

LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN



**PUSAT UNIT PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK KEMENKES BANTEN**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN
TAHUN 2020

Penyusun,
Staff Pusat Penjaminan Mutu
Poltekkes Kemenkes Banten



Fitri Nurjanah, S.Tr.Kep
NUP. 055190296010818

Menyetujui,
Pudir I Bidang Akademik
Poltekkes Kemenkes Banten



Purbianto, S.Kp, M.kep, Sp.KMB
197003181993031001

Mengetahui,
Kaunit Pusat Penjaminan Mutu
Poltekkes Kemenkes Banten



Nining Kurniati, S.Pd, M.Kes
195909191980032002

Direktur
Poltekkes Kemenkes Banten



Prof. Dr. Khayan, SKM, M.Kes
196403131986031002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena dengan izin dan petunjukNya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Banten ini dapat diselesaikan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini disusun sebagai bentuk evaluasi pengelolaan di Poltekkes Kemenkes Banten dalam jangka waktu 1 (satu) tahun, yakni tahun 2020. IKM ini penting sebagai upaya mewujudkan kinerja dalam rangka meningkatkan pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten kepada penerima layanan yaitu mahasiswa.

Tentu saja masih terdapat beberapa kelemahan di dalam laporan IKM Poltekkes Kemenkes Banten ini. Oleh sebab itu upaya perbaikan demi penyempurnaan akan selalu dilakukan.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih kepada Seluruh Mahasiswa, Tenaga Kependidikan dan Dosen yang telah berpartisipasi dalam Survei ini. Harapan kami semoga upaya keras tersebut menjadi amal dan berguna bagi kemajuan pelayanan kampus tercinta ini.

Serang, Februari 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	2
C. Tujuan	2
D. Manfaat	3
E. Batasan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Hakikat Jasa Pendidikan	4
B. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan.....	4
C. Kepuasan Pelanggan dalam Bidang Jasa Pendidikan	4
D. Faktor-Faktor Akademik yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	8
E. Konsep <i>Student Satisfaction Inventory</i> (SSI)	11
F. Kualitas Pelayanan	13
BAB III METODE PENYUSUNAN	14
A. Rancangan Survei	14
B. Populasi dan Sampel	14
C. Metode Pengumpulan Data	15
D. Variabel Survei	15
E. Pelaksanaan Kegiatan	16
F. Pengolahan Data	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Hasil Survei	19
B. Pembahasan	25
BAB V PENUTUP	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten sebagai satu-satunya Politeknik Kesehatan Negeri bidang Kesehatan di Provinsi Banten telah mendorong meningkatnya produktivitas pelayanan kepada masyarakat efektif dan efisien dalam penggunaan atau pengelolaan anggaran.

Sesuai dengan Renstra (Rencana Strategis) tiap periode dan berdasarkan visi Poltekkes untuk mampu bersaing di tingkat regional tahun 2026 penyelenggaraan pendidikan tertuang dalam misi Poltekkes Kemenkes Banten. Dalam mencapai Visi dan Misi-nya penyelenggaraan pendidikan berkomitmen untuk berjalan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Untuk melihat apakah penyelenggaraan pendidikan yang memenuhi standar mutu memberikan kepuasan bagi pelanggan, maka perlu diukur tentang kepuasan masyarakat dalam hal ini pengguna pelayanan Poltekkes Banten, yaitu mahasiswa.

Penilaian masyarakat atas kualitas penyelenggaraan pendidikan di Poltekkes Kemenkes Banten yang merupakan Satker di bawah Kementerian Kesehatan, merupakan persepsi masyarakat yang telah berubah dari penilaian terhadap ada tidaknya pelayanan bergeser kepada mutu atau kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, penyelenggara pendidikan untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang semakin baik dan berkualitas menuju tata kelola yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Penilaian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan. Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Poltekkes Banten masih tergolong Baik, dan perlu lebih ditingkatkan lagi sehingga memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna layanan.

Mengingat fungsi utama Poltekkes adalah melayani masyarakat khususnya bidang akademik maka Poltekkes perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Survei IKM, 2019).

Berdasarkan peraturan yang ada mahasiswa yang merupakan pelanggan dari pelayanan Poltekkes, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Poltekkes maupun Jurusan adalah bagaimana memberikan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat dan meningkatkan produktifitas dalam penyelenggaraan proses PBM.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (2019), hasil penilaian kinerja Poltekkes dalam pelayanan publik adalah 3,0 dimana pelayanan publik termasuk kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Banten sudah baik, namun masih terdapat beberapa item yang harus diperbaiki.

Oleh karena itu, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, perlu dilakukan studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak-ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas pada Survei ini adalah beberapa indeks kepuasan layanan di Poltekkes Kemenkes Banten tahun 2020?.

C. Tujuan

Adapun tujuan laporan ini adalah :

1. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik terhadap penyelenggaraan pelayanan akademik.
2. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik terhadap penyelenggaraan pelayanan perpustakaan.
3. Menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan laboratorium.
4. Menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi teknologi

5. Menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kemahasiswaan
6. Menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan klinik.
7. Menentukan indeks kepuasan masyarakat akademik terhadap penyelenggaraan pelayanan asrama.

D. Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Banten ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi actual dari civitas akademika tentang evaluasi pelayanan yang diselenggarakan oleh Poltekkes Kemenkes Banten.
2. Memberikan data tahunan untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten yang tingkat kepuasannya masih rendah.
3. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap Poltekkes selaku penyedia layanan publik sehingga Poltekkes Kemenkes dapat memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan menentukan kebijakan layanan yang diprioritaskan berdasarkan kepentingan masyarakat akademik, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang pendidikan.

