



## Laporan Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) Berdasarkan Permenpan dan RB No. 16 Tahun 2014

Nama Bagian : Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi  
Nama Survey : Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kesehatan  
Periode Survey : 01 January 2021 sd 31 March 2021

Jumlah Responden : 128

| No | Unsur Pelayanan Yang Ditanyakan Ke Responden                                   | Sangat Kurang<br>[ 1 ] | Kurang<br>[ 2 ] | Cukup<br>[ 3 ] | Bagus<br>[ 4 ] | Sangat Bagus<br>[ 5 ] | Total Perunsur | Rata2 Perunsur | Rata2 Tertimbang | IKM Perunsur | Keterangan IKM Perunsur |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------------|----------------|----------------|------------------|--------------|-------------------------|
| 1  | Ruang klinik kesehatan tertata rapi<br>[ Tengibles ]                           | 2                      | 5               | 19             | 54             | 48                    | 525            | 4.10           | 0.33             | 82.03        | Baik                    |
| 2  | Sarana kesehatan yang tersedia di ruang klinik<br>[ Tengibles ]                | 3                      | 4               | 21             | 57             | 43                    | 517            | 4.04           | 0.32             | 80.78        | Baik                    |
| 3  | Obat-obatan yang disediakan<br>[ Tengibles ]                                   | 2                      | 6               | 19             | 59             | 42                    | 517            | 4.04           | 0.32             | 80.78        | Baik                    |
| 4  | Kejelasan alur pelayanan klinik kesehatan<br>[ Realibilit ]                    | 2                      | 5               | 17             | 57             | 47                    | 526            | 4.11           | 0.33             | 82.19        | Baik                    |
| 5  | Waktu yang disediakan untuk pelayanan kesehatan<br>[ Realibilit ]              | 1                      | 6               | 18             | 60             | 43                    | 522            | 4.08           | 0.33             | 81.56        | Baik                    |
| 6  | Tenaga medis datang tepat waktu<br>[ Realibilit ]                              | 2                      | 4               | 19             | 57             | 46                    | 525            | 4.10           | 0.33             | 82.03        | Baik                    |
| 7  | Tenaga medis menguasai bidang kerja<br>[ Realibilit ]                          | 2                      | 5               | 16             | 56             | 49                    | 529            | 4.13           | 0.33             | 82.66        | Baik                    |
| 8  | Tenaga medis tanggap terhadap keluhan kesehatan mahasiswa<br>[ Resposiveness ] | 3                      | 2               | 20             | 56             | 47                    | 526            | 4.11           | 0.33             | 82.19        | Baik                    |
| 9  | Tenaga medis cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan<br>[ Resposiveness ]   | 2                      | 4               | 18             | 57             | 47                    | 527            | 4.12           | 0.33             | 82.34        | Baik                    |
| 10 | Tenaga medis santun dalam layanan<br>[ Assurance ]                             | 0                      | 5               | 16             | 62             | 45                    | 531            | 4.15           | 0.33             | 82.97        | Baik                    |

| No                                                          | Unsur Pelayanan Yang Ditanyakan Ke Responden                                              | Sangat Kurang<br>[ 1 ] | Kurang<br>[ 2 ] | Cukup<br>[ 3 ] | Bagus<br>[ 4 ] | Sangat Bagus<br>[ 5 ] | Total Perunsur | Rata2 Perunsur | Rata2 Tertimbang | IKM Perunsur | Keterangan IKM Perunsur |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------------|----------------|----------------|------------------|--------------|-------------------------|
| 11                                                          | Kepedulian tenaga medis dalam pelayanan kesehatan mahasiswa<br>[ Empathy ]                | 0                      | 5               | 16             | 63             | 44                    | 530            | 4.14           | 0.33             | 82.81        | Baik                    |
| 12                                                          | Tenaga medis memonitor kemajuan kesehatan mahasiswa yang berobat ke klinik<br>[ Empathy ] | 2                      | 4               | 19             | 59             | 44                    | 523            | 4.09           | 0.33             | 81.72        | Baik                    |
| 13                                                          | Tenaga medis bersikap, kooperatif dengan mahasiswa<br>[ Empathy ]                         | 0                      | 4               | 19             | 62             | 43                    | 528            | 4.13           | 0.33             | 82.50        | Baik                    |
| Jumlah Item                                                 |                                                                                           |                        |                 |                |                |                       | 6826           | 53.33          | 4.27             | 1,066.56     | -                       |
| Rata-Rata                                                   |                                                                                           |                        |                 |                |                |                       | 525.08         | 4.10           | 0.33             | 82.04        | -                       |
| Keterangan Nilai Indek Kepuasan Mahasiswa (IKM) Keseluruhan |                                                                                           |                        |                 |                |                |                       | 85.33 ( Baik ) |                |                  |              |                         |

| Nilai Indek Kepuasan Mahasiswa ( IKM ) |               |
|----------------------------------------|---------------|
| A ( Sangat Baik )                      | 88,31 - 100   |
| B ( Baik )                             | 78,61 - 88,30 |
| C ( Kurang Baik )                      | 65,00 - 78,60 |
| D ( Tidak Baik )                       | 55,00 - 64,99 |

Bukittinggi, 19-04-2021  
Tertanda

Pengolah Survey IKM