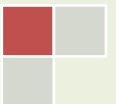


# LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG  
TAHUN 2021



**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEY LAYANAN KEPUASAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TAHUN 2021**

Tanjungpinang, Desember 2021

Mengetahui,  
Direktur Poltekkes Tanjungpinang



**IWAN ISKANDAR, S.KM., MKM**  
NIP 19680714 199203 1 003

Ka. Unit IT



**MARATOGA HAJOPAN, A.Md**  
NIP 19720531 200812 1 003

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Layanan sistem dan Teknologi Informasi merupakan sebuah layanan yang menabfaatkan kegunaan dari software, hardware dan fasilitas komunikasi yang mendukung akses informasi kepada pengelola melalui pengukuran kinerja, operasional daya masyarakat dan pemberian layanan publik. Arti dari pelayanan yaitu memberikan nilai kepada masyarakat dengan memberikan fasilitas atau pelayanan agar sesuai dengan keinginan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bersih (clean service) dan baik (good service), dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang serta manajemen SDM yang berkinerja baik sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Dalam melakukan pengukuran kinerja, manajemen sumber daya manusia (SDM) dan pelayanan publik pada Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, maka institusi ini telah melakukan berbagai macam terobosan dalam pemanfaatan teknologi informasi / TI (information technology – IT) yang terus mengalami perkembangan. Agar efisiensi dan efektivitas pemanfaatan TI tersebut dapat diukur, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi (monev).

### **B. TUJUAN**

#### **a. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat penggunaan Layanan IT pada Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

#### **b. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana layanan IT Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang
2. Mengetahui kondisi sumber daya manusia pada penggunaan Layanan IT Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 RUANG LINGKUP**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Layanan IT dalam pengukuran kinerja unit, operasionalisasi SDM dan pemberian layanan kepada publik yang dilakukan secara berlangsung di bulan Januari s/d November Tahun 2021 terhadap seluruh stakeholder dengan menyebarkan g-form.

#### **2.2 PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA**

Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan di bulan Januari s/d November 2021. Media pengumpulan data menggunakan g-form. Skala penilaian setiap unsue bernilai 1-4, dimana 1 ( Satu) merupakan nilai batas minimal atau Mutu Pelayanan “**Tidak Sesuai**” dan Nilai Maksimal yaitu 4 (Empat) dengan Nilai Batas Maksimal atau Mutu Pelayanan “ **Sangat Sesuai**”

#### **2.3 METODE PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

1. Pengukuran dilakukan dengan metode survey secara g-form yaitu dengan menyebarkan pertanyaan menggunakan google form ke seluruh mahasiswa
2. Setiap unsur diberikan satu pertanyaan kepada pengguna
3. Data kepuasan pengguna di rekapitulasi dan dihitung dalam bentuk diagram untuk dianalisis

#### **2.4 ASPEK YANG DINILAI**

1. Sistem layanan pengelolaan teknologi informasi
2. Sikap tanggap/empati petugas dalam melayani mahasiswa
3. Pengelolaan Data Sistem Informasi
4. Informasi yang disampaikan pada Website Poltekkes Tanjungpinang
5. Kecepatan akses jaringan internet
6. Ketersediaan laboratorium computer

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN

##### 3.1 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN PENGGUNA

Berdasarkan diagram dibawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 452 responden yang mengisi kuisisioner. Sebanyak 100 % responden kategori Mahasiswa .

###### Kategori Responden

452 jawaban

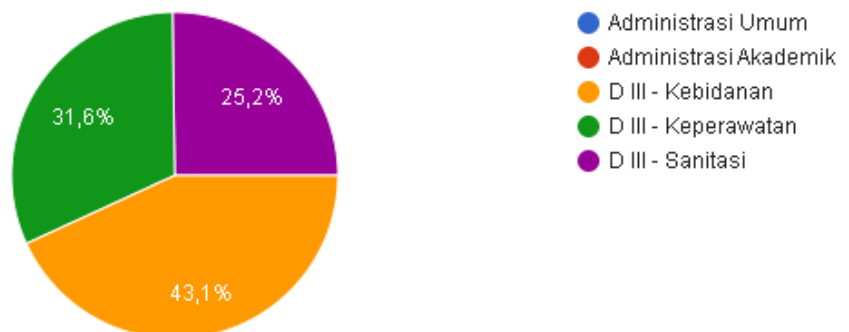


##### 3.2 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN UNIT KERJA/JURUSAN

Berdasarkan diagram dibawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 452 responden yang mengisi kuisisioner. Sebanyak 43.1 % responden dari Jurusan kebidanan, 31.6% dari Jurusan keperawatan dan 25.2 % Jurusan Sanitasi.

