



**Kemenkes**  
**Poltekkes Jakarta III**

## **LAPORAN**

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAKARTA III**

Jalan arteri JORR Jati Warna Kec. Pondok Melati Bekasi

**2025**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik ini diselenggarakan mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2024. Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor:14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Poltekkes Kemenkes Jakarta III dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Jakarta III.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik tahun 2024 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bekasi, 2 Januari 2025

Poltekkes Kemenkes Jakarta III



Dr. Siti Nurriani, M.Kep., Ners., Sp. Kep. Kom

NIP. 197512311998032002

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan Masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset Masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah, dunia usaha (tripilar dalam konsepsi government Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan Masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi misi dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Poltekkes Kemenkes Jakarta III melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat pada tahun 2024.

## **1.2 Dasar Hukum**

- 1) Undang-undang Nomor: 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, Pasal 5 ayat 2, Kampus adalah salah satu domain dari sekian ruang (Pasal 5 ayat 2) yang masuk dalam kategori ruang publik dan diatur pelayanannya, dalam hal Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, Pengelolaan Informasi, Pengawasan Internal, Penyuluhan kepada Masyarakat, dan Pelayanan Konsultasi (Pasal 8 ayat 2). Negara, dalam hal ini, untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik di atas, mendorong agar dapat diselenggarakan sistem pelayanan terpadu (Pasal 9 ayat).
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yakni: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan Sarana & Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan, dan Kenyamanan.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- 1) Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Poltekkes Kemenkes Jakarta III pada tahun 2024, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- 2) Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Poltekkes Kemenkes Jakarta III yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik dan sebagai persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- 3) Mengidentifikasi Harapan Alumni akan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Jakarta III.

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- 1) Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Jakarta III Tahun 2024. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- 2) Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 3) Teridentifikasinya harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Poltekkes Kemenkes Jakarta III; Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### **1.4 Target dan Sasaran**

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah

- 1) Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
- 2) Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

- 1) Metode Survei
- 2) Pelaksanaan dan Teknik Survei
- 3) Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- 4) Pemantauan
- 5) Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
- 6) Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut
- 7) Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III.

#### **1.6 Pengertian**

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

- 1) 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;
- 2) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-undangan;

- 3) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan;
- 4) Penerima pelayanan publik adalah orang, Masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 5) Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian Masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 6) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
- 7) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### 1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan Masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

- 1) **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 2) **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 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;
- 5) **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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

- 8) **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.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1 Profil Responden**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan. Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi responden laki-laki dan perempuan. Responden berdasarkan Pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS/TNI/Polri, pegawai swasta, wiraswasta, pelajar/mahasiswa/alumni dan lainnya.

#### **2.2 Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada Masyarakat. Survei ini, dilakukan setiap 3 bulan (triwulan).

#### **2.3 Metode Penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **3.1 Persiapan**

- Pelaksana survei oleh unit pelayanan publik
- Bahan survei yaitu kuesioner berupa Gform yang bisa diisi langsung oleh responden dengan melakukan scan barcode
- Lokasi dan waktu pelaksanaan dilakukan saat responden berkunjung ke Poltekkes Kemenkes Jakarta III

#### **3.2 Pelaksanaan pengumpulan data**

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi
- Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara melakukan scan barcode yang sudah disediakan di unit pelayanan

#### **3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

##### **3.3.1 Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai masing-masing unit pelayanan. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden

##### **3.3.2 Penyusunan Jadwal**

Penyusunan survei kepuasan Masyarakat di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 hari kerja.

##### **3.3.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

- b. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan

sendiri oleh penerima layanan melalui scan barcode lalu mengisi Gform.

#### **3.3.4 Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan Masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- a. Indeks per unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI**

#### **4.1 Gambaran Umum Survei**

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada Masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan Masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi Masyarakat dan sejauh mana telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan Masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan Masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh Masyarakat. Hal ini berarti Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup ber Masyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Alumni semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di Masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Jakarta III yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pendidikan, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei selama tahun 2024.

