



**LAPORAN HASIL SURVEY  
KEPUASAN LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI  
POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG  
TAHUN 2023**



**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TAHUN 2023**

Tanjungpinang, Agustus 2023

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 Layanan Kepuasan pemanfaatan layanan IT dalam pengukuran kinerja unit, operasionalisasi SDM dan pemberian layanan kepada publik yang dilakukan secara berlangsung di bulan Januari s/d Agustus 2023 terhadap seluruh stakeholder dengan menyebarkan g-form.

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

Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan di bulan Januari s/d Agustus 2023. Media pengumpulan data menggunakan g-form. Skala penilaian setiap unsur bernilai 1-3, dimana 1 ( Satu) merupakan nilai batas minimal atau Mutu Pelayanan “**Tidak Puas**” dan Nilai Maksimal yaitu 3 (Tiga) dengan Nilai Batas Maksimal atau Mutu Pelayanan “ **Sangat Puas**”

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

1. Pengukuran dilakukan dengan metode survey secara g-form yaitu dengan menyebarkan pertanyaan menggunakan google form ke 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

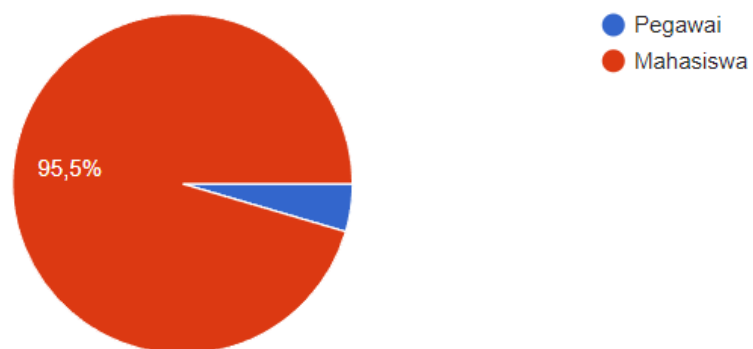
## BAB III HASIL PENGUKURAN

### 3.1 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN PENGGUNA

Berdasarkan diagram dibawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 132 responden yang mengisi kuisisioner. Sebanyak 95.5% responden kategori Mahasiswa dan 4.5% kategori pegawai.

#### Kategori Responden

132 jawaban

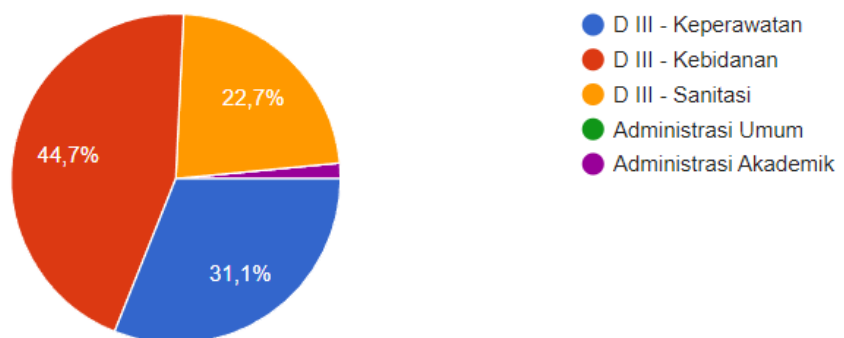


### 3.2 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN UNIT KERJA/JURUSAN

Berdasarkan diagram dibawah ini, dapat kita lihat bahwa sebanyak 132 responden yang mengisi kuisisioner. Sebanyak 44.7% responden dari Jurusan kebidanan, 31.1% dari Jurusan keperawatan dan 22.7 % Jurusan Sanitasi serta bagian Administrasi Akademik sebanyak 1.5%


#### Unit

132 jawaban

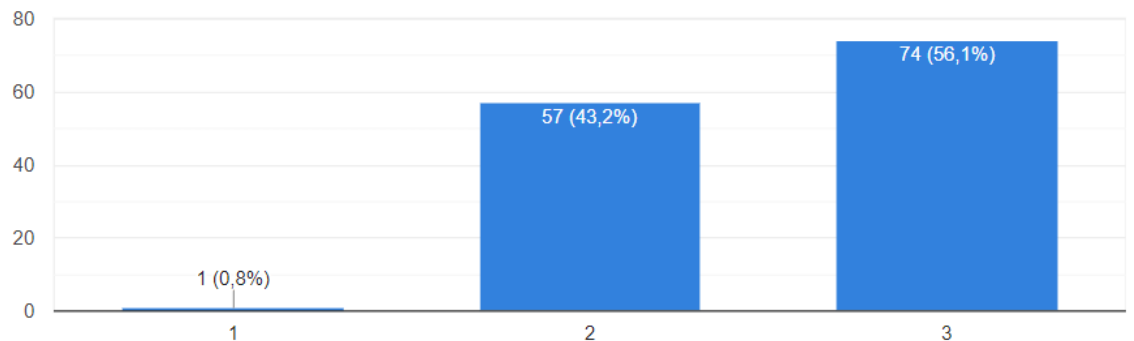


### 3.3 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGOLAHAN DATA INFORMASI DAN TEKNOLOGI PADA APLIKASI SIAKAD

Pengolahan Data Informasi dan Teknologi pada Aplikasi Siakad

 Salin

132 jawaban

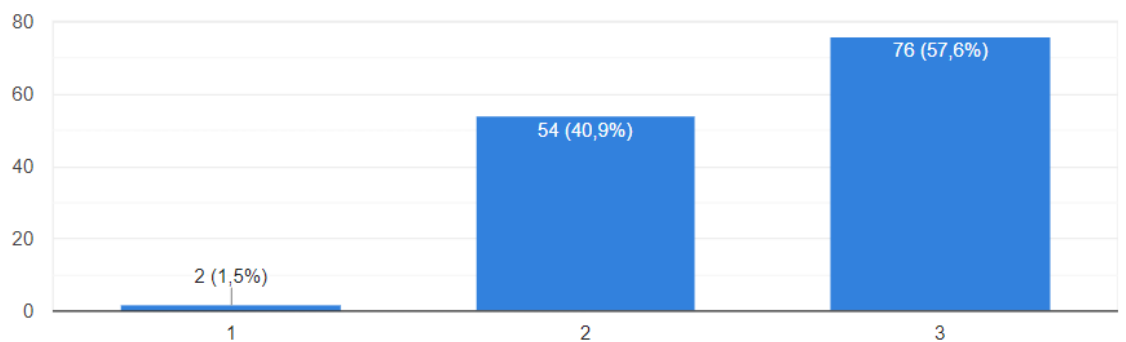


### 3.4 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN BAGAIMANA PENGOLAHAN DATA SISTEM INFORMASI (PDDIKTI / SISTER / SIAKAD / DLL)

Pengolahan Data Sistem Informasi ( SISTER / SIAKAD / dll)


