

# Survei Eksternal Penilaian WBK/WBBM Tahun 2025

Poltekkes Kemenkes Denpasar



**ZONA  
INTEGRITAS**



MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN  
WILAYAH BIRORKASI BERSIH DAN MELAYANI

## Triwulan III

## 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 III 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 Oktober 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 .....	16
C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI .....	24
BAB IV DATA SURVEI	
A. DATA RESPONDEN .....	26
B. DATA DUKUNG LAINNYA .....	28

## 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 III Tahun 2025. Jumlah populasi pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2025 sebanyak 4.398 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	1339	30	108
Jurusan Kebidanan	745	17	60
Jurusan Kesehatan Gigi	159	4	13
Jurusan Gizi	495	11	40
Jurusan Kesehatan Lingkungan	263	6	21
Jurusan Teknik Laboratorium Medis	913	21	73
Alumni	3914	3	11
Dosen	104	3	11
Tenaga Pendidik	110	3	9
Pengguna Lulusan	42	1	4
Mitra	97	2	8
<b>Grand Total</b>	<b>4.398</b>	<b>100%</b>	<b>357</b>

### B. METODE PENCACAHAN

Pelaksanaan SPAK dan SPKP menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring melalui media WhatsApp Blast dengan tautan Survei [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSczaLvJrpPPUWxLskOBTz0Y3ZLym83-nbd0UK4cN43cSWIC\\_w/viewform?usp=sharing&oid=100279436846775516642](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSczaLvJrpPPUWxLskOBTz0Y3ZLym83-nbd0UK4cN43cSWIC_w/viewform?usp=sharing&oid=100279436846775516642) kepada mahasiswa aktif, alumni, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, dan mitra Poltekkes Kemenkes Denpasar yang menerima layanan pada periode Triwulan III (bulan Juli, Agustus, September). 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(B7:I7) pada sel J7 dan =SUM(K7:O7) pada sel P7.
3. Sisipkan sejumlah baris sesuai jumlah responden yang memberikan jawaban, dalam hal ini sebanyak 358 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	P1-6	P1-6	P1-7	P1-8		P2-1	P2-2	P2-3	P2-4	P2-5	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	6	6	29
2	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
3	6	6	5	6	5	5	5	6	44	5	5	6	6	6	28
4	6	6	5	6	6	6	6	6	47	6	6	6	6	6	30
5	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
6	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
7	5	5	5	6	6	6	5	5	43	5	5	5	5	5	25
8	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
9	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
10	6	4	5	6	6	4	5	6	42	4	6	5	5	6	26
11	6	6	5	6	4	4	6	5	42	4	6	5	6	5	26
12	6	5	5	5	6	5	5	5	42	5	5	5	6	5	26
13	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
14	6	5	5	5	6	5	5	5	42	6	5	5	5	5	26
15	6	6	5	5	6	5	5	5	43	6	5	5	5	5	26
16	6	6	5	5	6	5	5	5	43	6	5	5	5	5	26
17	4	4	4	4	4	4	4	6	34	6	5	5	5	5	26
18	5	5	5	4	6	5	5	6	41	5	5	5	5	5	25
19	6	6	6	6	6	6	5	6	47	6	6	6	6	6	30
20	6	6	6	6	6	6	5	6	47	6	6	6	6	6	30

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(B8=1;0;IF(B8=2;0.2;IF(B8=3;0.4;IF(B8=4;0.6;IF(B8=5;0.8;IF(B8=6;1;"Error")))))) pada sel yang sesuai (sel S7) (Tabel 2.2)

REPRESENTASI NILAI																
Resp.	Kualitas Pelayanan Publik								JUMLAH	Persepsi Anti Korupsi					JUMLAH	
	P1-1	P1-2	P1-3	P1-4	P1-6	P1-6	P1-7	P1-8		P2-1	P2-2	P2-3	P2-4	P2-5		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	0.8	1	1	4.8
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
3	1	1	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1	1	7.2	0.8	0.8	1	1	1	4.6
4	1	1	0.8	1	1	1	1	1	1	7.8	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
7	0.8	0.8	0.8	1	1	1	0.8	0.8	1	7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
10	1	0.6	0.8	1	1	0.6	0.8	1	1	6.8	0.6	1	0.8	0.8	1	4.2
11	1	1	0.8	1	0.6	0.6	1	0.8	1	6.8	0.6	1	0.8	1	0.8	4.2
12	1	0.8	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1	6.8	0.8	0.8	0.8	1	0.8	4.2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
14	1	0.8	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1	6.8	1	0.8	0.8	0.8	0.8	4.2
15	1	1	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1	7	1	0.8	0.8	0.8	0.8	4.2
16	1	1	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1	7	1	0.8	0.8	0.8	0.8	4.2
17	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	1	1	5.2	1	0.8	0.8	0.8	0.8	4.2
18	0.8	0.8	0.8	0.6	1	0.8	0.8	1	1	6.6	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
19	1	1	1	1	1	1	1	0.8	1	7.8	1	1	1	1	1	5
20	1	1	1	1	1	1	1	0.8	1	7.8	1	1	1	1	1	5

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 =S7\*AJ\$6 yang dituliskan pada sel AJ7.

Tabel 2.4 Representasi Bobot

Responden	REPRESENTASI BOBOT																JUMLAH											
	Kualitas Pelayanan								Persepsi Anti Korupsi																			
	P1-1	P1-2	P1-3	P1-4	P1-6	P1-6	P1-7	P1-8	P2-1	P2-2	P2-3	P2-4	P2-5	P2-5	P2-5													
1	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,7
320	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	4	4	4	15,7
321	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	1,5	2,5	1,5	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	14,3	2,0	1,6	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,3
322	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5
323	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	15,8	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	4	14
324	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	16,6	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
325	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5	2,0	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	16,6	2,0	2	2,5	2	4	4	5	5	4	4	17
326	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	15,5	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
327	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	15,8	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
328	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	17,1	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	4	4	3,2	14,9
329	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5
348	1,5	1,2	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	2	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2	16,2	2,0	1,6	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,3
349	1,5	1,2	1,5	0,9	2,5	2,0	2,5	2,5	2	1,6	2,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2	14,2	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	4	14,8
350	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2,5	2	2	2,5	2	2,5	1,5	2,5	2	14,4	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
351	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2	2,5	2	2,5	2	14,8	2,0	1,6	2,5	2	4	4	5	5	4	4	16,6
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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	4	4	3,2	14,9
353	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	4	4	4	16,5
354	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	2	2,5	2,5	2	2,5	2,5	2	15,9	2,0	2	2,5	2	4	3,2	5	5	4	4	16,2
355	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	1,6	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2,5	15,3	2,0	2	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14,4
356	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5
357	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	1,6	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2	14,5	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	5	4	4	15,8
358	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	1,6	2,5	2	2,5	2	2,5	2	14,0	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
Average atau Mean	1,3733	1,3616	2,2412	2,2440	1,7883	2,2760	2,2621	2,2788	15,8234	1,8184	2,2674	3,6011	4,5655	3,6189	15,8713													
Mean dibagi bobot	91,55	90,77	89,65	89,76	89,42	91,04	90,48	91,15	90,42	90,92	90,70	90,03	91,31	90,47	90,69													
LKE	3,66	3,63	3,59	3,59	3,58	3,64	3,62	3,65	3,62	3,64	3,63	3,60	3,65	3,62	3,63													
Min	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A													

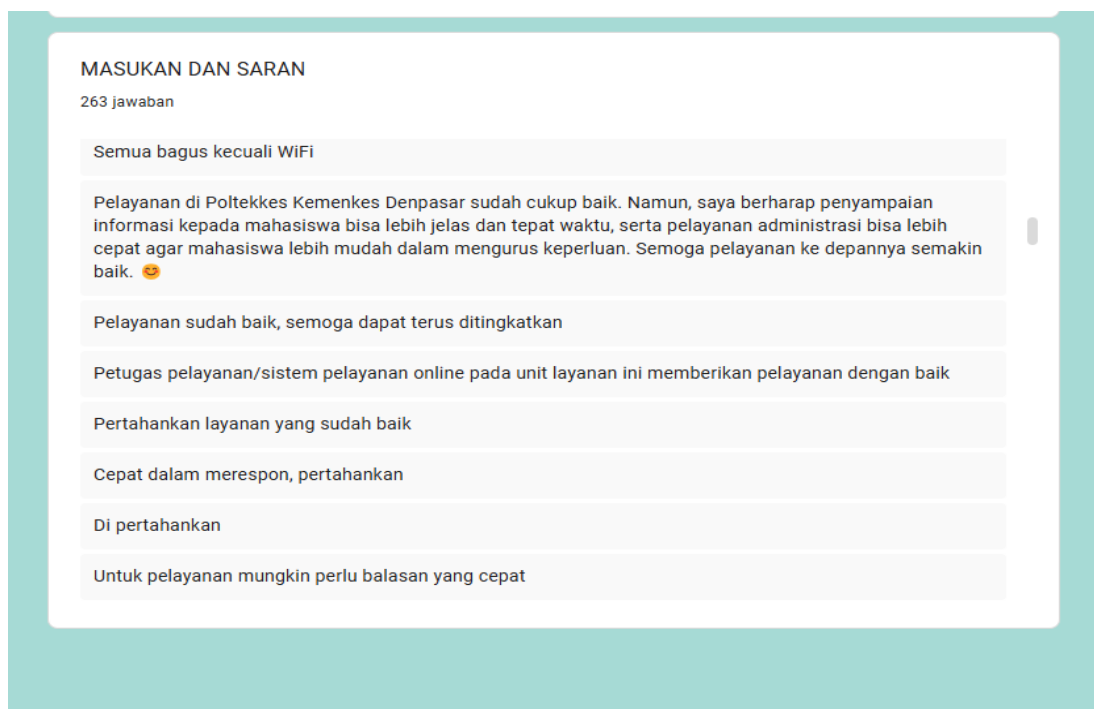
9. Hitung rata-rata jumlah jawaban responden (mean) baik dari pada bagian Kualitas Pelayanan Publik maupun Persepsi Anti Korupsi.
10. Hitung persentase jawaban dengan cara membagi mean dengan jumlah bobot Pertanyaan (P1.1 s.d. P1.8 untuk Kualitas Pelayanan Publik) dan (P2.1 s.d. P2.5 untuk Persepsi Anti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

Responden	REPRESENTASI BOBOT																	Jumlah	Persepsi Anti Korupsi					Jumlah			
	Kualitas Pelayanan														17,5	Persepsi Anti Korupsi											
	P1.1	P1.2		P1.3		P1.4		P1.6		P1.7		P1.8		P2.1		2/Bobot	P2.2		2,5/Bobot	P2.3	4/Bobot	P2.4	5/Bobot		P2.5	4	17,5
Bobot	1,6/Bobot	1,6/Bobot	2,6/Bobot	2,6/Bobot	2/Bobot	2,6/Bobot	2,6/Bobot	2,6/Bobot	2,6/Bobot	2,6/Bobot	2,6/Bobot	2,6/Bobot	2,6/Bobot	Bobot	2/Bobot	2,5/Bobot	4/Bobot	5/Bobot	4	17,5							
1	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,7
320	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	15,7
321	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,3
322	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	17,5
323	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	17,5
324	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14
325	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14
326	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	17
327	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14
328	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14,9
329	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	17,5
348	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,3
349	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14,8
350	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14
351	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,6
352	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14,9
353	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,5
354	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,2
355	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14,4
356	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	17,5
357	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	15,3
358	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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	14
Average atau Mean	1,3733	1,3616	2,2412	2,2440	1,7883	2,2760	2,2621	2,2788	15,8234	1,8184	2,2674	3,6011	4,5655	3,6189	15,8713												
Mean dibagi bobot	91,55	90,77	89,65	89,76	89,42	91,04	90,48	91,15	90,42	90,92	90,70	90,03	91,21	90,47	90,69												
LKE	3,66	3,63	3,59	3,59	3,58	3,64	3,62	3,65	3,62	3,64	3,63	3,60	3,65	3,62	3,63												
Mean	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A												

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  
Tabel 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

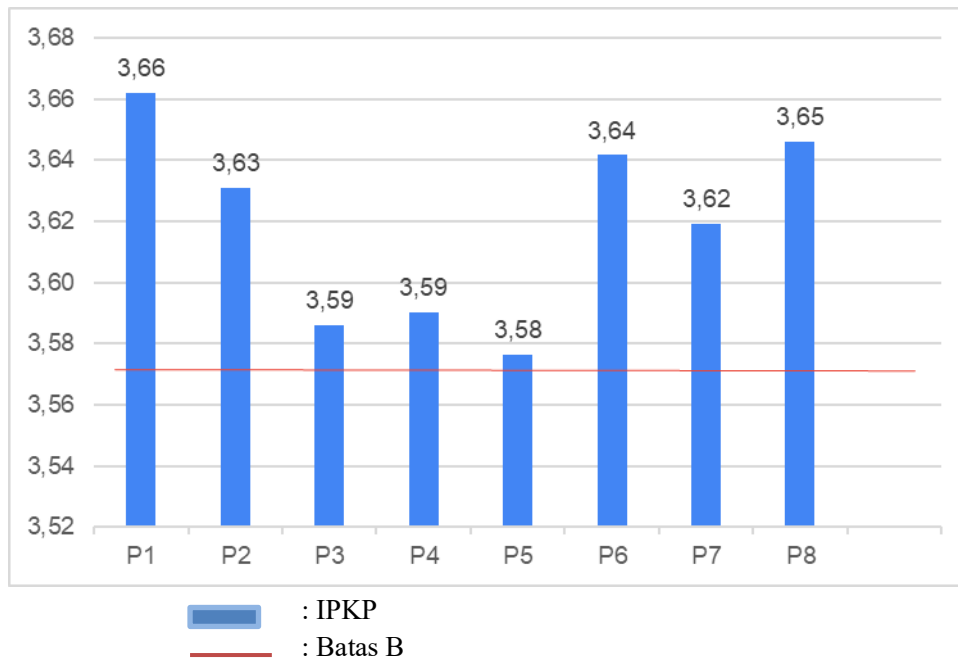
	Nilai Per Aspek Pelayanan IPKP							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
IPKP Per Aspek	3,66	3,63	3,59	3,59	3,58	3,64	3,62	3,65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3,62 atau A (Sangat Baik)							

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar yaitu 3,62 atau dengan skala konversi 90,42 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 3,66 atau dengan skala konversi 91,55 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- b. P2: Kesesuaian persyaratan pelayanan yaitu 3,63 atau dengan skala konversi 90,77 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- c. P3: Kemudahan prosedur/alur pelayanan yaitu 3,59 atau dengan skala konversi 89,65 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- d. P4: Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yaitu 3,59 atau dengan skala konversi 89,76 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- e. P5: Kesesuaian tarif/biaya pelayanan yaitu 3,58 atau dengan skala konversi 89,42 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- f. P6: Kenyamanan/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online yaitu 3,64 atau dengan skala konversi 91,04 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- g. P7: Kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online yaitu 3,62 atau dengan skala konversi 90,48 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)

h. P8: Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yaitu 3,65 atau dengan skala konversi 91,15 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 Per Aspek Pelayanan IPAK				
	P1	P2	P3	P4	P5
IPKP Per Aspek	3,64	3,63	3,60	3,65	3,62
Kategori	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3,63 atau A (Sangat Baik)				

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi Poltekkes Kemenkes Denpasar yaitu 3,63 atau dengan skala konversi 90,69 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik).

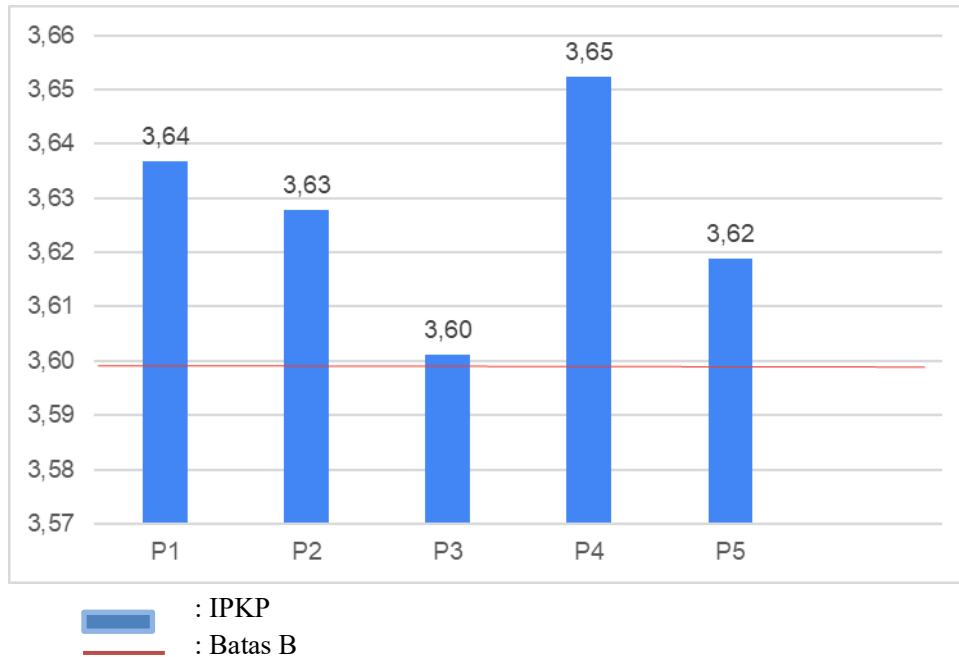
Adapun nilai peraspek kualitas anti korupsi dari Poltekkes Kemenkes Denpasar didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. P1: Tidak ada diskriminasi pelayanan yaitu 3,64 atau dengan skala konversi 90,92 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- b. P2: Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan yaitu 3,63 atau dengan skala konversi 90,70 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- c. P3: Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang

berlaku yaitu 3,60 atau dengan skala konversi 90,03 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)

d. P4: Tidak ada pungutan liar (pungli) yaitu 3,65 atau dengan skala konversi 91,31 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)

e. P5: Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi yaitu 3.800 atau dengan skala konversi 90,47 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	Peayanan sdh baik
2	Sudah cukup baik dan bagus
3	sangat baik mohon dipertahankan
4	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini memberikan pelayanan dengan baik
5	Semoga kedepannya semakin lebih baik.
6	Cepat dalam merespon, pertahankan
7	sudah bagus
8	semangat terus
9	Pelayanan sangat baik
10	Sebaiknya jangan memberikan informasi yang mendadak
11	“Saya berharap pelayanan di unit kerja ini dapat terus ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan keramahan petugas kepada setiap pengunjung atau pasien. Secara umum pelayanan sudah cukup baik, namun akan lebih baik lagi jika petugas selalu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami kepada pasien. Selain itu, diharapkan fasilitas yang ada dapat terus dijaga kebersihan dan kenyamanannya agar pengunjung merasa lebih nyaman saat berada di lingkungan pelayanan. Terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan, semoga ke depannya dapat menjadi lebih baik lagi.”
12	Sudah sangat baik
13	Sudah sangat baik
14	0
15	Sudah sangat baik
16	tidak ada
17	Sudah baik
18	Baik
19	Lebih baik lagi
20	tidak ada
21	Tolong tambahkan kantin, dan kantin nya di renovasi di karenakan sangat jorok dan tidak higienis
22	Pelayanan di tingkatkan
23	Di tingkatkan lagi
24	Ditingkatkan pelayanan
25	Baik

26	Baik
27	Mempertahankan kualitas pelayanan
28	Sudah bagus
29	Ditingkatkan lagi supaya lebih baik
30	baik
31	Saranadan prasaran tidak sesuai standar
32	oke
33	Sudah bagus, lebih ditingkatkan lagi
34	Perlu ditingkatkan lagi
35	Semoga semakin baik ke depannya
36	Sudah baik
37	Ditingkatkan
38	Sudah baik
39	Sudah baik
40	Sudah baik
41	Sudah baik
42	Sangat baik
43	Pertahankan dan kembangkan apa yang sudah baik menjadi sangat baik
44	baik sekali
45	Sangat memuaskan
46	Pelayanan sudah memuaskan. Semoga kualitas pelayanan dan sikap ramah petugas dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
47	sudah sangat baik
48	Tidak ada, dan tetap pertahankan
49	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, profesional, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas juga memberikan pelayanan secara adil tanpa diskriminasi serta tidak terdapat praktik pungutan liar maupun percaloan. Semoga kualitas pelayanan ini dapat terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan
50	Semoga tetap ditingkatkan
51	sudah cukup dan sesuai pelayanan yang diberikan
52	Pelayanan sudah cukup baik, namun perlu peningkatan pada kecepatan dan kualitas pelayanan agar lebih efektif dan nyaman.
53	Pelayanan sudah baik dan petugas ramah. Semoga ke depan pelayanan semakin cepat, transparan, dan fasilitas pendukung terus ditingkatkan.
54	Semoga pelayanannya semakin baik lagi
55	sudah sesuai dan ti tingkatkan lagi

56	Semoga kualitas pelayanan tetap dipertahankan dan waktu pelayanan bisa lebih efisien
57	klo ada keluhan ttg fasilitas cepat tanggap tpi perbaikannya agak lama, mungkin sulit didana
58	Semangat dan sehat selalu
59	Sabgat memuaskan
60	Tidak ada
61	Pelayanan sudah cukup baik, petugas ramah dan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Diharapkan kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
62	sudah baik bisa ditingkatkan lagi
63	Tolong dipertahakan yang sudah baik
64	Pelayanan sudah baik, semoga ke depannya semakin ditingkatkan agar lebih cepat dan nyaman bagi masyarakat.
65	Secara umum pelayanan yang diberikan sudah baik.
66	sudah sangat baik
67	Pelayanan sudah bagus, semoga nantinya bisa ditingkatkan lagi agar menjadi pelayanan yang baik.
68	tidak ada
69	semoga lebih baik lagi dalam kedepannya
70	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
71	Pelayanan sudah baik, diharapkan ke depannya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa.
72	sudah sangat baik
73	Sudah sesuai
74	Semoga selalu bisa memberikan pelayanan yang terbaik
75	saya rasa cukup
76	Petugas pelayanan diharapkan terus meningkatkan kompetensi, sikap profesional, serta memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan berintegritas.
77	sangat baik
78	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, petugas ramah dan memberikan informasi dengan jelas. Namun, diharapkan waktu pelayanan dapat lebih ditingkatkan agar proses menjadi lebih cepat. Selain itu, perlu peningkatan kenyamanan ruang tunggu serta penambahan petugas pada jam pelayanan yang ramai agar pelayanan lebih efektif dan tertib.
79	Pelayanan sudah baikk
80	Pertahankan layanan yang sudah baik
81	Sudah baik
82	tetap tingkatkan mutu layanan
83	Sudah bagus
84	Pelayanan sudah baik, tingkatkan lagi

85	Sudah bagus
86	Sudah baik
87	Secara umum pelaksanaan pembangunan Zona Integritas sudah berjalan dengan baik. Namun, diharapkan ke depan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, menjaga transparansi, serta mempertahankan komitmen terhadap integritas dan bebas dari praktik korupsi. Selain itu, sosialisasi mengenai Zona Integritas juga dapat lebih ditingkatkan agar seluruh pegawai dan masyarakat semakin memahami pentingnya budaya kerja yang bersih dan melayani.
88	Tidak ada
89	psangat sesuai
90	Lapangan ny di bagusin di kmpus A
91	masuakan saya mungkin untuk saat ini belum ada saya rasa sudah cukup Dan di pertahan ka n
92	Mantap
93	sangat sesuai
94	sudah bagus, dan dapat ditingkatkan
95	sudah sangat baik
96	Sudah Memuaskan
97	Untuk pelayanan mungkin perlu balasan yang cepat
98	Lebih ditingkatkan lagi
99	Pelayanan yang diberikan sangat baik dan mohon untuk tetap dipertahankan dan ditingkatkan
100	Secara keseluruhan pelayanan sudah sangat baik dan ramah dan terima kasih atas pelayanannya yang sangat responsif dan solutif.
101	tidak ada
102	Tingkat kan lagi
103	Sudah sangat cukup
104	Mohon di berikan cctv di setiap ruang kelas dan berikan akses wifi kepada mahasiswa
105	semoga kedepannya semakin lebih baik dan maksimal lagi dalam menerima komplain mahasiswa
106	Tidak ada, sudah sangat sesuai
107	tidak ada keluhan
108	Kok wifi ga ada akses internetnya??
109	Program kerja ditingkatkan
110	Sudah baik
111	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan petugas juga ramah dalam memberikan informasi.
112	Pembayaran UKT di kurangi
113	semoga lebih baik kedepannya.
114	pelayanan di unit kerja sudah baik dalam segala aspek

115	semoga tetap dapat dipertahankan dan tetap terus memberikan pelayanan yang konsisten
116	Saya sangat puas dengan pelayanan di unit kerja ini. Petugas melayani dengan ramah, memberikan penjelasan yang jelas, dan prosesnya cukup cepat. Semoga kualitas pelayanan seperti ini dapat terus dipertahankan.
117	bagus kinerjanya
118	Lebih profesional
119	semoga ada kantin baru di gedung baru
120	Tidak ada
121	Pertahankan konsistensi kualitas pelayanan dan integritas. Inovasi yang berdampak langsung pada kecepatan dan transparansi agar terus dikembangkan. Fokus selanjutnya adalah menyebarluaskan budaya kerja prima ini ke seluruh lini unit kerja
122	Pelayanan di unit kerja ini sudah cukup baik dan petugasnya ramah.
123	sangat baik untuk pelayanannya
124	semoga kedepannya lebih baik
125	Pelayanan yang diberikan sudah baik, petugas ramah dan membantu. Semoga kualitas pelayanan tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan agar masyarakat semakin mudah dalam mendapatkan pelayanan
126	Pelayanan sudah berjalan dengan baik dan tertib.
127	sudah sangat bagus
128	Berikan gedung dan fasilitas lab yang lebih modern
129	Toiletnya di per setiap kelas ada beberapa yang tidak bisandi gunakan, wifi terkadang lelet
130	wifinya tidak bisa dipake berbanyak
131	Di pertahankan
132	Jaringan Wifi nya lelet dan susah di sambungkan
133	Mungkin kedepannya mengenai fasilitas di kampus lebih ditingkatkan lagi agar mahasiswa dapat melakukan perkuliahan dan praktik dengan nyaman
134	lcd di kelas kami kadang mainmain, semoga lebih baik lagi kedepannya
135	apakah jurusan kebidanan akan pindah ke gedung baru di direktorat? dikarenakan fasilitas dan UKT tidak sesuai, dimana UKT JKB lebih mahal dibandingkan dengan jurusan yang lainnya tapi fasilitasnya masih tergolong jadul
136	agar pelayanan dan fasilitas yang tersedia setiap jurusan dapat dilengkapi untuk memberikan feedback baik bagi mahasiswa dalam pembelajaran di kampus
137	Semoga Poltekkes Denpasar lebih maju lagi
138	Semoga kedepannya lebih baik lagi dalam pelayanan
139	Pelayanan administrasi terkadang masih memerlukan waktu yang cukup lama sehingga menghambat proses pengurusan dokumen
140	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan petugas bersikap ramah. Namun, diharapkan ke depannya waktu tunggu dapat dipersingkat dan informasi mengenai alur pelayanan dibuat lebih jelas agar lebih mudah dipahami.

141	Cukup
142	tidak ada
143	semoga reposnya lebih cepat
144	semoga kedepannya semakin lebih baik lagi
145	semoga kedepannya semakin baik lagi
146	semuanya sudah baik
147	Pertahankan konsistensi kualitas pelayanan dan integritas. Inovasi yang berdampak langsung pada kecepatan dan transparansi agar terus dikembangkan. Fokus selanjutnya adalah menyebarluaskan budaya kerja prima ini ke seluruh lini unit kerja
148	Selalu cepat menanggapi keluhan
149	.
150	wifinya tiap gedungg
151	Mohon diberikan cctv disetiap ruang kelas dan akses wifi diberikan ke mahasiswa
152	Sangat sangat baik
153	semoga lebih baik kedepannya.
154	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan ramah. Semoga ke depannya kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
155	Selama menerima pelayanan di unit kerja ini, saya tidak memiliki masukan, saran, komentar, maupun keluhan. Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, petugasnya ramah, dan prosesnya juga jelas serta membantu. Semoga ke depannya pelayanan yang sudah baik ini bisa terus dipertahankan
156	Lebih baik lagi
157	Pelayanan pada unit kerja ini sudah berjalan dengan baik, petugas memberikan pelayanan yang ramah, jelas, dan sesuai prosedur tanpa adanya diskriminasi maupun pungutan liar. Semoga ke depannya kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.
158	Ga ada
159	Pelayanannya sudah baik hanya saja perlu ditingkatkan lagi
160	Sebagai mahasiswi dari Poltekkes Kemenkes Denpasar, saya menilai pelayanan di unit kerja ini sudah berjalan dengan baik. Petugas kesehatan bersikap ramah, profesional, dan berupaya memberikan pelayanan yang optimal.
161	mungkin kedepannya mengenai fasilitas di kampus lebih di tingkatkan, agar mahasiswa lebih nyaman melakukan praktek mandiri di lab
162	Baik
163	Sudah bagus
164	pelayanan sudah sangat baik
165	Sudah bagus
166	Pelayanan disini Sangat baik dan bagus

167	suda sangat bagus
168	Sudah bagus
169	sangat sesuai
170	Semua bagus kecuali WiFi
171	dosen, staff, dan cs sudah baik dan bagus, perlu ditingkatkan lagi dan wifi juga ditambahkan jaringan supaya tidak lemot
172	Diharapkan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan
173	tidak ada
174	Tingkatkan
175	Renovasi kantin menjadi lebih bersih dan nyaman
176	pelayanan yang diberikan sudah sangat bagus. mohon untuk di pertahankan dan jika bisa lebih baik di tingkatkan lagi
177	Sampai saat ini Pelayanan yang diberikan sudah sangat bagus
178	sudah sesuai
179	Pelayanan lab kurang di tingkatkan lagi
180	Sudah bagus, tingkatkan lagi pelayanannya
181	semoga terus semakin membaik
182	Pelayanan cepat, upaya integritas terlihat. Namun ada jeda informasi dan prosedur belum jelas sehingga harus datang berkali-kali. Sarankan buat panduan operasional dan sarana informasi mandiri.
183	.
184	saran saya agar di tingkatkan lagi untuk pelayanannya.
185	Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar sudah cukup baik. Namun, saya berharap penyampaian informasi kepada mahasiswa bisa lebih jelas dan tepat waktu, serta pelayanan administrasi bisa lebih cepat agar mahasiswa lebih mudah dalam mengurus keperluan. Semoga pelayanan ke depannya semakin baik. 😊
186	Pelayanan sudah baik dan ramah. Semoga ke depannya dapat terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan.
187	bisa ditingkatkan lagi
188	semoga poltekkes makin jaya
189	Pelayanan di unit kerja ini sudah cukup baik dan petugasnya ramah. Semoga ke depannya pelayanan dapat semakin ditingkatkan, terutama dalam kecepatan pelayanan agar pasien tidak menunggu terlalu lama. Terima kasih
190	baik
191	Pelayanan sudah bagus
192	Bisa lebih di tingkatkan lagi dari pada sekarang
193	Semangat
194	Kedepannya lebih ditingkatkan lagi
195	Semangat

196	SEMANGATTT!!!
197	Pelayanan sudah baik, semoga dapat terus ditingkatkan
198	Cukup baik dan ditingkatkan
199	pelayanan sudah sangat bagus
200	tidak ada
201	Tingkatkan kembali
202	Pelayanan di unit kerja sudah baik dan memuaskan. Semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan

### C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Rencana tindak perbaikan atas permasalahan hasil survei sebagai berikut: Tabel 3.4  
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Temuan Utama	Rencana Tindak Lanjut (Realistis & Terukur)	Penanggung Jawab	Waktu
1	Mayoritas responden menyatakan pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan	Monitoring standar pelayanan sesuai SOP setiap bulan Briefing pelayanan prima rutin- Survei kepuasan berkala per triwulan	Seluruh Kepala Unit	Okt–Des 2025 (berkelanjutan)
2	Perlu peningkatan kecepatan pelayanan & respons	Menetapkan target waktu layanan Monitoring waktu tunggu melalui log pelayanan- Evaluasi bulanan kinerja layanan	Kasubbag ADAK & Unit Layanan	Okt–Nov 2025
3	WiFi sering lemot / sulit diakses	Pengecekan & penambahan access point di area padat- Reset & maintenance jaringan berkala Koordinasi dengan provider	Tim IT & Subbag Umum	Okt–Des 2025
4	Permintaan pemasangan CCTV di kelas	Kajian kebutuhan & anggaran Prioritas pemasangan di ruang strategis terlebih dahulu	Manajemen & Bagian Umum	Triwulan IV 2025 (tahap kajian)
5	Fasilitas sarpras perlu ditingkatkan (toilet, LCD, lab, ruang tunggu)	Inventarisasi kerusakan ringan & berat Perbaikan bertahap sesuai skala prioritas Pengusulan anggaran tahun berikutnya untuk perbaikan besar	Subbag Umum	Okt–Des 2025
6	Kantin perlu renovasi & peningkatan kebersihan	Koordinasi dengan pengelola kantin Penetapan standar kebersihan tertulis Inspeksi rutin setiap bulan	Bagian Umum	Okt–Nov 2025
7	Informasi & prosedur layanan perlu lebih jelas	Update informasi pada website & media sosial- Pembuatan infografis alur layanan Penyediaan papan informasi di area pelayanan	Tim Humas & Akademik	Okt–Nov 2025
8	Perlu peningkatan transparansi & komitmen integritas	Sosialisasi Zona Integritas pada apel/rapat Publikasi komitmen anti gratifikasi Penguatan budaya pelayanan ramah & profesional	Tim ZI & Manajemen	Okt–Des 2025

		Meningkatkan sosialisasi tentang anti korupsi ke seluruh civitas akademika mengaktifkan media sosial dalam melakukan sosialisasi		
9	Harapan peningkatan kompetensi & profesionalisme petugas	Pelatihan pelayanan prima- Evaluasi sikap layanan melalui survei internal- Pembinaan berkala	Kepala Unit & Bagian Kepegawaian	Nov 2025

## BAB IV DATA SURVEI

### A. DATA RESPONDEN

Jumlah mahasiswa dan alumni yang menjadi responden pada SPKP dan SPAK tahun 2025 sebanyak 4.398 responden. Persiapan sebelum melakukan survei yaitu dengan menentukan sampel terlebih dahulu secara *Stratified Random Sampling* dengan menggunakan rumus penentuan sampel pada MsExcel.

Dari hasil penarikan sampel, ditetapkan sebanyak 357 responden sebagai sampel survei. Seluruh sampel yang ditetapkan tersebut berpartisipasi aktif dan memberikan jawaban secara lengkap pada survei yang dilaksanakan.

Tabel 4.1 Data Responden

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12 %
		Perempuan	88 %
2	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	55 %
		Diploma III	14,5 %
		Diploma IV/Str.	23,2 %
		Profesi	3,6 %
		S2	2,5 %
3	Peran dalam Survei	Mahasiswa	88 %
		Alumni	3,1 %
		Dosen	11,3 %
		Tenaga Kependidikan	2,5 %
		Pengguna Lulusan	1,1 %
		Mitra	2,2%
3	Program Studi	DIII Kesehatan Lingkungan	1,2 %
		DIII Kesehatan Gigi	22,8 %
		DIII Gizi	5 %
		DIII Keperawatan	7,7 %
		DIII Kebidanan	3,9 %
		DIII Teknik Laboratorium Medik	12,5 %
		Sarjana Terapan Kesehatan Lingkungan	6,8 %
		Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika	7,7 %
Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medik	12,5 %		

		Profesi Ners	0,6 %
		Profesi Bidan	3,6 %
	Jurusan	Kesehatan Lingkungan	7,8 %
		Kesehatan Gigi	6,4 %
		Gizi	12,7 %
		Keperawatan	30,6 %
		Kebidanan	17,1 %
		Teknologi Laboratorium Medik	25,4 %

## B. DATA DUKUNG LAINNYA

Kuesioner Survei:

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

Section 1 of 7

### SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS SATKER MENUJU WBK/WBBM Triwulan III 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](mailto:survei@polkesden.ac.id)

Partisipasi Anda sangat berarti bagi pelayanan kami.

Salam Sehat,  
Poltekkes Kemenkes Denpasar

After section 1 Continue to next section

---

Section 2 of 7

#### Identitas

Description (optional)

JENIS KELAMIN \*

Laki-Laki

Perempuan

Pendidikan terakhir \*

SMA/SMK

Diploma III

Diploma IV/S1

Profesi

S2

Dokumentasi Chat/Wa Blast penyebaran Survei:

