

POL-MALUKU/SPMI/LAP/F.03

# LAPORAN

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**TA. 2023/2024**

semester Ganjil

Pusat Penjaminan Mutu &  
Pengembangan  
Pendidikan



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena segala berkah dan rahmat Nya maka pelaksanaan pengukuran indeks keluasan masyarakat terhadap Poltekkes Kemenkes Maluku dapat berlangsung dengan baik dan lancar.

Kegiatan pengukuran indeks keluasan masyarakat terhadap Poltekkes Kemenkes Maluku dalam mewujudkan visi melalui pelaksanaan misinya. Pelaksanaan ini diwujudkan melalui penjabaran visi Terwujudnya pendidikan tinggi kesehatan unggulan yang menghasilkan tenaga kesehatan kompeten berbasis kepulauan di tahun 2024.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pengisian formulir penilaian terhadap kepuasan masyarakat,

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan karena itu kritik dan saran sangat diharapkan dari semua pihak guna pengembangan yang lebih baik di kemudian hari. Harapan kami, dukungan dan kerjasama ini dapat dilanjutkan dan ditingkatkan untuk pengembangan kedepan. Semoga laporan ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam penyelenggaraan kegiatan Pusat Penjaminan Mutu dan pengembangan Pendidikan Poltekkes Kemenkes Maluku.

Ambon, Desember 2023

Ka. Pusat Penjaminan Mutu  
Dan Pengembangan Pendidikan



Nurlaila Marasabessy, S.KM.,M.Med.Ed

## DAFTAR ISI

### halaman

|  |   |
|--|---|
| Halaman Judul.....                           | i |
| Kata Pengantar.....                          | 1 |
| Daftar Isi.....                              | 2 |
| BAB I. Pendahuluan.....                      | 3 |
| BAB II. Persiapan dan Pelaksanaan.....       | 5 |
| A. Persiapan.....                            | 5 |
| B. Pelaksanaan.....                          | 5 |
| BAB III. Hasil, Kendala dan Rekomendasi..... | 7 |
| BAB IV. Penutup.....                         | 8 |
| Lampiran                                     |   |

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Higher Education Long Term Strategy (HELTS) menetapkan tiga kebijakan dasar pengembangan perguruan tinggi, yaitu nation's competitiveness, autonomy, dan organizational health . Kemandirian merupakan pendekatan terbaik untuk pengelolaan manajemen perguruan tinggi yang sangat kompleks.

Tujuan Pendidikan tenaga kesehatan adalah menghasilkan tenaga kesehatan yang professional yang memiliki kemampuan untuk bekerja secara mandiri, mampu mengembangkan diri dan beretika.

Poltekkes Kemenkes Maluku melalui Unit Penjaminan Mutu (UPM) mengadakan Kegiatan pengukuran indeks keluasan masyarakat terhadap Poltekkes Kemenkes Maluku, Pertimbangan lain pentingnya kegiatan ini dilaksanakan adalah dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Poltekkes Kemenkes Maluku, sehingga dipandang perlu untuk dilaksanakannya kegiatan pengukuran tersebut.

## **B. Tujuan**

### 1. Tujuan Umum

Terukurnya Tingkat Kepuasan Masyarakat

### 2. Tujuan Khusus

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Proses Belajar Mengajar (Evaluasi Mahasiswa Terhadap Dosen)
- b. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Perpustakaan
- c. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Tenaga Kependidikan
- d. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Sarana dan Prasarana
- e. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap stakeholder

## **C. Sasaran**

Seluruh civitas akademika Poltekkes Kemenkes Maluku dan Stakeholder.

## **BAB II PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN**

### **A. Persiapan**

Kegiatan diawali dengan rapat Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan dengan Staf tentang persiapan kegiatan penilaian tingkat kepuasan masyarakat untuk membuat dan menyusun uraian pertanyaan dalam pengisian indeks kepuasan masyarakat. Penginputan pertanyaan dalam aplikasi untuk di sebar luarkan kepada masyarakat (Mahasiswa dan Stakeholder).

### **B. Pelaksanaan**

#### 1. Waktu dan Tempat

Kegiatan Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Poltekkes dilakukan setiap Enam (6) bulan sekali setiap berakhirnya semester berjalan. Pengisian menggunakan aplikasi komputerisasi.

#### 2. Pelaksanaan

- a. Penilaian Indeks kepuasan Masyarakat meliputi Mahasiswa dan Stakeholder dilakukan per semester (6 bln)
- b. URL yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi komputerisasi untuk melihat rekapan hasil kepuasan masyarakat melalui email [aiptpolmaluku@gmail.com](mailto:aiptpolmaluku@gmail.com) (password: aiptpolmaluku12345)
- c. Item penilaian yang di evaluasi untuk dilakukan penilaian yaitu proses belajar mengajar (evalusi dosen), perpustakaan, tenaga kependidikan, sarana & Prasarana, serta Stakeholder.
- d. Dengan mengakses Proses evaluasi menggunakan aplikasi komputerisasi, yang digunakan untuk mengakses Kuesioner Kepuasan mahasiswa dan mengakses Kuesioner Umpan Balik Mitra Kerja.

- e. Masyarakat (Mahasiswa dan Stakeholder) dapat langsung mengisi kuesioner dengan mengklik jawaban yang di inginkan.
  - f. Setelah semua pertanyaan di isi kemudian klik submit atau selesai
3. Peserta
- Adapun pengguna yaitu seluruh mahasiswa tingkat 1, 2 dan 3 pada masing-masing jurusan dan Program studi, serta seluruh stakeholder yang telah memiliki MOU dengan Poltekkes Kemenkes Maluku

### **BAB III**

## **HASIL, KENDALA DAN REKOMENDASI**

### **A. Hasil**

Berdasarkan kegiatan evaluasi indeks kepuasan masyarakat di lingkungan Poltekkes Kemenkes Maluku, kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat pengguna dalam hal ini mahasiswa dan stakeholder terdapat mutu layanan pendidikan di Poltekkes Kemenkes Maluku. Jumlah responden yang memberikan respon terhadap sebaran evaluasi untuk mahasiswa berjumlah 151 orang meliputi 5 Jurusan (Kesehatan Lingkungan, Keperawatan Ambon, Gizi, Kebidanan Ambon) dan 3 Program studi (Keperawatan Masohi, Keperawatan Tual dan Kebidanan Saumlaki). Sedangkan Stakeholder yang merespon lembaran evaluasi berjumlah 5 responden.

Indeks kepuasan masyarakat ini meliputi 5 kategori penilaian yaitu Proses Belajar Mengajar (Evaluasi Dosen), Perpustakaan, Tenaga Kependidikan, Sarana dan Prasarana serta Stakeholder. Dimana hasil penilaian ini di akumulasi menjadi suatu indeks kepuasan masyarakat (IKM) semester ganjil tahun akademik 2023/2024 per Juli 2023. Penilaian indeks kepuasan masyarakat dilakukan 2 kali dalam setiap tahun akademik.

Hasilnya dapat dilihat sebagai berikut :

Penilaian indeks kepuasan masyarakat di bagi atas 4 kategori berdasarkan standar Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Hasil yang diperoleh yaitu sebagai berikut :

Rumus yang digunakan untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah ;

$$IKM = \frac{(n1 \times 1) + (n2 \times 2) + (n3 \times 3) + (n4 \times 4)}{(n1 + n2 + n3 + n4)}$$

Berdasarkan hasil hitung dengan menggunakan rumus IKM diperoleh hasil yaitu 1,92 untuk semester ganjil TA. 2023/2024

## B. Kendala

Target dalam melakukan penilaian indek kepuasan masyarakat 95%, Realisasi yang telah dilakukan 75%. Semua masyarakat (mahasiswa dan stakeholder) yang diharapkan mengakses dan mengisi indeks penilaian, ternyata tidak semua yang mengakses dan melakukan pengisian kuesioner tersebut

### REKAPAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

| <b>Program Kegiatan</b>                      | <b>Indikator Program Kegiatan</b> | <b>Bulan</b>  | <b>Indeks Penilaian</b>                  | <b>Uraian Capaian</b>   |
|--|-----------------------------------|---------------|--|---|
| (1)  | (2)                               | (3)           | (4)                                      | (5)   |
| Pembinaan dan Pengelolaan Tingkat Pendidikan | Indeks Kepuasan Masyarakat        | Desember 2021 | Proses Belajar Mengajar (Evaluasi Dosen) | Proses PBM 17,4% dari jumlah mahasiswa semester yaitu 2025 pada semester genap TA 2023/2024 di bagi dengan jumlah mahasiswa yang merespon 151 |
|  |                                   |               | Perpustakaan                             | Perpustakaan 64,9% dari jumlah mahasiswa yg merespon 151 di bagi jumlah jawaban baik 132  |
|  |                                   |               | Tenaga Kependidikan                      | Tenaga Kependidikan 77,5% dari jumlah mahasiswa ygmerespon 151 di bagi jumlah jawaban baik dan sangat baik 147                                |
|  |                                   |               | Sarana & Prasarana                       | Sarana dan Prasarana 56% dari jumlah mahasiswa yg merespon 151 di bagi jumlah jawaban baik 120  |
|  |                                   |               | Stakeholder                              | Stakeholder 6.66% di peroleh dari jumlah stakeholder yg merespon 8 di dari 75 instansi/stakeholder  |

### **C. Rekomendasi**

Kegiatan ini merekomendasikan untuk kedepan lebih disebarluaskan lagi link untuk pengisian indeks kepuasan masyarakat kepada seluruh mahasiswa dan stake holder. Sehingga dapat di akses dan diisi dengan untuk seluruh mahasiswa dan stakeholder.

## **BAB IV PENUTUP**

Demikian laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi, semoga bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang sama pada waktu mendatang.

Ambon, Desember 2023

Ka. Pusat Penjaminan Mutu  
Dan Pengembangan Pendidikan



Nurlaila Marasabessy, S.KM.,M.Med.Ed