 Salin

132 jawaban

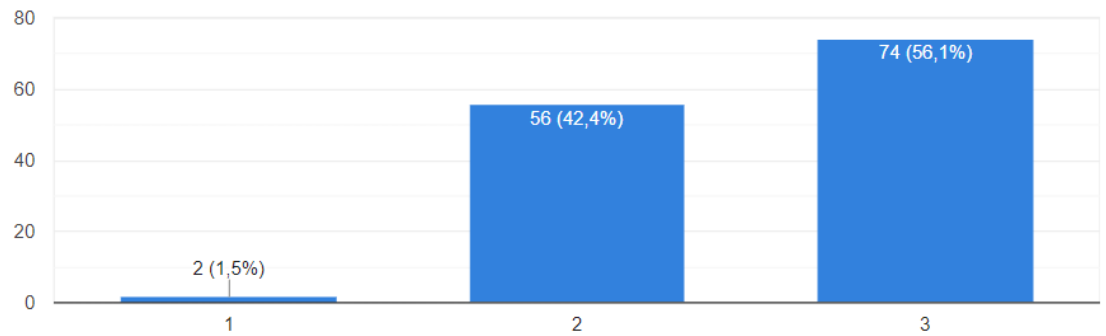


### 3.5 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN INFORMASI PADA WEBSITE POLTEKKES TANJUNGPINANG

Informasi pada Website Poltekkes Tanjungpinang

 Salin

132 jawaban

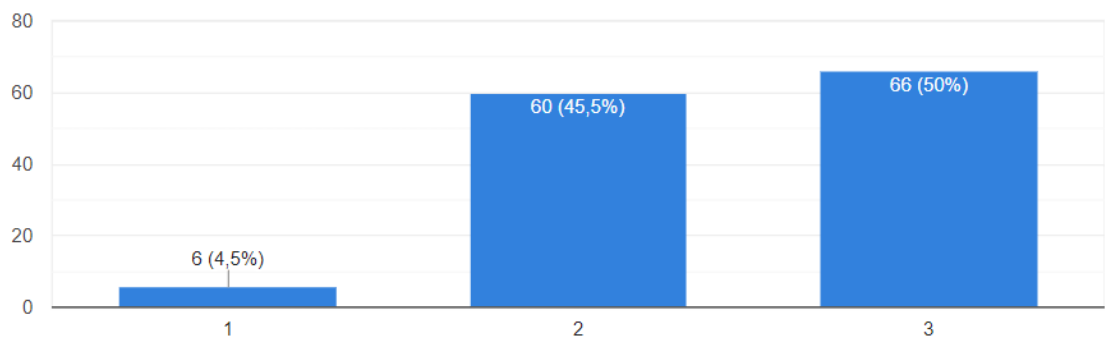


### 3.6 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN KECEPATAN AKSES JARINGAN INTERNET

Kecepatan Akses Jaringan Internet

 Salin

132 jawaban

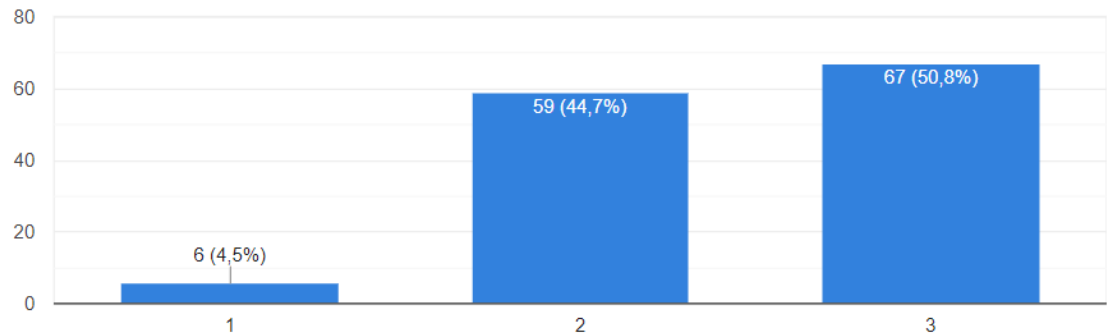


### 3.7 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN KECEPATAN DAN KETEPATAN OPERATOR MENANGGAPI KELUHAN LAYANAN JARINGAN INTERNET DAN PERBAIKAN DATA PADA SISTEM INFORMASI DI POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

Kecepatan dan ketepatan operator menanggapi keluhan layanan jaringan Internet dan perbaikan data pada Sistem Informasi di Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

[Salin](#)

132 jawaban

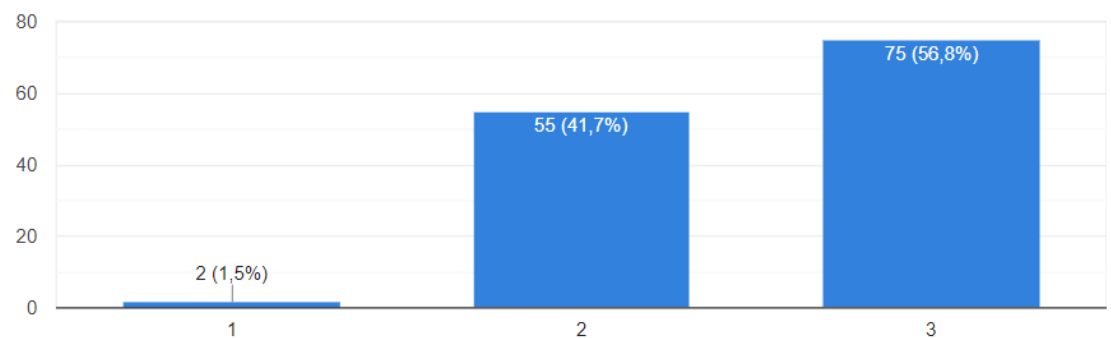


### 3.8 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN KECEPATAN DAN KETEPATAN DALAM PROSEDUR PEMINJAMAN LABORATORIUM KOMPUTER

Kecepatan dan ketepatan dalam prosedur peminjaman Laboratorium komputer

[Salin](#)

132 jawaban



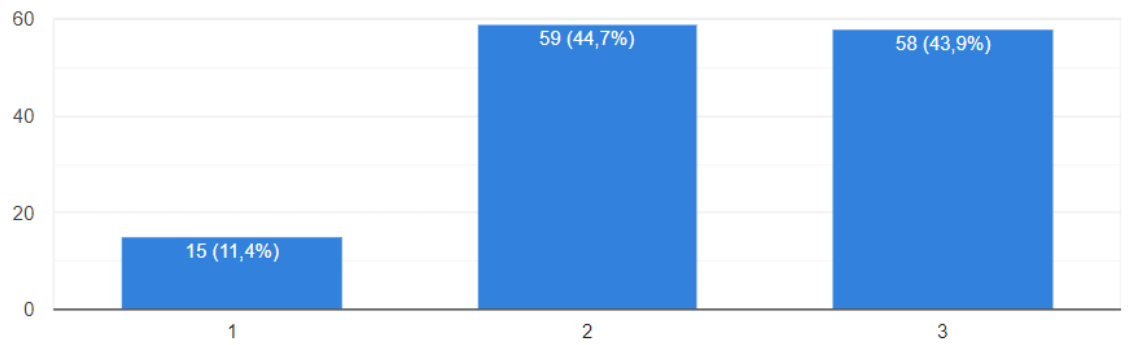


### 3.9 DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN JANGKAUAN JARINGAN WIFI SUDAH SESUAI DAN TERSALURKAN DENGAN BAIK

Jangkauan Jaringan Wifi sudah sesuai dan tersalurkan dengan baik

 Salin

132 jawaban



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. KESIMPULAN**

1. Rata-rata kepuasan responden terhadap penggunaan layanan Teknologi Informasi Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2023 adalah SANGAT PUAS
2. Dalam menghitung kepuasan responden, penanggung jawab Unit Teknologi Informasi menyertakan pertanyaan yang mewakili penilaian dari 7 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