

Survei Eksternal Penilaian WBK/WBBM Tahun 2025

Poltekkes Kemenkes Denpasar



**ZONA
INTEGRITAS**



MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN
WILAYAH BIRORKASI BERSIH DAN MELAYANI

Triwulan II

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 II Tahun 2025 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, 15 Agustus 2025

Tim Penyusun,



Mengetahui,
Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar

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



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	13
B. HASIL MASUKAN DAN SARAN RESPONDEN	15
C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	20
BAB IV DATA SURVEI	
A. DATA RESPONDEN	23
B. DATA DUKUNG LAINNYA	24

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 ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan 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 penerapan 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 ini
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 dapat dipahami dengan jelas. Selain itu guna memastikan apakah biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan yang diinformasikan. Termasuk apakah jika biaya adalah gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/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 keperluan dengan 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. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon/menindaklanjuti keluhan dan aduan dengan baik.
Info: Pernyataan bertujuan melihat apakah sarana 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 mudah dilakukan serta respon dan tindak lanjut atas pengaduan/keluhan 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
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.
2. 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).
3. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini tidak pernah meminta imbalan dalam bentuk uang/barang/fasilitas.
Info: Pernyataan ini bertujuan untuk mengetahui apakah petugas pelayanan telah memberikan layanan kepada pengguna sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku serta tidak melakukan tindakan yang menyimpang, seperti memanipulasi proses pelayanan, memberikan perlakuan khusus kepada pihak tertentu, atau melakukan praktik yang merugikan pengguna layanan. Pernyataan ini juga digunakan untuk menilai tingkat profesionalitas, kejujuran, dan kepatuhan petugas dalam menjalankan tugas pelayanan secara transparan dan adil.

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 kamufleskan 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, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, dan mitra Poltekkes Kemenkes Denpasar yang menerima layanan akademik maupun non-akademik pada periode Triwulan II Tahun 2025. Jumlah populasi pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2025 sebanyak 4.251 orang.

Penentuan sampel dilakukan dengan metode *Stratified Random Sampling* berdasarkan kelompok responden, yaitu mahasiswa, alumni, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, dan mitra. Pengambilan sampel dilakukan secara proporsional sesuai dengan jumlah masing-masing kelompok responden.

Tabel 2.1 Proporsi Sampel Responden

Kategori Responden	Populasi	Persentase	Jumlah Sampel
Jurusan Keperawatan	1252	29	104
Jurusan Kebidanan	806	19	67
Jurusan Kesehatan Gigi	168	4	14
Jurusan Gizi	466	11	39
Jurusan Kesehatan Lingkungan	236	6	20
Jurusan Teknik Laboratorium Medis	839	20	70
Alumni	131	3	11
Dosen	104	2	9
Tenaga Pendidik	110	3	9
Pengguna Lulusan	42	1	3
Mitra	97	2	8
Grand Total	4.251	100%	354

B. METODE PENCACAHAN

Pelaksanaan SPAK dan SPKP menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring melalui media WhatsApp Blast dengan tautan <https://forms.gle/jbN18yKF9By7Fge9> kepada mahasiswa aktif, alumni, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, dan mitra Poltekkes Kemenkes Denpasar yang menerima layanan pada periode Triwulan II (bulan April, Mei, dan Juni). 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/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online;
 - g. Kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online;
 - h. Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan.
2. SPAK
- a. Tidak ada diskriminasi pelayanan;
 - b. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan;
 - c. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku;
 - d. Tidak ada pungutan liar (pungli);
 - e. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pengolahan data dilakukan menggunakan file excel dengan tampilan yang dimodifikasi yang didapatkan dari Inspektorat Jenderal dengan cara sebagai berikut:

1. Pertanyaan dibagi menjadi 2 bagian, bagian pertama adalah SPKP berjumlah 8 pertanyaan dengan kode P1-1 s.d P1.8. Bagian kedua adalah SPAK berjumlah 5 pertanyaan dengan kode P2-1 s.d P2.5.
2. Siapkan satu worksheet pada MsExcel kemudian buat table "Input", yang berisi kolom isian jawaban responden tentang kualitas pelayanan public (P1-1 s.d. P1- 8) dan pertanyaan tentang persepsi anti korupsi (P2-1 s.d. P2-5). Tambahkan kolom jumlah di ujung pertanyaan untuk menjumlahkan seluruh nilai pertanyaan pada masing-masing bagian. Untuk mempermudah penjumlahan, ketik syntax =SUM(B6:I6) pada sel B6 dan =SUM(K6:O6) pada sel P6.
3. Sisipkan sejumlah baris sesuai jumlah responden yang memberikan jawaban, dalam hal ini sebanyak 354 responden kemudian isi seluruh sel pada table Input dengan jawaban responden.

INPUT															
Resp.	Kualitas Pelayanan Publik								JUMLAH	Persepsi Anti Korupsi					JUMLAH
	P1-1	P1-2	P1-3	P1-4	P1-5	P1-6	P1-7	P1-8		P2-1	P2-2	P2-3	P2-4	P2-5	
1	6	5	5	5	6	5	6	6	44	5	5	5	5	5	1.5
2	5	5	5	5	6	5	6	6	43	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	6	5	6	6	43	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	6	5	6	6	43	5	5	5	5	5	25
5	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
6	5	5	5	5	5	5	5	6	41	5	5	5	5	5	25
7	6	6	6	6	5	5	5	6	45	6	6	6	6	6	30
8	5	5	5	5	6	5	6	6	43	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	6	5	6	6	43	5	5	5	5	5	25
10	6	5	6	5	6	6	6	6	46	6	5	5	6	5	27
11	5	5	5	5	6	6	6	5	43	5	5	5	5	5	25
12	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
13	5	5	5	5	5	5	5	6	41	5	5	6	5	6	27
14	5	6	5	5	6	6	5	5	43	6	6	6	6	6	30
15	5	5	6	6	6	5	5	6	44	6	5	6	5	6	28
16	5	5	5	5	6	5	5	5	41	5	5	5	5	5	25
17	6	5	5	5	6	5	5	5	42	5	5	6	6	6	28
18	5	5	5	5	6	5	5	5	41	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	6	5	5	5	41	6	5	5	6	5	27
20	5	6	5	5	6	5	5	6	43	6	5	6	5	6	28

Tabel 2.2 Input Jawaban Responden

4. Pada worksheet yang sama, buat table “Representasi Nilai” di samping table “Input” dengan cara meng-copy seluruh table input ke sampingnya.
5. Isi table “Representasi Nilai” menggunakan rumus sesuai aturan berikut Jika pada nilai input = 6, maka nilai pada Representasi Nilai = 1,0
 Jika pada nilai input = 5, maka nilai pada Representasi Nilai = 0,8
 Jika pada nilai input = 4, maka nilai pada Representasi Nilai = 0,6
 Jika pada nilai input = 3, maka nilai pada Representasi Nilai = 0,4
 Jika pada nilai input = 2, maka nilai pada Representasi Nilai = 0,2
 Jika pada nilai input = 1, maka nilai pada Representasi Nilai = 0,0 dengan cara menuliskan syntax berikut:
 =IF(B6=1,0,IF(B6=2,0.2,IF(B6=3,0.4,IF(B6=4,0.6,IF(B6=5,0.8,IF(B6=6,1,"Error")))))
)) (Tabel 2.2).

REPRESENTASI NILAI															
Resp.	Kualitas Pelayanan Publik								JUMLAH	Persepsi Anti Korupsi					JUMLAH
	P1-1	P1-2	P1-3	P1-4	P1-5	P1-6	P1-7	P1-8		P2-1	P2-2	P2-3	P2-4	P2-5	
1	1	0.8	0.8	0.8	1	0.8	1	1	7.2	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
2	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	1	1	7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
3	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	1	1	7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
4	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	1	1	7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
6	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	1	6.6	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
7	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	1	7.4	1	1	1	1	1	5
8	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	1	1	7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
9	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	1	1	7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
10	1	0.8	1	0.8	1	1	1	1	7.6	1	0.8	0.8	1	0.8	4.4
11	0.8	0.8	0.8	0.8	1	1	1	0.8	7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
13	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	1	6.6	0.8	0.8	1	0.8	1	4.4
14	0.8	1	0.8	0.8	1	1	0.8	0.8	7	1	1	1	1	1	5
15	0.8	0.8	1	1	1	0.8	0.8	1	7.2	1	0.8	1	0.8	1	4.6
16	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	6.6	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
17	1	0.8	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	6.8	0.8	0.8	1	1	1	4.6
18	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	6.6	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
19	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	6.6	1	0.8	0.8	1	0.8	4.4
20	0.8	1	0.8	0.8	1	0.8	0.8	1	7	1	0.8	1	0.8	1	4.6

Tabel 2.3 Representasi Nilai

6. Buat table “Representasi bobot” di samping table “Representasi Nilai” dengan cara meng-copy seluruh table “Representasi Nilai” ke sampingnya.
7. Masukkan bobot masing-masing pertanyaan dengan cara menuliskan nilai bobot di bawah setiap butir pertanyaan.
8. Isi sel pertama pada table “Representasi Bobot” dengan cara mengalikan nilai pada sel pertama Representasi Nilai dengan bobot di atasnya. Jangan lupa mengunci baris pada rumus agar tidak berubah saat di-copy. Misalnya =T6*AL\$6 yang dituliskan pada sel AM6.

REPRESENTASI BOBOT																												
Resp.	Kualitas Pelayanan												JUMLAH	Persepsi Anti Korupsi								JUMLAH						
	P1-1		P1-2		P1-3		P1-4		P1-5		P1-6			P1-7		P1-8		P2-1		P2-2			P2-3		P2-4		P2-5	
	Bobot	1.5	Bobot	1.5	Bobot	2.5	Bobot	2.5	Bobot	2	Bobot	2.5		Bobot	2.5	Bobot	2.5	Bobot	2	Bobot	2.5		Bobot	4	Bobot	5	Bobot	4
1	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
2	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2.5	2.5	2.5	15.4	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
3	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2.5	2.5	2.5	15.4	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
4	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2.5	2.5	2.5	15.4	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
5	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5
6	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2	2.5	14.5	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
7	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2	2.5	16.1	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5
8	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2.5	2.5	2.5	15.4	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
9	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	2.5	15.4	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
10	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	16.7	2.0	2	2.5	2	4	3.2	5	5	4	3.2	15.4
11	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	15.4	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
12	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5
13	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2	2.5	14.5	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	4	4	4	16.6
14	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2	2.5	2	15.2	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5
15	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	15.9	2.0	2	2.5	2	4	4	5	4	4	4	16
16	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	2	14.4	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
17	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	2	14.7	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	5	4	4	16.6
18	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	2	14.4	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
19	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	2	14.4	2.0	2	2.5	2	4	3.2	5	5	4	3.2	15.4
20	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	2.5	15.2	2.0	2	2.5	2	4	4	5	4	4	4	16

Tabel 2.4 Representasi Bobot

9. Hitung rata-rata jumlah jawaban responden (mean) baik dari pada bagian Kualitas Pelayanan Publik maupun Persepsi Anti Korupsi.
10. Hitung persentase jawaban dengan cara membagi mean dengan jumlah bobot Pertanyaan (P1.1 s.d. P1.8 untuk Kualitas Pelayanan Publik) dan (P2.1 s.d. P2.5 untuk Persepsi Anti Korupsi).
11. Hitung nilai LKE dengan cara mengalikan persentase jawaban

REPRESENTASI BOBOT																												
Resp.	Kualitas Pelayanan												JUMLAH	Persepsi Anti Korupsi								JUMLAH						
	P1-1		P1-2		P1-3		P1-4		P1-5		P1-6			P1-7		P1-8		P2-1		P2-2			P2-3		P2-4		P2-5	
	Bobot	1.5	Bobot	1.5	Bobot	2.5	Bobot	2.5	Bobot	2	Bobot	2.5		Bobot	2.5	Bobot	2.5	Bobot	2	Bobot	2.5		Bobot	4	Bobot	5	Bobot	4
1	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14	
331	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	1.6	2.5	2.5	2.5	2	2.5	2.5	16.3	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	5	4	4	15.8
332	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.0	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
333	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
334	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.2	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
335	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
336	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
337	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
338	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
339	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
340	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2	2.5	2	16.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5
341	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2.5	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	2	15.2	2.0	2	2.5	2	4	3.2	5	4	4	4	15.2
342	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2.5	2.5	15.7	2.0	2	2.5	2	4	4	5	4	4	4	3.2	15.2
343	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2.5	15.8	2.0	1.6	2.5	2.5	4	3.2	5	4	4	4	3.2	14.5
344	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2.5	15.3	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	4	17.5
345	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2	14.5	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	4	3.2	14
346	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2	14.5	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	4	3.2	14
347	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.2	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	5	4	4	16.6	
348	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2.5	15.0	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	4	3.2	14
349	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2	2.5	2.5	15.7	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	5	4	4	17.5
350	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5	
351	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2	2.5	2.5	15.2	2.0	2	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14.4
352	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.5	2.0	1.6	2.5	2.5	4	3.2	5	5	4	3.2	15.5	
353	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2	2	2	1.6	2.5	2.5	2.5	2	15.3	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	5	4	4	16.6	
354	1.5	1.2	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2.5	2.5	2.5	16.3	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	5	4	4	16.6	
Average atau Mean	1.3428		1.3639		2.2563		2.2451		1.8107		2.2634		2.2662		2.2789	15.8273	1.7859		2.2592		3.6101		4.5521		3.6214	15.8287		
Mean dibagi Bobot	89.5		90.9		90.3		89.8		90.5		90.5		90.6		91.2	90.4	89.3		90.4		90.3		91.0		90.54	90.45		
LKE	3.58		3.64		3.61		3.59		3.62		3.62		3.63		3.65	3.618	3.57		3.61		3.61		3.64		3.62	3.618		
Mutu	A		A		A		A		A		A		A		A	A	A		A		A		A		A	A		

Tabel 2.5. Perhitungan Nilai LKE

12. Copy-kan nilai tersebut ke kiri sel untuk menghitung LKE masing-masing pertanyaan.
13. Konversikan nilai LKE ke dalam Mutu Layanan menggunakan table berikut:

Tabel 2.6 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

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



Gambar 2.1. Masukan, Saran, Komentar, Pertanyaan atau Keluhan terhadap Pelayanan

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

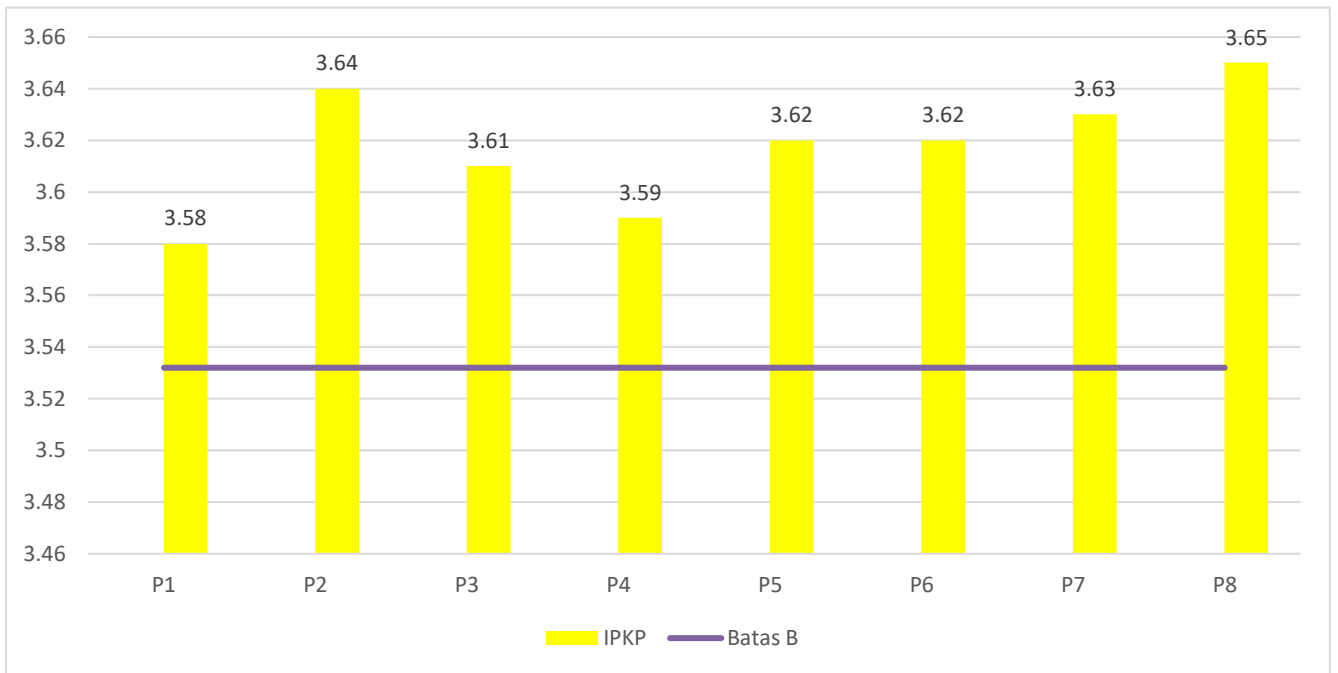
Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan didapatkan hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebagai berikut:

Tabel 3.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

	Nilai Per Aspek Pelayanan IPKP							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
IPKP Per Aspek	3.58	3.64	3.61	3.59	3.62	3.62	3.63	3.65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3,62 atau A (Sangat Baik)							

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar yaitu 3.62 atau dengan skala konversi 90.4% 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 3.58 atau dengan skala konversi 90.4% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- b. P2: Kesesuaian persyaratan pelayanan yaitu 3.58 atau dengan skala konversi 89.5 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- c. P3: Kemudahan prosedur/pelayanan yaitu 3.61 atau dengan skala konversi 90.3 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- d. P4: Kesesuaian jangka waktu pelayanan yaitu 3.59 atau dengan skala konversi 89.8 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- e. P5: Kesesuaian tarif/biaya pelayanan yaitu 3.62 atau dengan skala konversi 90.5 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- f. P6: Kenyamanan /kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yaitu 3.62 dengan skala konversi 90.5 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- g. P7: Kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online yaitu 3.63 atau dengan skala konversi 90.6 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- h. P8: Kemudahan layana konsultasi dengan pengaduan yaitu 3.65 dengan skala konversi 91.2 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:

	Nilai PerAspek Pelayanan IPAK				
	P1	P2	P3	P4	P5
IPKP Per Aspek	3.57	3.61	3.61	3.61	3.64
Kategori	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3.62 atau A (Sangat Baik)				

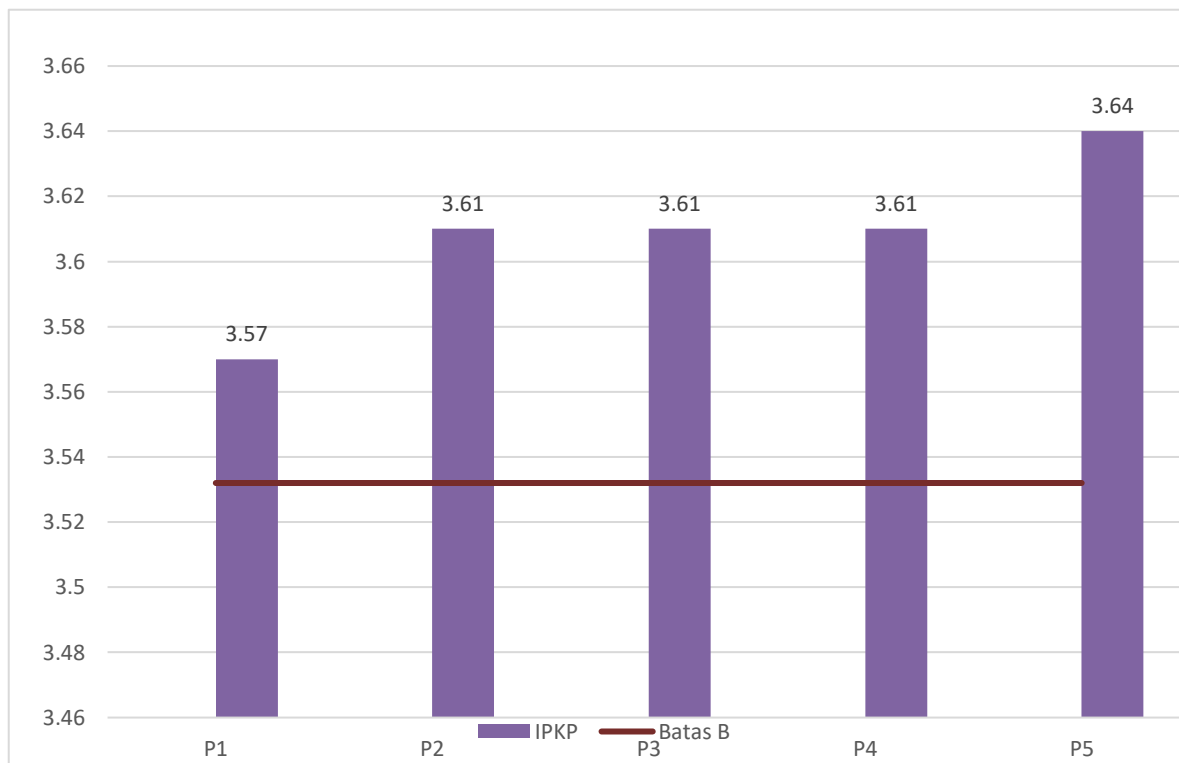
Tabel 3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi Poltekkes Kemmenkes Denpasar yaitu 3.62 atau dengan skala konversi 90.4 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik). Adapun nilai peraspek kualitas anti korupsi dari Poltekkes Kemenkes Denpasar didapatkan hasil sebagai berikut:

- P1: Tidak ada diskriminasi pelayanan yaitu 3.57 atau dengan skala konversi dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- P2: Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan yaitu 3.61 atau dengan skala konversi 90.4 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- P3: Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku yaitu 3.61 atau dengan skala konversi 90.3 dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- P4: Tidak ada pungutan liar (pungli) yaitu 3.64 atau dengan skala konversi 91.0

dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).

- e. P5: Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi yaitu 3.62 atau dengan skala konversi 90.45 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik).



Gambar 3.2 . Diagram Indeks Persepsi Anti Korupsi

B. HASIL MASUKAN DAN SARAN DARI RESPONDEN


Tabel 3.3 Masukan dan Saran dari Responden

No.	MASUKAN DAN SARAN
1	Sudah baik, mohon ditingkatkan.
2	Baik
3	Tetap mempertahankan kualitas layanan
4	Semua sudah sesuai prosedur
5	Perlu ditingkatkan
6	Pelayanan baik
7	sudah sangat baik
8	belum ada masukan dan saran dari saya
9	Lebih di tingkatkan lagi kinerjanya
10	Saat ini baik
11	Semoga dapat berkembang semakin baik kedepannya
12	Untuk saat ini belum ada
13	Pelayanan sudah berjalan dengan baik, transparan, dan tidak ada praktik percaloan. Semoga integritas dan komitmen ini terus dipertahankan demi menjaga kepercayaan masyarakat.
14	tingkatkan lagi
15	Sudah sesuai dan bermanfaat
16	Fast respon lagi

17	Lebih ditingkatkan
18	barang di lab restok lagi krna bnyak yg tdk ada dan kadaluarsa
19	Sangatg baikk
20	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan diharapkan secara berkala melakukan evaluasi pelayanan berdasarkan masukan dari masyarakat.
21	tidak ada
22	Pelayanan sudah baik, namun diharapkan informasi terkait kegiatan akademik dapat disampaikan lebih cepat dan jelas kepada mahasiswa.
23	lebih ditingkatkan lagi
24	poltekkes selalu di hati, semngatt bapak ibu dosen . Semoga etik saya minggu ini keluar ;)
25	Sarannya semoga kedepannya pelayanannya semakin baik
26	Baik
27	Tidak ada
28	“Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, petugas ramah dan prosesnya cukup cepat. Ke depan semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kenyamanan bagi pengguna layanan.”
29	Pelayanan yang sudah berjalan dengan baik diharapkan dapat terus dipertahankan. Selain itu, peningkatan transparansi informasi dan kemudahan akses pelayanan juga perlu terus dikembangkan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.
30	Sangat baik tidak ada keluhan
31	Semua sudah bagus dan sesuai
32	Semoga kedepannya pelayannya dapat ditinggkatkan lagi supaya lebih baik lagi
33	sudah sangat luar biasa namun perlu diperhatikan juga saat hujan baik untuk segala aspek
34	Pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai. Terimakasih
35	Sudah sangat bagus
36	Tidak ada
37	Sudah sangat baik
38	cukup
39	Sudah baik, semoga kedepannya bisa lebih baik lagi.
40	Pelayanan sudah sangat baik, semoga terus dipertahankan dan ditingkatkan
41	Lebih memperbanyak konten informatif di sosmed
42	Ac sering mati, gaa ada remotenya, proyektor kedap kedip
43	sudah baik , dan sangat sesuai
44	Perbaiki
45	sudah sangat baik, dan harus ditingkatkan lagi kedepannya
46	Tidak terdapat keluhan dalam pelayanan
47	baik
48	Terbaik
49	boleh ga di kelas diisi gorden? karena jendelanya besar, cahaya jadi sangat terang dan silau untuk kegiatan belajar-mengajar
50	Semoga pelayanan tetap baik.
51	semoga selalu dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi
52	bisa menjadi lebih baik
53	tolong tingkatan wifi di jurusan kebidanan karena saat zoom dikampus sangat lambat
54	untuk kebidanan kurang kantin
55	ditingkatkan kembali
56	Baik

57	Masukkan dari saya, anggaran keuangan terlebih khususnya UKT atau semacamnya itu, dilakukan secara transparan, agar kami mahasiswa juga tau, kemana alur dan untuk apa uang tersebut di gunakan. Agar tdk menimbulkan kesalahpahaman yang merugikan baik dari pihak mahasiswa, dosen, maupun tenaga pendidikan lainnya
58	tidak ada, sudah bagus semoga kedepannya lebih baik
59	Diharapkan tidak mengadakan denda untuk mahasiswa yang tidak mengikuti kegiatan kampus yang tidak diminati
60	tingkatkan fasilitas dikampus terutama wifi
61	semoga kedepannya lebih baik
62	dosen, staff, cs, dan satpam sudah baik dan bagus, perlu ditingkatkan lagi dan wifi juga ditambahkan jaringan supaya tidak lemot
63	saya rasa sudah sesuai dengan pelayanan yang di dapatkan
64	Mohon izin, untuk sinyal atau wifi bisa ditingkatkan lagi dikarenakan zoom bisa datang mendadak dan proyektor layar bisa lebih ditingkatkan lagi kualitasnya, terima kasih 🙏
65	semoga kedepannya lebih baik
66	Busa menjadi lebih baik
67	Mohon izin, mungkin pada wifi bisa ditingkatkan lagi karena zoom bisa saja dilakukan secara mendadak, dan juga proyektor kualitas ditingkatkan lagi
68	Tidak adaa
69	Tidak ada
70	Pelayanan sudah baik dan petugasnya ramah. Namun, diharapkan waktu pelayanan bisa lebih cepat agar pasien tidak menunggu terlalu lama.
71	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, semoga bisa terus ditingkatkan lagi
72	sudah sangat baik
73	Semoga lebih baik
74	Mohon menggantikan fasilitas AC di di dalam kelas kami agar pembelajaran dapat berjalan dengan aman dan nyaman
75	Sudah baik
76	Sudah cukup baik
77	Pelayanan sudah baik dan cukup membantu mahasiswa. Semoga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan
78	Sudah bagus
79	Baik
80	Pelayanan cukup baik dengan respon yang cepat. Namun, layanan konsultasi dan pengaduan perlu diperbaiki: berikan panduan penggunaan yang jelas, tambahkan saluran akses alternatif seperti chat langsung atau hotline, serta berikan pemberitahuan berkala tentang status penanganan keluhan. Semoga masukan ini membantu meningkatkan kualitas layanan. Terima kasih.
81	sudah sangat baik namun kadang server down juga perlu penanganan lebih cepat
82	Ditingkat lagi
83	Baik
84	tidak ada semua baik
85	Pelayanan sudah cukup baik dan petugas ramah. Namun, diharapkan waktu pelayanan dapat lebih dipercepat serta informasi prosedur pelayanan dibuat lebih jelas agar pengguna layanan lebih mudah memahami alurnya. Terima kasih.
86	Kami mengapresiasi diterimanya keluhan kami sebelumnya, namun kami sangat mengharapkan tindak lanjut yang lebih cepat dan solusi yang lebih permanen. Saat ini, kondisi AC kembali rusak dan kapasitas kelas tetap terasa sangat sempit untuk 66 orang, sehingga sangat mengganggu kenyamanan belajar. Kami mohon agar perbaikan fasilitas ini menjadi prioritas utama demi menjamin kelancaran proses akademik yang berkualitas.
87	Baik

88	Makin di tingkatkan lagi
89	Tidk ada
90	Sudah sangat baik, tingkatkan terus
91	Sudah sangat baik. Mohon dipertahankan. Terima kasih
92	Untuk saat ini belum ada
93	Sudah sangat baik
94	Semakin sukses kedepannya 🙏
95	tingkatin lagi
96	Sudah sesuai dan bermanfaat
97	Sudah bagus
98	mantap, perbaiki kampus jurusan gizi
99	Pelayanan sangat baik
100	Tetap berikan yang terbaik
101	Tidak ada
102	Sudah bagus
103	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, petugas bersikap ramah dan membantu dalam memberikan informasi sehingga masyarakat merasa terbantu dalam mendapatkan pelayanan.
104	Pelayanan di unit kerja ini sudah cukup baik dan membantu mahasiswa. Namun, akan lebih baik lagi jika informasi terkait layanan bisa dibuat lebih jelas dan respons petugas lebih cepat, sehingga mahasiswa tidak perlu menunggu terlalu lama. Semoga ke depannya pelayanan bisa semakin ditingkatkan agar lebih nyaman bagi semua pengguna layanan.
105	pelayanan sudah sesuai
106	pelayanan sudah sesuai
107	pelayanan sudah baik, perlu di tingkatkan sedikit lagi
108	Lebih baik kedepannya
109	Sudah baik, semoga kedepannya bisa lebih baik lagi.
110	tingkatkan wifi
111	Tidak ada, sudah bagus
112	Tingkatkan wfi
113	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan ramah. Namun akan lebih baik jika waktu tunggu dapat dipersingkat agar pasien tidak menunggu terlalu lama
114	Semoga kedepannya makin sukses
115	Sudah sesuai
116	baik
117	Semoga kedepannya pelayanan bisa lebih baik lagi.
118	Pertahankan yang baik
119	Tidak ada
120	sudah baik
121	Pelayanan sudah baik
122	Pelayanan sudah baik dan petugas ramah. Semoga ke depan pelayanan semakin cepat dan lebih baik.
123	tolong di tingkatkan
124	Pelayanan sudah sangat sesuai
125	Sudah baik
126	Saya menyampaikan apresiasi atas pelayanan yang telah diberikan, namun berharap agar waktu respon dapat lebih cepat, informasi yang disampaikan lebih jelas, serta mekanisme penanganan keluhan dibuat lebih transparan sehingga pengguna merasa dihargai dan kebutuhan dapat segera ditindaklanjuti.

127	Tingkatkan yg masih kurang
128	Secara keseluruhan pelayanan sudah baik dan petugas cukup membantu ketika memberikan informasi.
129	Bisa ditingkatkan lagi untuk pelayanannya
130	Disarankan untuk melakukan optimalisasi fasilitas area diskusi mahasiswa dengan dukungan koneksi internet yang lebih stabil di seluruh titik kampus, guna mendukung kolaborasi belajar yang lebih produktif di luar jam perkuliahan.
131	Secara umum pelayanan sudah berjalan dengan baik. Petugas cukup responsif dalam membantu kebutuhan mahasiswa. Semoga kualitas pelayanan ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
132	Pertahankan dan kembangkan apa yang sudah baik menjadi sangat baik
133	semoga lebih ditingkatkan kualitasnya
134	Pertahankan dan kembangkan apa yang sudah baik menjadi sangat baik
135	Semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan
136	Sudah sangat bagus dan lancar, untuk kedepannya tolong bisa di pertahankan untuk seterusnya
137	Tidak. Ada
138	Sangat bagus
139	sudah bagus
140	1. Masukan: Pelayanan sudah cukup baik, namun alangkah lebih baik jika waktu pelayanan bisa lebih cepat agar pasien tidak menunggu terlalu lama. 2. Saran: Sebaiknya ditambah petugas pada jam-jam ramai agar proses pelayanan lebih efektif dan tertib. 3. Komentar: Petugas sudah ramah dan memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien. 4. Pertanyaan: Apakah tersedia layanan konsultasi atau informasi kesehatan secara online untuk memudahkan pasien? 5. Keluhan: Terkadang ruang tunggu terasa penuh sehingga kurang nyaman bagi pasien yang menunggu pelayanan.
141	Secara umum pelayanan yang diberikan sudah baik
142	Sudah sangat baik
143	Fasilitas dan pelayanan kampus sudah baik, namun diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pembelajaran dan kenyamanan fasilitas bagi mahasiswa.
144	Tingkatkan lagi.
145	Keren
146	Pelayanan sudah baik, diharapkan ke depannya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa.
147	informasi sangat mudah didapat, terus ditingkatkan
148	keren
149	Tidak ada
150	lebihh lebih keren lagi 
151	Tidak ada, karena sudah sangat bagus
152	Dari pelayanan dan unit kerja sudah sangat baik
153	Semoga bisa lebih baik lagi
154	Sudah bagus, pertahankan
155	Sudah baguss
156	sudah sangat baik untuk bapak ibu, tetapi mungkin bisa ditingkatkan lagi
157	Bagus
158	Pelayanan di unit kerja ini sudah sangat baik. Petugas memberikan informasi dengan jelas dan membantu proses dengan cepat. Terima kasih atas pelayanannya.
159	mau minta gorden di gedung baru
160	sudah cukup baik tetap di pertahankan dan ditingkatkan
161	Sudah sangat terampil dan ramah

162	Sudah bagus dan lengkap
163	Sudah bagus dan lengkap serta ramah
164	Sudah mantap
165	Pelayanan ramah
166	Bintang Lima
167	Sudah mantap
168	Tidak ada
169	Tingkatkan
170	sangat sesuai
171	Baik
172	Sudah baaik
173	sudah sangat bagus
174	tidak ada
175	sudah bsangat bagus

C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Tabel 3.4 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu
1	Koneksi WiFi di beberapa jurusan belum stabil dan kurang mendukung pembelajaran daring (Zoom), terutama pada jam sibuk.	Evaluasi kapasitas bandwidth dan titik akses WiFi di seluruh jurusan. Penambahan access point di area padat aktivitas. Monitoring jaringan secara berkala. Penyusunan jadwal maintenance rutin.	Kasubbag ADUM, Tim IT	Juli-Agustus 2025
2	Fasilitas ruang kelas perlu perbaikan (AC rusak, proyektor kurang optimal, gorden, pencahayaan silau, kapasitas ruang).	Pendataan kondisi sarpras per jurusan. Penyesuaian pencahayaan dan pemasangan gorden. Perencanaan pengadaan sarpras prioritas melalui RKA tahun berikutnya.	Kasubbag ADUM, Unit Sarpras	Juli-Agustus 2025
3	Waktu tunggu pelayanan dan kecepatan respon petugas masih perlu ditingkatkan.	Penetapan standar waktu layanan (Service Level Agreement). Monitoring kinerja layanan melalui evaluasi bulanan. Penguatan budaya pelayanan prima.	Kasubbag ADAK, Seluruh Unit Layanan	Juli–Agustus 2025
4	Informasi prosedur dan layanan perlu lebih jelas	Update dan standarisasi informasi layanan di	Tim Humas, Subbag	Juli–Agustus 2025

	dan cepat disampaikan kepada mahasiswa dan pengguna layanan.	website & media sosial. Publikasi alur layanan dalam bentuk infografis. Optimalisasi media sosial resmi untuk penyebaran informasi akademik.	Akademik	
5	Layanan pengaduan perlu diperjelas mekanismenya dan status tindak lanjutnya diinformasikan kepada pelapor.	Optimalisasi kanal pengaduan (hotline, email) Penyusunan SOP tindak lanjut pengaduan. Notifikasi status pengaduan kepada pelapor. Publikasi rekap tindak lanjut pengaduan per triwulan.	Tim ZI, SPI, Subbag Umum	Juli–Agustus 2025
6	Diharapkan transparansi pengelolaan UKT dan keuangan kampus lebih ditingkatkan.	Sosialisasi komponen UKT melalui website resmi. Publikasi ringkasan penggunaan anggaran secara periodik.	Wakil Direktur II, Bagian Keuangan	Triwulan III–IV 2025
7	Perlu evaluasi layanan secara berkala berdasarkan masukan masyarakat.	Rapat evaluasi layanan setiap triwulan. Analisis tren hasil survei SPKP & SPAK. Penyusunan rencana perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Meningkatkan sosialisasi tentang anti korupsi ke seluruh civitas akademika mengaktifkan media sosial dalam melakukan sosialisasi	Tim ZI, Seluruh Unit	Setiap Triwulan
8	Mayoritas responden menyatakan pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan.	Mempertahankan standar pelayanan sesuai SOP. Pemberian apresiasi kepada unit dengan capaian layanan terbaik. Penguatan budaya integritas dan anti gratifikasi.	Direktur, Tim ZI	Berkelanjutan

BAB IV DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2025 terdiri atas mahasiswa aktif, alumni, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, serta mitra institusi. 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 2025 sebanyak 4.251 responden. Sebelum pelaksanaan survei, dilakukan penentuan sampel menggunakan metode Stratified Random Sampling dengan bantuan perhitungan pada Ms. Excel.

Berdasarkan hasil penarikan sampel, ditetapkan sebanyak 354 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	14,8%
		Perempuan	85,2%
2	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	52,5%
		Diploma III	17%
		Diploma IV/Str.	23,7%
		Profesi	3,6%
		S2	3,1%
3	Program Studi	DIII Kesehatan Lingkungan	10,4%
		DIII Kesehatan Gigi	19,1%
		DIII Gizi	4,2%
		DIII Keperawatan	12,2%
		DIII Kebidanan	11,6%
		DIII Teknik Laboratorium Medik	10,4%
		Sarjana Terapan Kesehatan Lingkungan	6,9%
		Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika	9%
		Sarjan Terapan Keperawatan	19,1%
		Sarjana Terapan Kebidanan	11,9%
		Sarjana Terapan Teknik Laboratorium Medik	11,6%
		Profesi Ners	1,8%
		Profesi Bidan	10,3%
4	Kategori Instansi	Pendidikan	54,5%
		Praktik Mandiri	27,3%

		Klinik	9,1%
		Dinas	9,1%

B. DATA DUKUNG LAINNYA

Kuesioner Survei

[SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS SATKER MENUJU WBK/WBBM Triwulan II Tahun 2025](#)


SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS SATKER MENUJU WBK/WBBM Triwulan II Tahun 2025


Poltekkes Kemenkes Denpasar perlu melakukan survei eksternal kepuasan untuk menilai pembangunan zona integritas satker menuju WBK/WBBM . Kami mengundang Bapak/Ibu, Sdr/i untuk mengisi kuesioner online yang terdiri dari 13 pertanyaan dan memakan waktu 10 menit. Data yang bersifat anonim tanpa mempublikasikan identitas pribadi.

Bila ada pertanyaan terkait survei, Anda dapat menghubungi Humas: 08155038899 atau survei@polkesden.ac.id

Partisipasi Anda sangat berarti bagi pelayanan kami.

Salam Sehat,
Poltekkes Kemenkes Denpasar

srimustikawati7892@gmail.com [Ganti akun](#) 

 Tidak dibagikan

[Berikutnya](#)
[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Poltekkes Kemenkes Denpasar. - Hubungi pemilik formulir

SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS SATKER MENUJU WBK/WBBM Triwulan II Tahun 2025

srimumstikawati7892@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Identitas

JENIS KELAMIN *

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan terakhir *

- SMA/SMK
- Diploma III
- Diploma IV/S1
- Profesi
- S2
- S3
- Yang lain: _____

Peran dalam survei sebagai *

- Mahasiswa
- Alumni
- Dosen
- Tenaga Kependidikan
- Pengguna Lulusan
- Mitra

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Kosongkan formulir

SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS SATKER MENUJU WBK/WBBM Triwulan II Tahun 2025

srimumstikawati7892@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

Jika anda menjawab pertanyaan sebelumnya sebagai Mahasiswa/Alumni/Dosen

Program Studi

- DIII Sanitasi
- DIII Kesehatan Gigi
- DIII Gizi
- DIII Keperawatan
- DIII Kebidanan
- DIII Teknologi Laboratorium Medik
- Sarjana Terapan Sanitasi dan Lingkungan
- Sarjana Terapan Gizi dan Dieteika
- Sarjana Terapan Keperawatan
- Sarjana Terapan Kebidanan
- Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medik
- Profesi Ners
- Profesi Kebidanan

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Poltekkes Kemenkes Denpasar. - [Hubungi pemilik formulir](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS SATKER MENUJU WBK/WBBM Triwulan II Tahun 2025

srimustikawati7892@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jurusan

Jurusan *

- Kesehatan Lingkungan
- Kesehatan Gigi
- Gizi
- Keperawatan
- Kebidanan
- Teknologi Laboratorium Medik
- Direktorat

[Kembali](#)
[Berikutnya](#)
Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Poltekkes Kemenkes Denpasar. - [Hubungi pemilik formulir](#)
Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS SATKER MENUJU WBK/WBBM Triwulan II Tahun 2025

srimustikawati7892@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

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 1-6 pada setiap pertanyaan sesuai dengan apa yang Anda rasakan. Semakin besar nilai yang Anda berikan akan menunjukkan bahwa unit layanan itu memiliki performa yang baik dalam pelayanannya.

Panduan nilai

1. Sangat Tidak Sesuai
2. Tidak Sesuai
3. Kurang Sesuai
4. Cukup
5. Sesuai
6. Sangat sesuai

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

Sangat tidak sesuai 1 2 3 4 5 6 Sangat sesuai

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

Sangat tidak sesuai 1 2 3 4 5 6 Sangat sesuai

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

Sangat tidak sesuai 1 2 3 4 5 6 Sangat sesuai

Dokumentasi Chat/Wa Blast penyebaran Survei:

