

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar Tahun 2020



TIM PENYUSUN LAPORAN

MOCHAMMAD CHOIRUL HADI, SKM, M.Kes

I KETUT SUARDANA, S.Kp, M.Kes

NI KETUT RATMINI, S.SiT, MDSc

ELVERA SUKMA DANIEL, SS

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 2020 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. 196911121992031003

Denpasar, Januari 2021
Kepala Pusat Penjaminan Mutu
Poltekkes Kemenkes Denpasar

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR GRAFIK	5
DAFTAR TABEL.....	6
BAB I. PENDAHULUAN.....	7
A. Latar Belakang	7
B. Dasar Hukum.....	7
C. Maksud Dan Tujuan	7
D. Ruang Lingkup.....	8
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	9
A. Waktu Dan Tahapan.....	9
B. Demografi Responden.....	9
C. Analisa dan Pengolahan Data	11
D. Kritik dan Saran dari Respoden	22
E. Rekomendasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	22
PENUTUP	23

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Data responden yang mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	7
Grafik 2. Data Tempat Pelayanan yang Dinilai oleh Responden dalam Survei	8
Grafik 3. Jenis layanan yang dinilai oleh Responden dalam Survei	8

DAFTAR TABEL

1. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Akademik	11
2. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Laboratorium	12
3. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Keuangan	14
4. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Informasi	15
5. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Perpustakaan	17
6. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Kemahasiswaan	18
7. Indeks Kepuasan Masyarakat	19

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.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat internal dan eksternal Poltekkes Kemenkes Denpasar terhadap berbagai layanan yang ada.
2. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam mengembangkan institusi.

D. Ruang Lingkup

Dalam survei tahun 2020 ini ruang lingkungnya sebatas pada layanan Akademik, Laboratorium, Keuangan, Informasi, Perpustakaan, dan Kemahasiswaan.

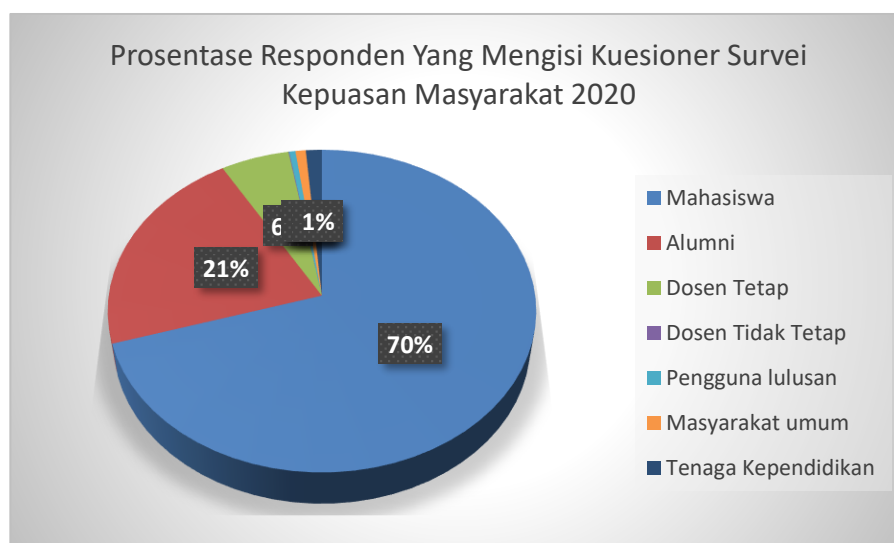
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Waktu dan Tahapan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar ini dilaksanakan pada 21 Nopember – 21 Desember 2020

B. Demografi Responden

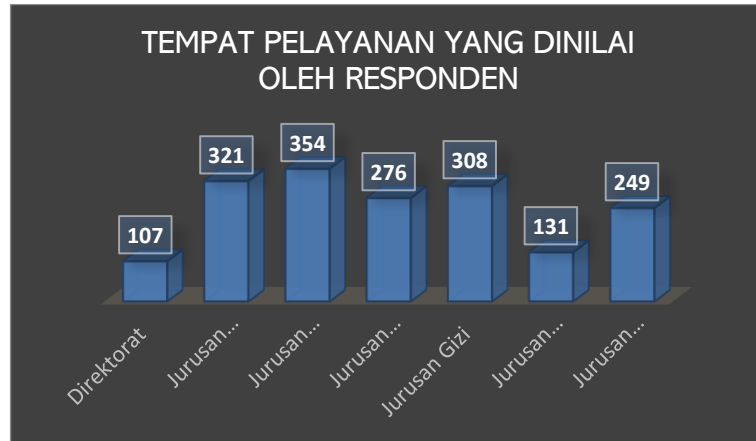
Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner yang diedarkan kepada warga (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) Poltekkes Kemenkes Denpasar pada bulan Nopember sampai bulan Desember 2020 oleh Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar. Dari kuesioner yang disebarakan melalui *google form*, responden yang mengisi kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak 1746 kuesioner. Responden tersebut berasal dari unsur internal dan eksternal dengan distribusi sebagai berikut:



Grafik 1. Data responden yang mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar (n=1746)

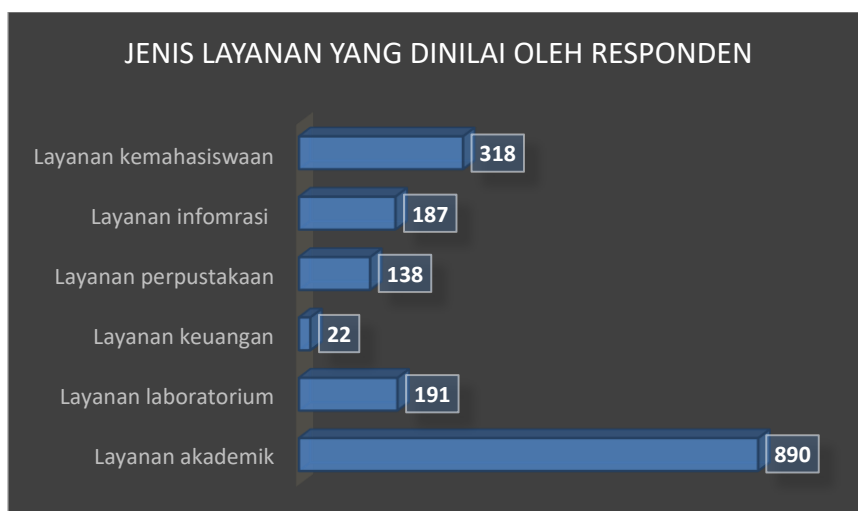
Dari Grafik 1 di atas nampak bahwa mahasiswa merupakan unsur internal yang paling banyak mengisi kuesioner sebanyak 1.227 orang (70,3%). Selain itu ada alumni sebanyak 372 orang (21,3%), dan ada juga dosen sebanyak 99 orang (5,7%), serta pengguna lulusan dan masyarakat umum sebanyak 24 orang (1,4%).

Selanjutnya tempat pelayanan yang dinilai oleh responden bisa dilihat sebagaimana nampak pada Grafik 2. Jurusan Kebidanan merupakan tempat pelayanan yang paling banyak mendapatkan penilaian responden (354 orang), disusul kemudian oleh Jurusan Keperawatan (321 orang) dan Jurusan Gizi (308 orang).



Grafik 2. Data Tempat Pelayanan yang Dinilai oleh Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar (n=1746)

Pada jenis layanan yang dinilai, Responden banyak yang memberikan penilaian pada layanan akademik 890 (50,97%) dan layanan kemahasiswaan 318 (18,21%). Sedangkan layanan keuangan dinilai oleh paling sedikit responden 22 (1,26%)



Grafik 3. Jenis layanan yang dinilai oleh Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar (n=1746)

C. Analisa dan Pengolahan Data

1. LAYANAN AKADEMIK

A1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	15	2	30	
3	Sesuai/ Memuaskan	356	3	1068	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	519	4	2076	
Total Responden		890		3174	3.57

A2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	36	2	72	
3	Mudah/ Memuaskan	362	3	1086	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	490	4	1960	
Total Responden		890		3120	3.51

A3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	3	1	3	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	45	2	90	
3	Cepat/ Memuaskan	425	3	1275	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	417	4	1668	
Total Responden		890		3036	3.41

A4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	3	1	3	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	60	2	120	
3	Murah/ Memuaskan	440	3	1320	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	387	4	1548	
Total Responden		890		2991	3.36

A5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	1	1	1	
2	Kurang sesuai	37	2	74	
3	Sesuai	385	3	1155	
4	Sangat sesuai	467	4	1868	
Total Responden		890		3098	3.48

A6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	2	1	2	
2	Kurang kompeten	17	2	34	
3	Kompeten	332	3	996	
4	Sangat kompeten	539	4	2156	
Total Responden		890		3188	3.58

A7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	2	1	2	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	27	2	54	
3	Sopan dan ramah	301	3	903	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	560	4	2240	
Total Responden		890		3199	3.59

A8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	2	1	2	
2	Cukup	49	2	98	
3	Baik	385	3	1155	
4	Sangat baik	454	4	1816	
Total Responden		890		3071	3.45

A9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	2	1	2	
2	Ada tapi tidak berfungsi	46	2	92	
3	Berfungsi kurang maksimal	405	3	1215	
4	Dikelola dengan baik	437	4	1748	
Total Responden		890		3057	3.43

2. LAYANAN LABORATORIUM

B1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	1	2	2	
3	Sesuai/ Memuaskan	52	3	156	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	138	4	552	
Total Responden		191		710	3.72

B2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	3	2	6	
3	Mudah/ Memuaskan	52	3	156	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	136	4	544	
Total Responden		191		706	3.70

B3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	2	2	4	
3	Cepat/ Memuaskan	64	3	192	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	125	4	500	
Total Responden		191		696	3.64

B4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	4	2	8	
3	Murah/ Memuaskan	77	3	231	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	109	4	436	
Total Responden		191		676	3.54

B5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	55	3	165	
4	Sangat sesuai	136	4	544	
Total Responden		191		709	3.71

B6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	45	3	135	
4	Sangat kompeten	146	4	584	
Total Responden		191		719	3.76

B7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	1	2	2	
3	Sopan dan ramah	43	3	129	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	147	4	588	
Total Responden		191		719	3.76

B8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	1	2	2	
3	Baik	63	3	189	
4	Sangat baik	127	4	508	
Total Responden		191		699	3.66

B9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tapi tidak berfungsi	4	2	8	
3	Berfungsi kurang maksimal	57	3	171	
4	Dikelola dengan baik	130	4	520	
Total Responden		191		699	3.66

3. LAYANAN KEUANGAN

C1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	3	2	6	
3	Sesuai/ Memuaskan	14	3	42	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	4	4	16	
Total Responden		22		65	2.95

C2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	6	2	12	
3	Mudah/ Memuaskan	11	3	33	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	5	4	20	
Total Responden		22		65	2.95

C3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	5	2	10	
3	Cepat/ Memuaskan	13	3	39	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	3	4	12	
Total Responden		22		62	2.82

C4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	4	1	4	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	7	2	14	
3	Murah/ Memuaskan	10	3	30	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	1	4	4	
Total Responden		22		52	2.36

C5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	1	1	1	
2	Kurang sesuai	5	2	10	
3	Sesuai	15	3	45	
4	Sangat sesuai	1	4	4	
Total Responden		22		60	2.73

C6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	4	2	8	
3	Kompeten	13	3	39	
4	Sangat kompeten	5	4	20	
Total Responden		22		67	3.05

C7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	4	2	8	
3	Sopan dan ramah	13	3	39	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	5	4	20	
Total Responden		22		67	3.05

C8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	5	2	10	
3	Baik	15	3	45	
4	Sangat baik	2	4	8	
Total Responden		22		63	2.86

C9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tapi tidak berfungsi	7	2	14	
3	Berfungsi kurang maksimal	14	3	42	
4	Dikelola dengan baik	1	4	4	
Total Responden		22		60	2.73

4. LAYANAN INFORMASI

D1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	9	2	18	
3	Sesuai/ Memuaskan	68	3	204	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	109	4	436	
Total Responden		187		659	3.52

D2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	5	1	5	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	5	2	10	
3	Mudah/ Memuaskan	76	3	228	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	101	4	404	
Total Responden		187		647	3.46

D3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	6	1	6	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	15	2	30	
3	Cepat/ Memuaskan	87	3	261	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	79	4	316	
Total Responden		187		613	3.28

D4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	16	2	32	
3	Murah/ Memuaskan	76	3	228	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	93	4	372	
Total Responden		187		634	3.39

D5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	3	1	3	
2	Kurang sesuai	12	2	24	
3	Sesuai	77	3	231	
4	Sangat sesuai	95	4	380	
Total Responden		187		638	3.41

D6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	2	1	2	
2	Kurang kompeten	12	2	24	
3	Kompeten	66	3	198	
4	Sangat kompeten	107	4	428	
Total Responden		187		652	3.49

D7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	3	1	3	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	7	2	14	
3	Sopan dan ramah	66	3	198	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	111	4	444	
Total Responden		187		659	3.52

D8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	3	1	3	
2	Cukup	12	2	24	
3	Baik	80	3	240	
4	Sangat baik	92	4	368	
Total Responden		187		635	3.40

D9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	4	1	4	
2	Ada tapi tidak berfungsi	10	2	20	
3	Berfungsi kurang maksimal	82	3	246	
4	Dikelola dengan baik	91	4	364	
Total Responden		187		634	3.39

5. LAYANAN PERPUSTAKAAN

E1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	0	2	0	
3	Sesuai/ Memuaskan	29	3	87	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	109	4	436	
Total Responden		138		523	3.79

E2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	2	2	4	
3	Mudah/ Memuaskan	33	3	99	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	103	4	412	
Total Responden		138		515	3.73

E3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	1	2	2	
3	Cepat/ Memuaskan	42	3	126	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	94	4	376	
Total Responden		138		505	3.66

E4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	5	2	10	
3	Murah/ Memuaskan	45	3	135	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	86	4	344	
Total Responden		138		491	3.56

E5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	2	2	4	
3	Sesuai	42	3	126	
4	Sangat sesuai	94	4	376	
Total Responden		138		506	3.67

E6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	1	2	2	
3	Kompeten	30	3	90	
4	Sangat kompeten	107	4	428	
Total Responden		138		520	3.77

E7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	1	2	2	
3	Sopan dan ramah	30	3	90	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	107	4	428	
Total Responden		138		520	3.77

E8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	0	2	0	
3	Baik	30	3	90	
4	Sangat baik	108	4	432	
Total Responden		138		522	3.78

E9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tapi tidak berfungsi	2	2	4	
3	Berfungsi kurang maksimal	35	3	105	
4	Dikelola dengan baik	101	4	404	
Total Responden		138		513	3.72

6. LAYANAN KEMAHASISWAAN

F1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	7	2	14	
3	Sesuai/ Memuaskan	128	3	384	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	182	4	728	
Total Responden		318		1127	3.54

F2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	20	2	40	
3	Mudah/ Memuaskan	123	3	369	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	174	4	696	
Total Responden		318		1106	3.48

F3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	4	1	4	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	31	2	62	
3	Cepat/ Memuaskan	154	3	462	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	129	4	516	
Total Responden		318		1044	3.28

F4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	6	1	6	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	25	2	50	
3	Murah/ Memuaskan	145	3	435	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	142	4	568	
Total Responden		318		1059	3.33

F5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	4	1	4	
2	Kurang sesuai	20	2	40	
3	Sesuai	139	3	417	
4	Sangat sesuai	155	4	620	
Total Responden		318		1081	3.40

F6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	1	1	1	
2	Kurang kompeten	17	2	34	
3	Kompeten	128	3	384	
4	Sangat kompeten	172	4	688	
Total Responden		318		1107	3.48

F7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	1	1	1	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	22	2	44	
3	Sopan dan ramah	117	3	351	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	178	4	712	
Total Responden		318		1108	3.48

F8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	1	1	1	
2	Cukup	20	2	40	
3	Baik	139	3	417	
4	Sangat baik	158	4	632	
Total Responden		318		1090	3.43

F9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	5	1	5	
2	Ada tapi tidak berfungsi	26	2	52	
3	Berfungsi kurang maksimal	138	3	414	
4	Dikelola dengan baik	149	4	596	
Total Responden		318		1067	3.36

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN TAHUN 2020

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

UNIT LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									RATA-RATA	KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1. AKADEMIK	3.57	3.51	3.41	3.36	3.48	3.58	3.59	3.45	3.43	3.49	Baik
2. LABORATORIUM	3.72	3.70	3.64	3.54	3.71	3.76	3.76	3.66	3.66	3.68	Sangat Baik
3. KEUANGAN	2.95	2.95	2.82	2.36	2.73	3.05	3.05	2.86	2.73	2.83	Kurang Baik
4. INFORMASI	3.52	3.46	3.28	3.39	3.41	3.49	3.52	3.40	3.39	3.43	Baik
5. PERPUSTAKAAN	3.79	3.73	3.66	3.56	3.67	3.77	3.77	3.78	3.72	3.72	Sangat Baik
6. KEMAHASISWAAN	3.54	3.48	3.28	3.33	3.40	3.48	3.48	3.43	3.36	3.42	Baik
Total Rata-rata	185.13										
Nilai Kepuasan	3.43										Baik

Keterangan :

U1 : Kesesuaian persyaratan
U2 : Kemudahan prosedur
U3 : Kecepatan layanan
U4 : Biaya
U5 : Kesesuaian hasil
U6 : Kompetensi petugas
U7 : Perilaku petugas
U8 : Sarana prasarana layanan
U9 : Penanganan pengaduan

Nilai interval :
1,00 – 2,59 : Tidak baik
2,60 – 3,00 : Kurang baik
3,01 – 3,53 : Baik
3,54 – 4,00 : Sangat baik

D. KRITIK DAN SARAN

Dari tabel di point C bisa kita lihat bahwa dari keenam jenis layanan yang diberikan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar, baik di Direktorat maupun Jurusan bisa dikatakan telah memperoleh nilai bagus dari masyarakat internal dan eksternal, yaitu dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni dan pengguna lulusan. Tiga nilai tertinggi diperoleh oleh layanan Perpustakaan (3,72), layanan Laboratorium (3,68), dan layanan Akademik (3,49). Dibandingkan tahun 2019 layanan Perpustakaan mampu menggeser nilai kepuasan layanan Laboratorium, dan layanan Akademik menggeser posisi layanan Kemahasiswaan.

Pada tahun 2020 layanan Keuangan memperoleh nilai kurang baik karena memperoleh nilai kurang dari 3 pada hampir semua unsur penilaian U1 sampai U9, kecuali pada U6 (Kompetensi Petugas) dan U7 (Perilaku Petugas) yang mendapatkan nilai baik. Dari penilaian ini kita bisa melihat bahwa masih banyak hal yang harus diperbaiki dalam pemberian layanan keuangan, utamanya tentang pembiayaan. Bila dilihat dari jumlah responden yang memberikan penilaian ini terbanyak adalah dari mahasiswa 72,7% dan dosen tetap (18,2%) bisa diindikasikan hal ini banyak berkaitan dengan masalah pembayaran biaya pendidikan yang dikaitkan dengan waktu pandemik saat ini dan kesulitan ekonomi yang dialami masyarakat.

E. Rekomendasi dan Pencegahan

Layanan yang sudah mendapatkan nilai baik dari masyarakat internal dan eksternal, seperti perilaku petugas hendaknya bisa dipertahankan, bila memungkinkan untuk ditigkatkan menjadi lebih baik lagi. Misalkan dengan meudahkan proses dan mempercepat waktu layanan sehingga masyarakat, baik internal maupun eksternal 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, khususnya mahasiswa sebagai sasaran kegiatan melaksanakan tugas, pokok dan fungsi Poltekkes Kemenkes Denpasar.

