

# Survei Eksternal Penilaian WBK/WBBM Tahun 2026

Poltekkes Kemenkes Denpasar



**ZONA  
INTEGRITAS**



MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN  
WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI

## Triwulan I (Januari-Maret)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena dengan izin dan petunjuk-Nya Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Eksternal Mandiri Hasil Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Tingkat Nasional Poltekkes Kemenkes Denpasar Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2026 dapat diselesaikan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat serta menerapkan anti korupsi di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar, maka dilakukan Survei Mandiri Hasil Pembangunan ZI. Survei ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menuju WBK Tingkat Nasional.

Laporan ini akan memaparkan hasil dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang telah dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar. Melalui laporan ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat serta penerapan anti korupsi di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Terima kasih atas partisipasi responden dalam survei ini, serta kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini.

Denpasar, 04 Mei 2026



Mengetahui,  
Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar

Dr. Sri Rahayu, S.Tr, Keb, S.Kep, Ners, M.Kes  
NIP. 197408181998032001

Tim Penyusun,

Gusti Ayu Tirtawati, S.Si.T., M.Kes  
NIP. 197406152006042001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
BAB I KUESIONER SURVEI	
A. PERTANYAAN TEKAIT SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) 4	
B. PERTANYAAN TERKAIT SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) .....	5
BAB II METODOLOGI SURVEI	
A. KRITERIA RESPONDEN.....	7
B. METODE PENCACAHAN.....	7
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS .....	8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	
A. ANALISIS HASIL SURVEI.....	15
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI.....	17
BAB IV DATA SURVEI	
A. DATA RESPONDEN.....	19
B. DATA DUKUNG LAINNYA.....	20
LAMPIRAN .....	23

## **BAB I**

### **KUESIONER SURVEI**

Survei Mandiri Hasil Pembangunan ZI menuju WBK Tingkat Nasional yang dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar terdiri dari pertanyaan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan pertanyaan terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

#### **A. Pertanyaan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia, menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah digunakan, memiliki fasilitas interaktif, dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah informasi persyaratan pelayanan dapat dipahami dengan jelas, sesuai untuk jenis/produk layanan. Selain itu guna melihat apakah penerapannya persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas, sesuai untuk jenis produk/layanan, dan diterapkan sesuai dengan informasi prosedur/alur layanan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan

Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu pelayanan tersebut wajar, dan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas. Selain itu guna memastikan apakah biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan yang diinformasikan. Termasuk apakah jika biaya pelayanan adalah gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan dan mudah digunakan

Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan menghemat biaya.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon kebutuhan/keperluan Anda dengandengan cepat

Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah petugas telah memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik tatap muka langsung maupun melalui aplikasi layanan daring. Selain itu guna memastikan apakah petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll) dan melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah saranan layanan konsultasi dan pengaduan telah tersedia secara beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online). Selain itu guna memastikan apakah prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan telah dilakukan dengan cepat dan jelas).

#### B. Pertanyaan terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

1. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini memberikan pelayanan tanpa diskriminasi dalam bentuk apapun.

Info: Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya

2. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan tidak melakukan kecurangan pelayanan.

Info: Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan seperti, penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

3. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini tidak pernah meminta imbalan dalam bentuk uang/barang/fasilitas.

Info: Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat petugas yang menerima atau bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi (transport, rokok, kopi, dll.), imbalan barang (makanan, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll), dan imbalan fasilitas (akomodasi, hotel, resort perjalanan, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll).

4. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini tidak pernah melakukan praktik pungli (pungutan liar).

Info: Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif

resmi. Pungli dapat di kamuflekan melalui istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll.

5. Tidak pernah ada praktik percaloan pada unit layanan ini baik yang dilakukan oknum petugas maupun pihak luar.

Info: Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat calo atau perantara dalam lingkungan pelayanan. Calo dapat berasal dari oknum petugas maupun pihak luar yang memiliki/tidak memiliki hubungan dengan oknum petugas.

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### A. KRITERIA RESPONDEN

Responden dalam survei ini terdiri atas mahasiswa aktif, alumni, *stakeholder* (mitra dan pengguna lulusan) Poltekkes Kemenkes Denpasar yang menerima layanan akademik maupun non-akademik pada periode Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2026. Jumlah populasi pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2026 sebanyak 1200 orang.

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, penentuan jumlah sampel mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 291 responden.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *Stratified Random Sampling* berdasarkan kelompok responden, yaitu mahasiswa, alumni, dan *stakeholder*. Selanjutnya, jumlah sampel didistribusikan secara proporsional sesuai dengan jumlah populasi pada masing-masing kategori responden.

Tabel 2.1 Proporsi Sampel Responden

Kategori Responden	Populasi	Persentase	Jumlah Sampel
Jurusan Keperawatan	322	26,83	78
Jurusan Kebidanan	202	16,83	49
Jurusan Kesehatan Gigi	78	6,50	19
Jurusan Gizi	144	12,00	35
Jurusan Kesehatan Lingkungan	37	3,08	9
Jurusan Teknik Laboratorium Medis	124	10,33	30
Alumni	260	21,67	63
<i>Stakeholder</i>	33	2,75	8
<b>Total Pengguna Layanan</b>	<b>1200</b>	<b>100%</b>	<b>291</b>

### B. METODE PENCACAHAN

Pelaksanaan SPAK dan SPKP menggunakan kuesioner dari Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang telah disesuaikan dengan karakteristik satuan kerja Poltekkes Kemenkes Denpasar. Kuesioner disebarakan secara daring melalui media WhatsApp Blast menggunakan tautan [SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN MANDIRI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS POLTEKKES KEMENKES DENPASAR MENUJU WBK/WBBM TAHUN 2026](#) kepada mahasiswa aktif, alumni, dan *stakeholder* penerima layanan pada periode Triwulan I (Januari, Februari, dan Maret) 2026.

Kuesioner terdiri atas 13 pertanyaan yang mengukur persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi terhadap layanan yang diterima. Instrumen survei mengacu pada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas. Tiga belas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SPKP dan SPAK meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

1. SPKP
  - a. Ketersediaan informasi pelayanan
  - b. Kesesuaian persyaratan pelayanan
  - c. Kemudahan prosedur/alur pelayanan
  - d. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan
  - e. Kesesuaian tarif/biaya pelayanan
  - f. Kenyamanan dan kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online
  - g. Kecepatan respons petugas pelayanan/sistem pelayanan online
  - h. Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan
2. SPAK
  - a. Tidak terdapat diskriminasi pelayanan
  - b. Tidak terdapat pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan
  - c. Tidak terdapat penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan
  - d. Tidak terdapat pungutan liar (pungli)
  - e. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara tidak resmi

### **C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Pengolahan data survei dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Excel dengan format dan rumus pengolahan berdasarkan template pengolahan data dari Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pertanyaan survei dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang terdiri atas 8 pertanyaan dengan kode P1-1 sampai dengan P1-8 dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang terdiri atas 5 pertanyaan dengan kode P2-1 sampai dengan P2-5.
2. Pengolahan data dilakukan menggunakan template Microsoft Excel yang mengacu pada format pengolahan data dari Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Seluruh jawaban responden dimasukkan ke dalam worksheet "input" pada Microsoft Excel. Selanjutnya dilakukan penambahan kolom sesuai jumlah responden yaitu sebanyak 291 responden. Worksheet "input" memuat jawaban responden
3. Seluruh jawaban responden dimasukkan ke dalam worksheet "Input" pada Microsoft

Excel. Selanjutnya, dilakukan penambahan kolom sesuai jumlah responden, yaitu sebanyak 291 responden. Seluruh sel pada tabel input kemudian diisi dengan jawaban responden terhadap seluruh pertanyaan SPKP dan SPAK. Worksheet “input” memuat jawaban responden untuk seluruh butir pertanyaan, yaitu P1-1 sampai dengan P1-8 untuk SPKP dan P2-1 sampai dengan P2-5 untuk SPAK. Pada bagian akhir setiap butir pertanyaan ditambahkan kolom modus untuk menghitung nilai yang paling sering muncul dari jawaban responden. Perhitungan modus menggunakan rumus Microsoft Excel, seperti =MODE(C6:KG6) pada P1-1 untuk SPKP, dan =MODE(C15:KG15) pada P2-1 untuk SPAK sebagai contoh penerapan rumus pada masing-masing bagian pertanyaan. Referensi sel pada rumus disesuaikan dengan posisi data pada setiap kolom dan baris dalam worksheet

No.	Pertanyaan	R280	R281	R282	R283	R284	R285	R286	R287	R288	R289	R290	R291	Modus Jawaban
1.	Kualitas Pelayanan Publik													
1	P1-1	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6
2	P1-2	4	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6
3	P1-3	4	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6
4	P1-4	4	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6
5	P1-5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6
6	P1-6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6
7	P1-7	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6
8	P1-8	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6
2.	Persepsi Anti Korupsi													
1	P2-1	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6
2	P2-2	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6
3	P2-3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6
4	P2-4	4	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6
5	P2-5	4	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6

Gambar 2.1 Tabel Input Jawaban Responden

4. Setelah seluruh data responden selesai diinput, dilakukan proses konversi nilai pada worksheet “Representasi Nilai”. Pada tahap ini, seluruh jawaban responden dikonversi menjadi nilai representatif dalam rentang 0 sampai dengan 1 menggunakan rumus IF bertingkat sesuai ketentuan pengolahan data dari Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
5. Konversi nilai dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
  - jawaban 1 dikonversi menjadi 0,0;
  - jawaban 2 dikonversi menjadi 0,2;
  - jawaban 3 dikonversi menjadi 0,4;
  - jawaban 4 dikonversi menjadi 0,6;
  - jawaban 5 dikonversi menjadi 0,8;

jawaban 6 dikonversi menjadi 1,0.

Rumus yang digunakan dalam proses konversi adalah sebagai berikut:

```
=IF(Input!C6=1,0,
IF(Input!C6=2,0.2,
IF(Input!C6=3,0.4,
IF(Input!C6=4,0.6,
IF(Input!C6=5,0.8,
IF(Input!C6=6,1,"Error"))))))
```

Rumus di atas merupakan contoh penerapan konversi nilai. Referensi sel pada rumus disesuaikan dengan posisi data pada masing-masing kolom dan baris dalam worksheet.

No.	Pertanyaan	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29
1.	Kualitas Pelayanan Publik	1.00	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00
6	1 P1-1	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00
7	2 P1-2	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00
8	3 P1-3	1.00	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
9	4 P1-4	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	0.80	0.80	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
10	5 P1-5	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
11	6 P1-6	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	0.80	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
12	7 P1-7	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
13	8 P1-8	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
14	2. Persepsi Anti Korupsi	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
15	1 P2-1	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
16	2 P2-2	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
17	3 P2-3	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
18	4 P2-4	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00
19	5 P2-5	1.00	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00

Gambar 2.2 Tabel Representasi Nilai

- Tahap berikutnya dilakukan pengolahan pada worksheet “Representasi Bobot”. Data hasil konversi dari worksheet “Representasi Nilai” digunakan untuk menghitung nilai berbobot pada masing-masing pertanyaan survei.
- Setiap pertanyaan survei diberikan bobot sesuai ketentuan pada template pengolahan data dari Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Nilai bobot masing-masing pertanyaan dicantumkan pada kolom “Bobot” di worksheet “Representasi Bobot”.

- Nilai representasi hasil konversi kemudian dikalikan dengan bobot masing-masing pertanyaan menggunakan rumus:

```
=SUM('Representasi Nilai'!C6)/COUNT('Representasi Nilai'!C6)*'Representasi Bobot'!$C$9
```

Rumus tersebut merupakan contoh penerapan perhitungan pada salah satu sel. Pada penerapannya, referensi sel disesuaikan dengan posisi data pada masing-masing kolom dan baris dalam worksheet.

- Nilai Lembar Kerja Evaluasi (LKE) diperoleh dengan mengalikan persentase hasil

pengolahan data dengan nilai konversi yang telah ditentukan pada template pengolahan data Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Berdasarkan hasil pengolahan data survei, diperoleh nilai bobot persepsi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebesar 15,90 dengan persentase nilai 90,84% dan nilai LKE sebesar 3,634. Sementara itu, Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) memperoleh nilai bobot persepsi sebesar 16,07 dengan persentase nilai 91,82% dan nilai LKE sebesar 3,673. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan budaya anti korupsi di lingkungan Poltekkes Kemenkes Denpasar termasuk dalam kategori A (Sangat Baik).

No.	Pertanyaan	Bobot	R280	R281	R282	R283	R284	R285	R286	R287	R288	R289	R290	R291	Nilai Bobot Persepsi	Nilai LKE
1.	Kualitas Pelayanan Publik	17.5	13.00	14.00	17.50	14.00	17.50	14.00	14.00	14.80	17.50	17.50	14.80	15.90	3.634	
1	P1-1	1.5	1.50	1.20	1.50	1.20	1.50	1.20	1.20	1.50	1.50	1.50	1.50	90.84%		
2	P1-2	1.5	0.90	1.20	1.50	1.20	1.50	1.20	1.20	1.20	1.50	1.50	1.50			
3	P1-3	2.5	1.50	2.00	2.50	2.00	2.50	2.00	2.00	2.50	2.50	2.50	2.00			
4	P1-4	2.5	1.50	2.00	2.50	2.00	2.50	2.00	2.00	2.50	2.50	2.50	2.00			
5	P1-5	2	1.60	1.60	2.00	1.60	2.00	1.60	1.60	1.60	2.00	2.00	1.60			
6	P1-6	2.5	2.00	2.00	2.50	2.00	2.50	2.00	2.00	2.00	2.50	2.50	2.00			
7	P1-7	2.5	2.00	2.00	2.50	2.00	2.50	2.00	2.00	2.00	2.50	2.50	2.00			
8	P1-8	2.5	2.00	2.00	2.50	2.00	2.50	2.00	2.00	2.00	2.50	2.50	2.00			
2.	Persepsi Anti Korupsi	17.5	11	14	18	14	18	14	18	14	18	18	14	16.07	3.673	
1	P2-1	2.0	1.60	1.60	2.00	1.60	2.00	1.60	2.00	1.60	2.00	2.00	1.60	91.82%		
2	P2-2	2.5	2.00	2.00	2.50	2.00	2.50	2.00	2.50	2.00	2.50	2.50	2.00			
3	P2-3	4.0	1.60	3.20	4.00	3.20	4.00	3.20	4.00	3.20	4.00	4.00	3.20			
4	P2-4	5.0	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00			
5	P2-5	4.0	2.40	3.20	4.00	3.20	4.00	3.20	4.00	3.20	4.00	4.00	3.20			

Gambar 2.3 Tabel Perhitungan Nilai LKE

Tabel 2.2 Konversi Nilai LKE ke Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

10. Buat tabel rekapitulasi masukan, saran, komentar, pertanyaan atau keluhan responden terhadap layanan di unit kerja.

Tabel 2.3 Masukan, Saran, Komentar, Pertanyaan atau Keluhan terhadap Pelayanan

Masukan, Saran, Komentar, Pertanyaan atau Keluhan terhadap Pelayanan
sangat baik
Sangat memuaskan
Sudah sangat baik
Di tingkatkan lagi fasilitas yang ada di setiap jurusan
Pelayanan yang diberikan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi
Poltekkes Kemenkes Denpasar Unggul dan Mendunia
Kinerja kerja yang sangat bagus
Sudah bagus ,semoga dapat dipertahankan kinerja di semua layanan
Tingkatkan pelayanan
Secara keseluruhan, pelayanan dan penerapan Zona Integritas di Poltekkes Kemenkes Denpasar sudah berjalan dengan sangat baik, transparan, dan profesional. Diharapkan ke depannya kualitas ini dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan, khususnya dalam inovasi pelayanan berbasis digital dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa maupun masyarakat
Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar secara umum sudah berjalan dengan baik dan menunjukkan komitmen dalam mewujudkan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Petugas memberikan pelayanan yang ramah dan cukup responsif. Namun, disarankan agar dilakukan peningkatan pada kecepatan layanan administrasi serta optimalisasi sistem layanan berbasis digital untuk mempermudah akses dan efisiensi. Selain itu, transparansi informasi terkait prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian layanan perlu terus ditingkatkan. Diharapkan ke depannya tersedia sistem pengaduan online yang terintegrasi dan mudah dipantau, sehingga setiap masukan dari pengguna layanan dapat ditindaklanjuti secara efektif.
Saran saya, semoga kampusnya di perbaiki lagi, lebih kursusnya kamar mandi di kls.
Baik
Pelayanan sudah sangat sesuai
semoga kedepannya lebih berkembang dan dipertahankan
Saran untuk di laboratorium di is emergency shower
Sudah baik
Tetap pertahankan Poltekkes Sebagai Wilayah Bebas Korupsi
Pelayanan yang diberikan ramah dan membantu. Fasilitas sudah cukup memadai. Semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
pertahankan
Sudah sesuai, selanjutnya utk layanan akademik sebaiknya lebih terstruktur dan dilakukan sesuai jadwal. Jangan mendadak terutama soal pengumuman atau pemberitahuan kepada mahasiswa
Saran saya sudah bagus untuk pelayanannya mungkin bisa di di pertahankan dan di tingkatkan kembali
Semuanya bagus dan baik
udah baguss keren
Belum terdapat saran yang dapat disampaikan, karena pelayanan yang diberikan sudah memadai dan memuaskan.
Diharapkan pihak kampus dapat melakukan perawatan dan pengecekan alat laboratorium secara berkala agar tetap dalam kondisi baik dan siap digunakan. Penambahan jumlah alat praktikum juga diperlukan untuk menghindari antrean penggunaan oleh mahasiswa. Selain itu, perlu adanya peningkatan sistem manajemen jadwal agar penggunaan laboratorium lebih terorganisir dan efisien.
Fasilitas laboratorium sudah cukup membantu dalam praktik, namun perlu peningkatan pada kelengkapan alat agar sesuai dengan kondisi klinik nyata. Untuk sarannya agar menambah alat praktik yang lebih modern dan sesuai standar rumah sakit.
Pelayanan sudah baik, namun masih perlu peningkatan dalam ketepatan waktu dan kejelasan informasi kepada mahasiswa agar lebih efektif
Semoga ke depannya pelayanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar semakin optimal dan memberikan kenyamanan bagi seluruh pengguna.
Pelayanan yang diberikan sudah baik

Masukan, Saran, Komentar, Pertanyaan atau Keluhan terhadap Pelayanan
tetap menjaga kualitas dan kuantitas penerimaan peserta didik baru sehingga terus terjaga mutu dari lulusan mahasiswa Poltekkes Denpasar.
layanan bagus, semua bagus, minta tambah lab aja biar bisa dokus pada kelompok kecil
Mungkin dalam respon penanganan permasalahan sarana dan prasarana bisa lebih cepat tanggap
Saran Apresiasi Setiap Umpan Balik: Berikan respon otomatis atau ucapan terima kasih setelah pelanggan mengirimkan masukan. Ini membuat mereka merasa didengar. Gunakan Komentar Positif untuk Motivasi: Tampilkan testimoni atau komentar positif di media sosial/website sebagai social proof dan bentuk apresiasi kepada tim.
Kualitas jaringan internet masih kurang stabil, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga sering mengganggu aktivitas belajar dan mengakses informasi.
Sudah sangat baik, bisa dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi
Terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Denpasar. Secara umum pelayanan sudah baik, ramah, dan informatif. Semoga ke depannya fasilitas pembelajaran dan pelayanan administrasi dapat terus ditingkatkan agar lebih cepat, tertib, dan mudah diakses oleh mahasiswa. Selain itu, diharapkan sistem informasi akademik dan pelayanan online dapat dibuat lebih stabil dan responsif, sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengurus administrasi, jadwal, maupun informasi akademik lainnya. Tetap semangat dalam membangun zona integritas menuju WBK/WBBM.
semangat dan jangan pernah cape memberikan kontribusi dan pelayanan yg baik demi terwujud poltekkes kemenkes Denpasar yg unggul dan mendunia
Untuk kedepannya agar lebih baik
Pelayanan yang diberikan secara keseluruhan sudah baik dan memuaskan, namun diharapkan dapat lebih ditingkatkan dari segi kecepatan dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan. Selain itu, fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan sistem antrian perlu terus diperbaiki agar lebih nyaman dan tertata. Pengembangan layanan berbasis online juga diharapkan dapat mempermudah akses bagi masyarakat.
Lebih mudah mengakses digilib
Poltekkes memberi pelayanan yang sesuai dan berkualitas
Sarana dan prasarana seluruhnya baik.
Pelayanan yang diberikan sangat baik, sarana prasarana sangat memadai, semoga lebih berkembang ke arah yang positif
semoga semakin baik
Sudah sangat baik
Menurut saya semua layanan yang disediakan perlu ditingkatkan lagi guna memastikan mahasiswa lebih mendapatkan kenyamanan.
semoga selalu mengusahakan yg terbaik
Pelayanan sudah baik, namun perlu peningkatan pada kecepatan administrasi dan pemanfaatan sistem digital agar lebih efisien.
Semoga Poltekkes Denpasar tetap mempertahankan pelayanan dengan baik
pelayanan sudah sangat baik, tingkatkan teruss
Sudah bagus, pertahankan dan tingkatkan
Terima kasih kepada staff akademik yang sudah memberikan informasi yang baik bagi kami 🙏
Semakin tingkatkan integritas dan kualitas pelayanan sehingga selalu mampu membentuk tenaga kesehatan yang berkualitas
pelayanan akademik, terutama saat pengambilan ijazah sangat dipermudah, praktis, dan baik
Saran komunikasi baik antara dosen dan mahasiswa
cukup
Pelayanan sudah baik
Pelayanan sudah baik, mungkin ditingkatkan untuk pemahaman terkait prosedur yang jelas untuk calon penerima layanan agar tidak membuat kebingungan
Semoga semakin berkembang ke arah yang lebih baik
Sangat bagus
Sudah baik
sangat bermanfaat

Masukan, Saran, Komentar, Pertanyaan atau Keluhan terhadap Pelayanan
sudah sangat bagus
Sudah sangat bagus
sudah bagus
Sudah bagus,agar lebih ditingkatkan lagi
Tidak ada, sudah sangatt baik pelayanannya sangat puas
saran semoga kedepannya untuk dosen pendidik dan pembimbing bisa ditingkatkan menjadi lebih baik dari apa yang sudah berlangsung dan memberi dukungan kepada mahasiswa saat bimbingan atau pembelajaran
Layanan profesional, semoga tetap terjaga dengan baik
Mungkin fasilitasnya tolong dong di perhatikan juga
Sudah sesuai.
Tidak ada sudah bagus pelayanannya
semakin lebih baik kedepannya
Sudah lebih baik
Tingkatkan lagi agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.
Saya menyarankan agar Poltekkes Kemenkes Denpasar terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sistem administrasi yang lebih cepat dan transparan, memperkuat komunikasi internal agar informasi tersampaikan dengan jelas, serta meningkatkan sikap profesional dan keramahan dalam melayani mahasiswa maupun masyarakat. Selain itu, evaluasi pelayanan secara berkala dan penyediaan layanan pengaduan yang mudah diakses juga penting untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan.
Selama saya menjalani pendidikan,tidak ada keluhan,semua petugas administrasi dan dosen sangat baik,sopan,dan tidak ada prilaku yg menyimpang,saya sangat senang menjalani pendidikan di Poltekkes Kemenkes denpasar
Tetap jaga kemudahan pemberian layanan pada alumni
Fasilitisa yang kurang memadai seperti proyektor, Ac
Sudah baik. Terbaik
segala hal sudah cukup baik dan sudah memenuhi sarana prasana pendidikan
kantin nya kurang banyak makanan dan kurang ac
Sudah bagus, pertahanan dan akan lebih bagus lagi di tingkat kan
Sudah baik
Sangat membanggakan sebagai alumni Poltekkes Kemenkes Denpasar
Layanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar sudah sesuai baik yang online maupun offline, sangat mempermudah civitas akademika dan alumni dalam menjawab semua kebutuhan
Kekurangan ruang kelas untuk jurusan kesehatan gigi, wastagel rusak juga belum di perbaiki
Teruslah berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan demi mewujudkan wilayah yang bersih dan melayani secara maksimal bagi seluruh masyarakat dan mahasiswa.
Pelayanan sudah cukup baik dan ramah, namun perlu peningkatan pada kecepatan layanan serta kejelasan informasi agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. ANALISIS HASIL SURVEI

##### 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

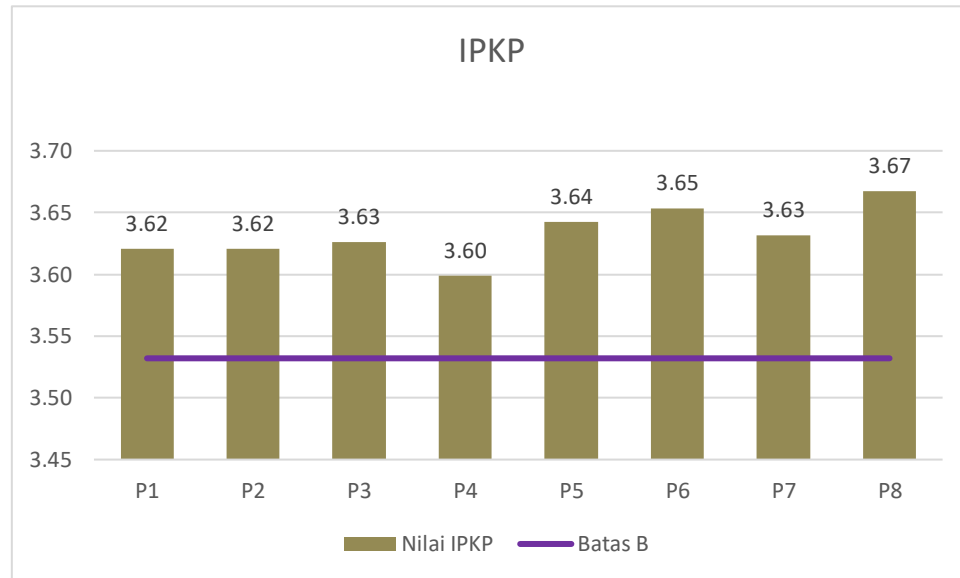
Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan didapatkan hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebagai berikut:

Tabel 3.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

	Nilai Per Aspek Pelayanan IPKP							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
IPKP Per Aspek	3.62	3.62	3.63	3.60	3.64	3.65	3.63	3.67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3,634 atau A (Sangat Baik)							

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar yaitu 3.634 atau dengan skala konversi 90.84% dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai peraspek kualitas pelayanan dari Poltekkes Kemenkes Denpasar didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. P1: Ketersediaan informasi pelayanan yaitu 3,62 atau dengan skala konversi 90,5% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- b. P2: Kesesuaian persyaratan pelayanan yaitu 3.62 atau dengan skala konversi 90,5% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- c. P3: Kemudahan prosedur/pelayanan yaitu 3.63 atau dengan skala konversi 90,75% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- d. P4: Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yaitu 3.60 atau dengan skala konversi 90% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- e. P5: Kesesuaian tarif/biaya pelayanan yaitu 3.64 atau dengan skala konversi 91% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- f. P6: Kenyamanan/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yaitu 3.65 dengan skala konversi 91,25% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- g. P7: Kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online yaitu 3.63 atau dengan skala konversi 90,75% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- h. P8: Kemudahan layanan konsultasi dengan pengaduan yaitu 3.67 dengan skala konversi 91,75% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).



Gambar 3.1. Diagram Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

## 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan didapatkan hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi Poltekkes Kemenkes Denpasar sebagai berikut:

Tabel 3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi

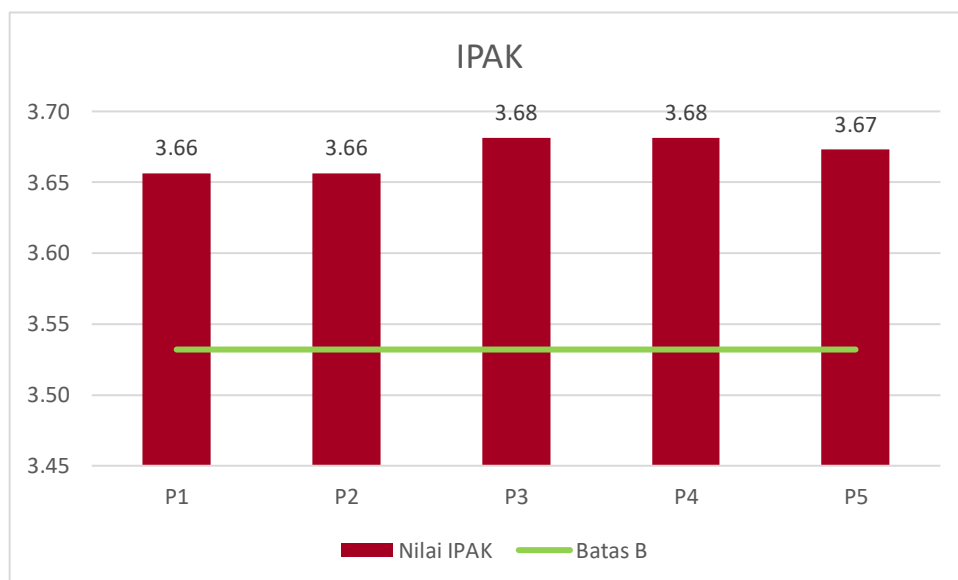
	Nilai PerAspek Pelayanan IPAK				
	P1	P2	P3	P4	P5
IPAK Per Aspek	3.66	3.66	3.68	3.68	3.67
Kategori	A	A	A	A	A
IPAK Unit Layanan	3.673 atau A (Sangat Baik)				

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi Poltekkes Kemenkes Denpasar yaitu 3.673 atau dengan skala konversi 91,82% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik). Adapun nilai peraspek kualitas anti korupsi dari Poltekkes Kemenkes Denpasar didapatkan hasil sebagai berikut:

- P1: Tidak terdapat diskriminasi pelayanan yaitu 3.66 atau dengan skala konversi 91,5% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- P2: Tidak terdapat pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan yaitu 3.66 atau dengan skala konversi 91,5% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- P3: Tidak terdapat penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku yaitu 3.68 atau dengan skala konversi 92% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- P4: Tidak terdapat pungutan liar (pungli) yaitu 3.68 atau dengan skala konversi 92%

dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).

- e. P5: Tidak terdapat praktik percaloan/perantara tidak resmi yaitu 3.67 atau dengan skala konversi 91,75% dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik).



Gambar 3.2 . Diagram Indeks Persepsi Anti Korupsi

## B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu
1	Kualitas jaringan internet/WiFi masih kurang stabil terutama pada jam sibuk dan belum menjangkau seluruh kelas.	Evaluasi kapasitas <i>bandwidth</i> internet, monitoring kualitas jaringan secara berkala, optimalisasi jaringan untuk pembelajaran daring dan akses sistem akademik	Kasubbag ADUM, Tim IT	Triwulan II 2026
2	Beberapa fasilitas dan sarana pembelajaran masih perlu ditingkatkan seperti AC, proyektor, ruang kelas, ruang praktik, toilet, ruang tunggu, kantin, serta fasilitas penunjang mahasiswa lainnya	Pendataan kondisi fasilitas di seluruh jurusan, perbaikan fasilitas yang rusak atau kurang optimal, monitoring kebersihan dan kenyamanan fasilitas umum, evaluasi kebutuhan sarana pembelajaran, serta pengajuan pengadaan sarana prioritas sesuai kebutuhan unit/jurusan	Kasubbag ADUM, Unit Sarpras, Jurusan	Triwulan II 2026
3	Kelengkapan dan kondisi alat laboratorium masih perlu ditingkatkan, termasuk alat yang rusak dan kebutuhan alat praktik yang lebih	Pemeriksaan dan pemeliharaan alat laboratorium secara berkala, pengajuan penggantian alat yang rusak atau tidak layak pakai, pengajuan penambahan alat	Pengelola Laboratorium, Unit Sarpras	Triwulan II 2026

<b>No</b>	<b>Temuan</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Penanggung Jawab</b>	<b>Waktu</b>
	modern.	praktik sesuai kebutuhan pembelajaran.		
4	Kecepatan pelayanan administrasi dan kejelasan informasi layanan masih perlu ditingkatkan.	Evaluasi standar waktu pelayanan administrasi, penyampaian informasi layanan secara lebih terjadwal dan jelas, optimalisasi pelayanan akademik berbasis digital, monitoring kepuasan pengguna layanan secara berkala.	Kasubbag Akademik	Triwulan II 2026
5	Sistem layanan online, sistem informasi akademik, dan akses digilib masih perlu dioptimalkan agar lebih mudah diakses mahasiswa dan alumni.	Optimalisasi website dan sistem informasi akademik, peningkatan akses dan layanan digilib, evaluasi berkala terhadap kendala layanan online dan sistem pengaduan digital.	Tim IT, Unit Akademik	Triwulan II 2026

## BAB IV DATA SURVEI

### A. DATA RESPONDEN

Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2026 terdiri atas mahasiswa aktif, alumni, dosen, tenaga kependidikan, dan *stakeholder*. Seluruh kelompok responden tersebut dipilih karena memiliki keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan penyelenggaraan layanan akademik dan non-akademik di lingkungan institusi. Jumlah populasi yang menjadi sasaran survei pada tahun 2026 sebanyak 1200 responden. Sebelum pelaksanaan survei, dilakukan penentuan sampel menggunakan metode *Stratified Random Sampling* menggunakan rumus  $k = \frac{N}{n}$

Keterangan

$k$  = interval pengambilan sampel

$N$  = jumlah populasi

$n$  = jumlah responden/sampel

Perhitungan interval sampel dilakukan menggunakan Microsoft Excel, kemudian responden ditentukan berdasarkan interval yang diperoleh dan ditempatkan pada penandaan responden sesuai urutan interval sampling yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penarikan sampel, ditetapkan sebanyak 291 responden sebagai sampel survei. Seluruh responden yang ditetapkan berpartisipasi aktif dan memberikan jawaban secara lengkap pada survei yang dilaksanakan.

Tabel 4.1 Data Responden


No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	10,3%
		Perempuan	89,7%
2	Pendidikan Terakhir	SMA	5,5%
		SMK	1%
		SLTA/ sederajat	34,4%
		D I/D II/D/III	14,8%
		Diploma IV/S-1	37,1%
		Profesi	1%
		S2	1,3%
		Lainnya	4,9%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	71,5%
		PNS (TNI/Polri)	13,4%
		Pegawai Swasta	10,7%
		Peneliti/Dosen	0,7%
		Wirausaha	0,3%

		Lainnya	3,4%
4	Wilayah Kerja Pelayanan	Jurusan Keperawatan	30,6%
		Jurusan Kebidanan	27,5%
		Jurusan Gizi	18,9%
		Jurusan TLM	10,3%
		Jurusan Kesehatan Gigi	6,5%
		Direktorat	1%
5	Jenis layanan yang diterima	Layanan Akademik	68,4%
		Layanan Laboratorium	52,9%
		Layanan Kemahasiswaan dan Alumni	32,6%
		Layanan Perpustakaan	46%
		Layanan Umum dan Sarpras	17,2%
		Layanan Kerjasama	9,6%
		Layanan Teknologi Informasi	14,8%
		Layanan BLU	11,7%
		Lainnya	0,12%

## B. DATA DUKUNG LAINNYA

Kuesioner Survei

[SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN MANDIRI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS POLTEKKES KEMENKES DENPASAR MENUJU WBK/WBBM TAHUN 2026](#)



**ZONA INTEGRITAS**  
MENCAMBAH NIKAH CEBUP DAN MELAKUKAN KASUS DOKTER DAN MELAKUKAN

Tanggal Lahir \*

Format: Bulan/Tanggal/Tahun

Bulan, hari, tahun

---

**Survei Eksternal untuk Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas Poltekkes Kemenkes Denpasar Menuju WBK/WBBM Tahun 2026**

Dalam rangka penilaian Satuan Kerja Perangkat Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM), Poltekkes Kemenkes Denpasar melakukan survei persepsi konseptual dan kualitas pelayanan masyarakat. Dengan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara agar dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait pelayanan di Satuan Kerja ini. Kuesioner ini disusun sebagai media pengumpulan informasi dari Bapak/Ibu/Saudara.

**PERKATAAN**

- Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai persepsi konseptual dan kualitas pelayanan masyarakat.
- Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Hasil survei ini akan digunakan sebagai penilaian terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- KeterANGAN nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dihasiatkan.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

**PENDIDIKAN TERAKHIR \***

< SD/atau sederajat

DI-GD/SD

D4/S-1

S2

S3

Yang lain: .....

---

**e-mail \***

Telepon/jumlah angka

.....

**Pekerjaan \***

Pelajar/Mahasiswa

Peneliti/Coach

PNS/TNI/Polri

Pegawai BUMN/SD

Pegawai Swasta

Wiraswasta

Yang lain: .....

---

**No. HP/WA \***

Telepon/jumlah angka

.....

**Jenis Layanan yang telah diterima \***

Dapat dipilih lebih dari 1 layanan

Layanan Akademik

Layanan Laboratorium

Layanan Kemahasiswaan dan Alumni

Layanan Perpustakaan

Layanan Umum atau Lainnya

Layanan Kejurasaan

Layanan Teknologi Informasi

Layanan SBU

Yang lain: .....

---

**Satuan Kerja yang Didida \***

Poltekkes Kesehatan Kementerian Kesehatan Denpasar

**Berkas bagian 1 - Lembaran ke bagian berikut**

---

**Wilayah Kerja Pelayanan \***

Jurusan Kesehatan Lingkungan

Jurusan Keperawatan

Jurusan Kebidanan

Jurusan Gizi

Jurusan Teknologi Laboratorium Medik

Jurusan Kesehatan Gigi

Dinkesora

---

**Peran dalam survei sebagai \***

Mahasiswa

Alumni

Pengguna Lulusan

Mitra

---

**JENIS IKLAMAN \***

Laki-laki

Perempuan

---

**Tanggal Lahir \***

Format: Bulan/Tanggal/Tahun

Bulan, hari, tahun

**Bagian 2 dari 4**

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

**Petunjuk Pengisian:**  
 Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Anda mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini. Berilah respon Anda dengan memberikan nilai antara 1 s.d. 6 pada setiap pernyataan sesuai dengan apa yang Anda rasakan. Semakin besar nilai yang Anda berikan akan menunjukkan bahwa unit layanan ini memiliki performa yang baik dalam pelayanannya.  
 Panduan nilai pada setiap pernyataan adalah sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Sesuai  
 2 = Tidak Sesuai  
 3 = Kurang Sesuai  
 4 = Cukup Sesuai  
 5 = Sesuai  
 6 = Sangat Sesuai

---

**Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik**

(Pernyataan bertujuan melihat apakah akses informasi pelayanan selalu tersedia, menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah digunakan, memiliki fasilitas 'mobile', dan FAQ)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Pernyataan pelayanan yang diformasikan sesuai dengan pernyataan yang ditetapkan unit layanan ini**

(Pernyataan bertujuan melihat apakah informasi pernyataan pelayanan dapat dipahami dengan jelas, sesuai untuk jenis produk layanan, dan ditayangkan sesuai dengan informasi yang diformasikan)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Prosedur/Akar pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan**

(Pernyataan bertujuan melihat apakah informasi prosedur/akar layanan dapat dipahami dengan jelas, sesuai untuk jenis produk layanan, dan ditayangkan sesuai dengan informasi prosedur/akar layanan)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan**

(Pernyataan bertujuan melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu pelayanan tersebut wajar, dan sesuai dengan yang diformasikan)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan**

(Pernyataan bertujuan melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas. Selain itu guna memastikan apakah biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan yang diformasikan. Termasuk apakah jika biaya pelayanan adalah gratis memang benar tidak dibayarkan/pembayaran)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan dan mudah digunakan**

(Pernyataan bertujuan melihat apakah sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, menghemat waktu dan menghemat biaya)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon kebutuhan/keperluan Anda dengan cepat**

(Pernyataan bertujuan melihat apakah petugas telah memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik tatap muka langsung maupun melalui aplikasi layanan daring. Selain itu guna memastikan apakah petugas mudah dilayani (termasuk sebagai tamu/pengunjung, dll) dan melayani dengan ramah (senyum, salami, sapa, kapan-din-katany))

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

**Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/dilakukan**

(Pernyataan bertujuan melihat apakah akses layanan konsultasi dan pengaduan telah tersedia secara bertamper (petugas konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online). Selain itu guna memastikan apakah prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah dilakukakan serta terapan dan tidak lanjut atau konsultasi/pengaduan telah dilakukan dengan cepat dan jelas)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

**Belah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut**

---

**Bagian 3 dari 4**

**SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI**

**Petunjuk Pengisian:**  
 Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Anda mengenai beberapa hal terkait perilaku menyimpang petugas pelayanan pada unit layanan ini. Berilah respon Anda dengan memberikan nilai antara 1 s.d. 6 pada setiap pernyataan sesuai dengan apa yang Anda rasakan. Semakin besar nilai yang Anda berikan akan menunjukkan bahwa unit layanan ini bersih dan bebas dari penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanannya.  
 Panduan nilai pada setiap pernyataan adalah sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Sesuai  
 2 = Tidak Sesuai  
 3 = Kurang Sesuai  
 4 = Cukup Sesuai  
 5 = Sesuai  
 6 = Sangat Sesuai

---

**Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini memberikan pelayanan tanpa diskriminasi dalam bentuk apapun.**

(Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kelahiran, alimatus, dan sejenisnya)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan tidak melakukan kecurangan pelayanan**

(Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai ketentuan sehingga mengakibatkan kecurangan seperti, penyimpangan aturan, memanipulasi waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini tidak pernah meminta imbalan dalam bentuk uang/biaya/fasilitas**

(Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat petugas yang meminta atau bahkan meminta imbalan uang untuk akses administrasi (transport, rokok, kopi, dll), imbalan barang (makanan, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll), dan imbalan fasilitas (akomodasi, hotel, resort, perjalanan, komunikasi, hiburan, voucher, belanja, dll)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini tidak pernah melakukan praktik pungli (pangutan liar)**

(Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi. Pungli dapat di kamubawakan melalui istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

---

**Tidak pernah ada praktik percalaban pada unit layanan ini baik yang dilakukan oknum petugas maupun pihak luar**

(Pernyataan bertujuan mengetahui apakah terdapat calo atau perantara dalam lingkungan pelayanan. Calo dapat berasal dari oknum petugas maupun pihak luar yang memiliki/tidak memiliki hubungan dengan oknum/petugas)

1 2 3 4 5 6  
 Sangat Tidak Sesuai       Sangat Sesuai

**Belah bagian 3 Lanjutkan ke bagian berikut**

**Bagian 4 dari 4**

**MASUKAN DAN SARAN**

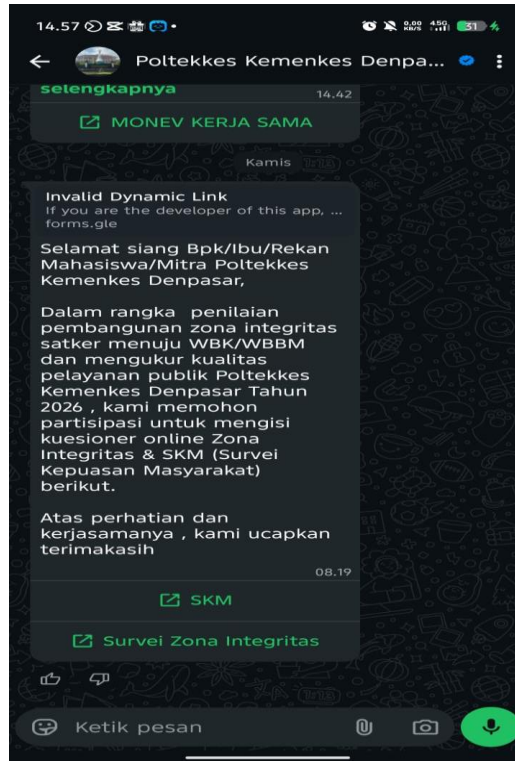
Masukan, Saran, Komentar, Pertanyaan atau Keluhan Anda merupakan hal berharga bagi kami dalam rangka membangun pelayanan lebih baik lagi.

Masukan, Saran, Komentar, Pertanyaan atau Keluhan Anda merupakan hal berharga bagi kami dalam rangka membangun pelayanan lebih baik lagi.

Tulis Jemakan singkat

.....

## Dokumentasi Chat/Wa Blast penyebaran Survei:



LAMPIRAN



**Kementerian Kesehatan**  
**Direktorat Jenderal**  
**Sumber Daya Manusia Kesehatan**

Politeknik Kesehatan Denpasar

📍 Jalan Sanitasi No.1, Sidakarya  
Denpasar Selatan, Bali 80224

☎ (0361) 710447

🌐 <https://www.poltekkes-denpasar.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN TELAH DI VERIFIKASI**  
**HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN PELAYANAN PUBLIK**  
**TAHUN 2026**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Drs. I Wayan Mustika, M.Kes  
NIP : 196508111988031002  
Jabatan : Ketua SPI Poltekkes Kemenkes Denpasar  
Satuan Kerja/ Unit Kerja : Poltekkes Kemenkes Denpasar

Dengan ini menyatakan tim SPI telah melakukan verifikasi atas hasil survei Persepsi Anti Korupsi dan Pelayanan Publik Semester I Tahun 2026

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Denpasar, 04 Mei 2026

Ketua SPI Poltekkes Kemenkes Denpasar

**Dr. Drs. I Wayan Mustika, M.Kes**  
NIP 196508111988031002

LAMPIRAN

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

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