

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan IV Tahun 2025



KEMENTERIAN KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 telah dapat diselesaikan dengan baik. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik pada Triwulan IV ini dilaksanakan pada tanggal **2–8 Maret 2026**.

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Medan. Selain itu, survei ini juga menjadi instrumen evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan.

Hasil survei ini memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima serta menjadi dasar dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), rekomendasi, serta berbagai catatan yang diperoleh selama pelaksanaan survei disajikan dalam laporan ini sebagai bahan masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik Triwulan IV Tahun 2025 ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Medan.

Medan, 17 Maret 2026

Plt Direktur Poltekkes Kemenkes Medan



Tengku Sri Wahyuni, S.SiT, M.Keb.
NIP. 197404242001122002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilaksanakan secara terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan serta harapan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara tepat, cepat, transparan, sederhana, mudah dilaksanakan, serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja sivitas akademika Poltekkes Kemenkes Medan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta sebagai upaya mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat terkait kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Poltekkes Kemenkes Medan Triwulan IV Tahun 2025.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (pasal 38 ayat 1);
2. Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Permenpan Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan, dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala per triwulan dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing unit pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan dari waktu ke waktu. Hasil survei digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. Ruang Lingkup.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Medan pada Triwulan IV Tahun 2025 melibatkan sebanyak **830 responden** yang terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, serta mitra/pengguna layanan. Responden tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Medan.

Instrumen survei yang digunakan berupa kuesioner yang disusun berdasarkan 9 unsur pelayanan yang relevan, valid, dan reliabel. Setiap unsur pelayanan diukur melalui pertanyaan yang disertai dengan empat pilihan jawaban, yang mencerminkan tingkat penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sebagaimana tercantum dalam kuesioner terlampir.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 ini dilaksanakan pada bulan Maret 2026, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut.

1. Persiapan

Tim Humas dengan unit lain di Poltekkes Kemenkes Medan menetapkan strategi pengumpulan data.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan menggunakan kuesioner yang dikembangkan 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. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat yaitu:

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.
- 2) Bagian II: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut.

- 1) Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- 2) Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- 3) Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- 4) Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan responden dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan sebanyak 830 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan.

Tabel 2.1 Jumlah Responden

No.	Nama Responden	Jumlah Responden
1	Mahasiswa	620
2	Dosen	85
3	Tenaga Kependidikan	60
4	Alumni	50
5	Mitra/Pengguna	15
Total		830

b. Waktu Pengumpulan Data

Waktu pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal **2–8 Maret 2026**.

B. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Terdapat 3 pengujian yang dilakukan, yaitu: uji validitas, uji reliabilitas dan analisis IKM. Pertama kuesioner yang telah disusun diuji validitasnya melalui penilaian ahli. Selanjutnya data yang terkumpul diolah secara statistik menggunakan Rasch Model untuk mengetahui reliabilitas skor yang didapatkan. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

b. Nilai IKM Unit

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

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

c. Interpretasi Nilai

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

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan Yang Menjadi Indikator Pengukuran Kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah angka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/Tarif (jika ada).

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Perilaku Pelaksana.

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. Sarana dan Prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pilihan respon atau bentuk jawaban dari pertanyaan yang dapat dipilih oleh responden pada setiap unsur pelayanan yang menjadi sasaran penilaian secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yang mengarah pada kesesuaian pelayanan yang diterima pengguna layanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pilihan jawaban tingkat kepuasan layanan

No.	Pertanyaan	Poin 1	Poin 2	Poin 3	Poin 4
1	Persyaratan	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
2	Prosedur	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
3	Waktu Pelayanan	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
4	Biaya / tarif	Mahal	Wajar	Murah	Gratis
5	Produk Layanan	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Perilaku Pelaksana	Tidak sopan dan tidak ramah	Kurang sopan dan kurang ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan sangat ramah
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Tidak ada	Ada, tetapi tidak berfungsi	Berfungsi, kurang maksimal	Dikelola dengan baik
9	Sarana dan Prasarana	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik

Nilai konversi dimasukkan ke dalam kategorisasi sebagai dasar penentuan indeks kepuasan berada dalam kategori tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Adapun tabel tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 2.3 Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

C. Hasil Penyusunan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan, disusun dengan materi sebagai berikut:

- 1) Indeks setiap unsur pelayanan diperoleh dari nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan. Nilai indeks komposit (gabungan) untuk unit pelayanan merupakan hasil perkalian antara rata-rata nilai unsur pelayanan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 untuk 9 unsur pelayanan.
- 2) Dari **830 responden** yang telah memberikan penilaian terhadap pelayanan di Poltekkes Kemenkes Medan pada Triwulan IV Tahun 2025, diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2.4 Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Kelompok Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Rata-Rata Per Responden	Jumlah Responden
		Per syarat	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Layann	Kompe tensi Pelak sana	Peri laku Pelak sana	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Sara dan Pra sarana		
1	Mahasiswa	3,49	3,50	3,46	2,30	3,46	3,51	3,52	2,83	3,46	3,48	466
2	Dosen	3,45	3,47	3,41	2,34	3,41	3,46	3,45	2,74	3,33	3,36	160
3	Tenaga Kependidikan	3,45	3,48	3,40	2,31	3,40	3,44	3,46	2,78	3,37	3,41	121
4	Alumni	3,44	3,46	3,41	2,33	3,41	3,45	3,46	2,77	3,46	3,42	50
5	Mitra/Pengguna	3,45	3,45	3,42	2,30	3,42	3,45	3,45	2,73	3,33	3,37	33
Nilai rata-rata seluruh responden		3,47	3,48	3,44	2,32	3,44	3,49	3,49	2,79	3,43	3,26	830

3) Nilai Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil pengolahan data pada setiap unsur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Medan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.6 Nilai Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur IKM
U1	Persyaratan	3,47
U2	Prosedur	3,48
U3	Waktu Pelayanan	3,44
U4	Biaya/Tarif	2,32
U5	Produk Layanan	3,44
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49
U7	Perilaku Pelaksana	3,49
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,79
U9	Sarana dan Prasarana	3,43

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Poltekkes Kemenkes Medan dilaksanakan pada Triwulan IV Tahun 2025 terhadap seluruh unit pelayanan dengan jumlah responden sebanyak **830 orang**.

Dalam pengukuran tersebut, terdapat **9 unsur pelayanan** yang dinilai melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,26** dengan nilai konversi sebesar **81,52**.

Berdasarkan nilai tersebut, maka **kinerja unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan berada dalam kategori “BAIK”** dengan mutu pelayanan **B**.

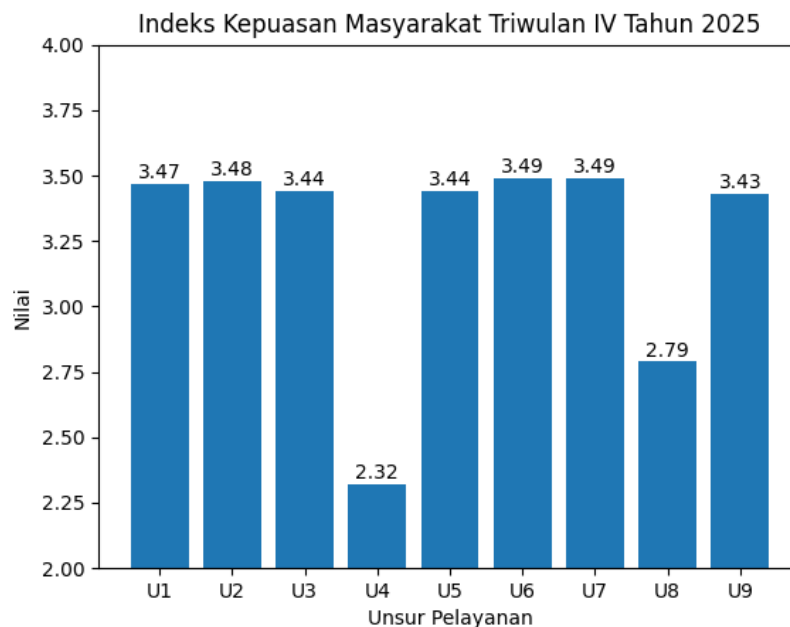
BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah.

Faktor timbulnya berbagai permasalahan dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disebabkan oleh berbagai aspek pelayanan. Hasil survei ini menjadi dasar dalam melakukan evaluasi kinerja serta sebagai bahan pengambilan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Medan.

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025, diperoleh nilai IKM sebesar **3,26** dengan nilai konversi **81,52** yang berada pada kategori “**Baik**”. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya sehingga perlu menjadi perhatian.



Gambar 3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025

Permasalahan ditunjukkan oleh rendahnya nilai pada beberapa unsur pelayanan sebagai berikut:

1. **Pada responden mahasiswa**, nilai terendah terdapat pada unsur **Biaya/Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata sebesar **2,30**. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih menilai aspek biaya perlu menjadi perhatian, baik dari sisi keterjangkauan maupun transparansi.

2. **Pada responden dosen**, nilai terendah terdapat pada unsur **Biaya/Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata sebesar **2,34**. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap biaya layanan masih perlu ditingkatkan.
3. **Pada responden tenaga kependidikan**, nilai terendah terdapat pada unsur **Biaya/Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata sebesar **2,31**. Hal ini menunjukkan bahwa aspek biaya masih menjadi perhatian utama.
4. **Pada responden alumni**, nilai terendah terdapat pada unsur **Biaya/Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata sebesar **2,33**. Hal ini menunjukkan bahwa alumni juga menilai perlunya evaluasi pada aspek biaya layanan.
5. **Pada responden mitra/pengguna**, nilai terendah terdapat pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** dengan nilai rata-rata sebesar **2,73**. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan masih perlu ditingkatkan agar lebih responsif dan efektif.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa unsur **Biaya/Tarif (U4)** dan **Penanganan Pengaduan (U8)** merupakan aspek yang paling membutuhkan perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan.

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan hasil analisa permasalahan tersebut, maka alternatif pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pada aspek Biaya/Tarif (U4)

Mayoritas kelompok responden memberikan nilai terendah pada unsur Biaya/Tarif. Oleh karena itu, Poltekkes Kemenkes Medan perlu:

- Melakukan evaluasi terhadap struktur biaya layanan yang berlaku
- Meningkatkan transparansi informasi biaya kepada pengguna layanan
- Menyesuaikan biaya dengan kualitas layanan yang diberikan
- Memberikan alternatif layanan dengan biaya yang lebih terjangkau apabila memungkinkan

2. Peningkatan sistem penanganan pengaduan (U8)

Unsur penanganan pengaduan masih dinilai belum optimal, khususnya oleh mitra/pengguna. Oleh karena itu perlu dilakukan:

- Optimalisasi sistem pengaduan berbasis digital (helpdesk, website, dll)
- Peningkatan kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat
- Monitoring dan evaluasi tindak lanjut pengaduan secara berkala
- Sosialisasi kanal pengaduan kepada seluruh pengguna layanan

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Poltekkes Kemenkes Medan Triwulan IV Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Medan secara umum berada dalam kategori **baik**. Hal ini ditunjukkan dari hasil penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dengan nilai rata-rata IKM sebesar **3,26**.
2. Nilai IKM Poltekkes Kemenkes Medan setelah dikonversikan adalah sebesar **81,52**, yang berada pada interval **76,61 – 88,30**, sehingga termasuk dalam kategori mutu pelayanan **B (Baik)**. Dengan demikian, kinerja pelayanan Poltekkes Kemenkes Medan dinilai telah berjalan dengan baik.
3. Meskipun secara umum menunjukkan kinerja yang baik, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian, terutama pada unsur **Biaya/Tarif (U4)** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.
4. Untuk mewujudkan pelayanan prima, diperlukan komitmen dari seluruh jajaran, baik pimpinan maupun pelaksana pelayanan, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, kecepatan, ketepatan, kemudahan, serta tidak diskriminatif. Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan juga diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan peningkatan kualitas pada unsur **Biaya/Tarif (U4)** melalui evaluasi kebijakan tarif, peningkatan transparansi informasi biaya, serta penyesuaian antara biaya yang dikenakan dengan kualitas layanan yang diberikan.
2. Meningkatkan sistem **penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** melalui optimalisasi layanan pengaduan berbasis digital, peningkatan kecepatan respon, serta monitoring dan evaluasi tindak lanjut secara berkala.
3. Poltekkes Kemenkes Medan perlu melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkelanjutan dan lebih spesifik pada masing-masing unit pelayanan, sehingga diperoleh hasil yang lebih detail dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan.

4. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, serta menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan berkualitas.
5. Melakukan peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan guna memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan.

LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

A. Identitas Responden

Email *



Rekam hamdan.syahalam70@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

Kelompok Responden *

- Mahasiswa
- Dosen
- Tenaga Kependidikan
- Alumni
- Mitra/Pengguna

Pendidikan *

- SMA
- D-III
- D-IV/S1
- S2
- S3

Umur *

Jawaban Anda

B. Kuesioner Tentang Pelayanan Masyarakat

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. *

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. *

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ada?

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. *

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. *

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- Mahal
- Wajar
- Murah
- Gratis

5. Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. *

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. *

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. *
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesepanan dan keramahan?

- Tidak sopan dan tidak ramah
- Kurang sopan dan kurang ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan sangat ramah

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. *
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan, pengaduan dan pengguna layanan?

- Tidak ada
- Ada, tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi, kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

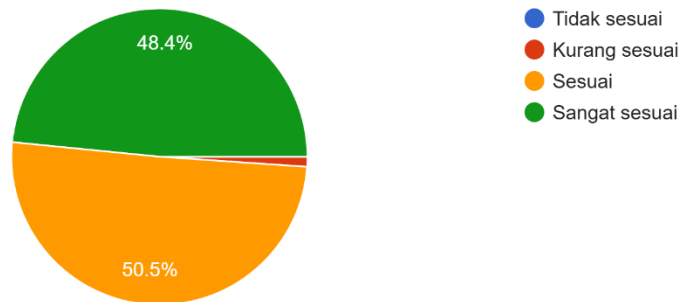
9. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan *
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

C. Pendapat Responden Tentang Pelayanan Masyarakat

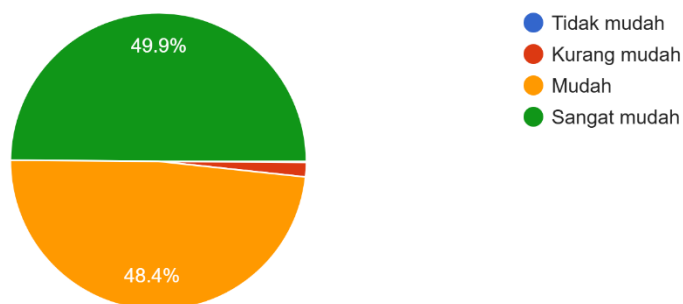
1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Bagaimana...ersyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

830 responses



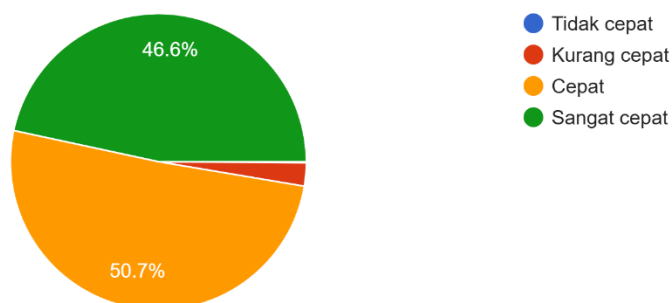
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Bagaimana pendapat Saudar...entang kemudahan prosedur pelayanan yang ada?

