

Dokumen Laporan

Riset Survey Kepuasan Masyarakat Poltekkes Jakarta III Tahun 2022

Dipeísiapkan oleh :



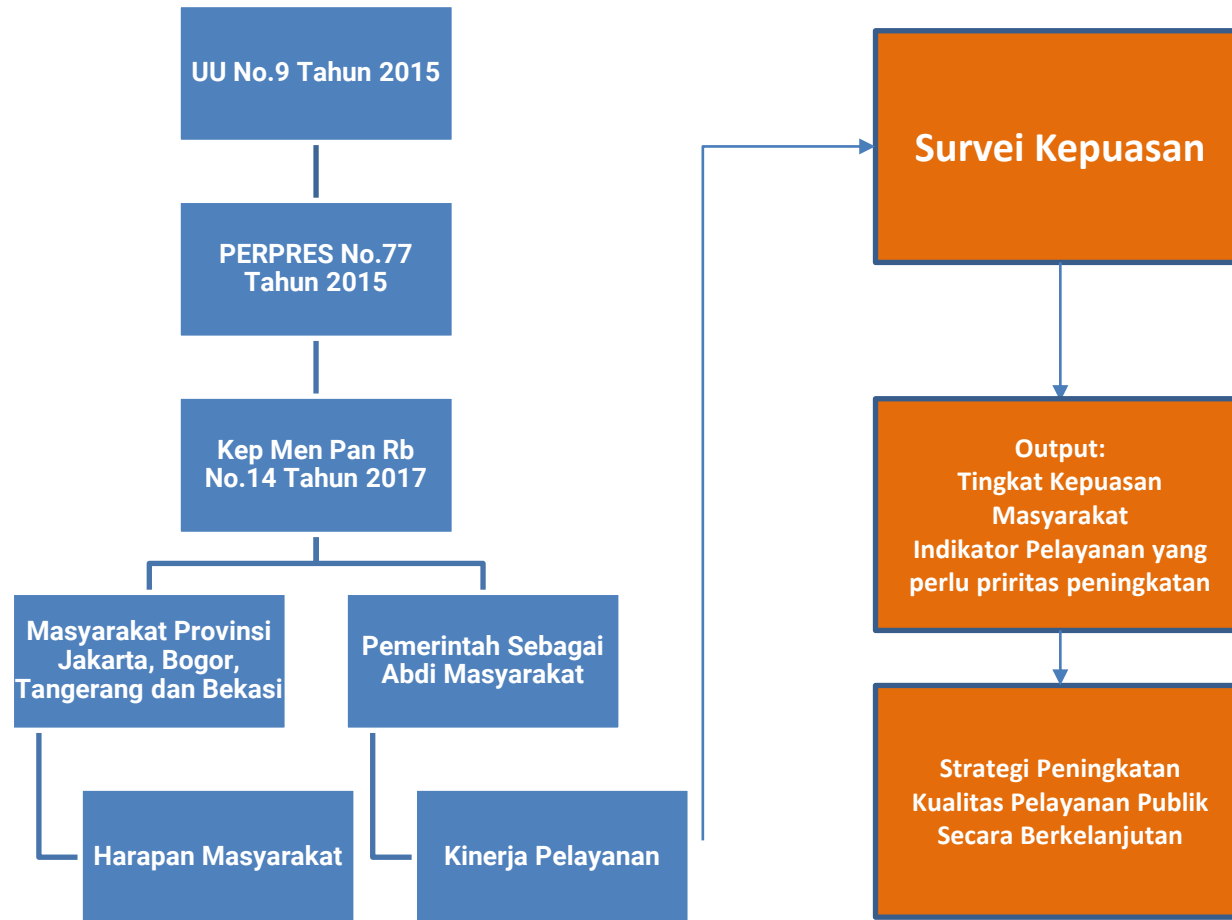
LATAR BELAKANG PENELITIAN

TUJUAN PENELITIAN

METODOLOGI PENELITIAN

HASIL SURVEI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI



Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal dituntut untuk pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara eksplisit menegaskan pada Pasal 20 dengan menyatakan bahwa Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan. Di samping itu, berdasarkan UndangUndang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Hal inilah yang mendasari mengapa Poltekkes Kemenkes Jakarta melakukan penilaian survei kepuasan.

Survei kepuasan masyarakat saat ini menjadi cara yang banyak dipakai institusi pemerintah dalam menjaring berbagai masukan. Masyarakat menjadi subjek penilai utama dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintahan.

LATAR BELAKANG PENELITIAN

TUJUAN PENELITIAN

METODOLOGI PENELITIAN

HASIL SURVEI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasar pada rumusan masalah di atas, maka kegiatan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada jasa pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III tahun 2022
2. Mengidentifikasi indikator pelayanan pendidikan kesehatan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan pendidikan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III.

Kegunaan Kegiatan

Kegunaan kegiatan penelitian ini dalam jangka pendek adalah sebagai bahan masukan bagi Kementerian Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Jakarta III dan tujuan jangka panjang adalah demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance)

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.



