

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PERIODE 2021**



**PUSAT PENJAMINAN MUTU**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAKARTA III**

**2021**

**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. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Survey terhadap kepuasan masyarakat menggunakan pedoman Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat. Pelaksanaan survey melibatkan pihak eksternal.

#### 2. Hasil Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III dengan jumlah responden 224 orang yang menerima pelayanan Poltekkes Kemenkes Jakarta III, maka dapat dijabarkan hasilnya sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,36
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,47
3.	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3,40
4.	Kewajaran biaya/Tarif Dalam Pelayanan	3,43
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,55
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,58
7.	Perilaku Petugas Dalam Pelayanan	3,64
8.	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,61
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,46

Nilai Indeks Pelayanan dari masing-masing unsur di kali dengan 0,111. Dari perhitungan tersebut didapatkan NILAI INDEKS sebesar **3,501**.

Dengan demikian nilai Indeks Unit Pelayanan adalah :

- Nilai IKM setelah dikonversi :  $3,501 \times 25 = 87,53$
- Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa Mutu Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III adalah **A**
- Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**

3. 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 kurang yaitu unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, dan kecepatan memberikan pelayanan.

Upaya yang dilakukan:

- a. Unsur Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya  
Melakukan monitoring prosedur yang terhadap kemudahan pelaksanaan.
- b. Unsur kecepatan memberikan pelayanan
  - Menambah aplikasi layanan elektronik
  - Memantau pelaksanaan pelayanan terkait lama memberikan pelayanan

Bekasi, 25 Oktober 2021

Menyetujui:  
Wadir I,

Ka. Pusat Penjaminan Mutu

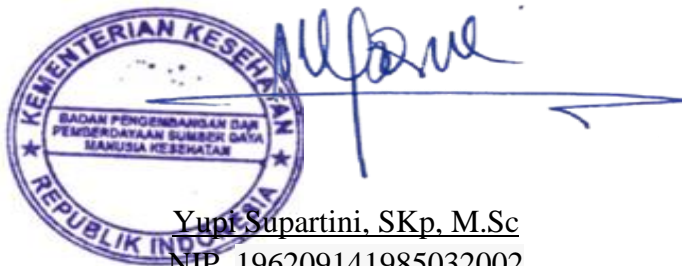


Sri Mulyati, S.Pd, M.Kes  
NIP. 196511111990012001



Sri Sukamti, AMKeb, SKp, MKM  
NIP. 196902201989012001

Mengetahui:  
Direktur,



Yupi Supartini, SKp, M.Sc  
NIP. 196209141985032002