

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PERIODE SEMESTER II 2019**



**PUSAT PENJAMINAN MUTU**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAKARTA III**  
**2019**

## **LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

### **A. Latar Belakang**

Poltekkes Kemenkes Jakarta III merupakan Institusi Pendidikan yang berada dibawah Badan PPSDM yang melakukan pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara berkala. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan sebagai salah satu upaya untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik, sehingga dapat melakukan perbaikan terhadap pelayanan.

### **B. Hasil Survey Terhadap Kepuasan Masyarakat**

#### **1. Indeks Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III dengan jumlah responden 344 orang yang berkunjung ke Bagian Administrasi akademik, Jurusan, Program Studi dan Unit-unit lain, maka dapat dijabarkan hasilnya sebagai berikut:

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR</b>
1.	Prosedur pelayanan	3,52
2.	Persyaratan Pelayanan	3,51
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,52
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,43
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,47
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,56
7.	Kecepatan pelayanan	3,43
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,58
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,69
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,50
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,51

12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,54
13.	Kenyamanan lingkungan	3,55
14.	Keamanan pelayanan	3,67

Nilai Indeks Pelayanan dari masing-masing unsur di kali dengan 0,071. Dari perhitungan tersebut didapatkan NILAI INDEKS sebesar **3,51**.

Dengan demikian nilai Indeks Unit Pelayanan adalah :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi :  $3,51 \times 25 = \mathbf{87,87}$
- b. Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa Mutu Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III adalah **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Untuk mempertahankan dan peningkatan kualitas pelayanan, Poltekkes Kemenkes Jakarta III akan selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan secara berkala, melakukan monitoring oleh masing-masing unit kerja dan memprioritaskan pada peningkatan kualitas unsur dengan nilai rendah yaitu unsur Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan dan Kecepatan pelayanan.

Upaya yang dilakukan:

- a. Unsur Kedisiplinan petugas pelayanan dan unsur Tanggungjawab petugas pelayanan
  - Pelaksanaan TUPOKSI masing-masing unit dengan tegas
  - Menegakkan aturan terkait kedisiplinan (Mengingat tentang Hak dan kewajiban)
  - Lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman
  - Pembinaan karyawan
- b. Unsur kecepatan pelayanan
  - Menyusun SOP pelayanan yang memuat tentang prosedur dan target waktu pelayanan

- Melakukan sosialisasi SOP
- Memantau pelaksanaan pelayanan terkait lama memberikan pelayanan

Ka. Pusat Penjaminan Mutu



Sri Sukanti, AMKeb, SKp, MKM  
NIP. 196902201989012001