

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2020



PUSAT PENJAMINAN MUTU

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAKARTA III

2020

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 218 orang yang menerima pelayanan Poltekkes Kemenkes Jakarta III, maka dapat dijabarkan hasilnya sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,56
2.	Prosedur Pelayanan	3,58
3.	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3,44
4.	Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	3,38
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,49
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,53
7.	Perilaku Petugas Dalam Pelayanan	3,52
8.	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,38
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,60

Nilai Indeks Pelayanan dari masing-masing unsur di kali dengan 0,111.

Dari perhitungan tersebut didapatkan NILAI INDEKS sebesar **3,500**.

Dengan demikian nilai Indeks Unit Pelayanan adalah :

- Nilai IKM setelah dikonversi : $3,500 \times 25 = 87,50$
- Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa Mutu Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III adalah **A**
- 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 Kecepatan pelayanan, dan kualitas sarana prasarana.

Upaya yang dilakukan:

- a. Unsur kecepatan memberikan pelayanan
 - Menyusun SOP pelayanan yang memuat tentang prosedur dan target waktu pelayanan
 - Melakukan sosialisasi SOP
 - Membuat aplikasi layanan elektronik
 - Memantau pelaksanaan pelayanan terkait lama memberikan pelayanan
- b. Unsur Kualitas sarana Prasarana :
 - Membuat SOP monitoring evaluasi sarana prasarana
 - Memantau kesesuaian pengadaan dan penerimaan barang
 - Menggunakan E-Planning sebagai upaya mendapatkan kualitas sarana prasarana yang baik.

Menyetujui:
Wadir I,



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

Ka. Pusat Penjaminan Mutu



Sri Sukamti, AMKeb, SKp, MKM
NIP. 196902201989012001



Mengetahui:
Direktur,

Yupi Supartini, SKp, M.Sc
NIP. 196209141985032002