

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
TAHUN 2024**

Kata Pengantar

Sejalan dengan Amanat Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik, Poltekkes Kemenkes Denpasar berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik kami.

Berdasarkan hal tersebut maka Poltekkes Kemenkes Denpasar melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna mengevaluasi kinerja layanan yang diberikan dan memetakan persepsi pengguna layanan guna mendorong perbaikan layanan publik serta membangun etos kerja layanan prima di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar .

Denpasar, 19 November 2024

Direktur Poltekkes Denpasar



Dr. Sri Rahayu, S.Tr.Keb., S.Kep., Ners, M.Kes
NIP. 197408181998032001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Peraturan Perundangan.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Sasaran	3
E. Ruang Lingkup	3
F. Manfaat	3
Bab II TEKNIS PELAKSANAAN	5
A. Pengertian.....	5
B. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	6
Bab III PEMBAHASAN.....	23
A. Data Responden	23
B. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	25
C. Kritik dan Saran	27
Bab IV KESIMPULAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Rencana Tindak Lanjut	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor: 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan penerima layanan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap penerima layanan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan, menilai tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

B. Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;

C. Maksud dan Tujuan

1. Mengukur Kepuasan Masyarakat:

SKM bertujuan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan:

Hasil SKM dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Mengetahui Kinerja Unit Pelayanan:

SKM dapat memberikan gambaran tentang kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Menentukan Kebijakan:

Hasil SKM dapat menjadi dasar bagi pemerintah untuk menetapkan kebijakan yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Mendorong Inovasi:

SKM dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam memberikan pelayanan.

D. Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur / indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Denpasar;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Denpasar secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

4. Mengetahui Survey Kepuasan Pengguna Layanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Denpasar;
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Denpasar.

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

A. Pengertian

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah dalam hal ini Poltekkes Kemenkes Denpasar;
3. 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;
4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja pelayanan yang berupa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Poltekkes Kemenkes Denpasar yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerimaan pelayanan publik adalah orang yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Denpasar;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian orang, terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Denpasar;
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Denpasar, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai

ketentuan peraturan perundang-undangan;

9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima layanan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja Poltekkes Kemenkes Denpasar;
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

B. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Penyusunan Kuisisioner

Dimulai tanggal 10 Juni 2024 hingga 10 November 2024, terdapat 166 responden yang mengisi survei melalui aplikasi google form .

PERTANYAAN SURVEI

- a. Pelayanan Pengaduan dari Masyarakat (akses melalui link <https://tinyurl.com/SKMPelayananPengaduan2024>)

 **Kemenkes
Poltekkes
Denpasar**

Form Survey Kepuasan Masyarakat - Pelayanan Pengaduan dari Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar 2024

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/Sdri
Mohon kesediaannya untuk berpartisipasi dengan mengisi beberapa pertanyaan di bawah Tujuan dari monitoring ini, untuk mendapatkan masukan guna optimalisasi layanan kami ke depannya.
Atas partisipasinya , kami ucapkan terimakasih.

humas@polkesden.ac.id [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

JENIS KELAMIN *

L

P

USIA *

Your answer

Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan? *

- 1.Tidak Mudah
- 2.Kurang Mudah
- 3.Mudah
- 4.Sangat Mudah

Bagaimana kecepatan/waktu yang dibutuhkan hingga Saudara memperoleh pelayanan? *

- 1.Tidak Cepat
- 2.Kurang Cepat
- 3.Cepat
- 4.Sangat Cepat

Apakah Saudara pernah dimintakan biaya/tarif lain diluar ketentuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? *

- 1.Sangat Sering (setiap kunjungan)
- 2.Sering (lebih dari 5 kali kunjungan)
- 3.Sesekali (3 sd 4 kunjungan)
- 4.Tidak Pernah (1 sd 2 kunjungan)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/jasa/tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan? *

- 1.Tidak Berkualitas
- 2.Kurang Berkualitas
- 3.Berkualitas
- 4.Sangat Berkualitas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan? *

- 1.Tidak Kompeten
- 2.Kurang Kompeten
- 3.Kompeten
- 4.Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas *
yang memberikan pelayanan?

- 1. Tidak Sopan dan Ramah
- 2. Kurang Sopan dan Ramah
- 3. Sopan dan Ramah
- 4. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana *
dan prasarana yang ada di ruang pelayanan?

- 1. Tidak Nyaman
- 2. Cukup Nyaman
- 3. Nyaman
- 4. Sangat Nyaman

Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan media penanganan pengaduan atau *
saran/masukan yang ada dalam unit pelayanan?


