



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN POLTEKKES KEMENKES MEDAN



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN**

2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat periode Semester Genap T.A 2019/2020 Poltekkes Kemenkes Medan telah tersusun dengan baik. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Sasaran survei dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah Pegawai dan Mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Medan.

Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Medan pada Semester Genap T.A 2019/2020. Semoga Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang kompeten dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Poltekkes Kemenkes Medan.



Medan, 3 Agustus 2020
Direktur Poltekkes Kemenkes Medan

Dra. Ida Nurhayati, M.Kes

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	1
1.3. Sasaran.....	2
1.2. Waktu dan Tempat	2
BAB 2. TINJAUAN TEORITIS	3
BAB 3. METODOLOGI SURVEY	5
3.1. Populasi dan Sampel	5
3.2. Metode Pengolahan Data.....	5
BAB 4. HASIL SURVEY	7
4.1. Layanan Kepegawaian	7
4.2. Layanan Keuangan dan BMN (Barang Milik Negara)	8
4.2.1 Layanan Pembayaran Kebutuhan Pegawai.....	8
4.2.2 Layanan Pengajuan Keuangan	8
4.2.3 Layanan Pembayaran HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual), Jurnal, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	9
4.2.4 Layanan Permintaan dan Peminjaman Barang	10
4.2.5 Layanan Keuangan untuk Mahasiswa	10
4.3. Layanan Kemahasiswaan	11
4.3.1 Kemudahan Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan dengan jenis layanan dan Ketepatan Pelayanan	11
4.3.2 Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	12
4.3.3 Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan	13
4.3.4 Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan.....	14
4.4. Layanan Akademik.....	14
4.4.1 Layanan untuk Indikator Bidang Akademik.....	14
4.4.2 Layanan untuk Indikator tentang Penerapan Praktek Belajar Mengajar (PBM).....	15
4.4.3 Layanan untuk Indikator tentang Sarana dan Prasarana	16
4.4.4 Layanan untuk Indikator Pelayanan Akademik	17
4.5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan.....	18
BAB 5. PENUTUP	20
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan pegawai, dosen dan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan pegawai/dosen dan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan masyarakat terhadap layanan di Poltekkes Kemenkes Medan ini mencakup survey kepuasan terhadap layanan kepegawaian, layanan keuangan, layanan kemahasiswaan, dan layanan akademik. Survey ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan pegawai, dosen dan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Medan. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Survey data kepuasan masyarakat ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan baik itu layanan di bidang administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi akademik maupun di bidang administrasi kemahasiswaan,

salah satunya seperti layanan terhadap sarana prasarana, proses belajar mengajar serta aspek lain yang mendukung dalam proses pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Medan, sehingga diharapkan hasil dari survey ini dapat dijadikan bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sasaran survey data kepuasan masyarakat ini adalah pegawai, dosen dan mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Medan

1.4 Waktu dan Tempat

Pelaksanaan survey dilakukan pada bulan Juli 2020, disesuaikan dengan berakhirnya semester Genap 2019/2020. Pelaksanaan dilakukan secara online dan disebarakan ke seluruh pegawai, dosen dan mahasiswa seluruh Jurusan/Prodi Poltekkes Kemenkes Medan.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal.

Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan terhadap layanan administrasi Poltekkes Kemenkes Medan sesungguhnya wajib menjadi perhatian. Hal ini dikarenakan Poltekkes Kemenkes Medan sebagai perguruan tinggi Badan Layanan Umum termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa yaitu mahasiswa, sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan,

fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.

2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.
6. *Komprehensif* adalah memiliki wawasan yang luas akan sesuatu dan melihatnya dari berbagai aspek sehingga dapat memahami suatu permasalahan secara menyeluruh dan menyelesaikannya dengan baik.

Keenam dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa. Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner-kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan.

BAB III

METODOLOGI SURVEY

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah Pegawai, Dosen dan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Medan yang tersebar dalam Jurusan/Prodi. Sampel sebanyak 250 orang dosen dan 1800 orang mahasiswa.

3.2 Metode Pengolahan Data

Instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan diadopsi dan dimodifikasi dari instrumen Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) atas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) Terhadap Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur (butir) tetap 1

Contoh : pengolahan indeks kepuasan mahasiswa per responden dan per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Selanjutnya nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Catatan : NRR : Nilai rata-rata, IKM : Indeks Kepuasan Mahasiswa; *) : jumlah NRR IKM Tertimbang dan IKM Unit Pelayanan x 25

BAB IV

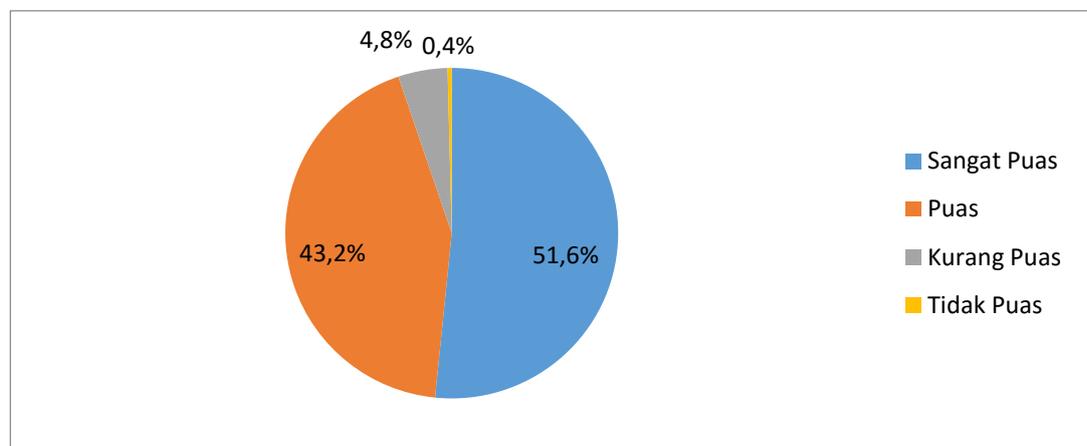
HASIL SURVEY

Berdasarkan survey indeks kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada Juli 2020, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

4.1 Layanan Kepegawaian

Beberapa aspek yang dinilai dalam layanan kepegawaian di Poltekkes Kemenkes Medan, diantaranya layanan pengusulan kenaikan pangkat, layanan penatausahaan SK Kenaikan Gaji Berkala, ketepatanwaktuan pengusulan Piagam Tanda Kehormatan, penatausahaan Penilaian Prestasi Kerja Pegawai (P2KP), pemberitahuan menjelang usia Pensiun, penatausahaan usulan Pensiun, sosialisasi dan internalisasi peraturan kepegawaian, layanan pengurusan Kartu Pegawai (Karpeg), Kartu Istri (Karis), Kartu Suami (Karsu), layanan penatausahaan cuti dan izin keluar negeri, dan sekaligus menilai keramahan pegawai bagian kepegawaian dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil diperoleh sebanyak 129 orang (51,6%) dari 250 pegawai menjawab sangat puas terhadap kinerja layanan kepegawaian Poltekkes Kemenkes Medan, namun ada 1 orang (0,4%) yang menjawab tidak puas. Untuk lebih jelas hasil layanan kepegawaian dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut :



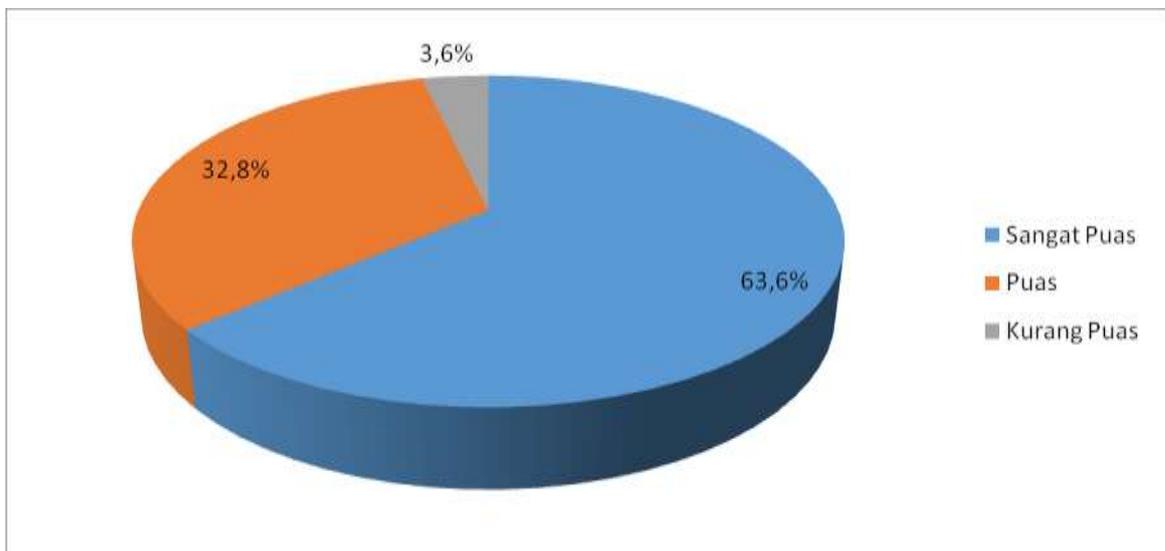
Gambar 4.1 Layanan Kepegawaian Poltekkes Kemenkes Medan

4.2. Layanan Keuangan dan BMN (Barang Milik Negara)

Aspek yang dinilai pada layanan keuangan dan BMN dibagi dalam 5 (Lima) Kategori, yaitu sebagai berikut :

4.2.1 Layanan Pembayaran Kebutuhan Pegawai

Layanan dalam pembayaran kebutuhan pegawai seperti layanan pembayaran uang makan, layanan pembayaran tunjangan remunerasi, layanan pembayaran rapel berkala, kenaikan gaji, layanan pembayaran perjalanan dinas pegawai di Poltekkes Medan, layanan pembayaran sertifikasi dosen, berdasarkan hasil diperoleh untuk layanan pembayaran kebutuhan pegawai diketahui sebanyak 159 orang dari 250 orang (63,6%) menjawab sangat puas dengan kinerja layanan, namun ada 9 orang (3,6%) yang menjawab kurang puas. Untuk lebih jelas hasil survey layanan dalam pembayaran kebutuhan pegawai dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut :

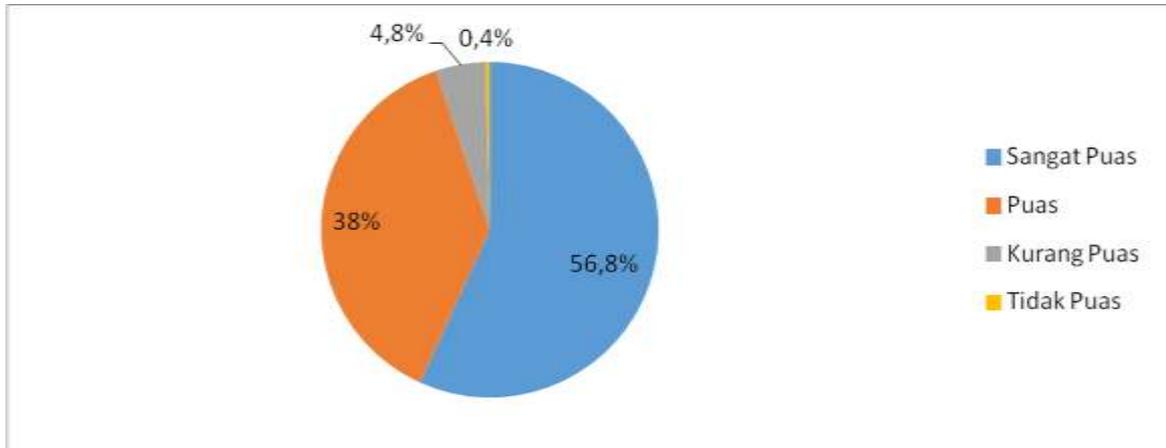


Gambar 4.2 Layanan Layanan Pembayaran Kebutuhan Pegawai

4.2.2 Layanan Pengajuan Keuangan

Layanan pengajuan keuangan terdiri dari layanan pengajuan lembur, layanan pengajuan biaya pendidikan Proses Belajar Mengajar (PBM), dan layanan pengajuan biaya operasional perkantoran, berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebanyak 142 orang (56,8%) menjawab sangat puas terhadap kinerja layanan pengajuan

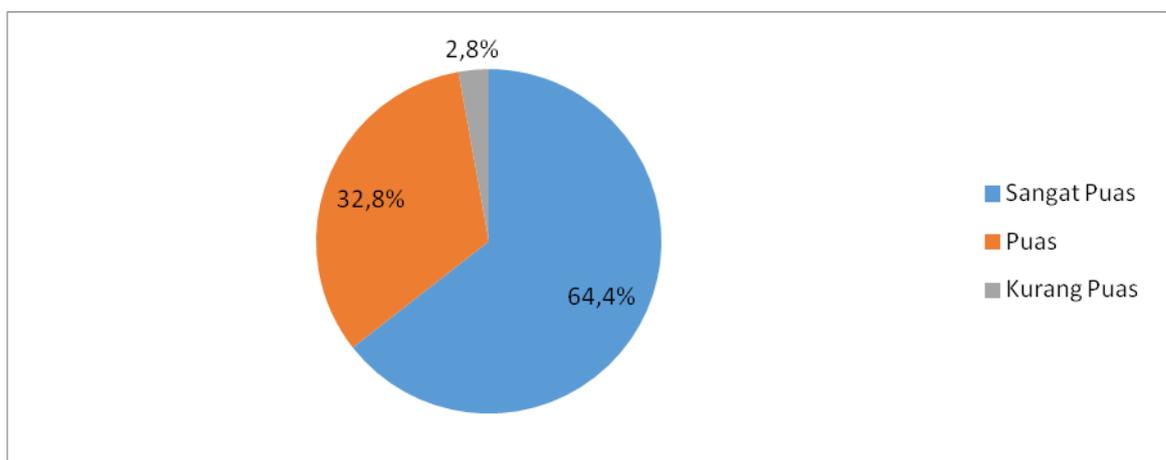
keuangan, namun terdapat 1 orang (0,4%) yang menjawab kurang puas. Untuk lebih jelas hasil Layanan pengajuan keuangan dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut :



Gambar 4.3 Layanan Pengajuan Keuangan

4.2.3 Layanan Pembayaran HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual), Jurnal, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

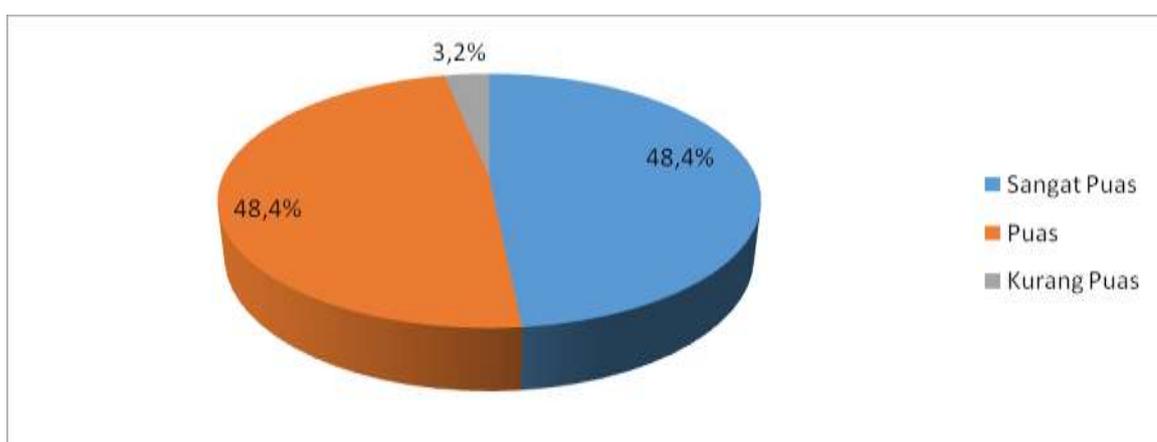
Layanan Pembayaran HAKI, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat diberikan kepada tenaga pendidik dan kependidikan Poltekkes Kemenkes Medan. Berdasarkan hasil survey diketahui sebanyak 161 orang dari 250 orang (64,4%) menjawab sangat puas terhadap layanan ini, namun terdapat 7 orang (2,8%) menjawab kurang puas. Untuk lebih jelas hasil survey untuk layanan ini dapat dilihat pada Gambar 4.4 berikut :



Gambar 4.4. Layanan Pembayaran HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual), Jurnal, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

4.2.4 Layanan Permintaan dan Peminjaman Barang

Pada tahap layanan BMN, Poltekkes Kemenkes Medan melakukan survey terhadap bagaimana layanan permintaan barang habis pakai, layanan peminjaman aset BMN, bagaimana petugas di keuangan dan BMN dalam memberikan pelayanan apakah melayani dengan sopan dan ramah, melayani dengan jujur dan tidak meminta imbalan, dan apakah petugas melayani dengan cepat dan tanggap. Berdasarkan hasil survey diketahui sebanyak 121 orang (48,4%) menjawab sangat puas terhadap layanan permintaan dan peminjaman barang, termasuk terhadap pelayanan petugas keuangan dan BMN dalam memberikan pelayanan, namun terdapat 8 orang (3,2%) menjawab kurang puas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.5 berikut :

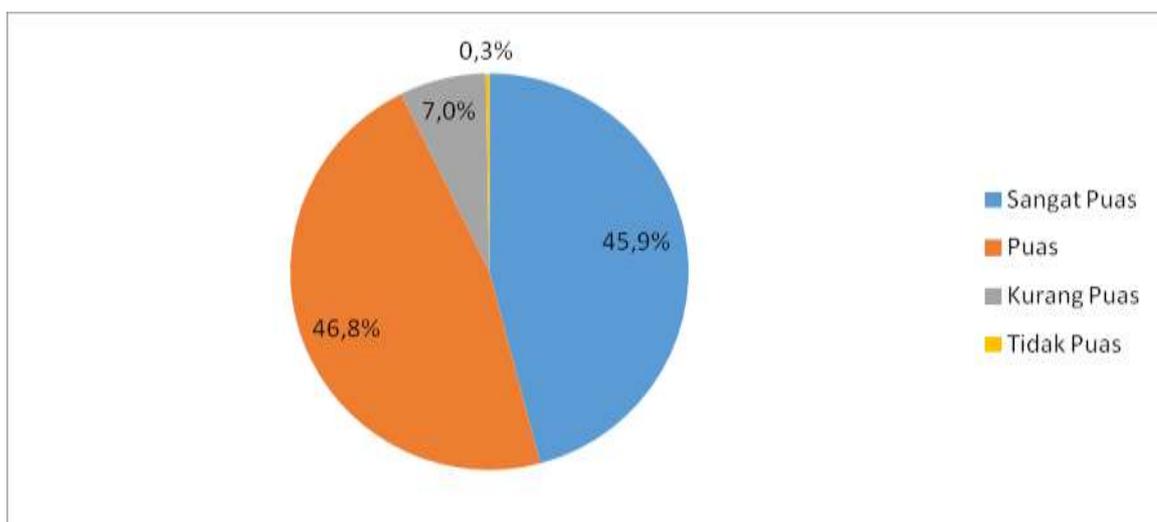


Gambar 4.5. Layanan Permintaan dan Peminjaman Barang

4.2.5 Layanan Keuangan untuk Mahasiswa

Pada layanan keuangan untuk mahasiswa ini survey dilakukan terhadap mahasiswa yang mencakup kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran uang kuliah, kemudahan proses pembayaran uang kuliah tunggal, kemudahan proses pembayaran jasa *etichal clearance* dan jasa non akademik lainnya, pada aspek ini juga ditanya tentang sikap petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa, apakah petugas di keuangan sopan dan ramah, jujur dan tidak meminta imbalan, cepat dan tanggap, dan menanyakan pendapat mahasiswa secara

keseluruhan tentang prosedur layanan di keuangan bagi mahasiswa. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 826 orang (45,9%) menjawab sangat puas terhadap kinerja layanan keuangan, namun terdapat 6 orang (0,3%) yang menjawab kurang puas. Untuk lebih jelas hasilnya dapat kita lihat pada Gambar 4.6 berikut :



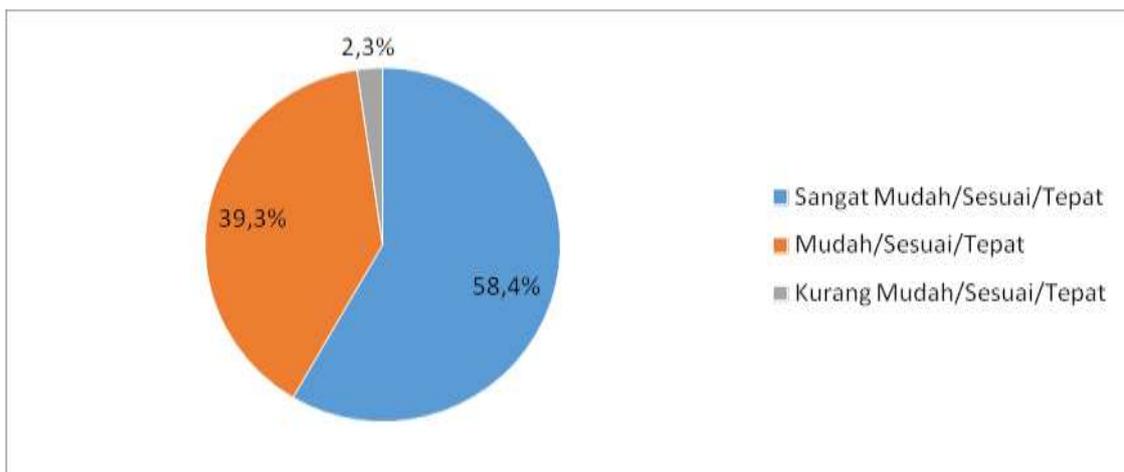
Gambar 4.6 Layanan untuk Keuangan Mahasiswa

4.3 Layanan Kemahasiswaan

Layanan kemahasiswaan yang dimaksud disini adalah layanan yang dilakukan di unit kemahasiswaan. Survey yang dilakukan pada layanan kemahasiswaan meliputi :

4.3.1 Kemudahan Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan dengan jenis layanan dan Ketepatan Pelayanan

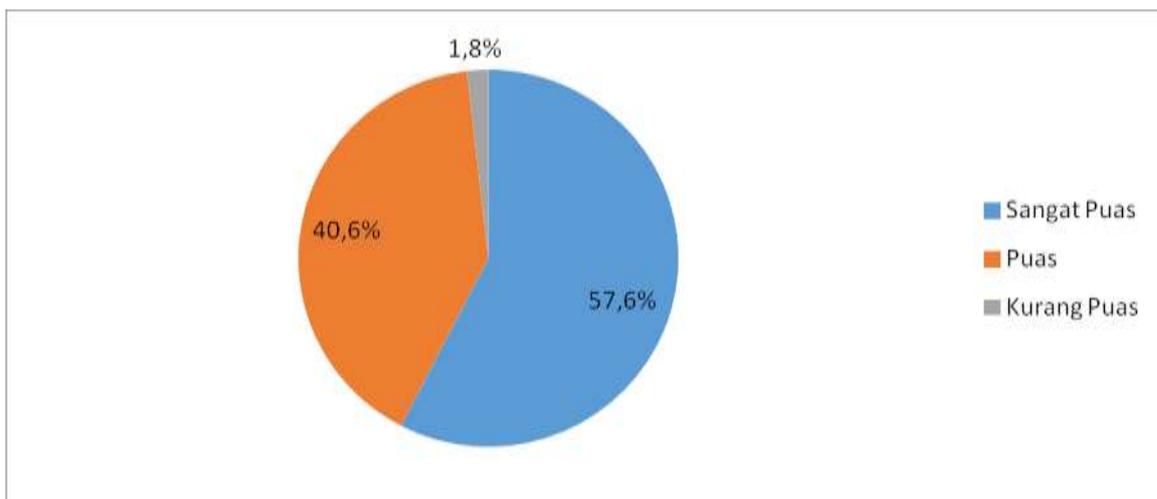
Pada tahap ini survey dilakukan untuk menanyakan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh unit kemahasiswaan apakah layanan di unit kemahasiswaan mudah dalam prosedur pelayanan, apakah jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan pelayanan, dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu yang ditetapkan untuk satu pelayanan. Berdasarkan hasil diketahui sebanyak 1051 orang (58,4%) menjawab sangat mudah/sesuai/tepat setiap layanan yang diberikan unit kemahasiswaan, namun terdapat 42 orang (2,3%) yang menjawab kurang mudah/sesuai/tepat. Untuk lebih jelas, hasil survey dapat dilihat pada Gambar 4.7 berikut :



Gambar. 4.7 Kemudahan Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan dengan jenis layanan dan Ketepatan Pelayanan

4.3.2 Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

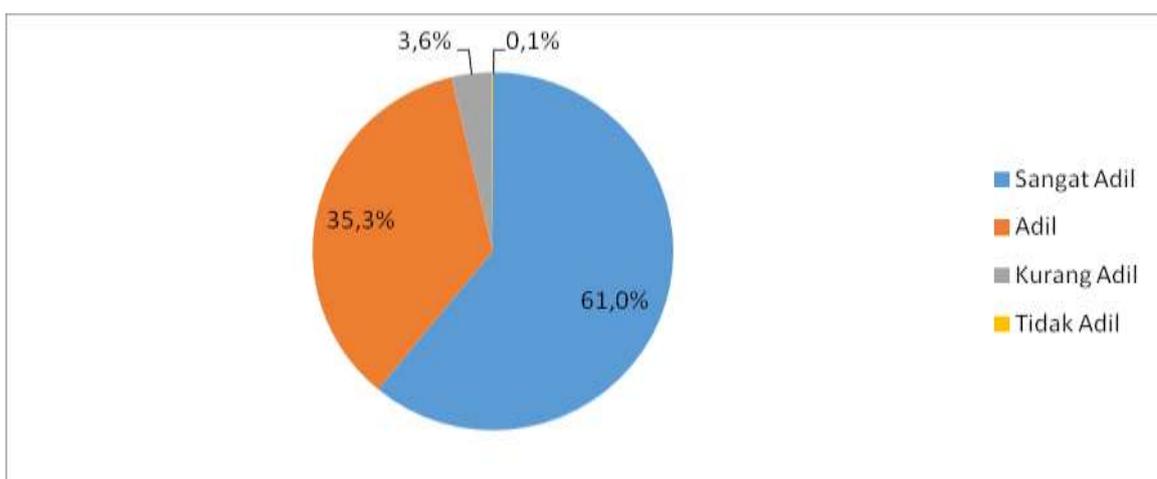
Survey selanjutnya ingin mengetahui sikap petugas di unit kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan, bagaimana kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil diperoleh sebanyak 1036 orang (57,6%) menjawab sangat puas terhadap sikap petugas di unit kemahasiswaan yang memberikan pelayanan, namun terdapat 33 orang (1,8%) yang menjawab kurang puas. Untuk lebih jelas, hasil dapat dilihat pada Gambar 4.8 berikut :



Gambar 4.8. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

4.3.3 Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

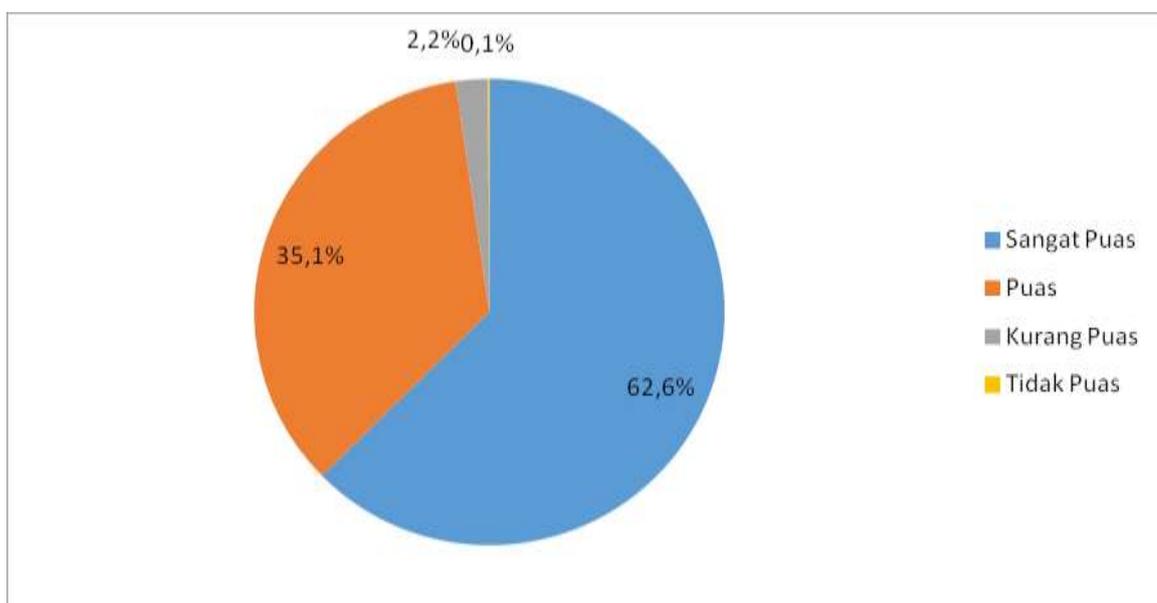
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini maksudnya adalah pelayanan yang diberikan di unit kemahasiswaan itu dirasakan adil oleh setiap mahasiswa, seperti layanan beasiswa, pembagian softskill, dan pemerataan keikutsertaan mahasiswa dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh unit kemahasiswaan serta layanan lain yang ada di unit kemahasiswaan. Berdasarkan hasil diperoleh sebanyak 1098 orang (61,0%) menjawab sangat adil, namun terdapat 1 orang (0,1%) yang menjawab kurang adil. Untuk lebih jelas hasil survey yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 4.9 berikut :



Gambar 4.9. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

4.3.4 Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan

Survey yang dilakukan pada tahap ini adalah menanyakan pada mahasiswa tentang keamanan dan kenyamanan unit kemahasiswaan khususnya dan Poltekkes Medan umumnya. Berdasarkan hasil diperoleh sebanyak 1123 orang (64,2%) yang menjawab lingkungan sangat aman dan nyaman, namun terdapat 1 orang (0,1%) yang menjawab lingkungan sangat tidak aman dan nyaman, 1127 orang (62,6%), namun ada yang menjawab tidak puas yaitu 1 orang (0,1%). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar. 4.10 berikut :



Gambar. 4.10 Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan

4.4 Layanan Akademik

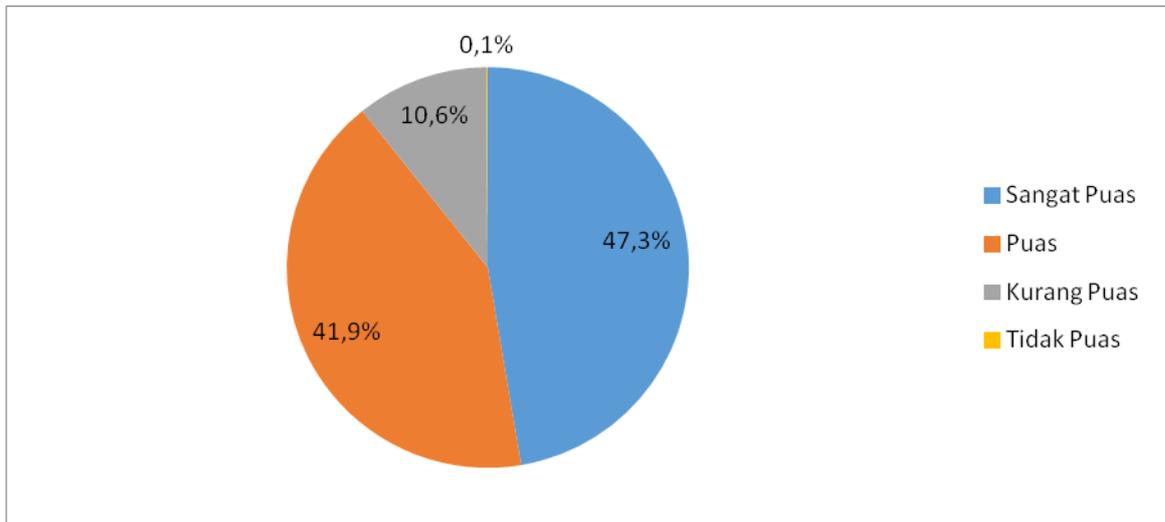
Survey untuk layanan akademik dibagi dalam 3 (Tiga) kategori yaitu sebagai berikut :

4.4.1 Layanan untuk Indikator Bidang Akademik

Survey yang dilakukan pada layanan untuk indikator bidang akademik mencakup ketersediaan modul/bahan ajar, bimbingan akademik oleh dosen pembimbing akademik (PA), variasi mata kuliah pilihan yang ditawarkan, perencanaan program pembelajaran, metode pengajaran di kelas, sistem penilaian proses belajar mengajar, pelaksanaan mata kuliah berpraktikum, kesempatan melakukan komplain

nilai kepada dosen, interaksi dengan dosen diluar jam perkuliahan, pelayanan di bagian administrasi akademik.

Berdasarkan survey diperoleh hasil diperoleh sebanyak 852 orang dari 1800 mahasiswa (47,3%) menjawab sangat puas, namun terdapat 2 orang (0,1%) menjawab kurang puas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.11 berikut :

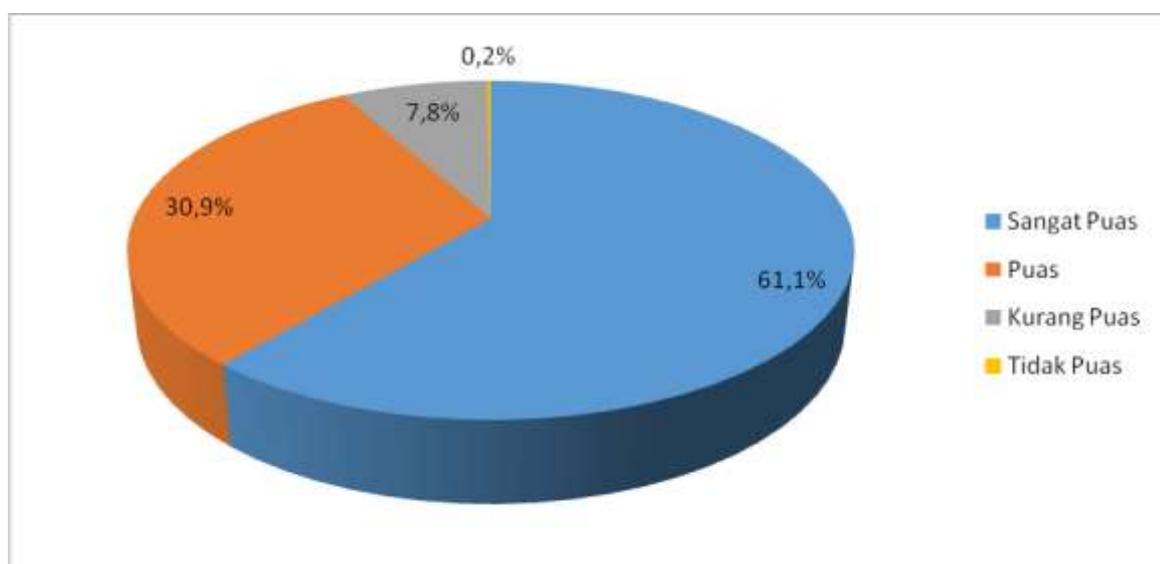


Gambar. 4.11 Layanan untuk Indikator Bidang Akademik

4.4.2 Layanan untuk Indikator tentang Penerapan Praktek Belajar Mengajar (PBM)

Indikator tentang penerapan praktek belajar mengajar mencakup tentang kehadiran dosen dalam proses belajar mengajar, penalaran teori dan konsep setiap matakuliah yang diampu, pembelajaran berdasarkan masalah (problem based learning), penugasan mandiri, teknik presentasi, penugasan kerja kelompok, menginformasikan rincian tugas yang diberikan, memberikan contoh penerapan atau ilustrasi nyata yang terkait dengan materi perkuliahan, menghargai mahasiswa, memotivasi, dan menanggapi pertanyaan/komentar, memberikan pendidikan tentang nilai (values), moral, dan etika selain tentang materi perkuliahan. Berdasarkan survey diperoleh hasil yaitu sebanyak 1100 orang (61,1%) menjawab sangat puas, namun

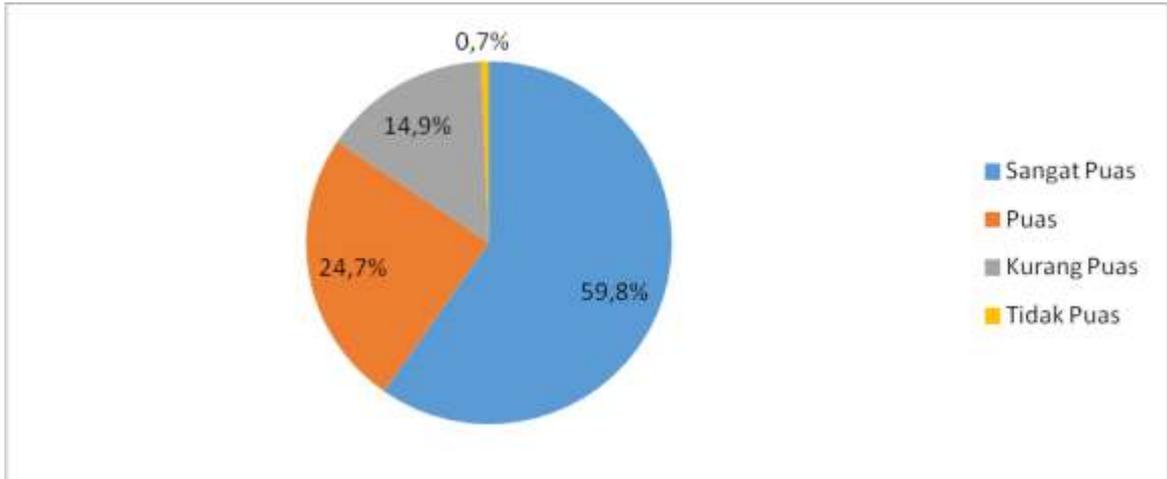
terdapat 3 orang (0,2%) yang menjawab tidak puas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.12 berikut :



Gambar. 4.12 Layanan untuk Indikator tentang Penerapan Praktek Belajar Mengajar (PBM)

