

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar Tahun 2021



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 2021 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 2022
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. 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	40
E. Rekomendasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	40
BAB III PENUTUP	41

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 Adminitrasi Akademik	12
2. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Alumni	14
3. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Internet dan Sistem Informasi	15
4. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Kegiatan Penelitian	17
5. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Kegiatan Pengabmas	18
6. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Kemahasiswaan	20
7. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Kepagawaian	21
8. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Keuangan	23
9. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Laboratorium	24
10. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Penjaminan Mutu	26
11. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Perbaikan dan Pemeliharaan	27
12. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Permintaan Pengadaan	28
13. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Perpustakaan	30
14. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru	31
15. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru	33
16. Analisa dan Pengolahan Data Layanan Proses Pembelajaran	35
17. Analisa dan Pengolahan Data Pusat Layanan Terpadu	36
18. Indeks Kepuasan Masyarakat	38

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 2021 ini jenis layanan yang dimintakan dinilai oleh masyarakat internal dan eksternal adalah layanan yang diselenggarakan oleh Direktorat dan Jurusan meliputi:

1. Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru
2. Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru
3. Adminitrasi Akademik (registrasi², pengusian KRS, memperoleh KHS, absensi, Yudisium, dan Wisuda)
4. Proses Pembelajaran (mencari dosen, materi, dan metoda pembelajaran, penilaian)
5. Layanan Alumni (penerimaan ijazah, surat keterangan, legalisir ijazah)
6. Layanan Kemahasiswaan (kegiatan ekstra kurikuler, bimbingan dan konseling)
7. Layanan Kegiatan Penelitian
8. Layanan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat
9. Layanan Permintaan/ Pengadaan barang dan jasa
10. Layanan Keuangan (pengajuan, pencairan, penerimaan, pertanggungjawaban)
11. Layanan Perbaikan dan Pemeliharaan
12. Layanan Penjaminan Mutu
13. Layanan Perpustakaan
14. Layanan Laboratorium
15. Layanan Internet dan Sistem Informasi
16. Layanan Kepegawaian
17. Lain-lain (pertanyaan terbuka)

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

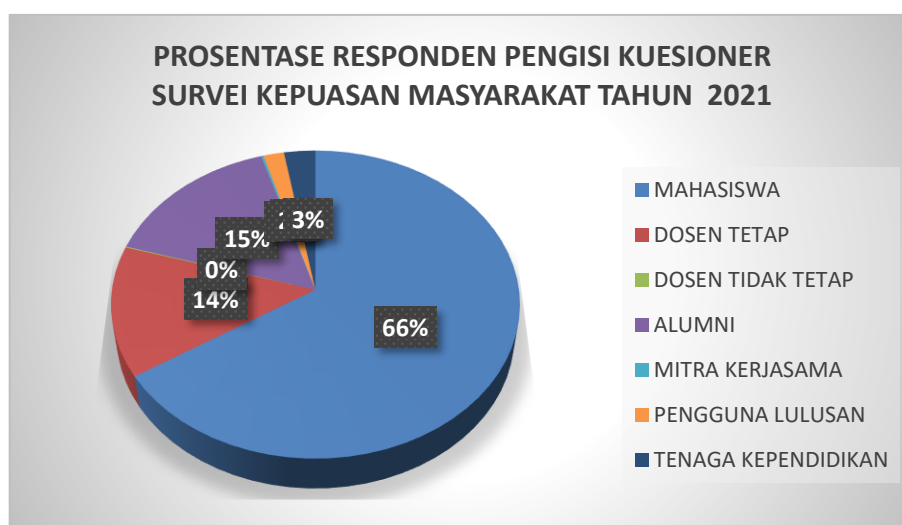
A. Waktu dan Tahapan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar ini dilaksanakan pada 23 September – 14 Desember 2021

B. Demografi Responden

Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner yang diedarkan kepada warga (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) Poltekkes Kemenkes Denpasar pada bulan September sampai bulan Desember 2021 oleh Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar. Dari kuesioner yang disebarakan melalui *google form* dengan link https://bitly/survei_polkesden2021 , responden yang mengisi kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak 1956 kuesioner. Dibanding dengan 2 tahun sebelumnya, jumlah responden mengalami peningkatan jumlah dari 838 responden pada tahun 2019, dan 1746 responden pada tahun 2020.

