

# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar Tahun 2022



## 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 2022 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  
Plt. Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar



Gusti Ayu Marhaeni, SKM, M.Biomed  
NIP. 196512311986032008

Denpasar, Desember 2022  
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 2022 ini ruang lingkupnya sebatas pada layanan Akademik, Laboratorium, Keuangan, Informasi, Perpustakaan, dan Kemahasiswaan.

## BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

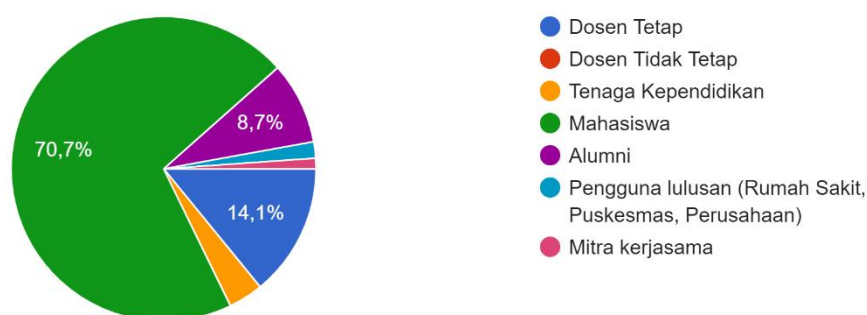
### A. Waktu dan Tahapan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar ini dilaksanakan pada 7 Oktober – 30 Nopember 2022 oleh Pusat Penjaminan Mutu

### B. Demografi Responden

Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner yang diedarkan kepada warga (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) Poltekkes Kemenkes Denpasar pada bulan Oktober sampai bulan Nopember 2022 oleh Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar. Dari kuesioner yang disebarakan melalui *google form*, dengan menggunakan link <https://forms.gle/48qrgW4iYiANVnQ67>. Responden yang mengisi kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak 979 kuesioner.

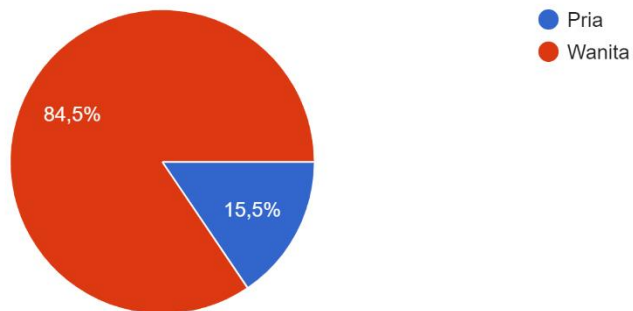
Status responden:  
979 jawaban



**Grafik 1. Data responden (Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa) Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner (n: 979)**

Jenis kelamin responden:

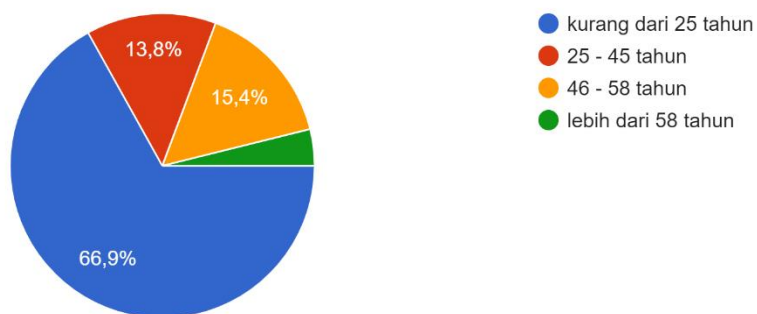
979 jawaban



**Grafik 2. Distribusi Responden Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin (n: 979)**

Usia responden:

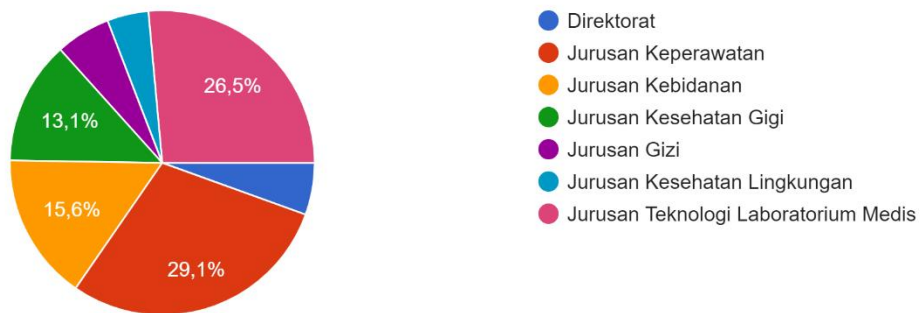
979 jawaban



**Grafik 3. Distribusi Responden Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Kelompok Usia (n: 979)**

Pelayanan yang dinilai responden:

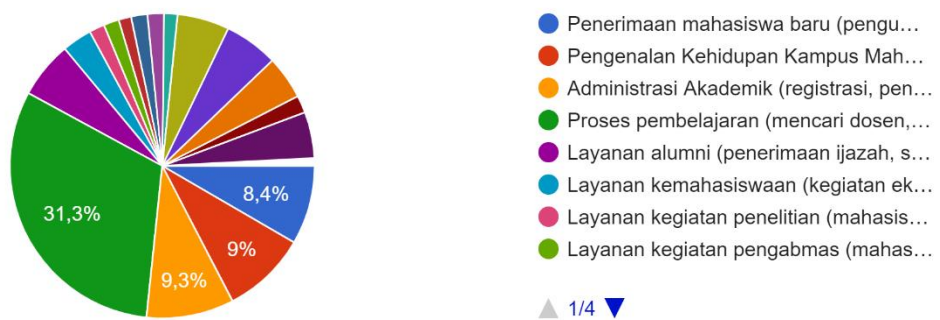
979 jawaban



**Grafik 3. Distribusi Responden Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Pelayanan Yang Dinilai (n: 979)**

Jenis layanan yang dinilai:

979 jawaban



**Grafik 4. Distribusi Responden Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Jenis Layanan Yang Dinilai (n: 979)**

## C. Analisa dan Pengolahan Data

### 1. Proses Pembelajaran

A.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	226	3	678	
4	Sangat Sesuai	80	4	320	
Total Responden		306		998	3,26
A.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	243	3	729	
4	Sangat Mudah	63	4	252	
Total Responden		306		981	3,21
A.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	246	3	738	
4	Sangat Cepat	60	4	240	
Total Responden		306		978	3,20
A.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	258	3	774	
4	Gratis	48	4	192	
Total Responden		306		966	3,16
A.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	242	3	726	
4	Tidak sesuai	64	4	256	
Total Responden		306		982	3,21
A.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	212	3	636	
4	Sangat kompeten	94	4	376	
Total Responden		306		1012	3,31

A.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	18	
3	Simpatik	200	3	600	
4	Sangat simpatik	106	4	424	
Total Responden		306		1024	3,35
A.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	9	2	18	
3	Bagus	232	3	696	
4	Sangat bagus	65	4	260	
Total Responden		306		974	3,18
A.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	248	3	744	
4	Dikelola dengan sangat baik	58	4	232	
Total Responden		306		976	3,19

## 2. Laboratorium

B.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	41	3	123	
4	Sangat Sesuai	15	4	60	
Total Responden		56		183	3,27
B.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	41	3	123	
4	Sangat Mudah	15	4	60	
Total Responden		56		183	3,27
B.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	40	3	120	
4	Sangat Cepat	16	4	64	
Total Responden		56		184	3,29

B.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	39	3	117	
4	Gratis	17	4	68	
Total Responden		56		185	3,30
B.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	40	3	120	
4	Tidak sesuai	16	4	64	
Total Responden		56		184	3,29
B.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	31	3	93	
4	Sangat kompeten	25	4	100	
Total Responden		56		193	3,45
B.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	1	2	2	
3	Simpatik	37	3	111	
4	Sangat simpatik	18	4	72	
Total Responden		56		185	3,30
B.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	1	2	2	
3	Bagus	37	3	111	
4	Sangat bagus	18	4	72	
Total Responden		56		185	3,30
B.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	38	3	114	
4	Dikelola dengan sangat baik	18	4	72	
Total Responden		56		186	3,32

