

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 1 TAHUN 2026



TIM SURVEI  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
TAHUN 2026

## 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 I tahun 2026 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* 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, 30 April 2026

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 .....                   | 7  |
| 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 METODE SURVEI .....                      | 12 |
| A. Ruang Lingkup .....                           | 12 |
| B. Persiapan.....                                | 12 |
| C. Pengumpulan Data .....                        | 14 |
| D. Pengolahan dan Analisis Data .....            | 14 |
| BAB IV .....                                     | 18 |
| HASIL PENGUKURAN.....                            | 18 |
| A. Data Hasil Penyusunan Survei.....             | 18 |
| B. Data Unsur Pelayanan Penilaian.....           | 21 |
| C. ANALISA DATA .....                            | 24 |
| BAB V KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT ..... | 32 |
| A. Profil Responden .....                        | 32 |
| B. Nilai IKM .....                               | 32 |
| C. Rencana Tindak Lanjut.....                    | 32 |

## ***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 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 Direktorat 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.
4. SK Tim Survei Poltekkes Kemenkes Denpasar tahun 2026

### **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, 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. 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, validitas 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 yang menerima layanan dari bulan Januari – Maret 2026 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 / random. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 tahun 2026 yaitu yang mendapatkan pelayanan pada bulan Januari-Maret 2026 berjumlah 3.500 responden. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, penetapan jumlah responden dengan cara menghitung sampel dengan rumus *Krejcie dan Morgan* berdasarkan Peraturan Menteri 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) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10           | 10         | 220          | 140        | 1200         | 291        |
| 15           | 14         | 230          | 144        | 1300         | 297        |
| 20           | 19         | 240          | 148        | 1400         | 302        |
| 25           | 24         | 250          | 152        | 1500         | 306        |
| 30           | 28         | 260          | 155        | 1600         | 310        |
| 35           | 32         | 270          | 159        | 1700         | 313        |
| 40           | 36         | 280          | 162        | 1800         | 317        |
| 45           | 40         | 290          | 165        | 1900         | 320        |
| 50           | 44         | 300          | 169        | 2000         | 322        |
| 55           | 48         | 320          | 175        | 2200         | 327        |
| 60           | 52         | 340          | 181        | 2400         | 331        |
| 65           | 56         | 360          | 186        | 2600         | 335        |
| 70           | 59         | 380          | 191        | 2800         | 338        |
| 75           | 63         | 400          | 196        | 3000         | 341        |
| 80           | 66         | 420          | 201        | 3500         | 346        |
| 85           | 70         | 440          | 205        | 4000         | 351        |
| 90           | 73         | 460          | 210        | 4500         | 354        |
| 95           | 76         | 480          | 214        | 5000         | 357        |
| 100          | 80         | 500          | 217        | 6000         | 361        |
| 110          | 86         | 550          | 226        | 7000         | 364        |
| 120          | 92         | 600          | 234        | 8000         | 367        |
| 130          | 97         | 650          | 242        | 9000         | 368        |
| 140          | 103        | 700          | 248        | 10000        | 370        |
| 150          | 108        | 750          | 254        | 15000        | 375        |
| 160          | 113        | 800          | 260        | 20000        | 377        |
| 170          | 118        | 850          | 265        | 30000        | 379        |
| 180          | 123        | 900          | 269        | 40000        | 380        |
| 190          | 127        | 950          | 274        | 50000        | 381        |
| 200          | 132        | 1000         | 278        | 75000        | 382        |
| 210          | 136        | 1100         | 285        | 1000000      | 384        |

Jumlah yang mendapat layanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar pada Bulan Januari – Maret 3.500 orang, berdasarkan rumus *Krejcie dan Morgan* jumlah sampel menjadi 346 responden.

## B. Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dengan periode penerimaan pelayanan publik dari Januari sampai dengan Maret 2026.

### 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 1-30 April 2026 oleh tim survei Poltekkes Kemenkes Denpasar. Dari kuesioner yang disebarkan melalui WA blast berupa *google form*, dengan link <https://forms.gle/LjFmS7BgNGFUSUXW7>

Responden yang mengisi kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak : 346 responden

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| Mahasiswa   | : 177 responden |
| Alumni      | : 59 responden  |
| Dosen       | : 77 responden  |
| Tendik      | : 30 responden  |
| Stakeholder | : 3 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 9 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (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  
KinerjaUnitPelayanan

| 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.

c. Nilai Unsur

| <b>Nilai Unsur Pelayanan</b> |                    |                 |           |                  |                                |           |                      |                      |
|------------------------------|--------------------|-----------------|-----------|------------------|--------------------------------|-----------|----------------------|----------------------|
| <b>U1</b>                    | <b>U2</b>          | <b>U3</b>       | <b>U4</b> | <b>U5</b>        | <b>U6</b>                      | <b>U7</b> | <b>U8</b>            | <b>U9</b>            |
| 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.

