

# Survei Eksternal Penilaian WBK/WBBM Tahun 2025

Poltekkes Kemenkes Denpasar



**ZONA  
INTEGRITAS**



MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN  
WILAYAH BIRORKASI BERSIH DAN MELAYANI

## Triwulan I

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena dengan izin dan petunjuk-Nya Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Eksternal Mandiri Hasil Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Tingkat Nasional Poltekkes Kemenkes Denpasar Triwulan I 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, 01 April 2025

Mengetahui,

Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar



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

Tim Penyusun

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

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
BAB I KUESIONER SURVEI.....	3
A. Pertanyaan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).....	3
B. Pertanyaan terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).....	4
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	6
A. KRITERIA RESPONDEN .....	6
B. METODE PENCACAHAN.....	6
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS .....	7
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	12
A. ANALISIS HASIL SURVEI .....	12
B. HASIL MASUKAN DAN SARAN DARI RESPONDEN.....	14
C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI .....	23
BAB IV DATA SURVEI .....	28
A. DATA RESPONDEN.....	28
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 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 kamouflasikan melalui istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll.

4. 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.

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 adalah mahasiswa aktif Poltekkes Kemenkes Denpasar dan alumni yang menerima layanan Akademik pada periode triwulan I, layanan Kemahasiswaan dan Layanan Sarana dan Prasarana di Poltekkes Kemenkes Denpasar. Jumlah populasi yang menjadi responden pada SPKP dan SPAK tahun 2025 sebanyak 4251 responden. 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
<b>Grand Total</b>	<b>4251</b>	<b>100.0%</b>	<b>354</b>

### B. METODE PENCACAHAN

Pelaksanaan SPAK dan SPKP menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online melalui chat WhatsApp Blast dengan link: <https://forms.gle/1YLEZor6eqNcvVx47>

kepada mahasiswa aktif, alumni, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, dan mitra Poltekkes Kemenkes Denpasar yang menerima layanan pada periode Triwulan I (Januari, Februari, Maret). Kuesioner terdiri atas 13 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan yang diterima dan persepsi anti korupsi mengacu kepada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Tiga belas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SPAK dan SPAP mengenai beberapa hal 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 354 responden kemudian isi seluruh sel pada table Input dengan jawaban responden.

No	INPUT									Persepsi Anti Korupsi					JUMLAH
	Kualitas Pelayanan Publik								JUMLAH	Petugas p P2-1	Petugas p P2-2	Petugas p P2-3	Petugas p P2-4	Tidak pem P2-5	
	Informasi pe P1-1	Persyaratan P1-2	Prosedur/Alur P1-3	Jangka wak P1-4	Tarif/Biaya P1-5	Tarif/Biaya pe P1-6	Sarana pra P1-7	Petugas pel P1-8							
1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	5	6	28
2	6	6	6	6	5	6	6	6	47	6	6	5	5	6	28
3	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	5	6	28
4	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	5	6	28
5	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	5	6	28
6	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	5	6	28
7	5	6	5	5	5	6	5	5	42	5	6	5	5	6	27
8	6	6	6	5	6	6	6	6	47	6	6	5	5	5	27
9	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	5	6	28
10	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	5	6	28
11	6	6	6	6	5	6	6	6	47	6	6	6	5	6	29
12	6	5	6	6	5	5	6	6	45	5	5	5	5	5	25
13	6	5	5	5	6	5	6	6	44	6	6	6	6	6	30
14	6	6	6	6	6	6	6	6	48	5	6	6	6	6	29
15	5	6	6	5	6	6	6	5	45	6	6	6	6	6	30
16	6	6	6	5	5	5	6	5	44	5	5	5	5	5	25
17	6	5	6	6	6	5	5	5	44	5	5	6	6	6	28
18	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
19	6	5	5	6	5	5	6	6	44	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	6	5	6	6	5	43	5	6	6	6	5	28
21	5	5	6	6	5	5	6	6	44	5	5	5	5	5	25
22	5	5	6	6	6	6	5	6	45	6	5	5	5	6	27
23	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
24	6	5	5	5	5	5	6	5	42	5	5	6	5	6	27
25	6	5	5	5	5	6	6	5	43	6	6	5	5	5	27
26	6	5	5	5	5	5	6	5	42	5	5	5	5	5	25
27	6	5	5	5	6	6	6	6	45	6	6	5	6	6	29
28	6	5	6	6	5	5	5	6	44	6	6	5	6	5	28
29	6	5	5	5	6	6	6	5	44	6	6	5	5	5	27
30	6	6	5	5	5	5	6	5	43	5	5	5	5	6	26
31	6	5	5	5	6	5	6	5	43	5	5	5	5	5	25
32	6	5	5	5	6	5	6	5	43	5	5	5	5	5	25
33	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30
34	6	5	5	5	5	5	6	6	43	5	5	5	5	5	25
35	6	5	5	6	5	6	6	6	45	5	6	6	6	5	28
36	6	5	5	5	5	5	6	5	42	6	6	6	6	6	30
37	6	5	6	5	6	6	5	5	44	6	5	6	5	5	27
38	6	6	6	6	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
39	5	6	6	5	6	5	6	5	44	5	5	6	6	6	28
40	6	6	6	6	6	6	6	6	48	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) (Gambar 2)

## Representasi Nilai

No	Kualitas Pelayanan Publik									Persepsi Anti Korupsi					JUMLAH
	Informasi p	Persyarat	Prosedur/	Jangka wa	Tarif/Biaya	Tarif/Biaya	Sarana pra	Petugas p	JUMLAH	Petugas pelaya	Petugas pelayan	Petugas pelaya	Petugas pelayan	Tidak pernah ada	
	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	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	0,8	0,8	1	4,6
2	1	1	1	1	0,8	1	1	1	7,8	1	1	0,8	0,8	1	4,6
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	0,8	0,8	1	4,6
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	0,8	0,8	1	4,6
5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	0,8	0,8	1	4,6
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	0,8	0,8	1	4,6
7	0,8	1	0,8	0,8	0,8	1	0,8	0,8	6,8	0,8	1	0,8	0,8	1	4,4
8	1	1	1	0,8	1	1	1	1	7,8	1	1	0,8	0,8	0,8	4,4
9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	0,8	0,8	1	4,6
10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	0,8	0,8	1	4,6
11	1	1	1	1	0,8	1	1	1	7,8	1	1	1	0,8	1	4,8
12	1	0,8	1	1	0,8	0,8	1	1	7,4	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
13	1	0,8	0,8	0,8	1	0,8	1	1	7,2	1	1	1	1	1	5
14	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,8	1	1	1	1	4,8
15	0,8	1	1	0,8	1	1	1	0,8	7,4	1	1	1	1	1	5
16	1	1	1	0,8	0,8	0,8	1	0,8	7,2	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
17	1	0,8	1	1	1	0,8	0,8	0,8	7,2	0,8	0,8	1	1	1	4,6
18	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
19	1	0,8	0,8	1	0,8	0,8	1	1	7,2	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
20	0,8	0,8	0,8	1	0,8	1	1	0,8	7	0,8	1	1	1	0,8	4,6
21	0,8	0,8	1	1	0,8	0,8	1	1	7,2	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
22	0,8	0,8	1	1	1	1	0,8	1	7,4	1	0,8	0,8	1	0,8	4,4
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
24	1	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1	0,8	6,8	0,8	0,8	1	0,8	1	4,4
25	1	0,8	0,8	0,8	0,8	1	1	0,8	7	1	1	0,8	0,8	0,8	4,4
26	1	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1	0,8	6,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
27	1	0,8	0,8	0,8	1	1	1	1	7,4	1	1	0,8	1	1	4,8
28	1	0,8	1	1	0,8	0,8	0,8	1	7,2	1	1	0,8	1	0,8	4,6
29	1	0,8	0,8	0,8	1	1	1	0,8	7,2	1	1	0,8	0,8	0,8	4,4
30	1	1	0,8	0,8	0,8	0,8	1	0,8	7	0,8	0,8	0,8	0,8	1	4,2
31	1	0,8	0,8	0,8	1	0,8	1	0,8	7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
32	1	0,8	0,8	0,8	1	0,8	1	0,8	7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
33	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
34	1	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1	1	7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
35	1	0,8	0,8	1	0,8	1	1	1	7,4	0,8	1	1	1	0,8	4,6
36	1	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1	0,8	6,8	1	1	1	1	1	5
37	1	0,8	1	0,8	1	1	0,8	0,8	7,2	1	0,8	1	0,8	0,8	4,4
38	1	1	1	1	0,8	0,8	0,8	0,8	7,2	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
39	0,8	1	1	0,8	1	0,8	1	0,8	7,2	0,8	0,8	1	1	1	4,6
40	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5

Tabel 2.3 Konversi Input ke 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

# Representasi Bobot

## REPRESENTASI BOBOT

No	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	1,5	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
2	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	4	15,7
3	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
4	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
5	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
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	3,2	5	4	4	4	15,7
7	1,5	1,2	1,5	1,5	2,5	2,0	2,5	2	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2	2,5	2	14,8	2,0	1,6	2,5	2,5	4	3,2	5	4	4	4	15,3
8	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	2,5	4	3,2	5	4	4	3,2	14,9
9	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
10	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
11	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	4	5	4	4	4	16,5
12	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,5	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2,5	16,3	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
13	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	15,7	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5
14	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	1,6	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,1
15	1,5	1,2	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2	2	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	16,2	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5
16	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	2	15,6	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	2,5	2,5	2,5	2	2	2,5	2	2,5	2	2,5	2	15,7	2,0	1,6	2,5	2	4	4	5	5	4	4	16,6
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	2,0	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2	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
20	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2	15,5	2,0	1,6	2,5	2,5	4	4	5	5	4	3,2	16,3
21	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,5	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2,5	16,0	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
22	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,5	2,5	2,5	2	2	2,5	2,5	2,5	2	2,5	2,5	16,4	2,0	2	2,5	2	4	3,2	5	5	4	3,2	15,4
23	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
24	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	14,8	2,0	1,6	2,5	2	4	4	5	4	4	4	15,6
25	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	15,3	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	4	4	3,2	14,9
26	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	14,8	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
27	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	16,2	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	4	16,7
28	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,5	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2	2,5	2	2,5	2,5	15,8	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	5	4	3,2	15,9
29	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	15,7	2,0	2	2,5	2,5	4	3,2	5	4	4	3,2	14,9
30	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5	2,0	2,5	2	2	1,6	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2	15,1	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	4	14,8
31	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	15,2	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
32	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	15,2	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
33	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
34	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	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
35	1,5	1,5	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	16,3	2,0	1,6	2,5	2,5	4	4	5	5	4	3,2	16,3
36	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	14,8	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5
37	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	15,7	2,0	2	2,5	2	4	4	5	4	4	3,2	15,2
38	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	1,6	2,5	2	2,5	2	2,5	2	15,6	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14
39	1,5	1,2	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2	2	2	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2	15,7	2,0	1,6	2,5	2	4	4	5	5	4	4	16,6

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

No	Kualitas Pelayanan Publik									Persepsi Anti Korupsi					JUMLAH
	Informasi p	Persyarat	Prosedur/A	Jangka wa	Tarif/Biaya	Tarif/Biaya	Sarana pra	Petugas p	JUMLAH	Petugas pelaya	Petugas pelayan	Petugas pelaya	Petugas pelayan	Tidak pernah ada	
	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	
316	0,8	0,8	0,8	0,8	1	1	0,8	0,8	6,8	1	1	1	1	1	5
317	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
318	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
319	1	1	0,8	0,8	1	1	1	1	7,6	1	1	1	1	1	5
320	0,8	0,8	0,8	0,8	1	0,8	0,8	1	6,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
321	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1	6,6	1	0,8	0,8	1	1	4,6
322	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1	6,6	1	1	1	1	1	5
323	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
324	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
325	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
326	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
327	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
328	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
329	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0,8	1	4,8
330	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0,8	1	4,8
331	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0,8	1	4,8
332	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0,8	1	4,8
333	0,8	1	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	6,6	0,8	0,8	1	0,8	1	4,4
334	0,8	1	1	1	1	0,8	0,8	0,8	7,2	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
335	0,8	0,8	1	1	1	1	1	1	7,6	1	1	1	1	1	5
336	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
337	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
338	0,8	0,8	0,8	1	1	1	0,8	0,8	7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
339	1	0,8	1	1	1	1	0,8	1	7,6	0,8	0,8	0,8	1	0,8	4,2
340	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
341	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
342	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4
343	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
344	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
345	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
346	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	1	4,2
347	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5
348	0,8	0,8	0,8	1	0,8	0,8	0,8	1	6,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1	4,2
349	0,8	0,8	0,8	0,8	1	1	0,8	1	7	0,8	0,8	0,8	0,8	1	4,2
350	0,8	0,8	0,8	0,8	1	0,8	0,8	0,8	6,6	1	0,8	1	0,8	0,8	4,4
351	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	6,4	0,8	0,8	0,8	1	1	4,4
352	0,8	0,8	0,8	0,8	1	0,8	1	0,8	6,8	1	0,8	0,8	0,8	0,8	4,2
353	0,8	1	0,8	0,8	1	0,8	0,8	1	7	0,8	0,8	0,8	0,8	1	4,2
354	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1	0,8	0,8	6,6	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	4

Gambar 4. Perhitungan Nilai LKE

12. Copy-kan nilai tersebut ke kiri sel untuk menghitung LKE masing-masing pertanyaan.

REPRESENTASI BOBOT																														
No	Kualitas Pelayanan										Persepsi Anti Korupsi																			
	P1-1		P1-2		P1-3		P1-4		P1-5		P1-6		P1-7		P1-8		JUMLAH	P2-1		P2-2		P2-3		P2-4		P2-5		JUMLAH		
	Bobot	1,5	Bobot	1,5	Bobot	2,5	Bobot	2,5	Bobot	2	Bobot	2,5	Bobot	2,5	Bobot	2,5	Bobot	2,5	17,5	Bobot	2	Bobot	2,5	Bobot	4	Bobot	5	Bobot	4	17,5
320	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	14,9	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14		
321	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	2,5	14,5	2,0	2	2,5	2	4	3,2	5	5	4	4	16,2		
322	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	2,5	14,5	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5		
323	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	2,5	14,5	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14		
324	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2	2	2,5	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		
325	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		
326	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	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14		
327	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		
328	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		
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	4	4	4	16,5		
330	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		
331	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		
332	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		
333	1,5	1,2	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	4	5	4	4	4	15,6		
334	1,5	1,2	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	2	2,5	2	2,5	2	2,5	2	15,7	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14		
335	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,5	2,5	2,5	2	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	16,9	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5		
336	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		
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	2,5	17,5	2,0	2	2,5	2,5	4	4	5	5	4	4	17,5		
338	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2,5	2	2	2,5	2,5	2,5	2	2,5	2	15,4	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14		
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	2,5	2,5	16,7	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	5	4	4	3,2	15	
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	2,5	2,5	2,5	17,5	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14		
341	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		
342	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	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14		
343	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		
344	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		
345	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		
346	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	4	14,8		
347	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	1,2	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	3,2	5	4	4	4	14,8		
349	1,5	1,2	1,5	1,2	2,5	2,0	2,5	2	2	2	2,5	2,5	2,5	2	2,5	2,5	15,4	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	2	2	2,5	2	2,5	2	2,5	2	14,4	2,0	2	2,5	2	4	4	5	4	4	3,2	15,2		
351	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	5	4	4	15,8		
352	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	14,9	2,0	2	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14,4		
353	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	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	4	14,8		
354	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	2,5	2	14,5	2,0	1,6	2,5	2	4	3,2	5	4	4	3,2	14		
Average atau Mean	1,3682		1,3454		2,2479		2,2423		1,8006		2,2521		2,2732		2,2507	15,8	1,8006		2,2521		3,5944		4,5380		3,6146		15,7997			
Mean dibagi bobot	91		90%		90%		90%		90%		90%		91%		90%	90%	90%		90%		90%		91%		90%		90%			
LKE	3,65		3,59		3,60		3,59		3,60		3,60		3,64		3,60	3,61	3,60		3,60		3,60		3,59		3,61		3,61			
Mutu	A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A			

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.

NO	MASUKAN DAN SARAN
5	Semangat dalam pelayanan
6	tidak ada
8	Pelayanan di unit kerja sudah cukup baik dan ramah, namun diharapkan waktu pelayanan dapat lebih ditingkatkan agar lebih cepat dan efisien. Terima kasih.
9	Pelayanan sangat cepat, ramah, dan up to date
10	Tetap dipertahankan
11	Semoga menjadi lebih baik lagi
12	Tetap pertahankan layanan yang melayani dan komunikatif
13	Sudah bagus dan tingkatkan kembali agar lebih prima
14	Semoga ledaanya lebih cepat dalam menanggapi keluhan dari mahasiswa
15	dipertahankan integritas dalam layanan dan lakukan evaluasi berkala
16	dapat lebih ditingkatkan kedepannya
17	tidak ada masukan, semua layanan sudah baik dan baqus
18	Ditingkatkan lagi
23	air di toilet sering mati bahkan pas udah masuk di toilet baru mati tolong segera diperbaiki
24	Untuk pelayanan fasilitasnya kalau bisa lebih cepat dan responsif
25	Penyampaian informasi sebisa mungkin disampaikan minimal seminggu sebelum pelaksanaan
26	Secara umum pelayannya sudah cukup baik dan petugasnya ramah, mungkin ke depan bisa lebih ditingkatkan lagi terutama pada kenyamanan fasilitas seperti area parkir.
27	pelayanan sangat bagus, tapi masih kurang dibagikan parkir karena masih belum tertata
28	Tingkatkan kembali pelayanan agar terjamin mutu mahasiswa
29	Penyampaian informasi agar disampaikan minimal seminggu sebelum tengat pelaksanaan
30	Pelayanan sudah cukup baik. Namun, diharapkan adanya peningkatan dalam kecepatan pelayanan serta penambahan informasi yang lebih jelas terkait prosedur pelayanan
31	Kekurangan gedung kelas untuk belajar dan ac mati ada juga plafon yg bocor. klo hujan sering bocor
33	Sangat bagus
35	Pembangunan Zona Terlaksana dengan baik
37	Mohon ditingkatkan lagi
38	Sudah baik
39	Tidak memiliki keluhan
40	Tingkatkan pertahankan
42	Pelayanan di unit kerja kami agar di pertahankan dan sudah bagus dan sesuai
43	pertahankan
46	Tidak ada
47	Pertahankan kinerja yang sudah sangat baik ini
49	Pelayanan sudah baik, semoga ke depannya semakin ditingkatkan.
52	Sangatlah ramah dan menjelaskan informasi dengan baik
53	Sudah bagus dan sesuai prosedur
54	Sudah baik
56	tidak ada
58	Semoga pelayanan di unit kerja ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
60	Baik
62	Sangat baik dan tingkatkan
68	Untuk sejauh ini belum ada keluhan, saran mungkin bisa di tingkatkan saja lagi walupun tidak ada keluhan
69	Pelayanan di unit kerja ini sudah sangat baik. Petugas memberikan informasi dengan jelas dan membantu proses dengan cepat. Terima kasih atas pelayannya
72	Tingkatkan program kerja yang ada

Gambar 6. 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

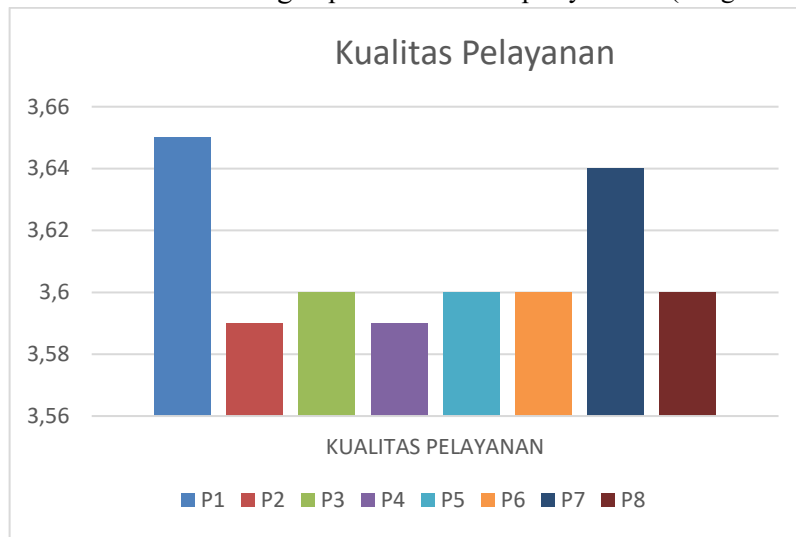
	Nilai Per Aspek Pelayanan IPKP							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
IPKP Per Aspek	3.65	3.59	3.60	3.59	3.60	3.60	3.64	3.60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3.61 atau A (Sangat Baik)							

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Poltekkes Kemenkes Denpasar yaitu 3.61 atau dengan skala konversi 90% 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 3.65 atau dengan skala konversi 91 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- b. P2: Kesesuaian persyaratan pelayanan yaitu 3.59 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- c. P3: Kemudahan prosedur/alur pelayanan yaitu 3.60 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- d. P4: Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yaitu 3.59 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- e. P5: Kesesuaian tarif/biaya pelayanan yaitu 3.6 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- f. P6: Kenyamanan/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online yaitu 3.6 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- g. P7: Kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online yaitu 3.64 atau dengan skala konversi 91 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)

h. P8: Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yaitu 3.6 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)



Gambar 7. 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

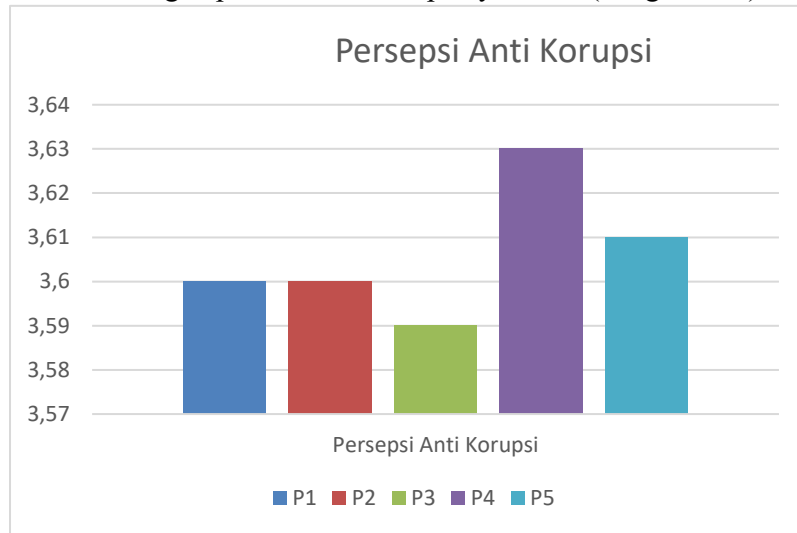
	Nilai Per Aspek Pelayanan IPAK				
	P1	P2	P3	P4	P5
IPKP Per Aspek	3.60	3.60	3.59	3.63	3.61
Kategori	A	A	A	A	A
IPKP Unit Layanan	3.61 atau A (Sangat Baik)				

Dari tabel di atas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi Poltekkes Kemenkes Denpasar yaitu 3.61 atau dengan skala konversi 90 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 3.60 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- b. P2: Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan yaitu 3.60 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- c. P3: Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku yaitu 3.59 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)

- d. P4: Tidak ada pungutan liar (pungli) yaitu 3.63 atau dengan skala konversi 91 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)
- e. P5: Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi yaitu 3.61 atau dengan skala konversi 90 dengan predikat kualitas pelayanan A (Sangat Baik)



Gambar 8. Diagram Indeks Persepsi Anti Korupsi

## B. HASIL MASUKAN DAN SARAN DARI RESPONDEN

Tabel 3.3 Masukan dan Saran dari Responden

NO	MASUKAN DAN SARAN
5	Semangat dalam pelayanan
6	tidak ada
8	Pelayanan di unit kerja sudah cukup baik dan ramah, namun diharapkan waktu pelayanan dapat lebih ditingkatkan agar lebih cepat dan efisien. Terima kasih.
9	Pelayanan sangat cepat, ramah, dan up to date
10	Tetap dipertahankan
11	Semoga menjadi lebih baik lagi
12	Tetap pertahankan layanan yang melayani dan komunikatif
13	Sudah bagus dan tingkatkan kembali agar lebih prima
14	Semoga ledepanya lebih cepat dalam menanggapi keluhan dari mahasiswa
15	dipertahankan integritas dalam layanan dan lakukan evaluasi berkala
16	dapat lebih ditingkatkan kedepannya
17	tidak ada masukan, semua layanan sudah baik dan bagus
18	Ditingkatkan lagi
23	Air di toilet sering mati bahkan pas udah masuk di toilet baru mati tolong segera diperbaiki
24	Untuk pelayanan fasilitasnya kalau bisa lebih cepat dan responsif
25	Penyampaian informasi sebisa mungkin disampaikan minimal seminggu sebelum pelaksanaan
26	Secara umum pelayanannya sudah cukup baik dan petugasnya ramah, mungkin ke depan bisa lebih ditingkatkan lagi terutama pada kenyamanan fasilitas seperti area parkir.
27	pelayanan sangat bagus, tapi masih kurang dibagian parkir karena masih belum tertata
28	Tingkatkan kembali pelayanan agar terjamin mutu mahasiswa
29	Penyampaian informasi agar disampaikan minimal seminggu sebelum tengat pelaksanaan
30	Pelayanan sudah cukup baik. Namun, diharapkan adanya peningkatan dalam kecepatan pelayanan serta penambahan informasi yang lebih jelas terkait prosedur pelayanan agar lebih mudah memahami alur yang harus dilakukan.
31	Kekurangan gedung kelas untuk belajar dan ac mati ada juga plafon yg bocor, klo hujan sering bocor
33	Sangat bagus

35	Pembangunan Zona Terlaksana dengan baik
37	Mohon ditingkatkan lagi
38	Sudah baik
39	Tidak memiliki keluhan
40	Tingkatkan pertahankan
42	Pelayanan di unit kerja kami agar di pertahankan dan sudah bagus dan sesuai
43	pertahankan
46	Tidak ada
47	Pertahankan kinerja yang sudah sangat baik ini
49	Pelayanan sudah baik, semoga ke depannya semakin ditingkatkan.
52	Sangatlah ramah dan menjelaskan informasi dengan baik
53	Sudah bagus dan sesuai prosedur
54	Sudah baik
56	tidak ada
58	Semoga pelayanan di unit kerja ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
60	Baik
62	Sangat baik dan tingkatkan
68	Untuk sejauh ini beloh ada keluhan, saran mungkin bisa di tingkatkan saja lagi walupun tidak ada keluhan
69	Pelayanan di unit kerja ini sudah sangat baik. Petugas memberikan informasi dengan jelas dan membantu proses dengan cepat. Terima kasih atas pelayanannya.
72	Tingkatkan program kerja yang ada
73	Dipertahankan ya
74	Tingkat lagi, dan lebih banyak memberikan peluang untuk mendengarkan keluh kesah baik dosen maupun mahasiswa
76	Integritas dipertahankan
77	sudah sangat bagus semoga kedepannya tetap bisa lebih baik 🙏
78	sudah baik, kedepannya bisa di tingkatkan menjadi lebih baik
80	Poltekkes Kemenkes Denpasar sangat di rekomendasikan karena sudah berakreditasi unggul
87	Pertahan sikap sinpat, jujur, dan akuntabel
92	petugas sudah ramah dan membantu, semoga kualitas pelayanan terus di pertahankan
94	baik
95	baik
96	Pelayanan yang diberikan sudah baik, diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya
97	Secara keseluruhan pelayanan sudah sangat baik dan ramah dan terima kasih atas pelayanannya yang sangat responsif dan solutif.

98	Tidak ada, dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan petugas bersikap ramah.
101	Tidak ada
104	Unit pelayanan sudah baik, dipertahankan
106	Pelayanan Poltekkes sangat baik
108	Tolong bisa dipertimbangkan untuk pengadaan CCTV di gedung lama jurusan gizi
109	Perlu ditingkatkan kolaborasi
110	Setiap gedung tolong dipasangin WiFi dan CCTV
111	tdk ada
112	Selalu ditingkatkan setiap pelayanan
113	Mungkin bisa ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya kedepan
114	Tidak ada
115	tidak ada
116	Ditingkatkan profesionalisme
117	Pelayanan sudah baik, tapi tolong di tingkatkan lagi karena sering kekurangan kelas, dan beberapa AC di kelas serta proyektor ada yang rusak sehingga membuat tidak nyaman 🙏📺
118	Lebih profesional
119	Pertahankan pelayanan yang baik
121	Untuk layanan online perlu bandwidth lebih besar untuk kemudahan akses
126	Semoga bisa lebih baik lagi fasilitasnya
133	tingkatkan pelayanan agar mahasiswa lebih nyaman menyampaikan keluhan
136	Terus dipertahankan
138	Bagus
139	belum ada saran
142	Semoga lebih baik kedepan
144	Sangat bagus dan nyaman di kelas
145	Semoga WiFi nya lancar
146	Tolong ditingkatkan fasilitas WiFi di kampus
147	Fasilitas pelayanan sudah cukup baik, namun koneksi internet terkadang kurang stabil dan ketersediaan LCD masih terbatas. Diharapkan ke depannya fasilitas tersebut dapat ditingkatkan agar pelayanan dan kegiatan dapat berjalan lebih lancar.
148	untuk administrasinya lama, petugasnya adminnya minta efisiensi paper
149	Susah akses WiFi, proyektor sering rusak dan kecil di bbrp kelas kadang tidak jelas, alat di Lab kebanyakan kadaluarsa dan ada sedikit jadi susah latihan
150	memuaskan

151	kalo bisa jangan mendadak ngasi informasi.
152	Mohon izin, untuk fasilitas agar lebih dilengkapi lagi. Wifi agar ada di setiap kelas
153	tolong usahakan untuk pelayanan pada administrasi kampus jangan ada yang jutek jutek apalagi terhadap mahasiswa yang melakukan bimbingan di semester akhir
155	fasilitas pada lab seperti lab KDK kebanyakan barang yang sudah kadaluarsa, sedangkan tuntutan untuk belajar praktik melalui bahan alat dari lab yang sudah kandaluarsa
156	makin baik lagi semua pelayanan yang ada dikampus
157	Wifi tiap kelas diberikan fasilitas yg lebih baik, karena ngelag dan mic tiap kelas sering tidak bisa digunakan
158	Semangat dan sehat selalu ♡♡
159	Dengan hormat, saya ingin menyampaikan keluhan terkait pelayanan pengelolaan beasiswa TMSE di Poltekkes Kemenkes Denpasar yang sampai saat ini belum terselesaikan. Beasiswa TMSE yang seharusnya saya terima tiba-tiba hilang dari sistem tanpa informasi yang jelas. Saya berharap ada penjelasan resmi dan tindak lanjut mengenai masalah beasiswa TMSE yang hilang dari akun SIAK saya. Saya mengalami kesulitan karena tidak ada keterangan atau komunikasi terkait hal ini. Dan selama ini saya sudah menginformasikan itu kepada admin jurusan Kebidanan tapi masih belum ada kejelasan. Mohon bantuan dan klarifikasi dari pihak administrasi Poltekkes Kemenkes Denpasar mengenai beasiswa TMSE saya yang tidak muncul pada sistem, padahal seluruh persyaratan telah saya lengkapi. Terima kasih
160	Mohon tingkatkan kualitas WIFI, PROYEKTOR dan fasilitas lainnya yang sangat penting pembelajaran setiap harinya, karena faktanya wifi sangat lambat dan proyektor buram atau bahkan tidak bisa digunakan, sangat menghambat proses belajar.
162	tolong fasilitas seperti wifi bisa difasilitasi dengan maksimal karena jaringannya yang jelek apabila banyak mahasiswa yang memakainya. Terimakasih
163	Tingkatkan kualitas wifi dan proyektor
164	untuk fasilitas lebih di tingkatkan lagi supaya untuk mudah melakukan pembelajaran di kelas
166	Fasilitas lebih ditingkatkan
167	Tetap semangat
169	Tidak ada
179	Ditingkatkan lagi
180	Tidak ada keluhan
181	sudah sangat baik
183	semoga semakin berkembang
184	tidak ada keluhan
185	sudah baik
190	Sudah bagus
198	Pelayanan yang diberikan sudah baik, diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya
201	Tidak ada

204	Pelayanan sudah baik, semoga ke depannya fasilitas dan pelayanan dapat terus ditingkatkan
205	Pelayanan cepat, ramah, dan gratis
207	baik
210	Pelayanan kerja sangat baik & Ramah
214	bagus
217	Sudah sangat sesuai, tingkatkan monev
220	Tidak ada
221	Pelayanan di Poltekkes sangat baik
224	Sudah baik
225	Sejauh ini tidak ada keluhan
226	Tolong benarkan ac karena tidak dingin, banarkan lcd
228	Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja ini sudah cukup baik, ramah, dan membantu dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan. Namun, ke depannya diharapkan pelayanan dapat terus ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan respon, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas bagi pengunjung.
230	Terima kasih untuk pelayanannya,,mohon dipertahankan,
231	Secara umum pelayanan di unit kerja ini sudah cukup baik dan petugas memberikan pelayanan dengan ramah serta sangat membantu. Namun, diharapkan ke depannya kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, serta peningkatan kenyamanan fasilitas bagi pengguna layanan
233	tingkatkan mutu pelayanan
235	Sangat sesuai
237	Tidak ada keluhan terhadap layanan
239	Sudah sangat baik
240	KALO BISA WIFI NYA DIGANTI DENGAN YANG BARU, DENGAN YG LEBIH CEPAT MBPS NYA
244	semua sudah sesuai dan bagus
247	Kualitas wifi dan proyektor di tingkatkan
254	sangat baik
257	tingkatkan kualitas wifi
258	pelayanan bagus
259	Semoga unit pelayanan ini tetap berjalan sesuai yng diinginkan
260	Pelayanan sudah baik dan petugas ramah. Diharapkan waktu pelayanan dapat lebih cepat dan informasi kepada pasien lebih jelas agar pelayanan semakin optimal.
262	semoga berjalan sesuai yang diinginkan
264	Selalu meningkatkan kualitas pendidikan, perkuat penelitian, dan jalin kerja sama industri untuk kampus yang lebih maju!
266	Semoga pelayanan yang ada di kampus ini bisa lebih baik dari sebelumnya

267	Pelayanan yang diberikan sudah baik dan sangat sesuai
268	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan ramah. Namun akan lebih baik jika waktu tunggu dapat dipersingkat agar pasien tidak menunggu terlalu lama
269	Fasilitas ruang tunggu sudah nyaman, namun akan lebih baik jika ditambahkan papan informasi atau media edukasi.
270	semoga lebih baik kedepannya
273	tingkatkan
277	Semoga kedepannya makin sukses
279	sudah baik, tingkatkan lagi
280	Baik
281	GOOD!! Terimakasih Poltekkes!
282	baik
286	baik
288	Sangatt luar biasa
289	Semoga kedepannya makin sukses
290	Sudah cukup baik, tapi mungkin bisa ditingkatkan lagi
291	baik
293	Pertahankan hal yang baik dan tingkatkan yg masih perlu
294	Sudah baik, tingkatkan lagi
295	Pelayanan di unit kerja sudah cukup baik dan ramah, namun perlu peningkatan pada kecepatan respon, konsistensi informasi, serta transparansi waktu tunggu; masyarakat juga berharap adanya layanan online dan sistem antrean digital untuk memudahkan akses.
296	Pelayanan sudah cukup baik, namun akan lebih baik jika waktu respon terhadap permintaan pelanggan bisa dipercepat
298	Semoga ke depan fasilitas yang tersedia dapat terus ditingkatkan agar mendukung proses belajar dan pelayanan menjadi lebih maksimal.
299	Bagus
300	sangat bagus apalagi di bagian administrasi
301	Sudah baik, Tingkatkan
303	untuk saya tidak memiliki saran,sudah baik
304	Ditibgkatkn
306	Ditingkatkn
307	Ditingkatkn
309	Diharapkan pelayanan administrasi dapat lebih cepat dan informasi kepada mahasiswa lebih mudah diakses
310	Sudah baik
313	Smangat ibuuu
314	Sudah baik
315	oke

316	Sudah baik
317	cukup
320	Pelayanannya di tingkatkan lagi
321	Tetap pertahankan
322	Pelayanan yang diberikan sudah baik dan respon petugas cukup membantu. Semoga ke depannya kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar masyarakat semakin mudah dalam mengakses layanan
323	Untuk pelayanan sudah bagus
324	Dipertahankan
326	Semoga ke depannya lancar dan sukses
327	Secara umum pelayanan yang diberikan sudah baik dan petugas cukup membantu
328	Semoga semakin sukses
329	Dipertahankan
330	Pelayanan yang diberikan sudah ramah dan membantu, petugas juga memberikan penjelasan yang cukup jelas. Terima kasih atas pelayanannya
331	Pelayanan sudah bagus, pertahankan
332	Dipertahankan
333	Yang baik ditingkatkan dan yang cukup diperbaiki
337	Bagus
338	Semoga kedepannya lebih baik lagi
340	Sudah Baik
341	Semoga dapat berkembang semakin baik keedepannya
344	Sudah bagus dan ditingkatkan kembali
347	Pelayanan sudah baik, harap dipertahankan.

### C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Rencana tindak perbaikan atas permasalahan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 3.4 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu
1	Peningkatan bandwidth wifi	Peningkatan bandwidth WiFi	Sarpras	April-Desember 2025
2	Sarana prasarana yang rusak (kelas yang bocor, air toilet yang mati, LCD buram)	- Melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang rusak	Sarpras, Adum, Wadir II	April-Desember 2025
3	Secara umum pelayanannya sudah cukup baik dan petugasnya ramah, mungkin ke depan bisa lebih ditingkatkan lagi terutama pada kenyamanan fasilitas seperti area parkir.	Pengaturan area parkir	Sarpras	April 2025
4	Pelayanan di unit kerja sudah cukup baik namun perlu peningkatan pada keramahan petugas, kecepatan respon, konsistensi informasi, serta transparansi waktu tunggu; masyarakat juga berharap adanya layanan online dan sistem antrean digital untuk memudahkan akses.	Mengadakan sosialisasi/pelatihan pelayanan publik	Kapus Pengembangan, Adum dan Wadir 2	April-Desember 2025
5	Penyediaan alat dan bahan laboratorium yang memadai dan tidak expired	Pengusulan alat lab	PLP, Pengadaan, PPK	Juni-Desember 2025

## 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 7 Data Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	10.4%
		Perempuan	89.6%
2	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	48.7%
		Diploma III	21.4%
		Diploma IV/Str.	21.1%
		Profesi	4.5%
		S2	2.3%
		S3	0.8%
3	Program Studi	DIII Sanitasi	1.5%
		DIII Kesehatan Gigi	3%
		DIII Gizi	4.8%
		DIII Keperawatan	17.6%
		DIII Kebidanan	3%
		DIII Teknik Laboratorium Medik	11.3%
		Sarjana Terapan Kesehatan Lingkungan	6,6%
		Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika	9,6%
		Sarjan Terapan Keperawatan	14%
		Sarjana Terapan Kebidanan	14.3%
		Sarjana Terapan Teknik Laboratorium Medik	9.9%
		Profesi Ners	1,2%
		Profesi Bidan	3,3%
4	Kategori Instansi	Puskesmas	18.2%

		RS	27,3%
		Klinik	9,1%
		Chemical	18.2%
		Swasta	9,1%
		Laboratorium	9,1%
		Jasa	9,1%

## B. DATA DUKUNG LAINNYA

Kuesioner Survei:

### [Survei Eksternal untuk Penilaian Pembangunan Zona Integritas Satker Menuju WBK/WBBM Triwulan I Tahun 2025](#)

Bagian 1 dari 7

## SURVEI EKSTERNAL UNTUK PENILAIAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS SATKER MENUJU WBK/WBBM Triwulan I 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

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 7

### Identitas

Deskripsi (opsional)

**JENIS KELAMIN \***

Laki-Laki

Perempuan

**Pendidikan terakhir \***

SMA/SMK

Diploma III

Diploma IV/S1

Profesi

S2

Peran dalam survei sebagai \*

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

Bagian 3 dari 7

Jika anda menjawab pertanyaan sebelumnya sebagai Mahasiswa/Alumni/Dosen



Deskripsi (opsional)

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

Jurusan



Deskripsi (opsional)

Jurusan \*

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

Instansi



Deskripsi (opsional)

Instansi \*

Teks jawaban singkat

Jabatan \*

Teks jawaban singkat

Kategori Instansi \*



Dinas

Puskesmas

Rumah Sakit

Klinik

Praktek Mandiri

Hotel/Restaurant/Catering

Pendidikan

Yang lain: .....

## 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 \*

	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

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

	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

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

	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

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

	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

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

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Mahal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gratis

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

	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

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

	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

...

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

	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

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

	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

Setelah bagian 6 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 7 dari 7

### SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

#### 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

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

	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

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

	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

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

	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

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

	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

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

	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

#### MASUKAN DAN SARAN

Masukan, Saran, Komentar, Pertanyaan atau Keluhan terhadap Pelayanan di unit kerja kami

Teks jawaban singkat

.....

## Dokumentasi Chat/Wa Blast penyebaran Survei:

