

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**Terhadap Pelayanan
Poltekkes Kemenkes Denpasar**



Tahun 2025

Triwulan III

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 Triwulan III tahun 2025 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 kuisioner dalam format *Google Form* dibagikan melalui WA Blast 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.

Denpasar, 15 Oktober 2025

Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar



Dr. Sri Rahayu, S.Tr.Keb, S.kep., Ners, M.Kes
NIP. 1197408081998032001

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | 2 |
| <i>Executive Summar</i> | 3 |
| BAB I..... | 4 |
| PENDAHULUAN..... | 4 |
| A. Latar Belakang..... | 4 |
| B. Dasar Hukum..... | 4 |
| C. Tujuan..... | 5 |
| D. Sasaran | 5 |
| E. Prinsip..... | 5 |
| F. Ruang Lingkup..... | 6 |
| G. Unsur Survei Kepuasan | 6 |
| H. Manfaat..... | 8 |
| BAB II | 9 |
| LANDASAN PERATURAN DAN TEORI..... | 9 |
| A. Survei Kepuasan Masyarakat..... | 9 |
| B. Statistika Deskriptif..... | 10 |
| C. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner..... | 10 |
| BAB III..... | 12 |
| METODE SURVEI | 12 |
| A. Ruang Lingkup | 12 |
| B. Persiapan..... | 12 |
| C. Pengumpulan Data | 13 |
| D. Pengolahan dan Analisis Data | 14 |
| BAB IV | 18 |
| HASIL PENGUKURAN..... | 18 |
| A. Data Hasil Penyusunan Survei..... | 18 |
| B. Data Unsur Pelayanan Penilaian..... | 22 |
| C. ANALISA DATA | 25 |
| BAB V KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT | 27 |
| A. Profil Responden | 27 |
| B. Nilai IKM | 27 |
| C. Rencana Tindak Lanjut | 27 |

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 ketentuan 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 dikelompokkan 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 WA Blast.

BAB I.

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..

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 setiap triwulan, empat 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 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 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, survei or 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. 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).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan

penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 setiap triwulan, empat 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. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

Dalam melaksanakan SKM, bekerjasama dengan tim SKM yang terdiri dari dosen masing-masing jurusan.

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 1-14 Oktober 2025 oleh tim survei Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Persiapan

1. Pelaksana

Pelaksana penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Survei Poltekkes Kemenkes Denpasar yang kemudian melaksanakan konsultasi dan diskusi dengan para pimpinan membahas mengenai kuesioner. Survei Poltekkes Kemenkes Denpasar 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 3.

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:

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

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|
| 10 | 10 | 220 | 140 |
| 15 | 14 | 230 | 144 |
| 20 | 19 | 240 | 148 |
| 25 | 24 | 250 | 152 |
| 30 | 28 | 260 | 155 |
| 35 | 32 | 270 | 159 |
| 40 | 36 | 280 | 162 |
| 45 | 40 | 290 | 165 |
| 50 | 44 | 300 | 169 |
| 55 | 48 | 320 | 175 |
| 60 | 52 | 340 | 181 |
| 65 | 56 | 360 | 186 |
| 70 | 59 | 380 | 191 |
| 75 | 63 | 400 | 196 |
| 80 | 66 | 420 | 201 |
| 85 | 70 | 440 | 205 |
| 90 | 73 | 460 | 210 |
| 95 | 76 | 480 | 214 |
| 100 | 80 | 500 | 217 |
| 110 | 86 | 550 | 226 |
| 120 | 92 | 600 | 234 |
| 130 | 97 | 650 | 242 |
| 140 | 103 | 700 | 248 |
| 150 | 108 | 750 | 254 |
| 160 | 113 | 800 | 260 |
| 170 | 118 | 850 | 265 |
| 180 | 123 | 900 | 269 |
| 190 | 127 | 950 | 274 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 |
| | | | 75000 |
| | | | 1000000 |
| | | | 384 |

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 1-14 Oktober 2025 dengan periode penerimaan pelayanan publik dari Juli sampai dengan September 2025.

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 1-14 Oktober 2025 oleh tim survei Poltekkes Kemenkes Denpasar. Dari kuesioner yang disebarakan melalui WA blast berupa *google form*, dengan link <https://forms.gle/Sgd86QoT3mX8N4NH7>

Responden yang mengisi kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak : 360 responden

| | |
|------------------|-----------------|
| Mahasiswa | : 315 responden |
| Alumni | : 11 responden |
| Dosen | : 11 responden |
| Tendik | : 11 responden |
| Mitra/Kerjasama | : 8 responden |
| Pengguna lulusan | : 4 responden |

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 :

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

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

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

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sepuluh) unsur yang dominandalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai 1
Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan
KinerjaUnitPelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan n (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.

c. Nilai Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------------------|--------------------|-----------------|-----------|------------------|--------------------------------|-----------|----------------------|----------------------|
| U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Persyaratan pelayanan | Prosedur pelayanan | Waktu pelayanan | Biaya | Produk pelayanan | Kompetensi pelaksana pelayanan | Perilaku | sarana dan prasarana | Penanganan pengaduan |

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.

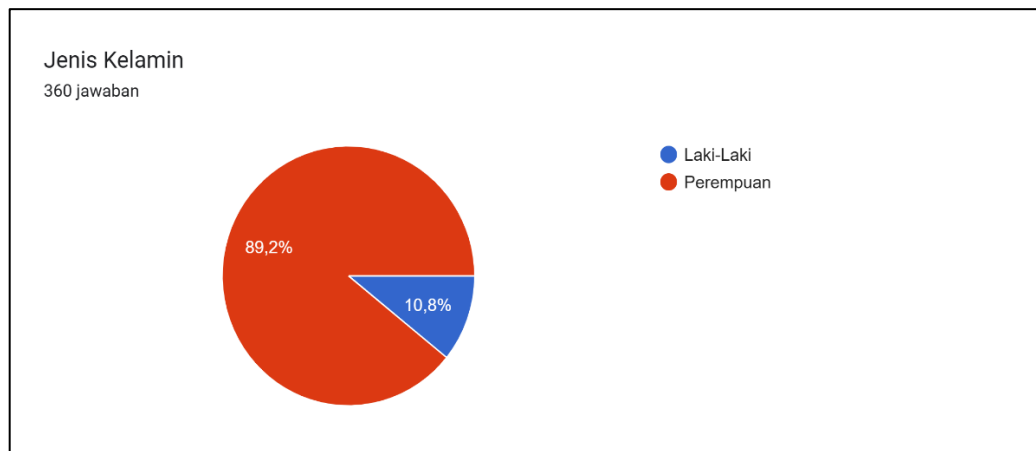
BAB IV HASIL PENGUKURAN

A. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh :

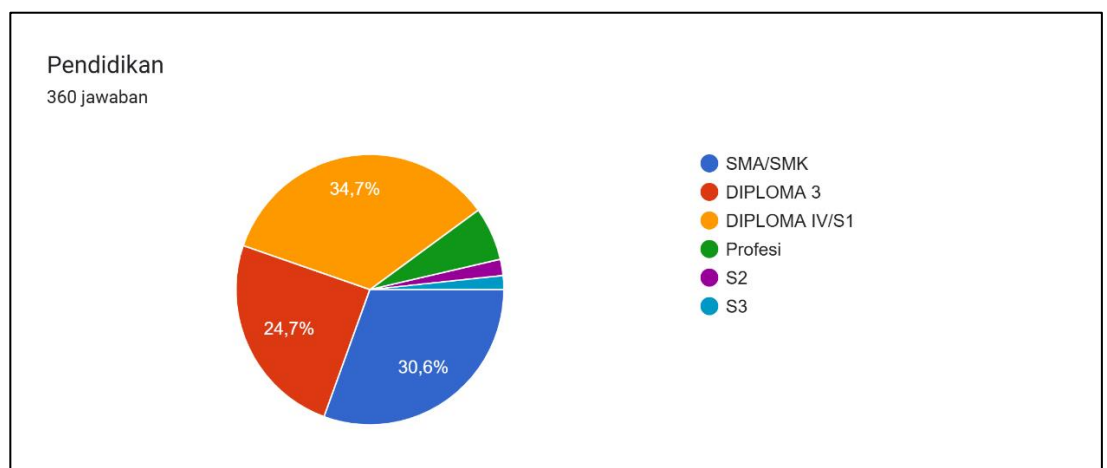
1. Data Responden

a. Jenis Kelamin



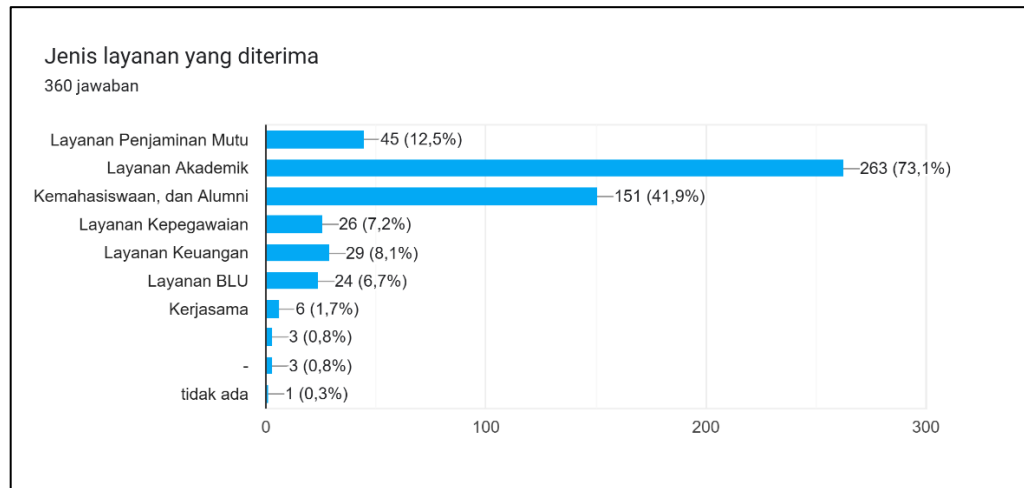
Grafik 1. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin sebagian besar yaitu 89,2% perempuan.(n: 360)

b. Pendidikan



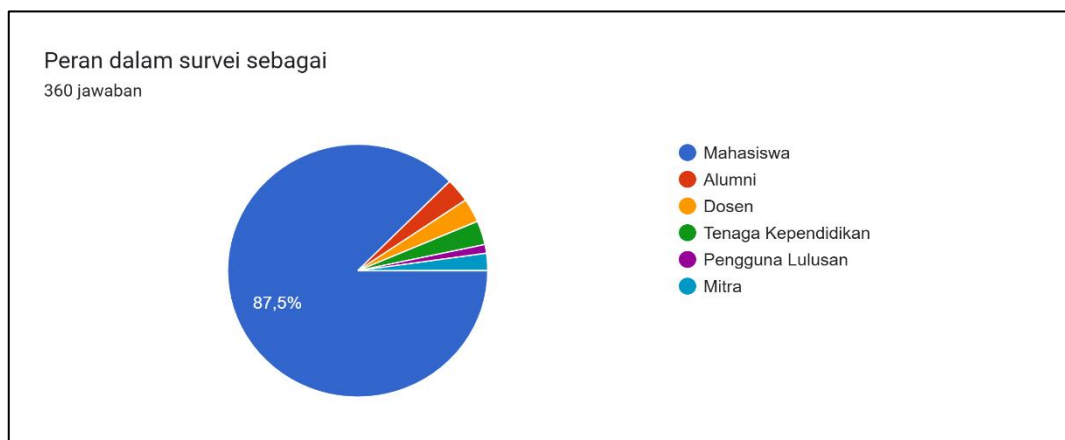
Grafik 2. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Pendidikan sebagian besar yaitu 34,7% Diploma IV/S1.(n: 360)

c. Jenis Layanan yang diterima



Grafik 3. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Jenis Layanan yang diterima sebagian besar yaitu Layanan Akademik 73,1%.(n: 360)

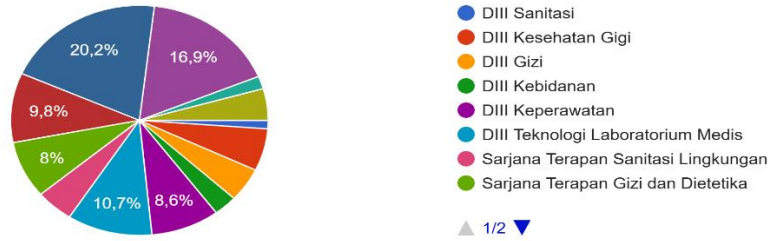
d. Peran dalam Survei



Grafik 4. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan peran dalam survei sebagian besar sebagai mahasiswa yaitu 87,5%.(n: 360)

e. Program Studi

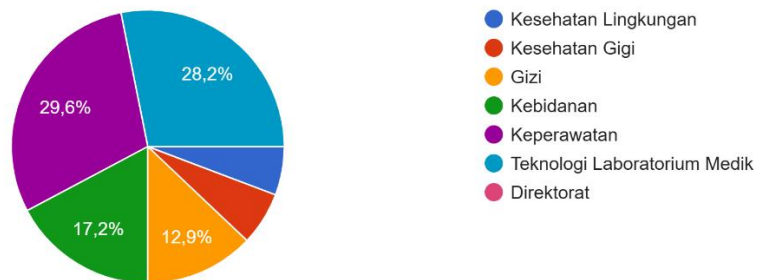
Program Studi
337 jawaban



Grafik 5. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Program Studi sebagian besar Program Studi DIII TLM yaitu 20,2%.(n: 337)

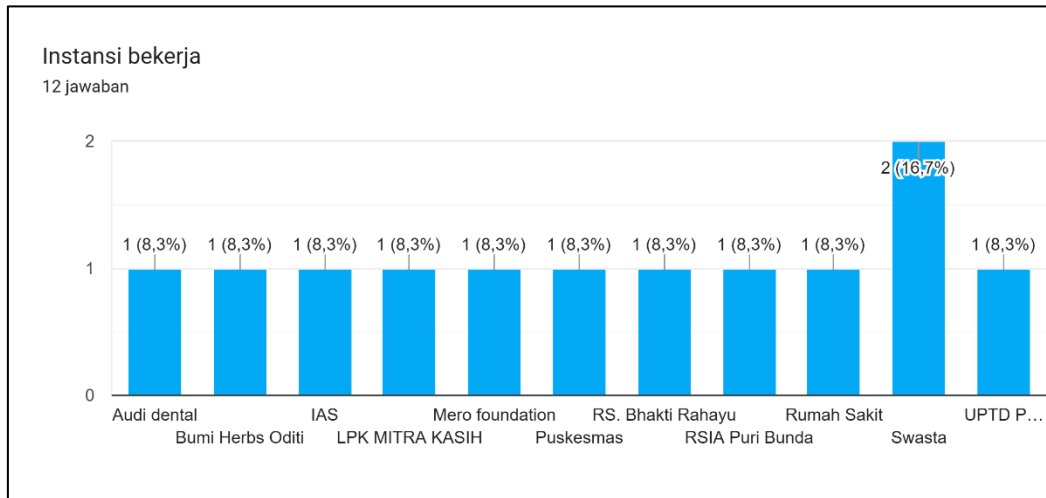
f. Jurusan

Jurusan
348 jawaban



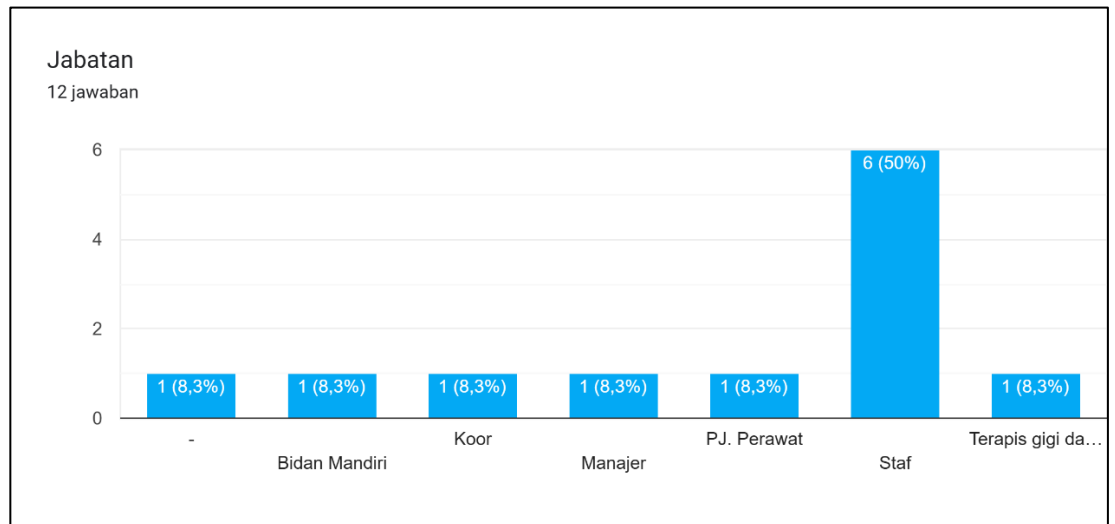
Grafik 6. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Jurusan sebagian besar Jurusan Keperawatan yaitu 29,6%.(n: 348)

g. Instansi Kerja



Grafik 7. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Instansi Kerja sebagian besar swasta yaitu 16,7%.(n: 12)

h. Jabatan



Grafik 8. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan jabatan sebagian besar perawat yaitu 50%.(n: 12)

B. Data Unsur Pelayanan Penilaian

a. Mahasiswa

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|--------------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R) | 3.48 | 3.48 | 3.37 | 3.43 | 3.45 | 3.80 | 3.40 | 3.70 | 3.50 |
| BOBOT (B) | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 |
| R X B | 0.38 | 0.38 | 0.37 | 0.38 | 0.38 | 0.42 | 0.37 | 0.41 | 0.39 |
| Rerata Nilai Indeks | 3,48 | | | | | | | | |
| Rerata nilai setelah konversi | 86,90 | | | | | | | | |
| Mutu Layanan | B | | | | | | | | |
| Kinerja Unit Pelayanan | Baik | | | | | | | | |

b. Dosen

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|--------------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R) | 3.64 | 3.09 | 3.09 | 3.18 | 3.09 | 3.64 | 3.73 | 3.90 | 3.09 |
| BOBOT (B) | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 |
| R X B | 0.40 | 0.34 | 0.34 | 0.35 | 0.34 | 0.40 | 0.41 | 0.43 | 0.34 |
| Rerata Nilai Indeks | 3,35 | | | | | | | | |
| Rerata nilai setelah konversi | 83,73 | | | | | | | | |
| Mutu Layanan | B | | | | | | | | |
| Kinerja Unit Pelayanan | Baik | | | | | | | | |

c. Tendik

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|--------------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R) | 3.27 | 3.36 | 3.36 | 3.45 | 3.27 | 3.36 | 3.27 | 3.27 | 3.90 |
| BOBOT (B) | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 |
| R X B | 0.36 | 0.37 | 0.37 | 0.38 | 0.36 | 0.37 | 0.36 | 0.36 | 0.43 |
| Rerata Nilai Indeks | 3,36 | | | | | | | | |
| Rerata nilai setelah konversi | 83,98 | | | | | | | | |
| Mutu Layanan | B | | | | | | | | |
| Kinerja Unit Pelayanan | Baik | | | | | | | | |

d. Alumni

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|--------------------------------------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R) | 3.67 | 3.56 | 3.22 | 3.44 | 3.44 | 4.00 | 3.67 | 3.56 | 3.56 |
| BOBOT (B) | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 |
| R X B | 0.40 | 0.39 | 0.35 | 0.38 | 0.38 | 0.44 | 0.40 | 0.39 | 0.39 |
| Rerata Nilai Indeks | 3,53 | | | | | | | | |
| Rerata nilai setelah konversi | 88,31 | | | | | | | | |
| Mutu Layanan | A | | | | | | | | |
| Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik | | | | | | | | |

e. Pengguna Lulusan

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|--------------------------------------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R) | 3.5 | 3.9 | 3.25 | 3.9 | 3.5 | 3.75 | 3.9 | 3.5 | 3.5 |
| BOBOT (B) | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 |
| R X B | 0.39 | 0.43 | 0.36 | 0.43 | 0.39 | 0.41 | 0.43 | 0.39 | 0.39 |
| Rerata Nilai Indeks | 3,60 | | | | | | | | |
| Rerata nilai setelah konversi | 89,93 | | | | | | | | |
| Mutu Layanan | A | | | | | | | | |
| Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik | | | | | | | | |

f. Mitra

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|--------------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R) | 3.5 | 3.38 | 3.90 | 3.25 | 3.38 | 3.75 | 3.50 | 3.63 | 3.63 |
| BOBOT (B) | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 | 0.11 |
| R X B | 0.39 | 0.37 | 0.43 | 0.36 | 0.37 | 0.41 | 0.39 | 0.40 | 0.40 |
| Rerata Nilai Indeks | 3,51 | | | | | | | | |
| Rerata nilai setelah konversi | 87,73 | | | | | | | | |
| Mutu Layanan | B | | | | | | | | |
| Kinerja Unit Pelayanan | Baik | | | | | | | | |

C. ANALISA DATA

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan

| NO | Unsur Pelayanan Penilaian oleh | Rerata Nilai Indeks | Rerata nilai setelah konversi | Mutu Layanan |
|----|--------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------|
| 1 | Mahasiswa | 3.48 | 86.90 | B (Baik) |
| 2 | Alumni | 3.35 | 83.73 | B (Baik) |
| 3 | Dosen | 3.36 | 83.98 | B (Baik) |
| 4 | Tendik/Admin | 3.53 | 88.31 | A (Sangat Baik) |
| 5 | Pengguna Lulusan | 3.60 | 89.93 | A (Sangat Baik) |
| 6 | Mitra Kerja | 3.51 | 87.73 | B (Baik) |
| | Rerata Nilai Indeks | | | 3,47 |
| | Rerata nilai setelah konversi | | | 86,76 |
| | Mutu Layanan | | | B (Baik) |

D. Saran

| |
|---|
| <p>"Saya berharap Poltekkes Kemenkes Denpasar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa maupun masyarakat. Pelayanan yang sudah baik kiranya dapat dipertahankan, terutama dalam hal keramahan petugas dan kejelasan informasi. Selain itu, diharapkan fasilitas yang tersedia dapat terus ditingkatkan agar proses pelayanan menjadi lebih nyaman, cepat, dan efektif. Semoga ke depannya Poltekkes Kemenkes Denpasar dapat terus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi."</p> |
| <p>Pelayanan sudah sangat baik. Semoga kualitas ini dapat terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan ke depannya.</p> |
| <p>layananan sudah mencakup segala aspek yang baik dan mempermudah</p> |
| <p>Bisa ditingkatkan lagi</p> |
| <p>Harus lebih berbenah</p> |
| <p>Diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan</p> |
| <p>Pelayanan sudah cukup baik, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan</p> |

| |
|---|
| Pelayanan yang diberikan sudah baik. Semoga ke depannya kualitas pelayanan dan fasilitas dapat terus ditingkatkan. |
| Ditingkatkan |
| Konsisten memberikan layanan yang terbaik |
| Fasilitas kurang |
| Sangat bagus |
| Pelayanan sudah baik dan petugas ramah. Diharapkan ke depan pelayanan semakin cepat, jelas, dan fasilitas terus ditingkatkan. |
| Tidak ad |
| tidak ada |

| |
|--|
| Mohon ditingkatkan lagi |
| sudah sangat baik, kembangkan |
| TETAP PERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN YANG RAMAH, PROFESIONAL, INOVATIF DAN BERMUTU |
| bisa lebih memperhatikan fasilitas kampus lagi |
| Mempertahankan pelayanan yag sudah ada |
| Tidak ada |
| semoga bisa terus ditingkatkan |
| lanjutin lagi |
| semoga lebih baik kedepannya |

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 serta mengalami peningkatan dari triwulan 1 dan 2. Nilai IKM tertinggi pengguna lulusan 3,60 Sedangkan nilai terendah dari alumni kerja perlu mendapatkan perhatian dari pengelola karena memperoleh nilai 3,35.

C. Rencana Tindak Lanjut

| No | Saran/masukkan | Rencana Kegiatan | Waktu | Penanggung Jawab |
|----|---|--|-----------------------|------------------|
| 1 | Keramahan petugas | Pelatihan layanan prima bagi pegawai Poltekkes Kemenkes Denpasar | Oktober-Desember 2025 | Adum |
| 2 | Sarana dan Prasarana dipertahankan & ditingkatkan | Mengecek/memperbaiki sarana prasarana secara berkala | Oktober 2025 | Adum |