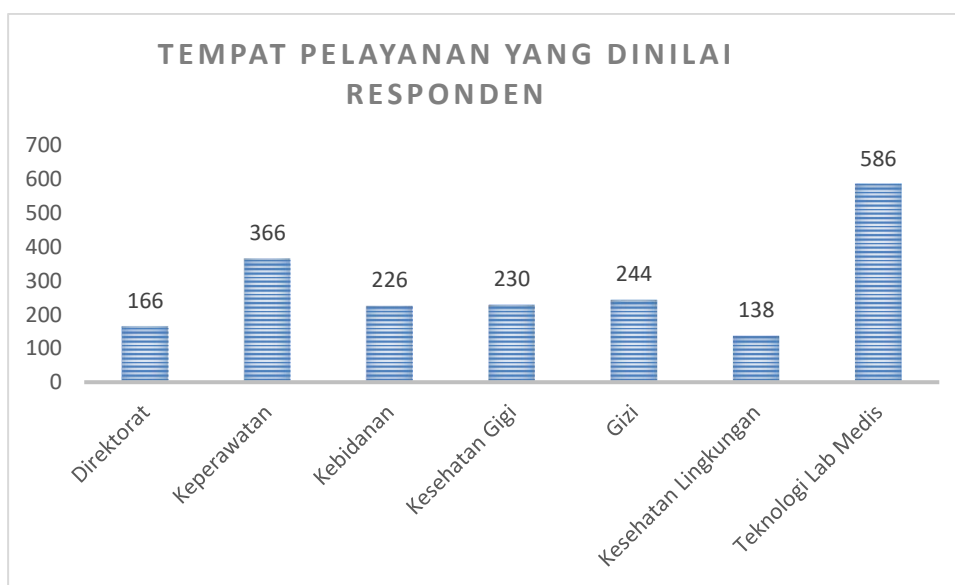
Responden tersebut berasal dari unsur internal dan eksternal dengan distribusi sebagai berikut:



Grafik 1. Data responden yang mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar (n=1956)

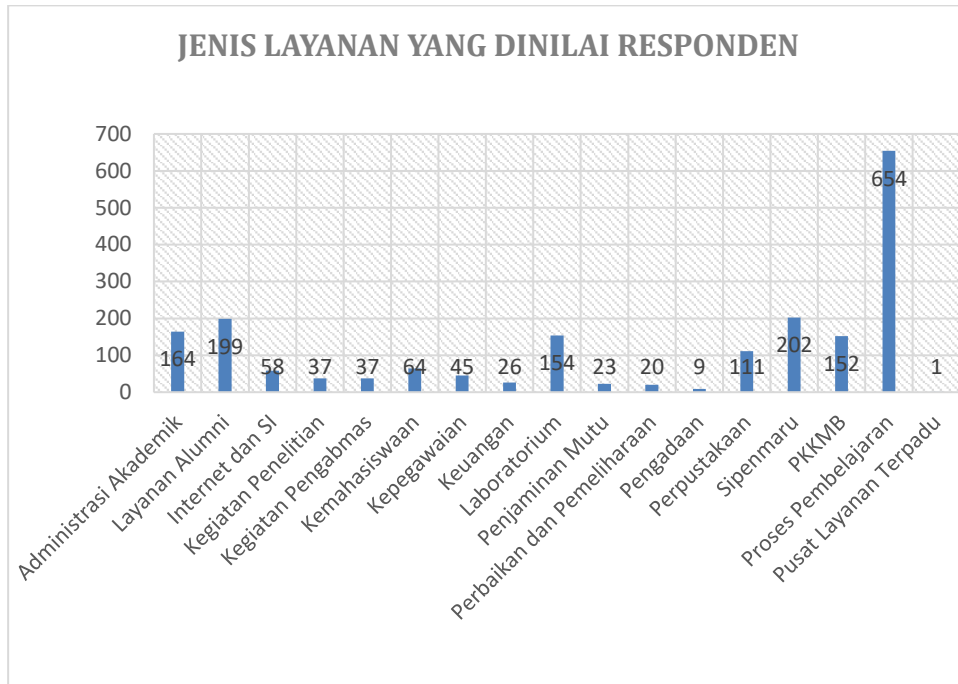
Dari Grafik 1 di atas nampak bahwa mahasiswa merupakan unsur internal yang paling banyak mengisi kuesioner sebanyak 1.290 orang (66,0%). Selain itu ada alumni sebanyak 305 orang (15,6%), Dosen Tetap sebanyak 267 orang (13,7%), Tenaga Kependidikan sebanyak 53 orang (2,7%) serta pengguna lulusan dan masyarakat umum sebanyak 41 orang (2,1%).

Selanjutnya tempat pelayanan yang dinilai oleh responden bisa dilihat sebagaimana nampak pada Grafik 2. Jurusan Teknologi Laboratorium Medis merupakan tempat pelayanan yang paling banyak mendapatkan penilaian responden sebanyak 586 orang (30,0%), disusul kemudian oleh Jurusan Keperawatan sebanyak 366 orang (18,7%) dan Jurusan Gizi sebanyak 244 orang (12,5%).



Grafik 2. Data Tempat Pelayanan yang Dinilai oleh Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar (n=1956)

Pada jenis layanan yang dinilai, Responden banyak yang memberikan penilaian pada layanan proses pembelajaran 654 (33,4%) dan layanan penerimaan mahasiswa baru 202 (10,3%). Sedangkan layanan pusat layanan terpadu dinilai oleh paling responden paling sedikit 1 (0,0005%)



Grafik 3. Jenis layanan yang dinilai oleh Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar (n=1956)

C. Analisa dan Pengolahan Data

1. LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

A1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	8	2	16	
3	Sesuai/ Memuaskan	111	3	333	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	44	4	176	
Total Responden		164		526	3.2

A2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	20	2	40	
3	Mudah/ Memuaskan	104	3	312	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	40	4	160	
Total Responden		164		512	3.1

A3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	19	2	38	
3	Cepat/ Memuaskan	106	3	318	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	37	4	148	
Total Responden		164		506	3.1

A4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	23	1	23	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	52	2	104	
3	Murah/ Memuaskan	39	3	117	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	50	4	200	
Total Responden		164		444	2.7

A5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	13	2	26	
3	Sesuai	110	3	330	
4	Sangat sesuai	41	4	164	
Total Responden		164		520	3.2

A6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	8	2	16	
3	Kompeten	109	3	327	
4	Sangat kompeten	47	4	188	
Total Responden		164		533	3.2

A7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	1	1	1	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	2	2	4	
3	Sopan dan ramah	109	3	327	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	52	4	208	
Total Responden		164		540	3.3

A8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	1	2	2	
3	Baik	102	3	306	
4	Sangat baik	61	4	244	
Total Responden		164		552	3.3

A9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	7	1	7	
2	Ada tapi tidak berfungsi	5	2	10	
3	Berfungsi kurang maksimal	108	3	324	
4	Dikelola dengan baik	44	4	176	
Total Responden		164		517	3.2

2. LAYANAN ALUMNI

B1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	3	2	6	
3	Sesuai/ Memuaskan	152	3	456	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	44	4	176	
Total Responden		199		638	3.2

B2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	15	2	30	
3	Mudah/ Memuaskan	143	3	429	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	41	4	164	
Total Responden		199		623	3.1

B3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	16	2	32	
3	Cepat/ Memuaskan	156	3	468	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	27	4	108	
Total Responden		199		608	3.1

B4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	11	1	11	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	30	2	60	
3	Murah/ Memuaskan	45	3	135	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	113	4	452	
Total Responden		199		658	3.3

B5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	4	2	8	
3	Sesuai	156	3	468	
4	Sangat sesuai	39	4	156	
Total Responden		199		632	3.2

B6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	4	2	8	
3	Kompeten	157	3	471	
4	Sangat kompeten	38	4	152	
Total Responden		199		631	3.2

B7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
----	--------------------	------	-------	-------	-----------

1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	2	2	4	
3	Sopan dan ramah	154	3	462	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	43	4	172	
Total Responden		199		638	3.2

B8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	1	2	2	
3	Baik	153	3	459	
4	Sangat baik	45	4	180	
Total Responden		199		641	3.2

B9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	5	1	5	
2	Ada tapi tidak berfungsi	7	2	14	
3	Berfungsi kurang maksimal	153	3	459	
4	Dikelola dengan baik	34	4	136	
Total Responden		199		614	3.1

3. LAYANAN INTERNET DAN SISTEM INFORMASI

C1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	10	2	20	
3	Sesuai/ Memuaskan	37	3	111	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	9	4	36	
Total Responden		58		169	2.9

C2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	10	2	20	
3	Mudah/ Memuaskan	37	3	111	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	9	4	36	
Total Responden		58		169	2.9

C3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	3	1	3	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	12	2	24	
3	Cepat/ Memuaskan	35	3	105	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	8	4	32	
Total Responden		58		164	2,8

C4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	5	1	5	

2	Mahal/ Cukup memuaskan	11	2	22	
3	Murah/ Memuaskan	14	3	42	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	28	4	112	
Total Responden		58		181	3.1

C5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	10	2	20	
3	Sesuai	37	3	111	
4	Sangat sesuai	11	4	44	
Total Responden		58		175	3.0

C6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	5	2	10	
3	Kompeten	39	3	117	
4	Sangat kompeten	14	4	56	
Total Responden		58		183	3.2

C7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	3	2	6	
3	Sopan dan ramah	37	3	111	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	18	4	72	
Total Responden		58		189	3,3

C8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	1	1	1	
2	Cukup	2	2	4	
3	Baik	39	3	117	
4	Sangat baik	16	4	64	
Total Responden		58		186	3.2

C9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	3	1	3	
2	Ada tapi tidak berfungsi	3	2	6	
3	Berfungsi kurang maksimal	41	3	123	
4	Dikelola dengan baik	11	4	44	
Total Responden		58		176	3.0

4. LAYANAN KEGIATAN PENELITIAN

D1	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	19	3	57	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	18	4	72	
Total Responden		37		129	3.5

D2	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	17	3	51	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	18	4	72	
Total Responden		37		127	3.4

D3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	0	2	0	
3	Cepat/ Memuaskan	22	3	66	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	15	4	60	
Total Responden		37		126	3.4

D4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	11	2	22	
3	Murah/ Memuaskan	10	3	30	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	15	4	60	
Total Responden		37		113	3.1

D5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	24	3	72	
4	Sangat sesuai	13	4	52	
Total Responden		37		124	3.4

D6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	21	3	63	
4	Sangat kompeten	16	4	64	
Total Responden		37		127	3.4

D7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	0	2	0	
3	Sopan dan ramah	18	3	54	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	19	4	76	
Total Responden		37		130	3.5

D8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	0	2	0	
3	Baik	21	3	63	
4	Sangat baik	16	4	64	
Total Responden		37		127	3.4

D9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tapi tidak berfungsi	0	2	0	
3	Berfungsi kurang maksimal	22	3	66	
4	Dikelola dengan baik	15	4	60	
Total Responden		37		126	3.4

5. LAYANAN KEGIATAN PENGABMAS

E1	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	20	3	60	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	16	4	64	
Total Responden		37		124	3.4

E2	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	18	3	54	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	16	4	64	
Total Responden		37		124	3.4

E3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	1	2	2	
3	Cepat/ Memuaskan	19	3	57	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	17	4	68	
Total Responden		37		127	3.4

E4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	4	2	8	
3	Murah/ Memuaskan	11	3	33	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	20	4	80	
Total Responden		37		123	3.3

E5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	1	2	2	
3	Sesuai	20	3	60	
4	Sangat sesuai	16	4	64	
Total Responden		37		126	3.4

E6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	2	2	4	
3	Kompeten	19	3	57	
4	Sangat kompeten	16	4	64	
Total Responden		37		125	3.4

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	20	3	60	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	16	4	64	
Total Responden		37		126	3.4

E8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	0	2	0	
3	Baik	23	3	69	
4	Sangat baik	14	4	56	
Total Responden		37		125	3.4

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	20	3	60	
4	Dikelola dengan baik	15	4	60	
Total Responden		37		124	3.4

6. LAYANAN KEMAHASISWAAN

F1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	5	2	10	
3	Sesuai/ Memuaskan	45	3	135	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	12	4	48	
Total Responden		64		195	3.0

F2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	8	2	16	
3	Mudah/ Memuaskan	41	3	123	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	15	4	60	
Total Responden		64		199	3.1

F3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	4	2	8	
3	Cepat/ Memuaskan	48	3	144	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	11	4	44	
Total Responden		64		197	3.1

F4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	9	1	9	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	24	2	48	
3	Murah/ Memuaskan	15	3	45	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	16	4	64	
Total Responden		64		166	2.6

F5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	6	2	12	
3	Sesuai	43	3	129	
4	Sangat sesuai	15	4	60	
Total Responden		64		201	3.1

F6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	2	2	4	
3	Kompeten	44	3	132	
4	Sangat kompeten	18	4	72	
Total Responden		64		208	3.3

F7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	3	2	6	
3	Sopan dan ramah	39	3	117	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	22	4	88	
Total Responden		64		211	3.3

F8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	1	1	1	
2	Cukup	2	2	4	
3	Baik	43	3	129	
4	Sangat baik	18	4	72	
Total Responden		64		206	3.2

F9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	4	1	4	
2	Ada tapi tidak berfungsi	7	2	14	
3	Berfungsi kurang maksimal	38	3	114	
4	Dikelola dengan baik	15	4	60	
Total Responden		64		192	3

7. LAYANAN KEPEGAWAIAN

G1	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	32	3	96	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	12	4	48	
Total Responden		45		146	3.2

G2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	8	2	16	
3	Mudah/ Memuaskan	26	3	78	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	11	4	44	
Total Responden		45		138	3.1

G3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	7	2	14	
3	Cepat/ Memuaskan	28	3	84	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	8	4	32	
Total Responden		45		132	2.9

G4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	6	2	12	
3	Murah/ Memuaskan	8	3	24	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	30	4	120	
Total Responden		45		157	3.5

G5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	1	1	1	
2	Kurang sesuai	4	2	8	
3	Sesuai	30	3	90	
4	Sangat sesuai	10	4	40	
Total Responden		45		139	3.1

G6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	8	2	16	
3	Kompeten	29	3	87	
4	Sangat kompeten	8	4	32	
Total Responden		45		135	3

G7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	6	2	12	
3	Sopan dan ramah	28	3	84	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	11	4	44	
Total Responden		45		140	3.1

G8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	2	2	4	
3	Baik	34	3	102	
4	Sangat baik	9	4	36	
Total Responden		45		142	3.2

G9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	2	1	2	
2	Ada tapi tidak berfungsi	5	2	10	
3	Berfungsi kurang maksimal	32	3	96	
4	Dikelola dengan baik	6	4	24	
Total Responden		45		132	2.9

8. LAYANAN KEUANGAN

H1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	4	2	8	
3	Sesuai/ Memuaskan	14	3	42	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	7	4	28	
Total Responden		26		79	3

H2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	10	2	20	
3	Mudah/ Memuaskan	10	3	30	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	6	4	24	
Total Responden		26		74	2.8

H3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	8	2	16	
3	Cepat/ Memuaskan	10	3	30	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	7	4	28	
Total Responden		26		75	2.9

H4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	6	1	6	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	6	2	12	
3	Murah/ Memuaskan	7	3	21	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	7	4	28	
Total Responden		26		67	2.6