###### Unit Kerja / Jurusan

452 jawaban

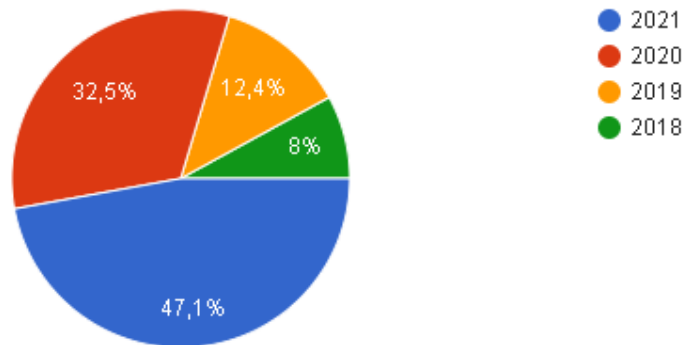


### 3.3 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN MAHASISWA, ANGKATAN

Berdasarkan diagram dibawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 452 responden yang mengisi kuisioner. Sebanyak 47.1% responden dari angkatan 2021, 32.5% angkatan 2020, 12.4% angkatan 2019 dan 8% angkatan 2018.

#### Jika Mahasiswa, Angkatan Tahun

452 jawaban

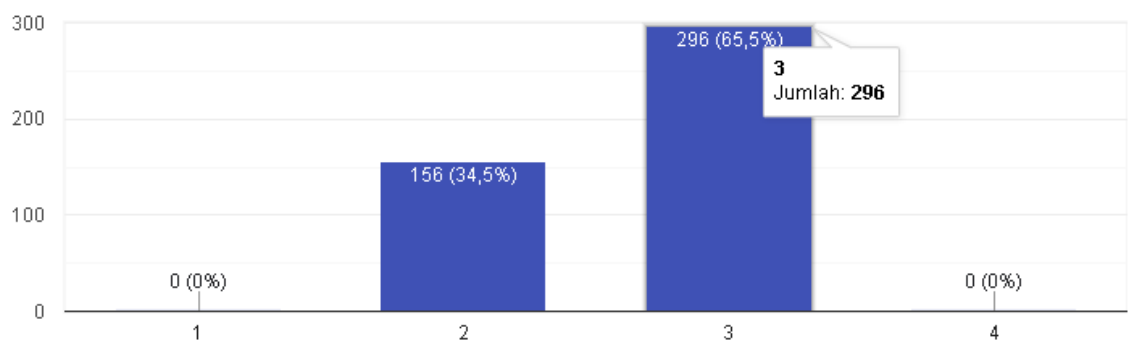


### 3.4 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGOLAHAN INFORMASI DAN TEKNOLOGI DI POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

#### Tingkat Kepuasan Pengolahan Informasi dan Teknologi di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

[Salin](#)

452 jawaban

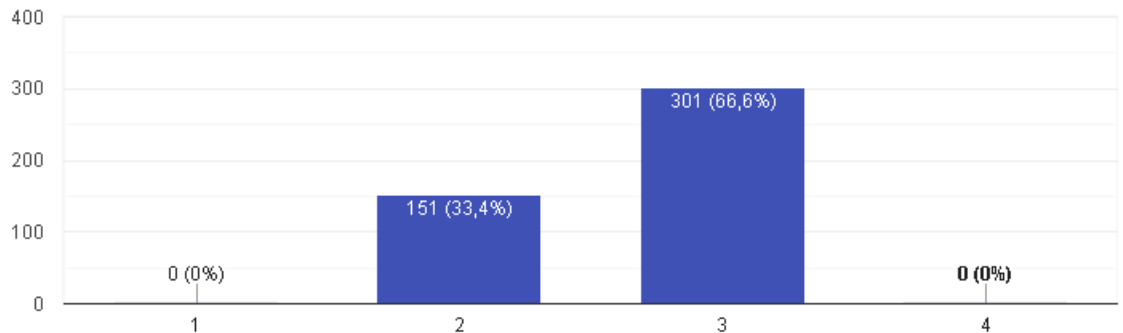


### 3.5 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN BAGAIMANA PENGOLAHAN DATA SISTEM INFORMASI (PDDIKTI / SISTER / SIAKAD / DLL) DI POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

Bagaimana Pengolahan Data Sistem Informasi (PDDIKTI / SISTER / SIAKAD / dll) di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

[Salin](#)

452 jawaban

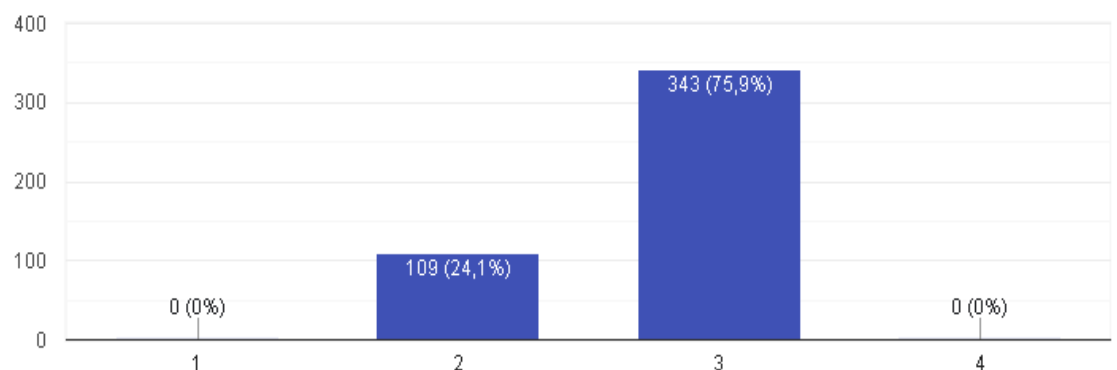


### 3.6 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN BAGAIMANA INFORMASI YANG DISAJIKAN PADA WEBSITE POLTEKKES TANJUNGPINANG, APAKAH SUDAH MEMUASKAN ATAU BELUM

Bagaimana Informasi yang disajikan pada Website Poltekkes Tanjungpinang, apakah sudah memuaskan atau belum

[Salin](#)

452 jawaban

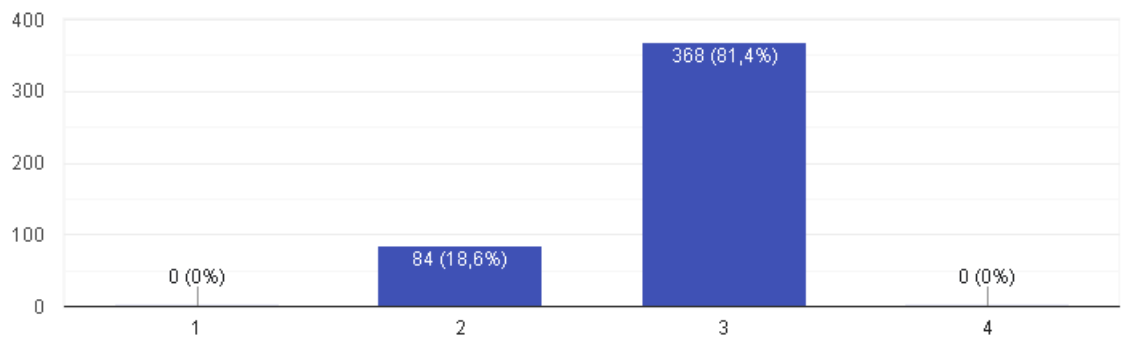


### 3.7 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN BAGAIMANA KECEPATAN AKSES JARINGAN INTERNET YANG TERDAPAT DI POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

Bagaimana kecepatan akses Jaringan Internet yang terdapat di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang



452 jawaban

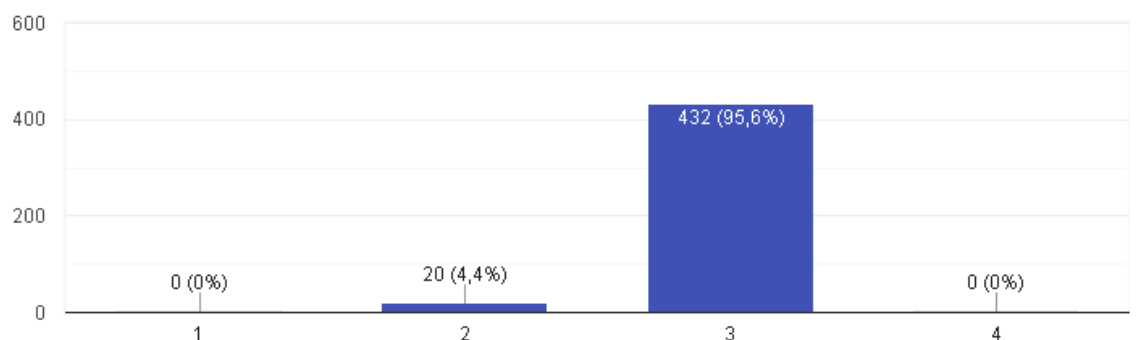


### 3.8 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN KECEPATAN DAN KETEPATAN OPERATOR DALAM MENANGGAPI KELUHAN LAYANAN PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN INTERNET DAN SISTEM INFORMASI DI POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

Menurut anda bagaimana kecepatan dan ketepatan operator dalam menanggapi keluhan layanan perbaikan gangguan jaringan Internet dan Sistem Informasi di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang



452 jawaban



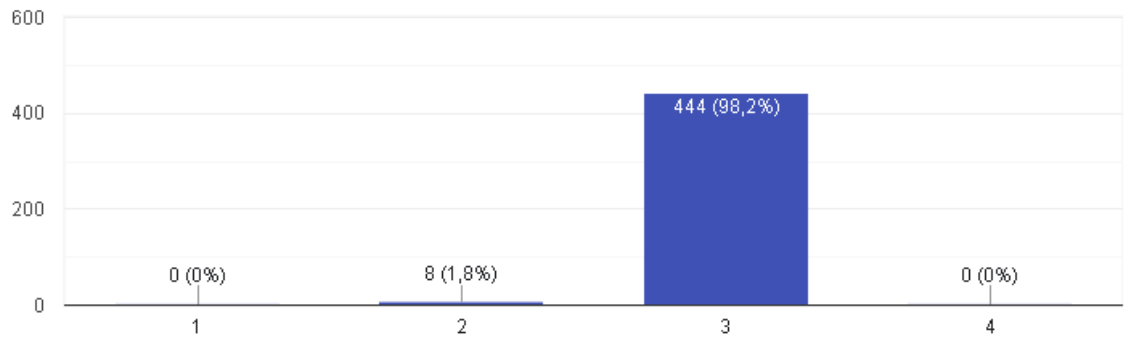


### 3.9 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN APAKAH LABORATORIUM KOMPUTER DI POLTEKKES KEMENKESTANJUNGPINANG TELAH SESUAI MEMENUHI SYARAT DALAM MENUNJANG PEMBELAJARAN DAN PENDIDIKAN

Menurut anda Apakah Laboratorium Komputer di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang telah sesuai memenuhi syarat dalam menunjang pembelajaran dan pendidikan

[Salin](#)

452 jawaban

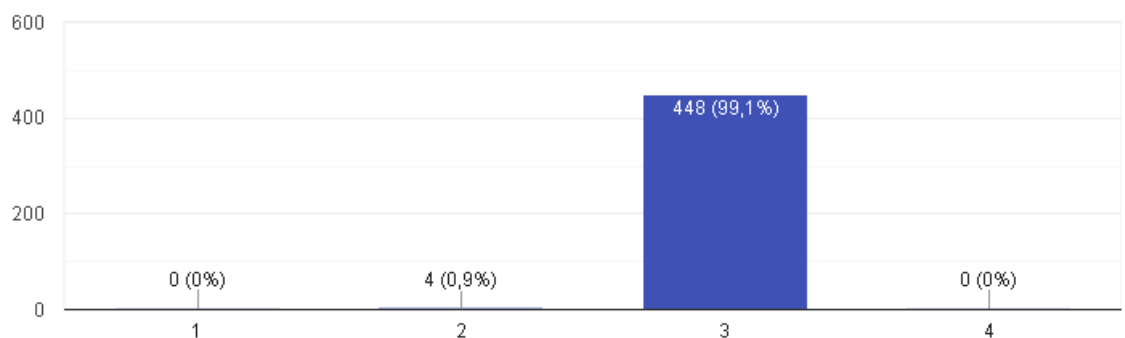


### 3.10 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN JANGKAUAN JARINGAN WIFI SUDAH SESUAI DAN TELAH TERSALURKAN DENGAN BAIK DALAM PROSES PELAYANAN DI POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

Menurut anda apakah jangkauan Jaringan Wifi sudah sesuai dan telah tersalurkan dengan baik dalam proses pelayanan di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

[Salin](#)

452 jawaban

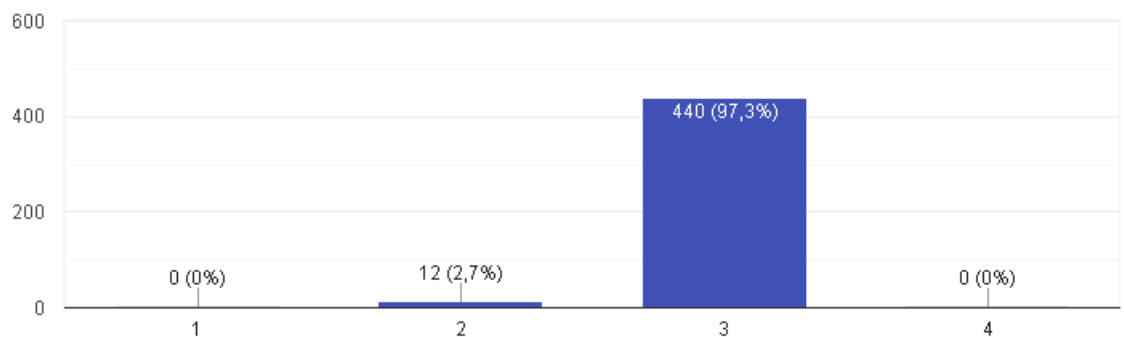


### 3.11 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN PEMAKAIAN PERSONAL COMPUTER ( PC ) DALAM PENGOLAHAN INFORMASI DAN TEKNOLOGI SAAT INI SUDAH SESUAI ATAU BELUM

Menurut anda apakah pemakaian Personal Computer ( PC ) dalam Pengolahan Informasi dan Teknologi saat ini sudah sesuai atau belum

[Salin](#)

452 jawaban

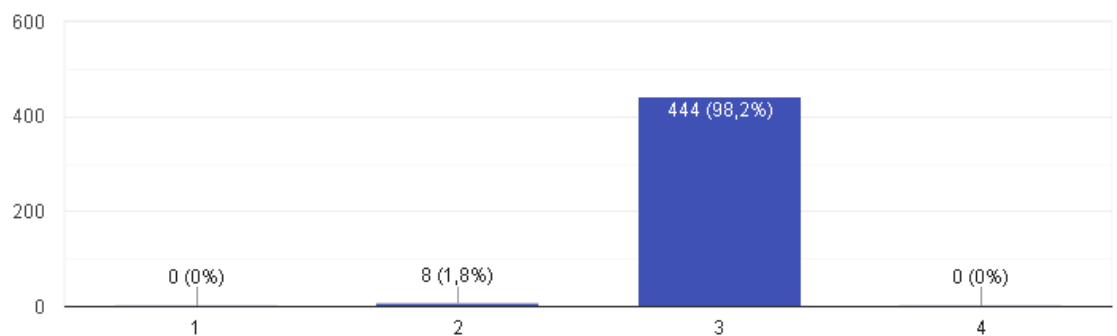


### 3.12 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN HARUS ADA MATA KULIAH INFORMASI DAN TEKNOLOGI DI POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

Apakah harus ada Mata Kuliah Informasi dan Teknologi di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

[Salin](#)

452 jawaban



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. KESIMPULAN**

1. Rata-rata kepuasan responden terhadap penggunaan layanan Teknologi Informasi Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2021 adalah SANGAT PUAS/SUDAH SESUAI
2. Dalam menghitung kepuasan responden, penanggung jawab Unit Teknologi Informasi menyertakan pertanyaan yang mewakili penilaian dari 4 variabel yang akan membentuk nilai kepuasan

#### **4.2. SARAN**

1. Diharapkan Unit Teknologi Informasi dapat meningkatkan sarana dan prasarana dalam kualitas pelayanan sehingga tidak ada responden yang merasa tidak puas.
2. Diharapkan Unit Teknologi Informasi dapat melakukan perluasan jaringan internet sehingga mahasiswa dapat mendapatkan jaringan internet untuk keperluan pembelajaran
3. Diharapkan Unit Teknologi Informasi lebih detail kembali dalam mengupdate informasi pada Website Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang