

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar Tahun 2019



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga survei Indeks Kepuasan Internal pada Poltekkes Kemenkes Denpasar pada tahun 2019 dapat dilaksanakan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Poltekkes Kemenkes Denpasar selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan melakukan survei pengukuran kepuasan internal dengan menggunakan kuisioner dalam format *Google Form* kepada para dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap Poltekkes Kemenkes Denpasar. Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan internal ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil survei kepuasan internal ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.



Mengetahui
Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar

Anak Agung Ngurah Kusumajaya, SP, MPH
NIP. 1969111121992031003

Denpasar, Januari 2020
Kepala Pusat Penjaminan Mutu
Poltekkes Kemenkes Denpasar

Mochammad Choirul Hadi, SKM, M.Kes
NIP. 196307101986031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GRAFIK	4
DAFTAR TABEL.....	5
BAB I. PENDAHULUAN.....	6
A. Latar Belakang	6
B. Dasar Hukum.....	6
C. Maksud Dan Tujuan	6
D. Ruang Lingkup.....	7
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	8
A. Waktu Dan Tahapan.....	8
B. Demografi Responden.....	8
C. Analisa dan Pengolahan Data	9
D. Kritik dan Saran dari Respoden	11
E. Rekomendasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	13
PENUTUP	14

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengukuran dan pengelolaan tingkat kepuasan masyarakat merupakan tuntutan dalam borang akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) yang mengharuskan manajemen secara teratur memantau dan mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap produk dan layanan. Dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar adalah salah satu *stakeholder* yang terlibat secara tidak langsung di dalam *delivery* produk jasa pendidikan kepada *stakeholder* utama (mahasiswa). Pengukuran kepuasan karyawan merupakan bagian dari pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu Poltekkes Kemenkes Denpasar yang harus dilaksanakan secara rutin oleh manajemen sehingga dapat melakukan monitoring informasi yang berhubungan dengan persepsi civitas akademi dan tenaga kependidikan akan harapan dan kinerja dari manajemen. Hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai salah satu dasar *controlling* terhadap peningkatan mutu dan perbaikan yang berkelanjutan (*Continues Quality Improvement*) dari manajemen Poltekkes Kemenkes Denpasar.

B. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/ M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

C. Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan Poltekkes Kemenkes Denpasar.
2. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam mengembangkan institusi.

D. Ruang Lingkup

Dalam survei tahun 2019 ini ruang lingkungannya sebatas pada layanan Akademik, Laboratorium, Keuangan, Informasi, Perpustakaan, dan Kemahasiswaan.

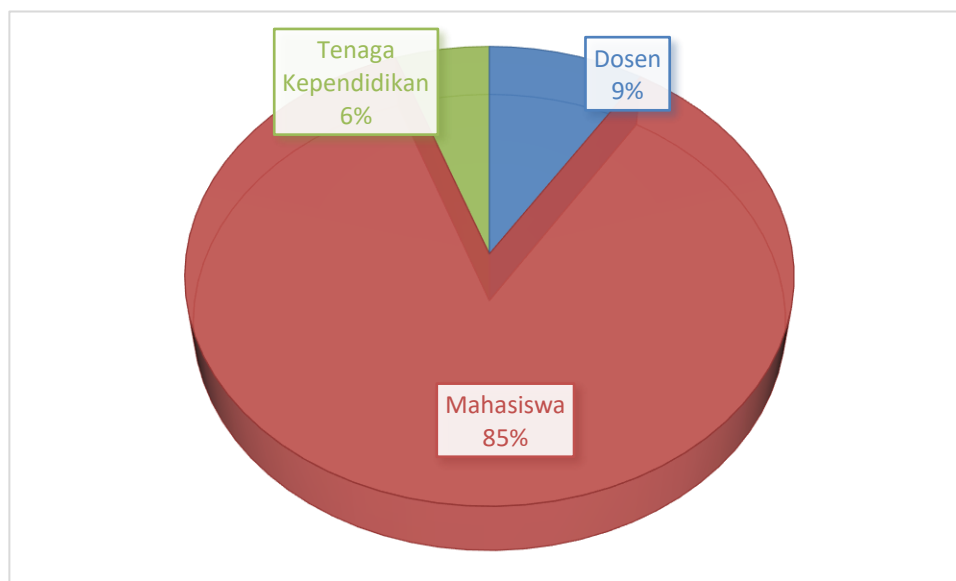
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Waktu dan Tahapan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar ini dilaksanakan pada 21 Nopember – 21 Desember 2019

B. Demografi Responden

Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner yang diedarkan kepada warga (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) Poltekkes Kemenkes Denpasar pada bulan Nopember sampai bulan Desember 2019 oleh Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar. Dari kuesioner yang disebarakan melalui *google form*, responden yang mengisi kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak 838 kuesioner.



Grafik 1. Data responden (Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa) Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner (n:838)

C. Analisa dan Pengolahan Data

1. Layanan Akademik

A.1	Persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai/Kurang Memuaskan	3	1	3	
2	Kurang Sesuai/Cukup Memuaskan	29	2	58	
3	Sesuai/Memuaskan	689	3	2067	
4	Sangat Sesuai/Sangat Memuaskan	117	4	468	
Total Responden		838		2596	3,10
A.2	Prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak mudah/Kurang Memuaskan	6	1	6	
2	Kurang mudah/Cukup Memuaskan	55	2	110	
3	Mudah/Memuaskan	678	3	2034	
4	Sangat Mudah/Sangat Memuaskan	99	4	396	
Total Responden		838		2546	3,04
A.3	Waktu pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak cepat/Kurang Memuaskan	4	1	4	
2	Kurang cepat/Cukup Memuaskan	152	2	304	
3	Cepat/Memuaskan	598	3	1794	
4	Sangat Cepat/Sangat Memuaskan	84	4	336	
Total Responden		838		2438	2,91
A.4	Biaya/Tarif	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal/Kurang Memuaskan	6	1	6	
2	Cukup mahal/Cukup Memuaskan	228	2	456	
3	Murah/Memuaskan	502	3	1506	
4	Gratis/Sangat Memuaskan	102	4	408	
Total Responden		838		2376	2,84
A.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	5	1	5	
2	Kurang sesuai	65	2	130	
3	Sesuai	690	3	2070	
4	Sangat sesuai	78	4	312	
Total Responden		838		2517	3,00
A.6	Kompetensi Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	1	1	1	
2	Kurang kompeten	42	2	84	
3	Kompeten	660	3	1980	
4	Sangat kompeten	135	4	540	
Total Responden		838		2605	3,11

A.7	Perilaku Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sopan dan ramah	4	1	4	
2	Kurang sopan dan ramah	13	2	26	
3	Sopan dan ramah	663	3	1989	
4	Sangat sopan dan ramah	158	4	632	
Total Responden		838		2651	3,16
A.8	Kualitas Sarpras Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Buruk	17	1	17	
2	Cukup	253	2	506	
3	Baik	479	3	1437	
4	Sangat baik	89	4	356	
Total Responden		838		2316	2,76
A.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	18	1	18	
2	Ada tetapi tidak berfungsi	68	2	136	
3	Berfungsi kurang maksimal	343	3	1029	
4	Dikelola dengan baik	409	4	1636	
Total Responden		838		2819	3,36

2. Laboratorium

B.1	Persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	7	1	7	
2	Kurang Sesuai	59	2	118	
3	Sangat Sesuai	86	3	258	
4	Sesuai	686	4	2744	
Total Responden		838		3127	3,73
B.2	Prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak mudah	6	1	6	
2	Kurang mudah	75	2	150	
3	Mudah	677	3	2031	
4	Sangat Mudah	80	4	320	
Total Responden		838		2507	2,99
B.3	Waktu pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak cepat	3	1	3	
2	Kurang cepat	112	2	224	
3	Cepat	634	3	1902	
4	Sangat Cepat	89	4	356	
Total Responden		838		2485	2,97

B.4	Biaya/Tarif	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	10	1	10	
2	Cukup mahal	181	2	362	
3	Murah	504	3	1512	
4	Gratis	143	4	572	
Total Responden		838		2456	2,93
B.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	2	1	2	
2	Kurang sesuai	76	2	152	
3	Sesuai	677	3	2031	
4	Sangat sesuai	83	4	332	
Total Responden		838		2517	3,00
B.6	Kompetensi Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	2	1	2	
2	Kurang kompeten	31	2	62	
3	Kompeten	667	3	2001	
4	Sangat kompeten	138	4	552	
Total Responden		838		2617	3,12
B.7	Perilaku Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sopan dan ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan ramah	15	2	30	
4	Sopan dan ramah	662	3	2648	
3	Sangat sopan dan ramah	161	4	483	
Total Responden		838		3161	3,77
B.8	Kualitas Sarpras Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Buruk	11	1	11	
2	Cukup	227	2	454	
3	Baik	505	3	1515	
4	Sangat baik	95	4	380	
Total Responden		838		2360	2,82
B.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	14	1	14	
2	Ada tetapi tidak berfungsi	57	2	114	
3	Berfungsi kurang maksimal	323	3	969	
4	Dikelola dengan baik	444	4	1776	
Total Responden		838		2873	3,43

3. Keuangan

C.1	Persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	6	1	6	
2	Kurang Sesuai	54	2	108	
3	Sesuai	703	3	2109	
4	Sangat Sesuai	75	4	300	
Total Responden		838		2523	3,01
C.2	Prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak mudah	8	1	8	
2	Kurang mudah	91	2	182	
3	Mudah	673	3	2019	
4	Sangat Mudah	66	4	264	
Total Responden		838		2473	2,95
C.3	Waktu pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak cepat	6	1	6	
2	Kurang cepat	111	2	222	
3	Cepat	643	3	1929	
4	Sangat Cepat	78	4	312	
Total Responden		838		2469	2,95
C.4	Biaya/Tarif	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	14	1	14	
2	Cukup mahal	207	2	414	
3	Murah	529	3	1587	
4	Gratis	88	4	352	
Total Responden		838		2367	2,82
C.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	4	1	4	
2	Kurang sesuai	52	2	104	
3	Sesuai	703	3	2109	
4	Sangat sesuai	79	4	316	
Total Responden		838		2533	3,02
C.6	Kompetensi Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	2	1	2	
2	Kurang kompeten	15	2	30	
3	Kompeten	701	3	2103	
4	Sangat kompeten	120	4	480	
Total Responden		838		2615	3,12

C.7	Perilaku Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sopan dan ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan ramah	19	2	38	
3	Sopan dan ramah	679	3	2037	
4	Sangat sopan dan ramah	140	4	560	
Total Responden		838		2635	3,14
C.8	Kualitas Sarpras Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Buruk	8	1	8	
2	Cukup	160	2	320	
3	Baik	577	3	1731	
4	Sangat baik	93	4	372	
Total Responden		838		2431	2,90
C.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	17	1	17	
2	Ada tetapi tidak berfungsi	47	2	94	
3	Berfungsi kurang maksimal	309	3	927	
4	Dikelola dengan baik	465	4	1860	
Total Responden		838		2898	3,46

4. Teknologi Informasi

D.1	Persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	9	1	9	
2	Kurang Sesuai	55	2	110	
3	Sesuai	691	3	2073	
4	Sangat Sesuai	83	4	332	
Total Responden		838		2524	3,01
D.2	Prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak mudah	7	1	7	
2	Kurang mudah	80	2	160	
3	Mudah	672	3	2016	
4	Sangat Mudah	79	4	316	
Total Responden		838		2499	2,98
D.3	Waktu pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak cepat	7	1	7	
2	Kurang cepat	123	2	246	
3	Cepat	617	3	1851	
4	Sangat Cepat	91	4	364	
Total Responden		838		2468	2,95

D.4	Biaya/Tarif	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	3	1	3	
2	Cukup mahal	144	2	288	
3	Murah	552	3	1656	
4	Gratis	139	4	556	
Total Responden		838		2503	2,99
D.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	4	1	4	
2	Kurang sesuai	62	2	124	
3	Sesuai	687	3	2061	
4	Sangat sesuai	85	4	340	
Total Responden		838		2529	3,02
D.6	Kompetensi Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	2	1	2	
2	Kurang kompeten	28	2	56	
3	Kompeten	691	3	2073	
4	Sangat kompeten	117	4	468	
Total Responden		838		2599	3,10
D.7	Perilaku Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sopan dan ramah	2	1	2	
2	Kurang sopan dan ramah	12	2	24	
3	Sopan dan ramah	693	3	2079	
4	Sangat sopan dan ramah	131	4	524	
Total Responden		838		2629	3,14
D.8	Kualitas Sarpras Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Buruk	14	1	14	
2	Cukup	176	2	352	
3	Baik	544	3	1632	
4	Sangat baik	104	4	416	
Total Responden		838		2414	2,88
D.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	17	1	17	
2	Ada tetapi tidak berfungsi	47	2	94	
3	Berfungsi kurang maksimal	315	3	945	
4	Dikelola dengan baik	459	4	1836	
Total Responden		838		2892	3,45

5. Perpustakaan

E.1	Persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	3	1	3	
2	Kurang Sesuai	37	2	74	
3	Sesuai	687	3	2061	
4	Sangat Sesuai	111	4	444	
Total Responden		838		2582	3,08
E.2	Prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak mudah	2	1	2	
2	Kurang mudah	38	2	76	
3	Mudah	675	3	2025	
4	Sangat Mudah	123	4	492	
Total Responden		838		2595	3,10
E.3	Waktu pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak cepat	3	1	3	
2	Kurang cepat	83	2	166	
3	Cepat	638	3	1914	
4	Sangat Cepat	114	4	456	
Total Responden		838		2539	3,03
E.4	Biaya/Tarif	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	4	1	4	
2	Cukup mahal	62	2	124	
3	Murah	549	3	1647	
4	Gratis	223	4	892	
Total Responden		838		2667	3,18
E.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	2	1	2	
2	Kurang sesuai	46	2	92	
3	Sesuai	669	3	2007	
4	Sangat sesuai	121	4	484	
Total Responden		838		2585	3,08
E.6	Kompetensi Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	3	1	3	
2	Kurang kompeten	32	2	64	
3	Kompeten	649	3	1947	
4	Sangat kompeten	154	4	616	
Total Responden		838		2630	3,14

E.7	Perilaku Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sopan dan ramah	2	1	2	
2	Kurang sopan dan ramah	19	2	38	
3	Sopan dan ramah	636	3	1908	
4	Sangat sopan dan ramah	181	4	724	
Total Responden		838		2672	3,19
E.8	Kualitas Sarpras Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Buruk	10	1	10	
2	Cukup	152	2	304	
3	Baik	538	3	1614	
4	Sangat baik	138	4	552	
Total Responden		838		2480	2,96
E.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	19	1	19	
2	Ada tetapi tidak berfungsi	34	2	68	
3	Berfungsi kurang maksimal	259	3	777	
4	Dikelola dengan baik	526	4	2104	
Total Responden		838		2968	3,54

6. Kemahasiswaan

F.1	Persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	6	1	6	
2	Kurang Sesuai	42	2	84	
3	Sesuai	688	3	2064	
4	Sangat Sesuai	102	4	408	
Total Responden		838		2562	3,06
F.2	Prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak mudah	10	1	10	
2	Kurang mudah	62	2	124	
3	Mudah	670	3	2010	
4	Sangat Mudah	96	4	384	
Total Responden		838		2528	3,02
F.3	Waktu pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak cepat	8	1	8	
2	Kurang cepat	93	2	186	
3	Cepat	635	3	1905	
4	Sangat Cepat	102	4	408	
Total Responden		838		2507	2,9916

F.4	Biaya/Tarif	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	8	1	8	
2	Cukup mahal	103	2	206	
3	Murah	521	3	1563	
4	Gratis	206	4	824	
Total Responden		838		2601	3,10
F.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	5	1	5	
2	Kurang sesuai	55	2	110	
3	Sesuai	669	3	2007	
4	Sangat sesuai	109	4	436	
Total Responden		838		2558	3,05
F.6	Kompetensi Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	3	1	3	
2	Kurang kompeten	31	2	62	
3	Kompeten	661	3	1983	
4	Sangat kompeten	143	4	572	
Total Responden		838		2620	3,13
F.7	Perilaku Pelaksana	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sopan dan ramah	2	1	2	
2	Kurang sopan dan ramah	25	2	50	
3	Sopan dan ramah	650	3	1950	
4	Sangat sopan dan ramah	161	4	644	
Total Responden		838		2646	3,16
F.8	Kualitas Sarpras Pelayanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Buruk	5	1	5	
2	Cukup	141	2	282	
3	Baik	566	3	1698	
4	Sangat baik	126	4	504	
Total Responden		838		2489	2,97
F.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	17	1	17	
2	Ada tetapi tidak berfungsi	40	2	80	
3	Berfungsi kurang maksimal	273	3	819	
4	Dikelola dengan baik	508	4	2032	
Total Responden		838		2948	3,52

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN TAHUN 2019

Satker : Politeknik Kesehatan Kemenkes
Denpasar
Alamat : Jl. Sanitasi No 1 Sidakarya Denpasar

Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN										Ket
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	Rata-2	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Akademik	3,10	3,04	2,91	2,84	3,00	3,11	3,16	2,76	3,36	3,03	
Laboratorium	3,73	2,99	2,97	2,93	3,00	3,12	3,77	2,82	3,43	3,20	
Keuangan	3,01	2,95	2,95	2,82	3,02	3,12	3,14	2,90	3,46	3,04	
Teknologi Informasi	3,01	2,98	2,95	2,99	3,02	3,10	3,14	2,88	3,45	3,06	
Perpustakaan	3,08	3,10	3,03	3,18	3,08	3,14	3,19	2,96	3,54	3,14	
Kemahasiswaan	3,06	3,02	2,99	3,05	3,05	3,13	3,16	2,97	3,52	3,10	
Total Nilai Unsur	18,99	18,08	17,79	17,81	18,18	18,72	19,56	17,29	20,76	18,58	
Rata-rata	3,17	3,01	2,96	2,97	3,03	3,12	3,26	2,88	3,46	3,10	
Total Rata-rata	27,9										
Nilai Kepuasan	3,1										

Kesesuaian persyaratan = U1
Kemudahan prosedur = U2
Kecepatan layanan = U3
Biaya = U4
Kesesuaian hasil = U5
Kompetensi petugas = U6
Perilaku petugas = U7
Sarpras pelayanan = U8
Penanganan pengaduan = U9

A. KRITIK DAN SARAN

Dari tabel di atas bisa kita lihat bahwa dari keenam jenis layanan yang diberikan di Direktorat Poltekkes Kemenkes Denpasar bisa dikatakan telah memperoleh nilai bagus dari masyarakat internal, yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Dan 3 nilai tertinggi diperoleh oleh layanan Laboratorium (3,20), Perpustakaan (3,14), dan Kemahasiswaan (3,10). Sedangkan layanan Akademik dan Keuangan perlu mendapatkan perhatian dari pengelola karena memperoleh nilai masing-masing 3,03 dan 3,04.

Pada point penilaian unsur layanan, nilai tertinggi terletak pada unsur penanganan pengaduan (U9) dengan nilai 3,46 dan unsur perilaku petugas (U7) dengan nilai 3,26. Tingginya nilai unsur layanan ini menunjukkan bahwa responsibilities dari para petugas sudah bagus. Namun dari sisi unsur layanan kualitas sarpras (U8) dan kecepatan waktu layanan (U3) masih rendah, masing-masing nilainya 2,88 dan 2,96. Penilaian masyarakat internal ini bisa menjadi indikasi semakin meningkatnya tuntutan akan semakin membaiknya layanan.

B. Rekomendasi dan Pencegahan

Layanan yang sudah mendapatkan nilai baik dari masyarakat internal, seperti responbilitiy (tanggapan pengaduan dan perilaku petugas) hendaknya bisa dipertahankan, bila memungkinkan untuk ditigkatkan menjadi lebih baik lagi. Misalkan dengan mempercepat waktu layanan sehingga masyarakat bisa menjadi lebih puas dengan layanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

BAB III. PENUTUP

Hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan bagaimana respon masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar. Dengan kita ketahui hal yang dinilai baik oleh masyarakat, dan hal yang kurang disukai oleh masyarakat bisa kita jadikan pegangan dalam upaya meningkatkan layanan yang lebih baik pada masyarakat.