H5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	1	1	1	
2	Kurang sesuai	4	2	8	
3	Sesuai	13	3	39	
4	Sangat sesuai	8	4	32	
Total Responden		26		80	3.1

H6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	4	2	8	
3	Kompeten	14	3	42	
4	Sangat kompeten	8	4	32	
Total Responden		26		82	3.2

H7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
----	--------------------	------	-------	-------	-----------

1	Tidak sopan dan tidak ramah	1	1	1	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	4	2	8	
3	Sopan dan ramah	13	3	39	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	8	4	32	
Total Responden		26		80	3.1

H8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	3	2	6	
3	Baik	16	3	48	
4	Sangat baik	7	4	28	
Total Responden		26		72	2.8

H9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	1	1	1	
2	Ada tapi tidak berfungsi	3	2	6	
3	Berfungsi kurang maksimal	15	3	45	
4	Dikelola dengan baik	7	4	28	
Total Responden		26		80	3.1

9. LAYANAN LABORATORIUM

I1	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	75	3	225	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	75	4	300	
Total Responden		154		532	3.5

I2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	13	2	26	
3	Mudah/ Memuaskan	74	3	222	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	66	4	264	
Total Responden		154		513	3.3

I3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	3	2	6	
3	Cepat/ Memuaskan	81	3	243	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	69	4	276	
Total Responden		154		526	3.4

I4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
----	-----------------	------	-------	-------	-----------

1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	13	1	13	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	14	2	28	
3	Murah/ Memuaskan	48	3	144	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	79	4	316	
Total Responden		154		501	3.3

I5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	1	1	1	
2	Kurang sesuai	4	2	8	
3	Sesuai	81	3	243	
4	Sangat sesuai	68	4	272	
Total Responden		154		524	3.4

I6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	2	2	4	
3	Kompeten	68	3	204	
4	Sangat kompeten	84	4	336	
Total Responden		154		544	3.5

I7	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	70	3	210	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	83	4	332	
Total Responden		154		544	3.5

I8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	1	2	2	
3	Baik	73	3	219	
4	Sangat baik	80	4	320	
Total Responden		154		541	3.5

I9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	5	1	5	
2	Ada tapi tidak berfungsi	3	2	6	
3	Berfungsi kurang maksimal	76	3	228	
4	Dikelola dengan baik	70	4	280	
Total Responden		154		519	3.4

10. LAYANAN PENJAMINAN MUTU

J1	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	16	3	48	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	7	4	28	
Total Responden		23		76	3.3

J2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	0	2	0	
3	Mudah/ Memuaskan	16	3	48	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	7	4	28	
Total Responden		23		76	3.3

J3	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	16	3	48	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	5	4	20	
Total Responden		23		72	3.1

J4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	0	2	0	
3	Murah/ Memuaskan	9	3	27	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	14	4	56	
Total Responden		23		83	3.6

J5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	1	2	2	
3	Sesuai	18	3	54	
4	Sangat sesuai	4	4	16	
Total Responden		23		72	3.1

J6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	17	3	51	
4	Sangat kompeten	6	4	24	
Total Responden		23		75	3.3

J7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	

2	Kurang sopan dan kurang ramah	0	2	0	
3	Sopan dan ramah	14	3	42	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	9	4	36	
Total Responden		23		78	3.4

J8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	0	2	0	
3	Baik	15	3	45	
4	Sangat baik	8	4	32	
Total Responden		23		77	3.3

J9	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	13	3	39	
4	Dikelola dengan baik	8	4	32	
Total Responden		23		75	3.3

11. LAYANAN PERBAIKAN DAN PEMELIHARAAN

K1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	2	2	4	
3	Sesuai/ Memuaskan	12	3	36	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	5	4	20	
Total Responden		20		61	3.1

K2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	4	2	8	
3	Mudah/ Memuaskan	9	3	27	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	6	4	24	
Total Responden		20		60	3

K3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	2	1	2	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	6	2	12	
3	Cepat/ Memuaskan	7	3	21	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	5	4	20	
Total Responden		20		55	2.8

K4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
----	-----------------	------	-------	-------	-----------

1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	4	1	4	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	3	2	6	
3	Murah/ Memuaskan	3	3	9	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	10	4	40	
Total Responden		20		59	3

K5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	7	2	14	
3	Sesuai	7	3	21	
4	Sangat sesuai	6	4	24	
Total Responden		20		59	3

K6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	6	2	12	
3	Kompeten	7	3	21	
4	Sangat kompeten	7	4	28	
Total Responden		20		61	3.1

K7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	3	2	6	
3	Sopan dan ramah	11	3	33	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	6	4	24	
Total Responden		20		63	3.2

K8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	5	2	10	
3	Baik	10	3	30	
4	Sangat baik	5	4	20	
Total Responden		20		60	3

K9	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	8	3	24	
4	Dikelola dengan baik	5	4	20	
Total Responden		20		58	2.9

12. LAYANAN PERMINTAAN PENGADAAN

L1	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	5	3	15	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	3	4	12	
Total Responden		9		29	3.2

L2	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	4	3	12	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	2	4	8	
Total Responden		9		26	2.9

