



Kemenkes
Poltekkes Palu



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**SEMIESTER 1
TAHUN 2025**

POLTEKKES KEMENKES PALU



poltekkespalu.ac.id



[Poltekkes.Palu](https://www.instagram.com/Poltekkes.Palu)



[Poltekkes Kemenkes Palu](https://www.facebook.com/Poltekkes.Kemenkes.Palu)



[Poltekkes Palu](https://www.youtube.com/Poltekkes.Palu)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, laporan mengenai Kepuasan Pelayanan ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai upaya untuk mengukur dan memahami tingkat kepuasan pelanggan/pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan Pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah organisasi atau institusi dalam memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan pelanggan. Melalui pemahaman terhadap kepuasan pelayanan, diharapkan dapat diperoleh masukan yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan evaluasi yang berguna untuk peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Palu, Mei 2025
PLT Direktur Poltekkes Kemenkes Palu



Nurjaya, S.Pd, M.Kes
Nip. 197107161994032002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I PENDAHULUAN	6
BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI.....	8
BAB III HASIL SURVEI LAYANAN KEPUASAN.....	10
BAB IV PENUTUP.....	15
DAFTAR PUSTAKA.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Interpretasi IKM.....	11
Tabel 2 Formasi Perhitungan IKM.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jenis Kelamin Alumni/ Stakeholder	10
Gambar 2 Jenis Kelamin Mahasiswa	10

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai institusi pendidikan tinggi di bidang kesehatan, Poltekkes Kemenkes Palu berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu layanan akademik dan non-akademik kepada seluruh pemangku kepentingan. Mahasiswa, alumni, serta mitra eksternal (stakeholder) merupakan bagian penting dari ekosistem pendidikan yang saling terhubung dan berkontribusi terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, upaya peningkatan layanan menjadi prioritas utama guna menciptakan kepuasan, kenyamanan, serta kepercayaan terhadap institusi.

Dalam rangka menjaga mutu dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, Poltekkes Kemenkes Palu secara rutin melakukan survei kepuasan konsumen sebagai alat ukur dan bahan evaluasi internal. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang disediakan. Selain itu, survei juga menjadi sarana untuk menjangkau aspirasi, kritik, dan saran yang konstruktif guna mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data dan kebutuhan riil.

Laporan ini disusun sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas institusi dalam memberikan informasi mengenai hasil survei kepuasan konsumen yang telah dilaksanakan selama tahun 2025. Data dan informasi yang disajikan mencerminkan persepsi dan pengalaman nyata dari mahasiswa, alumni, dan stakeholder terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan laporan ini, diharapkan semua pihak dapat memperoleh gambaran yang objektif mengenai capaian layanan sekaligus mengenali area yang masih perlu diperbaiki.

Hasil pengukuran kepuasan ini akan menjadi dasar bagi Poltekkes Kemenkes Palu dalam menyusun rencana strategis peningkatan mutu layanan, memperkuat hubungan kemitraan, serta mewujudkan layanan pendidikan tinggi kesehatan yang profesional, adaptif, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat dan dunia kerja.

B. Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen (mahasiswa, alumni, dan stakeholder) terhadap pelayanan di Poltekkes Kemenkes Palu.

2. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang sudah memuaskan dan yang perlu perbaikan.
3. Menjadi dasar perencanaan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Jenis Survey

Survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Fokus utama dari survei ini adalah mengukur tingkat kepuasan responden terhadap berbagai dimensi pelayanan yang diberikan oleh institusi.

B. Responden

Responden dalam survei ini terdiri dari:

- **Mahasiswa aktif**, sebagai pengguna langsung layanan akademik dan non-akademik, yang memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka selama menempuh pendidikan di Poltekkes Kemenkes Palu.
- **Alumni / Stakeholder** meliputi alumni dan pihak eksternal yang selama ini menjalin kerja sama dengan Poltekkes Kemenkes Palu, seperti rumah sakit, puskesmas, dinas kesehatan, dunia industri, dan institusi pendidikan lainnya.

C. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui pembagian Kuesioner online, yang disebarakan melalui platform digital (email, media sosial, atau grup whatsapp) untuk menjangkau responden dalam jumlah besar secara efisien dan fleksibel. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan tertutup dengan skala penilaian likert (1–4) untuk mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif.

D. Periode pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan dalam kurun waktu semester 1(satu) tahun 2025, dengan mempertimbangkan waktu yang cukup untuk menjangkau seluruh kelompok responden, serta memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh.

E. Aspek-aspek yang Dinilai

Dalam survei ini, terdapat lima aspek utama pelayanan yang menjadi fokus penilaian, yaitu:

1. Kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian produk layanan dengan hasil pelayanan
6. Kompetensi petugas dalam pelayanan

7. Perilaku petugas dalam pelayanan
8. Kualitas Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB III HASIL SURVEI LAYANAN KEPUASAN

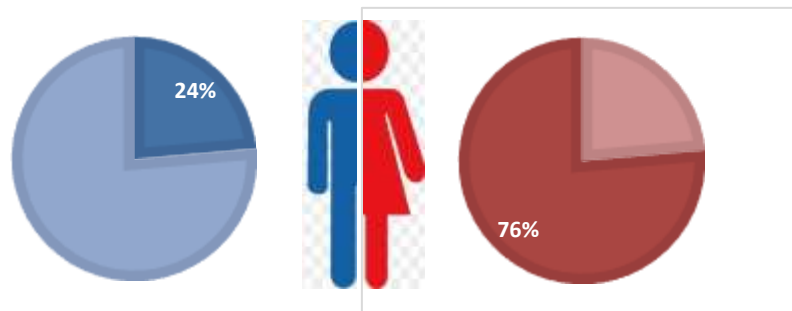
A. Hasil

Responden yang mengisi survei kepuasan pelayanan adalah Alumni/Stakeholder sebanyak 72 orang dan mahasiswa sebanyak 555 orang. Total Responden sebanyak 627 orang

Karakteristik Responden

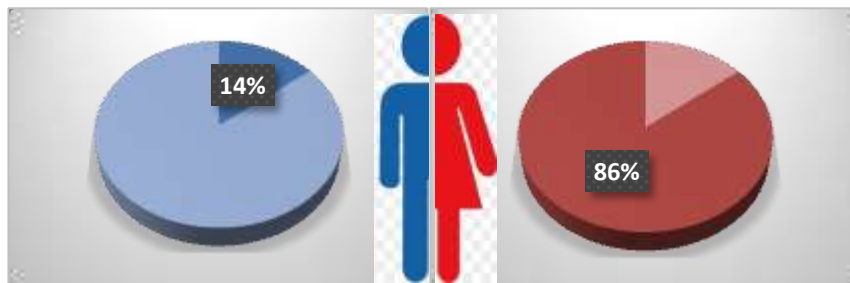
a. Jenis Kelamin

Alumni/Stakeholder



Gambar 1 Jenis Kelamin Alumni/ Stakeholder

Mahasiswa



Gambar 2 Jenis Kelamin Mahasiswa

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data untuk menentukan nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki langkah-langkah sebagai berikut :

a. Bobot Nilai Tertimbang

IKM dihitung menggunakan Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang

sama. Nilai penimbang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = 1/9 = \mathbf{0,11}$$

b. Nilai IKM

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{Nilai IKM} = \mathbf{3,30}$$

c. Konversi Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

$$\text{Konversi nilai IKM} = 3,30 \times 25 = \mathbf{82,50}$$

d. Nilai Pelayanan

Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti diuraikan pada tabel ini

Tabel 1 Interpretasi IKM

Nilai persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai interval Konversi (NIK)	Mutu pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

e. Hasil IKM

Survei Kepuasan pelayanan ini terdiri dari 9 komponen layanan yaitu kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif dalam pelayanan, Kesesuaian produk layanan dengan hasil pelayanan, Kompetensi petugas dalam pelayanan, Perilaku petugas dalam pelayanan, Kualitas Sarana dan prasarana, serta Penanganan pengaduan pengguna layanan. Hasil umpan balik survei kepuasan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Tabel 2 Formasi Perhitungan IKM

Pertanyaan	Jumlah Nilai per Unsur	NRR per unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang per Unsur
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2077	3,31	0,11	0,37
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	2045	3,26	0,11	0,36
Bagaimana Pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1982	3,16	0,11	0,35
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1898	3,03	0,11	0,34
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	2041	3,26	0,11	0,36
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	2114	3,37	0,11	0,37
Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	2136	3,41	0,11	0,38
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	2016	3,22	0,11	0,36
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	2314	3,69	0,11	0,41
IKM				3,30
Konversi IKM				82,50
Nilai Pelayanan				B (Baik)

Nilai IKM	Kepuasan Pelayanan
3,30 (BAIK)	Responden
	Jumlah Responden : 627 Jenis Kelamin : Laki Laki = 96 Perempuan = 531 Usia : < 21 = 443 21 – 30 = 149 31 – 40 = 11 41 – 50 = 18 > 50 = 6 Pekerjaan : Mahasiswa = 555 PNS/PPPK = 36 Swasta = 3 Honorar = 4 Lainnya = 29

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap pengguna layanan, diperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan. Secara umum, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada angka 3,30 dengan konversi nilai sebesar 82,50, yang dikategorikan dalam mutu pelayanan “B” (Baik).

Penilaian terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya memperoleh nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,31 dengan nilai tertimbang 0,37. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

Untuk kemudahan prosedur pelayanan, NRR sebesar 3,26 dan nilai tertimbang 0,36 mencerminkan bahwa prosedur pelayanan dinilai cukup mudah oleh masyarakat. Sementara itu, kecepatan waktu pelayanan memperoleh NRR 3,16 dan nilai tertimbang 0,35, yang berarti waktu pelayanan cukup cepat namun masih memiliki ruang untuk perbaikan.

Unsur kewajaran biaya atau tarif pelayanan dinilai dengan NRR 3,03 dan nilai tertimbang 0,34, menunjukkan bahwa meskipun tarif layanan dianggap cukup wajar, tetap perlu adanya transparansi dan sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan.

Selanjutnya, kesesuaian produk pelayanan dengan standar yang ditetapkan memperoleh NRR 3,26 dan nilai tertimbang 0,36, memperlihatkan bahwa hasil layanan cukup sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Unsur kompetensi petugas mendapatkan NRR 3,37 dan nilai tertimbang 0,37, serta unsur perilaku petugas dalam hal kesopanan dan keramahan mencatat NRR 3,41 dengan nilai tertimbang 0,38. Kedua unsur ini menunjukkan bahwa aspek SDM dalam pelayanan telah dinilai positif oleh masyarakat.

Untuk unsur sarana dan prasarana, diperoleh NRR 3,22 dan nilai tertimbang 0,36, yang berarti kualitas fasilitas layanan sudah baik namun tetap dapat ditingkatkan. Terakhir, penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi dengan NRR 3,69 dan nilai tertimbang 0,41, menunjukkan bahwa respon masyarakat terhadap mekanisme dan kecepatan penanganan pengaduan sangat baik.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dalam banyak aspek. Namun demikian, tetap diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada aspek waktu pelayanan dan kewajaran biaya.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei terhadap sembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,30 atau 82,50 setelah dikonversi, yang termasuk dalam kategori “B” (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan (NRR 3,69), disusul oleh perilaku petugas dalam pelayanan (NRR 3,41) dan kompetensi petugas (NRR 3,37). Ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia dan respons terhadap keluhan telah berjalan cukup efektif.

Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang nilainya relatif lebih rendah, seperti kewajaran biaya/tarif pelayanan (NRR 3,03), kecepatan waktu pelayanan (NRR 3,16), dan kemudahan prosedur pelayanan (NRR 3,26). Hal ini menandakan perlunya peningkatan dalam efisiensi, keterjangkauan biaya, dan penyederhanaan prosedur layanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap sembilan komponen layanan yang melibatkan responden dari mahasiswa aktif serta alumni dan stakeholder, secara umum pelayanan di Poltekkes Kemenkes Palu telah mendapatkan penilaian yang positif. Namun, beberapa temuan penting menunjukkan adanya ruang perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut berikut:

- 1) Perbaiki Prosedur Pelayanan:
 - a) Meninjau kembali alur pelayanan agar lebih singkat, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
 - b) Menyediakan informasi tentang prosedur pelayanan secara lengkap dan mudah diakses.
- 2) Meningkatkan Kecepatan Pelayanan:
 - a) Menetapkan waktu standar untuk setiap jenis pelayanan dan mengevaluasinya secara rutin.

- b) Melatih petugas agar lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
- 3) Meninjau Kembali Biaya Layanan:
 - a) Membuka informasi tentang tarif layanan agar lebih transparan.
 - b) Mengevaluasi kembali tarif yang ada agar tetap sesuai dengan kemampuan masyarakat.
- 4) Meningkatkan Kemampuan dan Sikap Petugas:
 - a) Memberikan pelatihan rutin tentang etika pelayanan dan cara berkomunikasi yang baik.
 - b) Memberikan apresiasi kepada petugas yang bekerja dengan baik agar lebih termotivasi.
- 5) Meningkatkan Sarana dan Prasarana:

Melakukan perawatan dan perbaikan fasilitas pelayanan secara berkala agar tetap nyaman digunakan masyarakat.
- 6) Memperkuat Penanganan Pengaduan:

Terus menjaga dan memperbaiki sistem pengaduan yang sudah ada, termasuk kecepatan dan kualitas tanggapan terhadap keluhan masyarakat.

Dengan melaksanakan langkah-langkah ini secara berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan kepada masyarakat akan semakin baik dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

Permenpan RI, 2017, *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*