E. Batasan

Survei ini dibatasi pada penyelenggaraan pendidikan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Banten. Responden dalam Survei ini adalah mahasiswa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakikat Jasa Pendidikan

Lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberi layanan, yaitu sebuah kegiatan yang melayani konsumen berupa mahasiswa/alumni, dan juga masyarakat umum yang dikenal sebagai ”*stakeholder*”. Drijarka, (Sihombing 2002 : p.10) mengatakan bahwa pendidikan adalah memanusiakan manusia muda. Pengangkatan manusia muda ke taraf insani itulah yang menjelma dalam perbuatan mendidik. Ada empat pihak yang dikategorikan sebagai dalam dunia pendidikan, yaitu :

1. Pelanggan eksternal primer, yaitu mahasiswa/alumni sebagai peserta pendidik.
2. Pelanggan eksternal sekunder, yaitu pihak yang membiayai pendidikan mahasiswa, meliputi orang tua, saudara, wali, atau pemberi beasiswa.
3. Pelanggan eksternal tersier, yaitu meliputi pasar tenaga kerja dari pemerintah dan masyarakat secara luas.
4. Pelanggan internal, yaitu seluruh dosen, staf, dan karyawan.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan khususnya di Indonesia yaitu :

1. Faktor internal, meliputi jajaran dunia pendidikan baik itu Departemen Pendidikan Nasional, Dinas Pendidikan Daerah, dan juga sekolah yang berada pada garis depan. Dalam hal ini, intervensi dari pihak-pihak yang terkait sangatlah dibutuhkan agar pendidikan senantiasa selalu terjaga dengan baik.
2. Faktor eksternal adalah masyarakat pada umumnya; dimana masyarakat merupakan ikon pendidikan dan merupakan tujuan dari adanya pendidikan yaitu sebagai objek dari pendidikan.

C. Kepuasan Pelanggan dalam Bidang Jasa Pendidikan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik) dan “*facto*” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan pelanggan sendiri

tidak mudah didefinisikan, ada berbagai macam pengertian yang diberi oleh para pakar. Pada jasa pendidikan, pelanggan yang dimaksud yaitu mahasiswa.

Menurut Wilkie (1990), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kotler (2012), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/ mahasiswa/ alumni adalah perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Pendapat lain mengatakan bahwa *satisfaction* (kepuasan) berasal dari Bahasa Latin *satis* (artinya baik, atau memadai) dan *facio* (artinya melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan "membuat sesuatu cukup memadai atau baik". Dalam bidang pemasaran, istilah "kepuasan pelanggan" (*customer satisfaction*) memiliki arti lebih kompleks. Menurut pendapat Edwardson yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (Tjiptono, 2000, h.89) sebenarnya sampai saat ini belum dicapai kesepakatan mengenai konsep kepuasan pelanggan, yaitu apakah kepuasan merupakan respons emosional ataukah sesungguhnya merupakan suatu evaluasi kognitif (bersifat penalaran). Tjiptono (200, h.90), kemudian juga mengutip pendapat Mowen, yang merumuskan bahwa kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Menurut Ben M. Enis (Enis, 1974, h.319), *the consumer's believe that the benefits of a given exchange exceed of making that exchange ...*". Jadi kepuasan pelanggan ialah perbandingan antara persepsinya mengenai sesuatu dibandingkan dengan ekspektasinya terhadap hal tersebut.

Menurut Christopher Lovelock (2004,100) ada lima dimensi yang dapat dijadikan *patokan* (pedoman) dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dalam *bahasa riset pemasaran*, dimensi tersebut ialah: *tangible* (fasilitas fisik, peralatan dan personalia pemberi jasa), *reability* (keakuratan dan keterikatan pemberi jasa pada komitmen atau memberikan jasa sesuai yang telah dijanjikan), *responsiveness* (kemauan dan kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk memberikan layanan secara cepat tepat sesuai keinginan konsumen), *assurance* (keyakinan bahwa pemberi jasa atau staf/personilnya mempunyai kompetensi memadai) dan *empathy* (pemberi jasa atau personilnya). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Freddy Rangkuti (2002, 19) ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi, yaitu: *reability* (keandalan, yaitu kemampuan pemberi jasa

dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan), *responsiveness* (daya tanggap, yaitu kemampuan kemauan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat), *assurance* (jaminan, yaitu kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk melayani kebutuhan pelanggan secara memadai), *emphaty* (empati, yaitu kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk memahami kebutuhan konsumen, termasuk kebutuhan akan perhatian terhadap kepentingannya), dan *tangible* (fisik, yaitu aset berwujud fisik, peralatan dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh pemberi jasa).

Menurut J.Supranto (2001, p233) mengutip definisi kepuasan dari Oliver, bahwa "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya." Sementara itu, Kotler (2012, p10) menyatakan bahwa "*customer satisfaction is the extent to which a product's perceived performance matches a buyer's expectations. If the product's performance falls short of expectations, the buyer is dissatisfied. If performance matches or exceed expectations, the buyer is satisfied or delighted*". Secara bebas, dapat diulas bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana performa produk yang diharapkan sesuai dengan harapan pembeli. Jika performa produk lebih rendah daripada yang diharapkan, maka pembeli akan tidak puas. Jika performa sesuai atau melebihi harapan, maka pembeli akan merasa puas atau sangat puas. Perlu dipahami bahwa pengertian produk dapat berupa barang atau jasa. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (pemberi barang/jasa) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan si pelanggan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Selain pandangan tentang kepuasan pelanggan yang telah dikutip di atas, Kotler (2012, p10) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan juga sangat erat hubungannya dengan kualitas produk yang ditawarkan. Kualitas mempunyai dampak langsung terhadap performa produk, karena itu juga berdampak pada kepuasan pelanggan. Secara sempit, kualitas dapat didefinisikan sebagai bebas dari kesalahan (*defect*). Namun, sebagian besar perusahaan yang berorientasi pelanggan menganggap definisi tersebut tidaklah cukup. Sebagai contoh, Kotler mengutip perkataan wakil presiden kualitas Motorola bahwa, "*Quality has to do something for the customer... Our definition of a defect is 'if customer doesn't like it, it's a defect. "*

Serupa dengan pernyataan tersebut, *American Society for Quality Control* juga mendefinisikan kualitas produk, yang bila diterjemahkan secara bebas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Definisi-definisi yang berorientasi pelanggan tersebut menyatakan bahwa suatu perusahaan telah mencapai kualitas optimal hanya bila produk barang/jasanya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pada hakekatnya adalah dimulai dari identifikasi kebutuhan (*needs, requirements*) pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan (*satisfaction*).

Senada dengan pendapat Kotler, Palmer juga beranggapan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas. Suatu produk atau jasa dinyatakan berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam bukunya yang berjudul *Principles of Service Marketing*, Palmer (2008, p153) mengutip definisi kualitas dari Gronroos yang membagi kualitas menjadi dua komponen, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis mengacu pada aspek-aspek jasa kuantitatif yang diterima oleh pelanggan. Contohnya, waktu antri di kasir *supermarket*. Selain itu, pelanggan juga dipengaruhi oleh bagaimana kualitas teknis tersebut diberikan. Gronroos menyebut hal ini sebagai kualitas fungsional dan tidak dapat diukur se-objektif elemen-elemen kualitas teknis. Contoh: lingkungan antrian di *supermarket* dan persepsi pelanggan mengenai cara atau kondisi antrian ditangani oleh pihak *supermarket*

Jika kualitas didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk barang atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan, masalah yang sekarang timbul adalah bagaimana cara mengidentifikasi pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Ada beberapa metode yang ditawarkan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Salah satu yang digunakan adalah metode yang disebut SERVQUAL (Palmer, 2008, p161-167).

Teknik SERVQUAL dapat membantu perusahaan agar lebih memahami harapan dan persepsi pelanggannya. SERVQUAL terdiri dari 22 butir kuesioner yang dirancang untuk mengukur dan mencakup 5 dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* : Tampak luar elemen fisik.
2. *Reliability* : Dapat diandalkan, performa akurat.
3. *Responsiveness* : Ketepatan dan bantuan.
4. *Assurance* : Kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.

5. *Empathy* : Kemudahan akses, komunikasi dan pemahaman pelanggan baik.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, antara lain :

1. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama dalam suatu organisasi, karena kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung pada pelanggan.
2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi.

D. Faktor-Faktor Akademik yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan buku Pedoman Penyusunan Portofolio Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, terdapat 15 atribut yang termasuk dalam standar akreditasi Perguruan Tinggi. Namun, yang menjadi pedoman sebagai faktor-faktor akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa hanya diambil 7 atribut yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Hal-hal yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

- a. Sistem rekrutmen dan seleksi untuk pengangkatan dosen;
- b. Kecukupan dosen (rasio dosen tetap : mahasiswa);
- c. Kualifikasi dosen (pendidikan) dan jabatan akademik dosen tetap;
- d. Program pembinaan, pengembangan dan jaminan kesejahteraan;
- e. Tenaga Kependidikan (Tenaga Pendukung/ Penunjang Akademik);
- f. Kecukupan dan kualifikasi petugas perpustakaan;
- g. Program pembinaan, pengembangan dan jaminan kesejahteraan;
- h. Kode etik atau pedoman disiplin kerja dosen dan tenaga kependidikan yang lengkap dan jelas serta implementasinya.

2. Kurikulum

Program yang mendorong/memfasilitasi Program Studi untuk perbaikan isi kurikulum secara berkesinambungan, meliputi :

- a. Pendekatan pembelajaran;
- b. Desain pembelajaran;
- c. Relevansi isi;
- d. Media pembelajaran;
- e. Evaluasi proses dan hasil pembelajaran;
- f. Umpan balik dari *stakeholders*.

3. Sarana dan prasarana

- a. Prasarana (lahan, kantor, ruang dosen, ruang diskusi/seminar, laboratorium, studio);
- b. Sarana (peralatan dan perabotan kantor, peralatan laboratorium, studio, bengkel, lahan percobaan, serta fasilitas komputer);
- c. Perpustakaan dan Bahan Pustaka

4. Sistem Pembelajaran

- a. Pedoman pengembangan rancangan pembelajaran
- b. Pelaksanaan pedoman pengembangan rancangan pembelajaran.
- c. Pedoman bimbingan akademik, bimbingan Survei dan penulisan tugas akhir/skripsi/tesis/disertasi dan karya ilmiah lainnya.

5. Suasana Akademik

- a. Kebijakan akademik dalam perkuliahan : penerapan prinsip SAL, evaluasi yang adil dan transparan, *feedback* dan koreksi, eksplorasi berbagai sumber belajar, berpikir tingkat tinggi, belajar kolaboratis dan mandiri.
- b. Kebijakan akademik di luar perkuliahan internal, nasional dan internasional, seminar, lokakarya, symposium, diskusi, perlombaan, pameran, demonstrasi karya ilmiah, Survei dan pengabdian masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana untuk perwujudan suasana akademik.
- c. Pelaksanaan kebijakan kegiatan akademik meliputi; (1) Monitoring/ pelaporan, (2) Evaluasi laporan pelaksanaan, (3) Tindak lanjut, (4) Kebijakan pengembangan perilaku kecendekiawan (kesujanaan).

6. Sistem Pengelolaan

Struktur organisasi dengan kelengkapan komponen organisasi :

- a. Pimpinan Institusi
 - b. Senat Perguruan Tinggi atau Senat akademik
 - c. Pelaksana akademik (fakultas, jurusan/departemen/bagian, dan lembaga-lembaga)
 - d. Pelaksana administrasi (biro dan bagian)
 - e. Penunjang
- b. Kepemimpinan terutama bagaimana pemimpin mengambil keputusan yang melibatkan unsur-unsur lain, kemampuan meningkatkan mutu dan produktifitas institusi, kemampuan meningkatkan anggaran perguruan tinggi, akuntabilitas, dan transparansi.
 - c. Sistem perencanaan yang meliputi satuan periode perencanaan (rencana tahunan), rencana jangka menengah (5 tahunan), dan rencana jangka panjang (10 tahunan), dan tahap pengembangan (peningkatan kapasitas dan modernisasi, peningkatan pelayanan dan peningkatan daya saing (lokal, nasional dan internasional).
 - d. Pelaksanaan pengelolaan: administrasi umum (perlengkapan, kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, ketatalaksanaan dan hukum, dan pengelolaan administrasi akademik).
 - e. Kerjasama dan kemitraan institusi dengan instansi atau pihak-pihak di luar perguruan tinggi dalam bidang pendidikan, Survei dan pengabdian kepada masyarakat, dengan menjelaskan keseluruhan program dan implementasi, termasuk tujuan pemanfaatan dan manfaat, serta rencana peningkatannya dikaitkan dengan visi, misi, tujuan dan sasaran institusi
 - f. Sistem monitoring dan evaluasi.
 - g. Ketersediaan direktori atau panduan-panduan tertulis yang menjelaskan keseluruhan kegiatan institusi, yang mencakup isi, pemanfaatan dan manfaat direktori dalam rangka pelaksanaan misi dan pencapaian sasaran serta tujuan program studi, termasuk peraturan akademik, peraturan non akademik, daftar dan profil dosen, fasilitas utama serta profil kelulusan.

Pada umumnya para ahli teori perilaku beropini bahwa dalam setiap perilakunya manusia mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu teori tersebut adalah teori kepuasan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Salah satunya metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI).

E. Konsep *Student Satisfaction Inventory* (SSI)

Elliot and Heally (2001) menyatakan bahwa *Student Satisfaction Inventory* (SSI) merupakan instrumen unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya. Sebagai contoh, suatu hasil Survei yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang rendah, bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila, tingkat kepentingannya lebih tinggi. Sehingga yang menjadi perhatian prioritas perbaikan selain mempertimbangkan rendahnya tingkat kepuasan juga tingginya tingkat kepentingan dari dimensi tersebut.

Oleh karena itu, mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mereka yang mereka alami dan harapkan harus terus dilakukan oleh Universitas, Sekolah Tinggi, Institut sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi. 12 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa, antara lain :

1. *Academic advising*: menilai secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Penasehat akademik dievaluasi berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan siswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
2. *Campus climate*: menilai sejauh mana lembaga Pendidikan Tinggi mempunyai pengalaman dalam mempromosikan kebanggaan dan peran serta kampus mereka di masyarakat. Skala ini juga menilai keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan siswa.

3. *Campus Support Services*: menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga para siswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna. Layanan ini meliputi perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh siswa di luar kelas.
4. *Concern for the individual*: menilai komitmen dalam memperlakukan setiap siswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para siswa secara pribadi (bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, pembimbing) tercakup dalam penilaian ini.
5. *Instructional effectiveness*: menilai pengalaman akademik siswa, kurikulum, dan kesanggupan lembaga Pendidikan Tinggi dalam mencapai keunggulan akademik. Skala ini meliputi beberapa variasi dari program yang ditawarkan, keefektifan fakultas atau program studi tidak hanya di dalam kelas tetapi juga diluar kelas, dan juga keefektifan pengajar.
6. *Recruitment and financial aid*: mengukur efektivitas layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru.
7. *Registration effectiveness*: menilai isu yang berhubungan dengan registrasi dan SPP. Skala ini juga mengukur komitmen lembaga Pendidikan Tinggi dalam proses ini lebih efektif dan mudah.
8. *Responsiveness to diverse populations*: menilai komitmen lembaga dalam memberikan kesempatan yang khusus kepada para penyandang cacat, kepada calon siswa yang punya waktu terbatas, mereka telah berusia, dan lain-lain agar bisa terdaftar sebagai mahasiswa.
9. *Campus safety and security*: menilai kemampuan lembaga dalam keamanan dan keselamatan pribadi siswa di kampus. Skala ini mengukur keefektifan fasilitas kampus dan personil keamanan.
10. *Service excellence*: menilai sikap staf akademik maupun bukan kepada para siswa, terutama bagi mereka yang sering melayani siswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap mutu layanan dan perhatian secara pribadi kepada para siswa.
11. *Student centeredness*: menilai usaha-usaha penting yang dilakukan untuk para siswa. Skala ini mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai dan menyambut dengan baik para siswa.
12. *Campus life*: menilai kemampuan lembaga dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstrakurikuler.

F. Kualitas Pelayanan

Survei yang menyeluruh dan mendalam mengenai keinginan pelanggan terhadap sebuah produk akan menghasilkan informasi penting sebagai dasar dari terbentuknya strategi pemasaran yang inovatif. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan mampu menerjemahkannya dalam bentuk produk dan layanan jasa akan lebih menguntungkan bagi perusahaan (Kotler, 2005). Selanjutnya perusahaan diharapkan mampu memberikan produk yang tidak saja dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, namun lebih jauh lagi mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan akan terjadi jika pelanggan mendapatkan produk dan layanan jasa yang sesuai atau melebihi harapannya. Pelanggan yang puas akan kembali melakukan pembelian. Ketika aktifitas pembelian secara rutin dilakukan pada produk tertentu maka tingkat loyalitas pelanggan akan terwujud. Loyalitas pelanggan akan menciptakan kekuatan bagi perusahaan untuk bersaing di pasar. Loyalitas pelanggan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang berpengaruh pada kontinuitas usaha. Jika loyalitas memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberhasilan perusahaan, maka perusahaan harus mewujudkan layanan jasa yang mampu mewujudkan loyalitas pelanggan.

Goetsch dan Davis (dalam Ilham, 2005), mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Parasuraman *et al.*,(1988) mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Konsep kualitas jasa bersifat relatif tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk (jasa) dan proses.

BAB III

METODE PENYUSUNAN

A. Rancangan Survei

1. Survei ini merupakan suatu Survei deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter atau fungsi dari Survei tentang suatu kelompok.
2. Survei ini juga merupakan Survei observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari fenomena yang telah muncul untuk memberikan penafsiran yang diperoleh melalui pengumpulan data primer.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi Survei ini adalah seluruh Mahasiswa Prodi D-III Kebidanan, D-III Keperawatan, D-III Teknologi Laboratorium Medik (TLM), Prodi Sarjana Terapan, dan Prodi Pendidikan Profesi Ners Poltekkes Kemenkes Banten.
2. Teknik pengambilan sampel dalam Survei ini menggunakan *Systematic Random Sampling*, dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N(d)2 + 1}$$

Keterangan: n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = tingkat kepercayaan (95%)

Berikut hasil perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Banten.

Berikut hasil perhitungan jumlah proporsi sampel.

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Mahasiswa Prodi D-III Kebidanan, D-III Keperawatan, D-III Teknologi Laboratorium Medik (TLM), Prodi Sarjana Terapan, dan Prodi Pendidikan Profesi Ners Poltekkes Kemenkes Banten.

No	Jurusan	Prodi	Jumlah
1	D-III Kebidanan	D-III	79
2	D-III TLM	D-III	127
3	D-III Keperawatan	D-III	146
4	Prodi Sarjana Terapan	D-IV	115
5	Pendidikan Profesi Ners	NERA	35
Total			502

C. Metode Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data pada Survei ini dilakukan berdasarkan kuesioner dengan mahasiswa yang terpilih sebagai sampel.
2. Karna pengumpulan data dilakukan dalam kondisi pandemi Covid-19 maka kuesioner diambil secara online melalui google form yang disebarakan ke setiap Jurusan.
3. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dalam pengumpulan data, kuesioner mengacu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.
4. Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer diperoleh dari objek Survei dan studi kepustakaan.

D. Variabel Survei

Variabel yang akan diteliti dalam Survei ini adalah kepuasan masyarakat akademik Poltekkes Kemenkes Banten dimana terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
4. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
5. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
6. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
7. Kualitas sarana dan prasarana adalah sejumlah fasilitas yang tersedia pada suatu tempat pelayan yang di tujukan untuk membatu pengguna layanan di tempat tersebut

8. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan adalah kesesuaian antara produk dan hasil yang diberikan dari petugas untuk pengguna layanan
9. penanganan pengaduan pengguna layanan adalah penanganan petugas terhadap pengaduan pengguna layanan yang berisi tentang saran atau kritik dari pengguna, bertujuan agar layanan menjadi lebih baik.

E. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Survei indeks kepuasan masyarakat ini dimulai pada bulan Desember 2020, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyegaran materi untuk tim penyusun indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari :
 - a. Penanggung Jawab = Direktur Poltekkes Banten
 - b. Pembina (pengarah) = Pudir I Poltekkes Banten
 - c. Pelaksana yang terdiri dari :
 - 1) Ketua = Kepala Pusat Unit Penjaminan Mutu Poltekkes Banten
 - 2) Anggota = Ketua Jurusan di Lingkungan Poltekkes Banten
 - 3) Sekretaris = Kasub Unit Penjaminan Mutu Tingkat Jurusan

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam Survei indeks kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. (Bentuk kuesioner terlampir).

Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- 2) Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.
- 3) Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima yang memuat kesimpulan atau pendapat pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (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;
- b. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.
- 1) Jumlah Responden
 Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 502 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten yang terdiri dari 3 unit Kampus yaitu Kampus A, Kampus B dan Kampus C. Responden diambilkan dari pelanggan (mahasiswa) yang mendapatkan pelayanan langsung Poltekkes Kemenkes Banten.
 - 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a) Data diambil dari 3 Jurusan yaitu Jurusan Keperawatan, Jurusan Kebidanan, dan Jurusan Teknologi Laboratorium Medik
 - b) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 2 bulan kerja dari Desember 2020 sampai Januari 2021.

F. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam entri data komputer untuk mendapat IKM-nya. 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:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM} \times \text{Nilai Dasar (25)}$$

Berikut tabel yang menunjukkan interpretasi nilai Indeks Kepuasan Layanan setelah konversi.

Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 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

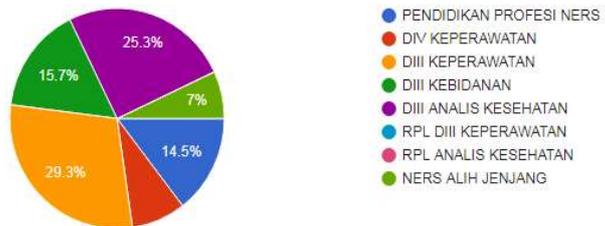
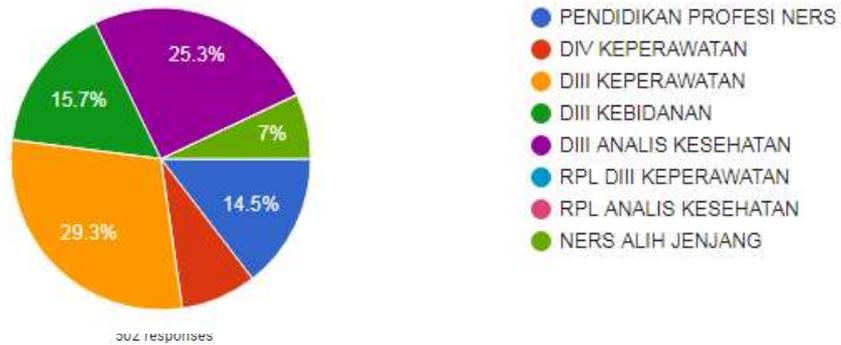
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

II IDIKAN

JURUSAN

502 responses

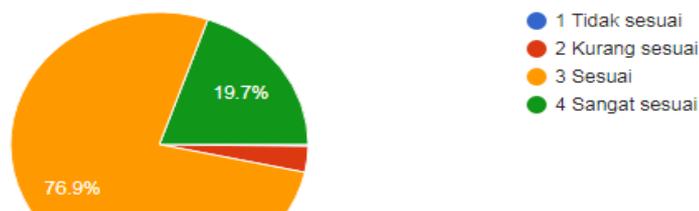


Sumber: Survei IKM Poltekkes Kemenkes Banten 2020

FORMULIR SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) POLTEKES KEMENKES BANTEN 2020

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanan yang ada di Poltekkes Kemenkes Banten?

502 responses



1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanan yang ada di Poltekkes Kemenkes Banten?

502 responses



sumber = Hasil Survei IKM, 2020

Pada diagram diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai persyaratan layanan di Poltekkes banten sesuai (76, 9 %), dan 19,7% menilai sangat sesuai

b. Unsur prosedur layanan

Diagram 4.3. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Banten tentang kesesuaian kemudahan prosedur layanan



Sumber = Hasil Survei IKM, 2020

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.3. berikut. Diagram tersebut memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten secara umum dinilai sebagian besar responden mudah yaitu sebanyak 77,3 %, dan sebanyak 15,3% menilai sangat mudah.

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan

Diagram 4.4. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Banten tentang kecepatan waktu pelayanan



u

Sumber: Hasil Survei IKM, 2020

Dari diagram di atas, diketahui sebanyak 70,1 % menilai pelayanan poltekkes banten cepat, 15,1 % menilai sangat cepat, dan 13,9 % menilai pelayanan kurang cepat.

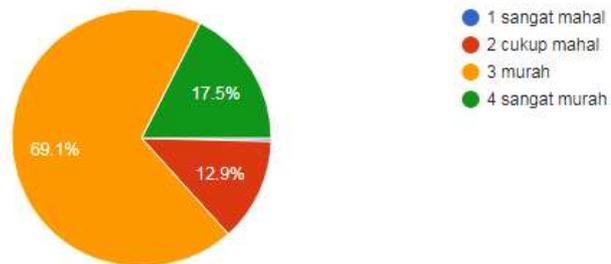
d. Unsur biaya/tarif pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan akademik dapat dilihat pada diagram 4.5. berikut.

Diagram 4.5. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Banten Kategori Kecepatan Pelayanan Akademik Tahun 2019

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten ? (silahkan bandingkan dengan biaya/tarif PT swasta)

502 responses



Sumber: Hasil Survei IKM, 2020

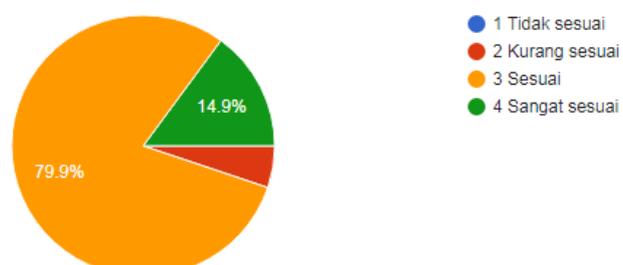
Diagram di atas memperlihatkan bahwa sebanyak 69,1 % menilai biaya/tarif pelayanan poltekkes banten murah, 17,5 % menilai sangat murah, dan 12,9 % menilai cukup mahal.

e. Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Diagram 4.6. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan Pelayanan

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Poltekkes Kemenkes Banten ?

502 responses



Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dapat dilihat pada diagram 4.6. berikut, sebanyak 79,9 % menilai pelayanan dalam standar pelayanan di poltekkes banten sesuai, dan 14,9 % menilai sangat sesuai.

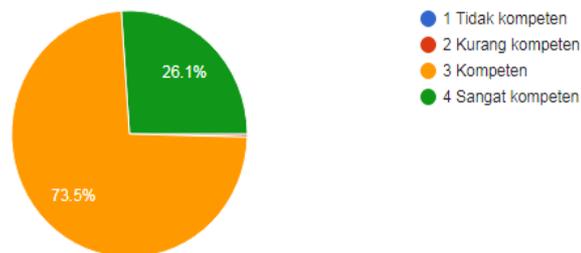
f. Unsur kompetensi/kemampuan petugas

Hasil penilaian responden terhadap kompetensi/kemampuan petugas pelayanan dapat dilihat pada diagram 4.7. berikut.

Diagram 4.7. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Banten Kategori Kesopanan dan Keramahan Petugas Akademik Tahun 2019

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten?

502 responses



e

Sumber: Hasil Survei IKM, 2020

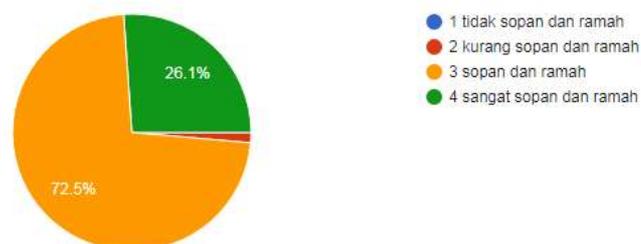
Diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di poltekkes banten kompeten (73,5 %), dan 26,1 % menilai sangat kompeten.

g. Unsur Perilaku Petugas terkait Kesopanan

Diagram 4.8. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Perilaku Petugas terkait Kesopanan dalam Pelayanan

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas kami dalam pelayanan terkait dalam kesopanan di Poltekkes Kemenkes Banten?

502 responses



Dari diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar menilai perilaku petugas dalam pelayanan di poltekkes banten sopan dan ramah (72,5 %), dan 26,1 % menilai sangat sopan, dan ramah.

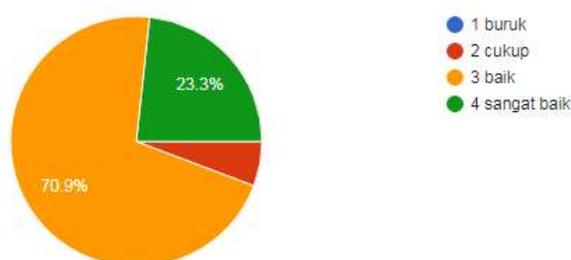
h. Unsur Perilaku Petugas terkait Keramahan

Hasil penilaian responden terhadap Perilaku Petugas terkait Keramahan dalam pelayanan (dapat dilihat pada diagram 4.9. berikut) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa perilaku petugas dalam pelayanan di poltekkes banten baik (70,9 %), dan 23,3 % menilai sangat baik

Diagram 4.9. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Banten Kategori Perilaku Petugas terkait Keramahan

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang prilaku petugas kami dalam pelayanan terkait dalam keramahan di Poltekkes Kemenkes Banten ?

502 responses



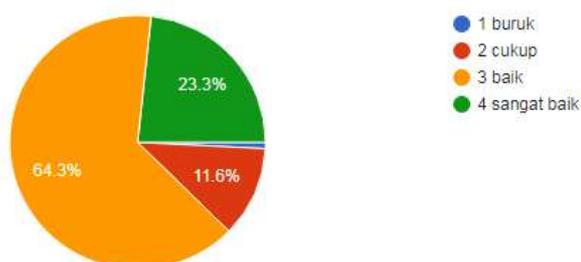
“
Sumber: Hasil Survei IKM, 2020

i. Unsur kualitas sarana dan prasarana

Diagram 4.10. Hasil Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Banten Kategori kualitas sarana dan prasarana

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Poltekkes Kemenkes Banten ?

502 responses



“
Sumber: Hasil Survei IKM, 2020

Dari diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar menilai baik kualitas sarana dan prasarana di Poltekkes Kemenkes Banten (64,3 %),dan sebanyak 23,3 % menilai sangat baik, dan 11,9% menilai cukup.

j. Rekapitulasi Hasil IKM Bidang Pelayanan Akademik

Dari keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden, maka dihasilkan nilai IKM total bidang pelayanan akademik sebagai berikut.

Tabel 4.1. Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Akademik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan
1	Persyaratan Pelayanan	3.17	0.351	8.77
2	Prosedur Pelayanan	3.10	0.344	8.60
3	Waktu Pelayanan	3.02	0.335	8.38
4	Biaya/Tarif	3.05	0.338	8.46
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.10	0.344	8.60
6	Kompetensi Pelayanan	3.26	0.361	9.04
7	Perilaku Pelaksana	3.25	0.360	9.01
8	Penanganan Pengaduan	3.18	0.352	8.82
9	Sarana dan Prasarana	3.11	0.345	8.63
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan		3,13		78.31
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Pelayanan				Baik

Sumber: Hasil Survei IKM, 2019

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten berada di kategori BAIK.

B. Pembahasan

Survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dilaksanakan pada periode tahun 2020 ini adalah Survei untuk mengukur pelayanan civitas akademika di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Banten secara keseluruhan. Indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan tersebut memberikan kepuasan pada civitas akademika dan masyarakat, digunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui IKM tersebut, adalah dengan menggali informasi dari responden terhadap 9 unsur yang akan dinilai sesuai dengan Penilaian tentang indeks kepuasan masyarakat yang mengacu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Nilai tingkat kepuasan civitas akademika terhadap empat unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten yaitu nilai indeks kepuasan pada Persyaratan Pelayanan sebesar 8.77, Prosedur Pelayanan sebesar 8.60, Waktu Pelayanan sebesar 8.38, Biaya/ Tarif sebesar 8.46, Produk Spesifikasi Jenis Layanan sebesar 8.60, Kompetensi Pelayanan sebesar 9.04, Perilaku Pelaksana sebesar 9.01, Penanganan Pengaduan sebesar 8.82, Sarana dan Prasarana sebesar 8.63. Rata-rata IKM Poltekkes 9 unsur layanan tersebut adalah sebesar 78,31 dengan nilai rata-rata indeks kepuasan 3,13. Sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men. PAN) No. 125 Tahun 2004, nilai tersebut termasuk kategori baik. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan hasil IKM dibandingkan tahun 2019 dimana rata-rata keempat kategori tergolong baik dengan nilai indeks rata-rata 3,0. Hasil Survei ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten sudah mengalami perbaikan sistem dalam memberikan pelayanan.

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja petugas pelayanan publik. Berdasarkan peraturan tersebut, ada 9 hal/ unsur yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, dimana diperoleh hasil sebagai berikut. Berdasarkan Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh hasil nilai unsur tertinggi yaitu Kompetensi/ Kemampuan pelaksana dalam memberikan pelayanan (3.26) diikuti nilai unsur Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan (3,25), Penanganan pengaduan dalam layanan (3.18), persyaratan dalam pelayanan (3.17), sarana dan prasarana (3,11), prosedur pelayanan (3,10) sama dengan produk spesifikasi jenis layanan (3,10), biaya/ tarif layanan (3.05), dan waktu pelayanan (3.02). Meskipun perbedaan nilai tersebut tidak terlalu signifikan, akan tetapi hal ini mampu menunjukkan ukuran performa kemudahan pelayanan pada sembilan unsur tersebut sudah baik.

Berdasarkan perhitungan total nilai indeks per unsur layanan, diperoleh hasil dimana akumulasi nilai per unsur adalah 3.13, hasil tersebut memiliki nilai interval antara 2,51 – 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51 – 81,25 dengan predikat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan adalah baik dan mutu pelayanan B. Hasil ini memperlihatkan adanya peningkatan indeks kepuasan layanan Poltekkes Kemenkes Banten dibandingkan hasil penilaian tahun 2019 dimana nilai indeks kepuasan berada pada nilai 3,0 dengan kategori baik.

Perbaikan *performance* Poltekkes Kemenkes Banten dalam memberikan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat menunjukkan adanya rencana yang matang dan komprehensif serta sinergis dengan penyediaan infrastruktur yang memadai dan peningkatan SDM yang tersedia sehingga benar-benar akan menghasilkan sebuah institusi yang kredibel dan profesional. Hal tersebut mutlak diperlukan melihat realitas kehidupan di lingkungan kampus yang sangat kompleks sehingga akan berimplikasi pada beratnya tantangan yang akan dipikul oleh pihak Poltekkes Kemenkes Banten.

Semua pelayanan yang bersifat mutlak, termasuk Poltekkes Kemenkes Banten berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Dalam hal ini Poltekkes Kemenkes Banten yang berada di bawah naungan Kementerian Kesehatan juga termasuk sebuah institusi publik yang dikelola oleh pemerintah yang juga harus melakukan fungsinya dengan baik.

