

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Poltekkes Kemenkes Denpasar Tahun 2023



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan dihadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar pada tahun 2023 dapat dilaksanakan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Poltekkes Kemenkes Denpasar selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat melakukan survei pengukuran kepuasan dengan menggunakan kuisisioner dalam format *Google Form* kepada para dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan terhadap Poltekkes Kemenkes Denpasar. Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan ini, disampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil survei kepuasan ini dapat dijadikan dasar pertimbangan untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Mengetahui
Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar



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

Denpasar, 29 November 2023 Kepala
Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes
Kemenkes Denpasar



Dr. Ni Nyoman Budiani, S.SiT., M. Biomed.
NIP. 197002181989022002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud Dan Tujuan	2
D. Sasaran	3
E. Prinsip.....	3
F. Ruang Lingkup	4
G. Unsur Survei Kepuasa.....	4
H. Manfaat.....	5
BAB II METODE SURVEI.....	7
A. Pengukuran Skala Likert.....	7
B. Pengolahan Data Survei.....	8
BAB III HASIL KEGIATAN.....	9
A. Waktu Dan Tahapan.....	9
B. Demografi Responden.....	9
C. Analisa dan Pengolahan Data.....	14
BAB IV MONITORING DAN EVALUASI	
A. Monitoring	16
B. Evaluasi	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan tuntutan masyarakat sesuai kebutuhan seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Hal tersebut sekaligus sebagai tantangan bagi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik (berkualitas, cepat, dan efisien). Pelayanan prima atau *service excellent* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan sesuai kebutuhan penerima layanan dan standar pelayanan yang berlaku. Pelayanan yang prima dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Seorang penerima layanan yang merasa puas, dapat menyebarkan informasi kepada orang lain terkait layanan yang diterima, dapat memberikan informasi kepada orang lain yang menjadi sasaran lainnya, seperti upaya ketok tular.

Institusi yang memberikan pelayanan kepada publik, perlu melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pengukuran dan pengelolaan tingkat kepuasan masyarakat dilaksanakan secara teratur, memantau dan mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap produk dan layanan.

Dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar merupakan *stakeholder* yang terlibat secara tidak langsung di dalam *delivery* produk jasa pendidikan kepada *stakeholder* utama (mahasiswa). Pengukuran kepuasan karyawan merupakan bagian dari pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu Poltekkes Kemenkes Denpasar yang harus dilaksanakan secara rutin oleh manajemen sehingga dapat melakukan monitoring informasi yang berhubungan dengan persepsi civitas akademi dan tenaga kependidikan akan harapan dan kinerja dari manajemen. Hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai salah satu dasar *controlling* terhadap peningkatan mutu dan perbaikan yang berkelanjutan (*Continues Quality Improvement*) dari manajemen Poltekkes Kemenkes Denpasar.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/ M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

C. Tujuan

1. Tujuan umum

Tujuan umum survei kapuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui index kepuasan masyarakat yang dilayani oleh Unit Pelaksana Teknis Poltekkes Kemenkes Denpasar.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus survei kepuasan masyarakat, sebagai berikut.

- a. Mengetahui tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- b. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam mengembangkan institusi.

D. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan

kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

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

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SKM meliputi pelayanan, pembelajaran, Manajemen, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang dinilai oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan. Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

G. Unsur Survei Kepuasan

1. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Penyelesaian**

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

4. **Biaya/Tarif *)**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya yang dikenakan tergantung dari jasa yang dibutuhkan atau

dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan, diantaranya uang kuliah tunggal (UKT), kaji etik, publikasi di Jurnal institusi, sewa sarana prasarana (laboratorium, gedung, kendaraan).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah 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, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

H. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain diketahui:

1. dipahami kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei

Kepuasan Masyarakat;

4. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap
5. disosialisasikan hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE SURVEI

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan kuisisioner dalam format *Google Form* kepada para dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan terhadap Poltekkes Kemenkes Denpasar. Pengukuran menggunakan Skala Likert 1-4. Analisis data yang dilakukan meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis.

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} =$$

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dengan cara:

a. Pengolahan dengan komputer

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

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

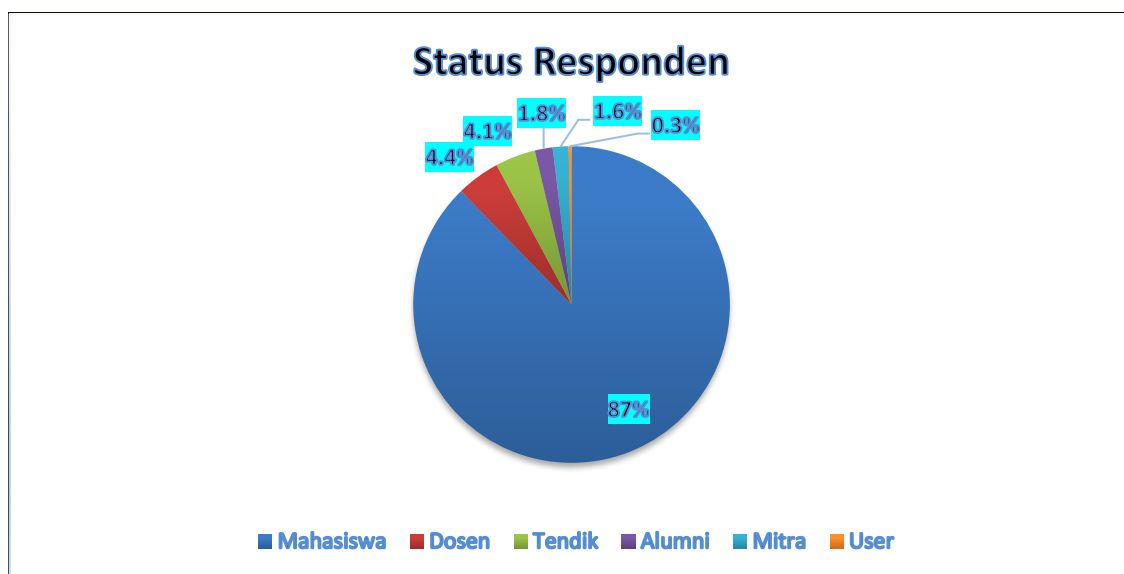
BAB III HASIL KEGIATAN

A. Waktu dan Tahapan

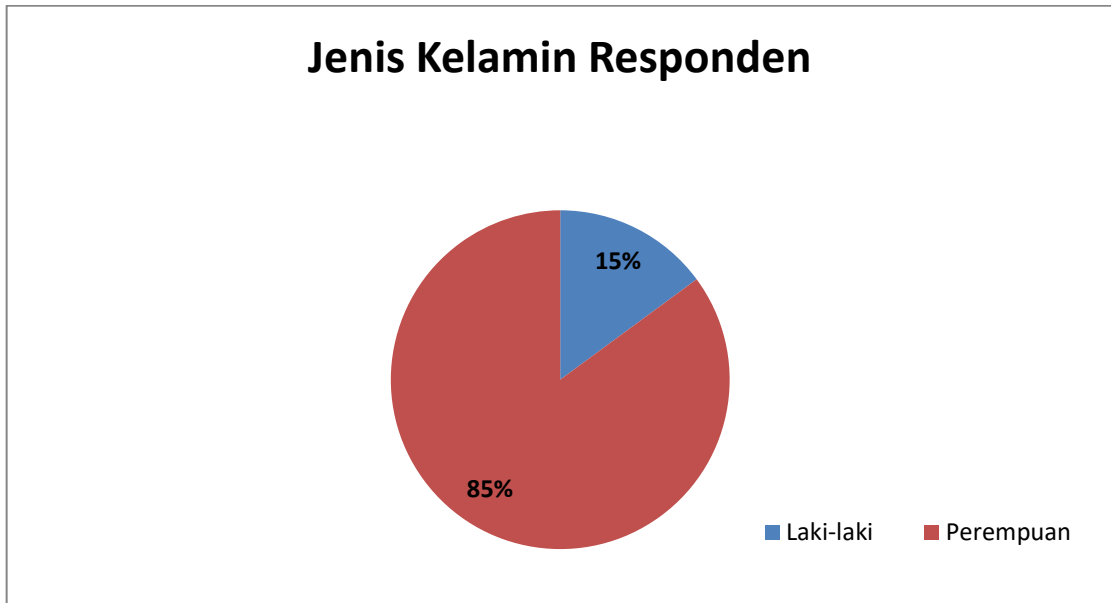
Kegiatan Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar ini dilaksanakan pada 7 Oktober – 10 Nopember 2023 oleh Pusat Penjaminan Mutu

B. Demografi Responden

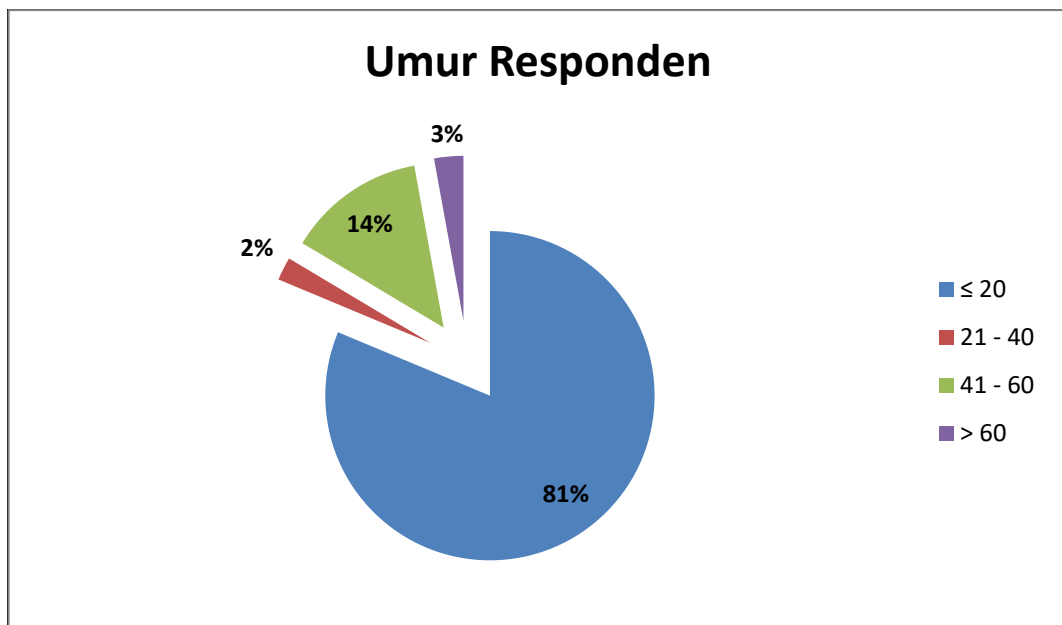
Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner yang diedarkan kepada para dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan Poltekkes Kemenkes Denpasar pada bulan Oktober sampai bulan Nopember 2023 oleh oleh Pusat Penjaminan Mutu. Dari kuesioner yang disebarakan melalui *google form*, dengan menggunakan link. https://docs.google.com/forms/d/1xq13XdtJ0uNL04yl70h7GmVPsdYvbmNNLQo_nJRGuOQ/ Responden yang mengisi kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak 1.196 kuesioner.



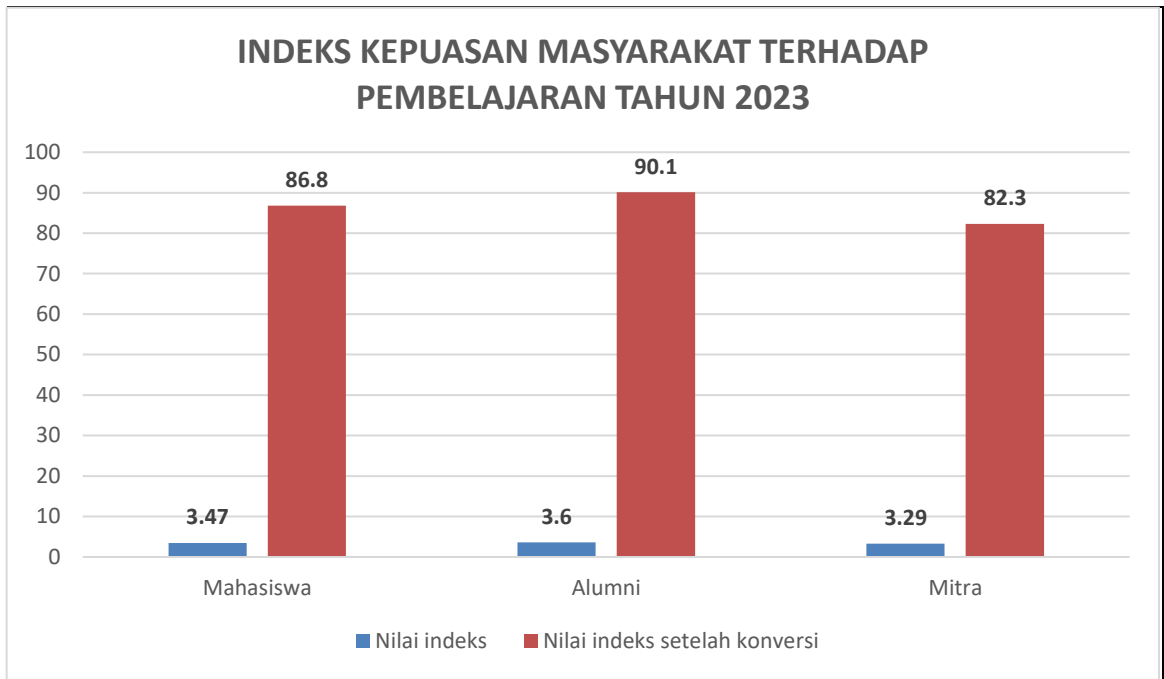
Grafik 1.Data responden (Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, Mitra Kerjasama dan Pengguna Lulusan (User) Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner tertinggi yaitu mahasiswa 87% (n: 1.191)



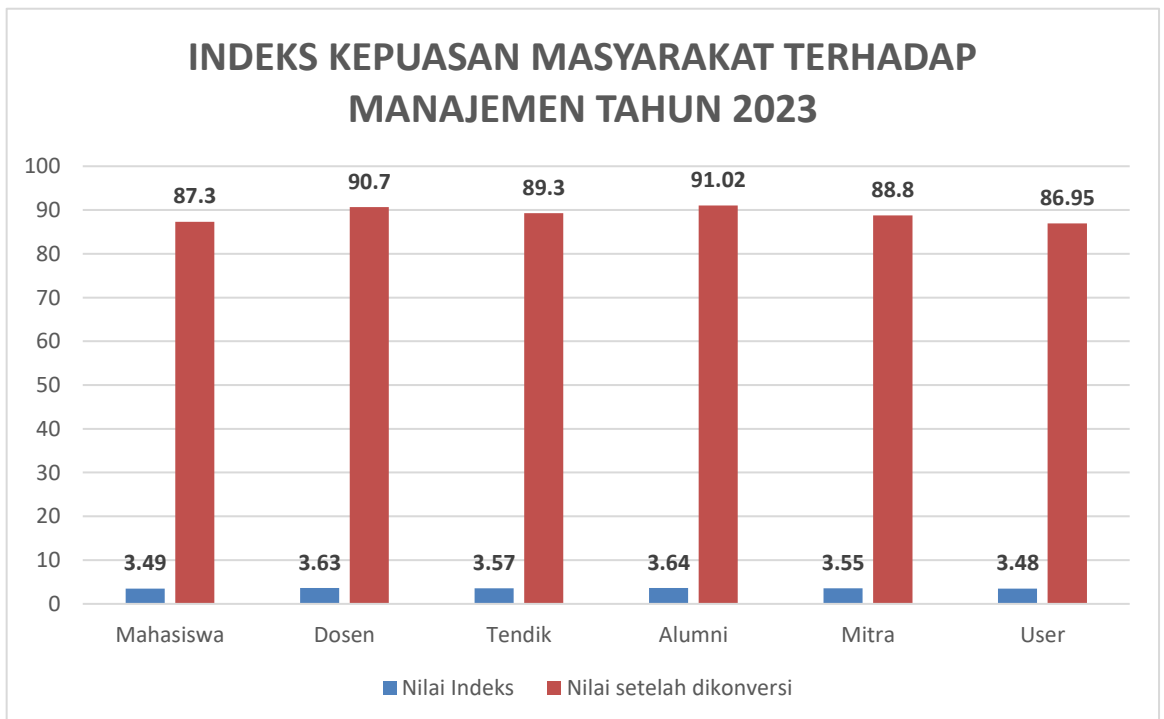
Grafik 2. Distribusi Responden Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin terbanyak perempuan 85% (n: 1.191)



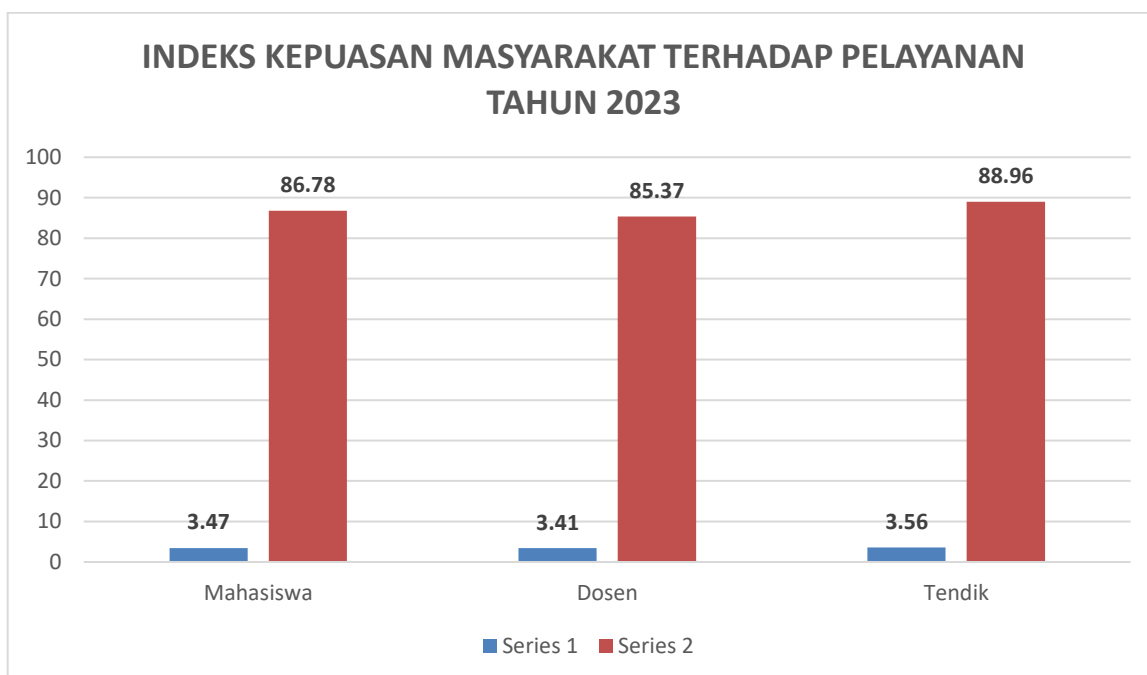
Grafik 3. Distribusi Responden Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Kelompok Usia yang tertinggi usia ≤ 20 tahun yaitu 81%(n: 1.191)



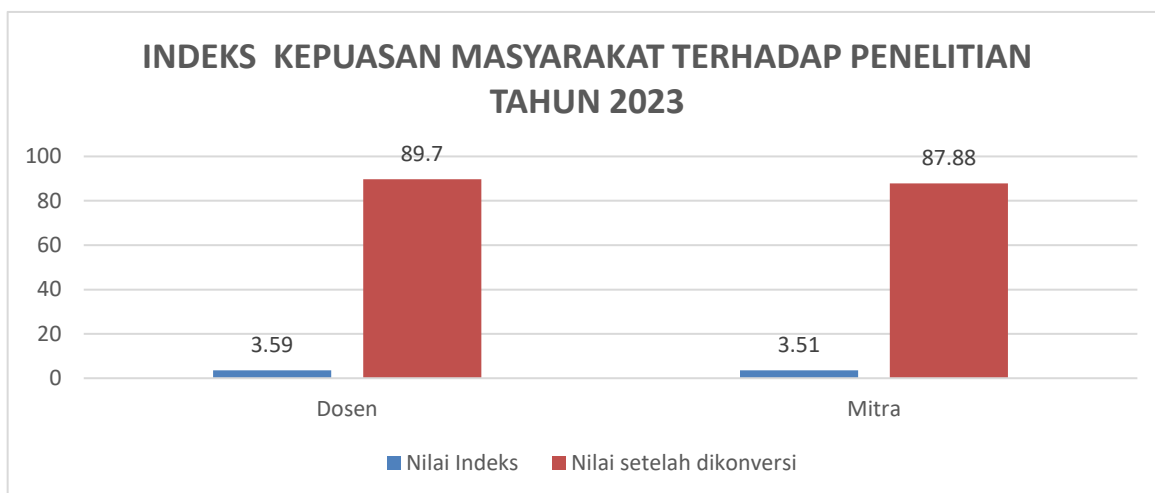
Grafik 4. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pembelajaran tertinggi pada alumni 3,6 setelah dikonversi 90,1 terendah pada mahasiswa 3,47 setelah dikonversi 86,8



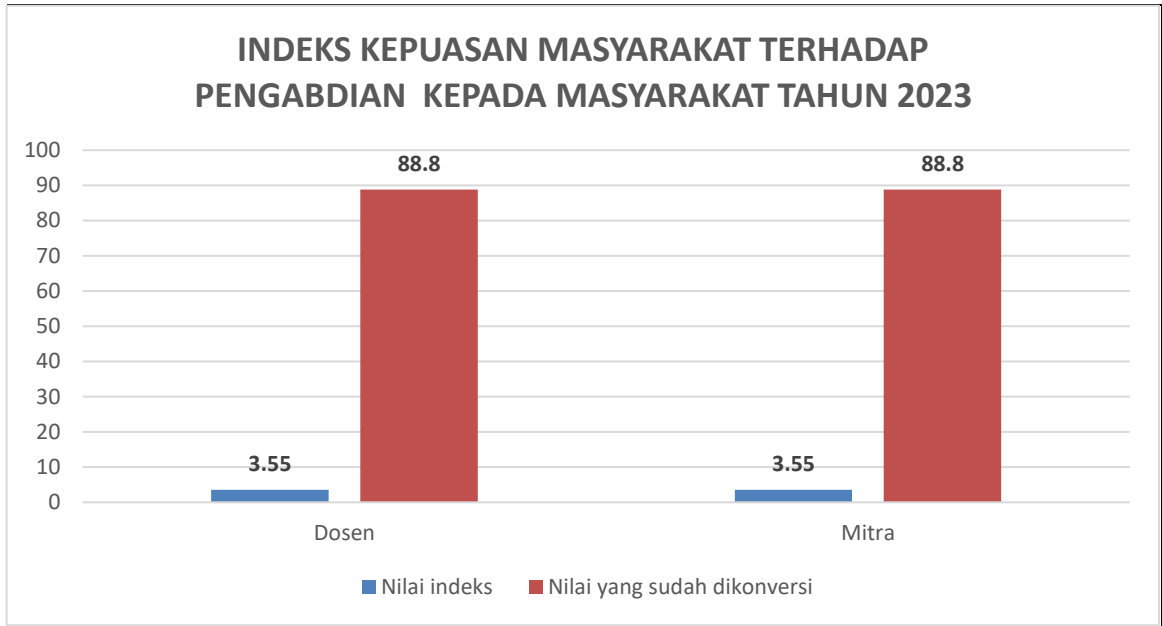
Grafik 5. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap manajemen tertinggi pada alumni 3,64 setelah dikonversi 91,02 terendah pada mahasiswa 3,49 setelah dikonversi 87,3



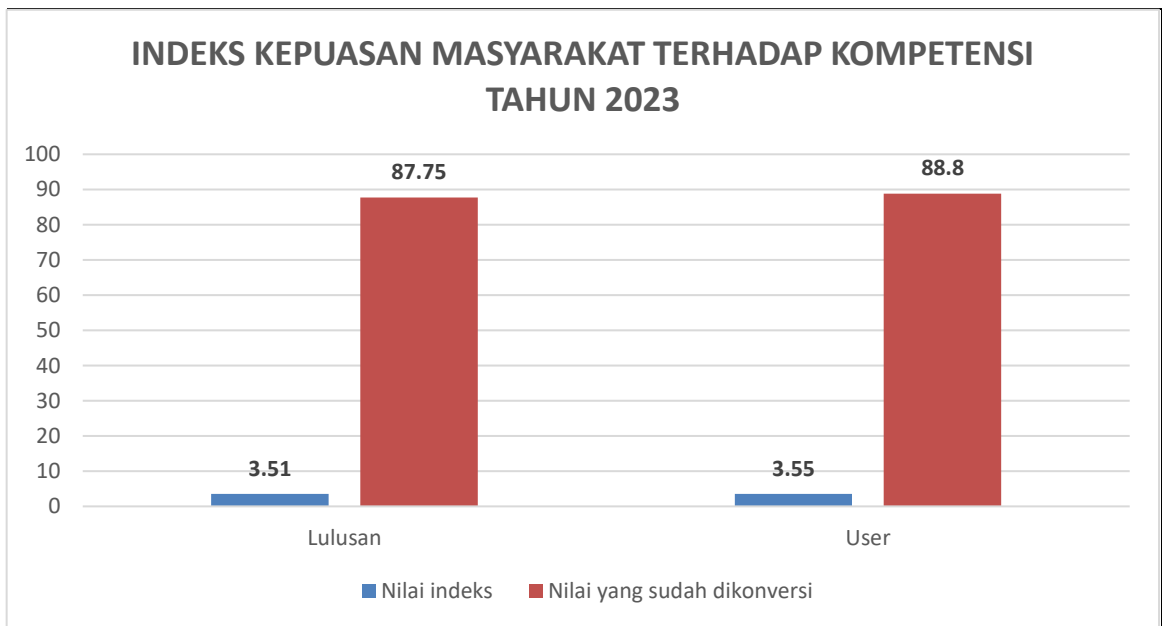
Grafik 6. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tertinggi pada alumni 3,64 setelah dikonversi 91,02 terendah pada mahasiswa 3,49 setelah dikonversi 87,3



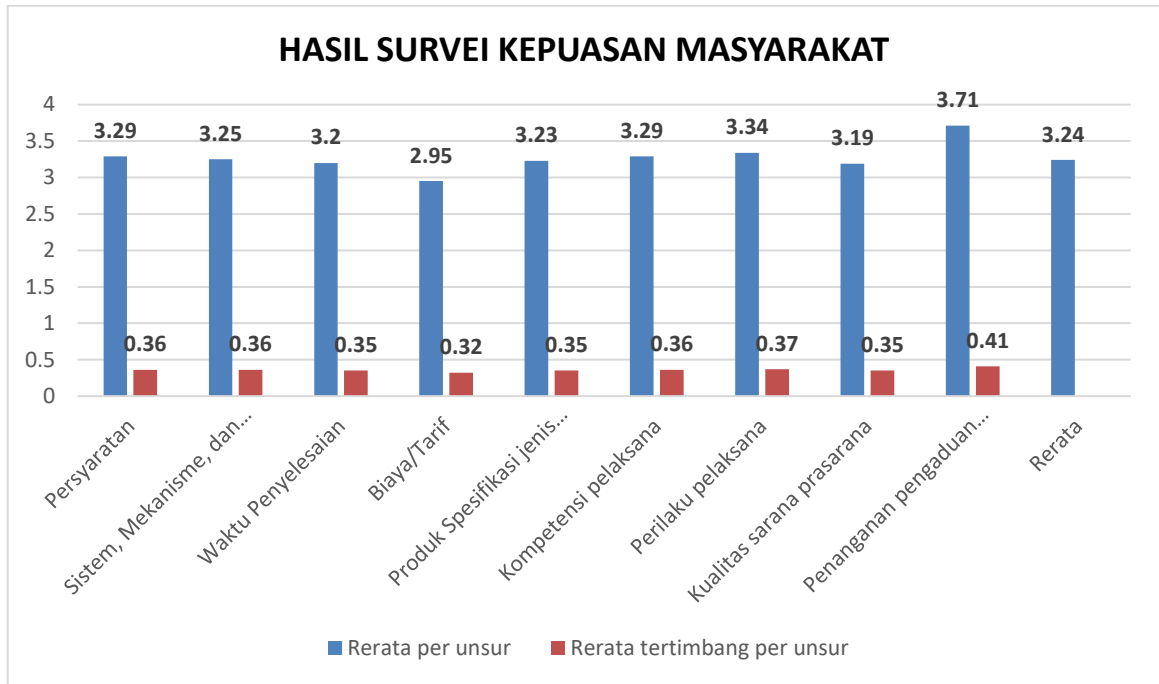
Grafik 7. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penelitian tertinggi pada alumni 3,64 setelah dikonversi 91,02 terendah pada mahasiswa 3,49 setelah dikonversi 87,3



Grafik 8. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pengabdian kepada Masyarakat yaitu sama dengan nilai indeks 3,55 setelah nilai konversi 88,8



Grafik 9. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kompetensi yaitu nilai tertinggi pada pengguna lulusan (user) nilai indeks 3,55 setelah dikonversi 88,8



Grafik 10. Hasil survei kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar rerata 3,24, tertinggi pada unsur penanganan pengaduan sarana dan masukan 3,71% terendah pada biaya/tarif 2,95%

C. Analisis Data

NO	Unsur SKM	Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Rerata Nilai Indeks
1	Pembelajaran	3,26	3,52	3,36
2	Pelayanan	3,09	3,47	3,27
3	Penelitian	3,23	3,52	3,38
4	Pengabmas	3,07	3,26	3,17
5	Manajemen	3,48	3,64	3,56
6	Kompetensi	3,51	3,55	3,53
	Rerata Nilai Indeks			3,37
	Rerata nilai setelah konversi			84,25
	Mutu Layanan			B (Baik)

NO	Unsur SKM	Rerata per Unsur	Rerata Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,29	0,36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	0,36
3	Waktu Penyelesaian	3,2	0,35
4	Biaya/Tarif	2,95	0,32
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,23	0,35
6	Kompetensi pelaksana	3,29	0,36
7	Perilaku pelaksana	3,34	0,37
8	Sarana dan Prasarana	3,19	0,35
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,71	0,41
Nilai Indeks			3,24
Nilai Indeks setelah dikonversi			80,85
Mutu Pelayanan			B

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI

A. Monitoring

Dari tabel di atas bisa kita lihat bahwa dari jenis layanan yang diberikan di Direktorat Poltekkes Kemenkes Denpasar bisa dikatakan telah memperoleh nilai bagus dari masyarakat, yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, alumni, mitra dan pengguna lulusan. Dan 3 nilai tertinggi diperoleh oleh layanan manajemen (3,56), kompetensi (3,53) dan penelitian (3,38) Sedangkan pengabmas dan pelayanan perlu mendapatkan perhatian dari pengelola karena memperoleh nilai 3,17 dan (3,27).

Pada point penilaian unsur layanan, nilai tertinggi terletak pada unsur penanganan pengaduan (U9) dengan nilai 3,71 dan unsur perilaku petugas (U7) dengan nilai 3,34. Tingginya nilai unsur layanan ini menunjukkan bahwa responsibilities dari para petugas sudah bagus. Namun dari sisi unsur layanan biaya/tarif (U4) dan kualitas sarpras (U8) lebih rendah, masing-masing nilainya 2,95 dan 3,19. Penilaian masyarakat ini bisa menjadi indikasi semakin meningkatnya tuntutan akan semakin membaiknya layanan.

B. Evaluasi

Layanan yang sudah mendapatkan nilai baik dari masyarakat, hendaknya bisa dipertahankan dan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Misalkan dengan mempercepat waktu layanan sehingga masyarakat bisa menjadi lebih puas dengan layanan Poltekkes Kemenkes Denpasar. Layanan yang nilainya lebih rendah ditinjau dan ditingkatkan layanannya.

C. Rencana Tindak Lanjut

Melaporkan hasil Survei kepuasan Masyarakat kepada pimpinan agar nilai yang lebih rendah mendapatkan perhatian lebih dari pimpinan sedangkan nilai yang sudah baik dipertahankan sehingga Poltekkes Kemenkes Denpasar dapat memberikan yang terbaik kepada Masyarakat baik internal maupun eksternal