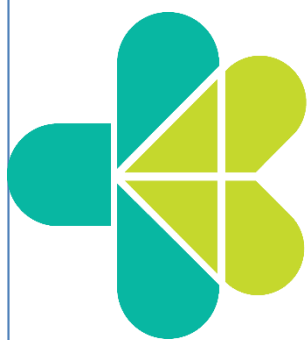


LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Poltekkes Kemenkes Denpasar Tahun 2024



Kemenkes
Poltekkes Denpasar

KEMENTERIAN KESEHATAN R.I. DIREKTORATJENDERAL
TENAGA KESEHATANPOLITEKNIK KESEHATAN
KEMENKES DENPASAR 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Denpasar pada tahun 2024 dapat dilaksanakan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Poltekkes Kemenkes Denpasar selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat melakukan survei pengukuran kepuasan dengan menggunakan kuisisioner dalam format *Google Form* kepada para dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan terhadap Poltekkes Kemenkes Denpasar. Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan ini, disampaikan 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 ini dapat dijadikan dasar pertimbangan untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Mengetahui

↳ Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar ✕

Dr. Sri Rahayu, S.Tr.Keb, S.Kep, Ners, M.Kes

NIP. 197408181998032001

Denpasar, 30 Juli 2024 Kepala
Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes
Kemenkes Denpasar



Dr. Ni Nyoman Budiani, S.SiT., M. Biomed.

NIP. 197002181989022002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
SURAT TUGAS	iv
Executive Summar.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	2
D. Sasaran.....	3
E. Prinsip.....	4
F. Ruang Lingkup.....	5
G. Unsur Survei.....	5
H. Manfaat.....	6
BAB II LANDASAN PERATURAN DAN TEORI.....	7
A. Survei Kepuasan Masyarakat	7
B. Statistik Deskripsi.....	8
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	8
BAB III METODE SURVEI.....	9
A. Ruang Lingkup.....	9
B. Pengumpulan Data.....	10
C. Pengolahan dan Analisis Data.....	11
BAB IV HASIL PENGUKURAN.....	14
A. Data Hasil Penyusunan Survei.....	14
B. Data Unsur Penilaian.....	15
BAB V KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	39
A. Profil Responden	39
B. Nilai IKM.....	39
C. Rencana Tindak Lanjut.....	39
PENUTUP	

Surat Tugas Surveyor dari Pimpinan Poltekkes Kemenkes Denpasar



Kementerian Kesehatan

Poltekkes Denpasar

Jalan Sanitasi No.1, Sidakarya,
Denpasar Selatan, Bali 80224
(0361) 710447
<https://poltekkes-denpasar.ac.id>

SURAT TUGAS

NOMOR : KP.03.02/F.XXXII/4447/2024

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Poltekkes Kemenkes Denpasar, dengan ini kami menugaskan :

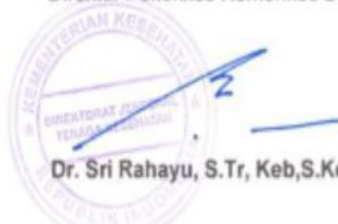
(nama, NIP, Pangkat , Jabatan terlampir)

- Untuk
1. melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024.
 2. kegiatan tersebut dilaksanakan pada hari Senin - Sabtu, tanggal 1 – 6 Juli 2024
 3. wajib melakukan rekam absensi datang dan/atau pulang
 4. setelah selesai kegiatan yang bersangkutan wajib membuat laporan dinas luar online melalui link: <https://tinyurl.com/LaporanOnlineDL>.

Agar yang bersangkutan melaksanakan tugas dengan baik dan penuh tanggung jawab.

28 Juni 2024

Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar



Dr. Sri Rahayu, S.Tr, Keb,S.Kep, Ners, M.Kes

Lampiran

Nomor : KP.03.02/F.XXXIII/4447/2024

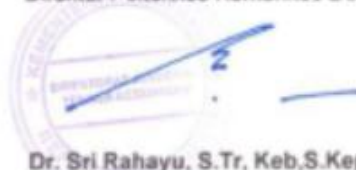
Tanggal : 28 Juni 2024

DAFTAR PEJABAT/PEGAWAI YANG DITUGASKAN

NO	NAMA	NIP/NIM	PANGKAT/ GOL	JABATAN	KET
1	Dr. Ni Nyoman Budiani, S.SiT.,M.Biomed	197002181989022002	Pembina, IV/a	Lektor (JF) / Ka. Pus. Perjaminan Mutu	
2	Pande Putu Purnawingsih, M.Si	197401262005012002	Penta Muda Tk. I, III/b	Pengadministrasi Umum (JP) / Koord. Teknis SPMI	
3	Gusti Ayu Tirtawati, S.SiT., M.Kes	197406152006042001	Penata Tk. I, III/d	Lektor (JF) / Koord. Teknis SPME	
4	Dr. Agus Sri Lestari, SST, M.Erg	196408131985032002	Pembina, IV/a	Lektor (JF)	
5	I Gusti Ketut Gede Ngurah, S.Kep.NS	196303241983091001	Penata, III/c	Lektor (JF)	
6	Ni Komang Emy Astri, SKM., M.Keb	198305082005012002	Penata, III/c	Asisten Ahli (JF)	
7	Ni Made Astuti, B.Econ	197212051988032001	Penata, III/c	Pengadministrasi Keuangan / Pengelola Keuangan (JP)	
8	I Made Suarjana, SKM., M.Kes	197209251988031002	Penata, III/c	Lektor (JF)	
9	Ni Made Sudiasih, S.M	197401092007012023	Penata Muda, III/a	Pengadministrasi Keuangan / Pengelola Keuangan (JP)	
10	Ni Wayan Arini, S.Si.T., M.Kes	196412311985032012	Penata Tk. I, III/d	Lektor (JF)	
11	Ni Putu Dewi Tata Arini, SKM	198407222006042001	Penta Muda Tk. I, III/b	Pranata Laboratorium Pendidikan Ahli Pertama (JF)	

NO	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOL	JABATAN	KET
12	I Gusti Ngurah Dwija Putra	199709052022031003	Pengatur, III/c	Pranata Laboratorium Pendidikan Terampil (JP)	
13	Dea Ashari, S.Si	199312272022032002	Penata Muda, III/a	Pranata Laboratorium Pendidikan Ahli Pertama (JP)	
14	Dr. Drs. I Wayan Sudiadnyana, SKM, MPH	196512301989031003	Pembina Tk. I, IV/b	Lektor Kepala (JF)	
15	I Made Rameyasa, S.Sos	197405112007011021	Penata, III/c	Pengelola Data (JP)	
16	Hafids Gumintang	P07125022023	-	Ketua HMJ JKG	
17	Ni Kadek Ari Loka Citra	P07131222060	-	Ketua HMJ JGz	
18	I Komang Pasek Adirinata	P07120122024	-	Ketua HMJ JKP	
19	Ni Gusti Putu Agung Ayu Yogita Pramiswari	P07124222031	-	Ketua HMJ JGB	
20	Gede Satria Rizky Ardana	P07133222021	-	Ketua HMJ JKL	
21	Ida Bagus Indra Paramartha	P07134222051	-	Ketua HMJ JTLM	

Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar



Dr. Sri Rahayu, S.Tr, Keb,S.Kep, Ners, M.Kes

Executive Summar

Poltekkes Kemenkes Denpasar terus berupaya untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan pendidikan yang diselenggarakan. Sebagai institusi pelayanan publik, Poltekkes Kemenkes Denpasar memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan pendidikan tinggi. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, hasil implementasi penyampaian kualitas layanan ini perlu diukur sejauh mana dampak dari pelayanan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ke pihak yang berkepentingan yang hasil pengukurannya dituangkan dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

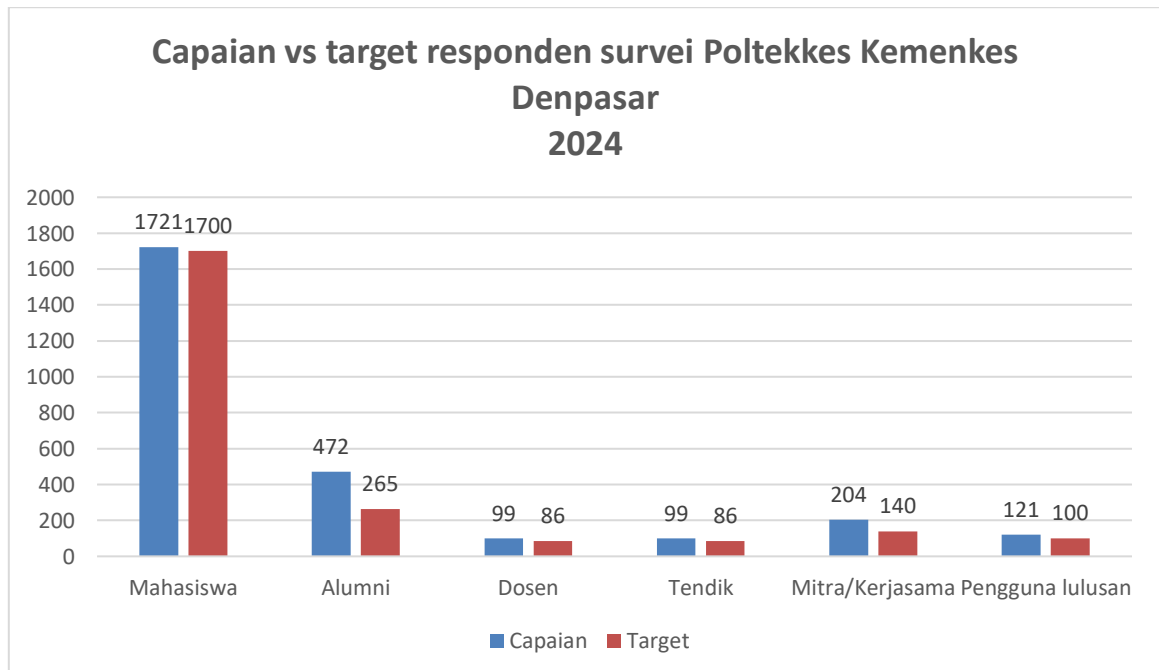
Metode atau pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan survei ini adalah menggunakan penyebaran kuesioner. Desain kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat merujuk ketetapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sampel responden untuk survei ini dikelompokan ke dalam enam jenis responden, yaitu: Mahasiswa, Dosen, Tendik, Alumni, Pengguna lulusan, dan Mitra kerja. Cara menghitung sampel dengan rumus rumus Krejcie dan Morgan :

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Responden memberikan pendapat terkait dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan pendidikan di Poltekkes Kemenkes Denpasar. Sampel responden diharapkan dapat digunakan untuk menggeneralisasi kondisi populasi pihak berkepentingan dari Poltekkes Kemenkes Denpasar. Kuesioner dibuat dan diisi melalui *Google Form* dan disebarakan ke responden melalui media *Whatsapp*, dan telepon.

Dari Gambar 1.1 , hasil dari pengolahan statistik deskriptif menunjukkan bahwa target jumlah ke-enam jenis responden yang ditetapkan oleh pihak Poltekkes Kemenkes Denpasar, dan tingkat partisipasi dalam pengisian kuesioner dapat dilampaui



PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Poltekkes Kemenkes Denpasar sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di bawah naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkelanjutan. Komitmen tersebut dimaklumkan dalam Janji Layanan yang menyatakan komitmen dari Direktur dan Aparatur untuk memberikan pelayanan yang berintegritas dan transparan dengan senyum, ramah, santun, ikhlas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Diperolehnya sertifikat SNI ISO 21001:2018 pada tanggal 16 Desember 2022 membuktikan komitmen Poltekkes Kemenkes Denpasar untuk menjalankan sistem manajemen organisasi pendidikan yang dapat memberikan pelayanan berkualitas yang konsisten kepada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya sesuai dengan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku.

Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi diperlukan metode untuk memantau, mengukur, menganalisis dan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa dan penerima manfaat lainnya sebagai pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan secara berkala. Hal ini ditegaskan pada Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017, bahwa melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun merupakan salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang akan dianalisis dan dievaluasi untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Laporan ini memaparkan hasil pelaksanaan SKM secara komprehensif mulai dari perencanaan survei, pelaksanaan survei, pengolahan data hasil survei, analisis hasil pengolahan data hingga rekomendasi perbaikan. Laporan Hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh program studi terkait dan Unit Pengelola Program Studi secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan pada informasi yang dimiliki.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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: 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
6. Surat Tugas Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar no. KP.03.02/F.XXXII/4447/2024, tanggal 28 Juni 2024.

C. Tujuan

1. Tujuan umum

Tujuan umum survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui index kepuasan masyarakat yang dilayani oleh Unit Pelaksana Teknis Poltekkes Kemenkes Denpasar.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus survei kepuasan masyarakat, sebagai berikut.

- a. Mengetahui tingkat kepuasan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- b. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
- c. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam mengembangkan institusi.

D. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SKM meliputi pelayanan, pembelajaran, Manajemen, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang dinilai oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan. Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

G. Unsur Survei Kepuasan

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya yang dikenakan tergantung dari jasa yang dibutuhkan atau dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan, diantaranya uang kuliah tunggal (UKT), kaji etik, publikasi di Jurnal institusi, sewa sarana prasarana (laboratorium, gedung, kendaraan).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

H. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain diketahui:

1. Dipahami kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap
5. Disosialisasikan hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

LANDASAN PERATURAN DAN TEORI

A. Survei Kepuasan Masyarakat

Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mewajibkan seluruh unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan Lampiran Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah angka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif (jika ada). Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dalam melaksanakan SKM, bekerjasama dengan tim SKM yang terdiri dari dosen masing-masing prodi dan HMJ.

B. Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif merupakan sekumpulan metode dalam upaya pengumpulan dan penyajian data untuk memberikan informasi yang berguna (Sugiyono. 2011). Fungsi dari statistik deskriptif adalah mendeskripsikan atau menggambarkan suatu objek melalui data sampel atau populasi. Data deskriptif dapat ditampilkan dalam bentuk ukuran pemusatan atau penyebaran data, grafik, tabel, dan lain sebagainya.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Sebelum survei dilaksanakan, diperlukan uji validitas dan reliabilitas konsistensi isian kuesioner oleh responden. Proses validasi ini berguna untuk melihat seberapa jauh pemahaman responden dalam mengisi kuesioner dan apakah jawabannya konsisten dengan kondisi riil yang ditanyakan. Ada dua jenis validasi, yaitu pertama, validasi isi dilakukan baik dengan melihat konsistensi jawaban responden hingga mengevaluasi ulang kalimat dan pilihan jawaban di dalam kuesioner. Kedua, validasi konstruk (reliabilitas) hanya akan dilakukan pada pertanyaan kuesioner yang memberikan pilihan jawaban berskala likert (rentang “sangat baik” hingga “kurang”), dengan melihat nilai statistik *cronbach alfa*. Kuesioner dikatakan valid, bila kuesioner dapat menangkap sikap responden dengan baik, ukuran validitas dilihat per instrumen/per pertanyaan dalam kuesioner. Instrumen pertanyaan dikatakan valid apabila nilai “*Corrected Item-Total Correlation*” nya lebih besar dari nilai pada Tabel korelasi (r). Kuesioner dikatakan reliabel, bila satu Kesatuan kuesioner dapat digunakan berulang pada responden berbeda dan hasilnya selalu konsisten. Berbeda dengan validitas, ukuran reliabilitas dilihat dari kuesioner secara keseluruhan. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai “*cronbach alpha*” lebih besar dari 0.6. Nilai validitas instrument kepuasan berada pada rentang $r=0,537-0,904$ dan hasil uji reliabilitas sebesar 0,77 berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner valid dan reliabel. Pengujian validitas dan reliabilitas untuk kuesioner ini menggunakan aplikasi perangkat lunak statistik SPSS.

BAB III

METODE SURVEI

A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi. Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik berlangsung untuk penyelenggaraan pelayanan publik mulai 29 Juni – 16 Juli 2024 oleh Pusat Penjaminan Mutu

Persiapan

1. Pelaksana

Pelaksana penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Pusat Penjaminan Mutu yang kemudian melaksanakan konsultasi dan diskusi dengan para pimpinan membahas mengenai kuesioner. Pusat Penjaminan Mutu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada para responden pelayanan publik.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan membuat Surat Edaran Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar. Untuk memastikan bahwa alat ukur yang dipergunakan untuk melaksanakan survei kepuasan adalah sah, maka dilakukan uji validitas dengan uji Correlasi Pearson dan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alfa. Nilai validitas instrument kepuasan berada pada rentang $r=0,537-0,904$ dan hasil uji reliabilitas sebesar 0,77 berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner valid dan reliabel. Pengujian validitas dan reliabilitas untuk kuesioner ini menggunakan aplikasi perangkat lunak statistik SPSS.

- 1) Bagian I (deskripsi singkat kuesioner dan jenis pelayanan publik).
- 2) Bagian II (Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah).
- 3) Bagian III (Mutu pelayanan publik adalah pendapat responden atas pelayanan yang diberikan petugas).

b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori kurang diberi nilai persepsi 1, cukup diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sudah pernah menerima pelayanan publik. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, penetapan jumlah responden dengan cara menghitung sampel dengan rumus *Krejcie dan Morgan* berdasarkan Peraturan Menpan RN Nomor 14 Tahun 2017:

$$: n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

B. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam pada bulan 29 Juni – 16 Juli 2024 dengan periode penerimaan pelayanan publik dari Januari sampai dengan Juni 2024.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara online dengan menggunakan google form yang telah tersedia. Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner yang diedarkan kepada para dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan Poltekkes Kemenkes Denpasar pada bulan Juni sampai bulan Juli 2024 tim yang dibentuk oleh oleh Pusat Penjaminan Mutu. Dari kuesioner yang disebarakan melalui *google form*, dengan menggunakan link.

Link Mahasiswa <https://forms.gle/WNCnx7mWHzkfJ9ME8>

Link Alumni <https://acesse.one/v7h2P>

Link dosen <https://forms.gle/VnSieEARn3a2qkwi8>

Link tendik/admin <https://forms.gle/uSvBzQAXubwcP5GNA>

Link mitra kerjasama <https://forms.gle/uTxBHiK4hJuNXtde9>

Link pengguna lulusan <https://forms.gle/u2qqy3vbc3dEZpat9>

Responden yang mengisi kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak : mahasiswa 1.721 kuesioner, alumni 476 kuesioner, dosen 99 kuesioner, tendik/admin 99 kuesioner, mitra kerjasama 204 kuesioner, pengguna lulusan 121 kuesioner.

C. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara otomatis akan diolah secara kuantitatif aplikasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai S KM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai 1

Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan KinerjaUnit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan data survei dengan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.
- b. Data Isian Kuesioner dari setiap responden secara otomatis akan masuk ke dalam formulir *database* mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Kemudian nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan publik, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

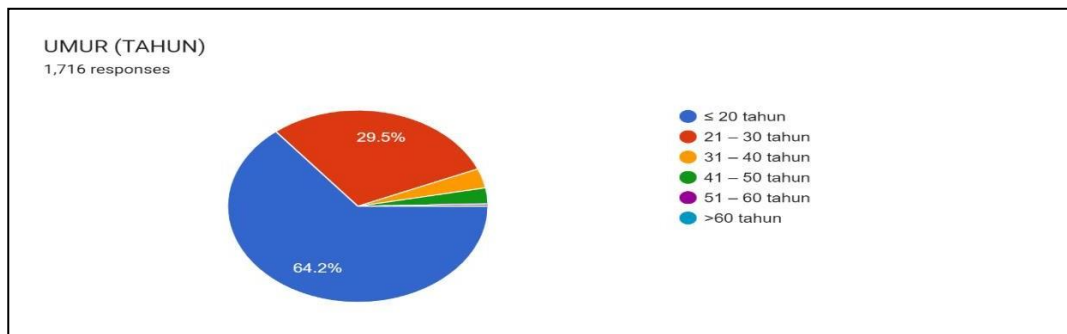
BAB IV HASIL PENGUKURAN

A. Data Hasil Penyusunan Survei

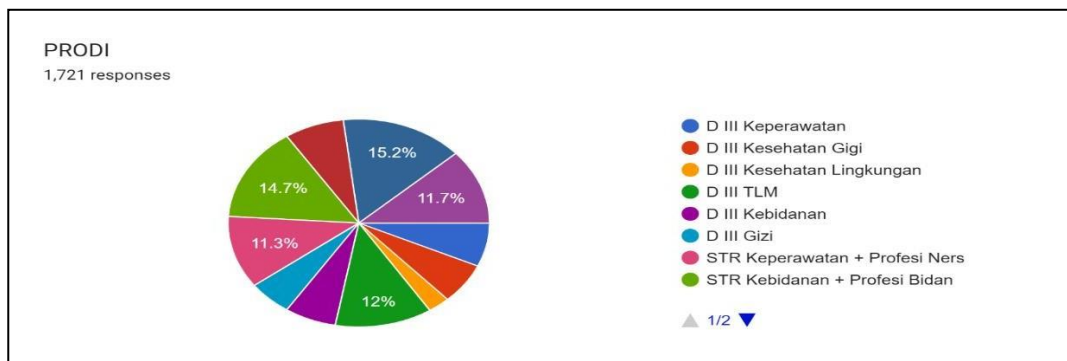
Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh :

1. Mahasiswa

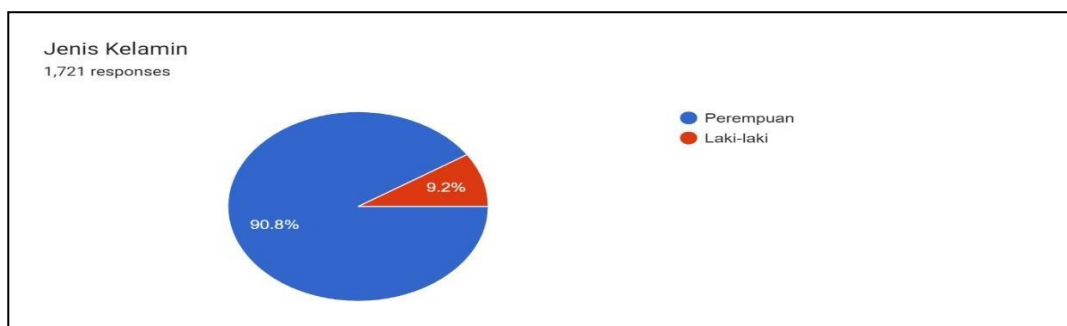
a. Data Identitas Responden



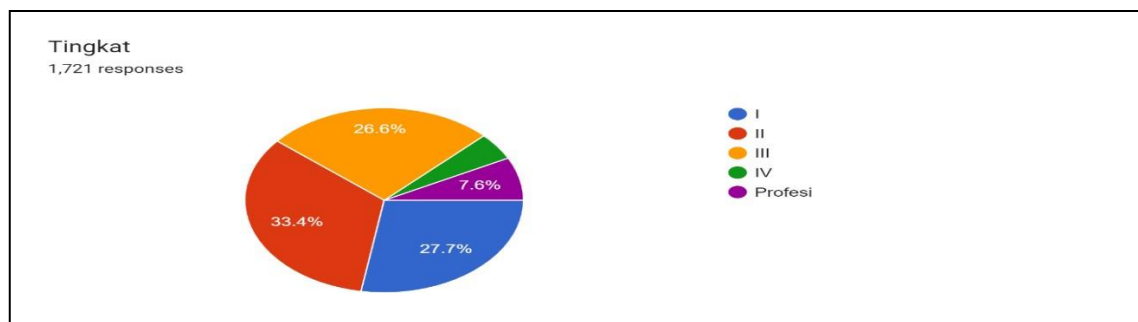
Grafik 1. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan umur tertinggi yaitu ≤ 20 tahun 64,2%, tidak mengisi umur 5 reponden (n: 1.721)



Grafik 2. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan prodi tertinggi yaitu STR TLM 15,2% (n: 1.721)



Grafik 3. Distribusi Responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin terbanyak perempuan 90,8% (n: 1.721)



Grafik 4. Distribusi Responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan tingkat yang tertinggi Tingkat II yaitu 33,4%(n: 1.721)

b. Data Unsur Pelayanan Penilaian Mahasiswa

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan akademik	3,64
2	kesesuaian persyaratan pelayanan (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	3,63
3	kemudahan prosedur pelayanan akademik	3,61
4	kemudahan prosedur pelayanan non akademik	3,63
5	Waktu Penyelesaian	3,62
6	Biaya/Tarif (Uang Kuliah Tunggal)	3,63
7	kesesuaian produk pelayanan	3,63
8	Kompetensi Pelaksana (kompetensi/kemampuan dosen dalam pelayanan pendidikan)	3,67
9	Kompetensi Pelaksana (kompetensi/kemampuan preseptor / CI dalam pelayanan)	3,64
10	kompetensi/kemampuan tenaga kependidikan (PLP, pustakawan, teknisi), tenaga administrasi dalam pelayanan yang terkait pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat	3,65
11	kompetensi/kemampuan pengelola jurusan/direktorat dalam pelayanan yang terkait pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat	3,66
12	Perilaku Pelaksana (perilaku dosen dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan)	3,67

13	Perilaku Pelaksana (perilaku tenaga kependidikan dalam pelayanan terkait kesopanan dan	3,68	
----	--	------	--

	keramahan)	
14	Perilaku Pelaksana (perilaku pengelola jurusan/direktorat dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan)	3,68
15	Sarana dan Prasarana	3,61
16	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
17	kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian terhadap pengaduan/masalah	3,65
18	kepedulian pengelola jurusan / direktorat dalam memberi perhatian terhadap pengaduan/masalah	3,64

c. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilairata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,056. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4
Nilai Unsur Pelayanan Penilaian Mahasiswa

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan akademik	3,64
2	kesesuaian persyaratan pelayanan (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	3,63
3	kemudahan prosedur pelayanan akademik	3,61
4	kemudahan prosedur pelayanan non akademik	3,63
5	Waktu Penyelesaian	3,62
6	Biaya/Tarif (Uang Kuliah Tunggal)	3,63
7	kesesuaian produk pelayanan	3,63
8	Kompetensi Pelaksana (kompetensi/kemampuan dosen dalam pelayanan pendidikan)	3,67
9	Kompetensi Pelaksana (kompetensi/kemampuan preseptor / CI dalam pelayanan)	3,64

10	kompetensi/kemampuan tenaga kependidikan (PLP, pustakawan, teknisi), tenaga administrasi dalam pelayanan yang terkait pendidikan, penelitian,	3,65
----	---	------

	pengabdian kepada masyarakat	
11	kompetensi/kemampuan pengelola jurusan/direktorat dalam pelayanan yang terkait pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat	3,66
12	Perilaku Pelaksana (perilaku dosen dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan)	3,67
13	Perilaku Pelaksana (perilaku tenaga kependidikan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan)	3,68
14	Perilaku Pelaksana (perilaku pengelola jurusan/direktorat dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan)	3,68
15	Sarana dan Prasarana	3,61
16	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
17	kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian terhadap pengaduan/masalah	3,65
18	kepedulian pengelola jurusan / direktorat dalam memberi perhatian terhadap pengaduan/masalah	3,64
	Rerata Nilai Indeks	3,67
	Rerata nilai setelah konversi	91,83
	Mutu Layanan	A
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

1) Nilai Konversi

= Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25

= 3,67 x 25 = **91,83**

2) Mutu Pelayanan : **A**

3) Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

Tabel 5

Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan KinerjaUnit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

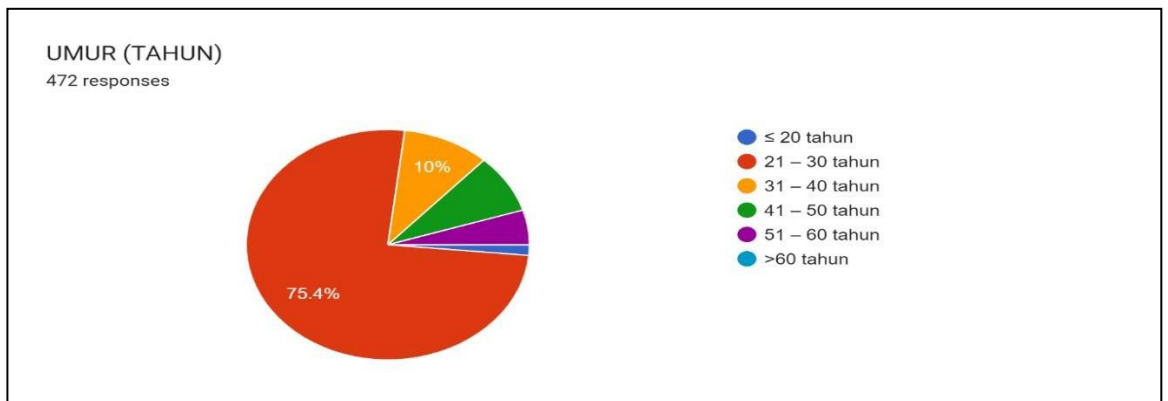
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
4	3,54324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

d. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

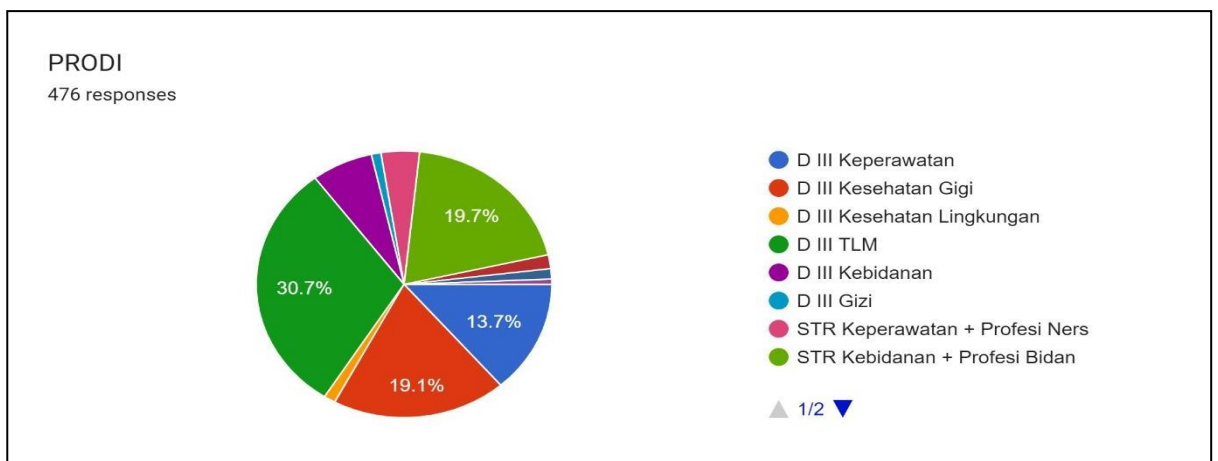
Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, 3,54324 – 4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu semua unsur pelayanan.