#### **4.2 Hasil Survei IKM**

Pada Kegiatan SKM Tahun 2024 dalam mengevaluasi pelayanan publik Tahun 2024, di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III. Adapun Jenis pelayanan publik yang disurvei adalah:

1. Permohonan ijin pengambilan foto/video
2. Permohonan pelayanan ijin kunjungan, penerimaan tamu
3. Pengajuan pelayanan informasi publik (akademik, kemahasiswaan, keuangan, umum)
4. Pengambilan dokumen-dokumen (akademik, kemahasiswaan, keuangan, umum)

#### **4.3 Hasil Analisis Data**

Dari jenis pelayanan publik yang disurvei pada Poltekkes Kemenkes Jakarta III, mendapatkan skor berbeda-beda. Data tersebut bisa dilihat pada halaman Lampiran.

Berdasarkan tabel 4.3.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Persyaratan	3,68
U2	Prosedur	3,66
U3	Waktu Pelayanan	3,67
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,71
U6	Kompetensi Pelayanan	3,69
U7	Perilaku Pelaksana	3,60
U8	Sarana dan Prasarana	3,67
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65

Berdasarkan tabel 4.3.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 sebagai berikut:

- Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan nilai rata-rata sebesar **3,68**
- Kemudahan prosedur pelayanan di unit dengan nilai rata-rata sebesar **3,66**
- Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar **3,67**
- Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar **4,00**
- Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dengan nilai rata-rata sebesar **3,71**
- Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar **3,69**
- Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan nilai rata-rata sebesar **3,60**
- Kualitas sarana & prasarana dengan nilai rata-rata sebesar **3,67**
- Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai rata-rata sebesar **3,65**



39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
42	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
49	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
52	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
59	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
68	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	3	4	3	4	4	3	4	4	1	
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
76	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
83	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
84	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
85	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	4	4	3	3	4	4	





184	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
192	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
193	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
194	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
197	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
198	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
199	4	4	4	4	4	3	3	4	2	
200	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
203	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
205	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
210	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
222	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
223	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
231	4	3	4	4	3	3	3	3	4	

232	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
233	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
243	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
244	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
247	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
249	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
258	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
273	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
274	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	3	4	3	4	2	
279	4	4	3	4	4	4	4	4	3	



328	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
329	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
333	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
337	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
340	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
341	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
342	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
343	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
344	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
346	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
347	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
348	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
352	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
353	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
354	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
355	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
357	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
358	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
359	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
360	4	3	4	4	4	4	4	4	2	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
364	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
367	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
368	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
372	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
373	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
375	4	4	3	4	4	3	4	4	3	

376	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
377	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
378	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
379	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
382	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
383	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
384	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
386	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
388	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
389	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
390	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
393	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
397	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
399	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
402	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
403	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
404	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
405	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
406	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
407	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
408	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
409	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
410	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
412	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
413	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
414	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
415	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
416	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
417	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
418	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
419	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
420	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
421	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
423	4	3	4	4	4	4	4	4	3	

424	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
425	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
426	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
427	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
428	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
429	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
430	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
431	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
433	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
436	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
438	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
441	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
442	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
445	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
447	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
448	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
451	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
452	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
454	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
456	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
457	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
458	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
459	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
460	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
461	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
462	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
463	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
464	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
465	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
470	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
471	4	3	4	4	3	3	3	3	3	

472	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
473	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
474	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
475	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
476	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
477	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
480	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
481	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
482	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
483	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
487	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
489	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
490	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
491	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
492	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
493	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
497	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
498	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
499	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
500	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
501	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
502	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
503	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
507	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
508	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
509	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
510	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
512	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
513	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
514	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
515	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
516	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
518	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
519	3	3	3	4	3	3	4	3	4	

520	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
521	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
523	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
524	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
526	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
527	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
528	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
529	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
531	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
532	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
533	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
534	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
535	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
536	4	4	2	4	4	4	4	4	3	
537	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
538	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
539	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
541	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
544	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
545	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
547	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
548	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
549	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
550	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
551	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
552	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
553	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
554	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
555	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
556	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
557	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
558	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
559	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
560	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
561	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
562	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
564	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
565	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
566	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
567	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
568	4	4	4	4	4	4	3	3	4	

569	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
570	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
571	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
572	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
573	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
574	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
575	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
576	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
577	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
578	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
579	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
580	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
581	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
582	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
583	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
584	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
585	4	4	2	4	4	4	4	4	3	
586	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
588	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
590	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
591	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
592	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
594	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
596	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
597	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
598	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
599	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
600	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
601	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
602	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
603	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
604	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
605	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
606	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
607	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
608	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
609	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
610	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
611	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
612	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
613	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
614	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
615	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
616	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
617	4	4	4	4	4	4	3	3	4	

618	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
619	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
620	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
621	2	4	2	4	4	4	4	4	3	
622	4	4	2	4	4	4	4	4	3	
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
624	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
625	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
626	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
627	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
628	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
629	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
630	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
632	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
633	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
634	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
635	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
<b>Σ Nilai</b>	<b>2338</b>	<b>2324</b>	<b>2333</b>	<b>2540</b>	<b>2354</b>	<b>2340</b>	<b>2287</b>	<b>2332</b>	<b>2320</b>	
<b>NRR per unsur</b>	3,68	3,66	3,67	4,00	3,71	3,69	3,60	3,67	3,65	33,34
<b>NRR per timbang</b>	0,41	0,40	0,40	0,44	0,41	0,41	0,40	0,40	0,40	3,67
<b>IKM unit pelayanan</b>	92,05	91,50	91,85	100,00	92,68	92,13	90,04	91,81	91,34	<b>91,67</b>

**IKM UNIT PELAYANAN : 91,67** (Kategori Mutu Pelayanan : A ( Sangat Baik))

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

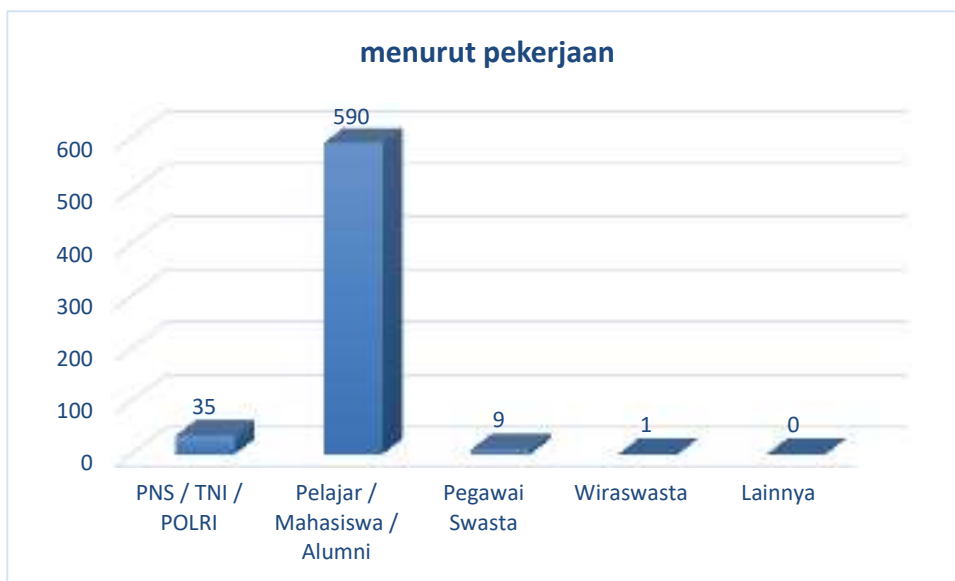
Nilai IKM unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Jakarta III selama tahun 2024 sebesar **91,67** dengan mutu pelayanan “**A**”, sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Poltekkes Kemenkes Jakarta III dikatakan “**Sangat Baik**”

#### 4.3.2 Menurut Jenis Kelamin



Berdasarkan tabel 4.3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 menurut jenis kelamin yang menjawab laki-laki sebesar 17%, perempuan sebesar 83%.

#### 4.3.3 Menurut Pekerjaan



Berdasarkan tabel 4.3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 menurut pekerjaan yang menjawab pelajar/mahasiswa/alumni 590, PNS/TNI/Polri sebesar 35, pegawai swasta sebesar 9, wiraswasta sebesar 1, lainnya 0.

#### 4.3.4 Tabel Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya



Berdasarkan tabel 4.3.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang menjawab sangat sesuai sebesar 69%, sesuai sebesar 31%, kurang sesuai sebesar 0%, tidak sesuai sebesar 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Poltekkes Kemenkes Jakarta III sudah **sangat sesuai**.

#### 4.3.5 Tabel Kemudahan prosedur pelayanan di unit



Berdasarkan tabel 4.3.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit yang menjawab sangat mudah sebesar 66%, mudah sebesar 34%, kurang mudah sebesar 0%, tidak mudah sebesar 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III sudah **sangat mudah** dilakukan.

#### 4.3.6 Tabel Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan



Berdasarkan tabel 4.3.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang menjawab sangat cepat sebesar 68%, cepat sebesar 32%, kurang cepat sebesar 0%, tidak cepat sebesar 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III sudah **sangat cepat** dilakukan.

#### 4.3.7 Tabel Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan



Berdasarkan tabel 4.3.7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan yang menjawab sangat mahal sebesar 0%, cukup mahal sebesar 0%, mahal 0%, gratis 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III adalah **gratis**.

4.3.8 Tabel kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan



Berdasarkan tabel 4.3.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan yang menjawab sangat sesuai sebesar 71%, sesuai sebesar 29%, kurang sesuai 0%, tidak sesuai 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III sudah **sangat sesuai**.

4.3.9 Tabel kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan



Berdasarkan tabel 4.3.9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan yang menjawab sangat kompeten 69% kompeten sebesar 31%, kurang kompeten 0%, tidak kompeten 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa

kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III sudah **sangat kompeten.**

#### 4.3.10 Tabel perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan



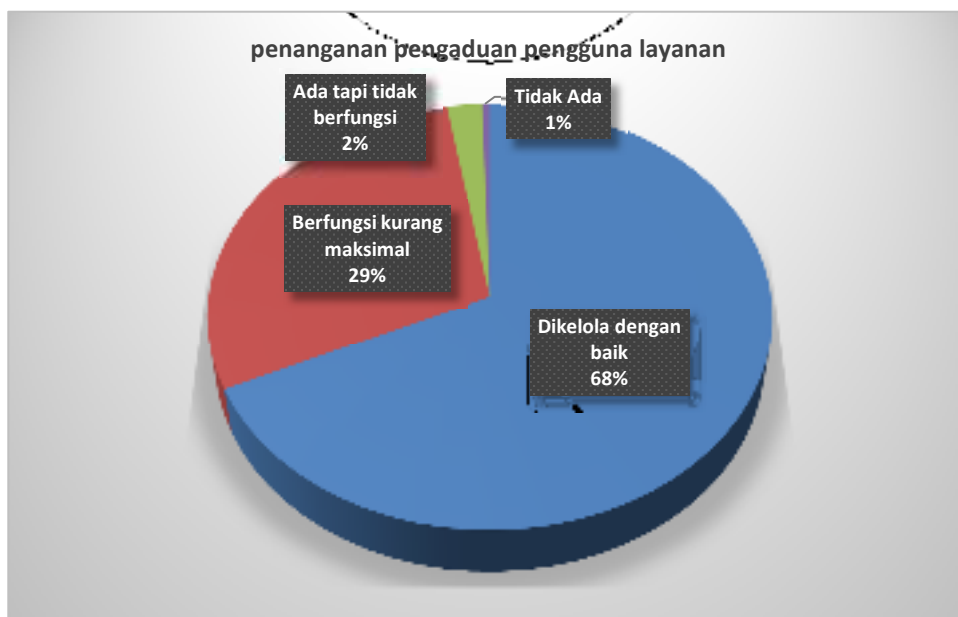
Berdasarkan tabel 4.3.10 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang menjawab sangat sopan & sangat ramah sebesar 60%, sopan & ramah sebesar 40%, kurang sopan & ramah 0%, tidak sopan & ramah 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III sudah **sangat sopan & sangat ramah.**

#### 4.3.11 Tabel kualitas sarana & prasarana



Berdasarkan tabel 4.3.11 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang kualitas sarana & prasarana yang menjawab sangat baik sebesar 68%, baik sebesar 32%, cukup mahal 0%, buruk 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana & prasarana di Poltekkes Kemenkes Jakarta III sudah **sangat baik**.

#### 4.3.12 Tabel penanganan pengaduan pengguna layanan



Berdasarkan tabel 4.3.12 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tentang penanganan pengaduan pengguna layanan yang menjawab dikelola dengan baik sebesar 68%, berfungsi kurang maksimal sebesar 29%, ada tapi tidak berfungsi sebesar 2%, tidak ada sebesar 1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III sudah **dikelola dengan baik**.

#### 4.3.13 Masukan dan saran dari Masyarakat yang sudah menjawab survei

No	Masukan dan saran Responden
1	Bisa di tingkatkan misalnya secara online bisa tinggal ambil, terimakasih
2	prasarana mohon ditingkatkan
3	Semua Baik
4	Diharapkan poltekkes dapat menambah sarana prasarana dan meningkatkan kualitas pelayanan
5	semoga lebih baik lagi dan lebih teliti setiap detail
6	semoga lebih baik
7	cukup baik
8	semoga kedepannya bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi
9	Semoga bisa lebih baik
10	untuk diharapkan polkesjati kedepannya lebih berkualitas dan semakin jaya
11	Fasilitas Lab Keperawatan, Dimohon untuk tingkatkan banyaknya ketersediaan barang termasuk barang sekali pakai.
12	Semuanya sudah sangat baik..Mohon dipertahankan dan semoga kedepannya semakin bagus.. Aamiin
13	lebih baik lagi kedepan nya
14	Semoga kedepannya lebih baik lagi
15	Pertahankan kualitas yang sudah ada
16	lebih ditingkatkan lagi dan dilestarikan
17	Pelayanan lebih transparan, cepat dan tepat waktu
18	Gedungnya pa di cat lagi biar terlihat lebih fresh dan elegant

19	Mohon SIPADU diterapkan dengan baik, saya sudah banyak melapor terkait fasilitas asrama, tetapi tidak direspons.
20	semoga kedepannya jauh lebih baik
21	Dipertahankan yang sudah baik
No	Masukan dan saran Responden
22	Sudah sangat baik
23	semoga kedepannya yang terkait biaya tidak terlalu besar terima kasih
24	semoga fasilitasnya semakin baik dan dosen kampusnya lebih memerhatikan kesehatan dan kesejahteraan mahasiswanya
25	Semoga semakin baik untuk kedepannya
26	Sudah bagus
27	Lebih dipertimbangkan lagi jika ada pengeluaran dana hal apapun ,supaya tidak memberatkan mahasiswa
28	Dapat ditingkatkan lagi kualitas dan pelayanannya
29	Semakin ditingkatkan dari berbagai pelayanan, terima kasih
30	Pastikan pelayanan administrasi ramah, responsif, dan profesional.
31	Tingkatkan kualitas dan profesionalisme nya
32	Lebih di tingkatkan lagi pelayanan nya agar lebih baik kedepannya
33	Tingkatkan pelayanan terutama dibidang akademik
34	layanan jurusan fisioterapi sangat oke dan bagus, pertahankan
35	Semoga lebih baik lagi
36	Adanya alur dan prosedur pelayanan agar mudah dipahami
37	Tetap menjaga kebersihan lingkungan kampus maupun kebersihan toilet
38	semoga fasilitas pendidikannya semakin bertambah dan bagus
39	Dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi
40	Sudah baik
41	Diharapkan agar Poltekkes Kemenkes Jakarta III dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan lebih maju lagi di masa-masa yg akan datang...
42	Alhamdulillah. Bangga bisa menjadi bagian dari Polkesjati.
43	Saran bagi Adak Jurusan Keperawatan dimohon untuk menjaga absensi perkuliahan dengan baik
44	Semoga lebih baik lagi
45	Tidak Ada
46	pertahankan pelayanan yang sudah baik
47	Berikan yang terbaik apabila ada masuk ditangani secara cepat
48	pada pelayanan bagian sarana dan prasana, bahwasanya ada beberapa hambatan pada bagian proyektor yang tidak bisa digunakan sehingga terhambat pembelajaran. saran saya sebaiknya di setiap kelas disediakan proyektor yang kualitas nya baik (tidak rusak) sehingga tidak menghambat pembelajaran mahasiswa.
49	Lebih baik lagi
50	Sudah cukup
51	Lebih dipertimbangkan lagi jika ada pengeluaran dana hal apapun ,supaya tidak memberatkan mahasiswa
52	Bisa diperbaiki administrasinya jangan administrasi berlapis-lapis tapi malah memperlambat
53	Tolong kursi di tiap kelas yang rusak diganti dengan yang baru. Terimakasih.
54	Semakin baik dan terus meningkat
55	Tidak ada
56	Tidak ada saran
57	Memberikan informasi detail & tidak mendadak akan lebih baik
58	Saya merasa cukup untuk saat ini, karena Saya sudah merasa puas dengan kinerja yang dilakukan di poltekkes kemenkes jakarta 3
59	Sudah cukup baik sejauh ini
60	mungkin kalo ada pengaduan harus cepat di tanggap dan dibetulkan apabila ada barang barang yang hrs diganti
61	Sarana taman untuk duduk atau belajar mahasiswa di perbanyak
62	tidak ada
63	Semoga kurang" in mengambil dana mahasiswa dalam jumlah yang besar 😊
64	saran kami ditingkatkan lg kedepannya agar lebih baik kualitas dan pelayanan di poltekkes kemenkes jakarta III

No	Masukan dan saran Responden
65	Semoga lebih baik
66	Lebih di tingkatkan kembali untuk memberikan pelayanan yang terbaik
67	Sementara ini sudah sangat baik dengan semua fasilitas dan pelayanannya
68	Semoga pelayanan di Poltekkes Kemenkes Jakarta 3 makin baik dan makin cepat dalam menanggapi/ merespon
69	Sudah bagus, terima kasih
70	Pelayanan sudah sangat bagus
71	semoga tetap mempertahankan kualitas pelayanan saat ini kepada para pegawai/staff yang bekerja disini
72	selalu adakan bilik suara untuk mahasiswa di setiap masing-masing gedung jurusan
73	Kamar mandi It3 pintu dan lampunya perlu diperbaiki lagi
74	saya menyarankan untuk lebih meminimalisir informasi yang disampaikan secara mendadak. terima kasih.
75	Semoga akan lebih baik lagi
76	Menjaga kualitas pelayanan yg sekarang
77	kualitas pelayanan di poltekkes kemenkes jakarta 3 sudah cukup baik. mungkin bisa diperbaiki lagi apa" yg kurang agar menjadi semakin baik lagi
78	Semoga lebih baik
79	Meningkatkan fasilitas dan pelayanan akademik ke tingkat yang lebih baik dan layak
80	lebih baik lagi kualitas untuk Poltekkes Kemenkes Jakarta III
81	masukan nya untuk memaksimalkan segala fasilitas dan sarana pelayanan yang ada di Poltekkes Kemenkes Jakarta III
82	sudah cukup
83	semoga pelayanan yang sudah berjalan dengan baik tetap dipertahankan kedepannya
84	baik
85	Ditingkatkan
86	Kantin ber AC
87	sarannya colokan untuk kabel dibenerin karena suka rusak
88	menurut saya liftnya di perbagus lagi supaya mahasiswa ataupun dosen-dosen tidak kehabisan lift lagi terimakasih
89	wifi diperluas karena suka lemot
90	lebih cepat tanggap untuk pengaduan sarana & prasarana
91	Sudah di kelola dengan baik, semoga Dipertahankan
92	cukup
93	semoga kedepannya lebih baik dah bagus
94	untuk info info mohon lebih detail lagi
95	Tingkatkan pelayanan terutama fasilitas
96	baik
97	Poltekkes Kemenkes Jakarta III dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui beberapa strategi terintegrasi. Peningkatan kemampuan staf, pengembangan sistem pengaduan, dan komunikasi efektif menjadi fondasi utama. Selanjutnya, perbaikan infrastruktur belajar, teknologi, dan kenyamanan lingkungan belajar juga penting. Kurikulum yang relevan, pengajaran berkualitas, dan program praktik akan meningkatkan kualitas akademik. Sementara itu, penguatan kemahasiswaan melalui kegiatan ekstrakurikuler, bantuan konseling, dan beasiswa akan meningkatkan kesejahteraan mahasiswa. Transparansi dan akuntabilitas melalui sistem informasi terbuka dan evaluasi berkala akan memantau kemajuan dan mengidentifikasi area perbaikan.
98	sudah cukup bagus
99	pertahankan, sudah bagus.
100	Semuanya baik sampai tidak ada celah untuk diberi masukan
101	penyampaian informasi kepada mahasiswa lebih ditingkatkan
102	masukan saya, Poltekkes Kemenkes Jakarta III sangatt baik dan ramah
103	Mungkin bgi saya mahasiswa, kurang nya sarana dan prasarana nya seperti transportasi umum yg agak jarang ditempuh menuju kampus, sperti lumayan cukup jauh dari stasiun atau halte ke kampusnya 🙏
104	tingkatkan lagi dalam pelayanan..guna membangun citra positif kampus melalui pelayanan yang profesional

No	Masukan dan saran Responden
105	Jika ada pengaduan mohon sekiranya lebih cepat merespon, terimakasih
106	semoga menjadi lebih baik lagi, lebih tanggap, dan lebih responsif serta dapat menjawab semua kebingungan mahasiswa terhadap administrasi apapun

107	mungkin cukup kalau dari saya sendiri
108	semoga kedepannya bisa lebih baik lagi
109	semoga bisa lebih baik lagi kedepannya
110	lebih ditingkatkan jika ada fasilitas yg dirusak
111	1. Mungkin ada kalo informasi kampus bisa lebih cepat & menyebar. Kadang suka ketinggalan informasi 2. Mungkin setiap 1 bulan atau beberapa bulan di cek bidet kamar mandi ada beberapa kamar mandi yg bidet nya bocor & air nya ga ada
112	Sudah cukup baik
113	Partisipasi untuk memaklumi
114	lebih fast respon dan tepat waktu
115	Semoga untuk civitas dapat lebih mendengar aspirasi mahasiswa, untuk kebaikan pembelajaran selanjutnya. Dan diberikan wadah dalam penyampaian aspirasi tersebut, entah dari himpunan atau BEM, serta tersebar dan menyeluruh ke semua mahasiswa reguler maupun mahasiswa tingkat atas/profesi
116	sediakan remot AC di setiap kelas agar mempermudah penggunaan AC tanpa harus mencari mba/mas janitor untuk menyalakan AC
117	Info atau kabar terbaru terkait akademis dimohon untuk tidak di share dadakan terimakasih
118	Cukup
119	tdk ada
120	Lanjutkan
121	lebih di permudah
122	Saya memiliki harapan kedepannya akan ditingkatkan kualitas pelayanan maupun sarana dan prasarana di lingkungan Poktekkes Kemenkes Jakarta III untuk mencapai kenyamanan dan kesesuaian bersama
123	Tingkatan kembali
124	Agar lebih baik lagi, dan lebih responsive
125	Semoga lebih baik lagi
126	Tidak ada
127	Tingkatkan lagi
128	Sudah cukup baik tapi kedepannya bisa ditingkatkan kembali
129	sangat bagus
130	semua sudah sangat baik
131	Mohon izin, saya sebagai prodi baru menginginkan beberapa buku promkes di perpustakaan karena masih kurang
132	Sudah baik
133	semoga mahasiswa bisa mendapatkan haknya dikampus dengan maksimal, terimakasih
134	Semoga tidak ada lagi jadwal kegiatan yang mendadak apalagi sampai mengeluarkan biaya dan seharusnya kegiatan berjalan sesuai tanggalnya tidak melewati tanggal yang tertera
135	Lebih ditingkatkan lagi
136	Sudah baik dalam hal kualitas pelayanannya, boleh diberikan lagi inovasi baru untuk peningkatan kualitas pelayanannya
137	Sudah cukup baik
138	salam kesehatan
139	Semoga terus membaik kedepannya
140	Yang baik dipertahankan dan yang tidak baik di evaluasi lalu ditingkatkan
141	Dispenser di lobby gedung kebidanan sangat jarang terisi. Setiap saya ingin isi air, lebih sering kosong dispensernya sehingga harus ke gedung lain
142	Dosen dan birokrasi untuk mahasiswa sangat ribet, beberapa dosen kurang menghargai effort mahasiswa terutama yg rpl padahal kami kan kuliah sambil bekerja, sengaja meluangkan waktu untuk ke kampus namun sering hasilnya sia2
143	Mohon agar mempercepat penanganan pengaduan pelayanan aktifitas bagi mahasiswa
144	Cukup baik

Secara garis besar para penerima layanan menjawab **sudah baik dalam pelayanan yang diberikan**

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Jakarta III terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan Masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

5.1.1 Survei IKM tahun 2024 dilaksanakan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III

5.1.2 Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III, nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III selama tahun 2024 mendapatkan nilai **91,67** dengan mutu pelayanan **“A”**, sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Poltekkes Kemenkes Jakarta III dikatakan **“Sangat Baik”**.

### **5.2 Saran**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (Masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III. Secara umum dengan persepsi yang **“Sangat Baik” dengan nilai 91,67 mutu pelayanan “A”** dari Masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian.

Semoga dengan nilai tersebut dapat meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan harapan Masyarakat, alumni dan civitas akademika di Poltekkes Kemenkes Jakarta III.

Bekasi, 2 Januari 2025

Poltekkes Kemenkes Jakarta III



Dr. Siti Fatmahan, M.Kep., Ners., Sp. Kep. Kom

NIK 12311998032002