L3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	5	2	10	
3	Cepat/ Memuaskan	1	3	3	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	3	4	12	
Total Responden		9		25	2.8

L4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	3	1	3	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	3	2	6	
3	Murah/ Memuaskan	2	3	6	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	1	4	4	
Total Responden		9		19	2.1

L5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	3	2	6	
3	Sesuai	4	3	12	
4	Sangat sesuai	2	4	8	
Total Responden		9		26	2.9

L6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	3	2	6	
3	Kompeten	2	3	6	
4	Sangat kompeten	4	4	16	
Total Responden		9		28	3.1

L7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	2	2	4	
3	Sopan dan ramah	4	3	12	

4	Sangat sopan dan sanat ramah	3	4	12	
Total Responden		9		28	3.1

L8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	2	2	4	
3	Baik	5	3	15	
4	Sangat baik	2	4	8	
Total Responden		9		27	3

L9	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	5	3	15	
4	Dikelola dengan baik	2	4	8	
Total Responden		9		27	3

13. LAYANAN PERPUSTAKAAN

M1	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	58	3	174	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	53	4	212	
Total Responden		111		386	3.5

M2	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	49	3	147	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	59	4	236	
Total Responden		111		389	3.5

M3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	3	2	6	
3	Cepat/ Memuaskan	56	3	168	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	52	4	208	
Total Responden		111		382	3.4

M4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	4	1	4	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	1	2	2	
3	Murah/ Memuaskan	38	3	114	

4	Gratis/ Sangat memuaskan	68	4	272	
Total Responden		111		392	3.5

M5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	50	3	150	
4	Sangat sesuai	61	4	244	
Total Responden		111		394	3.5

M6	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	66	4	264	
Total Responden		111		399	3.6

M7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	0	2	0	
3	Sopan dan ramah	45	3	135	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	66	4	264	
Total Responden		111		399	3.6

M8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	0	2	0	
3	Baik	52	3	156	
4	Sangat baik	59	4	236	
Total Responden		111		392	3.5

M9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	1	1	1	
2	Ada tapi tidak berfungsi	1	2	2	
3	Berfungsi kurang maksimal	55	3	165	
4	Dikelola dengan baik	54	4	216	
Total Responden		111		384	3.5

14. LAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU

N1	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	130	3	390	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	71	4	284	
Total Responden		202		676	3.4

N2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	20	2	40	
3	Mudah/ Memuaskan	126	3	378	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	56	4	224	
Total Responden		202		642	3.2

N3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	9	2	18	
3	Cepat/ Memuaskan	150	3	450	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	43	4	172	
Total Responden		202		640	3.2

N4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	25	1	25	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	99	2	198	
3	Murah/ Memuaskan	43	3	129	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	35	4	140	
Total Responden		202		492	2.4

N5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	1	2	2	
3	Sesuai	149	3	447	
4	Sangat sesuai	52	4	208	
Total Responden		202		657	3.3

N6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	139	3	417	
4	Sangat kompeten	63	4	252	
Total Responden		202		669	3.3

N7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	3	2	6	
3	Sopan dan ramah	132	3	392	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	67	4	268	

Total Responden	202		666	3.3
-----------------	-----	--	-----	-----

N8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	0	2	0	
3	Baik	135	3	405	
4	Sangat baik	67	4	268	
Total Responden		202		673	3.3

N9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	15	1	15	
2	Ada tapi tidak berfungsi	2	2	4	
3	Berfungsi kurang maksimal	129	3	387	
4	Dikelola dengan baik	56	4	224	
Total Responden		202		630	3.1

15. LAYANAN PPKMB

O1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	3	2	6	
3	Sesuai/ Memuaskan	106	3	318	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	43	4	172	
Total Responden		152		496	3.3

O2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	11	2	22	
3	Mudah/ Memuaskan	61	3	183	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	80	4	320	
Total Responden		152		525	3.5

O3	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	116	3	348	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	30	4	120	
Total Responden		152		479	3.2

O4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	16	1	16	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	37	2	74	
3	Murah/ Memuaskan	21	3	63	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	78	4	312	

Total Responden		152		465	3.1
-----------------	--	-----	--	-----	-----

O5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	4	2	8	
3	Sesuai	65	3	195	
4	Sangat sesuai	83	4	332	
Total Responden		152		535	3.5

O6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	2	2	4	
3	Kompeten	100	3	300	
4	Sangat kompeten	50	4	200	
Total Responden		152		504	3.3

O7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	3	2	6	
3	Sopan dan ramah	93	3	279	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	56	4	224	
Total Responden		152		509	3.3

O8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	1	2	2	
3	Baik	92	3	276	
4	Sangat baik	59	4	236	
Total Responden		152		514	3.4

O9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	9	1	9	
2	Ada tapi tidak berfungsi	2	2	4	
3	Berfungsi kurang maksimal	107	3	321	
4	Dikelola dengan baik	41	4	164	
Total Responden		152		498	3.3

16. LAYANAN PROSES PEMBELAJARAN

P1	KESESUAIAN PERSYARATAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai/ Kurang memuaskan	3	1	3	
2	Kurang sesuai/ Cukup memuaskan	15	2	30	

3	Sesuai/ Memuaskan	470	3	1410	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	166	4	664	
Total Responden		654		2107	3.2

P2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	3	1	3	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	65	2	130	
3	Mudah/ Memuaskan	434	3	1302	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	152	4	608	
Total Responden		654		2043	3.1

P3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	1	1	1	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	29	2	58	
3	Cepat/ Memuaskan	497	3	1491	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	127	4	508	
Total Responden		654		2058	3.1

P4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	104	1	104	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	265	2	530	
3	Murah/ Memuaskan	172	3	516	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	113	4	452	
Total Responden		654		1602	2.4

P5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	5	1	5	
2	Kurang sesuai	24	2	48	
3	Sesuai	477	3	1431	
4	Sangat sesuai	148	4	592	
Total Responden		654		2076	3.2

P6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	11	2	22	
3	Kompeten	432	3	1296	
4	Sangat kompeten	211	4	844	
Total Responden		654		2162	3.3

P7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	1	1	1	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	16	2	32	
3	Sopan dan ramah	417	3	1251	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	220	4	880	

Total Responden	654		2164	3.3
-----------------	-----	--	------	-----

P8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	5	2	10	
3	Baik	452	3	1356	
4	Sangat baik	197	4	788	
Total Responden		654		2154	3.3

P9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	29	1	29	
2	Ada tapi tidak berfungsi	20	2	40	
3	Berfungsi kurang maksimal	453	3	1359	
4	Dikelaola dengan baik	152	4	608	
Total Responden		654		2036	3.1

17. PUSAT PELAYANAN TERPADU

Q1	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	1	3	3	
4	Sangat sesuai/ Sangat memuaskan	0	4	0	
Total Responden		1		3	3

Q2	KEMUDAHAN PROSEDUR	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak mudah/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang mudah/ Cukup memuaskan	0	2	0	
3	Mudah/ Memuaskan	1	3	3	
4	Sangat mudah/ Sangat memuaskan	0	4	0	
Total Responden		1		3	3

Q3	WAKTU PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak cepat/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Kurang cepat/ Cukup memuaskan	1	2	2	
3	Cepat/ Memuaskan	0	3	0	
4	Sangat cepat/ Sangat memuaskan	0	4	0	
Total Responden		1		2	2

Q4	KEWAJARAN BIAYA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Sangat mahal/ Kurang memuaskan	0	1	0	
2	Mahal/ Cukup memuaskan	0	2	0	
3	Murah/ Memuaskan	0	3	0	
4	Gratis/ Sangat memuaskan	1	4	4	
Total Responden		1		4	4

Q5	KESESUAIAN HASIL LAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	1	3	3	
4	Sangat sesuai	0	4	0	
Total Responden		1		3	3

Q6	KOMPETENSI PETUGAS	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	1	3	3	
4	Sangat kompeten	0	4	0	
Total Responden		1		3	3

Q7	PERILAKU PELAKSANA	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	1	0	
2	Kurang sopan dan kurang ramah	0	2	0	
3	Sopan dan ramah	1	3	3	
4	Sangat sopan dan sangat ramah	0	4	0	
Total Responden		1		3	3

Q8	KUALITAS SARPRAS PELAYANAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Buruk	0	1	0	
2	Cukup	0	2	0	
3	Baik	1	3	3	
4	Sangat baik	0	4	0	
Total Responden		1		3	3

Q9	PENANGANAN PENGADUAN	FREK	BOBOT	NILAI	RATA-RATA
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tapi tidak berfungsi	0	2	0	
3	Berfungsi kurang maksimal	1	3	3	
4	Dikelola dengan baik	0	4	0	
Total Responden		1		3	3

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN TAHUN 2021

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. Administrasi Akademik	3.2	3.1	3.1	2.7	3.2	3.2	3.3	3.3	3.2	3.1	Baik
2. Alumni	3.2	3.1	3.1	3.3	3.2	3.2	3.2	3.2	3.1	3.2	Baik
3. Internet dan Sistem Informasi	2.9	2.9	2.8	3.1	3.0	3.2	3.3	3.2	3.0	3.1	Baik
4. Kegiatan Penelitian	3.5	3.4	3.4	3.1	3.4	3.4	3.5	3.4	3.4	3.3	Baik
5. Kegiatan Pengabmas	3.4	3.4	3.4	3.3	3.4	3.4	3.4	3.4	3.4	3.4	Baik
6. Kemahasiswaan	3.0	3.1	3.1	2.6	3.1	3.3	3.3	3.2	3.0	3.1	Baik
7. Kepegawaian	3.2	3.1	2.9	3.5	3.1	3.0	3.1	3.2	2.9	3.1	Baik
8. Keuangan	3.0	2.8	2.9	2.6	3.1	3.2	3.1	2.8	3.1	2.9	Kurang Baik
9. Laboratorium	3.5	3.3	3.4	3.3	3.4	3.5	3.5	3.5	3.4	3.4	Baik
10. Penjaminan Mutu	3.3	3.3	3.1	3.6	3.1	3.3	3.4	3.3	3.3	3.3	Baik
11. Perbaikan dan Pemeliharaan	3.1	3.0	2.8	3.0	3.0	3.1	3.2	3.0	2.9	3.0	Kurang Baik
12. Permintaan Pengadaan	3.2	2.9	2.8	2.1	2.9	3.1	3.1	3.0	3.0	2.9	Kurang Baik
13. Perpustakaan	3.5	3.5	3.4	3.5	3.5	3.6	3.6	3.5	3.5	3.5	Baik
14. Penerimaan Mahasiswa Baru	3.4	3.2	3.2	2.4	3.3	3.3	3.3	3.3	3.1	3.2	Baik
15. Pengenalan Kehidupan Kampus dan Mahasiswa Baru	3.3	3.5	3.2	3.1	3.5	3.3	3.3	3.4	3.3	3.2	Baik
16. Proses Pembelajaran	3.2	3.1	3.2	2.4	3.2	3.3	3.3	3.3	3.1	3.1	Baik
17. Pusat Pelayanan Terpadu	3.0	3.0	2.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Kurang Baik
Total Rata-rata	53.8										
Nilai Kepuasan	3.2										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 ketujuh belas jenis layanan yang dinilai oleh Responden pada layanan diberikan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar, baik di Direktorat maupun Jurusan bisa dikatakan telah memperoleh nilai BAIK dari masyarakat internal dan eksternal, yaitu dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni dan pengguna lulusan. Dari tahun 2019 perolehan nilai 3,1, pada tahun 2020 memperoleh 3,4 dan pada tahun 2021 peroleh nilai 3,2.

Tiga nilai tertinggi diperoleh oleh layanan Perpustakaan (3,5), layanan Laboratorium (3,4), dan layanan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (3,4). Dibandingkan tahun 2019 dan tahun 2020 layanan Perpustakaan dan Laboratorium mampu bertahan sebagai layanan yang memberi kepuasan tertinggi di Poltekkes Kemenkes Denpasar. Pada posisi ketiga terus bergantian layanan Kemahasiswaan, layanan Akademik, dan saat ini ditempati oleh layanan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.

Pada tahun 2021 layanan Keuangan masih memperoleh nilai kurang baik karena memperoleh nilai kurang dari 3, khususnya pada unsur Kecepatan layanan (U3), Kemudahan prosedur (U2), dan Penanganan Pengaduan (U9).

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.

Lampiran 1:



NOTA DINAS

NOMOR: UM.01.05/P2M/7512/2021

Yth. : (Daftar sesuai Lampiran 1)
Dari : Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar
Hal : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021
Tanggal : 23 September 2021

Dalam rangka untuk meningkatkan mutu Poltekkes Kemenkes Denpasar yang lebih baik, sesuai yang diamanahkan Permenpan & RB Nomor 14 tahun 2017 yang mewajibkan kita untuk melakukan survei kepuasan masyarakat minimal setahun sekali, baik oleh pihak internal maupun oleh eksternal. Serta merujuk kepada :

1. Surat Biro Komunikasi Setjen Kemenkes Nomor: 05.02/3/1810/2021 tanggal 26 Agustus 2021
2. Surat Ka Badan PPSDM Kesehatan Nomor: IR.02.04/2/10984/2021 tanggal 31 Agustus 2021
3. Surat Direktur Pembinaan PK BLU Nomor: S-159/PB.5/2021 tanggal 21 September 2021

Untuk itu kami mohon kepada Bapak, Ibu Pimpinan (para Wakil Direktur, Kepala Pusat, Ka Sub Bag, dan Ketua Jurusan) untuk berkenan mengisi dan mengedarkan kuesioner berikut kepada para dosen, tenaga kependidikan, alumni, pembimbing lapangan, dan mitra kerjasama :

1. Formulir survei untuk keperluan internal Poltekkes Kemenkes Denpasar pada link https://bit.ly/survei_polkesden2021

2. Formulir survei yang dimintakan oleh Biro Komunikasi Setjen Kemenkes : https://bit.ly/SKM_Sekjen_Kemenkes_2021

3. Formulir survei yang dimintakan oleh PK BLU Kementerian Keuangan

a. Internal - Kuesioner Online BLU Pendidikan oleh Dosen-Tendik : <https://bit.ly/2021BLUPendidikanInternal>

b. Eksternal - Kuesioner Online BLU Pendidikan oleh Mahasiswa : <https://bit.ly/2021BLUPendidikanEksternal>

Perlu kami sampaikan bahwa setiap responden bisa mengisi lebih dari sekali untuk ketiga kuesioner di atas, sesuai dengan layanan yang diberikan penilaian oleh Responden.

Demikian kami sampaikan. Besar harapan kami agar survei ini bisa berlangsung dengan baik agar kita bisa mengetahui kekurangan dan kekuatan kita. Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



**Anak Agung Ngurah Kusumajaya, SP,
MPH**