Pelayanan yang cepat, mudah, terarah dan transparan merupakan layanan yang sangat diharapkan oleh para pengguna pelayanan publik. Oleh karena itu, suatu institusi publik harus menerapkan sistem yang mampu mengakomodir keinginan para pengguna layanannya sehingga tidak akan ditinggalkan oleh pengguna layanan dimaksud.

Konsekuensi dari peran itu, secara otomatis Poltekkes Kemenkes Banten harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada civitas akademika, meliputi tenaga kepegawaian, dosen dan mahasiswa. Keberhasilan suatu pelayanan adalah dapat dilihat dari sejauh mana publik (masyarakat) pengguna merasa puas dengan pelayanan tersebut, yang diantaranya dengan kriteria: mudah dalam mengurus, jelas prosedur yang harus dilalui, adanya persyaratan yang mudah dipahami, biaya yang transparan dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk mengurus tersebut juga relatif singkat sehingga tidak menimbulkan *high cost* dan membuang waktu percuma merupakan dambaan setiap orang.

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmn PAN No. 25 tahun 2004).

Meskipun hasil penilaian indeks kepuasan responden terhadap layanan Poltekkes Kemenkes Banten sudah baik, pihak Poltekkes harus tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, guna meningkatkan beberapa unsur penilaian di layanan yang ada di Poltekkes, maka upaya yang perlu dilakukan adalah optimalisasi peran petugas dan tanggung jawab petugas serta meningkatkan fasilitas yang dianggap kurang.

Upaya lain untuk meningkatkan indeks kepuasan pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten, adalah dengan menjelaskan secara rinci tentang pola tarif yang dibebankan kepada masyarakat akademik secara transparan, sehingga masyarakat akademik akan memahami keseuaian antara bentuk pelayanan yang diterima dengan biaya yang telah dikeluarkan.

Terhadap petugas layanan yang belum optimal dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan dengan memberikan keterampilan dan belajar kerjasama antar anggota melalui kegiatan pelatihan (*workshop*), *on job training academic and non academic*, dan *outbound* untuk menggali potensi dan sensitifitas diri selain pemberian remunerasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) penerapan sanksi secara tepat guna dan berdaya guna terhadap seluruh pegawai (baik pimpinan dan staf), sehingga tercipta pemahaman dan perubahan perilaku pegawai bahwa melaksanakan kewajiban sebagai pegawai Poltekkes Kemenkes Banten adalah tuntutan dan tanggungjawab pengabdian terhadap civitas akademika.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Banten Tahun 2020 adalah sebagai berikut.

1. Indeks kepuasan terhadap persyaratan pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.17 dengan predikat baik (B).
2. Indeks kepuasan terhadap prosedur pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.10 dengan predikat baik (B).
3. Indeks kepuasan terhadap waktu/ kecepatan pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.02 dengan predikat baik (B).
4. Indeks kepuasan terhadap biaya/tarif pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.05 dengan predikat baik (B).
5. Indeks kepuasan terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.10 dengan predikat baik (B).
6. Indeks kepuasan terhadap kompetensi/ kemampuan pelaksana pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.26 dengan predikat baik (B).
7. Indeks kepuasan terhadap perilaku pelaksana pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.25 dengan predikat baik (B).
8. Indeks kepuasan terhadap pelayanan penanggulangan pengaduan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.18 dengan predikat baik (B).
9. Indeks kepuasan terhadap sarana, dan prasarana pelayanan Poltekkes Kemenkes Banten adalah 3.11 dengan predikat baik (B).

B. Saran

Meskipun hasil penilaian indeks kepuasan responden terhadap layanan Poltekkes Kemenkes Banten sudah baik, namun dapat kembali dimaksimalkan pada beberapa lini yang masih kurang agar hasil kepuasan dapat meningkat menjadi sangat baik. Pihak Poltekkes Kemenkes Banten harus selalu menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, guna meningkatkan beberapa unsur penilaian di layanan yang ada di Poltekkes, maka upaya yang perlu dilakukan adalah optimalisasi peran petugas dan tanggung jawab serta meningkatkan fasilitas yang dianggap kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhote K.R, 2009. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty; The Greater Profitability*. New York: AMA membership Publications Division.
- Elliotand Healy, 2001. *Key Factor Influencing Student Satisfaction Related To Recruitment and Retention*. Journal of Marketing for Higher Education.Vol.10 (4). P.1 – 11
- Farahmandian.S; Minavand.H and Afshardost, 2013. Perceived Quality and Student Satisfaction in Higher Education. IOSR. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Vol.12 (4). P.65-74
- Griffin J and Lowenstein M.W., 2007. *Customer Winback; How To Recapture Lost Customers and Keep Them Loyal*. San Francisco: Jossey-Bass A WileyCompany.
- Griffin. J. 2009. *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*. New York: Lexington Books
- Han Flora and Debby L. 2010.*Productivity and Service Quality; An EssentialsReading For Service Provider*. New York: Prentice Hall.
- Heskett.J.I; Sasser.W.F and Schlesinger. 1997. *The Service Profit Chain; HowLeading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: The Free Press.
- Hinton.T and Schaeffer.W. 2007. *Customer Focused Quality; What To Do On Monday Morning*. New Jersey: Prentice Hall
- Horovitz.J, 2010. *The Seven Secrets of Service Strategy*. New York: Prentice Hall
- Kotler.P. and Keller.P.L 2012. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall Inc
- Mehdipour.Y. and Zerehkafi.H. 2013. Student Satisfaction At Osmania University. *International Journal of Adancements In Research and Technology*. Vol.2 (6). P.233-240
- Palmer. 2008. *Priciples of Service Marketing*, New York: Prentice Hall
- Reicheld.F. 2009.*The Loyalty Effect; The Hidden Force Behind Growth Profitand lasting Value*. Boston: Harvard Business School Press
- Sitinjak.T dkk. 2008. *Model Matrik Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto.J. 2008.*Pegukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Pen. Rineka Cipta.