana dan prasarana.

Kualitas sarana dan prasarana yaitu kualitas dari sebuah sarana dan prasarana yang disediakan oleh suatu pelayanan, yang berada dilingkungan Poltekkes Kemenkes Pontianak sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hasil survey menunjukkan nilai indeks kepuasan laboratorium (3.63) sedangkan akademik (3.55), asrama (3.31), perpustakaan (3.15), klinik (3.09), keuangan (3.06) dan IT (3.03).

8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan yaitu sesuai produk yang dicantumkan dalam sebuah pelayanan dengan hasil yang diberikan kepada pengguna layanan tersebut. Hal ini sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hasil survey menunjukkan nilai indeks kepuasan maka di dapatkan nilai sebagai berikut laboratorium (3.82) sedangkan akademik (3.78), asrama (3.54), perpustakaan (3.13), klinik (3.07), keuangan (3.04) dan IT (3.03).

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Dalam sebuah pelayanan terkadang terdapat tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebuah pelayanan yang diberikan oleh petugas, fungsi pengaduan tersebut adalah untuk memberikan masukan dan saran agar pelayanan yang diberikan bisa lebih membaik. Pada survey indeks kepuasan masyarakat salah satu yang diukur ialah penanganan pengaduan pengguna layanan maka nilai yang didapat laboratorium (3,79), akademik (3,78), asrama (3,76), perpustakaan (3,56), klinik (3,51), keuangan (3,50) dan IT (3,49).

Berdasarkan perhitungan total nilai indeks per unsur layanan, diperoleh hasil dimana nilai indeks kepuasan akademik adalah (3.73), laboratorium (3.72), asrama (3.58), perpustakaan (3.21), klinik (3.14), keuangan (3.08) dan IT (3.07). Ketujuh 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 B. Hasil ini memperlihatkan adanya peningkatan indeks kepuasan layanan Poltekkes Kemenkes Pontianak dibandingkan hasil penilaian tahun 2016 dimana nilai indeks kepuasan berada pada nilai 3,36 dengan kategori 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 (Kepmn 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 3,73 dengan predikat sangat baik (A).
2. Indeks kepuasan pelayanan laboratorium Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,72 dengan predikat sangat baik (A).
3. Indeks kepuasan pelayanan asrama Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,58 dengan predikat sangat baik (A).
4. Indeks kepuasan pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,21 dengan predikat baik (B).
5. Indeks kepuasan pelayanan klinik Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,14 dengan predikat baik (B).
6. Indeks kepuasan pelayanan keuangan Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,08 dengan predikat baik (B).
7. Indeks kepuasan pelayanan IT Poltekkes Kemenkes Pontianak adalah 3,07 dengan predikat baik (B).

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 Wiley Company.
- 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 Advancements 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 Profit and 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. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Pen. Rineka Cipta.