2. Alumni

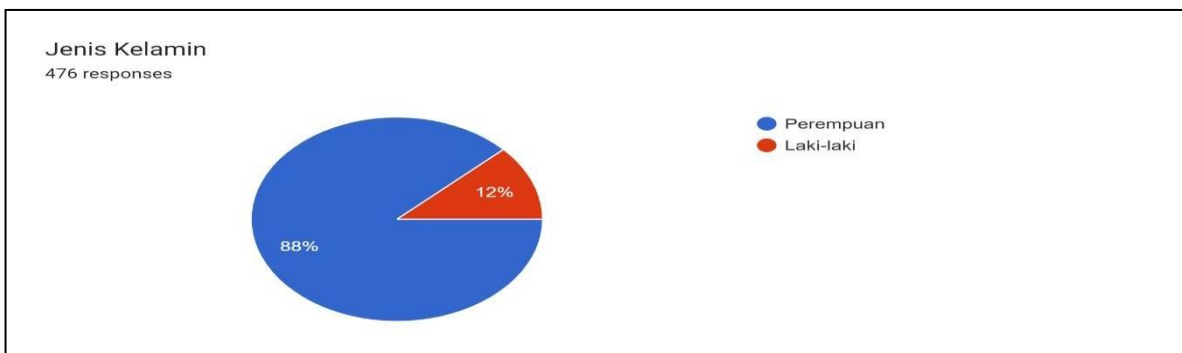
a. Data Identitas Responden



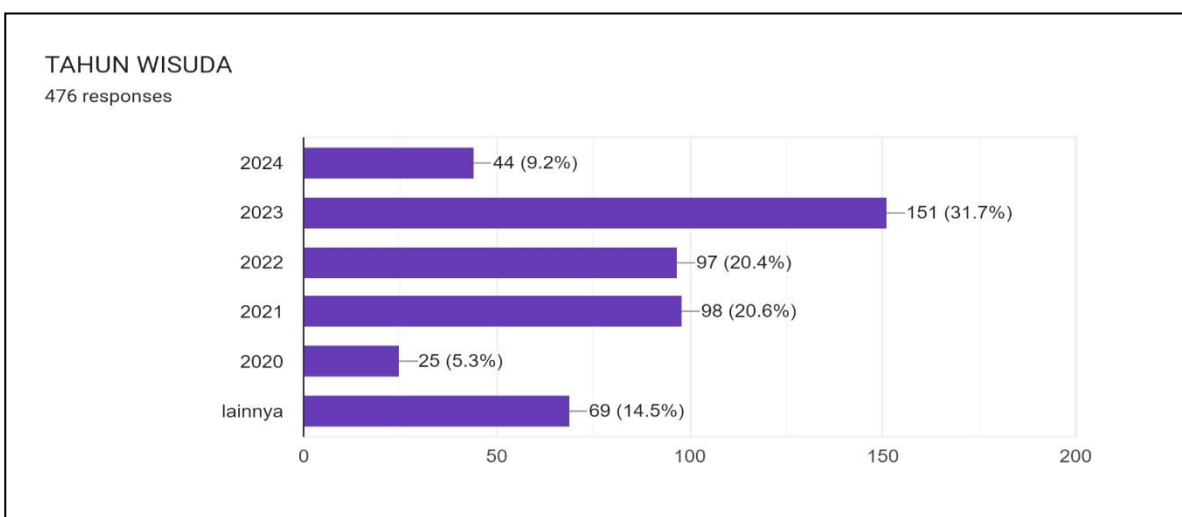
Grafik 1. Data responden Alumni Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan umur tertinggi yaitu ≤ 21-30 tahun 75,4%, tidak mengisi umur 4 reponden (n: 476)



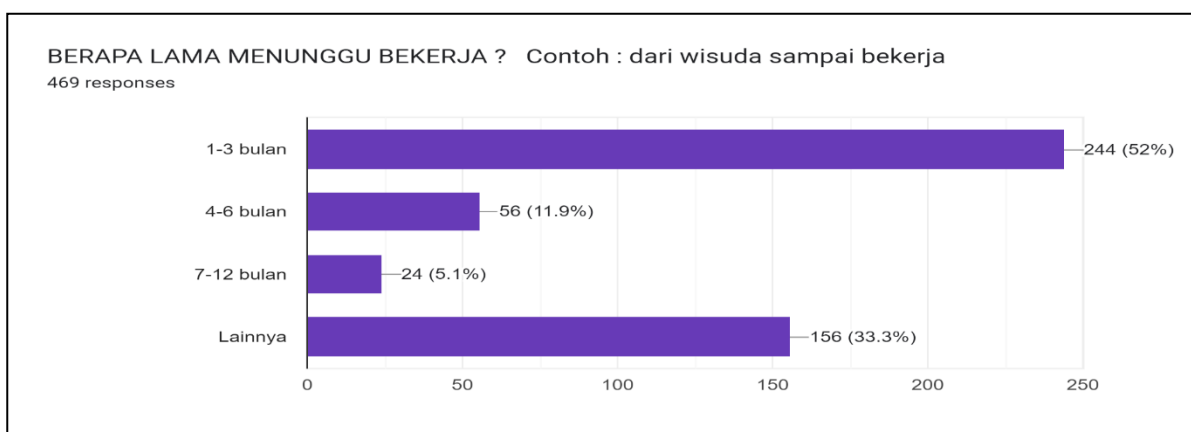
Grafik 2. Data responden Alumni Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan prodi tertinggi yaitu DIII TLM 30,7% (n: 476)



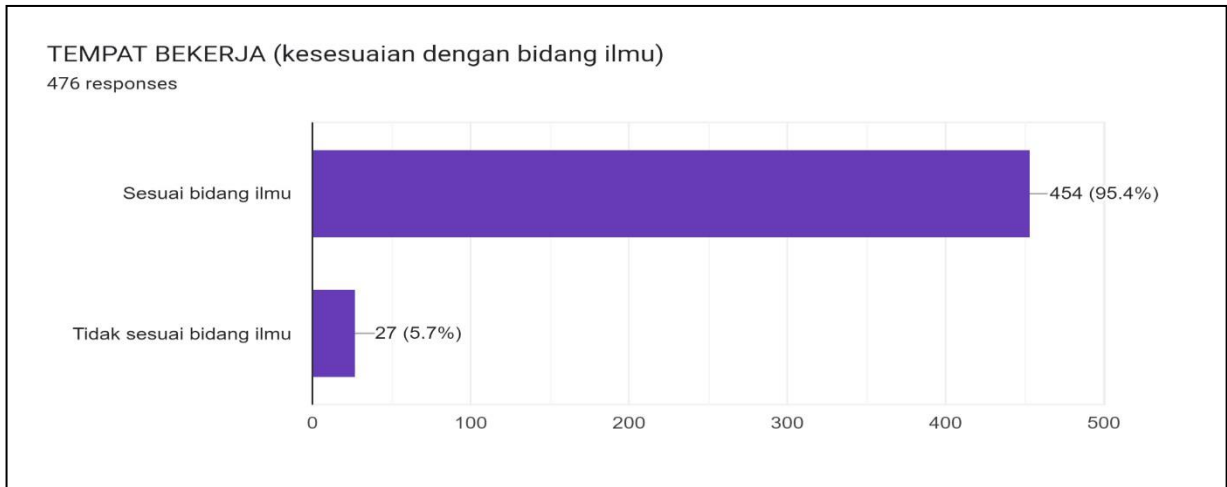
Grafik 3. Distribusi Responden Alumni Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin terbanyak perempuan 88% (n: 476)



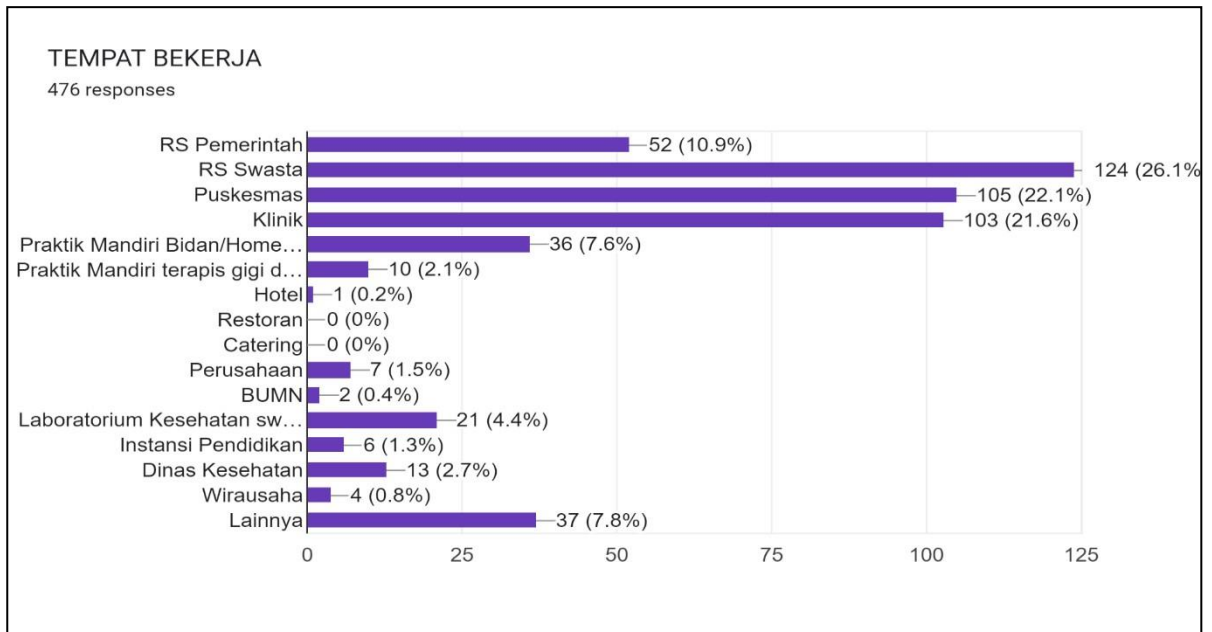
Grafik 4. Distribusi Responden Alumni Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Tahun Wisuda terbanyak tahun 2023 31,7% (n: 476)



Grafik 5. Distribusi Responden Alumni Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan lama menunggu bekerja terbanyak 1-3 bulan 52% (n: 476)

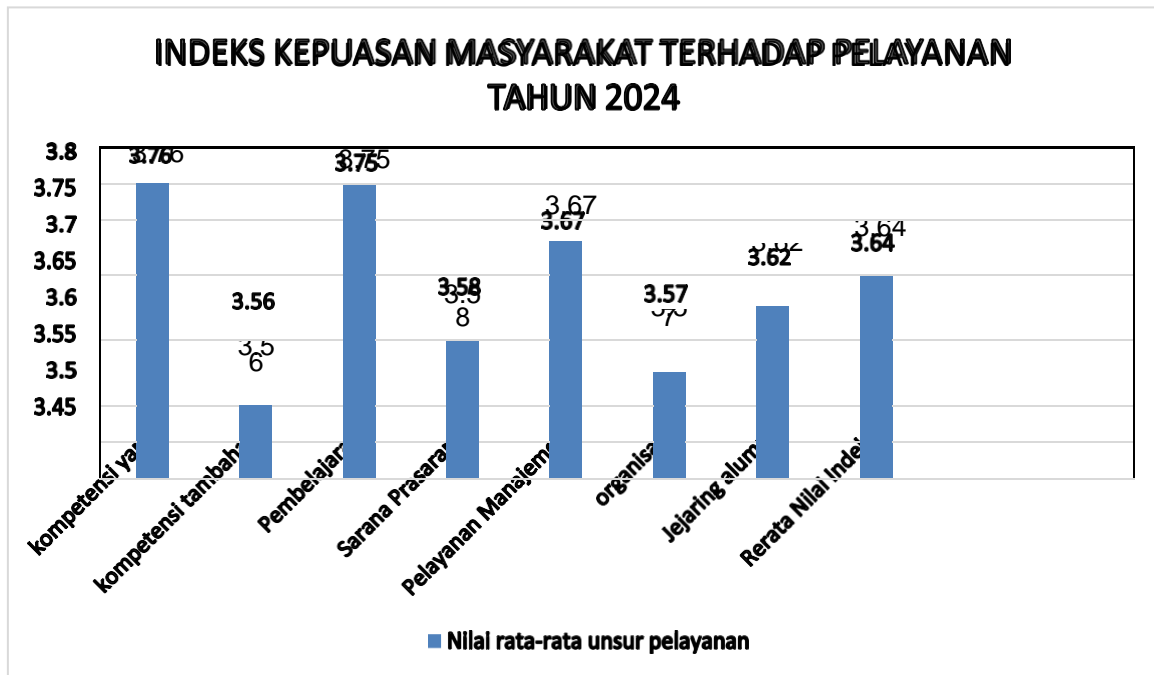


Grafik 6. Distribusi Responden Alumni Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan tempat kerja sesuai bidang ilmu terbanyak sesuai bidang ilmu 95,4% (n: 476)



Grafik 7. Distribusi Responden Alumni Poltekkes Kemenkes Denpasar yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan tempat kerja terbanyak RS Swasta 26,1% (n: 476)

b. Data Unsur Pelayanan



c. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,14. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4
Nilai Unsur Pelayanan Penilaian Oleh Alumni

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kompetensi yang diperoleh selama kuliah Poltekkes Kemenkes	3.76
2	kompetensi tambahan (bahasa inggris, Pengembangan Citra Diri, organisasi)	3.56
3	Pembelajaran	3.75
4	Sarana Prasarana	3.58
5	Pelayanan Manajemen	3.67
6	Organisasi Alumni (IKAPODE)	3.57
7	Jejaring alumni	3.62
	Rerata Nilai Indeks	3.64
	Rerata nilai setelah konversi	91.09

	Mutu Layanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

- 1) Nilai Konversi
= Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25
= 3,64 x 25 = **91,09**
- 2) Mutu Pelayanan : **A**
- 3) Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

Tabel 5
Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

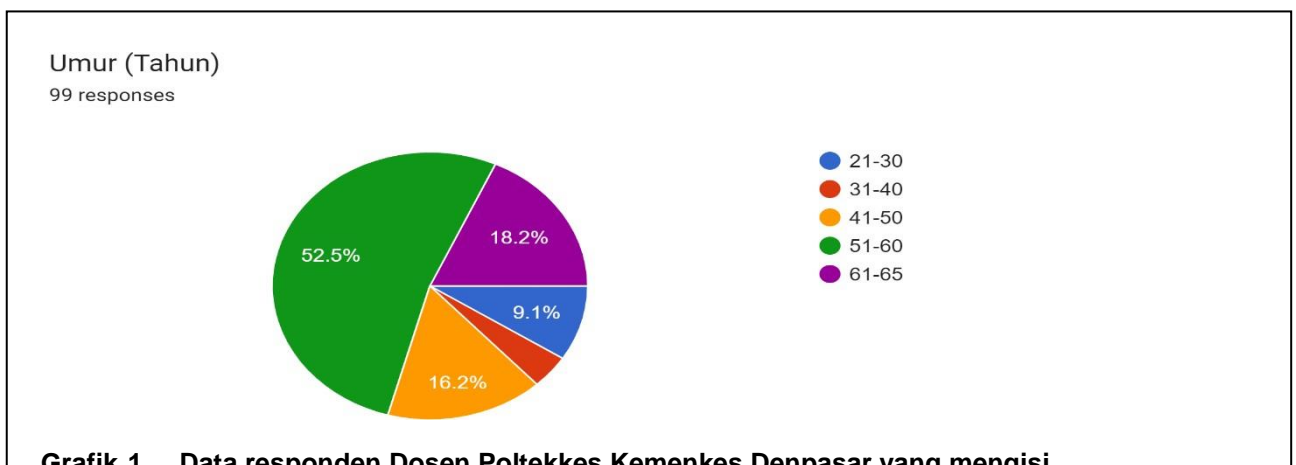
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
4	3,54324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

d. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

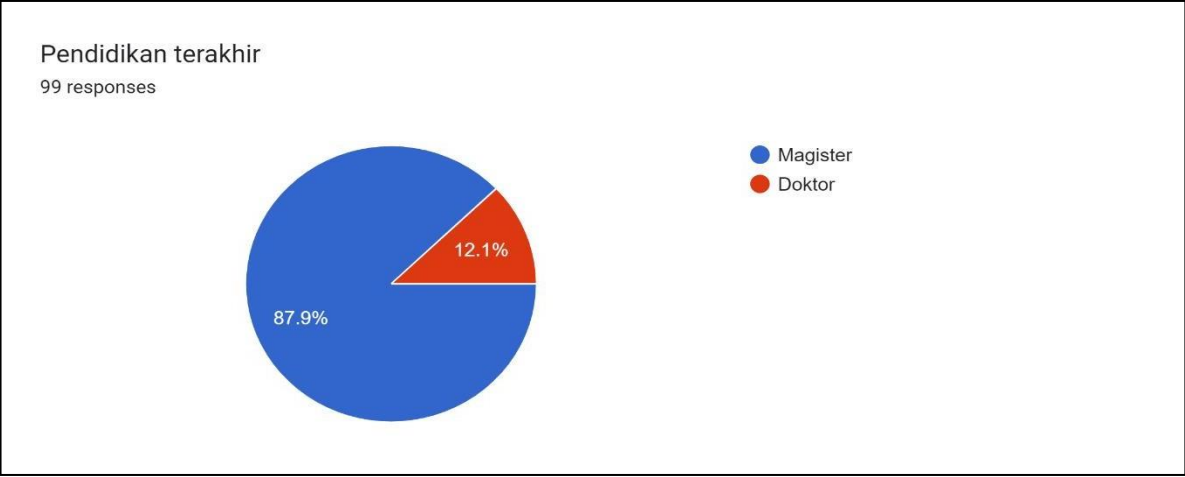
Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, 3,54324 – 4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu semua unsur pelayanan.

3. Dosen

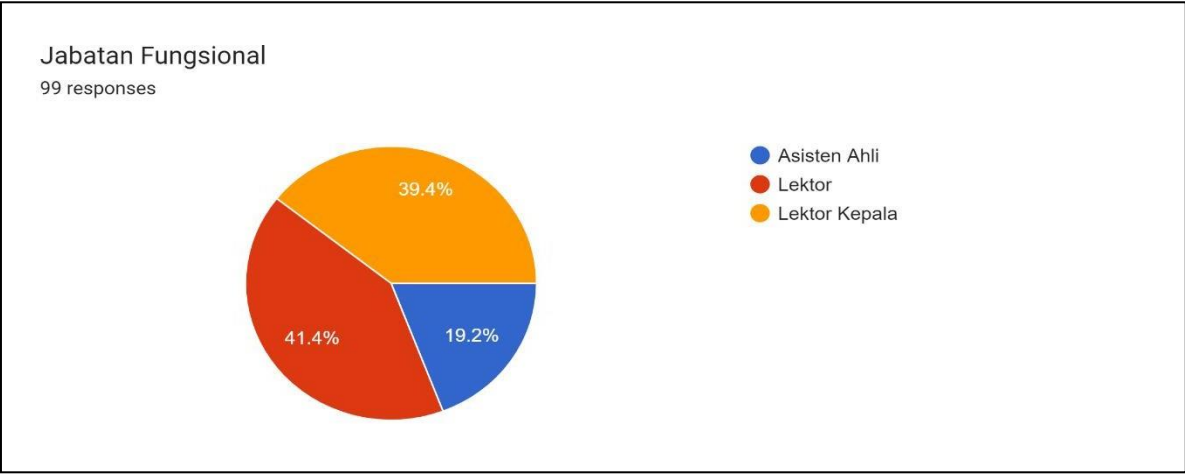
a. Data Identitas Responden



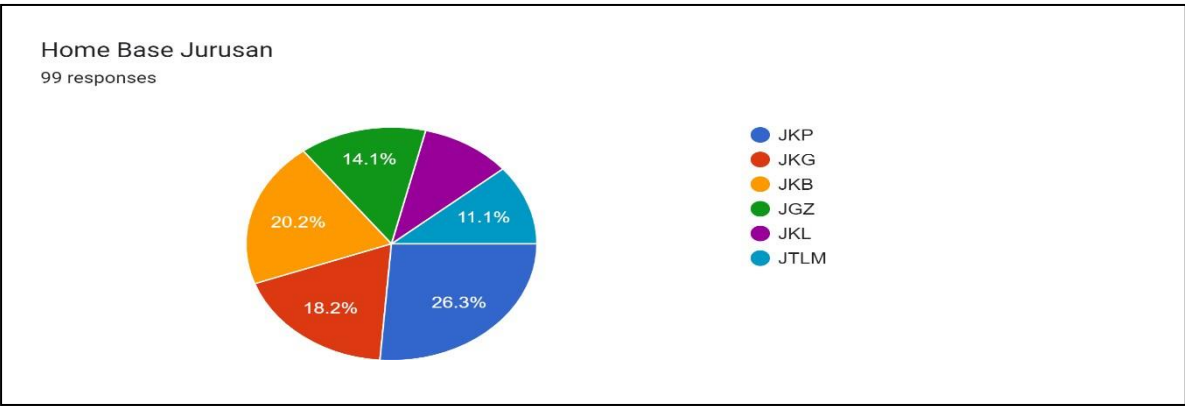
Grafik 1. Data responden Dosen Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan umur tertinggi yaitu 51-60 tahun 52,5%(n: 99)



Grafik 2. Data responden Dosen Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan pendidikan tertinggi yaitu magister tahun 87,9%(n: 99)



Grafik 3. Data responden Dosen Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan jabatan fungsional tertinggi yaitu Lektor 41,4%(n: 99)



Grafik 4. Data responden Dosen Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Home base Jurusan tertinggi yaitu JKP 26,3%

26,3%(n: 99)

b. Data Unsur Pelayanan Penilaian Oleh Dosen

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan pendidikan	3,63
2	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan Penelitian	3,59
3	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat	3,59
4	kemudahan prosedur pelayanan pendidikan	3,65
5	kemudahan prosedur pelayanan penelitian dosen	3,57
6	kemudahan prosedur pelayanan pengabdian kepada masyarakat	3,60
7	ketepatan waktu pelayanan Pembelajaran	3,61
8	ketepatan waktu pelayanan penelitian	3,60
9	ketepatan waktu pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat	3,63
10	biaya yang dikenakan terhadap pelayanan	3,44
11	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,52
12	kompetensi/kemampuan pengelola dalam pelayanan	3,59
13	perilaku pengelola dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,65
14	sarana dan prasarana yang mendukung tri darma perguruan tinggi	3,51
15	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,44

- c. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,07. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4
 Nilai Unsur Pelayanan Penilaian Oleh Dosen

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan pendidikan	3,63
2	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan Penelitian	3,59
3	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat	3,59
4	kemudahan prosedur pelayanan pendidikan	3,65
5	kemudahan prosedur pelayanan penelitian dosen	3,57
6	kemudahan prosedur pelayanan pengabdian kepada masyarakat	3,60
7	ketepatan waktu pelayanan Pembelajaran	3,61
8	ketepatan waktu pelayanan penelitian	3,60
9	ketepatan waktu pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat	3,63
10	biaya yang dikenakan terhadap pelayanan	3,44
11	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,52
12	kompetensi/kemampuan pengelola dalam pelayanan	3,59
13	perilaku pengelola dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,65
14	sarana dan prasarana yang mendukung tri darma perguruan tinggi	3,51
15	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,44
	Rerata Nilai Indeks	3,57
	Rerata nilai setelah konversi	89,29
	Mutu Layanan	A
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

- 1) Nilai Konversi
 = Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25
 = 3,57 x 25 = **89,29**
- 2) Mutu Pelayanan : **A**
- 3) Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

Tabel 5

Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
4	3,54324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

e. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, 3,54324 – 4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dipertahankan, yaitu :

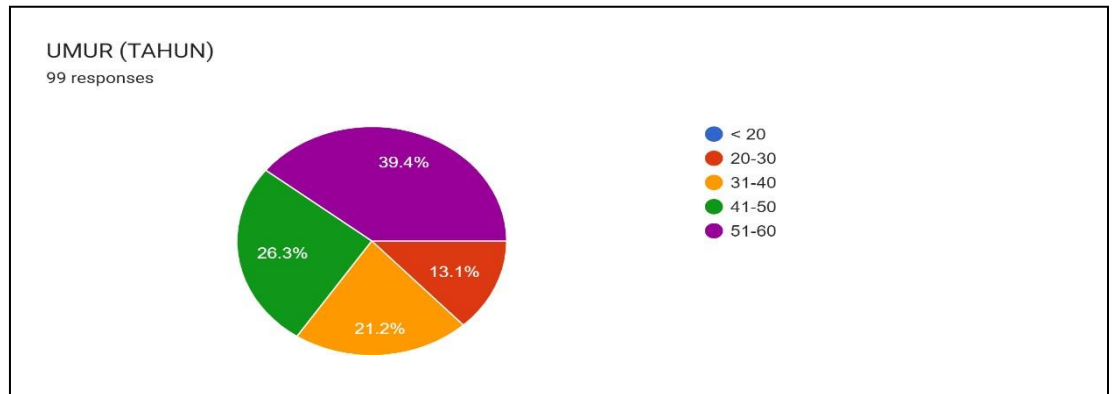
- 1) kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan pendidikan
- 2) kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan Penelitian
- 3) kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat
- 4) kemudahan prosedur pelayanan pendidikan
- 5) kemudahan prosedur pelayanan penelitian dosen
- 6) kemudahan prosedur pelayanan pengabdian kepada masyarakat
- 7) ketepatan waktu pelayanan Pembelajaran
- 8) ketepatan waktu pelayanan penelitian
- 9) ketepatan waktu pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat
- 10) kompetensi/kemampuan pengelola dalam pelayanan
- 11) perilaku pengelola dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Sedangkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah :

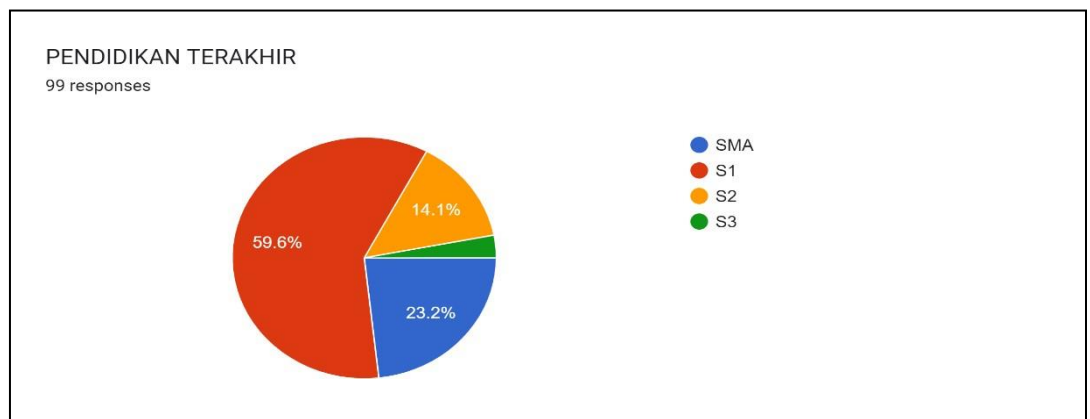
- 1) biaya yang dikenakan terhadap pelayanan
- 2) kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- 3) sarana dan prasarana yang mendukung tri darma perguruan tinggi
- 4) penanganan pengaduan pengguna layanan

4. Tendik/Admin

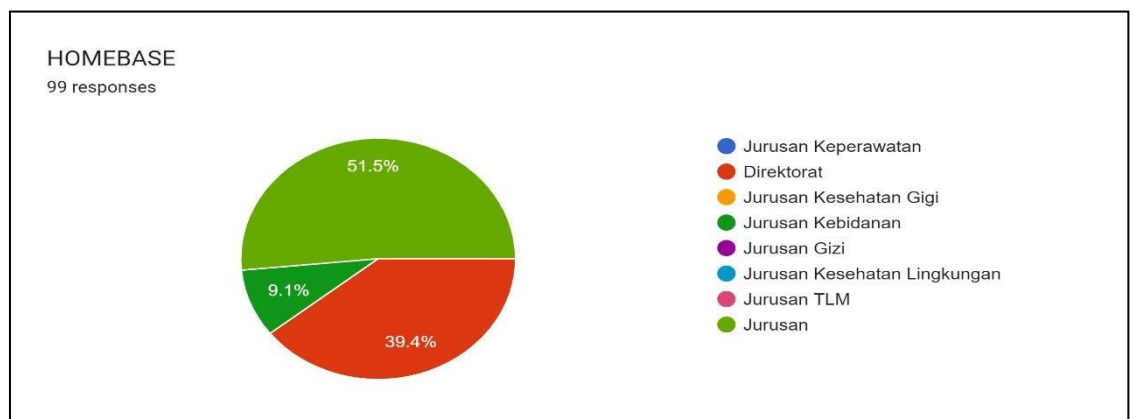
a. Data Identitas Responden



Grafik 1. Data responden Tendik/admin Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan umur tertinggi yaitu 51-60 tahun 39,4%(n: 99)



Grafik 2. Data responden Tendik/admin Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Pendidikan terakhir tertinggi yaitu S1 tahun 59,6%(n: 99)



Grafik 3. Data responden Tendik/admin Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Home base tertinggi yaitu Jurusan Kebidanan

b. Data Unsur Pelayanan oleh Tendik/admin

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan	3,31
2	prosedur pelayanan	3,37
3	ketepatan waktu	3,29
4	biaya	3,30
5	kesesuaian produk pelayanan	3,27
6	kompetensi/kemampuan pengelola	3,29
7	perilaku pengelola dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,33
8	sarana dan prasarana	3,27
9	penanganan pengaduan	3,20

- c. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4
Nilai Unsur Pelayanan oleh Tendik/admin

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan	3,31
2	prosedur pelayanan	3,37
3	ketepatan waktu	3,29
4	biaya	3,30
5	kesesuaian produk pelayanan	3,27
6	kompetensi/kemampuan pengelola	3,29
7	perilaku pengelola dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,33

8	sarana dan prasarana	3,27	
9	penanganan pengaduan	3,20	
	Rerata Nilai Indeks	3,30	

	Rerata nilai setelah konversi	82,38
	Mutu Layanan	B
	Kinerja Unit Pelayanan	Baik

1) Nilai Konversi

= Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25

= 3,30 x 25 = **82,38**

2) Mutu Pelayanan : **B**

3) Kinerja Unit Pelayanan : **Baik**

Tabel 5

Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan KinerjaUnit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

d. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, 3,0644 – 3,532 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan

unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah :

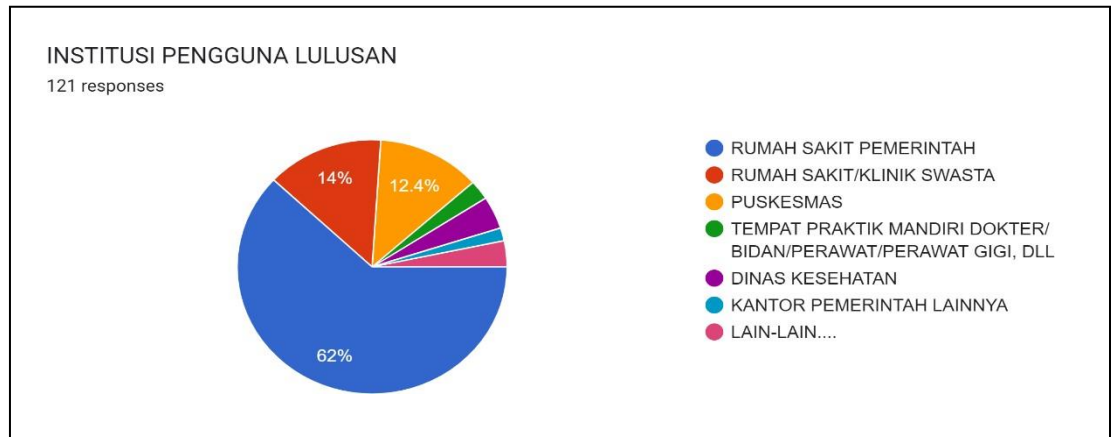
- 1) kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan
- 2) prosedur pelayanan
- 3) ketepatan waktu
- 4) biaya
- 5) kesesuaian produk pelayanan
- 6) kompetensi/kemampuan pengelola
- 7) perilaku pengelola dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- 8) sarana dan prasarana
- 9) penanganan pengaduan

c. Penilaian Unsur Pelayanan

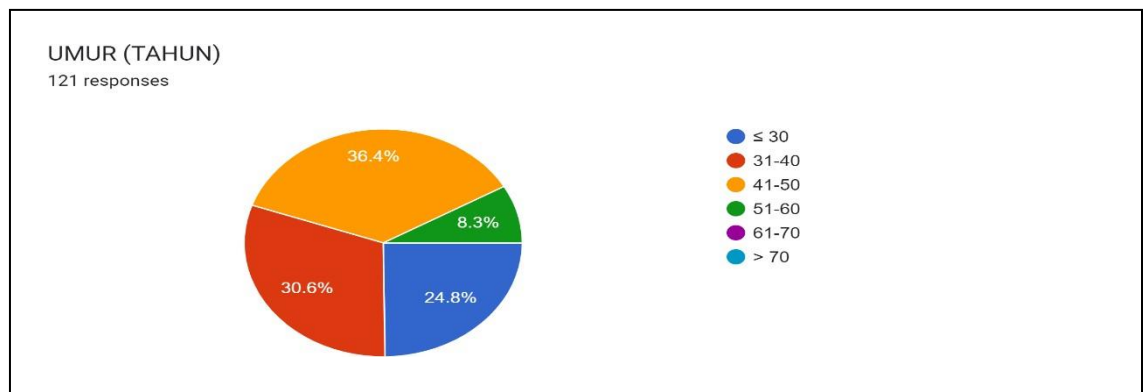
d. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

5. Pengguna Lulusan

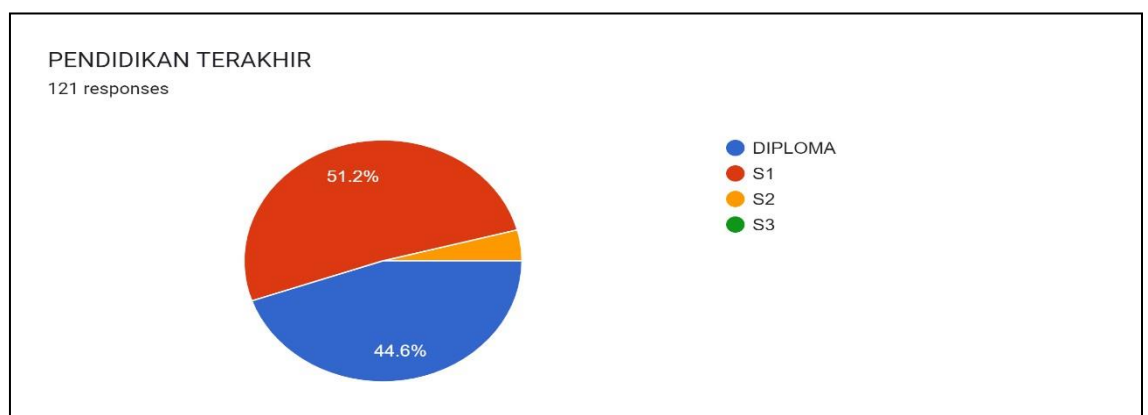
a. Data Identitas Responden



Grafik 1. Data responden Pengguna Lulusan yang mengisi kuesioner tertinggi yaitu Institusi Rumah Sakit Pemerintah tertinggi 62% (n: 121)



Grafik 2. Data responden Pengguna Lulusan yang mengisi kuesioner berdasarkan umur tertinggi yaitu umur 31-40 tahun 36,4% (n: 121)



Grafik 3. Data responden Pengguna Lulusan yang mengisi kuesioner berdasarkan Pendidikan terakhir tertinggi yaitu S1 51,2% (n: 121)

b. Data Unsur Pelayanan Penilaian Oleh Pengguna Lulusan

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Integritas	3,61
2	bidang ilmu (profesionalisme)	3,62
3	Bahasa Inggris	3,20
4	Penggunaan Teknologi Informasi	3,57
5	komunikasi	3,60
6	Kerja sama tim dan kepemimpinan	3,58
7	Pengembangan diri	3,51

- c. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,14. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4
Nilai Unsur Pelayanan Penilaian Oleh Pengguna Lulusan

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Integritas	3,61
2	bidang ilmu (profesionalisme)	3,62
3	Bahasa Inggris	3,20
4	Penggunaan Teknologi Informasi	3,57
5	komunikasi	3,60
6	Kerja sama tim dan kepemimpinan	3,58
7	Pengembangan diri	3,51
	Rerata Nilai Indeks	3,53
	Rerata nilai setelah konversi	88,19
	Mutu Layanan	B
	Kinerja Unit Pelayanan	Baik

1) Nilai Konversi

$$= \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan} \times 25$$

$$= 3,53 \times 25 = \mathbf{88,19}$$

Tabel 5

Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

d. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, 3,0644 – 3,532 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan

unsur pelayanan yang dipertahankan, yaitu :

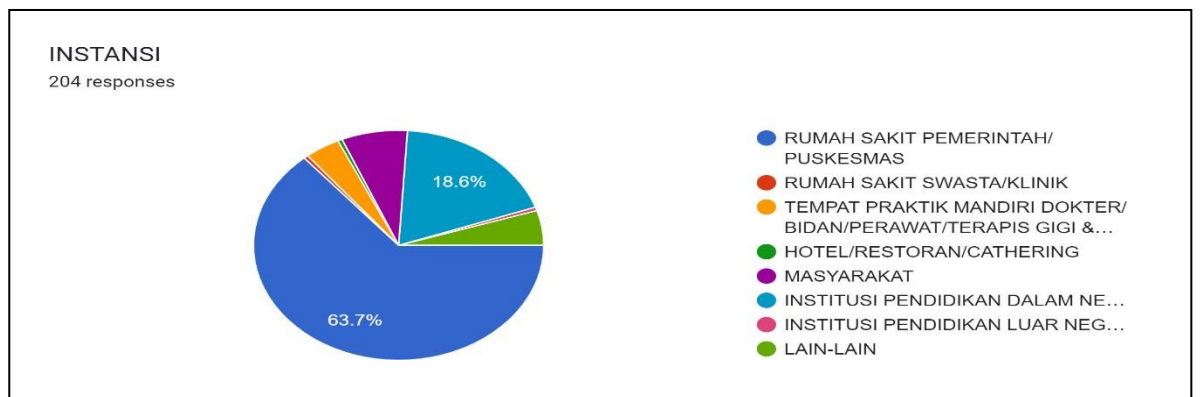
- 1) Integritas
- 2) bidang ilmu (profesionalisme)
- 3) Penggunaan Teknologi Informasi
- 4) Komunikasi
- 5) Kerja sama tim dan kepemimpinan

perlu ditingkatkan adalah :

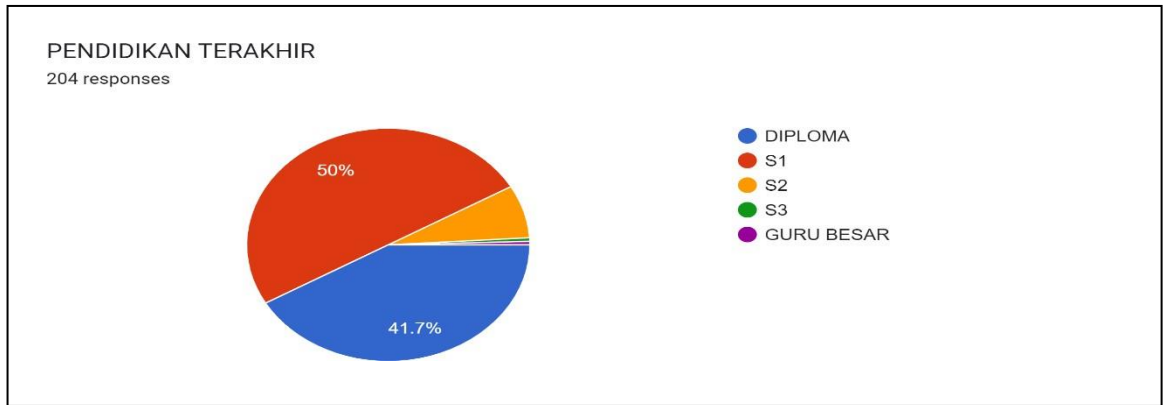
- 1) Bahasa Inggris
- 2) Pengembangan diri

6. Mitra Kerja

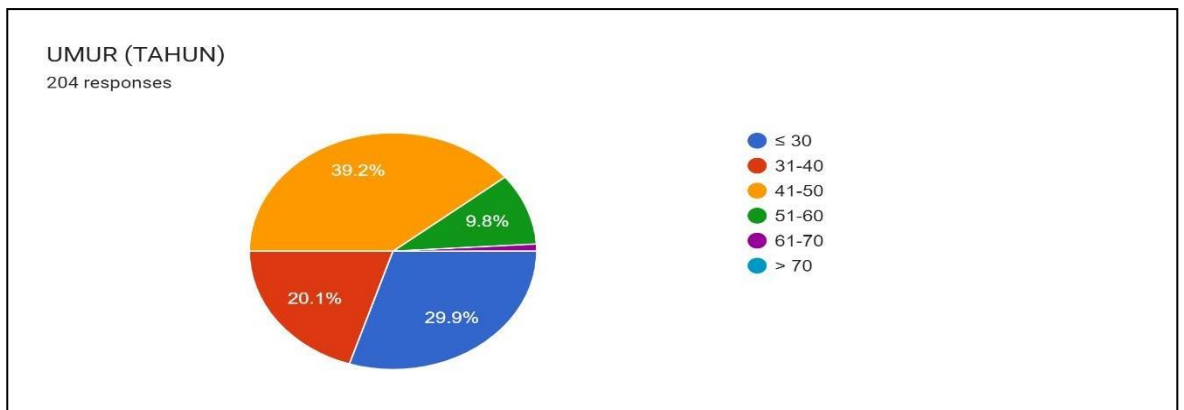
a. Data Identitas Responden



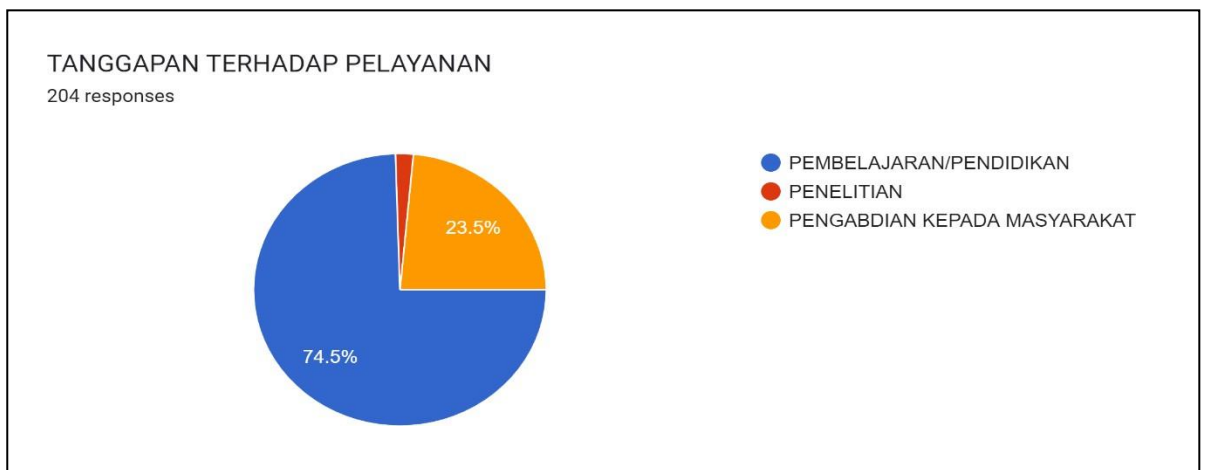
Grafik 1. Data responden Pengguna Lulusan yang mengisi kuesioner tertinggi yaitu instansi RS.Pemerintah 63,7% (n: 204)



Grafik 2. Data responden Pengguna Lulusan yang mengisi kuesioner berdasarkan Pendidikan terakhir tertinggi yaitu Diploma 41,7% (n: 204)



Grafik 3. Data responden Pengguna Lulusan yang mengisi kuesioner berdasarkan Umur tertinggi yaitu Umur 41-50 tahun 39,2 % (n: 204)



Grafik 4. Data responden Pengguna Lulusan yang mengisi kuesioner berdasarkan tanggapan terhadap pelayanan yaitu tertinggi Pembelajaran/Pendidikan 74,5 % (n: 204)

1) Data Unsur Pelayanan Penilaian oleh Pengguna Lulusan

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan pendidikan /penelitian/ pengabdian kepada masyarakat	3,51
2	prosedur pelayanan pendidikan /penelitian/ pengabdian kepada masyarakat	4,49
3	ketepatan waktu pelayanan Pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat	3,50
4	biaya	3,45
5	kesesuaian produk pelayanan	3,47
6	kompetensi/kemampuan dosen/tenaga kependidikan/ manajemen dalam pelayanan pendidikan/penelitian/pengabmas	3,59
7	perilaku dosen/tenaga kependidikan/manajemen dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,59
8	sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat	3,51
9	penanganan pengaduan pengguna layanan pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat	3,48

- c. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4
Nilai Unsur Pelayanan Penilaian oleh Pengguna Lulusan

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan pendidikan /penelitian/ pengabdian kepada masyarakat	3,51
2	prosedur pelayanan pendidikan /penelitian/ pengabdian kepada masyarakat	4,49
3	ketepatan waktu pelayanan Pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat	3,50

4	biaya	3,45
5	kesesuaian produk pelayanan	3,47
6	kompetensi/kemampuan dosen/tenaga kependidikan/ manajemen dalam pelayanan pendidikan/penelitian/pengabmas	3,59
7	perilaku dosen/tenaga kependidikan/manajemen dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,59
8	sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat	3,51
9	penanganan pengaduan pengguna layanan pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat	3,48
	Rerata Nilai Indeks	3,51
	Rerata nilai setelah konversi	87,77
	Mutu Layanan	B
	Kinerja Unit Pelayanan	Baik

4) Nilai Konversi

= Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25

= 3,51 x 25 = **87,77**

5) Mutu Pelayanan : **B**

6) Kinerja Unit Pelayanan : **Baik**

Tabel 5

Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

d. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, 3,0644 – 3,532 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan

unsur pelayanan yang perlu dipertahankan :

- 1) kompetensi/kemampuan dosen/tenaga kependidikan/ manajemen dalam pelayanan pendidikan/penelitian/pengabmas
- 2) perilaku dosen/tenaga kependidikan/manajemen dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Perlu ditingkatkan adalah :

- 1) kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan pendidikan /penelitian/ pengabdian kepada masyarakat
- 2) prosedur pelayanan pendidikan /penelitian/ pengabdian kepada masyarakat
- 3) ketepatan waktu pelayanan Pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat
- 4) biaya
- 5) kesesuaian produk pelayanankompetensi/kemampuan pengelola
- 6) sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat
- 7) penanganan pengaduan pengguna layanan pendidikan/penelitian/pengabdian kepada masyarakat

perlu ditingkatkan adalah :

B. ANALISA DATA



Tabel 6

Nilai Unsur Pelayanan Penilaian oleh Pengguna Lulusan

NO	Unsur SKM	Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Rerata Nilai Indeks
1	Mahasiswa	3,61	3,68	3,67
2	Alumni	3,56	3,76	3,64
3	Dosen	3,44	3,65	3,57
4	Tendik/Admin	3,20	3,37	3,30
5	Pengguna Lulusan	3,20	3,62	3,53

6	Mitra Kerja	3,45	3,59	3,51
	Rerata Nilai Indeks	3,54		
	Rerata nilai setelah konversi	88,5		
	Mutu Layanan	A (Sangat Baik)		

BAB V

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Profil Responden

Hasil dari pengolahan statistik deskriptif menunjukkan bahwa target tingkat partisipasi ke-enam jenis responden yang ditetapkan oleh pihak Poltekkes Kemenkes Denpasar, dari hasil penyebaran menunjukkan tingkat partisipasi dalam pengisian kuesioner telah melampaui dari target.

B. Nilai IKM

Nilai IKM yang diperoleh dapat dibagi berdasarkan nilai IKM: dari tabel di atas bisa kita lihat bahwa dari jenis layanan yang diberikan bisa dikatakan telah memperoleh nilai bagus dari masyarakat, yaitu mahasiswa, alumni, dosen. Nilai tertinggi diperoleh dari mahasiswa (3,67) Sedangkan nilai terendah dari Tendik/admin perlu mendapatkan perhatian dari pengelola karena memperoleh nilai 3,30.

C. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan nilai IKM yang diperoleh dari hasil survei, pihak Poltekkes Kemenkes Denpasar, secara umum perlu melakukan sejumlah perbaikan atau peningkatan melalui akomodasi saran atau masukan dari seluruh pihak yang berkepentingan.

D. Rencana Survei Berikutnya

Survei untuk periode selanjutnya dapat dilakukan dengan menyediakan form Survei Kepuasan pada setiap unit layanan, setiap pengguna layanan yang baru menerima layanan dari unit terkait wajib mengisi form Survei Kepuasan mengingat tujuan utama dari survei ini adalah mengukur kualitas layanan pada setiap unit layanan yang ada