### 3. Perpustakaan

C.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	33	3	99	
4	Sangat Sesuai	21	4	82	
Total Responden		54		181	3,35
C.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	32	3	96	
4	Sangat Mudah	22	4	88	
Total Responden		54		184	3,41
C.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	33	3	99	
4	Sangat Cepat	21	4	84	
Total Responden		54		183	3,39
C.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	25	3	75	
4	Gratis	29	4	116	
Total Responden		54		191	3,54
C.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	41	3	123	
4	Tidak sesuai	13	4	52	
Total Responden		56		175	3,24
C.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	39	3	117	
4	Sangat kompeten	15	4	60	
Total Responden		54		177	3,28

C.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	31	3	93	
4	Sangat simpatik	23	4	92	
Total Responden		54		185	3,43
C.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	0	2	0	
3	Bagus	36	3	108	
4	Sangat bagus	18	4	72	
Total Responden		54		180	3,33
C.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	42	3	126	
4	Dikelola dengan sangat baik	12	4	48	
Total Responden		54		174	3,22

#### 4. Teknologi Informasi

D.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	43	3	129	
4	Sangat Sesuai	2	4	8	
Total Responden		45		137	3,04
D.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	44	3	132	
4	Sangat Mudah	1	4	4	
Total Responden		45		134	3,02
D.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	42	3	126	
4	Sangat Cepat	3	4	12	
Total Responden		45		138	3,07

D.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	32	3	96	
4	Gratis	13	4	52	
Total Responden		45		148	3,29
D.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	44	3	132	
4	Tidak sesuai	1	4	4	
Total Responden		45		136	3,02
D.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	41	3	123	
4	Sangat kompeten	4	4	16	
Total Responden		45		139	3,09
D.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	37	3	111	
4	Sangat simpatik	8	4	32	
Total Responden		45		143	3,18
D.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	5	2	10	
3	Bagus	37	3	111	
4	Sangat bagus	3	4	12	
Total Responden		45		133	2,96
D.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	44	3	132	
4	Dikelola dengan sangat baik	1	4	4	
Total Responden		45		136	3,02

## 5. Layanan kegiatan penelitian

E.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	10	3	30	
4	Sangat Sesuai	6	4	24	
Total Responden		16		54	3,38
E.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	11	3	33	
4	Sangat Mudah	5	4	20	
Total Responden		16		53	3,38
E.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	12	3	36	
4	Sangat Cepat	4	4	16	
Total Responden		16		52	3,25
E.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	14	3	42	
4	Gratis	2	4	8	
Total Responden		16		50	3,13
E.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	12	3	36	
4	Tidak sesuai	4	4	16	
Total Responden		16		52	3,25
E.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	11	3	33	
4	Sangat kompeten	5	4	20	
Total Responden		16		53	3,31

E.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	11	3	33	
4	Sangat simpatik	5	4	20	
Total Responden		16		53	3,31
E.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	0	2	0	
3	Bagus	10	3	30	
4	Sangat bagus	6	4	24	
Total Responden		16		54	3,38
E.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	13	3	39	
4	Dikelola dengan sangat baik	3	4	12	
Total Responden		16		51	3,19

## 6. Layanan kegiatan pengabdian kepada masyarakat

F.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	11	3	33	
4	Sangat Sesuai	5	4	20	
Total Responden		16		53	3,31
F.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	12	3	36	
4	Sangat Mudah	4	4	16	
Total Responden		16		52	3,25
F.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	13	3	39	
4	Sangat Cepat	3	4	12	
Total Responden		16		51	3,19

F.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	10	3	30	
4	Gratis	6	4	24	
Total Responden		16		54	3,38
F.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	12	3	36	
4	Tidak sesuai	4	4	16	
Total Responden		16		52	3,25
F.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	10	3	30	
4	Sangat kompeten	6	4	24	
Total Responden		16		54	3,38
F.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	9	3	27	
4	Sangat simpatik	7	4	28	
Total Responden		16		55	3,44
F.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	0	2	0	
3	Bagus	12	3	36	
4	Sangat bagus	4	4	16	
Total Responden		16		52	3,25
F.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	13	3	39	
4	Dikelola dengan sangat baik	3	4	12	
Total Responden		16		51	3,19

## 7. Layanan akademik

G.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	65	3	195	
4	Sangat Sesuai	26	4	104	
Total Responden		91		299	3,29
G.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	69	3	207	
4	Sangat Mudah	22	4	88	
Total Responden		91		295	3,24
G.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	72	3	216	
4	Sangat Cepat	19	4	76	
Total Responden		91		292	3,21
G.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	74	3	222	
4	Gratis	17	4	68	
Total Responden		91		290	3,19
G.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	72	3	216	
4	Tidak sesuai	19	4	76	
Total Responden		91		292	3,21
G.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	69	3	207	
4	Sangat kompeten	22	4	88	
Total Responden		91		295	3,24

G.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	2	2	4	
3	Simpatik	67	3	201	
4	Sangat simpatik	24	4	96	
Total Responden		91		297	3,26
G.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	2	2	4	
3	Bagus	69	3	207	
4	Sangat bagus	20	4	80	
Total Responden		91		291	3,20
G.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	76	3	228	
4	Dikelola dengan sangat baik	15	4	60	
Total Responden		91		288	3,16

## 8. Layanan prasarana dan sarana

H.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	40	3	120	
4	Sangat Sesuai	8	4	32	
Total Responden		48		152	3,17
H.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	42	3	126	
4	Sangat Mudah	6	4	24	
Total Responden		48		150	3,13
H.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	43	3	129	
4	Sangat Cepat	5	4	20	
Total Responden		48		149	3,10

H.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	40	3	120	
4	Gratis	8	4	32	
Total Responden		48		152	3,17
H.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	43	3	129	
4	Tidak sesuai	5	4	20	
Total Responden		48		149	3,10
H.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	39	3	117	
4	Sangat kompeten	9	4	36	
Total Responden		48		153	3,19
H.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	42	3	126	
4	Sangat simpatik	6	4	24	
Total Responden		48		150	3,13
H.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	3	2	6	
3	Bagus	38	3	114	
4	Sangat bagus	7	4	28	
Total Responden		48		148	3,08
H.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	44	3	132	
4	Dikelola dengan sangat baik	4	4	16	
Total Responden		48		148	3,08

## 9. Layanan alumni

I.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	40	3	120	
4	Sangat Sesuai	19	4	76	
Total Responden		59		196	3,32
I.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	40	3	120	
4	Sangat Mudah	19	4	76	
Total Responden		59		196	3,32
I.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	47	3	141	
4	Sangat Cepat	12	4	48	
Total Responden		59		189	
I.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	25	3	75	
4	Gratis	34	4	136	
Total Responden		59		211	3,58
I.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	39	3	117	
4	Tidak sesuai	20	4	80	
Total Responden		59		197	3,34
I.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	41	3	123	
4	Sangat kompeten	18	4	72	
Total Responden		59		195	3,31

I.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	39	3	117	
4	Sangat simpatik	20	4	80	
Total Responden		59		197	3,34
I.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	1	2	2	
3	Bagus	40	3	120	
4	Sangat bagus	18	4	72	
Total Responden		59		194	3,29
I.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	46	3	138	
4	Dikelola dengan sangat baik	13	4	52	
Total Responden		59		190	3,22

#### 10. Layanan kemahasiswaan

J.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	27	3	81	
4	Sangat Sesuai	4	4	16	
Total Responden		31		97	3,13
J.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	26	3	78	
4	Sangat Mudah	5	4	20	
Total Responden		31		98	3,16
J.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	25	3	75	
4	Sangat Cepat	6	4	24	
Total Responden		31		99	3,19

J.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	30	3	90	
4	Gratis	1	4	4	
Total Responden		31		94	3,03
J.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	25	3	75	
4	Tidak sesuai	6	4	24	
Total Responden		31		99	3,19
J.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	24	3	72	
4	Sangat kompeten	7	4	28	
Total Responden		31		100	3,23
J.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	25	3	75	
4	Sangat simpatik	6	4	24	
Total Responden		31		99	3,19
J.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	4	2	8	
3	Bagus	25	3	75	
4	Sangat bagus	2	4	8	
Total Responden		31		91	2,94
J.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	27	3	81	
4	Dikelola dengan sangat baik	4	4	16	
Total Responden		31		97	3,13

## 11. Layanan kepegawaian

K.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	17	3	51	
4	Sangat Sesuai	1	4	4	
Total Responden		18		55	3,06
K.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	17	3	51	
4	Sangat Mudah	1	4	4	
Total Responden		18		55	3,06
K.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	16	3	48	
4	Sangat Cepat	2	4	8	
Total Responden		18		56	3,11
K.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	5	3	15	
4	Gratis	13	4	52	
Total Responden		18		67	3,72
K.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	16	3	48	
4	Tidak sesuai	2	4	8	
Total Responden		18		56	3,11
K.6	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	1	4	4	
Total Responden		18		55	3,06

K.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	17	3	51	
4	Sangat simpatik	1	4	4	
Total Responden		18		55	3,06
K.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	2	2	4	
3	Bagus	16	3	48	
4	Sangat bagus	0	4	0	
Total Responden		18		52	2,89
K.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	18	3	54	
4	Dikelola dengan sangat baik	0	4	0	
Total Responden		18		54	3,00

## 12. Layanan keuangan

L.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	16	3	48	
4	Sangat Sesuai	1	4	4	
Total Responden		17		52	3,06
L.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	15	3	45	
4	Sangat Mudah	2	4	8	
Total Responden		17		53	3,12
L.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	15	3	45	
4	Sangat Cepat	2	4	8	
Total Responden		17		53	3,12

L.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	12	3	36	
4	Gratis	5	4	20	
Total Responden		17		56	3,29
L.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	16	3	48	
4	Tidak sesuai	2	4	8	
Total Responden		18		56	3,11
L.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	15	3	45	
4	Sangat kompeten	2	4	8	
Total Responden		17		53	3,12
L.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	14	3	42	
4	Sangat simpatik	3	4	12	
Total Responden		17		54	3,18
L.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	0	2	0	
3	Bagus	16	3	48	
4	Sangat bagus	1	4	4	
Total Responden		17		52	3,06
L.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	16	3	48	
4	Dikelola dengan sangat baik	1	4	4	
Total Responden		17		52	3,06

### 13. Layanan Penjaminan Mutu

M.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	11	3	33	
4	Sangat Sesuai	3	4	12	
Total Responden		14		45	3,46
M.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	11	3	33	
4	Sangat Mudah	3	4	12	
Total Responden		14		45	3,21
M.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	12	3	36	
4	Sangat Cepat	2	4	8	
Total Responden		14		44	3,14
M.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	7	3	21	
4	Gratis	7	4	28	
Total Responden		14		49	3,50
M.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	11	3	33	
4	Tidak sesuai	3	4	12	
Total Responden		14		45	3,21
M.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	10	3	30	
4	Sangat kompeten	4	4	16	
Total Responden		14		46	3,29

M.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	10	3	30	
4	Sangat simpatik	4	4	16	
Total Responden		14		46	3,29
M.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	0	2	0	
3	Bagus	11	3	33	
4	Sangat bagus	3	4	12	
Total Responden		14		45	3,21
M.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	12	3	36	
4	Dikelola dengan sangat baik	2	4	8	
Total Responden		14		44	3,14

#### 14. Layanan Perbaikan dan Pemeliharaan

N.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	17	3	51	
4	Sangat Sesuai	0	4	0	
Total Responden		17		51	3,00
N.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	16	3	48	
4	Sangat Mudah	1	4	4	
Total Responden		17		52	3,06
N.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	17	3	51	
4	Sangat Cepat	0	4	0	
Total Responden		17		51	3,00

N.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	13	3	39	
4	Gratis	4	4	16	
Total Responden		17		55	3,24
N.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	17	3	51	
4	Tidak sesuai	0	4	0	
Total Responden		17		51	3,00
N.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	16	3	51	
4	Sangat kompeten	1	4	4	
Total Responden		17		55	3,06
N.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	17	3	51	
4	Sangat simpatik	0	4	0	
Total Responden		17		51	3,00
N.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	0	2	0	
3	Bagus	16	3	48	
4	Sangat bagus	1	4	4	
Total Responden		17		52	3,06
N.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	17	3	51	
4	Dikelola dengan sangat baik	0	4	0	
Total Responden		17		51	3,0

### 15. Layanan pengadaan barang dan jasa

O.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	11	3	33	
4	Sangat Sesuai	2	4	8	
Total Responden		13		41	3,15
O.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	12	3	36	
4	Sangat Mudah	1	4	4	
Total Responden		13		40	3,08
O.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	11	3	33	
4	Sangat Cepat	2	4	8	
Total Responden		13		41	3,15
O.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	9	3	27	
4	Gratis	4	4	16	
Total Responden		13		43	3,31
O.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	11	3	33	
4	Tidak sesuai	2	4	8	
Total Responden		13		41	3,15
O.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	12	3	36	
4	Sangat kompeten	1	4	4	
Total Responden		13		40	3,08

O.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	12	3	36	
4	Sangat simpatik	1	4	4	
Total Responden		13		40	3,08
O.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	1	2	2	
3	Bagus	11	3	33	
4	Sangat bagus	1	4	4	
Total Responden		13		39	3,00
O.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	12	3	36	
4	Dikelola dengan sangat baik	1	4	4	
Total Responden		13		40	3.08

## 16. Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru

P.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	56	3	168	
4	Sangat Sesuai	26	4	104	
Total Responden		82		272	3,32
P.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	53	3	159	
4	Sangat Mudah	29	4	116	
Total Responden		82		275	3,35
P.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	58	3	174	
4	Sangat Cepat	24	4	96	
Total Responden		82		270	3,29

P.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	78	3	234	
4	Gratis	4	4	16	
Total Responden		82		250	3,05
P.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	56	3	168	
4	Tidak sesuai	26	4	104	
Total Responden		82		272	3,32
P.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	58	3	174	
4	Sangat kompeten	24	4	96	
Total Responden		82		270	3,29
P.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	46	3	138	
4	Sangat simpatik	36	4	144	
Total Responden		82		282	3,44
P.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	0	2	0	
3	Bagus	57	3	171	
4	Sangat bagus	25	4	100	
Total Responden		82		271	3,30
P.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	63	3	189	
4	Dikelola dengan sangat baik	19	4	76	
Total Responden		82		265	3,23

## 17. Layanan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru

Q.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	72	3	216	
4	Sangat Sesuai	16	4	64	
Total Responden		88		280	3,18
Q.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	71	3	213	
4	Sangat Mudah	17	4	68	
Total Responden		88		281	3,19
Q.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	76	3	228	
4	Sangat Cepat	12	4	48	
Total Responden		88		276	3,14
Q.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	82	3	246	
4	Gratis	6	4	24	
Total Responden		88		270	3,07
Q.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	72	3	216	
4	Tidak sesuai	16	4	64	
Total Responden		88		280	3,18
Q.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	63	3	189	
4	Sangat kompeten	25	4	100	
Total Responden		88		289	3,28

Q.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	55	3	165	
4	Sangat simpatik	33	4	132	
Total Responden		88		297	3,38
Q.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	1	2	2	
3	Bagus	61	3	183	
4	Sangat bagus	26	4	104	
Total Responden		88		289	3,28
Q.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	72	3	216	
4	Dikelola dengan sangat baik	16	4	64	
Total Responden		88		280	3,18

## 18. Praktek Kerja Lapangan

Q.1	Kesesuaian persyaratan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	1	0	
2	Kurang sesuai	0	2	0	
3	Sesuai	7	3	21	
4	Sangat Sesuai	1	4	4	
Total Responden		8		25	3,13
Q.2	Kemudahan prosedur	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sulit	0	1	0	
2	Agak Sulit	0	2	0	
3	Mudah	6	3	18	
4	Sangat Mudah	2	4	8	
Total Responden		8		26	3,25
Q.3	Kecepatan waktu penyelesaian layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat lambat	0	1	0	
2	Lambat	0	2	0	
3	Cepat	5	3	15	
4	Sangat Cepat	3	4	12	
Total Responden		8		27	3,38

Q.4	Kewajaran biaya layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat mahal	0	1	0	
2	Mahal	0	2	0	
3	Murah	5	3	15	
4	Gratis	3	4	12	
Total Responden		8		27	3,38
Q.5	Kesesuaian hasil layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat sesuai	0	1	0	
2	Sesuai	0	2	0	
3	Kurang sesuai	7	3	21	
4	Tidak sesuai	1	4	4	
Total Responden		8		25	3,13
Q.6	Kompetensi petugas	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak kompeten	0	1	0	
2	Kurang kompeten	0	2	0	
3	Kompeten	6	3	18	
4	Sangat kompeten	2	4	8	
Total Responden		8		26	3,25
Q.7	Sikap simpatik	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak simpatik	0	1	0	
2	Kurang simpatik	0	2	0	
3	Simpatik	6	3	18	
4	Sangat simpatik	2	4	8	
Total Responden		8		26	3,25
Q.8	Kualitas sarpras layanan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Sangat buruk	0	1	0	
2	Buruk	1	2	2	
3	Bagus	5	3	15	
4	Sangat bagus	2	4	8	
Total Responden		8		25	3,13
Q.9	Penanganan pengaduan	Frek	Bobot	Nilai	Rata-rata
1	Tidak ada	0	1	0	
2	Ada tetapi tidak dikelola	0	2	0	
3	Dikelola dengan baik	5	3	15	
4	Dikelola dengan sangat baik	3	4	12	
Total Responden		8		27	3,38

## PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN TAHUN 2022

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		
1. Proses Pembelajaran	3,26	3,21	3,20	3,16	3,21	3,31	3,35	3,18	3,19	3,23	Baik
2. Laboratorium	3,27	3,27	3,29	3,30	3,29	3,45	3,30	3,30	3,42	3,32	Baik
3. Perpustakaan	3,35	3,41	3,39	3,54	3,24	3,28	3,43	3,33	3,22	3,35	Baik
4. Teknologi Informasi	3,04	3,02	3,07	3,29	3,02	3,09	3,18	2,96	3,02	3,08	Baik
5. Layanan Kegiatan Penelitian	3,38	3,38	3,25	3,13	3,25	3,31	3,31	3,38	3,19	3,29	Baik
6. Layanan Kegiatan Pengabmas	3,31	3,25	3,19	3,38	3,25	3,38	3,44	3,25	3,19	3,29	Baik
7. Layanan Akademik	3,29	3,24	3,21	3,19	3,21	3,24	3,26	3,20	3,16	3,22	Baik
8. Layanan Prasarana dan Sarana	3,17	3,13	3,10	3,17	3,10	3,19	3,13	3,08	3,08	3,13	Baik
9. Layanan Alumni	3,32	3,32	3,34	3,31	3,34	3,31	3,34	3,29	3,22	3,31	Baik
10. Layanan Kemahasiswaan	3,13	3,16	3,19	3,03	3,19	3,23	3,19	2,94	3,13	3,13	Baik
11. Layanan Kepegawaian	3,06	3,06	3,11	3,72	3,11	3,06	3,06	2,89	3,00	3,12	Baik
12. Layanan Keuangan	3,06	3,12	3,12	3,29	3,11	3,12	3,18	3,06	3,06	3,12	Baik
13. Layanan Penjaminan Mutu	3,46	3,21	3,14	3,50	3,21	3,29	3,29	3,21	3,14	3,27	Baik
14. Layanan Perbaikan dan Pemeliharaan	3,00	3,06	3,00	3,24	3,00	3,06	3,00	3,06	3,00	3,05	Baik
15. Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	3,15	3,08	3,15	3,31	3,15	3,08	3,08	3,00	3,08	3,12	Baik
16. Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru	3,32	3,35	3,29	3,05	3,32	3,29	3,44	3,30	3,23	3,29	Baik
Layanan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru	3,18	3,19	3,14	3,07	3,18	3,28	3,28	3,28	3,18	3,20	Baik
Praktek Kerja Lapangan	3,13	3,25	3,38	3,38	3,13	3,25	3,25	3,13	3,38	3,25	Baik
Total Nilai Unsur	57,88	57,71	57,56	59,06	57,31	58,22	58,51	56,84	56,89	57,78	
Rata-rata	3,22	3,21	3,20	3,28	3,18	3,23	3,25	3,16	3,16	3,21	Baik

Total Rata-rata	28,89		
Nilai Kepuasan	3,21		Baik

**Keterangan:**

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

**Kriteria penilaian:**

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 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.

## **E. 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.