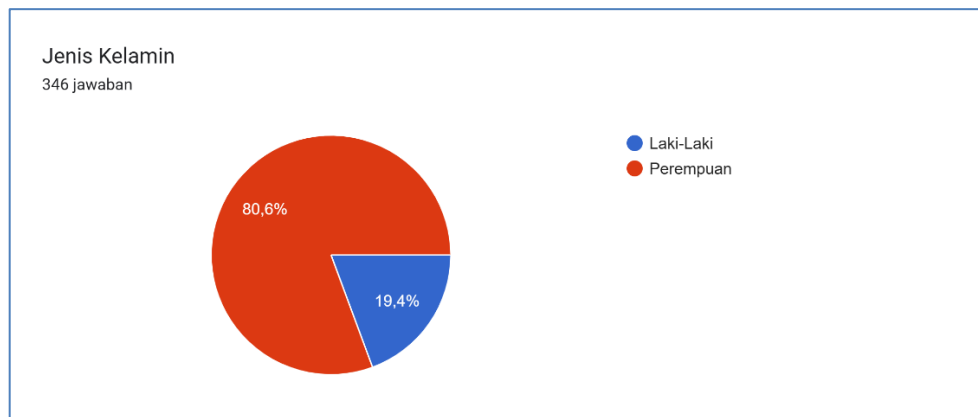
## BAB IV HASIL PENGUKURAN

### A. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh :

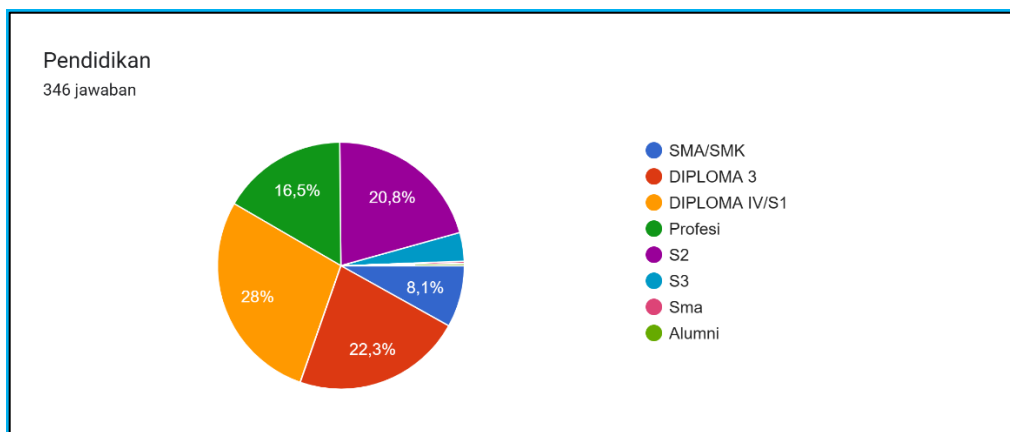
#### 1. Data Responden

##### a. Jenis Kelamin



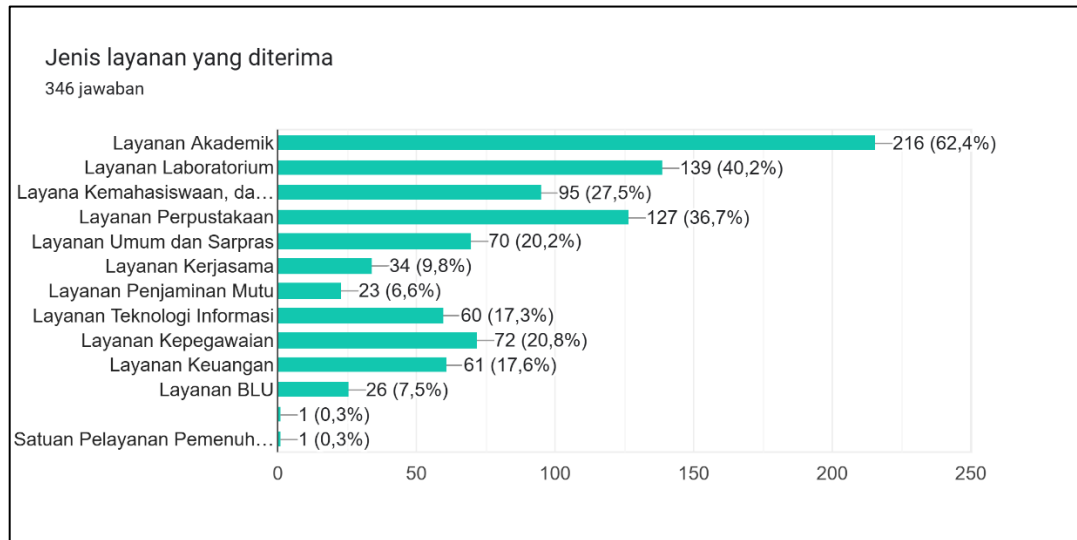
**Grafik 1. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin sebagian besar yaitu 80,6% perempuan.(n: 346)**

##### b. Pendidikan



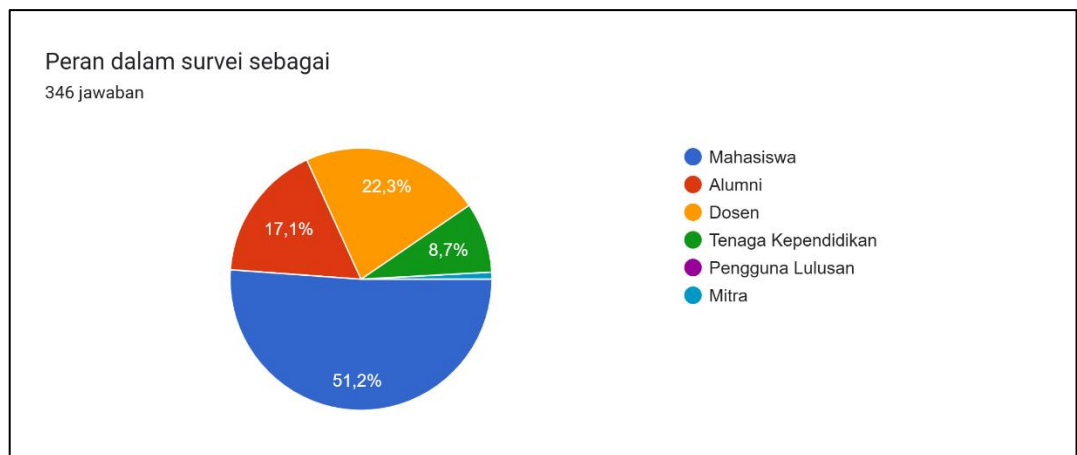
**Grafik 2. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Pendidikan sebagian besar yaitu 28% Diploma IV/S1.(n: 346)**

### c. Jenis Layanan yang diterima



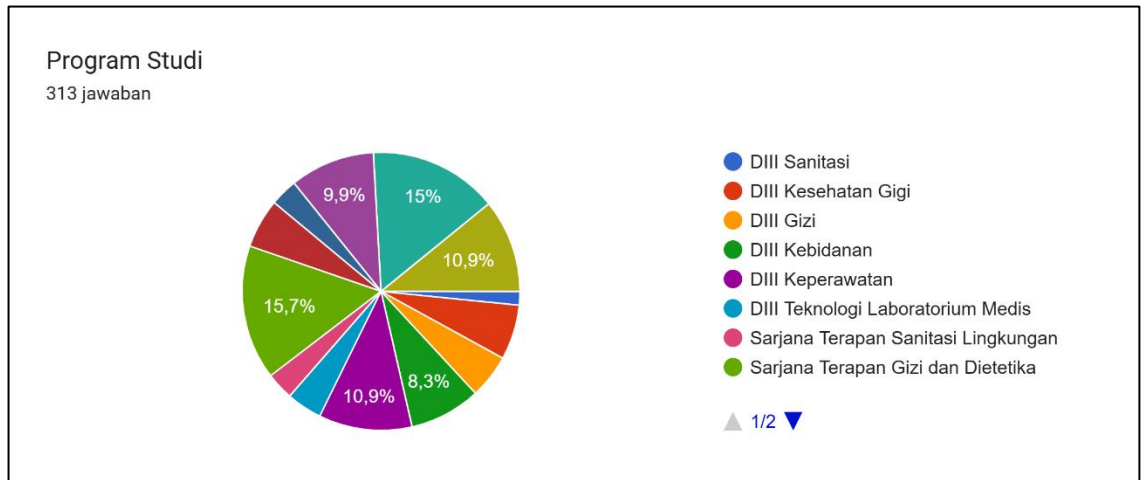
**Grafik 3. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Jenis Layanan yang diterima sebagian besar yaitu Layanan Akademik 62,4,6%.(n: 346)**

### d. Peran dalam Survei



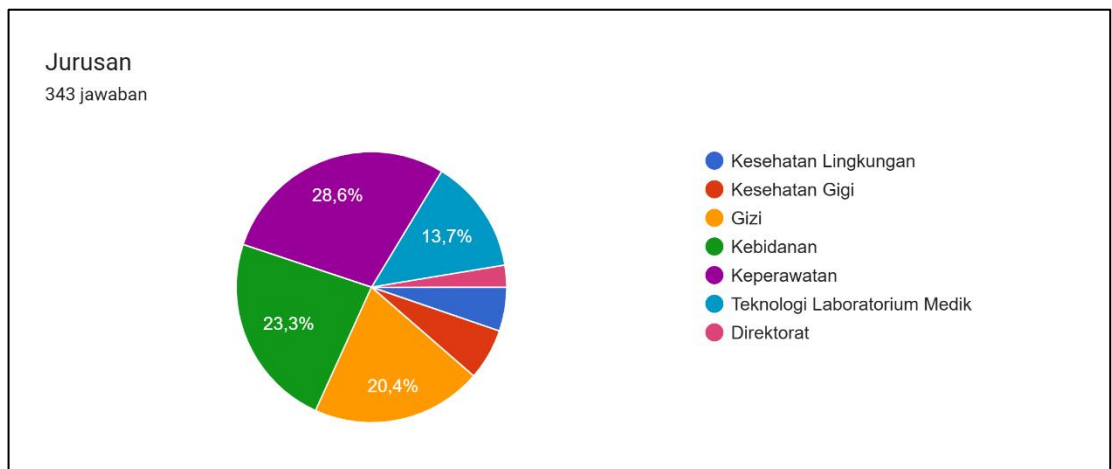
**Grafik 4. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan peran dalam survei sebagian besar sebagai mahasiswa yaitu 51,2%.(n: 346)**

**e. Program Studi**



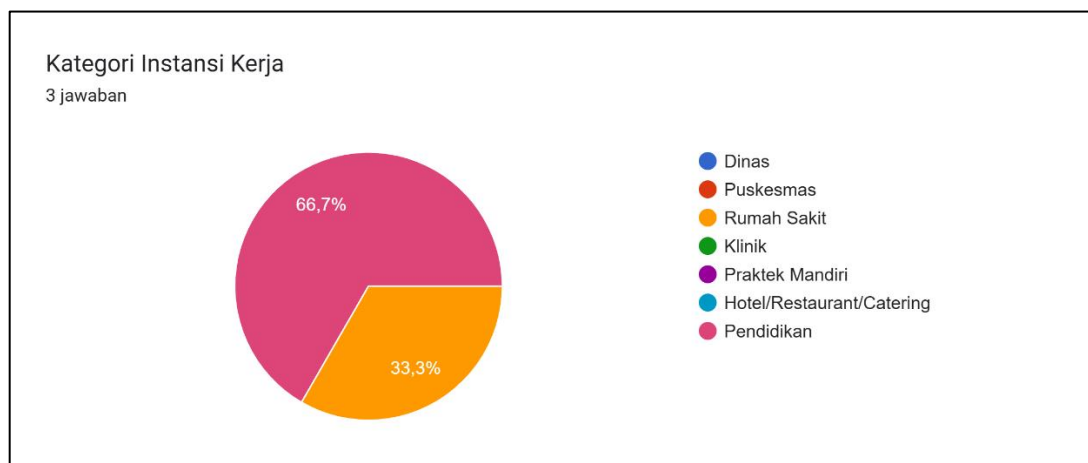
**Grafik 5. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Program Studi sebagian besar Program Studi Sarjana Terapan Gizi & Dietetika yaitu 15,7%.**

**f. Jurusan**



**Grafik 6. Data responden mahasiswa Poltekkes Kemenkes Denpasar yang mengisi kuesioner berdasarkan Jurusan sebagian besar Jurusan Kebidanan yaitu 23,3%.**

### g. Instansi Kerja



**Grafik 7. Data responden yang mengisi kuesioner berdasarkan Instansi Kerja sebagian besar Puskesmas yaitu 66,7%.**

## B. Data Unsur Pelayanan Penilaian

### a. Mahasiswa

|                                      | U1                 | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
|--------------------------------------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R)                           | 3.62               | 3.60 | 3.70 | 3.60 | 3.66 | 3.54 | 3.57 | 3.53 | 3.46 |
| 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               | 0.40 | 0.41 | 0.40 | 0.40 | 0.39 | 0.39 | 0.39 | 0.38 |
| <b>Rerata Nilai Indeks</b>           | <b>3,55</b>        |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Rerata nilai setelah konversi</b> | <b>88,76</b>       |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Mutu Layanan</b>                  | <b>A</b>           |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b>        | <b>Sangat Baik</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |

b. Dosen

|                                      | U1                 | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
|--------------------------------------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R)                           | 3.53               | 3.55 | 3.49 | 3.57 | 3.53 | 3.72 | 3.57 | 3.70 | 3.48 |
| 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               | 0.39 | 0.38 | 0.39 | 0.39 | 0.41 | 0.39 | 0.41 | 0.38 |
| <b>Rerata Nilai Indeks</b>           | <b>3,54</b>        |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Rerata nilai setelah konversi</b> | <b>88,41</b>       |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Mutu Layanan</b>                  | <b>A</b>           |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b>        | <b>Sangat Baik</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |

c. Tendik

|                                      | U1           | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
|--------------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R)                           | 3.43         | 3.71 | 3.30 | 3.50 | 3.70 | 3.57 | 3.47 | 3.72 | 3.70 |
| 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         | 0.41 | 0.36 | 0.39 | 0.41 | 0.39 | 0.38 | 0.41 | 0.41 |
| <b>Rerata Nilai Indeks</b>           | <b>3,53</b>  |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Rerata nilai setelah konversi</b> | <b>88,27</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Mutu Layanan</b>                  | <b>B</b>     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b>        | <b>Baik</b>  |      |      |      |      |      |      |      |      |

d. Alumni

|                                      | U1           | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
|--------------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R)                           | 3.54         | 3.70 | 3.46 | 3.47 | 3.49 | 3.70 | 3.47 | 3.70 | 3.47 |
| 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         | 0.41 | 0.38 | 0.38 | 0.38 | 0.41 | 0.38 | 0.41 | 0.38 |
| <b>Rerata Nilai Indeks</b>           | <b>3,52</b>  |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Rerata nilai setelah konversi</b> | <b>88,04</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Mutu Layanan</b>                  | <b>B</b>     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b>        | <b>Baik</b>  |      |      |      |      |      |      |      |      |

e. Stakeholder

|                                      | U1                 | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
|--------------------------------------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| RERATA (R)                           | 3.60               | 3.60 | 3.56 | 3.58 | 3.60 | 3.67 | 3.60 | 3.60 | 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                                | 0.40               | 0.40 | 0.39 | 0.39 | 0.40 | 0.40 | 0.40 | 0.40 | 0.39 |
| <b>Rerata Nilai Indeks</b>           | <b>3,55</b>        |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Rerata nilai setelah konversi</b> | <b>88,84</b>       |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Mutu Layanan</b>                  | <b>A</b>           |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b>        | <b>Sangat Baik</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |

### C. ANALISA DATA

Nilai Indek Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan

| NO | Unsur Pelayanan Penilaian oleh       | Rerata Nilai Indeks | Rerata nilai setelah konversi | Mutu Layanan            |
|----|--------------------------------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1  | Mahasiswa                            | 3.55                | 88.76                         | A (Sangat Baik)         |
| 2  | Alumni                               | 3.52                | 88.04                         | B (Baik)                |
| 3  | Dosen                                | 3.54                | 88.41                         | A (Sangat Baik)         |
| 4  | Tendik/Admin                         | 3.53                | 88.27                         | B (Baik)                |
| 5  | Stake Holder                         | 3.55                | 88.84                         | A (Sangat Baik)         |
|    | <b>Rerata Nilai Indeks</b>           |                     |                               | <b>3,54</b>             |
|    | <b>Rerata nilai setelah konversi</b> |                     |                               | <b>88,46</b>            |
|    | <b>Mutu Layanan</b>                  |                     |                               | <b>A ( Sangat Baik)</b> |

### D. Saran

Sudah baik..pertahankan

Sdh bagus

Sangat membantu

pertahankan tingkatkan

sudah bagus, pertahankan

Baik

Sudah baik

Sudah sangat baik

sudah sangat baik

**Mhn terkait sarpras, ada pengadaan laptop utk pembelajaran di kelas, adanya refreshment (pengecekan dan pembaruan utk yang kondisinya tidak baik) utk sarpras pendukung kinerja staf**

untuk saat ini dari saya tidak ada kritikan 🙏

pertahankan

Di tingkatkan lagi untuk kedepannya

Dan tingkatkan fasilitas di setiap jurusan

Semoga selalu bisa mengayomi mahasiswa dengan baik

Lebih ditingkatkan

Sudah sangat jelas

**Kampus diharapkan terus memperbarui metode pembelajaran agar lebih interaktif, aplikatif, dan sesuai dengan perkembangan zaman.**

Pertahankan pelayanan prima yang sudah dilakukan saat ini

perlu ditingkatkan

Tetap meningkatkan digitalisasi

**Perlu diperluas kerja sama dengan rumah sakit, instansi, dan perusahaan agar mahasiswa lebih siap menghadapi dunia kerja.**

Secara keseluruhan, layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan yang sudah optimal ini diharapkan dapat terus dipertahankan, serta tetap dilakukan evaluasi dan inovasi secara berkelanjutan guna meningkatkan mutu layanan di masa mendatang

Kampus dapat menyediakan lebih banyak pelatihan seperti komunikasi, leadership, dan teamwork.

Sudah baik

Fasilitas seperti laboratorium, ruang belajar, dan teknologi pendukung pembelajaran perlu terus ditingkatkan kualitasnya.

Sistem administrasi diharapkan lebih cepat, transparan, dan berbasis digital untuk memudahkan mahasiswa.

Pertahankan, terima kasih

**Kampus dapat membangun komunitas alumni yang aktif untuk berbagi pengalaman dan membuka peluang kerja bagi mahasiswa.**

Pertahankan dan tingkatkan

Pelayanan yang diberikan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi

**Program praktik perlu diperbanyak dan disesuaikan dengan kebutuhan industri agar mahasiswa memiliki pengalaman nyata.**

Diharapkan institusi dapat memberikan dukungan yang lebih optimal terhadap kegiatan penelitian dan pengembangan inovasi mahasiswa, baik melalui pendanaan, pendampingan, maupun publikasi ilmiah

**Institusi diharapkan menyediakan layanan konseling yang profesional serta program kesejahteraan mahasiswa guna mendukung kesehatan mental, kenyamanan, dan keberhasilan studi mahasiswa secara menyeluruh.**

semoga lebih baik kedepannya

|   |
|---|
| Agar lebih ramah dan cepat  |
| Kwalitas dan kuantitas sarpras agar ditingkatkan  |
| Kualitas dan kuantitas ditingkatkan   |
| Cukup baik  |
| Sudah cukup jelas   |
| Semakin ditingkatkan lagi pelayanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar  |
| Baik  |
| Sangat bagus tapi mohon ditingkatkan lagi 🙌   |
| Monitoring layanan tetap harus dilaksanakan secara berkala  |
| Poltekkes Kemenkes Denpasar unggul dan mendunia   |
| Pertahankan dan ditingkatkan  |
| Selalu ditingkatkan kinerja kerja   |
| Sudah sangat baik 🙌   |
| Sudah cukup baik  |
| Baik  |
| Sudah baik,   |
| Layanan yang diberikan sudah sangat baik  |
| Baik  |
| <b>Kalau bisa jam pelayanan diperpanjang karena untuk RPL masih bekerja</b>   |
| <b>sudah cukup baik, perlu respon cepat</b>   |
| pelayanan sdh berjalan dengan baik, waktu realtif cepat , serta gratis, dipertahankan   |
| lebih ditingkatkan lagi   |
| Tingkatkan pelayanan  |
| tenaga kependidikan disesuaikan dengan kompetensi   |
| Pengawasan / kontrol lebih intensive untuk peralatan dan sarana prasarana   |
| <b>Aplikasi Lontar bisa dilengkapi dengan analisis butir soal</b>   |
| <b>Optimalkan pengadaan sarana prasarana yang mendukung pelayanan akademik</b>  |
| Sudah sangat bagus  |
| <b>Mohon yang di perpustakaan atau teman-teman tendik di fasilitasi untuk diklat Fungsional sehingga dapat lebih kompeten</b>         |
| Pelayanan yg diberikan sudah baik dan mudah diakses serta sarana dan prasana yg disediakan sudah mendukung dalam proses pembelajaran. |
| Lanjutkan   |

|   |
|---|
| <b>sudahh sangat baik</b>   |
| <b>Pertahankan</b>  |
| <b>Secara keseluruhan, pelayanan dan pengelolaan sudah baik. Diharapkan untuk kedepannya tetap konsisten dan memberikan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa maupun masyarakat yang membutuhkan.</b> |
| <b>Tidak ada</b>  |
| <b>Tidak ada</b>  |
| <b>Sudah bagus, tingkatkan ke digitalisasi secara full</b>  |
| <b>Baik</b>   |
| <b>Bagus sekali</b>   |
| <b>Baik sekali</b>  |
| <b>Pelayanan sudah sesuai</b>   |
| <b>respon cepat perlu ditingkatkan.</b>   |
| <b>semoga kedepannya lebih berkembang dan dipertahankan</b>   |
| <b>semoga kedepannya lebih di tingkatkan lagi, dan fasilitas internet di lingkungan kampus bisa di pantau selalu</b>  |
| <b>Secara umum pelayanan sudah sangat baik, dapat ditingkatkan lagi.</b>  |
| <b>pelayanan dan saran sudah lengkap dan tertata rapi , pelayananya juga ramah mungkin bisa di pertahankan dan di tingkatkan</b>  |
| <b>Pelayanan sudah sangat baik</b>  |
| <b>Sudah bagus</b>  |
| <b>tidak ada</b>  |
| <b>Terima kasih</b>   |
| <b>Pelayanan ditingkatkan lagi</b>  |
| <b>baik</b>   |
| <b>Menjadi lebih baik</b>   |
| <b>Baik</b>   |
| <b>sudah baik, namun mungkin perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi</b>  |
| <b>Sudah baik bisa dipertahankan dan ditingkatkan</b>   |
| <b>sudah bagus</b>  |
| <b>sudah sangat baik</b>  |
| <b>Semoga poltekkes kemenkes denpasar selalu memberikan pelayanan yang terbaik</b>  |
| <b>Tolong sarana prasarana yang rusak bisa segera diganti dan sarana pembelajaran seperti</b>   |

|   |
|---|
| jaringan internet (wifi) agar di tingkatkan lagi agar tidak terjadi kendala.  |
| Respon penanganan bisa lebih ditingkatkan   |
| Sudah bagus   |
| Sudah bagus   |
| Saran , tingkatkan layanan ini karna layanan ini membuat mahasiswa lebih banyak tau dan bahkan bisa menambah wawasan.                 |
| Jangkauan jaringan internet belum merata, masih terdapat beberapa area yang sulit mendapatkan sinyal yang baik.                       |
| sudah sangat baik   |
| Tdk ada   |
| Tingkatkan lagi untuk kedepannya agar menjadi lebih baik.   |
| Tidak ada   |
| Sudah puas dg pelayanan sarana maupun prasarana yg ada  |
| Sudah baik  |
| Kedepannya agar lebih baik lagi   |
| <b>Mahasiswa dapat mengakses digilib agar lebih mudah</b>   |
| Pelayanan Poltekkes sudah baik dan berkualitas  |
| Ruang Lab sempit dan tidak ada Ac/ventilasi   |
| Untuk layanan kerja sama, harus memiliki daftar mitra kerjasama dan masa berlakunya   |
| Sudah baik  |
| tidak ada kritik  |
| Seluruh sarana dan prasarana baik.  |
| Diharapkan agar peeningkatan sarana prasarana ke arah yang lebih baik agar kegiatan perkuliahan dapat berjalan dengan baik dan lancar |
| tetap konsisten memberikan layanan yang sudah baik  |
| pelayanan bagus   |
| Baik  |
| Dalam memberikan pelayanan untuk kedepannya perlu ditingkatkan lagi, supaya hasilnya lebih baik                                       |
| Belum ada saran   |
| pertahankan   |
| perlu ada ruang baca di tiap jurusan  |
| sudah bagus   |
| Pelayanan lebih cepat   |

|  |
|--|
| Lebih ditingkatkan lagi  |
| sudah sangat baik  |
| Sudah sangat baik  |
| Tidak ada saran  |
| sudah cukup bagus  |
| Tidak ada saran  |
| Layanan cepat dan gratis, terima kasih   |
| lebih ditingkatkan lagi  |
| Perlu ditingkatkan   |
| Sudah baik   |
| Fasilitas nya lebih bagus  |
| Pelayanan sudah baik dan petugas ramah. Ke depan diharapkan peningkatan pada fasilitas sarana prasarana serta optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital agar lebih cepat dan efisien.                               |
| sangat baik dan tingkatkan lagi!   |
| Tingkatkan oelayanan   |
| bagus  |
| untuk pelayanan sudah sangat bagus   |
| Sering sering crosscheck real, Agar mendapat hasil yang riil. Tetap menjadi lebih baik dan terus semangat.   |
| Pelayanan nya sangat bagus dan mempermudah mahasiwa  |
| Baik   |
| Saran yang bisa di berikan yaitu dipertahankan pelayanan yang sudah baik dan ditingkatkan lagi   |
| Tidak ada  |
| Sudah baik, lanjutkan  |
| secara umum sudah bagus, tetapi perlu ditingkatkan lagi kedepannya.  |
| Baik   |
| Izin kakak, untuk AC di Lobby kelas A.2.2 AC nya mati kakak 🙏  |
| pertahankan  |
| Layanan sudah baik   |
| Pelayanan cepat, mudah dimengerti dan selalu disertain dengan arahan yang sangat membantu kami para mahasiswa dan alumni baik dalam pengurusan administrasi maupun proses pembelajaran selama perkuliahan dan setelahnya |
| Terima kasih poltekkes kemenkes denpasar   |

elayanan akademik terutama dalam hal mengambil ijazah sangatlah praktis, memudahkan mahasiswa maupun alumni dengan pelayanannya yang ramah

Ditingkatkan lagi untuk kelengkapan dan ketersediaan alat di laboratorium

Pelayanan sangat baik, bisa di pertahankan dan ditingkatkan

Semoga selalu berkembang ke arah yang lebih baik

Sudah baik

sudah bagus

sudah sangat oke

sudah sangat baik

bagus

Sudah bagus,tingkatkan lagi

Sudah sangat baik

Tidak ada pelayanan sudah sangat baik

Sudah baik

Bisa di tingkatkan dalam segi apapun itu terutama fasilitas

Pelayanan yang diberikan sudah sangat bagus.

bisa menjadi lebih baik

Saya sudah puas dg pelayanannya 🙏

Bisa ditingkatkan lagi untuk kedepannya agar menjadi lebih baik lagi.

Sudah bagus

sudah bagus

Sudah baik

**jam pelayanan di staf tata usaha diperpanjang agar pelayanan untuk RPL bisa lebih mudah**

Sangat baik

Tidak ada saran,karena selama saya berproses semua petugas dan dosen sangat baik

Pertahankan

Semoga bs mempertahankan yg sudah baik dan menjadi lebih baik lagi ke depannya

Agar dipertahankan kualitas layanan yang sudah sangat baik.

Saya dr luar bali merasa cukup puas dgn pelayanan poltekes denpasar

Sudah bagus. Terbaik..

Sudah bagus mohon dipertahankan

|  |
|--|
| semoga bisa di tingkatkan lagi   |
| Sudah baik dan tingkatkan lagi   |
| Sudah baik semuanya... pertahankan   |
| Saya menyarankan agar Poltekkes Kemenkes Denpasar terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat sistem informasi akademik yang lebih responsif dan mudah diakses mahasiswa, meningkatkan fasilitas praktik dan laboratorium agar sesuai dengan perkembangan teknologi kesehatan terkini, serta mempercepat respon terhadap keluhan mahasiswa melalui layanan pengaduan yang transparan dan terjadwal. Selain itu, peningkatan pembinaan soft skill, seminar, dan pelatihan berbasis kompetensi juga penting agar lulusan semakin siap bersaing di dunia kerja dan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang profesional kepada masyarakat. |
| Terus ditingkatkan kedisiplinan  |
| Cukup  |
| Terima Kasih   |
| Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Harapan saya, kualitas ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten demi kepuasan seluruh pengguna layanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar.   |
| Layananya sudah sangat baik  |
| sudah baik   |
| Menambah ruangan kelas di karenakan 1 kelas untuk berbanyak mahasiswa ruangan menjadi sempit dan terasa panas sekali   |
| Membuat kelas untuk jurusan kesehatan gigi, di karenakan kelasnya terbatas   |
| Baik   |
| susah baik   |
| Perlu tingkatkan lagi  |
| Perlu diperbaiki lagi  |
| Perlu diperbaiki lagi  |
| sudah bagus  |

## 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 2026 Nilai IKM tertinggi mahasiswa dan stakeholder 3,55 Sedangkan nilai terendah dari alumni perlu mendapatkan perhatian dari pengelola karena memperoleh nilai 3,52

#### C. Rencana Tindak Lanjut

| No | Saran/masukkan   | Rencana Kegiatan   | Waktu      | Penanggung Jawab     |
|----|--|--|------------|----------------------|
| 1  | Laptop untuk staf / pegawai  | Pengadaan Laptop untuk pegawai yang mendapatkan tugas  | 2027       | Adum                 |
| 2  | Jam pelayanan di staf tata usaha diperpanjang agar pelayanan untuk RPL bisa lebih mudah                          | Sosialisasi jam kerja lebih pendek pada Ramadan atau bulan puasa, setelah itu jam kerja normal | April 2026 | Adum                 |
| 3  | AC di Lobby kelas A.2.2 AC nya mati  | Perbaiki AC  | April 2026 | Adum                 |
| 4  | Mahasiswa dapat mengakses digilib agar lebih mudah   | Sosialisasi mahasiswa bisa mengakses kapan saja dan dimana saja digilib                        | April 2026 | PJ<br>Perpustakaan   |
| 5  | Yang di perpustakaan atau teman-teman tendik di fasilitasi untuk diklat Fungsional sehingga dapat lebih kompeten | Diklat Fungsional untuk tenaga perpustakaan  | 2027       | WADIR 11             |
| 6  | Aplikasi Lontar bisa dilengkapi dengan analisis butir soal   | Kerjasama dengan pihak (aplikasi lontar)   | 2027       | WADIR I,<br>WADIR II |

| No | Saran/masukkan   | Rencana Kegiatan  | Waktu | Penanggung Jawab          |
|----|--|---|-------|---------------------------|
| 7  | Institusi diharapkan menyediakan layanan konseling yang profesional serta program kesejahteraan mahasiswa guna mendukung kesehatan mental, kenyamanan, dan keberhasilan studi mahasiswa secara menyeluruh. | Pengadalan psikolog   | 2027  | Wadir III                 |
| 8  | Kampus dapat membangun komunitas alumni yang aktif untuk berbagi pengalaman dan membuka peluang kerja bagi mahasiswa.  | Sosialisasi IKAPODE (Ikatan Alumni Poltekkes Denpasar) dan rencana kerja dalam kegiatan untuk membuka peluang kerja | 2027  | Ketua IKAPODE & WADIR III |

## LAMPIRAN

### SK TIM SURVEI



**Kementerian Kesehatan**  
**Direktorat Jenderal**  
**Sumber Daya Manusia Kesehatan**  
Politeknik Kesehatan Denpasar  
Jalan Sanitasi No.1, Sidekarya  
Denpasar Selatan, Bali 80224  
(0361) 710447  
<https://www.poltekkes-denpasar.ac.id>

KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
NOMOR HK.02.03/F.XXIV/5106/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEY DI LINGKUNGAN  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHAESA  
DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES DENPASAR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan kegiatan evaluasi, monitoring, dan pengumpulan data melalui survey di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar diperlukan tim yang bertugas melaksanakan kegiatan survey;
- b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan survey tersebut perlu dibentuk Tim Survey di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;



3. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 356/KMK.05/2019 tentang Penetapan Politeknik Kesehatan Denpasar Pada Kementerian Kesehatan Sebagai Instansi Pemerintah Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES DENPASAR TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY DI LINGKUNGAN POLTEKKES KEMENKES DENPASAR TAHUN 2025.
- KESATU : Menunjuk mereka yang namanya tercantum dalam lampiran 1 Surat Keputusan ini sebagai tim survey di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar tahun 2025;

- KEDUA : Tim Survey sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:
1. Menyusun instrumen survey yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar;
  2. Melaksanakan kegiatan survey sesuai dengan kebutuhan program/kegiatan;
  3. Mengolah dan menganalisis data hasil survey;
  4. Menyusun laporan hasil survey sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan;
  5. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- KETIGA : Tim Survey Poltekkes Kemenkes Denpasar Tahun 2025 bertanggung jawab langsung kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2025, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Denpasar.

Pada tanggal 17 Juni 2025

DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



SRI RAHAYU

Lampiran Keputusan Direktur Poltekkes  
Kemenkes Denpasar  
Nomor : HK.02.03/F.XXIV/5106/2025  
Tanggal : 17 Juni 2025  
Tentang : Tim Survey di lingkungan  
Poltekkes Kemenkes Denpasar  
Tahun 2025.

TIM SURVEY DI LINGKUNGAN  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
TAHUN 2025

Pengarah : Dr. Sri Rahayu, S.Tr., Keb, S.Kep. Ners, M.Kes  
Penanggungjawab : Gusti Ayu Marhaeni, SKM, M.Biomed  
Ketua : Gusti Ayu Tirtawati, S.SiT, M.Kes  
Anggota :  
1. Heri Setiyo Bakti, SST, M.Biomed  
2. Tri Aditya Pramana, S.Kom  
3. Sri Mustikawati, A.Md.Kep.  
4. Dewa Ayu Agustini Posmaningsih, SKM, M.Kes  
5. Deviana Oktadianingsih, S.Tr.Gz  
6. Ni Putu Dewi Tata Arini, SKM  
7. Septina Maharani, S, Sos

DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



SRI RAHAYU