- 1. Tidak Ada
- 2. Kurang Lengkap
- 3. Lengkap
- 4. Sangat Lengkap

SARAN DAN MASUKAN

Short answer text

.....

- b. Pelayanan Informasi Tatap Muka (akses melalui link <https://tinyurl.com/SKMPelayananInformasi2024>)



**Kemenkes
Poltekkes Denpasar**

Form Survey Kepuasan Masyarakat - Pelayanan Informasi Tatap Muka Poltekkes Kemenkes Denpasar 2024

Yth.Bapak/Ibu/Sdr/Sdri
Mohon kesediaannya untuk berpartisipasi dengan mengisi beberapa pertanyaan di bawah Tujuan dari monitoring ini, untuk mendapatkan masukan guna optimalisasi layanan kami ke depannya.
Atas partisipasinya , kami ucapkan terimakasih.

humas@polkesden.ac.id [Switch account](#)

 Not shared

** Indicates required question*

JENIS KELAMIN *

L

P

USIA *

Your answer _____

☰
PENDIDIKAN TERAKHIR (SMA/D III/S1/S2,lainnya) *

- SMA
- D III
- S1
- S2
- S3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? *

- 1.Tidak Mudah
- 2.Kurang Mudah
- 3.Mudah
- 4.Sangat Mudah

☰
Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan? *

- 1.Tidak Mudah
- 2.Kurang Mudah
- 3.Mudah
- 4.Sangat Mudah

Bagaimana kecepatan/waktu yang dibutuhkan hingga Saudara memperoleh pelayanan? *

- 1.Tidak Cepat
- 2.Kurang Cepat
- 3.Cepat
- 4.Sangat Cepat

Apakah Saudara pernah dimintakan biaya/tarif lain diluar ketentuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? *

- 1.Sangat Sering (setiap kunjungan)
- 2.Sering (lebih dari 5 kali kunjungan)
- 3.Sesekali (3 sd 4 kunjungan)
- 4.Tidak Pernah (1 sd 2 kunjungan)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/jasa/tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan? *

- 1. Tidak Berkualitas
- 2. Kurang Berkualitas
- 3. Berkualitas
- 4. Sangat Berkualitas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan? *

- 1. Tidak Kompeten
- 2. Kurang Kompeten
- 3. Kompeten
- 4. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas yang memberikan pelayanan? *

- 1. Tidak Sopan dan Ramah
- 2. Kurang Sopan dan Ramah
- 3. Sopan dan Ramah
- 4. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan? *

- 1. Tidak Nyaman
- 2. Cukup Nyaman
- 3. Nyaman
- 4. Sangat Nyaman

Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan media penanganan pengaduan atau saran/masukan yang ada dalam unit pelayanan? *

- 1. Tidak Ada
- 2. Kurang Lengkap
- 3. Lengkap
- 4. Sangat Lengkap

SARAN DAN MASUKAN

Short answer text

.....

- c. Pelayanan Penerimaan Tamu (akses melalui link <https://tinyurl.com/SKMPenerimaanTamu2024>)



Survey Kepuasan Masyarakat - Penerimaan Tamu Poltekkes Kemenkes Denpasar 2024

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/Sdri
Mohon kesediaannya untuk berpartisipasi dengan mengisi beberapa pertanyaan di bawah
Tujuan dari monitoring ini, untuk mendapatkan masukan guna optimalisasi layanan kami
ke depannya.
Atas partisipasinya, kami ucapkan terimakasih.

humas@polkesden.ac.id [Switch account](#)

 Not shared 

* Indicates required question

JENIS KELAMIN *

L

P

USIA *

Your answer

PENDIDIKAN TERAKHIR (SMA/D III/S1/S2,lainnya) *

- SMA
- D III
- S1
- S2
- S3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? *

- 1. Tidak Mudah
- 2. Kurang Mudah
- 3. Mudah
- 4. Sangat Mudah

Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan? *

- 1. Tidak Mudah
- 2. Kurang Mudah
- 3. Mudah
- 4. Sangat Mudah

Bagaimana kecepatan/waktu yang dibutuhkan hingga Saudara memperoleh pelayanan? *

- 1. Tidak Cepat
- 2. Kurang Cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat Cepat

Apakah Saudara pernah dimintakan biaya/tarif lain diluar ketentuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? *

- 1. Sangat Sering (setiap kunjungan)
- 2. Sering (lebih dari 5 kali kunjungan)
- 3. Sesekali (3 sd 4 kunjungan)
- 4. Tidak Pernah (1 sd 2 kunjungan)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/jasa/tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan? *

- 1. Tidak Berkualitas
- 2. Kurang Berkualitas
- 3. Berkualitas
- 4. Sangat Berkualitas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan? *

- 1. Tidak Kompeten
- 2. Kurang Kompeten
- 3. Kompeten
- 4. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas * yang memberikan pelayanan?

- 1. Tidak Sopan dan Ramah
- 2. Kurang Sopan dan Ramah
- 3. Sopan dan Ramah
- 4. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana * dan prasarana yang ada di ruang pelayanan?

- 1. Tidak Nyaman
- 2. Cukup Nyaman
- 3. Nyaman
- 4. Sangat Nyaman

Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan media penanganan pengaduan atau saran/masukan yang ada dalam unit pelayanan? *

- 1. Tidak Ada
- 2. Kurang Lengkap
- 3. Lengkap
- 4. Sangat Lengkap

SARAN DAN MASUKAN

Your answer _____

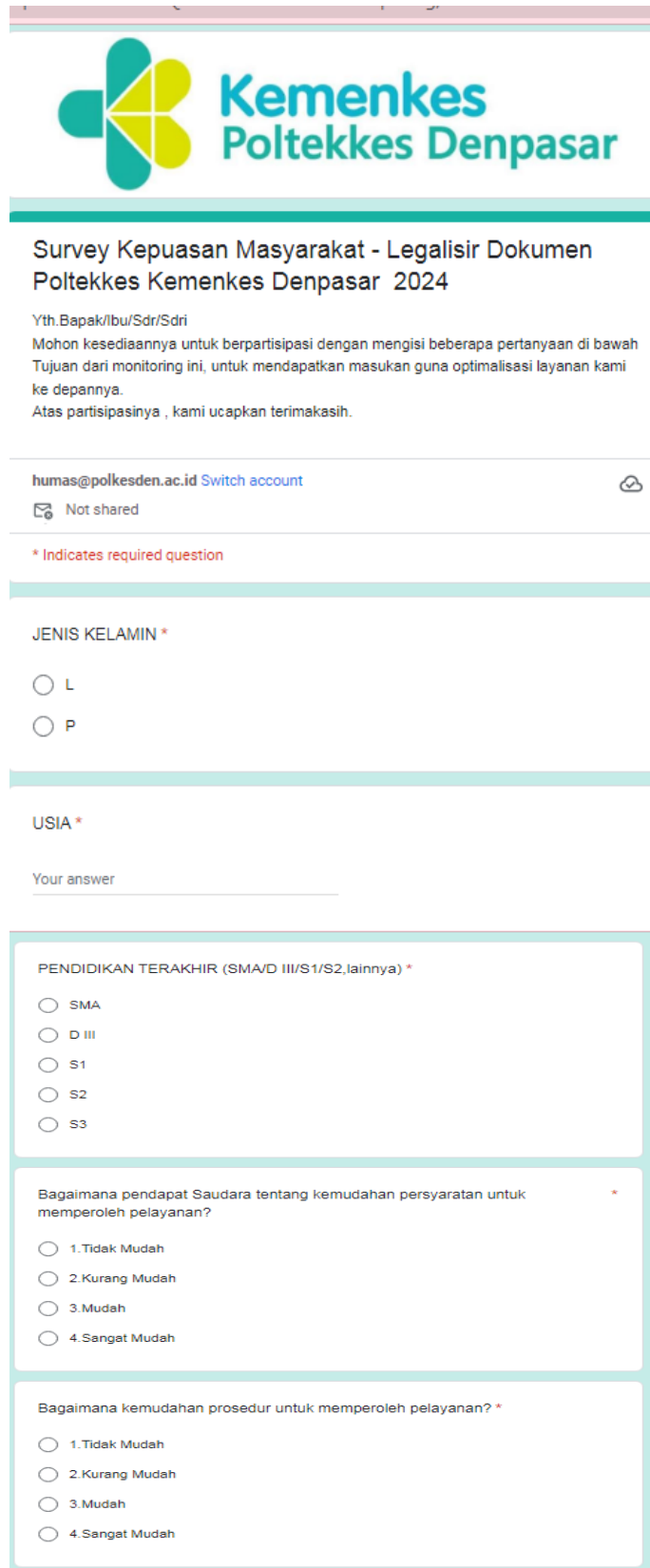
Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Poltekkes Kemenkes Denpasar.

- d. Pelayanan Legalisir Dokumen (akses melalui link <https://tinyurl.com/SKMLegalisir2024>)



The image shows a survey form for 'Survey Kepuasan Masyarakat - Legalisir Dokumen Poltekkes Kemenkes Denpasar 2024'. The form is displayed on a mobile device screen. At the top, there is a logo for 'Kemenkes Poltekkes Denpasar' with a stylized green and yellow flower icon. Below the logo, the title of the survey is displayed. The form includes a greeting and a request for participation. The user's email address is shown as 'humas@polkesden.ac.id'. The form contains several questions with radio button options:

- JENIS KELAMIN ***
 - L
 - P
- USIA ***

Your answer
- PENDIDIKAN TERAKHIR (SMA/D III/S1/S2.lainnya) ***
 - SMA
 - D III
 - S1
 - S2
 - S3
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? ***
 - 1. Tidak Mudah
 - 2. Kurang Mudah
 - 3. Mudah
 - 4. Sangat Mudah
- Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan? ***
 - 1. Tidak Mudah
 - 2. Kurang Mudah
 - 3. Mudah
 - 4. Sangat Mudah

Bagaimana kecepatan/waktu yang dibutuhkan hingga Saudara memperoleh pelayanan? *

- 1. Tidak Cepat
- 2. Kurang Cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat Cepat

Apakah Saudara pernah dimintakan biaya/tarif lain diluar ketentuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? *

- 1. Sangat Sering (setiap kunjungan)
- 2. Sering (lebih dari 5 kali kunjungan)
- 3. Sesekali (3 sd 4 kunjungan)
- 4. Tidak Pernah (1 sd 2 kunjungan)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/jasa/tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan? *

- 1. Tidak Berkualitas
- 2. Kurang Berkualitas
- 3. Berkualitas
- 4. Sangat Berkualitas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan? *

- 1. Tidak Kompeten
- 2. Kurang Kompeten
- 3. Kompeten
- 4. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas yang memberikan pelayanan? *

- 1. Tidak Sopan dan Ramah
- 2. Kurang Sopan dan Ramah
- 3. Sopan dan Ramah
- 4. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan? *

- 1. Tidak Nyaman
- 2. Cukup Nyaman
- 3. Nyaman
- 4. Sangat Nyaman

Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan media penanganan pengaduan atau saran/masukan yang ada dalam unit pelayanan? *

- 1. Tidak Ada
- 2. Kurang Lengkap
- 3. Lengkap
- 4. Sangat Lengkap

SARAN DAN MASUKAN

Your answer _____

Submit

Clear form

e. Pelayanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan
(akses melalui link

tinyurl.com/SKMPeminjamanKoleksiPerpus2024)

 **Kemenkes
Poltekkes Denpasar**

Form Survey Kepuasan Masyarakat - Peminjaman Koleksi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Denpasar 2024

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/Sdri
Mohon kesediaannya untuk berpartisipasi dengan mengisi beberapa pertanyaan di bawah Tujuan dari monitoring ini, untuk mendapatkan masukan guna optimalisasi layanan kami ke depannya.
Atas partisipasinya , kami ucapkan terimakasih.

humas@polkesden.ac.id [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

JENIS KELAMIN *

L

P

USIA *

Your answer

PENDIDIKAN TERAKHIR (SMA/D III/S1/S2,lainnya) *

SMA

D III

S1

S2

S3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? *

1. Tidak Mudah

2. Kurang Mudah

3. Mudah

4. Sangat Mudah

Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan? *

1. Tidak Mudah

2. Kurang Mudah

3. Mudah

4. Sangat Mudah

Bagaimana kecepatan/waktu yang dibutuhkan hingga Saudara memperoleh pelayanan? *

- 1. Tidak Cepat
- 2. Kurang Cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat Cepat

Apakah Saudara pernah dimintakan biaya/tarif lain diluar ketentuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan? *

- 1. Sangat Sering (setiap kunjungan)
- 2. Sering (lebih dari 5 kali kunjungan)
- 3. Seseekali (3 sd 4 kunjungan)
- 4. Tidak Pernah (1 sd 2 kunjungan)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/jasa/tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan? *

- 1. Tidak Berkualitas
- 2. Kurang Berkualitas
- 3. Berkualitas
- 4. Sangat Berkualitas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan? *

- 1. Tidak Kompeten
- 2. Kurang Kompeten
- 3. Kompeten
- 4. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas yang memberikan pelayanan? *

- 1. Tidak Sopan dan Ramah
- 2. Kurang Sopan dan Ramah
- 3. Sopan dan Ramah
- 4. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan? *

- 1. Tidak Nyaman
- 2. Cukup Nyaman
- 3. Nyaman
- 4. Sangat Nyaman

Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan media penanganan pengaduan atau saran/masukan yang ada dalam unit pelayanan?

1. Tidak Ada
 2. Kurang Lengkap
 3. Lengkap
 4. Sangat Lengkap

SARAN DAN MASUKAN

Your answer

Submit Clear form

2. Penyusunan bentuk jawaban

a. Survei Kepuasan Masyarakat

Metode pengolahan data sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Hal-hal yang digunakan sesuai peraturan tersebut yaitu:

Jumlah dan materi parameter/pertanyaan

Metode yang digunakan menggunakan 9 (sembilan) parameter berikut:

1) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4) Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan.

6) Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8) Sarana dan prasarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9) Saran dan Masukan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Poltekkes Kemenkes Denpasar, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Dari ke-empat kategori tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan terkait

pertanyaan yang diajukan.

3. Penetapan Responden dan Lokasi

a. Jumlah responden

Responden yang ditentukan adalah seluruh penerima layanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar.

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian google form mulai tanggal 10 Juni 2024 hingga 10 November 2024.

c. Target responden

Secara garis besar target responden adalah penerima layanan (saat selesai menerima layanan) di Poltekkes Kemenkes Denpasar.

4. Analisa Data

a. Cara Pengolahan

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

BAB III PEMBAHASAN

Pada tahun 2024 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Poltekkes Kemenkes Denpasar. Survey ini mendapat respon positif dari pengguna layanan yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

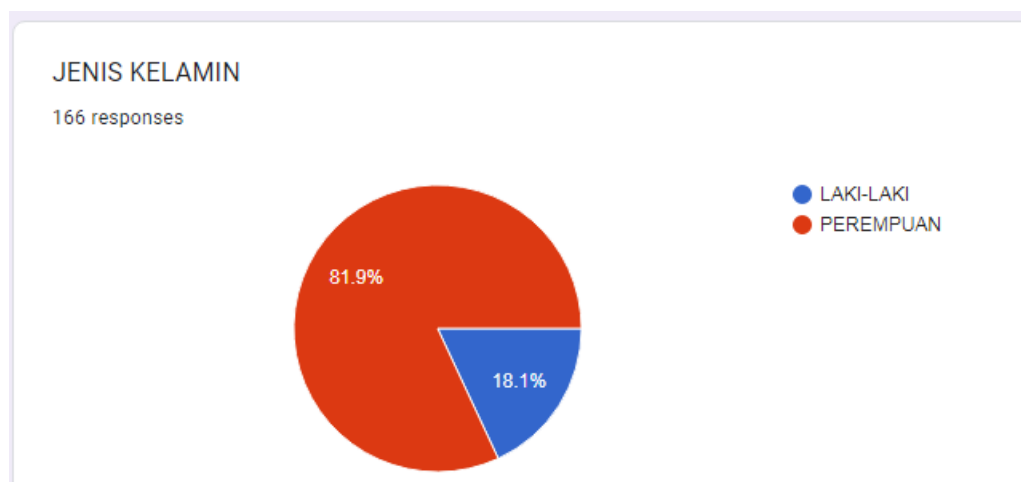
Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Poltekkes Kemenkes Denpasar yang telah dihimpun oleh surveyor Tim Survey Kepuasan Masyarakat.

A. Data Responden

Jumlah Responden yang diambil dalam survei ini seluruh penerima layanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar. Jumlah responden yang mengisi sebanyak 166 orang. Rincian responden yang tersurvei sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin

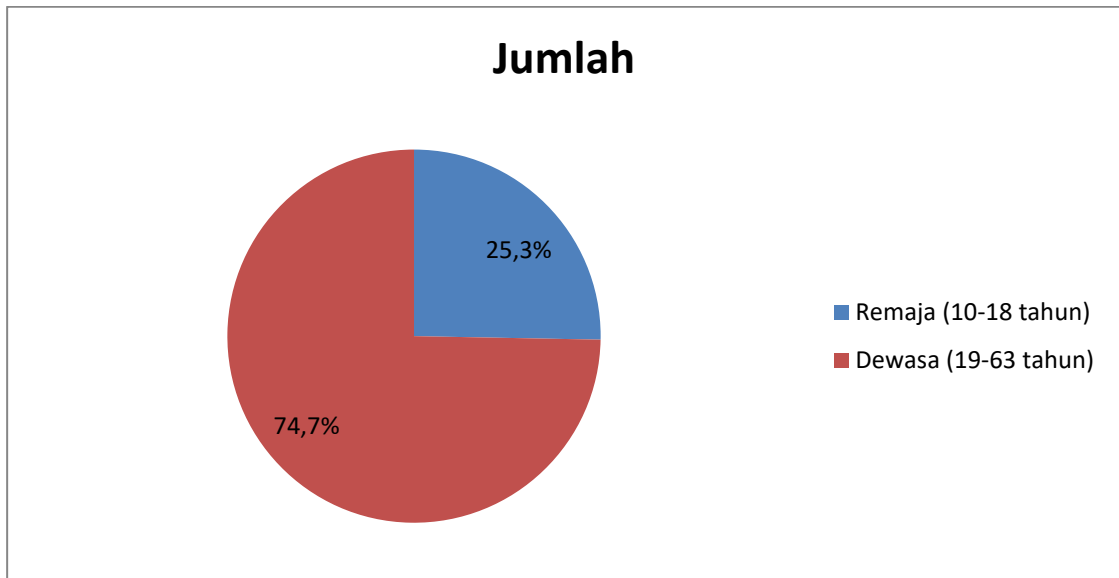
Responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 136 orang (81,9%) dan laki-laki hanya 30 orang (18,1%)



2. Berdasarkan kelompok umur

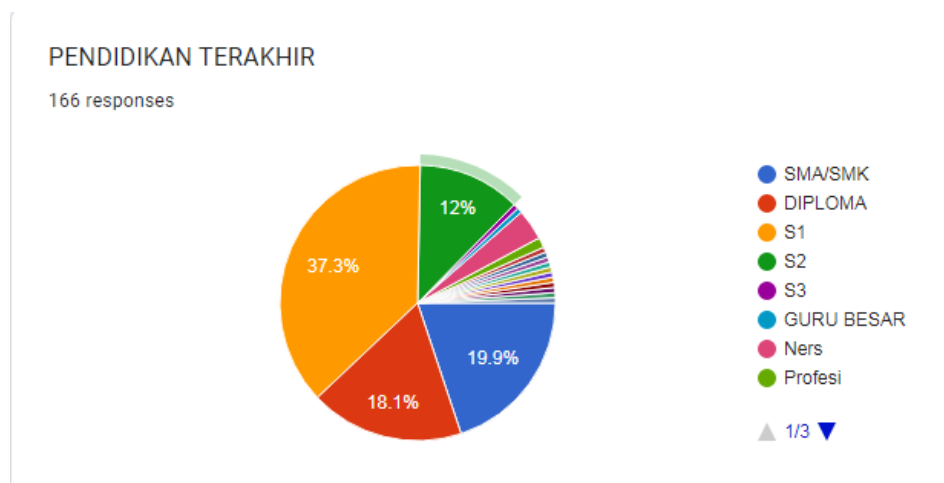
Responden yang terbanyak berasal dari kelompok umur 19-63 tahun (Dewasa) sebanyak 124 (74,7%) dan paling sedikit berasal dari kelompok umur 10-18 tahun (Remaja) sebanyak 42 orang (25,3%).

Kelompok Umur	Jumlah
Remaja (10-18 tahun)	42
Dewasa (19-63 tahun)	124



3. Berdasarkan pendidikan terakhir

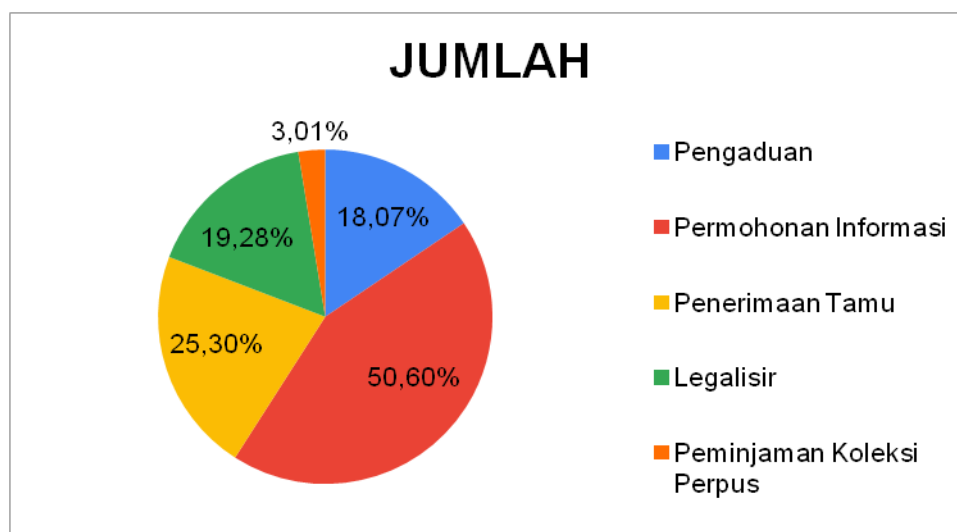
Responden yang terbanyak adalah lulusan S1 sebanyak 62 orang (37,3%), lulusan SMA sebanyak 33 orang (19,9%), lulusan D III sebanyak 30 orang (18,1%), dan lulusan S2 sebanyak 20 orang (12%), dan sisanya sebanyak 21 orang (12,7%) terdiri dari lulusan S3, Guru Besar, Ners, dan Profesi.



4. Berdasarkan jenis layanan yang diterima

Responden yang terbanyak menerima layanan pendaftaran mahasiswa baru sebanyak 69 orang (23,8%) dan paling sedikit layanan CBT Center sebanyak 2 orang (0,7%).

JENIS LAYANAN	JUMLAH
Pengaduan	3
Permohonan Informasi	84
Penerimaan Tamu	42
Legalisir	32
Peminjaman Koleksi Perpus	5



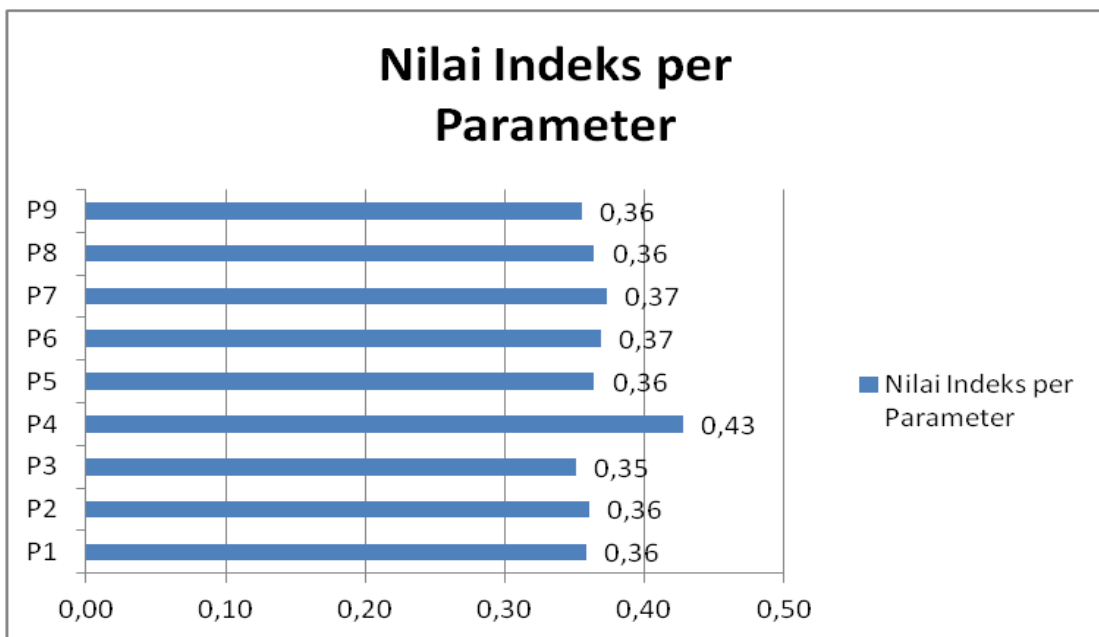
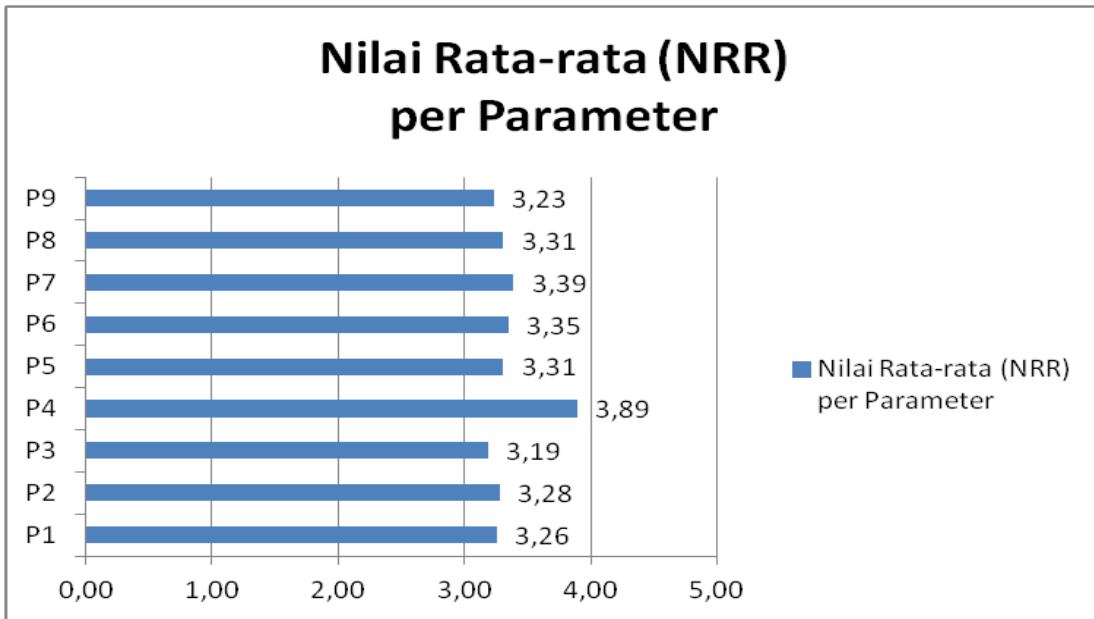
B. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat

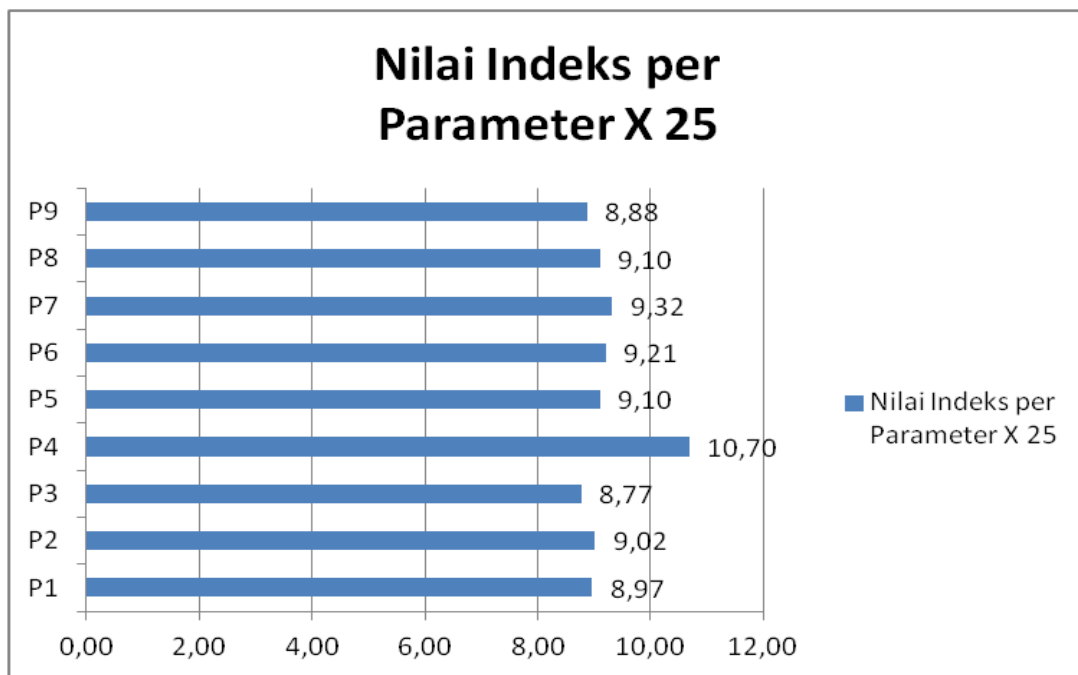
Hasil penilaian di atas dibandingkan dengan Tabel berikut :

Tabel Kriteria/Kategori Penilaian Kategori Indeks Pelayanan Publik :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN
UNSUR PELAYANAN





Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	83,1
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	BAIK

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Poltekkes Kemenkes Denpasar mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah 3,32 atau konversi IKM sebesar 83,1.

C. Kritik dan Saran

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka kritik dan saran masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung kritik dan saran dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa kritik dan saran masyarakat dapat digunakan untuk

memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat. Berikut adalah kritik dan saran dari responden terhadap pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar :

1. Sarana wifi untuk mempercepat akses ditingkatkan
2. Memperbaiki tempat parkir

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah 3,32 atau konversi IKM sebesar 83,1.

B. Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi Infastruktur Jaringan Wifi
 - a. Koordinasi antara atasan dengan unit IT salam rangka meningkatkan kecepatan akses internet;
 - b. Menambah akses point untuk memperluas cakupan jaringan pada lingkungan kampus direktorat dan jurusan keperawatan;
 - c. Memisahkan jaringan untuk staf, mahasiswa, dan tamu agar tidak saling membebani;
 - d. Menambah bandwidth untuk mempercepat akses internet.
2. Revitalisasi Sarana Parkir
 - a. Perbaiki fisik meliputi: tambal ulang bagian yang rusak, serta pemasangan marka parkir atau garis pembatas;
 - b. Penataan ulang meliputi: Menyesuaikan sirkulasi keluar masuk, serta zonasi berdasarkan jenis kendaraan;
 - c. Penambahan fasilitas pendukung, meliputi: memasang rambu dan papan petunjuk.