830 responses



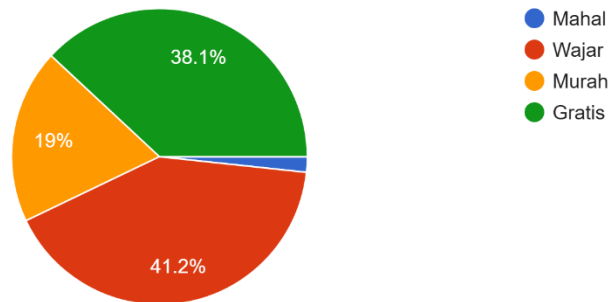
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Bagaiman...ng kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

830 responses



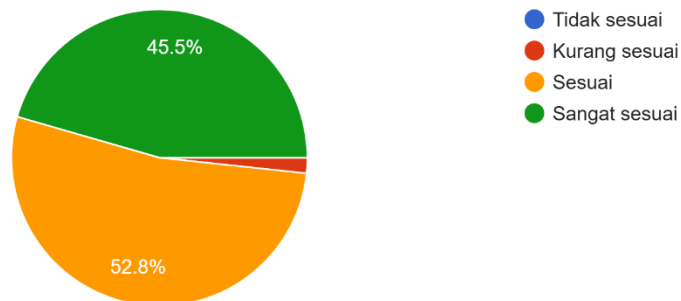
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bes... tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

830 responses



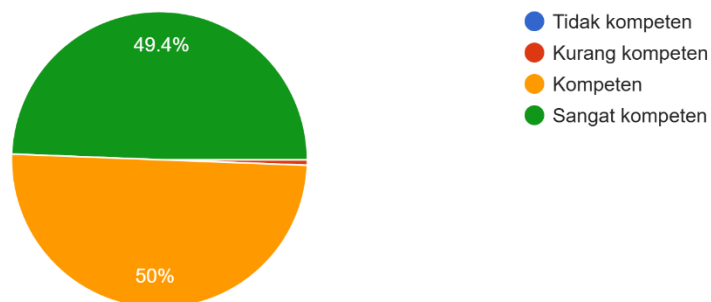
5. Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merup... standart pelayanan dengan hasil yang diberikan?

830 responses



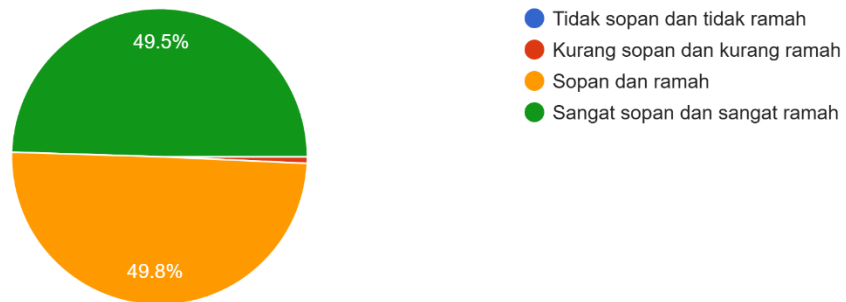
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengala... kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

830 responses



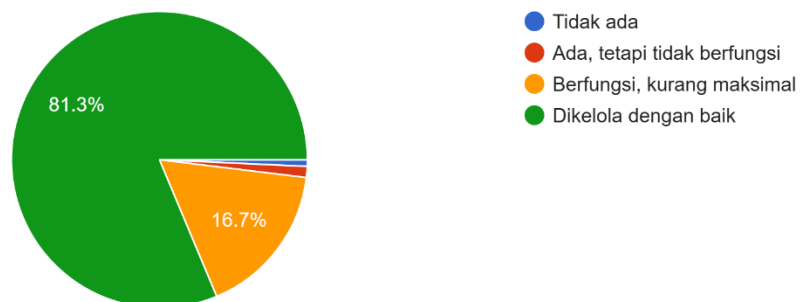
7. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

830 responses



8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Bagaimana pendapat...g penanganan, pengaduan dan pengguna layanan?

830 responses



9. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana?

830 responses

