

# Survei Eksternal Penilaian WBK/WBBM Tahun 2025

Poltekkes Kemenkes Denpasar



**ZONA  
INTEGRITAS**



MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN  
WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI

## Triwulan IV

## 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 IV 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.

Mengetahui,  
Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar



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

Denpasar, 15 Desember 2025  
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 .....	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 memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan tidak melakukan kecurangan pelayanan. 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.
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 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 IV 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>4398</b>	<b>100.0%</b>	<b>358</b>

### B. METODE PENCACAHAN

Pelaksanaan SPAK dan SPKP menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring melalui media WhatsApp Blast dengan tautan <https://forms.gle/DJS82UoPEGtpEzAb6> kepada mahasiswa aktif, alumni, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, dan mitra Poltekkes Kemenkes Denpasar yang menerima layanan pada periode Triwulan IV (bulan Oktober, Nopember dan Desember). 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 358 responden kemudian isi seluruh sel pada table Input dengan jawaban responden.

Tabel 2.2 Input Jawaban Responden

No	Kualitas Pelayanan Publik								Persepsi Anti Korupsi						
	Inform	Persy	Prose	Jangk	Tarif/E	Tarif/E	Saran	Petug	UMLA	Petug	Petug	Petug	Petug	Tidak	UMLA
	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	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
2	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
5	5	6	6	6	5	6	6	5	45	6	5	5	6	6	28
6	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
7	5	5	6	5	5	5	6	5	42	5	5	5	5	5	25
8	5	5	6	6	5	6	5	5	43	5	5	6	6	5	27
9	6	5	5	5	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	25
10	5	6	6	5	6	6	5	6	45	5	5	6	6	6	28
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
12	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
13	6	6	6	5	6	6	6	5	46	6	5	6	5	6	28
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	6	5	5	5	6	42	5	5	6	5	5	26
16	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
17	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
18	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
19	6	5	6	5	6	6	5	6	45	6	6	5	6	6	29
20	5	6	6	5	6	6	6	5	45	6	5	5	6	6	28
21	6	6	6	5	6	6	6	6	47	6	5	6	6	6	29
22	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
25	6	6	5	5	5	5	5	5	42	5	6	6	6	5	28

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								Persepsi Anti Korupsi						
	Inform P1-1	Persy P1-2	Prose P1-3	Jangk P1-4	Tarif/E P1-5	Tarif/E P1-6	Saran P1-7	Petug P1-8	UMLA	Petug P2-1	Petug P2-2	Petug P2-3	Petug P2-4	Tidak P2-5	UMLA
1	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
3	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
5	0.8	1	1	1	0.8	1	1	0.8	7.4	1	0.8	0.8	1	1	4.6
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
7	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1	0.8	6.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
8	0.8	0.8	1	1	0.8	1	0.8	0.8	7	0.8	0.8	1	1	0.8	4.4
9	1	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.6	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
10	0.8	1	1	0.8	1	1	0.8	1	7.4	0.8	0.8	1	1	1	4.6
11	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.4	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	1	1	1	0.8	1	1	1	0.8	7.6	1	0.8	1	0.8	1	4.6
14	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
15	0.8	0.8	0.8	1	0.8	0.8	0.8	1	6.8	0.8	0.8	1	0.8	0.8	4.2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
18	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
19	1	0.8	1	0.8	1	1	0.8	1	7.4	1	1	0.8	1	1	4.8
20	0.8	1	1	0.8	1	1	1	0.8	7.4	1	0.8	0.8	1	1	4.6
21	1	1	1	0.8	1	1	1	1	7.8	1	0.8	1	1	1	4.8
22	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
23	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
24	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	4
25	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	6.8	0.8	1	1	1	0.8	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**

Responden	Kualitas Pelayanan															Persepsi Anti Korupsi					JMLA							
	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	2.5	Bobot	2.5	Bobot	2.5	Bobot	2.5	Bobot	2.0	Bobot	2.0		Bobot	2.5	Bobot	4	Bobot	5	Bobot
1	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
2	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
3	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
4	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
5	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	16.3	2.0	2	2.5	2	4	3.2	5	5	4	4	16.2
6	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
7	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2.5	2.5	2	15.0	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
8	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2.5	2.5	2	2	15.5	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	5	4	3.2	15.8
9	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2	2.5	2	14.3	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	3.2	14
10	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2.5	2.5	2	16.2	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	5	4	4	16.6
11	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
12	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
13	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	16.5	2.0	2	2.5	2	4	4	5	4	4	4	16
14	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
15	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.0	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2	2.5	15.0	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	4	4	3.2	14.8
16	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
17	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
18	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
19	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2	2.5	2.5	16.2	2.0	2	2.5	2.5	4	3.2	5	5	4	4	16.7
20	1.5	1.2	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	16.2	2.0	2	2.5	2	4	3.2	5	5	4	4	16.2
21	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.0	2.0	2	2.5	2	4	4	5	5	4	4	17
22	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
23	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
24	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
25	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2	2.5	2	14.6	2.0	1.6	2.5	2	4	4	5	5	4	3.2	16.3
26	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
27	1.5	1.5	1.5	1.2	2.5	2.5	2.5	2	2	2	2.5	2	2.5	2.5	2.5	2	15.7	2.0	2	2.5	2	4	3.2	5	4	4	4	15.2
28	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
29	1.5	1.2	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	16.4	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5
30	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
31	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
32	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2.5	2.5	2	2.5	16.1	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5
33	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	17.1	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	5	4	4	17.5

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

354	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	16.6	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	5	4	4	15.8	
355	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	16.3	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	5	4	4	15.8	
356	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.0	2.5	2	2	1.6	2.5	2.5	2.5	2.5	2	15.3	2.0	1.6	2.5	2	4	3.2	5	4	4	4	14.8	
357	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	3.2	16.7	
358	1.5	1.5	1.5	1.5	2.5	2.5	2.5	2	2	1.6	2.5	2	2.5	2.5	2.5	16.1	2.0	2	2.5	2.5	4	4	5	4	4	3.2	15.7	
Average atau Mean	1.3721	1.3705	2.2897	2.2953	1.8173	2.3008	2.2799	2.3148	16.0404	1.8262	2.2758	3.7036	4.6212	3.6813	16.1081													
Mean dibagi bobot	91.5	91.4	91.6	91.8	90.9	92.0	91.2	92.6	91.7	91.3	91.0	92.6	92.4	92.0	92.0													
LKE	3.66	3.65	3.66	3.67	3.63	3.68	3.65	3.70	3.67	3.65	3.64	3.70	3.70	3.68	3.68													
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.

MASUKAN DAN SARAN

241 jawaban

- 
- Tidak ada
- baik
- Sudah sangat baik
- sudah bagus
- tidak ada
- Sangat baik
- Baik
- Baik

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)

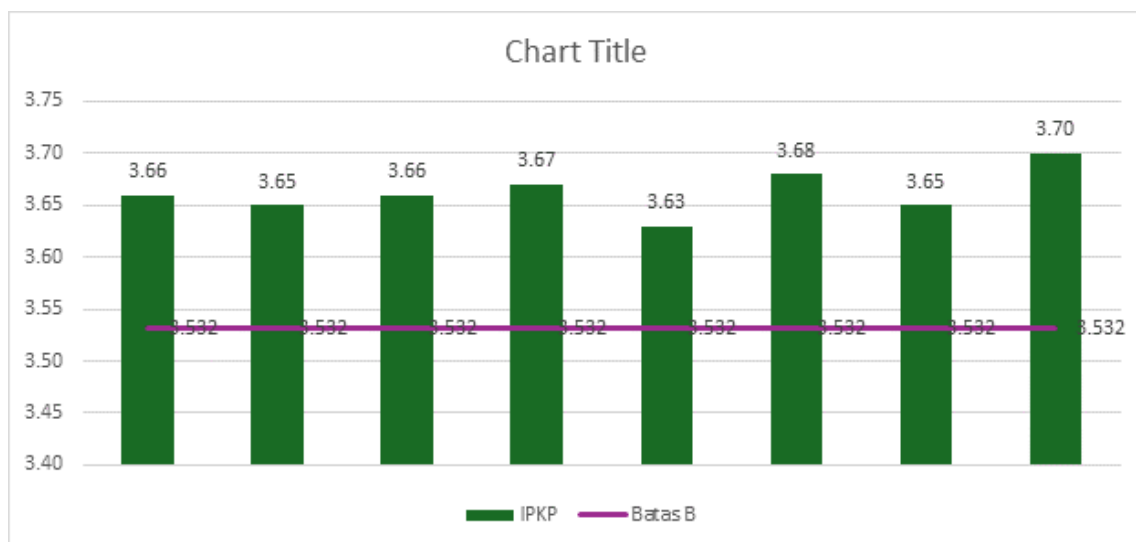
Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan didapatkan hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebagai berikut:

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	3.65	3.66	3.67	3.63	3.68	3.65	3.70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3,67 atau A (Sangat Baik)							

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar yaitu 3.67 atau dengan skala konversi 92,6% 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 91,5% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- b. P2: Kesesuaian persyaratan pelayanan yaitu 3.65 atau dengan skala konversi 91,4% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- c. P3: Kemudahan prosedur/pelayanan yaitu 3.66 atau dengan skala konversi 91,6% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- d. P4: Kesesuaian jangka waktu pelayanan yaitu 3.67 atau dengan skala konversi 91,8% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- e. P5: Kesesuaian tarif/biaya pelayanan yaitu 3.63 atau dengan skala konversi 90,9% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- f. P6: Kenyamanan /kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/system pelayanan online yaitu 3.68 atau dengan skala konversi 92,0% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- g. P7: Kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online yaitu 3.65 dengan skala konversi 91,2% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- h. P8: Kemudahan layana konsultasi dengan pengaduan yaitu 3.70 atau dengan skala konversi 92.6% 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:

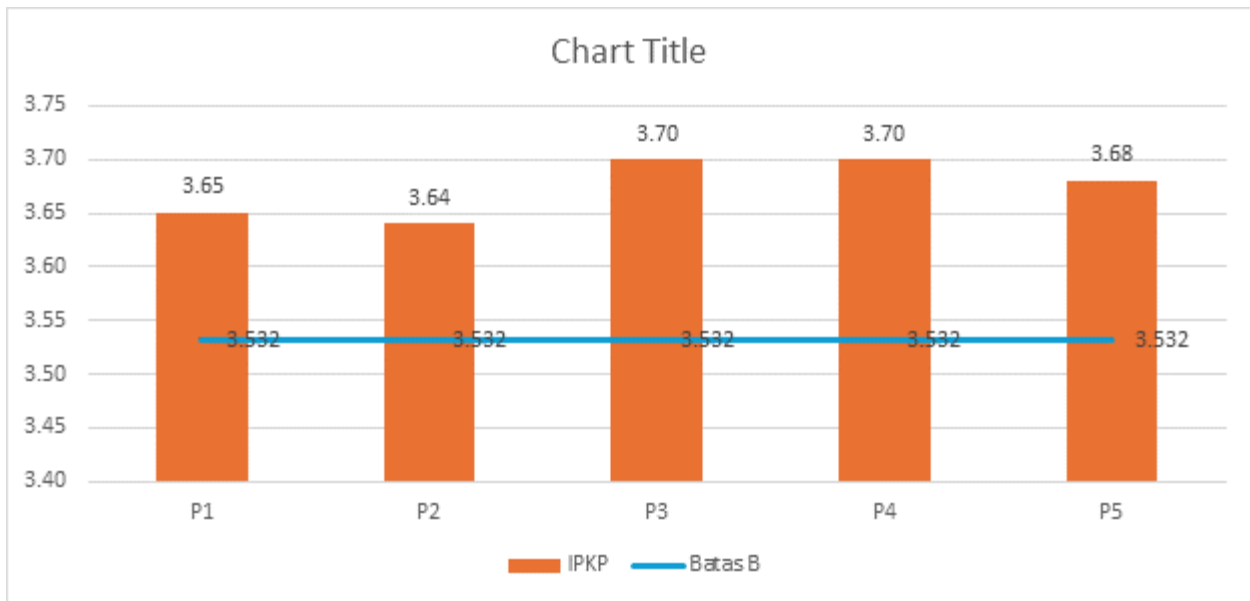
	Nilai PerAspek Pelayanan IPAK				
	P1	P2	P3	P4	P5
IPKP Per Aspek	3.65	3.64	3.70	3.70	3.68
Kategori	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3.68 atau A (Sangat Baik)				

Tabel 3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi Poltekkes Kemmenkes Denpasar yaitu 3.68 atau dengan skala konversi 92,0 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 3.65 atau dengan skala konversi 91,3% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- b. P2: Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan yaitu 3.64 atau dengan skala konversi 91,0% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- c. P3: Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku yaitu 3.70 atau dengan skala konversi 92,6% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).
- d. P4: Tidak ada pungutan liar (pungli) yaitu 3.70 atau dengan skala konversi 92,4% dengan predikat kualitas pelayanan A (sangat baik).

- e. P5: Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi yaitu 3.68 atau dengan skala konversi 92,0% 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	SARAN DAN MASUKAN
1	Pertahankan pelayanan kerja dengan baik.
2	Sudah sangat baik
3	tidak ada keluhan, sudah sesuai dan sangat mudah untuk dimengerti semuanya
4	Sudah bagus, dipertahankan
5	Ditingkatkan
6	Satker diharapkan terus mengembangkan sistem layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.
7	Pertahankan dan tingkatkan
8	Sudah bagus dan baik
9	semoga lebih baik lagi kedepannya
10	Tingkatkan
11	Ditingkatkan lagi
12	sudah bagus dan tingkatkan kedepannya
13	terkait dengan pelayanan tidak ada keluhan karena sudah sesuai dan mungkin bisa ditingkatkan terus kedepannya
14	Sudah bagus dan ditingkatkan
15	lebih baik untuk melayani kedepannya
16	pertahankann
17	sudah bagus
18	Sudah bagus
19	Sudah baik
20	Petugas sangat ramah dan sopan
21	Pelayanan di unit kerja sudah cukup baik, tapi ada beberapa hal yang bisa diperbaiki.

	Responsivitas tim pelayanan bisa lebih cepat dalam merespons pertanyaan atau keluhan. Fasilitas juga bisa lebih nyaman dan lengkap.
22	untuk kinerja saat ini semua sesuai namun alangkah baiknya jika diperbaiki lagi agar menjadi lebih baik
23	sangat bagusss
24	pelayanan sangat bagus dan sesuai
25	Tingkatkan dan terus pertahankan yg sudah bagus
26	Pelayanan sudah baik, namun diharapkan ke depan proses pelayanan dapat lebih cepat dan informasi yang diberikan lebih jelas.
27	Mantap
28	Pelayanan yang di berikan sudah bagus
29	Baik
30	Pelayanan sudah bagus, mohon dijaga agar tetap konsisten dalam pemberian layanan
31	Sudah sangat baik
32	Unit kerja yang sudah dilaksanakan sangat baik dan sesuai jadi harus pertahankan
33	Pelayanan sudah seauai, pertahankan
34	pelayanan baik dan ramah
35	Tidak ada
36	tidak ada
37	Pelayanan di unit kerja sudah cukup baik dan ramah. Semoga ke depan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam kecepatan administrasi dan ketersediaan informasi bagi mahasiswa.Pelayanan di unit kerja sudah cukup baik dan ramah. Semoga ke depan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam kecepatan administrasi dan ketersediaan informasi bagi mahasiswa.Diharapkan unit pelayanan dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar proses administrasi menjadi lebih efisien.Pelayanan yang diberikan oleh staf sudah cukup ramah dan membantu mahasiswa dalam menyelesaikan keperluan administrasi.Apakah ke depan akan tersedia sistem pelayanan administrasi secara online untuk mempermudah mahasiswa?,
38	Sangat luar biasa
39	Tidak ada
40	semoga bisa tetap memaksimalkan pelayanan kepada mahasiswa dan seluruh masyarakat di sekitar kampus
41	sudah bekerja dengan baik
42	Secara umum pelayanan sudah baik, petugas memberikan penjelasan yang cukup jelas
43	baik & tolong dipertahankan
44	respon lebih cepet di tanggapi
45	Untuk pelayanan unit kerja sudah sangat bagus,tapi harus lebih fast respon lagi
46	Tidak ada
47	Fasilitas yang tersedia sudah cukup lengkap, tetapi perlu dilakukan pengecekan secara rutin agar semua fasilitas dapat digunakan dengan baik.
48	Pertahankan pelayanan yang ada.
49	Pelayanan sudah cukup baik dan petugas ramah, namun diharapkan ke depannya waktu antrean dapat dipercepat serta informasi prosedur pelayanan dibuat lebih jelas agar masyarakat lebih mudah memahami prosesnya.
50	sudah bagus mungkin kadang kendala di jaringan saja
51	masukan Saya terus lah bersemangat
52	Sangat baik
53	Sudah sesuai
54	Sudah baik
55	Pelayanan sudah cukup baik
56	wifi dikampus sedikit lemot

57	Mohon dijaga dan dipertahankan
58	pelayanan sudah baik
59	wifi ngelag tidak bisa dipakai, ac kurang dingin, proyektor kadang mati, kursi ada yg sobek
60	Tertap pertahankan kinerja baiknya,pelayanan baiknya dan semoga bisa lebih baik lagi kedepannya
61	semoga lebih baik sistem dll nya kedepannya
62	Berikan gedung dan lab yang modern agar pembelajaran lebih nyaman
63	Mungkin kedepannya mengenai fasilitas di kampus lebih di tingkatkan lagi, agar mahasiswa lebih nyaman saat melakukan praktik di lab
64	Fasilitas Lab Lebih di tingkatkan
65	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
66	semoga kedepannya layanannya dan sistem kampus lebih baik
67	Informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian layanan perlu disampaikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.
68	Sudah bagus tapi terkadang kursinya masih ada yg bunyi, proyektor ada di beberapa kelad bisa dipakai ada yg engga, semoga kedepannya poltekkes lebih baik
69	semoga lebih baik lagi untuk kedepannya
70	Fasilitas lebih di tingkatkan
71	Petugas dan pelayanan sudah cukup bagus
72	Kinerja Petugas dan pelayanan sudah bagus
73	Bagus dan semangat terus
74	Semoga Poltekkes kemenkes denpasar khusus nya jurusan kebidanan semakin berkembang
75	baik
76	Cukup bagus pelayanannya ditingkatkan lagi
77	dari saya sudah cukup
78	Semoga kedepannya lebih baik lagi
79	Semoga pelayanan ke depannya dapat lebih ditingkatkan agar semakin baik
80	lebih baik lagi
81	sudah cukup
82	Tingkatkan
83	Pelayanan sudah cukup baik petugas ramah, baik, dan sopan
84	sudah baik dan bagus
85	Semoga pelayanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar lebih mudah dijangkau
86	Tidak ada
87	TDK ada keluhan,selama kami berproses selalu lancar tidak ada dihambat
88	agar lebih baik lagi
89	sudah baik
90	Sudah baik dan ditingkatkan lagi
91	Baik
92	Pembangunan nya sudah sangat sesuai dan nyaman selama pembelajaran berlangsung.
93	Tingkatkan
94	pertahankan
95	Baik
96	sudah baik
97	Pelayanannya sudah baik
98	pelayanan sudah baik dan bagus
99	baik
100	Semuanya berjalan dengan sangat lancar dan mengikuti arahan sejauh ini tidak ada keluhan atau hambatan yang saya dapatkan

101	Tidak ada
102	saya ingin menyampaikan saran terkait peminjaman tempat. Saya merasa kurang nyaman ketika tempat yang saya pinjam diambil alih tanpa konfirmasi sebelumnya, padahal sudah ada surat izin penggunaan tempat untuk wadah pengembangan mahasiswa. Saya paham ada kebutuhan lain, tapi tolong dipertimbangkan prioritas mahasiswa yang sudah mengurus izin dari awal. Bisa ada koordinasi lebih baik biar gak bentrok? terima kasih atas perhatiannya
103	Semoga pelayanan di unit semakin di tingkat kan dan mudah untuk di ikuti alurnya
104	Tidak ada
105	Semakin lebih baik lagi pelayanan nya
106	Pelayanan sudah cukup baik dan petugas ramah. Namun, perlu peningkatan pada kejelasan informasi persyaratan dan estimasi waktu penyelesaian layanan agar lebih transparan. Disarankan juga optimalisasi layanan online serta publikasi hasil survei kepuasan masyarakat secara terbuka.
107	sudah sangat baik
108	Sudah sesuai
109	Pelayanan di unit kerja sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan semoga nantinya semakin bisa di tingkatkan agar konsisten memberikan pelayanan terbaik.
110	Secara umum pelayanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar sudah berjalan dengan baik. Kedepannya diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.
111	keluhannya hanya saja persyaratan atau keperluan yang diperlukan tidak dijabarkan secara detail, sehingga menimbulkan tanda tanya dan kebingungan
112	Tidak ada
113	Pelayanan sudah baik dan petugas ramah serta informatif.
114	fasilitas bisa ditingkatkan kembali
115	semoga lebih baik lagi kedepannya
116	semoga kedepannya lebih baik lagi
117	bisa di tingkatkan kembali , dan di pertahankan
118	Pelayanan sudah baik dan petugas sangat ramah. Semoga ke depan waktu pelayanan bisa lebih cepat dan fasilitas semakin ditingkatkan.
119	Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja ini sudah berjalan dengan cukup baik. Petugas terlihat ramah, responsif, dan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan. Hal ini sangat membantu dalam menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan profesional.
120	sudah sangat baik pelayanannya
121	Sangat baik
122	Sangat baik
123	Sudah sangat bagus
124	sudah bagus
125	Sangat sesuai
126	Pelayanan sudah baik, petugas ramah dan informatif. Semoga dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan.
127	pelayanan yang diberikan sudah bagus
128	bisa di kuasan untuk area kantin
129	tidak ada
130	Sejauh ini sudah sangat bagus
131	Tingkatkan lagi
132	sangat bagus dan tingkatkan lagi
133	tidak ada keluhan, tapi semoga bisa lebih baik lagi
134	baguss
135	Sudah cukup
136	Diharapkan seluruh pelayanan dapat menjadi lebih baik

137	Sudah bagus, tibgkatkan lagi
138	semoga bisa tetap memberikan pelayanan terbaik
139	Pelayanan sudah cukup baik dan petugas ramah. Namun, diharapkan waktu pelayanan dapat lebih dipercepat dan informasi terkait alur pelayanan dibuat lebih jelas agar pengunjung tidak kebingungan.
140	Diharapkan seluruh pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik
141	Sangat sesuai
142	Pelayanan sudah baik dan ramah. Semoga ke depannya dapat terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan.
143	Mohon ditambahkan cctv disetiap ruang kelas dan akses wifi diberikan ke mahasiswa
144	Mantap
145	sangat bagus
146	semoga makin maju dan jaya
147	Masukan dan Saran: Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Denpasar sudah baik, informasi yang diberikan juga jelas dan tepat waktu. Stafnya ramah dan membantu mahasiswa dalam mengurus keperluan akademik. Semoga kualitas pelayanan ini dapat terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan ke depannya
148	baik
149	Pelayanan sudah bagus
150	sudah sngt baik
151	Semoga lebih ditingkatkan lagi.
152	semoga lebih baik lagi
153	sudah sangat baik
154	baik
155	Pelayanan sudah baik, semoga ke depannya semakin optimal.
156	baik
157	baik
158	sudah bagus
159	Tingkatkan kembali
160	Baik.
161	Pelayanan sudah cukup baik, diharapkan terus mempertahankan integritas, transparansi, dan pelayanan yang bebas dari pungutan liar.
162	Pelayanan sudah cukup baik dan petugas ramah. Namun, diharapkan waktu pelayanan dapat lebih cepat dan fasilitas terus ditingkatkan agar lebih nyaman
163	Pelayanan sudah baik, petugas ramah dan membantu. Semoga kualitas pelayanan terus dipertahankan.
164	Pelayanannya memuaskan
165	Sudah baik sekali.
166	Sudah sangat baik
167	Sudah sangat baik
168	tidak ada
169	bagus
170	Pelayanan sudah baik dan memuaskan. Semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan
171	Saat ini belum ada
172	Saat ini belom ada.
173	Tidak ada
174	Pertahankan
175	Sejauh ini sudah baik, Kembangkan lebih baik lagi
176	Pelayanannya sangat bagus

177	Semoga kedepan lebih baik dari yang sudah baik sekarang
178	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan ramah. Ke depannya diharapkan dapat terus meningkatkan kecepatan pelayanan serta memperluas akses informasi agar lebih mudah dijangkau oleh mahasiswa dan masyarakat
179	pertahankan
180	Semoga ke depannya fasilitasnya lebih lengkap lagi
181	Terima kasih
182	Sudah sangat baik
183	Perlu ditingkatkan sosialisasi anti korupsi ke pengguna layanan
184	Sudah bagus perlu dioptimalkan dalam pelayanan pengaduan yang transparan dan akuntable
185	Baik
186	Baik

### C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Tabel 3.4 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu
1	Responsivitas tim pelayanan bisa lebih cepat dalam merespons pertanyaan atau keluhan.	Menyusun dan menetapkan standar waktu maksimal dalam merespons pertanyaan atau keluhan pengguna layanan dan dimasukkan dalam SOP pelayanan pengaduan	Kasubbag ADUM, Tim IT	Januari – Maret 2026
2	Ketersediaan informasi bagi mahasiswa. Diharapkan unit pelayanan dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar proses administrasi menjadi lebih efisien.	Menyusun dan memperbarui informasi pelayanan akademik dan administrasi mahasiswa secara berkala.  Menyediakan informasi pada berbagai media seperti: website institusi, papan informasi di unit pelayanan, media sosial resmi, buku panduan mahasiswa	Kasubbag ADAK, Seluruh Unit Layanan	Januari – Maret 2026
3	Fasilitas yang tersedia sudah cukup lengkap, tetapi perlu dilakukan pengecekan secara rutin agar semua fasilitas dapat digunakan dengan baik.	Pendataan kondisi sarpras per jurusan dilaksanakan secara rutin sehingga lebih cepat mendapatkan penanganannya.	Kasubbag ADUM, Unit Sarpras	Januari- Maret 2026
4	Informasi prosedur pelayanan dibuat lebih jelas agar masyarakat lebih mudah memahami prosesnya.	Penyusunan dan penyederhanaan informasi, menampilkan dalam bentuk visual dan melakukan publikasi di berbagai media social	Kasubbag ADUM, Humas	Maret 2026
5	wifi masih sering mengalami gangguan	Evaluasi kapasitas bandwidth	Wakil	Triwula

	beberapa sarana kursi dalam kondisi rusak	dan titik akses WiFi di seluruh jurusan. Penambahan access point di area padat aktivitas. Monitoring jaringan secara berkala. Penyusunan jadwal maintenance rutin. Dan penarikan sarana prasarana yang rusak secara berkala	Direktur II, Bagian Keuangan, Sarpras	n I 2026
6	Perlu ditingkatkan fasilitas Lab lebih modern, proyektor	Modernisasi Fasilitas Lab dan Proyektor	Kasubbag ADUM	Tahun 2026
7	Pengaturan penggunaan fasilitas ruangan agar tidak terjadi benturan pada penetapan penggunaan	Mempertahankan standar pelayanan sesuai SOP. Menetapkan link Bersama yang dapat memantau penggunaan ruangan	Kasubbag ADUM, Sarpras	Berkelanjutan
8	Diharapkan tersedia sistem pelayanan administrasi secara online untuk mempermudah mahasiswa.	Sistem pelayanan dilengkapi lebih banyak unit yang bisa dilaksanakan secara online. Penyediaan formulis administrasi digital sosialisasi dan pendampingan	Kasubbag ADAK, Akademik, Kemahasiswaan	Berkelanjutan
9	Peningkatan persepsi anti korupsi	Meningkatkan sosialisasi tentang anti korupsi ke seluruh civitas akademika mengaktifkan media sosial dalam melakukan sosialisasi	Tim UPG dan SPI	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 4.398 responden. Sebelum pelaksanaan survei, dilakukan penentuan sampel menggunakan metode Stratified Random Sampling dengan bantuan perhitungan pada Ms. Excel.

Berdasarkan hasil penarikan sampel, ditetapkan sebanyak 358 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	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	11,5%
		Perempuan	88,2%
2	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	52%
		Diploma III	15,6%
		Diploma IV/Str.	22,3%
		Profesi	4,2%
		S2	4,5%
3	Program Studi	DIII Kesehatan Lingkungan	0,6%
		DIII Kesehatan Gigi	4,2%
		DIII Gizi	4,5%
		DIII Keperawatan	11,9%
		DIII Kebidanan	3,9%
		DIII Teknik Laboratorium Medik	9,5%
		Sarjana Terapan Kesehatan Lingkungan	5,9%
		Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika	8,3%
		Sarjana Terapan Keperawatan	18,1%
		Sarjana Terapan Kebidanan	10,4%
		Sarjana Terapan Teknik Laboratorium Medik	16%
		Profesi Ners	2,4%
		Profesi Bidan	4,5%
4	Kategori Instansi	Pendidikan	16,7%
		Laboratorium Medis	8,3%
		Dinas	8,3%
		Puskesmas	8,3%

	Rumah Sakit	50%
	Hotel/Restaurant/Catering	8,3%



## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### Kuesioner Survei

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

Bagian 1 dari 7

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



**B I U**  

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*

Bagian 2 dari 7

Identitas  



Deskripsi (opsional)

**JENIS KELAMIN \***

Laki-Laki

Perempuan

**Pendidikan terakhir \***

Jurusan  

Deskripsi (opsional)

**Jurusan \***

Kesehatan Lingkungan

Kesehatan Gigi

Gizi

Keperawatan

Kebidanan

Teknologi Laboratorium Medik

Instansi



Deskripsi (opsional)

Instansi \*

Teks jawaban singkat

Jabatan \*

Teks jawaban singkat

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 \*

	1	2	3	4	5	6	
Sangat tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat sesuai

# Dokumentasi Chat/Wa Blast penyebaran Survei:

