

# LAPORAN PELAKSANAAN

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP  
LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN  
POLTEKKES KEMENKES JAKARTA II  
TAHUN 2020**



**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAKARTA II**

**TAHUN 2020**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Dalam Upaya meningkatkan kinerja di Poltekkes Kemenkes Jakarta II dalam hal melakukan pelayanan pendidikan, penelitian, mengembangkan standarisasi kualitas sumber daya dan proses belajar mengajar untuk lebih menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing tinggi sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi, maka dilakukan kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat khususnya pelayanan terhadap mahasiswa.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam tujuan meningkatkan mutu lulusan tenaga kesehatan, Politeknik Kesehatan Jakarta II berupaya memperbaiki metode pembelajaran, sarana dan prasana pendidikan, laboratorium, peningkatan mutu pendidik, dan lain sebagainya. Hal ini sebagai salah satu komitmen Politeknik Kesehatan Jakarta II dalam memberikan pelayanan prima kepada anak didik. Sehingga lulusan tenaga kesehatan Politeknik Kesehatan Jakarta II mampu memberikan pelayanan yang terbaik pula dimasyarakat.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi khususnya Poltekkes Kemenkes Jakarta II.

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. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi Pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Oleh Sebab itu, Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II melaksanakan survey terhadap mahasiswa pada tahun 2020 dengan menggunakan kuesioner dan pengolahan data sesuai peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang undang nomor: 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 38 ayat 1);
2. Kepmenpan nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
3. Permenpan nomor: 13 tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **- MAKSUD DAN TUJUAN SECARA UMUM**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja ...(SKPD atau Unit Pelaksana IKM)... secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada ...(SKPD atau Unit Pelaksana IKM)... sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada ...(SKPD atau Unit Pelaksana IKM)... sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **- MAKSUD DAN TUJUAN SECARA KHUSUS :**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kemahasiswaan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Unit Layanan Akademik dan Kemahasiswaan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II dan sekaligus sebagai wahana penyerapan aspirasi mahasiswa baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala dan kecenderungan kinerja pelayanan pada Unit Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II dari waktu ke waktu, dan hasilnya dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

#### **D. MANFAAT**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.

#### **E. RUANG LINGKUP**

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Akademik dan Kemahasiswaan ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II sebanyak 25% dari total mahasiswa di tahun 2020 yaitu pada semester ganjil 2020/2021 sejumlah 762 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II kepada pelanggannya yaitu mahasiswa yang membutuhkan pelayanan. Adapun pertanyaan yang disebarakan melalui Google Form yang berisi kuesioner survei kepada mahasiswa (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan mahasiswa memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia

#### **F. SASARAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah 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. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

## BAB II

### LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. PERSIAPAN

Untuk pelaksanaan Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Jakarta dengan membentuk TIM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT YANG terdiri dari:

- Pengarah : Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta II
- Pelaksana terdiri dari :
- Ketua : Wakil Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta II
- Sekretariat : Ka.Sub Bag Administrasi Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama  
Ka.Sub Bag Administrasi Akademik  
Ka.Sub Bag Administrasi Umum dan Kepegawaian
- Anggota : Ketua Jurusan Poltekkes Kemenkes Jakarta II  
Koord Kemahasiswaan Jurusan Poltekkes Kemenkes Jakarta II

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan Unit Layanan Akademik dan Kemahasiswaan bekerja sama dengan seluruh jurusan yang ada dilingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta II menetapkan strategi pengumpulan data.

#### B. PENYIAPAN BAHAN

Bahan yang dibutuhkan dalam survei IKM ini yaitu kuesioner. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner yang terdapat pada lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan Nomor Induk Mahasiswa, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Kuesioner dibuat dengan Menggunakan Google Form dengan menggunakan Link : <https://forms.gle/7VeuCBzvqVKWrenk9> dan setiap mahasiswa dapat mengisi formulir Kuesioner tersebut dengan menggunakan HP atau PC.

#### C. BENTUK JAWABAN

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

#### **D. RESPONDEN**

Responden yang diambil dalam survei ini yaitu mahasiswa yang aktif kuliah di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta II untuk menilai Responden dipilih secara acak (Simple Random Sampling/SRS) didapatkan responden sebanyak 762 orang terdiri dari Jurusan 381 responden dan Direktorat sebanyak 381 responden

#### **E. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA**

Lokasi pengumpulan data ditetapkan pada 11 Program Studi dan Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 5 hari kerja. Pengumpulan data dilaksanakan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta II baik di Prodi/Jurusan dan Direktorat pada tanggal 10-17 Juli 2020.

#### **F. METODE PENGOLAHAN DATA**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pengolahan data diambil dari hasil pengisian Google Form yang sudah dalam bentuk Excel (Ms Excel) yang sudah memuat Unsur U1 sd U14 baik penilaian di Direktorat dan Jurusan.

Setelah itu Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Dengan Rumus sebagai berikut :

$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$
--

- Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

**G. PENGUJIAN KUALITAS DATA**

Data yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, prodi/jurusan dan nomor induk mahasiswa. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.



**BAB III**

**REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN KEMAHASISWAAN**

Dari responden yang diambil Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin adalah 77,8% Wanita dan 22,2% Laki-laki. Data yang terkumpul secara kuantitatif melalui survei selanjutnya ditindaklanjuti dengan melakukan pengolahan data agar dapat memberikan gambaran indeks kepuasan mahasiswa. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

**a. Indeks Per Unsur Pelayanan di Direktorat**

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai IKM</b>
1	Prosedur Pelayanan	3,22	0,23
2	Persyaratan Pelayanan	3,20	0,23
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,23	0,23
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,23	0,23
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,27	0,23
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,27	0,23
7	Kecepatan Pelayanan	3,21	0,23
8	Keadilan mendapatkan Pelayanan	3,23	0,23
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,32	0,23
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,22	0,23
11	Kepastian biaya Pelayanan	3,20	0,23
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,22	0,23
13	Kenyamanan Lingkungan	3,27	0,23
14	Keamanan Pelayanan	3,26	0,23
	<b>TOTAL</b>		<b>3,22</b>

Dengan demikian Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,22 \times 25 = \mathbf{80,5}$$

(Nilai Interval Konversi IKM 62,51- 81,25 = B)

b. Mutu Pelayanan = **B (Baik)**

c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

**b. Indeks Per Unsur Pelayanan di Jurusan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM
1	Prosedur Pelayanan	3,19	0,23
2	Persyaratan Pelayanan	3,18	0,22
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,19	0,23
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,21	0,23
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,22	0,23
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,23	0,23
7	Kecepatan Pelayanan	3,18	0,22
8	Keadilan mendapatkan Pelayanan	3,21	0,23
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,27	0,23
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,18	0,23
11	Kepastian biaya Pelayanan	3,19	0,23
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,21	0,23
13	Kenyamanan Lingkungan	3,23	0,23
14	Keamanan Pelayanan	3,25	0,23
	<b>TOTAL</b>		<b>3,19</b>

Dengan demikian Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

d. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,19 \times 25 = \mathbf{79,75}$$

(Nilai Interval Konversi IKM 62,51- 81,25 = B)

e. Mutu Pelayanan = **B (Baik)**

f. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

c. Indeks Per Unsur Pelayanan Poltekkes Kemenkes Jakarta II

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM
1	Prosedur Pelayanan	3,21	0,23
2	Persyaratan Pelayanan	3,19	0,23
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,21	0,23
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,22	0,23
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,25	0,23
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,25	0,23
7	Kecepatan Pelayanan	3,20	0,23
8	Keadilan mendapatkan Pelayanan	3,22	0,23
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,30	0,23
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,20	0,23
11	Kepastian biaya Pelayanan	3,20	0,23
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,22	0,23
13	Kenyamanan Lingkungan	3,25	0,23
14	Keamanan Pelayanan	3,26	0,23
	<b>TOTAL</b>		<b>3,21</b>

Dengan demikian Nilai Indeks Unit Pelayanan Poltekkes Kemenkes Jakarta II secara Keseluruhan dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,21 \times 25 = \mathbf{80,19}$$

(Nilai Interval Konversi IKM 62,51- 81,25 = B)

b. Mutu Pelayanan = **B (Baik)**

c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

## **BAB IV**

### **ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **A. ANALISA MASALAH**

Dari penjelasan hasil survei di atas, tampak bahwa dari 14 item pertanyaan, terdapat 3 item pertanyaan yang memiliki skor penilaian terendah dibanding dengan item yang lain yaitu item pertanyaan mengenai Kecepatan Pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan bagi Mahasiswa, Kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan bagi Mahasiswa dan Kepastian Jadwal dalam memberikan pelayanan bagi Mahasiswa.

#### **B. PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka upaya perbaikan yang dilakukan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II adalah sebagai berikut :

1. Untuk aspek mengenai kecepatan pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan bagi Mahasiswa dengan memperjelas prosedur dan transparansi dalam biaya.
2. Untuk aspek Kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa dengan melakukan pelatihan yang berkaitan dengan softskill komunikasi dan kemampuan tenaga kependidikan untuk melaksanakan dan meningkatkan pelayanan prima kepada mahasiswa.
3. Untuk aspek mengenai kepastian Jadwal dalam mendapatkan pelayanan dengan mengkaji kembali aturan mengenai jadwal pelayanan dan meningkatkan disiplin tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Kemahasiswaan tahun 2019 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (public service) di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK**. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi **3,21**.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Kemahasiswaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II **nilai indeks rata-rata pada Direktorat 3,22 dan Jurusan 3,19** yang jika dirata-rata secara keseluruhan adalah **3,21** atau konversi nilai **80,19 berada pada Nilai Interval Konversi IKM 62,51- 81,25 = B**.
3. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Kemahasiswaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II adalah **BAIK**.
4. Berdasarkan kesimpulan atas hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dijelaskan di atas maka pelayanan kepada mahasiswa sudah **BAIK** dan harus **ditingkatkan** agar menjadi **SANGAT BAIK**.

#### B. SARAN

Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II perlu melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di seluruh unit yang ada di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II melalui tim survei yang independen. Nilai IKM yang sudah BAIK pada Unit Layanan Kemahasiswaan perlu ditingkatkan.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.