LATAR BELAKANG PENELITIAN

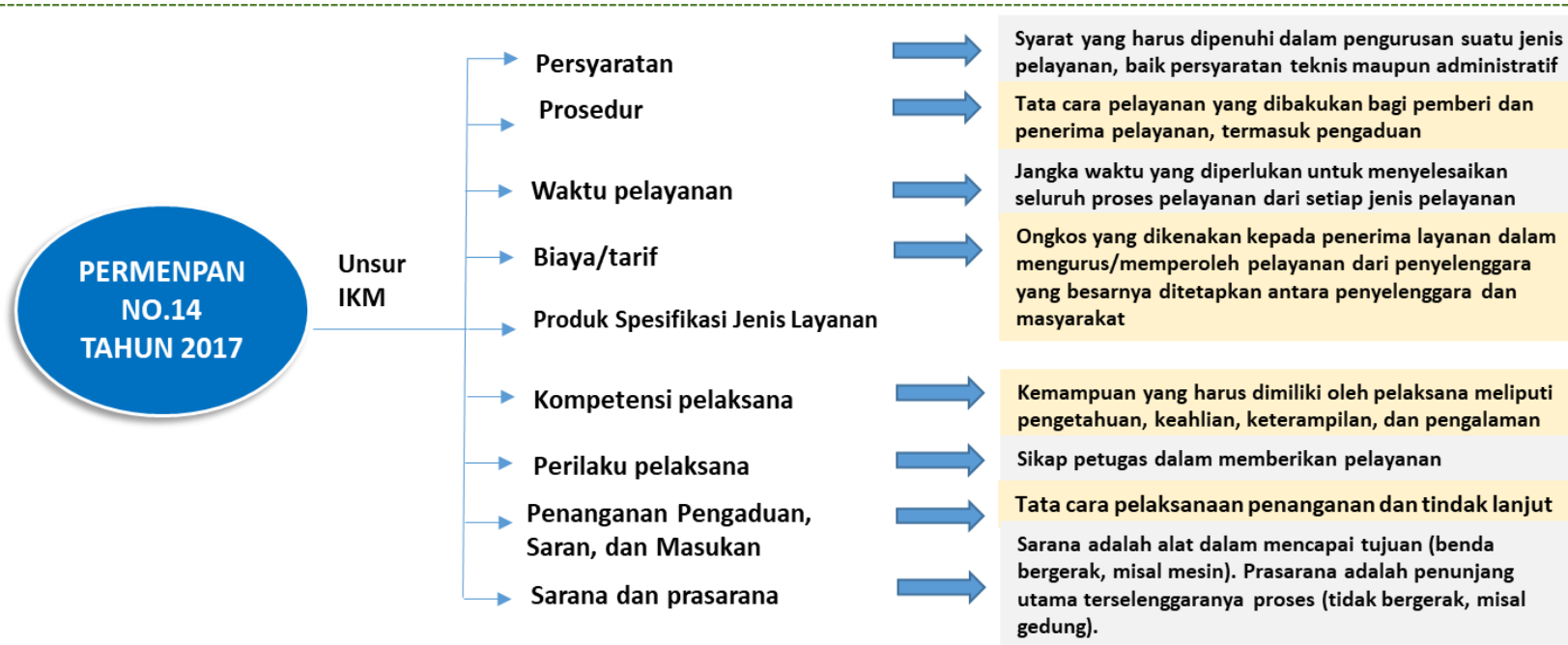
TUJUAN PENELITIAN

METODOLOGI PENELITIAN

HASIL SURVEI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kick-Off Meeting	<ul style="list-style-type: none">• Kick off meeting tim Swatama Research dengan tim Poltekkes Jakarta III• Persiapan projek dan pengenalan tim pelaksana• Kriteria responden yang dipilih untuk sample responden• Konfirmasi kerangka atribut pembentuk kepuasan
Questionnaire Design	<ul style="list-style-type: none">• Pembuatan kuesioner• Finalisasi kuesioner
Fieldwork	<ul style="list-style-type: none">• Briefing team• Role play• Piloting• Pelaksanaan data collecting by CATI
Quality Control and Editing	<ul style="list-style-type: none">• Witnessing dan supervisi proses survei• QC 30% dari total jumlah sample• Perbaikan dan pengecekan logic dan kualitas jawaban
Data Processing	<ul style="list-style-type: none">• Coding pertanyaan terbuka• Data entry• Data cleaning• Tabulasi
Reporting	<ul style="list-style-type: none">• Presentasi• Rekomendasi



Skala pengukuran tingkat kepuasan

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
25,00-64,99	Tidak baik	D
65,00-76,60	Kurang Baik	C
76,61-88,30	Baik	B
88,31-100	Sangat Baik	A

Hedonic: Skala Likert

Tidak puas

1	2	3	4
---	---	---	---

Puas

Rumus perhitungan nilai rata-rata kepuasan

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dan

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

n = jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke - i

i = Nilai kinerja atribut ke - i

Menentukan IKM/CSI, membagi weighted total dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus IKM/CSI sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

Metodologi	Phone Survey : CATI (Computer Assisted Telephone Interview)
Jumlah Sampel	<p>Sample yang digunakan untuk metode Phone Survei ini sebanyak 301 responden.</p> <p>Kategori Survei:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mahasiswa 120 responden• Dosen 64 responden• Tenaga Pendidikan 36 responden• Penelitian 15 responden• Pengabdian Masyarakat 15 responden• Layanan Umum 31 responden
Detail	<ul style="list-style-type: none">• Lama wawancara sekitar 20-30 menit• Poltekkes Jakarta memberikan list data untuk dihubungi sebagai calon responden

LATAR BELAKANG PENELITIAN

TUJUAN PENELITIAN

METODOLOGI PENELITIAN

HASIL SURVEI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

LAYANAN AKADEMIK DAN UMUM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017



IKM Poltekkes Jakarta secara total mencapai **3.57** dimana nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, dimensi yang memiliki nilai yang paling tinggi terdapat pada nilai penanganan pengaduan pengguna layanan mencapai **3.78** sementara dimensi yang paling rendah terdapat pada kewajaran biaya/tarif mencapai **3.45**

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan	Responden	IKM (Skala 4)
Indeks Kepuasan Masyarakat	301	3.57

Dari total 301 responden, nilai IKM Poltekkes Jakarta tahun 2023 sesuai dengan pengukuran dimensi permenpan No.14 tahun 2017 mencapai 3.57 (Sangat baik).

Kategori & Responden

Kategori	Responden
Dosen	64
Tenaga Pendidikan	36
Penelitian	15
Pengabdian Masyarakat	15
Layanan Umum	31
Mahasiswa	120
Total	301

Permenpan No 14 tahun 2017

	IKM (Skala 4)	Kinerja
Persyaratan pelayanan	3.58	Sangat Baik
Kemudahan prosedur	3.53	Sangat Baik
Kecepatan waktu	3.49	Baik
Kewajaran biaya/tarif	3.45	Baik
Kesesuaian produk pelayanan	3.49	Baik
Kompetensi/ kemampuan	3.60	Sangat Baik
Kesopanan dan keramahan	3.66	Sangat Baik
Kualitas sarana dan prasarana	3.58	Sangat Baik
Penanganan pengaduan	3.78	Sangat Baik

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017



IKM Poltekkes Jakarta secara total mencapai 3.57 dimana nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**, dimensi yang memiliki nilai yang paling tinggi terdapat pada nilai penanganan pengaduan pengguna layanan mencapai **3.78** sementara dimensi yang paling rendah terdapat pada kewajaran mencapai **3.45**

IKM Poltekkes Jakarta

3.57



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Dimensi Pengukuran	IKM
Persyaratan pelayanan	3.58
Kemudahan prosedur	3.53
Kecepatan waktu	3.49
Kewajaran biaya/tarif	3.45
Kesesuaian produk pelayanan	3.49
Kompetensi/ kemampuan	3.60
Kesopanan dan keramahan	3.66
Kualitas sarana dan prasarana	3.58
Penanganan pengaduan	3.78

Nilai tertinggi
Nilai terendah

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017



Penilaian dari kategori **Tenaga Pendidikan** memiliki nilai IKM tertinggi yaitu **3.65** sementara **kategori Dosen dan Penelitian** memiliki nilai IKM yang paling rendah yaitu **3.52**

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan	All	Dosen	Tenaga Pendidikan	Penelitian	Pengabdian Masyarakat	Layanan Umum	Mahasiswa
IKM	3.57	3.52	3.65	3.52	3.59	3.55	3.61

Nilai IKM Poltekkes Jakarta yang memperoleh nilai tertinggi adalah Tenaga Pendidikan sementara nilai terendah terdapat pada kategori Dosen dan Penelitian.

Kategori & Responden

Kategori	Responden
Dosen	64
Tenaga Pendidikan	36
Penelitian	15
Pengabdian Masyarakat	15
Layanan Umum	31
Mahasiswa	120
Total	301

Dimensi	All	Dosen	Tenaga Pendidikan	Penelitian	Pengabdian Masyarakat	Layanan Umum	Mahasiswa
Persyaratan pelayanan	3.58	3.61	3.64	3.50	3.64	3.42	3.67
Kemudahan prosedur	3.53	3.50	3.55	3.43	3.64	3.45	3.59
Kecepatan waktu	3.49	3.19	3.55	3.50	3.64	3.52	3.54
Kewajaran biaya/tarif	3.45	3.57	3.71	3.57	3.50	3.25	3.12
Kesesuaian produk pelayanan	3.49	3.54	3.59	3.36	3.43	3.42	3.60
Kompetensi/kemampuan	3.60	3.48	3.55	3.57	3.57	3.66	3.75
Kesopanan dan keramahan	3.66	3.45	3.68	3.64	3.64	3.68	3.85
Kualitas sarana dan prasarana	3.58	3.52	3.59	3.71	3.64	3.56	3.46
Penanganan pengaduan	3.78	3.78	3.99	3.43	3.57	3.96	3.94

*) 2 atribut dibawah tidak termasuk faktor pembentuk IKM

Manfaat sesuai dengan harapan	3.43		3.43	3.43	
Penelitian berkelanjutan	3.47		3.50	3.43	

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Nilai tertinggi

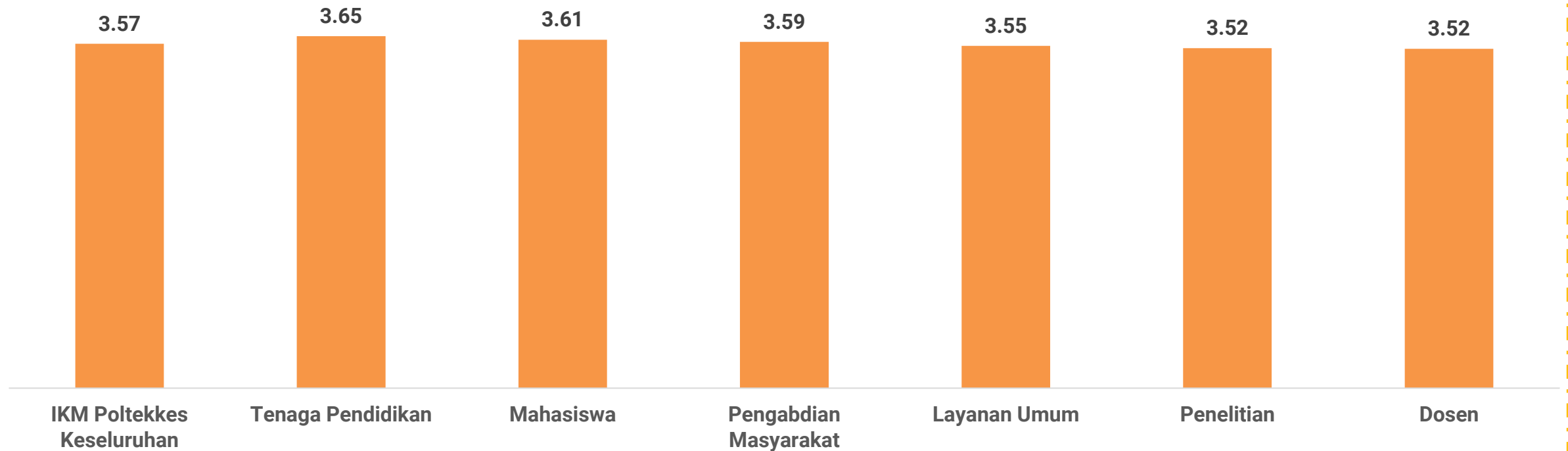
Nilai terendah

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017



Penilaian dari kategori **Tenaga Pendidikan** memiliki nilai IKM tertinggi yaitu **3.65** sementara **kategori Dosen dan Penelitian** memiliki nilai IKM yang paling rendah yaitu **3.52**

IKM Permenpan No 14 tahun 2017



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

DOSEN DAN TENAGA PENDIDIKAN

- ✓ *DEMOGRAFI*
- ✓ *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT*

Demografi - Dosen dan Tenaga Pendidikan

Jenis Kelamin*

33%



Pria

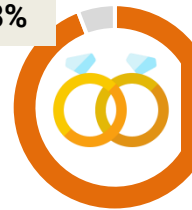


Wanita

67%

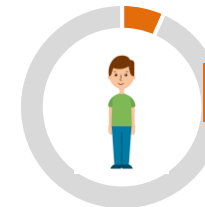
Status Pernikahan*

Lajang
5.8%

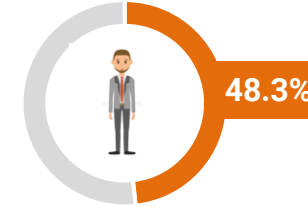


Menikah
94.2%

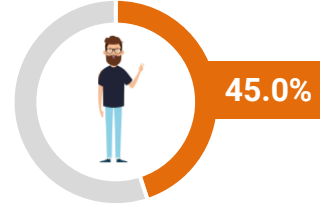
Usia*



16 – 30 tahun



31 – 45 tahun



> 45 tahun

Unit Pekerjaan

Pekerjaan	Total	Dosen	Tenaga Pendidikan
Jurusan Keperawatan	14.17%	20.31%	7.14%
Jurusan Kebidanan	29.17%	32.81%	25.00%
Jurusan TLM	19.17%	23.44%	14.29%
Jurusan Fisioterapi	8.33%	10.94%	5.36%
Direktorat	23.33%	1.56%	48.21%
Dosen	5.83%	10.94%	0.00%

Pendidikan

Pendidikan	Total	Dosen	Tenaga Pendidikan
Tidak Sekolah	0.00%	0.00%	0.00%
SD	0.00%	0.00%	0.00%
SMP	0.00%	0.00%	0.00%
SMA/SMK	9.17%	0.00%	19.64%
D1/D2/D3	6.67%	0.00%	14.29%
S1	23.33%	1.56%	48.21%
S2/S3	60.83%	98.44%	17.86%

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017



Penilaian dari kategori **Dosen** memiliki nilai **3.52 (BAIK)** dan kategori **Tenaga Pendidikan** memiliki nilai **3.65 (SANGAT BAIK)**

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan	Dosen	Tenaga Pendidikan
IKM	3.52	3.65

Nilai IKM Poltekkes Jakarta kategori Dosen memiliki nilai 3.52 (BAIK) dan kategori Tenaga Pendidikan memiliki nilai 3.65 (SANGAT BAIK).

Kategori & Responden

Kategori	Responden
Dosen	64
Tenaga Pendidikan	36
Penelitian	15
Pengabdian Masyarakat	15
Layanan Umum	31
Mahasiswa	120
Total	301

Dimensi	Dosen	Tenaga Pendidikan
Persyaratan pelayanan	3.61	3.64
Kemudahan prosedur	3.50	3.55
Kecepatan waktu	3.19	3.55
Kewajaran biaya/tarif	3.57	3.71
Kesesuaian produk pelayanan	3.54	3.59
Kompetensi/ kemampuan	3.48	3.55
Kesopanan dan keramahan	3.45	3.68
Kualitas sarana dan prasarana	3.52	3.59
Penanganan pengaduan	3.78	3.99

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Nilai tertinggi

Nilai terendah

IKM Poltekkes Jakarta berdasarkan kategori **Dosen mencapai 3.52** nilai tersebut dapat dikatakan **BAIK**

IKM Poltekkes Jakarta Dosen

3.52



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
Persyaratan pelayanan	3.61
Kemudahan prosedur	3.50
Kecepatan waktu	3.19
Kewajaran biaya/tarif	3.57
Kesesuaian produk pelayanan	3.54
Kompetensi/ kemampuan	3.48
Kesopanan dan keramahan	3.45
Kualitas sarana dan prasarana	3.52
Penanganan pengaduan	3.78

Dimensi dengan nilai tertinggi untuk IKM Dosen bagian Manajemen adalah informasi mengikuti pengembangan kapasitas mencapai 3.72 sedangkan dimensi terendah adalah kesempatan untuk mengajar diluar home base mencapai 2.95.

Dimensi Pengukuran Manajemen	IKM Dosen	Dimensi Pengukuran Manajemen	IKM Dosen
Informasi/kesempatan untuk tugas tambahan	3.28	Penyelenggaraan sistem tunjangan kinerja/remunerasi yang berkeadilan	3.19
Pemerataan tugas tambahan	3.22	Informasi/kesempatan mendapatkan fasilitas kesejahteraan	3.43
Kesempatan mewakili Jurusan atau Poltekkes Kemenkes Jakarta III	3.15	Informasi/kesempatan mengikuti pengembangan kapasitas	3.72
Kesempatan dosen untuk mengajar diluar home base	2.95	Sistem pembinaan dosen dalam bentuk penghargaan atas prestasi kerja	3.22
Kesempatan dosen untuk berkarir	3.26	Sistem pembinaan dosen dalam bentuk sanksi hukuman	3.17
Penilaian dan evaluasi pekerjaan melalui BKD/LKD.	3.61	Sarana prasarana/fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsi	3.17
Penilaian dan evaluasi pekerjaan melalui e-kinerja	3.54	Layanan penggunaan fasilitas seperti gedung, bis, sarana olah raga, parkir dan lainnya	3.41
Penyelenggaraan sistem gaji yang berkeadilan	3.57	Layanan kebutuhan sosial	3.24
Penyelenggaraan sistem tunjangan fungsional dosen yang berkeadilan	3.59	Layanan/ketersediaan fasilitas untuk kegiatan keagamaan	3.46
Penyelenggaraan sistem tunjangan sertifikasi dosen yang berkeadilan	3.48	Ketersediaan sarana penyampaian kritik, saran dan keluhan secara bebas dan mandiri	3.35
		Tanggapan dan tindak lanjut dari Institusi terhadap kritik, saran dan keluhan	3.02

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

IKM Dosen - Kompetensi dan Pengembangan Karir



Dimensi dengan nilai tertinggi untuk IKM Dosen bagian **Kompetensi** adalah pengembangan kompetensi dengan mengikuti seminar mencapai 3.68 sedangkan dimensi terendah adalah pengembangan kompetensi dengan mengikuti studi banding mencapai 2.98

Dimensi dengan nilai tertinggi untuk IKM Dosen bagian **Pengembangan Karir** adalah informasi tentang jenjang karir mencapai 3.39 sedangkan dimensi terendah adalah informasi dan penyelenggaraan layanan kenaikan jabatan mencapai 3.00

Kompetensi	IKM Dosen	Pengembangan Karir	IKM Dosen
Kebutuhan untuk keberlanjutan studi	3.65	Informasi tentang jenjang karir	3.39
Pengembangan kompetensi dosen dengan mengikuti pelatihan/kursus	3.54	Layanan/kesempatan peningkatan jenjang karir	3.37
Pengembangan kompetensi dosen dengan mengikuti seminar/workshop	3.68	Kesempatan untuk meningkatkan jenjang karir/jabatan berdasarkan prestasi kerja (reward)	3.15
Pengembangan kompetensi dosen dengan mengikuti magang sesuai kebutuhan	3.11	Informasi dan penyelenggaraan layanan kenaikan jabatan fungsional dan kenaikan pangkat	3.00
Pengembangan kompetensi kompetensi dosen dengan mengikuti studi banding dalam atau luar negeri	2.98	Kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	3.13
		Kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural	3.22

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

IKM Poltekkes Jakarta berdasarkan kategori **Tenaga Pendidikan** mencapai **3.65** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**

IKM Poltekkes Jakarta Tenaga Pendidikan

3.65



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
Persyaratan pelayanan	3.64
Kemudahan prosedur	3.55
Kecepatan waktu	3.55
Kewajaran biaya/tarif	3.71
Kesesuaian produk pelayanan	3.59
Kompetensi/ kemampuan	3.55
Kesopanan dan keramahan	3.68
Kualitas sarana dan prasarana	3.59
Penanganan pengaduan	3.99

Dimensi dengan nilai tertinggi untuk IKM Tenaga Pendidikan bagian Manajemen adalah informasi mengikuti pengembangan kapasitas mencapai 3.66 sedangkan dimensi terendah adalah pemerataan tugas tambahan mencapai 3.24

Dimensi Pengukuran Manajemen	IKM Tenaga Pendidikan	Dimensi Pengukuran Manajemen	IKM Tenaga Pendidikan
Informasi/kesempatan untuk tugas tambahan	3.34	Sistem pembinaan tenaga kependidikan dalam bentuk penghargaan atas prestasi kerja	3.34
Pemerataan tugas tambahan	3.24	Sistem pembinaan tenaga kependidikan dalam bentuk sanksi hukuman	3.34
Kesempatan mewakili Jurusan atau Poltekkes Kemenkes Jakarta III untuk kegiatan diluar institusi yang sesuai dengan tupoksi	3.29	Sarana prasarana/fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsi	3.41
Penilaian dan evaluasi pekerjaan melalui e-kinerja	3.52	Layanan penggunaan fasilitas seperti gedung, bis, sarana olah raga, parkir dan lainnya	3.34
Penyelenggaraan sistem gaji yang berkeadilan	3.45	Layanan kebutuhan sosial	3.36
Penyelenggaraan sistem tunjangan (tunjangan kinerja/remunerasi) yang berkeadilan	3.41	Layanan/ketersediaan fasilitas untuk kegiatan keagamaan	3.31
Informasi/kesempatan mendapatkan fasilitas/layanan kesejahteraan	3.36	Ketersediaan sarana penyampaian kritik, saran dan keluhan secara bebas dan mandiri	3.41
Informasi/kesempatan mengikuti pengembangan kapasitas diri	3.66	Tanggapan dan tindak lanjut dari Institusi terhadap kritik, saran dan keluhan	3.27

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

IKM Tenaga Pendidikan - Kompetensi dan Pengembangan Karir



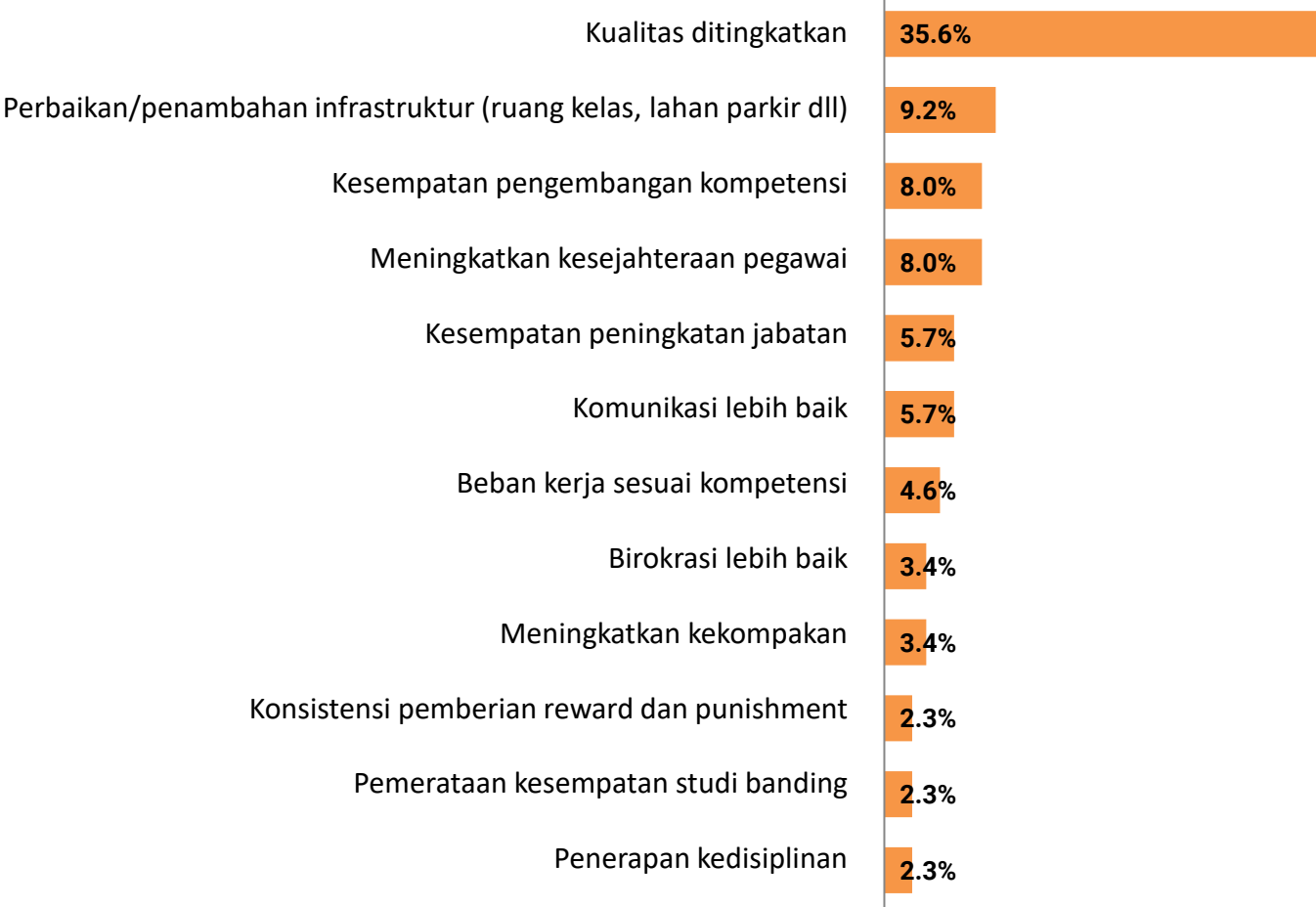
Dimensi dengan nilai tertinggi untuk IKM Tenaga Pendidikan bagian **Kompetensi** adalah kesempatan untuk melanjutkan sekolah mencapai 3.62 sedangkan dimensi terendah adalah pengembangan kompetensi dengan mengikuti magang mencapai 3.24

Dimensi dengan nilai tertinggi untuk IKM Tenaga Pendidikan bagian **Pengembangan Karir** adalah informasi dan penyelenggaraan kenaikan pangkat mencapai 3.48 sedangkan dimensi terendah adalah layanan tentang jenjang karir mencapai 3.27

Kompetensi	IKM Tenaga Pendidikan	Pengembangan Karir	IKM Tenaga Pendidikan
Kesempatan untuk melanjutkan pendidikan	3.62	Informasi tentang jenjang karir	3.36
Pengembangan kompetensi tenaga kependidikan dengan mengikuti pelatihan/kursus	3.52	Layanan tentang jenjang karir	3.27
Pengembangan kompetensi tenaga kependidikan dengan mengikuti seminar/workshop	3.59	Kesempatan untuk meningkatkan jenjang karir berdasarkan prestasi kerja	3.29
Pengembangan kompetensi tenaga kependidikan dengan mengikuti magang sesuai kebutuhan	3.24	Informasi dan penyelenggaraan layanan kenaikan pangkat	3.48
Pengembangan kompetensi kompetensi tenaga kependidikan dengan mengikuti studi banding	3.34	Kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	3.36
		Kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural	3.29

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Saran yang disampaikan responden adalah kualitas pelayanan ditingkatkan (35.6%), perbaikan/penambahan infrastruktur baik dalam hal penambahan ruang kelas/pelebaran lahan parkir/perbaikan tempat parkir dll (9.2%) dan kesempatan pengembangan kompetensi serta meningkatkan kesejahteraan pegawai (8.0%).



MAHASISWA

- ✓ *DEMOGRAFI*
- ✓ *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT*

Jenis Kelamin*

21%



Pria

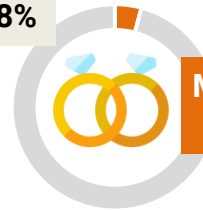


Wanita

79%

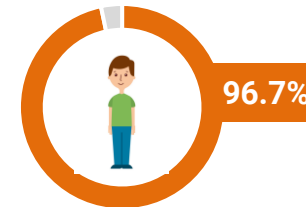
Status Pernikahan*

Lajang
95.8%

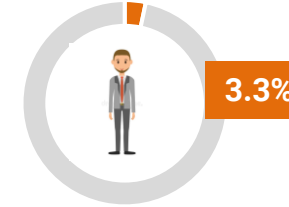


Menikah
4.2%

Usia*



16 – 30 tahun



31 – 45 tahun



> 45 tahun

Unit Pekerjaan

Pekerjaan	Total
Jurusan Keperawatan	36.67%
Jurusan Kebidanan	35.83%
Jurusan Teknik Laboratorium Medik	22.50%
Jurusan Fisioterapi	3.33%
Promosi Kesehatan	1.67%

Pendidikan

Pendidikan	Total
Tidak Sekolah	0.00%
SD	0.00%
SMP	0.00%
SMA/SMK	85.83%
D1/D2/D3	9.17%
S1	5.00%
S2/S3	60.83%

Program Studi

Prodi\.	Total	Prodi	Total
D3 Keperawatan	27.50%	D4 Fisioterapi	2.50%
Profesi Ners	2.50%	Profesi Fisioterapis	0.83%
D3 Kebidanan	5.83%	D3 Ners	0.83%
D4 Kebidanan	13.33%	D4 Ahli Jenjang Kebidanan	0.83%
Profesi Kebidanan	5.83%	D4 Keperawatan	4.17%
D4 Promosi Kesehatan	9.17%	Sarjana Terapan	4.17%
D3 TLM	5.00%	Sarjana Terapan Kebidanan	0.83%
D4 TLM	14.17%	Sarjana Terapan Ners Keperawatan	2.50%

Penilaian dari kategori **Mahasiswa** memperoleh nilai **3.61 (SANGAT BAIK)** dengan atribut yang memiliki nilai paling tinggi adalah penanganan pengaduan 3.94 dan atribut yang memiliki nilai terendah adalah kewajaran biaya/tarif 3.12

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan

Mahasiswa

IKM

3.61

Nilai IKM Poltekkes Jakarta kategori Mahasiswa memperoleh nilai 3.61 (SANGAT BAIK).

Kategori & Responden

Kategori

Responden

Dosen

64

Tenaga Pendidikan

36

Penelitian

15

Pengabdian Masyarakat

15

Layanan Umum

31

Mahasiswa

120

Total

301

Dimensi

Mahasiswa

Persyaratan pelayanan

3.67

Kemudahan prosedur

3.59

Kecepatan waktu

3.54

Kewajaran biaya/tarif

3.12

Kesesuaian produk pelayanan

3.60

Kompetensi/ kemampuan

3.75

Kesopanan dan keramahan

3.85

Kualitas sarana dan prasarana

3.46

Penanganan pengaduan

3.94

Range

Kinerja

Mutu Pelayanan

1,00-2,59

Tidak baik

D

2,60-3,06

Kurang Baik

C

3,06-3,53

Baik

B

3,53-4,00

Sangat Baik

A

Nilai tertinggi

Nilai terendah

IKM Poltekkes Jakarta berdasarkan kategori **Mahasiswa mencapai 3.61** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**

IKM Poltekkes Jakarta Mahasiswa

3.61



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
Persyaratan pelayanan	3.67
Kemudahan prosedur	3.59
Kecepatan waktu	3.54
Kewajaran biaya/tarif	3.12
Kesesuaian produk pelayanan	3.60
Kompetensi/ kemampuan	3.75
Kesopanan dan keramahan	3.85
Kualitas sarana dan prasarana	3.46
Penanganan pengaduan	3.94

IKM Mahasiswa - Penilaian Dosen dan Tenaga Pendidikan



Dimensi dengan nilai tertinggi untuk IKM Mahasiswa bagian **Penilaian Dosen** adalah pelayanan dosen mencapai 3.65 sedangkan dimensi daya tanggap dan kepedulian dosen mencapai 3.58

Dimensi dengan nilai tertinggi untuk IKM Mahasiswa bagian **Tenaga Pendidikan** adalah keandalan dan kemampuan tenaga pendidikan mencapai 3.65 sedangkan dimensi terendah adalah kepedulian tenaga kependidikan mencapai 3.58

Penilaian Terhadap Dosen	IKM Mahasiswa	Penilaian Terhadap Tenaga Pendidikan	IKM Mahasiswa
Keandalan Dan Kemampuan Dosen	3.62	Keandalan Dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	3.65
Daya Tanggap Dosen	3.58	Daya Tanggap Tenaga Kependidikan	3.59
Pelayanan Dosen	3.65	Pelayanan Tenaga Kependidikan	3.61
Kepedulian Dosen	3.58	Kepedulian Tenaga Kependidikan	3.58

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Saran yang disampaikan responden adalah kualitas pelayanan ditingkatkan (44.9%), perbaikan/penambahan infrastruktur baik dalam hal penambahan ruang kelas/pelebaran lahan parkir/perbaikan tempat parkir/penyediaan tissue toilet/hand sanitizer dll (33.3%) dan informasi kegiatan disosialisasikan jauh hari (3.8%).



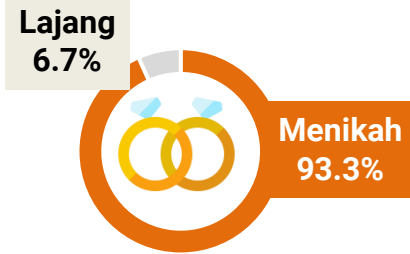
LAYANAN PENELITIAN

- ✓ *DEMOGRAFI*
- ✓ *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT*

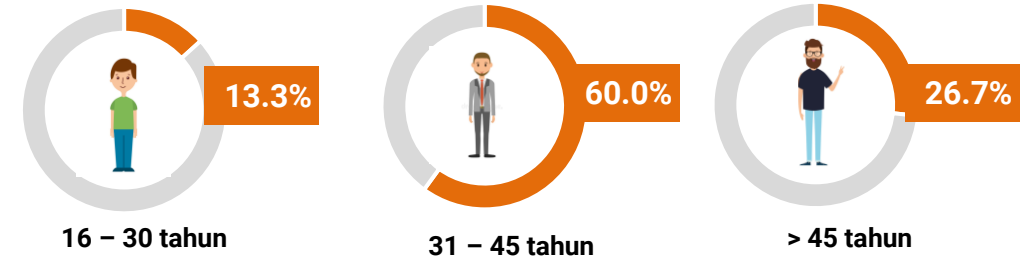
Jenis Kelamin*



Status Pernikahan*



Usia*



Pekerjaan

Pekerjaan	Total
Mitra Kerjasama	86.7%
Dosen	13.3%

Pendidikan

Pendidikan	Total
Tidak Sekolah	0.00%
SD	0.00%
SMP	6.67%
SMA/SMK	20.00%
D1/D2/D3	13.33%
S1	33.33%
S2/S3	26.67%

Penilaian dari kategori **Layanan Penelitian** memperoleh nilai 3.52 atau dapat dikatakan BAIK

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan

Layanan Penelitian

IKM

3.52

Nilai IKM Poltekkes Jakarta kategori Layanan Penelitian memperoleh nilai 3.52 atau dapat dikatakan BAIK

Kategori & Responden

Kategori

Responden

Dosen

64

Tenaga Pendidikan

36

Penelitian

15

Pengabdian Masyarakat

15

Layanan Umum

31

Mahasiswa

120

Total

301

Dimensi

Layanan Penelitian

Persyaratan pelayanan

3.50

Kemudahan prosedur

3.43

Kecepatan waktu

3.50

Kewajaran biaya/tarif

3.57

Kesesuaian produk pelayanan

3.36

Kompetensi/ kemampuan

3.57

Kesopanan dan keramahan

3.64

Kualitas sarana dan prasarana

3.71

Penanganan pengaduan

3.43

***) 2 atribut dibawah tidak termasuk faktor pembentuk IKM**

Manfaat sesuai dengan harapan

3.43

Penelitian berkelanjutan

3.50

Range

Kinerja

Mutu Pelayanan

1,00-2,59

Tidak baik

D

2,60-3,06

Kurang Baik

C

3,06-3,53

Baik

B

3,53-4,00

Sangat Baik

A

Nilai tertinggi

Nilai terendah

IKM Poltekkes Jakarta berdasarkan kategori **Penelitian mencapai 3.52** nilai tersebut dapat dikatakan **BAIK**

IKM Poltekkes Jakarta Layanan Penelitian

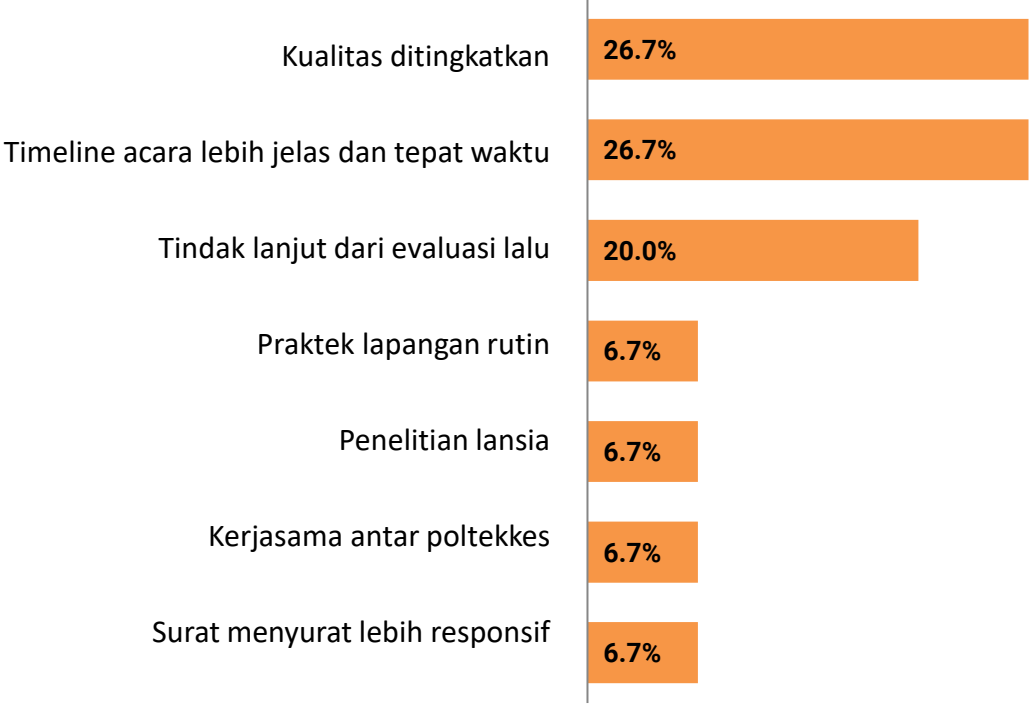
3.52



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
Persyaratan pelayanan	3.50
Kemudahan prosedur	3.43
Kecepatan waktu	3.50
Kewajaran biaya/tarif	3.57
Kesesuaian produk pelayanan	3.36
Kompetensi/ kemampuan	3.57
Kesopanan dan keramahan	3.64
Kualitas sarana dan prasarana	3.71
Penanganan pengaduan	3.43
*) 2 atribut dibawah tidak termasuk faktor pembentuk IKM	
Manfaat sesuai harapan	3.43
Penelitian berkelanjutan	3.50

Saran yang disampaikan responden adalah kualitas pelayanan ditingkatkan (26.7%), timeline acara lebih jelas dan tepat waktu (26.7%) dan tindak lanjut dari evaluasi lalu (20.0%).



LAYANAN UMUM

✓ *DEMOGRAFI*

Jenis Kelamin*

25.8%



Pria

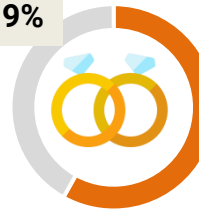


Wanita

74.2%

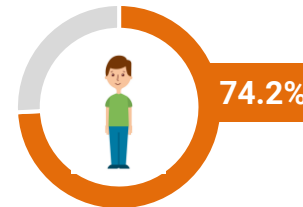
Status Pernikahan*

Lajang
41.9%

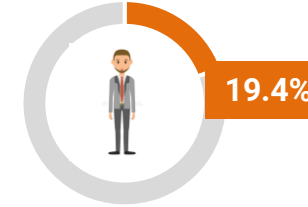


Menikah
58.1%

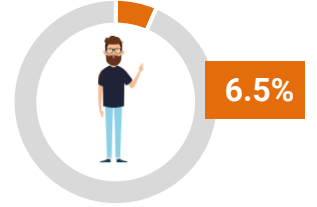
Usia*



16 – 30 tahun



31 – 45 tahun



> 45 tahun

Pekerjaan

Pekerjaan	Komposisi
Mitra Kerjasama	7.7%
Dosen	15.4%
Karyawan Swasta	46.2%
Bidan	30.8%

Alumni

Tahun Lulus	Komposisi
<2018	3.33%
2018	6.67%
2019	0.00%
2020	20.00%
2021	43.33%
2022	26.67%

Pendidikan

Pendidikan	Total
Tidak Sekolah	0.00%
SD	0.00%
SMP	0.00%
SMA/SMK	29.03%
D1/D2/D3	16.13%
S1	51.61%
S2/S3	3.23%

Penilaian dari **kategori Layanan Umum** memperoleh indeks **3.55** yang dapat dikatakan **SANGAT BAIK**. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan dengan nilai 3.96 dan dimensi dengan nilai terendah adalah kewajaran biaya/tarif dengan nilai 3.25.

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan

Layanan Umum

IKM

3.55

Nilai IKM Poltekkes Jakarta kategori Layanan Umum memperoleh indeks 3.55 yang dapat dikatakan SANGAT BAIK

Kategori & Responden

Kategori

Responden

Dosen	64
Tenaga Pendidikan	36
Penelitian	15
Pengabdian Masyarakat	15
Layanan Umum	31
Mahasiswa	120
Total	301

Dimensi

Layanan Umum

Persyaratan pelayanan	3.42
Kemudahan prosedur	3.45
Kecepatan waktu	3.52
Kewajaran biaya/tarif	3.25
Kesesuaian produk pelayanan	3.42
Kompetensi/ kemampuan	3.66
Kesopanan dan keramahan	3.68
Kualitas sarana dan prasarana	3.56
Penanganan pengaduan	3.96

Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Nilai tertinggi

Nilai terendah

IKM Poltekkes Jakarta berdasarkan kategori **Layanan Umum mencapai 3.55** nilai tersebut dapat dikatakan **BAIK**

IKM Poltekkes Jakarta Layanan Umum

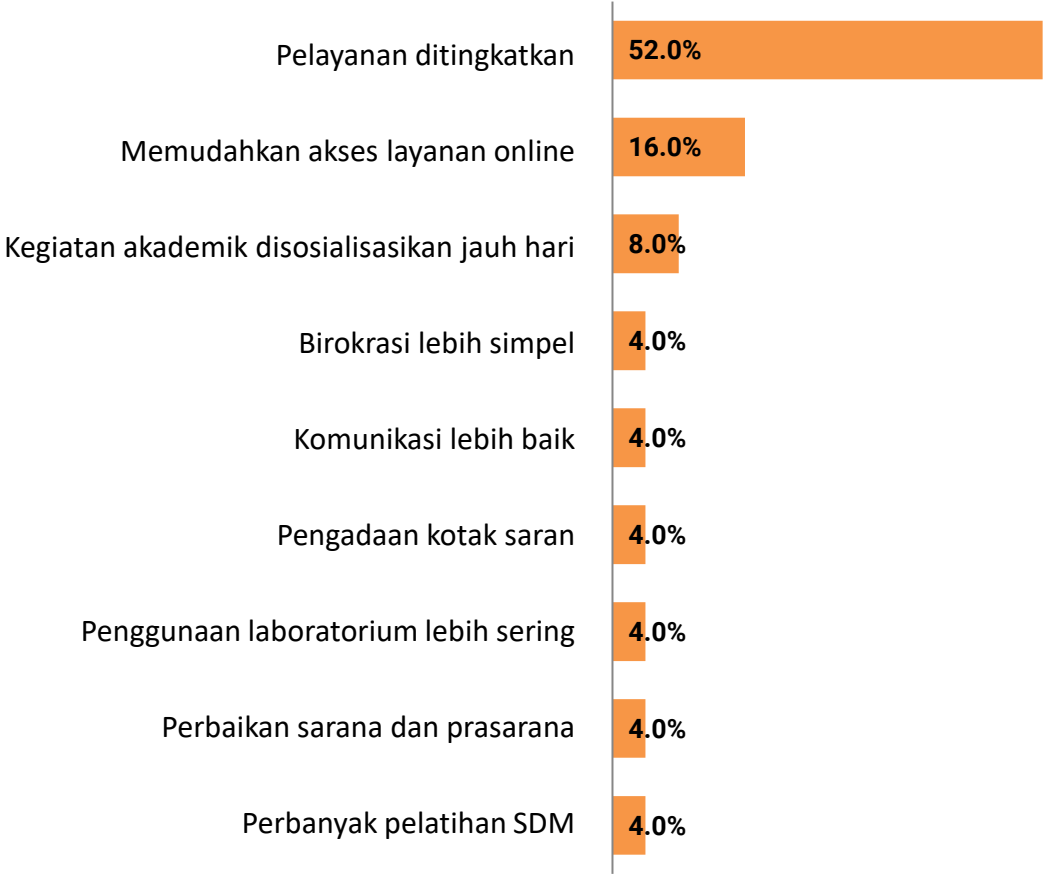
3.55



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
Persyaratan pelayanan	3.42
Kemudahan prosedur	3.45
Kecepatan waktu	3.52
Kewajaran biaya/tarif	3.25
Kesesuaian produk pelayanan	3.42
Kompetensi/ kemampuan	3.66
Kesopanan dan keramahan	3.68
Kualitas sarana dan prasarana	3.56
Penanganan pengaduan	3.96

Saran yang disampaikan responden adalah kualitas pelayanan ditingkatkan (52.0%), memudahkan akses layanan online (16.0%) dan informasi kegiatan disosialisasikan jauh hari (8.0%).



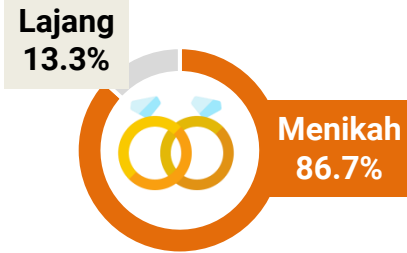
PENGABDIAN MASYARAKAT

- ✓ *DEMOGRAFI*
- ✓ *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)*

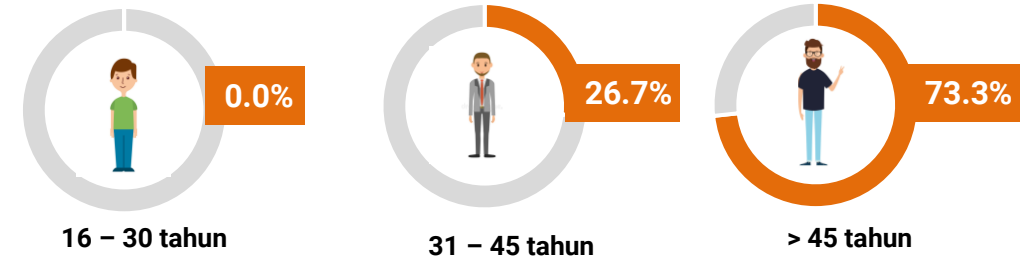
Jenis Kelamin*



Status Pernikahan*



Usia*



Pekerjaan

Pekerjaan	Total
Mitra	93.3%
Tenaga Kependidikan	6.7%

Pendidikan

Pendidikan	Total
Tidak Sekolah	0.00%
SD	0.00%
SMP	6.67%
SMA/SMK	53.33%
D1/D2/D3	0.00%
S1	26.67%
S2/S3	13.33%

IKM Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017



IKM Poltekkes Jakarta – Pengabdian Masyarakat secara total mencapai 3.59 dimana nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**.

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan

Pengabdian Masyarakat

IKM

3.59

Nilai IKM Poltekkes Jakarta – Pengabdian Masyarakat tahun 2023 sesuai dengan pengukuran dimensi permenpan No.14 tahun 2017 mencapai 3.56 (Sangat baik).

Kategori & Responden

Kategori

Responden

Dosen

64

Tenaga Pendidikan

36

Penelitian

15

Pengabdian Masyarakat

15

Layanan Umum

31

Mahasiswa

120

Total

301

Permenpan No 14 tahun 2017

Pengabdian Masyarakat

Persyaratan pelayanan

3.64

Kemudahan prosedur

3.64

Kecepatan waktu

3.64

Kewajaran biaya/tarif

3.50

Kesesuaian produk pelayanan

3.43

Kompetensi/ kemampuan

3.57

Kesopanan dan keramahan

3.64

Kualitas sarana dan prasarana

3.64

Penanganan pengaduan

3.57

***) 2 atribut dibawah tidak termasuk faktor pembentuk IKM**

Manfaat sesuai dengan harapan

3.43

Penelitian berkelanjutan

3.43

Range

Kinerja

Mutu Pelayanan

1,00-2,59

Tidak baik

D

2,60-3,06

Kurang Baik

C

3,06-3,53

Baik

B

3,53-4,00

Sangat Baik

A

Nilai tertinggi

Nilai terendah

IKM Poltekkes Jakarta berdasarkan kategori **Pengabdian Masyarakat mencapai 3.59** nilai tersebut dapat dikatakan **SANGAT BAIK**

IKM Poltekkes Jakarta Pengabdian Masyarakat

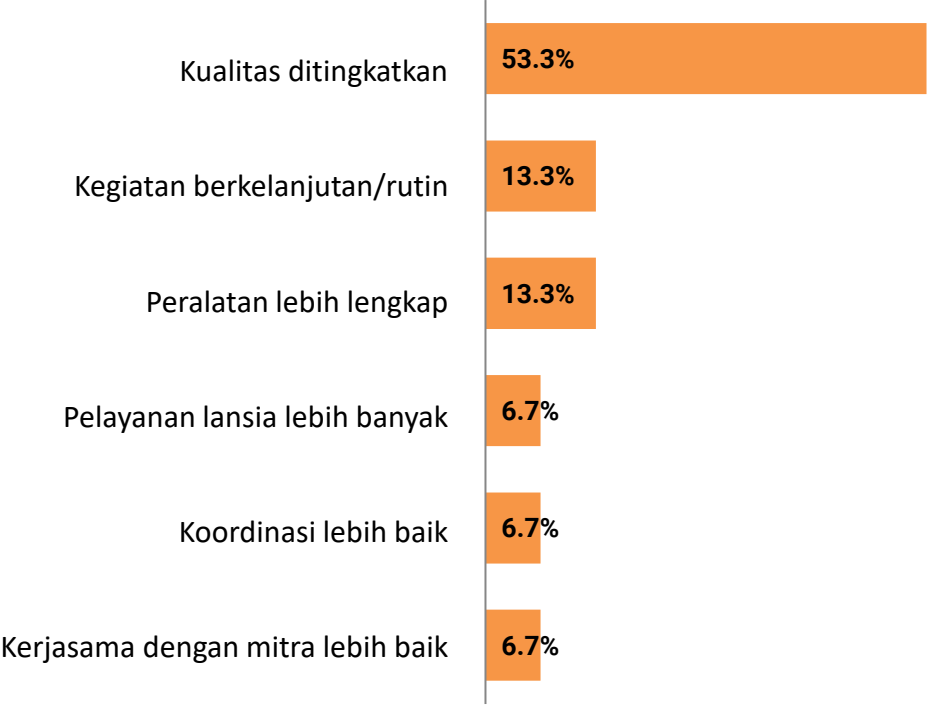
3.59



Range	Kinerja	Mutu Pelayanan
1,00-2,59	Tidak baik	D
2,60-3,06	Kurang Baik	C
3,06-3,53	Baik	B
3,53-4,00	Sangat Baik	A

Dimensi Pengukuran	IKM Poltekkes
Persyaratan pelayanan	3.64
Kemudahan prosedur	3.64
Kecepatan waktu	3.64
Kewajaran biaya/tarif	3.50
Kesesuaian produk pelayanan	3.43
Kompetensi/ kemampuan	3.57
Kesopanan dan keramahan	3.64
Kualitas sarana dan prasarana	3.64
Penanganan pengaduan	3.57
*) 2 atribut dibawah tidak termasuk faktor pembentuk IKM	
Manfaat sesuai harapan	3.43
Penelitian berkelanjutan	3.43

Saran yang disampaikan responden adalah kualitas pelayanan ditingkatkan (53.3%), kegiatan berkelanjutan/rutin (13.3%) dan peralatan lebih lengkap (13.3%).



Terima Kasih



+62811 1111 3984



www.swatama-research.com



swatama research



swatama research



@swatama.research



@swatamaresearch