4.4.3 Layanan untuk Indikator tentang Sarana dan Prasarana

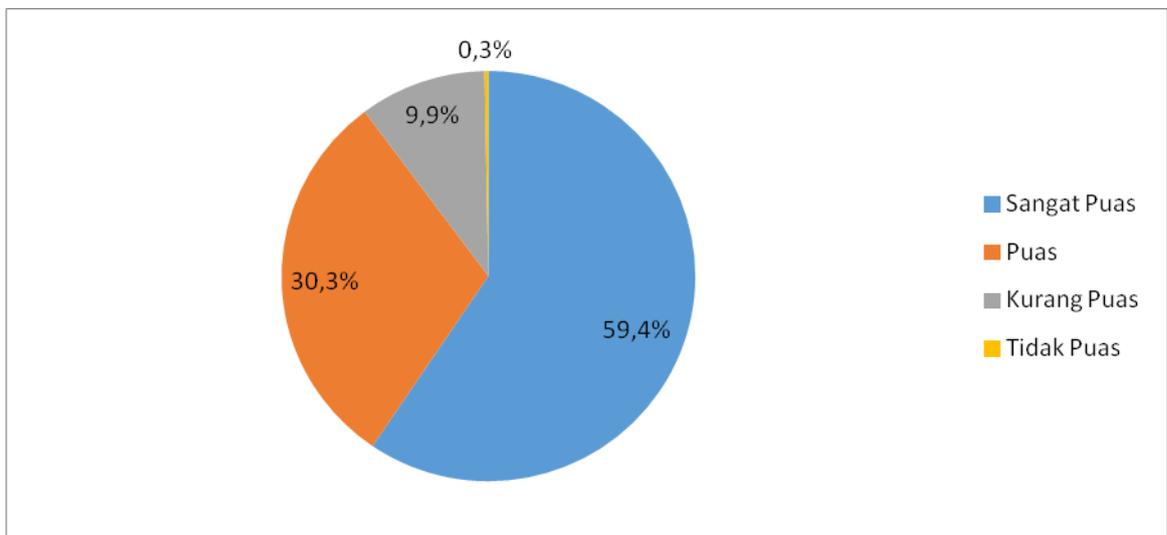
Indikator tentang sarana dan prasarana mencakup kenyamanan ruang kuliah, ketersediaan koleksi literatur di perpustakaan, fasilitas laboratorium terpadu, kenyamanan di perpustakaan, kualitas internet, fasilitas teknologi informasi dan komunikasi, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan sarana di kampus dan kenyamanan di area kampus. Berdasarkan survey diketahui hasil untuk indikator tentang sarana dan prasarana sebanyak 1076 orang (59,8%) menjawab sangat puas, namun terdapat 12 orang (0,7%) yang menjawab tidak puas. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari Gambar 4.13 berikut :



Gambar. 3.13 Indikator tentang Sarana dan Prasarana

4.4.4 Layanan untuk Indikator Pelayanan Akademik

Indikator pelayanan mencakup kelengkapan sarana prasarana, kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan perkuliahan, kemampuan petugas memberikan penjelasan, tanggapan petugas pelayanan/administrasi terkait keluhan pelanggan, kejelasan prosedur terkait administrasi akademik, kesopanan dan keramahan petugas. Berdasarkan survey diperoleh hasil sebanyak 1069 orang (59,4%) menjawab sangat puas, namun terdapat 6 orang (0,3%) menjawab tidak puas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 34.14 berikut :



Gambar 4.14 Indikator Pelayanan Akademik

4.5 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan

Dari keseluruhan kuisioner IKM yang terkumpul, maka diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan yang meliputi : (1) Layanan Kepegawaian; (2) Layanan Keuangan (3) Layanan Kemahasiswaan dan (4) layanan Akademik, dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan		Bobot Nilai Rerata Tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
A.	Layanan Kepegawaian				
1	Kemudahan dalam layanan kepegawaian	3,43	A	0,071	0,24
B.	Layanan Keuangan dan BMN				
2	Layanan Pembayaran Kebutuhan Pegawai	3,60	A	0,071	0,26
3	Layanan Pengajuan Keuangan	3,51	A	0,071	0,25
4	Layanan Pembayaran HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual), Jurnal, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	3,58	A	0,071	0,25
5	Layanan Permintaan dan Peminjaman Barang	3,43	A	0,071	0,24
6	Layanan Keuangan untuk Mahasiswa	3,34	A	0,071	0,24
C.	Layanan Kemahasiswaan				
7	Kemudahan Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan dengan jenis layanan dan Ketepatan Pelayanan	3,55	A	0,071	0,25
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3,54	A	0,071	0,25
9	Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan	3,50	A	0,071	0,25
10	Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan	3,55	A	0,071	0,25
D.	Layanan Akademik				
11	Layanan untuk Indikator Bidang Akademik	3,34	A	0,071	0,24

12	Layanan untuk Indikator tentang Penerapan Praktek Belajar Mengajar (PBM)	3,50	A	0,071	0,25
13	Layanan untuk Indikator tentang Sarana dan Prasarana	3,43	A	0,071	0,24
14	Layanan untuk Indikator Pelayanan Akademik	3,48	A	0,071	0,25
Nilai indeks kepuasan					3,46
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 3,46 x 25 = 86,5					
Mutu Pelayanan : A					
Kinerja Pelayanan : Sangat Baik					

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan adalah 3,46 dengan kategori Sangat Baik. Hasil tersebut dapat menjadi evaluasi untuk peningkatan penilaian indeks kepuasan masyarakat di tahun selanjutnya.

BAB V
PENUTUP

Demikian laporan penilaian indeks kepuasan masyarakat semester Genap T.A 2019/2020. Selanjutnya diharapkan nilai indeks kepuasan mahasiswa meningkat di semester penilaian selanjutnya.



Medan, 3 Agustus 2020
Direktur Poltekkes Kemenkes Medan

Dra. Ida Nurhayati, M.Kes