

PAPARAN HASIL SURVEI

Pengukuran Tingkat
Kepuasan BLU Kesehatan,
BLU Pendidikan, BLU Dana,
Kawasan dan Lainnya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT bahwa atas berkat, rahmat, dan hidayahNya, laporan survei “Kepuasan Pengguna Layanan Badan Layanan Umum” dapat diselesaikan dengan baik. Laporan kegiatan survey ini merupakan hasil dari kegiatan survey kepuasan pengguna layanan BLU yang kembali dilakukan oleh Pusat Studi Akuntansi, atas kepercayaan yang diberikan oleh pihak Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Dit. PPK – BLU), Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan. Kegiatan ini melibatkan tenaga ahli baik dari PSA Unpad maupun tim *counterpart* yang berasal dari Dit. PPK BLU.

Survei ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka menilai akuntabilitas kinerja BLU di Indonesia. Sebagai salah satu lembaga sektor publik yang penting di Indonesia, BLU diharapkan dapat berperan bagi pemenuhan barang dan jasa publik yang berkualitas. Kepuasan masyarakat dan kepuasan internal merupakan dua hal yang perlu dicapai oleh BLU untuk meningkatkan kinerja BLU. Survei ini dilakukan terhadap BLU Kesehatan dan BLU Pendidikan di seluruh Indonesia. Kegiatan survei meliputi penyebaran kuesioner *on-line*, dan *Focused Group Discussion*. Pengumpulan data dilakukan pada saat situasi negara kita sedang dilanda wabah *Covid-19*. Pada tahun 2021, dilakukan penguatan survey dengan memperluas unit BLU Pendidikan dan Kesehatan yang disurvei, serta dilakukan piloting survey kepuasan layanan pada BLU selain BLU Pendidikan dan BLU Kesehatan. Tentunya kegiatan piloting ini masih memerlukan penyempurnaan ke depannya, namun kami tetap optimis bahwa hasil piloting dapat dijadikan referensi untuk kegiatan serupa di masa yang akan datang.

Sebagai penutup, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada Direktorat PPK BLU atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan tugas ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pimpinan, aparatur, dan pengguna layanan BLU Kesehatan dan Pendidikan atas seluruh partisipasi dan kontribusinya selama pelaksanaan survei ini. Akhir kata, kami menyadari bahwa laporan ini mungkin mengandung kelemahan. Oleh karena itu, saran dan kritik kami harapkan lebih lanjut untuk penyempurnaan atas laporan ini.

Bandung, Desember 2021

Penyusun

TIM KERJA

Posisi	Nama	Kompetensi
Penanggung Jawab	Prof. Dr. Hj. Nunuy Nur Afiah, SE, M.Si, Ak, CA.	Profesor Akuntansi Publik
Pengarah	Dr. Hj. Poppy Sofia Koeswayo, SE, MSA, Ak, CA.	Akuntansi Keuangan Publik
Ketua	Dr. Citra Sukmadilaga, SE, MBA, Ak, CA	Man. Keu Publik
Wakil Ketua	Dr. Arie Pratama, SE, M.Ak, CPSAK, CPMA, CertIFR, CertIPSAS, CPA	Akuntansi Keuangan Publik
Anggota	Dr. Sugiono Poulus, SE, MBA, Ak, CA, CPA	Auditing Publik
	Cahya Irawady, SE, M.Si, Ak, CA.	Auditing Publik
	Evita Puspitasari, SE, M.Si, Ak, CA.	Akuntansi Keuangan Publik
	Dr. Ivan Yudianto, SE, M.Si, Ak, CA.	Akuntansi Manajemen Publik
	Devianti Yunita H, SE, MT, Ak, CA.	Auditing Publik
	Fury Khristianty, SE, M.Si, Ak, CA.	Auditing Publik
	Hj. Sri Mulyani, SE, M.Si, Ak, CA	Akuntansi Manajemen Publik
	Reza Mohammad Z, SE, M.Si, Ak, CA	Sistem Informasi Ak. Publik
	Amelia Rizky Alamanda, SE, M.Ak	Ahli Muda Akuntansi
	Faoziah Ulfah Fatmawati, SE, M.Si.	Ahli Muda Akuntansi

DAFTAR ISI

COVER.....	1
KATA PENGANTAR	2
TIM KERJA.....	3
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR	9
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan.....	18
1.4 Manfaat.....	18
1.5 Landasan Teori	19
1.5.1 Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU)	19
1.5.2 Pelayanan Badan Layanan Umum.....	22
1.5.3 Pembaharuan Berkelanjutan	29
1.6 Metode Survei	30
1.6.1 Populasi dan Sampel.....	30
1.6.2 Operasionalisasi Variabel	31
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data	40
1.6.4 Teknik Analisis Data	41
1.7 Jadwal dan Lokasi	43
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN UMUM.....	45
2.1 Sebaran Responden	45
2.2 Hasil.....	45
2.3 Pembahasan	46
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN BLU KESEHATAN	48
3.1 Sebaran Responden BLU Kesehatan.....	48
3.1.1 Tenaga Kesehatan.....	54
3.1.2 Pasien.....	61

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner BLU Kesehatan	70
3.3 Deskripsi Hasil Kuesioner BLU Kesehatan	73
3.3.1 Tenaga Kesehatan	73
3.3.2 Pasien	77
3.4 Rekapitulasi Hasil Deskripsi	82
3.4.1 Pasien Per <i>Region</i>	82
3.4.2 Pasien Per Instansi Pembina	83
3.4.3 Dokter-Perawat Per <i>Region</i>	83
3.4.4 Dokter-Perawat Per Instansi Pembina	84
3.4.5 Uji Beda dan Uji Korelasi BLU Kesehatan	85
3.5 Deskripsi <i>Cluster</i> BLU Kesehatan	86
3.5.1 Uji Asumsi <i>Cluster</i>	86
3.5.2 Pembentukan <i>Cluster</i> BLU Kesehatan	87
3.5.3 <i>Profiling Cluster</i> BLU Kesehatan	88
3.6 Analisis Faktor BLU Kesehatan	92
3.6.1 Tenaga Kesehatan	92
3.6.2 Pasien	93
3.7 Analisis Regresi BLU Kesehatan	93
3.8 Pembahasan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan.....	94
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN BLU PENDIDIKAN.....	99
4.1 Sebaran Responden BLU Pendidikan	99
4.1.1 Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya.....	103
4.1.2 Mahasiswa	108
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	113
4.3 Deskripsi Hasil Kuesioner BLU Pendidikan.....	115
4.3.1 Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya,	115
4.3.2 Mahasiswa	120
4.4 Rekapitulasi Hasil Deskripsi BLU Pendidikan	126
4.4.1 Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya Per <i>Region</i>	126
4.4.2 Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya Per Pembina	127
4.4.3 Mahasiswa Per <i>Region</i>	128

4.4.4 Mahasiswa Per Instansi Pembina.....	130
4.4.5 Uji Beda dan Uji Korelasi BLU Pendidikan.....	131
4.5 Deskripsi <i>Cluster</i>	133
4.5.1 Asumsi <i>Cluster</i>	133
4.5.2 Pembentukan <i>Cluster</i> BLU Pendidikan.....	133
4.5.3 <i>Profiling Cluster</i> BLU Pendidikan	134
4.6 Analisis Faktor BLU Pendidikan	138
4.6.1 Dosen - Tenaga kependidikan	138
4.6.2 Mahasiswa	139
4.7 Analisis Regresi BLU Pendidikan.....	140
4.8 Pembahasan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan	140
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN BLU LAINNYA	147
5.1 Sebaran Responden BLU Lainnya	147
5.1.1 Responden Internal	149
5.1.2 Pengguna Eksternal	152
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	154
5.3 Deskripsi Hasil Kuesioner BLU Lainnya.....	155
5.3.1 Responden Internal	155
5.3.2 Pengguna Eksternal	158
5.4 Analisis Faktor BLU Lainnya	161
5.4.1 Responden Internal	161
5.4.2 Responden Eksternal	162
5.5 Pembahasan Kualitas Pelayanan BLU Pengelola Dana, Pengelola Kawasan dan BLU Lainnya	163
BAB VI PENUTUP	165
6.1 Simpulan.....	165
6.2 Saran.....	167
DAFTAR PUSTAKA	168

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Dimensi dan Indikator BLU Kesehatan – Dokter dan Perawat	32
Tabel 1. 2 Dimensi dan Indikator BLU Kesehatan – Pasien	33
Tabel 1. 3 Dimensi dan Indikator BLU Pendidikan – Dosen dan Tendik	35
Tabel 1. 4 Dimensi dan Indikator BLU Pendidikan – Mahasiswa.....	36
Tabel 1. 5 Dimensi dan Indikator BLU Lainnya – Internal	38
Tabel 1. 6 Dimensi dan Indikator BLU Lainnya – Eksternal	40
Tabel 1. 7 Jadwal Kegiatan	44
Tabel 2. 1 Kepuasan Layanan BLU secara Umum	46
Tabel 3. 1 Sebaran Responden BLU Kesehatan	48
Tabel 3. 2 Sebaran Responden Tenaga Kesehatan	55
Tabel 3. 3 Sebaran Responden Pasien	62
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas – Reabilitas Kuesioner Dokter-Perawat.....	71
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas – Reabilitas Kuesioner Pasien.....	72
Tabel 3. 6 Deskripsi Kuesioner Tenaga Kesehatan	73
Tabel 3. 7 Deskripsi Kuesioner Pasien	77
Tabel 3. 8 Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan Pasien per Region	82
Tabel 3. 9 Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan Pasien per Instansi	83
Tabel 3. 10 Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan Nakes per Region	84
Tabel 3. 11 Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan Nakes per Instansi	85
Tabel 3. 12 Uji Beda BLU Kesehatan.....	85
Tabel 3. 13 Uji Korelasi BLU Kesehatan	86
Tabel 3. 14 Uji Multikolinearitas Cluster BLU Kesehatan.....	87
Tabel 3. 15 Nilai Aglomerasi BLU Kesehatan	87
Tabel 3. 16 Anggota Cluster BLU Kesehatan.....	89
Tabel 3. 17 Jumlah Anggota Cluster BLU Kesehatan per Region	91
Tabel 3. 18 Jumlah Anggota Cluster BLU Kesehatan per Instansi Pembina	91
Tabel 3. 19 Analisis Faktor Kuesioner Tenaga Kesehatan	92
Tabel 3. 20 Analisis Faktor Kuesioner Pasien	93
Tabel 3. 21 Analisis Regresi BLU Kesehatan.....	94
Tabel 4. 1 Sebaran Responden BLU Pendidikan	99
Tabel 4. 2 Sebaran Responden Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya	103
Tabel 4. 3 Sebaran Responden Mahasiswa	108

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas – Reabilitas Kuesioner Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya	113
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas – Reabilitas Kuesioner Mahasiswa	114
Tabel 4. 6 Deskripsi Kuesioner Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya	115
Tabel 4. 7 Deskripsi Kuesioner Mahasiswa.....	120
Tabel 4. 8 Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya per Region	127
Tabel 4. 9 Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya per Pembina	128
Tabel 4. 10 Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan Mahasiswa per Region	129
Tabel 4. 11 Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan Mahasiswa per Instansi	130
Tabel 4. 12 Uji Beda BLU Pendidikan	132
Tabel 4. 13 Uji Korelasi BLU Pendidikan	132
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas Cluster BLU Pendidikan	133
Tabel 4. 15 Nilai Aglomerasi BLU Pendidikan	134
Tabel 4. 16 Anggota Cluster BLU Pendidikan	135
Tabel 4. 17 Jumlah Anggota Cluster BLU Pendidikan per Region	137
Tabel 4. 18 Jumlah Anggota Cluster BLU Pendidikan per Instansi Pembina	137
Tabel 4. 19 Analisis Faktor Kuesioner Dosen – Tendik	138
Tabel 4. 20 Analisis Faktor Kuesioner Mahasiswa.....	139
Tabel 4. 21 Analisis Regresi BLU Pendidikan	140
Tabel 5. 1 Sebaran Responden BLU Dana, Kawasan dan Instansi Lainnya	147
Tabel 5. 2 Sebaran Responden Internal	149
Tabel 5. 3 Sebaran Responden Pengguna Layanan Eksternal	152
Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas – Reabilitas Pengguna Internal BLU Lainnya	154
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas – Reabilitas Pengguna Layanan Eksternal BLU lainnya.....	155
Tabel 5. 6 Deskripsi Kuesioner Internal	155
Tabel 5. 7 Deskripsi Kuesioner Pengguna Eksternal BLU Lainnya.....	159
Tabel 5. 8 Analisis Faktor Kuesioner Internal	162
Tabel 5. 9 Analisis Faktor Kuesioner Eksternal	162

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Customer delivered Value</i>	23
Gambar 1. 2 <i>Customer Satisfacation Triangle</i>	23
Gambar 1. 3 Proses <i>Kaizen</i>	30
Gambar 3. 1 Posisi Responden	58
Gambar 3. 2 Lama Bekerja Responden	59
Gambar 3. 3 Jenis Kelamin Responden	60
Gambar 3. 4 Jenis Pendidikan Responden	61
Gambar 3. 5 Posisi Responden	65
Gambar 3. 6 Kelas Rawat Inap Responden.....	66
Gambar 3. 7 Sumber Pembiayaan Rawat Inap Responden.....	67
Gambar 3. 8 Pekerjaan Responden	67
Gambar 3. 9 Jenis Kelamin Responden	68
Gambar 3. 10 Tingkat Pendidikan Responden.....	69
Gambar 3. 11 Usia Responden.....	69
Gambar 3. 12 Frekuensi Kedatangan.....	70
Gambar 4. 1 Tingkat Pendidikan Responden.....	106
Gambar 4. 2 Lama Bekerja Responden	107
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin Responden	107
Gambar 4. 4 Tingkat Pendidikan Responden.....	111
Gambar 4. 5 IPK Responden.....	112
Gambar 4. 6 Jenis Kelamin Responden	112
Gambar 5. 1 Tingkat Pendidikan	150
Gambar 5. 2 Lama Bekerja	151
Gambar 5. 3 Jenis Kelamin	152
Gambar 5. 4 Tingkat Pendidikan Responden.....	153
Gambar 5. 5 Jenis Kelamin Pengguna Layanan BLU Lainnya	154

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi yang digulirkan pada sektor publik berfokus pada reformasi akuntabilitas pengelolaan sektor publik. Paradigma lama tentang layanan sektor publik khususnya pemerintahan adalah layanan yang birokratis, hierarkis, dan tidak efisien. Melalui reformasi sektor publik dengan pendekatan *New Public Management*, maka diharapkan sektor publik mampu juga untuk berkinerja seperti sektor privat, dengan mengambil praktik – praktik terbaik yang ada di sektor swasta untuk diimplementasikan di sektor publik (Mardiasmo, 2009).

Pelayanan publik yang baik haruslah dibangun dengan prinsip akuntabilitas, transparan, dan berorientasi pada hasil. Untuk memaksimalkan pelayanan publik, serta dalam rangka menerapkan tata kelola yang baik pada pelayanan publik, maka dibentuklah Badan Layanan Umum. Menurut Peraturan Pemerintah 23 tahun 2005, Badan Layanan Umum (BLU) didefinisikan sbb:

“Badan Layanan Umum adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. “

Melalui Badan Layanan Umum, diharapkan kegiatan pelayanan publik dapat berjalan secara lebih optimal, dan mampu setara dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor privat. Pola transformasi fungsi tersebut dapat dilakukan

dengan tiga cara, yaitu *rightsizing (cut the government)*, *corporatization* dan *privatization*. Namun tidak semua kegiatan pemerintah bisa ditransformasikan sebagai unit yang otonom dengan pola di atas. Transformasi fungsi kegiatan sebagai unit yang otonom dapat dilakukan pada berbagai kegiatan, antara lain: kegiatan pelayanan pendidikan, kesehatan masyarakat, administrasi kependudukan, pembibitan dan pembenihan, pengolahan data, administrasi kendaraan, pengelolaan dana bergulir, pembinaan olahraga, pemeliharaan jalan, pemungutan pajak dan retribusi, pembinaan calon tenaga kerja, pertamanan dan kebersihan. Sementara itu kegiatan yang tidak bisa ditransformasikan sebagai unit yang otonom antara lain: kegiatan legislasi, pengaturan (regulasi), penetapan kebijakan pelayanan, penganggaran, peradilan, penindakan, dan pertanggungjawaban.

Bermula dari tujuan peningkatan pelayanan publik tersebut diperlukan pengaturan yang spesifik mengenai unit pemerintahan yang melakukan pelayanan kepada masyarakat yang saat ini bentuk dan modelnya beraneka macam. Sesuai dengan pasal 1 butir (23). Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara disebutkan: Badan Layanan Umum adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Penjelasan tersebut secara spesifik menunjukkan karakteristik entitas yang merupakan Badan Layanan Umum, yaitu:

1. Berkedudukan sebagai lembaga pemerintah yang tidak dipisahkan dari kekayaan Negara;
2. Menghasilkan barang dan/atau jasa yang diperlukan masyarakat;
3. Tidak bertujuan untuk mencari laba;
4. Dikelola secara otonom dengan prinsip efisiensi dan produktivitas ala korporasi;
5. Rencana kerja, anggaran dan pertanggungjawabannya dikonsolidasikan pada instansi induk;
6. Penerimaan baik pendapatan maupun sumbangan dapat digunakan secara langsung;
7. Pegawai dapat terdiri dari pegawai negeri sipil dan bukan pegawai negeri sipil;
8. BLU bukan subyek pajak.

Apabila dikelompokkan menurut jenisnya Badan Layanan Umum terbagi menjadi 3 kelompok, yaitu:

1. BLU yang kegiatannya menyediakan barang atau jasa meliputi rumah sakit, lembaga pendidikan, pelayanan lisensi, penyiaran, dan lain-lain;
2. BLU yang kegiatannya mengelola wilayah atau kawasan meliputi otoritas pengembangan wilayah dan kawasan ekonomi terpadu (Kapet); dan

3. BLU yang kegiatannya mengelola dana khusus meliputi pengelola dana bergulir, dana UKM, penerusan pinjaman dan tabungan pegawai.

Sehubungan dengan karakteristik yang spesifik tersebut BLU dihadapkan pada peraturan yang spesifik pula, berbeda dengan entitas yang merupakan Kekayaan Negara yang dipisahkan (BUMN/BUMD). Perbedaan tersebut terletak pada hal-hal sebagai berikut:

1. BLU dibentuk untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa;
2. Kekayaan BLU merupakan bagian dari kekayaan negara/daerah yang tidak dipisahkan serta dikelola dan dimanfaatkan sepenuhnya untuk menyelenggarakan kegiatan BLU yang bersangkutan;
3. Pembinaan BLU instansi pemerintah pusat dilakukan oleh Menteri Keuangan dan pembinaan teknis dilakukan oleh menteri yang bertanggung jawab atas bidang pemerintahan yang bersangkutan;
4. Pembinaan keuangan BLU instansi pemerintah daerah dilakukan oleh pejabat pengelola keuangan daerah dan pembinaan teknis dilakukan oleh kepala satuan kerja perangkat daerah yang bertanggung jawab atas bidang pemerintahan yang bersangkutan;
5. Setiap BLU wajib menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan;
6. Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) serta laporan keuangan dan laporan kinerja BLU disusun dan disajikan sebagai bagian yang tidak terpisahkan

- dari RKA serta laporan keuangan dan laporan kinerja kementerian negara/lembaga/pemerintah daerah;
7. Pendapatan yang diperoleh BLU sehubungan dengan jasa layanan yang diberikan merupakan pendapatan negara/daerah;
 8. Pendapatan tersebut dapat digunakan langsung untuk membiayai belanja yang bersangkutan;
 9. BLU dapat menerima hibah atau sumbangan dari masyarakat atau badan lain;
 10. Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan keuangan BLU diatur dalam peraturan pemerintah.

Telah lama diketahui bahwa kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan akan mengarahkan pada kinerja yang optimal (Horngren, et.al, 2013). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BLU perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan sehingga kinerja BLU dapat dioptimalkan. Sejak pembentukan BLU sekitar 15 tahun yang lalu hingga saat ini, masih perlu beberapa peningkatan–peningkatan pelayanan yang diberikan oleh BLU. Peningkatan pelayanan yang diberikan oleh BLU perlu mendapatkan dukungan yang tepat dari pemerintah.

Sampai saat ini, belum dilakukan suatu studi terintegrasi terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan BLU. Survei yang mengukur kepuasan pelayanan dari pelanggan BLU pada umumnya masih terbatas pada mengukur dimensi SERVQUAL atau *Service Quality*, dimana pengukuran seperti

ini belum dapat secara komprehensif menjelaskan mengenai kaitan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kinerja dari BLU. Oleh karena itu, kegiatan survei perlu difokuskan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kinerja dengan mengidentifikasi hubungan antara ketiga konsep ini, dan menjelaskan bagaimana pengaruh dan hubungan yang timbul dari ketiga konsep ini.

Deskripsi kondisi di setiap BLU saat ini belum merata dan diperlukan pemerataan kualitas pada tataran optimal. Survei kualitas pelanggan BLU juga perlu disesuaikan dengan karakteristik yang ada pada masing-masing BLU, dikarenakan sektor-sektor BLU memiliki keunikan sendiri yang juga perlu dideskripsikan lebih lanjut. Diperlukan analisis mendalam terkait dengan kondisi yang ada di masing-masing BLU sehingga dapat diambil tindakan yang tepat oleh regulator maupun oleh instansi BLU itu sendiri.

Kegiatan ini merupakan kegiatan lanjutan pada tahun 2020. Pada tahun 2020, kegiatan dilakukan dengan melibatkan 100 BLU, yang terdiri dari masing – masing 50 BLU Pendidikan dan 50 BLU Kesehatan. Secara umum dari hasil tahun 2020 lalu, diperoleh hasil sbb:

1. Secara umum pada BLU Kesehatan, kepuasan pemangku kepentingan eksternal berada pada level yang sangat baik, sementara kepuasan pemangku kepentingan internal berada pada level yang baik. Pada BLU Pendidikan BLU Kesehatan, kepuasan pemangku kepentingan eksternal berada pada level yang baik, sementara kepuasan pemangku kepentingan internal berada pada level yang baik.

2. Secara umum, baik di BLU Kesehatan dan Pendidikan terdapat pengaruh positif antara kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap kepuasan pemangku kepentingan eksternal.
3. Secara umum, baik pada BLU Kesehatan dan Pendidikan terbentuk 4 *cluster*, yang terdiri dari:
 - a. *Cluster* pertama, yaitu *cluster* BLU yang memiliki skor pelayanan eksternal dan internal yang tertinggi. BLU yang masuk pada kategori ini dapat menjadi contoh terbaik praktek pelayanan, dan diharapkan dapat mempertahankan hasil yang dicapai.
 - b. *Cluster* kedua, yaitu *cluster* BLU yang memiliki skor pelayanan eksternal yang cukup tinggi, namun memiliki skor pelayanan internal yang rendah. BLU yang masuk kategori ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan internalnya.
 - c. *Cluster* ketiga, yaitu *cluster* BLU yang memiliki skor pelayanan internal yang cukup tinggi, namun memiliki skor pelayanan eksternal yang rendah. BLU yang masuk kategori ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan eksternalnya.
 - d. *Cluster* keempat, yaitu *cluster* BLU yang memiliki skor pelayanan eksternal dan internal yang terendah. BLU yang masuk pada kategori ini harus sangat memperbaiki kualitas pelayanan, baik pada pemangku kepentingan internal maupun eksternal.

4. Secara umum BLU Kesehatan memiliki anggota terbanyak pada *Cluster 2*, dan BLU Pendidikan memiliki anggota terbanyak pada *Cluster 3*.
5. Tidak terdapat disparitas layanan BLU Kesehatan dan Pendidikan antar *region*
6. Terdapat disparitas layanan pemangku kepentingan internal pada BLU Kesehatan dan pemangku kepentingan eksternal pada BLU Pendidikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang disampaikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam kegiatan ini adalah:

1. Bagaimana kondisi terkini kepuasan atas layanan yang diberikan oleh BLU pada sektor pendidikan, kesehatan, dan lainnya (BLU pengelola dana, BLU pengelola kawasan, dan BLU Barang Jasa Lainnya)
2. Bagaimana pengelompokkan BLU Pendidikan dan Kesehatan dalam berbagai cluster sesuai dengan kinerja layanan BLU.
3. Bagaimana kondisi proses bisnis organisasi BLU dalam rangka pencapaian BLU yang mature.
4. Sejauh mana pengukuran kinerja BLU pendidikan dan kesehatan berdasarkan perbandingan kepuasan layanan tahun ini dengan tahun sebelumnya,
5. Bagaimana kondisi kinerja layanan BLU pendidikan dan kesehatan antar region dan antar instansi pembina.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, dapat dirumuskan tujuan dalam kegiatan ini adalah:

1. Mendeskripsikan kondisi terkini kepuasan atas layanan yang diberikan oleh BLU pada sektor pendidikan, kesehatan, dan lainnya (BLU pengelola dana, BLU pengelola kawasan, dan BLU Barang Jasa Lainnya)
2. Melakukan pengelompokkan BLU Pendidikan dan Kesehatan dalam berbagai cluster sesuai dengan kinerja layanan BLU.
3. Memberikan umpan balik awal (*early feedback*) atas kondisi proses bisnis organisasi BLU dalam rangka pencapaian BLU yang mature.
4. Mengevaluasi kinerja BLU pendidikan dan kesehatan berdasarkan perbandingan kepuasan layanan tahun ini dengan tahun sebelumnya,
5. Mendeskripsikan kondisi kinerja layanan BLU pendidikan dan kesehatan antar region dan antar instansi pembina.

1.4 Manfaat

Manfaat dari kegiatan ini adalah

1. Bagi BLU, kegiatan ini bermanfaat untuk memberikan rekomendasi terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja dari Badan Layanan Umum itu sendiri.
2. Bagi regulator, kegiatan ini bermanfaat untuk mengevaluasi capaian kinerja BLU, dan diharapkan dapat menjadi *policy brief* untuk regulasi BLU di masa yang akan datang.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU)

BLU adalah alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui penerapan manajemen keuangan berbasis pada hasil, dan bukanlah semata-mata sarana untuk mengejar fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan. Sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat/publik dengan tarif/harga layanan yang terjangkau masyarakat dengan kualitas layanan yang baik, cepat, efisien dan efektif dapat diterapkan Pengelolaan Keuangan BLU dengan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang sehat.

Menteri/Pimpinan Lembaga/Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah untuk selanjutnya disebut SKPD mengusulkan instansi pemerintah yang memenuhi persyaratan substantif, teknis, dan administratif untuk menerapkan Pengelolaan Keuangan BLU kepada Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota sesuai kewenangannya.

Kemudian Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota menetapkan instansi pemerintah yang telah memenuhi ketiga persyaratan tersebut untuk menerapkan Pengelolaan Keuangan BLU. Bentuk penetapan satker yang menerapkan PK BLU dapat berupa pemberian status BLU oleh Menteri Keuangan. Beberapa bentuk keistimewaan/*privilese* atau pengecualian dalam hal fleksibilitas pengelolaan keuangan BLU, antara lain:

- a. Pendapatan operasional dapat digunakan langsung, sesuai Rencana Bisnis dan Anggarannya tanpa terlebih dahulu disetorkan ke Rekening Kas Negara. Namun demikian, seluruh pendapatan tersebut merupakan PNBP,

sehingga wajib dilaporkan dalam laporan Realisasi Anggaran. (contoh penggunaan PNPB dapat dilihat di lampiran Peraturan Direktur Jenderal tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan PNPB oleh Instansi Yang Menerapkan PK BLU).

- b. Anggaran belanja BLU merupakan anggaran fleksibel berdasarkan kesetaraan antara volume kegiatan pelayanan dengan jumlah pengeluaran, atau dengan kata lain, belanja dapat bertambah atau berkurang dari yang dianggarkan sepanjang pendapatan terkait bertambah atau berkurang, setidaknya proporsional.
- c. Dalam rangka pengelolaan kas, BLU menyelenggarakan hal-hal sebagai berikut:
 1. Merencanakan penerimaan dan pengeluaran kas;
 2. Melakukan pemungutan pendapatan atau tagihan;
 3. Menyimpan kas dan mengelola rekening bank;
 4. Melakukan pembayaran;
 5. Mendapatkan sumber dana untuk menutup defisit jangka pendek;
 6. Memanfaatkan kas yang menganggur (*idle cash*) jangka pendek untuk memperoleh pendapatan tambahan.
- d. BLU dapat mengelola piutang, sepanjang dikelola dan diselesaikan secara tertib, efisien, ekonomis, transparan, dan bertanggung jawab serta memberikan nilai tambah, sesuai praktik bisnis yang sehat dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- e. BLU dapat mengelola utang sepanjang dikelola dan diselesaikan secara tertib, efisien, ekonomis, transparan, dan bertanggung jawab serta memberikan nilai tambah, sesuai praktik bisnis yang sehat. Pembayaran kembali utang BLU merupakan tanggung jawab BLU.
- f. BLU dapat melakukan investasi jangka pendek maupun jangka panjang. Khusus investasi jangka panjang, harus mendapat persetujuan Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota.
- g. Pengadaan barang/jasa BLU yang sumber dananya berasal dari pendapatan operasional, hibah tidak terikat, hasil kerjasama dengan pihak lainnya dapat dilaksanakan berdasarkan ketentuan pengadaan barang/jasa yang ditetapkan Pimpinan BLU dengan mengikuti prinsip-prinsip transparansi, adil/tidak diskriminatif, akuntabilitas, dan praktik bisnis yang sehat. Dengan kata lain, dapat tidak mengikuti ketentuan ketentuan tentang pengadaan barang dan jasa pemerintahan.
- h. BLU dapat mengembangkan Kebijakan, Sistem, dan Prosedur Pengelolaan Keuangan. Dalam mengembangkan sistem akuntansinya BLU mengacu pada Standar Akuntansi Keuangan yang berlaku sesuai jenis layanannya atau mengembangkan kebijakan akuntansi, jika belum ada SAK yang sesuai jenis industrinya dapat ditetapkan oleh menteri/pimpinan lembaga/gubernur/bupati/walikota sesuai kewenangannya.
- i. BLU dapat memperkerjakan tenaga profesional non PNS.
- j. Pejabat pengelola, dewan pengawas, dan pegawai BLU dapat diberikan remunerasi berdasarkan tingkat tanggung jawab dan tuntutan

profesionalisme yang diperlukan, setelah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan/gubernur/bupati/walikota atas usulan menteri/pimpinan lembaga/kepala Satuan Kerja Pemerintah Daerah sesuai kewenangannya.

1.5.2 Pelayanan Badan Layanan Umum

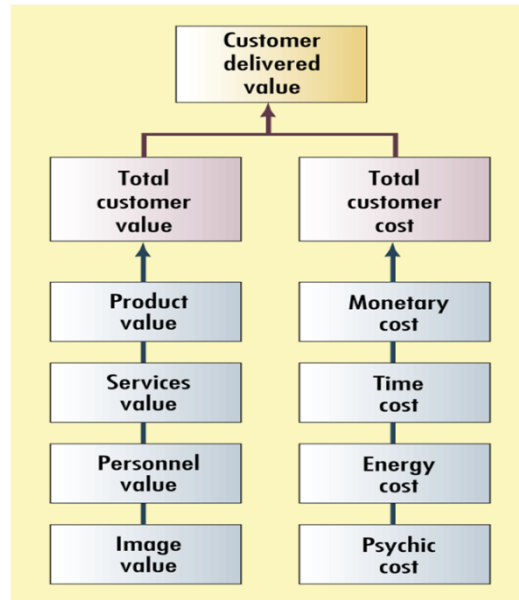
Kinerja bukanlah sesuatu yang datang secara tiba-tiba. Kaplan dan Norton (1996) menjelaskan bahwa kinerja organisasi merupakan hasil dari suatu perencanaan strategis yang diimplementasikan secara baik. Dalam prakteknya, suatu kinerja dapat diciptakan melalui berbagai proses-proses, hasil, dan dampak kepada perusahaan. Kaplan dan Norton menciptakan kerangka berpikir penciptaan kinerja melalui suatu kerangka yang disebut dengan *Balance Scorecard*, dimana *Balance Scorecard* memuat 4 perspektif, yaitu:

1. Kinerja Keuangan
2. Kepuasan Pelanggan
3. Proses Bisnis Internal
4. Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif yang mirip dikemukakan oleh Kotler (2006), dimana untuk menciptakan kinerja, maka perusahaan perlu menciptakan strategi untuk memikat para pemangku kepentingan, dengan cara meningkatkan berbagai proses bisnis yang ada dan memadukan sumber daya dan pengelolaan dalam suatu organisasi. Pemangku kepentingan utama dapat dibagi dua, yaitu pemangku kepentingan internal dan eksternal. Pelanggan akan mendapatkan kepuasan jika menerima nilai (*customer value*) yang lebih besar dibandingkan dengan biayanya (*customer cost*). Selebihnya dapat dijelaskan pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. 1

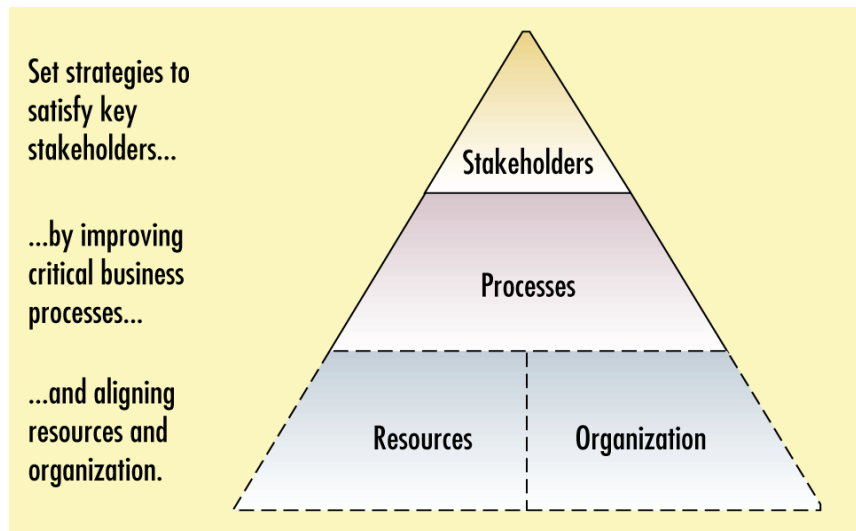
Customer delivered Value



Sumber: Kotler (2006)

Gambar 1. 2

Customer Satisfaction Triangle



Sumber: Kotler (2006)

BLU Pendidikan memiliki karakteristik unik dikarenakan BLU pendidikan memiliki bentuk layanan yang diberikan kepada mahasiswa, dosen, dan juga

tenaga kependidikan. Pengukuran kualitas pelayanan di BLU pendidikan perlu dilakukan secara lebih spesifik. Aldridge dan Rowley (1998) menjelaskan bahwa terdapat beberapa alternatif pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pelanggan untuk sektor pendidikan tinggi seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

Harvey's topics

- *Library services*
- *Computer services*
- *Refectories*
- *Accommodation*
- *Course organization and assessment*
- *Teaching staff and teaching style*
- *Teaching methods*
- *Student workload and assessment*
- *Social life*
- *Self-development*
- *Financial circumstance*
- *University environment*

Hill's Topics

- *Library service*
- *Computing facilities*
- *Catering service*
- *Accommodation service*

- *Course content*
- *Personal contact with academic staff*
- *Teaching methods*
- *Teaching quality*
- *Student involvement*
- *Work Experience*
- *Financial services*
- *Feedback*
- *Joint Consultation*
- *University Bookshop*
- *Career service*
- *Counselling welfare*
- *Health Service*
- *Students' Union*
- *Physical Education*
- *Travel Agency*

BLU sektor kesehatan juga memiliki keunikan khusus, yang datang dari produk dan jasa kesehatan yang unik, serta pemangku kepentingan yang beragam dari tenaga kesehatan, dan juga pengguna layanan kesehatan. Lim dan Tang (2002) menjelaskan bahwa perlu dilakukan modifikasi atas model SERVQUAL untuk disesuaikan dengan bidang kesehatan yang dijelaskan sebagai berikut:

Tangibility (T)

1. *Up to date and well-maintained facilities and equipment*
2. *Clean and comfortable environment with good directional signs*
3. *Doctors/staff should be neat and professional in appearance*
4. *Information brochures about service*
5. *Privacy during treatment*

Reliability (RL)

6. *Services should be provided at appointed time*
7. *Service should be carried out right the first time*
8. *Doctors/staff should be professional and competent*
9. *Error free and fast retrieval of documents*
10. *Consistency of charges*

Responsiveness (RS)

11. *Patients should be given prompt services*
12. *Responsive doctors/staff*
13. *Attitude of doctors/staff should instil confidence in patients*
14. *Waiting time of not more than one hour*

Assurance(AS)

15. *Friendly and courteous doctors/staff*
16. *Doctors should possess a wide spectrum of knowledge*
17. *Patients should be treated with dignity and respect*
18. *Explain thoroughly medical condition to patients*

Empathy (EM)

19. *Obtain feedback from patients*

20. 24-hour service availability

21. Doctors/staff should have patients' best interest at heart

22. Doctors/staff should understand the specific needs of patients

Accessibility and affordability (AA)

23. There should be adequate parking facilities

24. The location should be easily accessible

25. Affordable charges for services rendered

BLU Sektor lain juga memiliki keunikan – keunikan dalam proses bisnisnya. BLU Pengelola kawasan, misalnya memiliki kewenangan dalam melakukan pengelolaan suatu daerah / area bisnis untuk mendukung program pemerintah, terutama yang terkait dengan insentif ekonomi di area tertentu, semisalnya free trade zone, atau free customs area, atau wilayah ekonomi eksklusif lainnya. Pelanggan langsung dari BLU pengelola kawasan adalah pengguna jasa kawasan, yang dapat berupa institusi ataupun orang pribadi. BLU Pengelola dana, misalnya memiliki kewenangan dalam melakukan pengelolaan dana yang diamanahkan, dan menyalurkan dana tersebut kedalam berbagai program pemerintah yang menunjang target strategis, semisalnya pendidikan, investasi, perkebunan, ataupun telekomunikasi. Pelanggan dari BLU Pengelola dana ini bisa berasal dari eksternal (misalnya: industri atau perorangan) ataupun dari internal pemerintah itu sendiri. Kedua BLU pengelola kawasan dan pengelola dana ini memiliki kesamaan terkait dengan amanah dalam mengelola aset negara, sehingga fokus pelayanan dari sisi internal adalah sejauh mana **skema**

pengelolaan dana dan juga kawasan telah dilakukan secara optimal sehingga dapat menaikkan kepuasan dari sisi aparatur. Dari sisi eksternal, fokus pelayanan adalah sejauh mana **hasil pengelolaan** dana memang memenuhi tujuan dari pengguna layanan.

BLU Barang dan Jasa lainnya memiliki kategori yang cukup banyak, namun setidaknya dapat digolongkan menjadi 3 bagian besar yaitu:

1. Kebandarudaraan. BLU jenis ini memiliki pelayanan kepada pengguna jasa penerbangan dan juga pengguna fasilitas penunjang kebandarudaraan. Titik berat pelayanan kebandarudaraan adalah sejauh mana fasilitas sarana prasarana menunjang dalam memenuhi kebutuhan dari kedua pengguna dari kebandarudaraan tersebut.
2. Perindustrian, Penelitian, dan Pengembangan. BLU jenis ini memiliki pelayanan dalam menciptakan berbagai alat dukungan dalam meningkatkan fasilitas dari sisi perindustrian, penelitian, dan pengembangan. Titik berat pelayanannya adalah berbasis pada pelayanan internal, yaitu sejauh mana proses bisnis penciptaan layanan dari BLU tersebut.
3. Pelayanan Barang dan Jasa. BLU Jenis ini memiliki pelayanan fokus pada internal terutama dari sisi aset negara, dan juga fokus pada aspek eksternal untuk pengembangan Koperasi dan UKM. Untuk BLU jenis ini, penelitian akan berfokus hanya pada salah satu aspek saja, dikarenakan proses bisnis yang unik.

Kinerja sektor publik akan menciptakan suatu nilai institusi sektor publik (*public value*). Moore (2003) menciptakan suatu kerangka penilaian kinerja sektor publik yang disebut dengan *public value scorecard* yang dapat menilai kinerja utuh dari lembaga sektor publik. Folkner dan Kaufman (2017) juga menjelaskan bahwa pengukuran *public value* didasarkan pada bagaimana penciptaan nilai dilakukan pada institusi sektor publik, dan proses penciptaan nilai sendiri terjadi dari berbagai macam faktor yang ada pada suatu proses bisnis di sektor publik.

1.5.3 Pembaharuan Berkelanjutan

Dalam konsep akuntansi manajemen, organisasi yang dapat memberikan nilai tambah adalah organisasi yang mampu untuk terus berinovasi, mempertahankan pangsa pasar, dan juga meningkatkan nilai keuangan dari organisasi tersebut (Horngren, 2009). Organisasi dapat mencapai ketiga hal tersebut dengan cara melakukan pembaharuan berkelanjutan (*continuous improvement*). Konsep pembaharuan berkelanjutan, sebenarnya mengambil semangat dari prinsip yang muncul di negara Jepang, yaitu konsep *Kaizen*. Konsep *Kaizen* pada intinya mengincar kesempurnaan organisasi, mencoba menghasilkan produk yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih dapat memuaskan pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut, maka dilakukan perbaikan menyeluruh pada internal bisnis yang ada di organisasi. Saat ini, sektor publik sudah banyak yang menerapkan konsep *Kaizen* dalam pembaharuan organisasi. Salah satunya adalah dengan melakukan reformasi birokrasi, seperti model implementasi Wilayah Bebas Korupsi atau Wilayah Birokrasi dan Bersih Melayani (WBBM)

yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Model Kaizen dalam sektor publik juga bermakna bahwa kepuasan layanan publik tetap perlu dimonitor dengan seksama untuk memastikan bahwa kelemahan – kelemahan pelayanan diperbaiki dan keunggulan – keunggulan layanan dapat dipertahankan. Berikut disampaikan gambar untuk menjelaskan konsep pembaharuan berkelanjutan seperti yang ada di bawah ini:

Gambar 1.3

Proses Kaizen



i

1.6 Metode Survei

1.6.1 Populasi dan Sampel

Populasi BLU dalam studi ini adalah sebanyak 106 BLU Pendidikan, 106 BLU Kesehatan, 24 BLU Barang dan Jasa Lainnya, 6 BLU Pengelola Kawasan, dan 9 BLU Pengelolaan Dana. Untuk mendapatkan hasil yang representatif, tim mengambil data secara populasi. Namun demikian, dengan mempertimbangkan

kecukupan jumlah responden yang mengisi kuesioner on-line, maka pada akhirnya penelitian ini mengolah data dari: 98 dari 106 BLU Pendidikan (92,45%), 85 dari 106 BLU Kesehatan (80,19%), 21 dari 24 BLU Barang dan Jasa Lainnya, (87,50%), 5 dari 6 BLU Pengelola Kawasan (83,33%), 8 dari 9 BLU Pengelola Dana (88,89%). Total terdapat 217 BLU dari total 251 BLU yang disurvei atau sebesar 86.45%. Persentase ini dapat dianggap representatif dan pengolahan data dapat dilanjutkan.

Pemilihan responden dalam survei ini mempertimbangkan komponen-komponen stakeholder yang terlibat pada masing-masing BLU. Untuk BLU Kesehatan ada 3 jenis responden yaitu: Dokter, Perawat (Ners), dan Pasien. Sedangkan untuk BLU Pendidikan juga terdapat ada 3 jenis responden yaitu: Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa. Untuk BLU Sektor lainnya, responden pada pihak eksternal adalah para pengguna manfaat dari BLU Pengelola Dana, serta pihak internal yaitu jajaran aparatur baik pada tingkat manajemen tinggi, menengah, dan rendah dikarenakan tidak ada profesi atau jabatan fungsional yang secara spesifik terdapat pada ke 3 jenis BLU sektor lainnya.

1.6.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini merupakan kepuasan layanan yang dibagi berdasarkan 2 perspektif, yaitu: Perspektif internal (tenaga pelayanan) dan Perspektif eksternal (pengguna layanan). Penggunaan kedua perspektif tersebut

bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh dan berimbang terhadap kepuasan layanan yang diberikan oleh BLU.

Pengukuran variabel dalam perspektif internal dilakukan dengan menggunakan referensi berupa sistem penjaminan mutu (*quality assurance*). Sistem penjaminan mutu ditujukan untuk mempertahankan pelayanan yang diberikan, yaitu dengan mengintegrasikan berbagai komponen proses bisnis internal organisasi sehingga dapat bekerja secara harmonis untuk mencapai pelayanan yang unggul. Untuk dapat dikomparasi dengan lebih baik, tim memutuskan untuk tidak menggunakan standar penjaminan mutu spesifik yang ada di BLU Pendidikan, BLU Kesehatan, atau BLU Lainnya namun menggunakan berbagai dimensi dan indikator umum penjaminan mutu yang ada di seluruh organisasi.

Berikut merupakan tabel – tabel yang menjelaskan tentang dimensi dan indikator yang digunakan dalam kegiatan ini:

Tabel 1. 1

Dimensi dan Indikator BLU Kesehatan – Dokter dan Perawat

Dimensi	Indikator
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari – hari

Dimensi	Indikator
Sumber Daya Manusia	Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja
Keuangan, dan Sarana Prasarana	Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai Fasilitas Kamar inap Fasilitas Laboratorium
	Fasilitas Ruang Tunggu Fasilitas Poliklinik Fasilitas Ibadah Fasilitas Toilet Fasilitas Kantin Fasilitas Parkir Fasilitas Taman Fasilitas Ruang Emergency Fasilitas Farmasi Fasilitas Umum lainnya

Sumber: Data Diolah

Tabel 1. 2

Dimensi dan Indikator BLU Kesehatan – Pasien

Dimensi	Indikator
<i>Tangibility</i>	Fasilitas dan perlengkapan kesehatan dirawat dengan baik Fasilitas dan perlengkapan kesehatan selalu diperbaharui Kebersihan ruangan dan rumah sakit secara keseluruhan Kenyamanan ruangan dan rumah sakit secara keseluruhan Petunjuk bagian – bagian rumah sakit terpampang jelas Informasi mengenai rumah sakit dapat diperoleh dengan mudah Media informasi mengenai layanan rumah sakit tersedia Dalam perawatan, dokter dan suster menjaga privasi pasien
<i>Reliability</i>	Layanan tenaga kesehatan diberikan secara tepat waktu Layanan tenaga kesehatan diberikan secepatnya pada kesempatan pertama Layanan tenaga administrasi diberikan secara tepat waktu Layanan tenaga administrasi diberikan secepatnya pada kesempatan pertama Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya

Dimensi	Indikator
	<p>Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya</p> <p>Tenaga administrasi di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya</p> <p>Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini cepat dalam melayani</p> <p>Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini cepat dalam melayani</p> <p>Tenaga administrasi di rumah sakit ini cepat dalam melayani</p> <p>Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan</p>
	<p>Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan</p> <p>Tenaga administrasi di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan</p> <p>Biaya layanan kesehatan adalah ekonomis</p> <p>Biaya layanan kesehatan diberitahukan sebelumnya ke pasien dan tidak ada perubahan pada saat pembayaran</p>
<i>Responsiveness</i>	<p>Dokter di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik</p> <p>Suster di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik</p> <p>Tenaga administrasi di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik</p> <p>Waktu tunggu pelayanan di rumah sakit ini</p>
<i>Assurance</i>	<p>Dokter di rumah sakit ini ramah</p> <p>Suster di rumah sakit ini ramah</p> <p>Tenaga administrasi di rumah sakit ini ramah</p> <p>Pasien di rumah sakit ini diperlakukan dengan baik dan hormat</p> <p>Pasien memperoleh informasi yang jelas mengenai penyakit atau kondisi yang dialami</p> <p>Pasien memperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban pasien</p>
<i>Empathy</i>	<p>Rumah sakit selalu berupaya menjangkau umpan balik dari pasien</p> <p>Jenis umpan balik yang diberikan</p> <p>Rumah sakit menyediakan pelayanan 24 jam</p> <p>Tenaga kesehatan memiliki empati terhadap pasien</p> <p>Tenaga administrasi memiliki empati terhadap pasien</p>
<i>Accessibility dan Affordability</i>	<p>Fasilitas parkir di rumah sakit</p> <p>Kualitas fasilitas parkir di rumah sakit</p> <p>Lokasi rumah sakit terjangkau</p> <p>Fasilitas tambahan di rumah sakit tersedia</p> <p>Kualitas fasilitas tambahan di rumah sakit</p>

Sumber: Data Diolah

Tabel 1. 3

Dimensi dan Indikator BLU Pendidikan – Dosen dan Tendik

Dimensi	Indikator
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari – hari
Kemahasiswaan dan Lulusan	Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjaring mahasiswa yang kompeten dan mumpuni Terdapat suatu sistem yang mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal Terdapat jaringan yang dibangun dengan lulusan / pengguna lulusan Terdapat unit yang mengelola alumni Tracer study terhadap alumni dilakukan dengan baik
Sumber Daya Manusia	Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja
Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	Institusi memfasilitasi lokakarya atau perubahan kurikulum Institusi memfasilitasi penyediaan sarana pembelajaran Institusi memfasilitasi suasana akademis
Keuangan, dan Sarana Prasarana	Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai Fasilitas ibadah Fasilitas olahraga Fasilitas ruang kelas Fasilitas laboratorium / studio / bengkel Fasilitas aula

Dimensi	Indikator
	Fasilitas transportasi dalam kampus Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat Fasilitas toilet Fasilitas kantin Fasilitas perpustakaan Fasilitas kesehatan Fasilitas umum lainnya
Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	Pelayanan penelitian sudah berjalan dengan baik Pelayanan pengabdian kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik Pelayanan kantor / bagian kerjasama sudah berjalan dengan baik

Sumber: Data Diolah

Tabel 1. 4

Dimensi dan Indikator BLU Pendidikan – Mahasiswa

Dimensi	Indikator
<i>Academic Advising Effectiveness</i>	Terdapat jadwal bimbingan akademik atau pendidikan yang rutin dengan dosen / mentor Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan dosen / mentor berlangsung interaktif Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat Bimbingan membantu mahasiswa atau peserta diklat dalam menempuh pembelajaran
<i>Campus Climate</i>	Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai Lokasi kampus / pusdiklat kondusif Terdapat sosialisasi visi misi tujuan dari kampus / pusdiklat
<i>Campus Life</i>	Terdapat pengenalan kehidupan kampus yang berkualitas Interaksi antara sesama mahasiswa dan atau peserta diklat berlangsung harmonis Dosen ramah dan melayani Tenaga kependidikan ramah dan melayani Kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan berkualitas
<i>Campus Support</i>	Himpunan mahasiswa atau himpunan peserta diklat berjalan efektif Fasilitas ibadah

Dimensi	Indikator
<i>Service</i>	<p>Fasilitas olahraga</p> <p>Fasilitas ruang kelas</p> <p>Fasilitas laboratorium / studio / bengkel</p> <p>Fasilitas aula</p> <p>Fasilitas transportasi dalam kampus</p> <p>Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat</p> <p>Fasilitas toilet</p> <p>Fasilitas kantin</p> <p>Fasilitas perpustakaan</p> <p>Fasilitas kesehatan</p> <p>Fasilitas umum lainnya</p> <p>Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA</p> <p>Terdapat fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas</p> <p>Mahasiswa atau peserta diklat mendapatkan perlakuan yang sama</p> <p>Organisasi tidak bersifat birokratis</p> <p>Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi</p> <p>Penjaminan mutu dilaksanakan di kampus / tempat diklat</p> <p>Dosen berjumlah yang cukup</p> <p>Tenaga kependidikan berjumlah cukup</p> <p>Dosen kompeten di bidangnya</p> <p>Tenaga kependidikan kompeten di bidangnya</p>
<i>Recruitment and Financial Aid Effectiveness</i>	<p>Informasi rekrutmen jelas</p> <p>Pelayanan informasi rekrutmen jelas</p> <p>Proses seleksi berlangsung transparan dan sistematis</p>
<i>Registration Effectiveness</i>	<p>Proses registrasi mahasiswa berlangsung cepat dan efisien</p> <p>Informasi hak dan kewajiban mahasiswa baru disampaikan dengan jelas</p> <p>Terdapat layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan</p>
<i>Campus Safety and Security</i>	<p>Tenaga keamanan berjumlah cukup</p> <p>Tenaga keamanan kompeten di bidangnya</p> <p>Di kampus saya merasa aman</p> <p>Pernah mendengar ada kasus keamanan di kampus</p> <p>Sistem informasi kampus berjalan dengan baik</p> <p>Keamanan sistem informasi kampus sudah baik</p> <p>Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)</p>
<i>Service Excellence</i>	<p>Dosen melayani mahasiswa dengan optimal</p> <p>Dosen transparan dan terbuka menerima umpan balik</p>

Dimensi	Indikator
	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa dengan optimal Pimpinan / koordinator melayani mahasiswa dengan optimal
<i>Student Centeredness</i>	Mahasiswa diberikan keleluasaan dalam gaya pembelajaran / cara pembelajaran Fasilitas pembelajaran yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan konsep SCL Mahasiswa mendapatkan pemahaman / penjelasan mengenai teknik belajar SCL Terdapat sistem informasi akademik yang memuat profil mahasiswa Terdapat sistem informasi akademik yang memuat informasi detail perkuliahan Terdapat sistem informasi akademik yang memuat kinerja mahasiswa / tendik Silabus dan RPS tersedia secara lengkap Silabus dan RPS diinformasikan kepada mahasiswa Silabus dan RPS selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
<i>Teaching and Learning</i>	Fasilitas perkuliahan di kelas lengkap Teknik pengajaran dosen bervariasi Tersedia berbagai teknik pengajaran yang dilakukan oleh dosen Terdapat fasilitas pembelajaran alternatif seperti Blended learning atau PJJ Pengajaran mendukung teknik pembelajaran Pembelajaran mendukung kebutuhan dari mahasiswa

Sumber: Data Diolah

Tabel 1. 5

Dimensi dan Indikator BLU Lainnya – Internal

Dimensi	Indikator
<i>Structure</i>	Visi misi dari INSTANSI telah diturunkan menjadi program kerja yang berorientasi pada pelayanan publik Sistem administrasi dan prosedural pengelolaan keuangan dari INSTANSI telah disusun secara sistematis dan jelas. Struktur organisasi dan tata kerja dalam pengelolaan INSTANSI telah menyesuaikan dengan dinamika organisasi dan bisnis. Strategi pengelolaan INSTANSI disampaikan secara lugas dan tegas serta disampaikan kepada seluruh aparatur INSTANSI

Dimensi	Indikator
<i>Fiscal Treatment</i>	Sumber pendanaan keuangan INSTANSI telah direncanakan dan dilaksanakan dengan jelas Bentuk penggunaan dan pembelanjaan keuangan INSTANSI telah dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku
<i>Governance Process</i>	Peranan dan tugas fungsi dan pokok INSTANSI sudah jelas ditetapkan Peran pimpinan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi INSTANSI telah berjalan secara optimal INSTANSI memiliki standar kode etika internal untuk manajemen dan stafnya INSTANSI memiliki pedoman etika untuk kegiatan bisnis utama yang dijalankan
<i>Transparency and Accountability</i>	INSTANSI menginformasikan kinerja dan pelayanan dari INSTANSI melalui berbagai media informasi publik INSTANSI secara berkala membandingkan kinerja dengan standar peringkat tertentu atau benchmark tertentu. Terdapat berbagai bentuk pengendalian internal, baik dalam sisi sistem maupun personil dalam pengawasan pengelolaan INSTANSI
<i>Operational Activities</i>	Laporan kinerja INSTANSI telah mencakup seluruh kegiatan operasional dari INSTANSI Laporan kinerja INSTANSI telah menjelaskan peran dari seluruh SDM yang ada di INSTANSI Laporan kinerja INSTANSI telah menjelaskan kontribusi dari sarana dan prasarana yang ada di INSTANSI
<i>Reporting</i>	INSTANSI menyusun laporan berkala yang mencakup informasi tentang kinerja INSTANSI Laporan yang disusun INSTANSI diketahui oleh karyawan INSTANSI dan dijadikan umpan balik
<i>Behavior Management</i>	INSTANSI memiliki kebijakan manajemen risiko operasional INSTANSI memiliki kebijakan tentang standar penggunaan dana dan efisiensi dana

Sumber: Data Diolah

Tabel 1. 6

Dimensi dan Indikator BLU Lainnya – Eksternal

Dimensi	Indikator
<i>Tangibles</i>	Layanan esensial dan kritikal telah diberikan kepada pengguna layanan BLU secara memuaskan Layanan BLU yang diberikan telah berorientasi pada pelayanan prima Layanan BLU yang diberikan secara tepat waktu Layanan esensial dan kritikal telah diberikan kepada pengguna layanan BLU secara memuaskan
<i>Emphaty</i>	Pegawai BLU berinteraksi secara baik dengan pengguna layanan Tingkat layanan dan biaya layanan berbanding lurus dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna layanan Layanan yang diberikan menunjukkan rasa hormat, kesopanan, dan rasa persaudaraan Pegawai BLU memiliki sikap yang menyenangkan dan etis Penyedia layanan BLU meminta saran kepada pengguna terkait dengan layanan yang diberikan
<i>Responsiveness</i>	Ketika ada masalah dalam pemberian layanan, pegawai BLU segera merespon Pegawai BLU bersedia membantu pengguna dengan tepat waktu dan secepat mungkin Pengguna diberikan waktu dan tempat khusus untuk pemberian layanan
<i>Reliability</i>	Pegawai BLU merespon dengan cepat sesuai janji layanan dan waktu layanan Pegawai BLU memberikan kualitas layanan yang sama pada setiap pengguna BLU telah menyampaikan standar pelayanan dan maklumat pelayanan kepada pengguna layanan.
<i>Assurance</i>	Layanan yang diberikan BLU telah sesuai dengan perkembangan teknologi mutakhir Layanan yang diberikan BLU mempunyai kualitas yang baik BLU menindaklanjuti keluhan layanan dari pengguna

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilaksanakan melalui 3 metode yaitu:

1. Pengisian kuesioner, pengisian kuesioner akan dilakukan dengan menggunakan media daring dan luring, dikarenakan kondisi wabah *Covid-19*. Khusus untuk BLU Kesehatan, dimana pasien mungkin akan kesulitan

mengisi media daring, maka akan dilakukan pengisian kuesioner dengan media luring. Media luring akan disampaikan melalui bagian administrasi atau registrasi pasien, dengan berkoordinasi terlebih dahulu dengan BLU Kesehatan;

2. *Focused Group Discussions*, FGD akan dilakukan dengan melibatkan tim peneliti, pihak Kementerian Keuangan, dan juga tim manajemen dari BLU. Tujuan FGD adalah untuk menggali lebih lanjut mengenai item – item yang ditulis dalam kuesioner, termasuk juga menggali permasalahan – permasalahan yang mungkin tidak tergambar dalam kuesioner;
3. Studi literatur. Dalam studi literatur akan digunakan berbagai peraturan dan regulasi BLU, buku teks dan referensi ilmiah terkait BLU, serta berbagai referensi terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kinerja;

1.6.4 Teknik Analisis Data

Analisis data akan dilakukan sesuai dengan tujuan dari kegiatan. Sebelum data dianalisis, khusus untuk data kuesioner akan dilakukan uji validitas dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Analisis data akan mencakup:

1. Statistik deskriptif atas kuesioner yang diberikan, untuk menggambarkan sejauh mana kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kinerja BLU sudah tercapai. Tim akan menyajikan berbagai tabel deskripsi yang akan dibagi sesuai dengan kelompok BLU, yaitu kesehatan dan pendidikan.

Untuk mempertajam analisis, akan dilakukan spesifikasi hasil per *Region* daerah dan per instansi pembina BLU. Kualitas akan dibagi dalam 5 skala sbb:

- a. 1.00 – 1.80 Tidak baik
 - b. 1.81 – 2.60 Kurang baik
 - c. 2.61 – 3.40 Cukup baik
 - d. 3.41 – 4.20 Baik
 - e. 4.21 – 5.00 Sangat baik
2. Analisis uji beda, untuk menguji perbedaan hasil yang ada pada masing-masing kelompok *stakeholder* internal dan eksternal, untuk menguji ekspektasi senjangan yang signifikan, dan menilai perbedaan – perbedaan lainnya yang relevan di BLU. Analisis uji beda digunakan hanya untuk menjelaskan perbedaan yang ada antara kelompok BLU yang dianalisis, dan tidak dilakukan untuk menguji suatu hipotesis tertentu.
 3. Analisis *cluster*, untuk mengelompokkan BLU–BLU ke dalam kelompok – kelompok yang mirip (*cluster*), sehingga *cluster* dapat menggambarkan kelompok kondisi *existing* pelayanan dan kinerja BLU. Analisis *cluster* akan menghasilkan sejumlah *cluster* / kelompok yang nantinya akan diprofilkan secara deskriptif untuk memperoleh karakteristik pelayanan BLU. Berdasarkan kesamaan karakteristik pelayanan BLU tersebut, maka diharapkan dapat diambil umpan balik yang tepat digunakan.
 4. Analisis faktor, untuk menguji apakah memang dimensi – dimensi tersebut memiliki kontribusi nyata dalam pembentukan variabel, dan dimensi –

dimensi manakah yang memberikan kontribusi paling nyata dalam peningkatan kepuasan layanan BLU.

5. Analisis regresi berganda, untuk menguji pengaruh antara variabel kepuasan aspek internal dan kepuasan aspek eksternal. Sesuai dengan konsep dalam penjaminan mutu, bahwa penjaminan mutu internal yang dijalankan dengan baik pada suatu organisasi, maka akan terciptalah situasi proses bisnis internal yang baik dan kondusif sehingga meningkatkan produktivitas dari tenaga pelayanan, yang pada akhirnya tentu akan meningkatkan kepuasan layanan yang diterima oleh pengguna. Pengujian hipotesis hanya dilakukan untuk BLU Pendidikan dan Kesehatan, sementara untuk BLU selain itu, tidak dilakukan uji hipotesis dikarenakan masih dalam tahap piloting. Hipotesis yang akan diuji adalah *H: Semakin baik kepuasan tenaga pelayanan, maka semakin baik kepuasan pengguna layanan.*

1.7 Jadwal dan Lokasi

Jadwal kegiatan diharapkan berlangsung 3 bulan dengan agenda:

1. Minggu 3 Agustus : Kick-off Meeting
2. Minggu 1 September : Finalisasi Instrumen Kuesioner, FGD BLU Pendidikan dan Kesehatan
3. Minggu 3 September – 3 Oktober : Pembuatan Instrumen BLU Lainnya
4. Minggu 3 September : FGD Penyesuaian Time Line dan Draft Kuesioner BLU Pengelola Dana
5. Minggu 4 September: FGD Sosialisasi Instrumen Kuesioner PPK BLU Lainnya

6. Minggu 3 September – 4 Oktober : Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data
7. Minggu 1 November – Minggu 3 November : Pengolahan data dan Draft Laporan Akhir
8. Minggu 4 November : FGD Hasil Analisis BLU Pendidikan
9. Minggu 1 Desember : FGD Hasil Analisis BLU Kesehatan
10. Minggu 2 Desember : FGD Hasil Analisis BLU Lainnya
11. Minggu 2 Desember : Finalisasi dan Closing

Tabel 1. 7
Jadwal Kegiatan

No	Rincian Kegiatan	Bulan/Minggu ke															
		Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	FGD <i>Kick-off Meeting</i>																
2	FGD Finalisasi Instrumen Kuesioner, FGD dan Observasi																
3	FGD Penyesuaian Time Line dan Draft Kuesioner BLU Pengelola Dana																
4	FGD Sosialisasi Instrumen Kuesioner PPK BLU Lainnya																
5	Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data																
6	Pengolahan data dan Draft Laporan Akhir																
7	FGD Hasil Analisis BLU Pendidikan																

No	Rincian Kegiatan	Bulan/Minggu ke															
		Oktober				November				Desember							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
8	FGD Hasil Analisis BLU Kesehatan																
9	FGD Hasil Analisis BLU Lainnya																
10	Finalisasi dan Closing																

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN UMUM

2.1 Sebaran Responden

Responden yang mengisi kuesioner hingga tanggal penutupan kuesioner on-line, yaitu tanggal 1 November 2021 yaitu sebanyak 61.302 orang, yang terdiri dari 12.324 orang di BLU Kesehatan, 47.385 orang di BLU Pendidikan, dan 1.593 orang dari BLU Pengelola Dana, Kawasan, Lainnya. Jika dipersentasekan, maka responden di BLU Kesehatan sebesar 20%, 77% di BLU Pendidikan, dan 3% di BLU Pengelola Dana, Kawasan, Lainnya. Rincian lebih lengkap untuk masing–masing BLU Kesehatan, BLU Pendidikan, BLU Pengelola Dana, Kawasan, Lainnya dapat dilihat pada Bab III, Bab IV, dan Bab V.

2.2 Hasil

Berdasarkan kuesioner yang sudah diolah, diperoleh hasil rata–rata sebagai berikut:

1. Pada BLU Kesehatan, kepuasan layanan menurut perspektif pengguna layanan eksternal adalah sangat baik, dan pengguna layanan internal adalah baik
2. Pada BLU Pendidikan, kepuasan layanan menurut perspektif pengguna layanan eksternal adalah baik, dan pengguna layanan internal adalah sangat baik

3. Pada BLU Dana, Kawasan, dan Lainnya kepuasan layanan menurut perspektif pengguna layanan eksternal adalah sangat baik, sementara dari pengguna layanan internal adalah baik
4. Secara keseluruhan perspektif pelanggan eksternal adalah sangat baik dan internal adalah baik, terlihat dari skor rata-rata pemangku kepentingan eksternal lebih tinggi dibandingkan dengan pemangku kepentingan internal.

Hasil dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Kepuasan Layanan BLU secara Umum

Pemangku Kepentingan	BLU Kesehatan	BLU Pendidikan	BLU Dana, Kawasan, dan Lainnya	Rata-Rata
Internal	4.10	4.25	4.15	4.17
Eksternal	4.37	4.19	4.42	4.33
Rata-Rata	4.23	4.22	4.29	4.25

Sumber: Data Diolah

2.3 Pembahasan

Secara umum, skor pelayanan dari pemangku kepentingan eksternal lebih tinggi dibandingkan dengan pemangku kepentingan internal. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pelayanan di BLU masih secara umum berfokus kepada pemangku kepentingan eksternal dibandingkan dengan pemangku kepentingan internal. Hasil ini menunjukkan bahwa BLU masih perlu berfokus pada peningkatan layanan internal. Pelayanan internal merupakan pemicu untuk menggerakkan pelayanan

eksternal yang lebih baik, sehingga untuk mempertahankan capaian pelayanan eksternal, maka pelayanan internal perlu ditingkatkan.

Pembahasan secara rinci pada masing-masing BLU Kesehatan, BLU Pendidikan dan BLU Dana, Kawasan, dan Lainnya akan dibahas pada Bab III, Bab IV, dan Bab V.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN BLU KESEHATAN

3.1 Sebaran Responden BLU Kesehatan

Responden yang mengisi kuesioner hingga tanggal penutupan kuesioner on-line, yaitu tanggal 1 November 2021 yaitu sebanyak 12.324 orang di BLU Kesehatan. Sebaran lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 1

Sebaran Responden BLU Kesehatan

No	Satker	Dokter-Perawat			Pegguna Layanan			Total Responden (Orang)
		Dokter	Perawat	Lainnya	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
1	Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Bandung	11	33	0	6	29	2	81
2	Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar	7	37	0	11	9	10	74
3	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta	4	0	33	0	6	2	45
4	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar	6	29	1	1	26	8	71
5	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Palembang	8	5	80	2	21	18	134
6	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Surabaya	6	13	13	3	17	12	64
7	Balai Kesehatan Kerja Pelayaran	12	18	2	5	20	7	64
8	Balai Kesehatan Mata Masyarakat Makassar	5	25	0	0	12	19	61
9	Balai Kesehatan Penerbang	0	0	0	0	0	0	0
10	RS Anak Bunda Harapan Kita-Jakarta	30	198	17	9	28	19	301

No	Satker	Dokter-Perawat			Pegguna Layanan			Total Responden (Orang)
		Dokter	Perawat	Lainnya	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
11	RS Bhayangkara Balikpapan	9	70	3	6	21	7	116
12	RS Bhayangkara Bondowoso	8	68	0	17	14	10	117
13	RS Bhayangkara Brimob Kelapa Dua	15	93	0	8	16	8	140
14	RS Bhayangkara Jambi	9	39	2	11	5	18	84
15	RS Bhayangkara Kendari	18	23	0	16	10	9	76
16	RS Bhayangkara Mataram	15	76	0	19	21	5	136
17	RS Bhayangkara Medan	1	0	3	15	8	3	30
18	RS Bhayangkara Palu	7	30	0	17	19	6	79
19	RS Bhayangkara Pekanbaru	14	23	0	13	14	3	67
20	RS Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek	10	36	0	11	14	6	77
21	RS Bhayangkara Tebing Tinggi	0	0	1	1	0	1	3
22	RS Dr.Hasan Sadikin-Bandung	30	69	4	18	31	5	157
23	RS Dr.Kariadi-Semarang	22	19	0	3	24	6	74
24	RS Dr.M.Djamil-Padang	57	116	0	36	1	7	217
25	RS Dr.Moh.Hoesin-Palembang	37	413	0	15	9	11	485
26	RS Dr.Sardjito-Yogyakarta	20	82	0	16	11	7	136
27	RS Dr.Wahidin Sudirohusodo-Makassar	15	79	1	26	2	13	136
28	RS Fatmawati-Jakarta	16	75	10	4	20	19	144
29	RS Infeksi Prof Dr Sulianti Saroso,Jakarta	8	14	18	14	30	6	90

No	Satker	Dokter-Perawat			Pengguna Layanan			Total Responden (Orang)
		Dokter	Perawat	Lainnya	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
30	RS Jantung Harapan Kita-Jakarta	12	32	2	10	52	10	118
31	RS Jiwa Dr Soeroyo Magelang	6	27	0	9	26	3	71
32	RS Jiwa Dr.Soeharto Heerdjan,Jakarta	4	157	0	3	18	31	213
33	RS Jiwa Radjiman W, Lawang	31	159	28	10	11	12	251
34	RS Kanker Dharmais-Jakarta	2	18	1	2	16	1	40
35	RS Ketergantungan Obat , Jakarta	14	66	16	5	31	6	138
36	RS Mata Cicendo Bandung	15	28	9	9	76	26	163
37	RS Orthopedi Prof Dr R Soeharso-Solo	10	20	0	2	27	3	62
38	RS Paru Dr.Ario Wirawan, Salatiga	6	62	1	9	8	13	99
39	RS Paru Dr.Rotinsulu - Bandung	9	94	1	19	8	10	141
40	RS Paru Goenawan Partowidigdo, Cisarua Bogor	19	19	16	11	10	9	84
41	RS Persahabatan-Jakarta	0	0	1	0	1	0	2
42	RS Pusat Otak Nasional	3	47	0	19	4	9	82
43	RS Sanglah-Denpasar	27	336	18	10	13	18	422
44	RS Stroke Nasional, Bk Tinggi	9	40	1	23	5	5	83
45	RS TNI AD Tk. II dr. Soepraoen Malang	9	26	0	16	10	4	65
46	RS TNI AD Tk. II Pelamonia Makassar	0	0	0	0	0	0	0
47	RS TNI AD Tk. II Putri Hijau Medan	10	20	2	14	15	1	62
48	RS TNI AD Tk. III Ciremai Cirebon	0	0	0	0	0	0	0

No	Satker	Dokter-Perawat			Pegguna Layanan			Total Responden (Orang)
		Dokter	Perawat	Lainnya	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
49	RS TNI AD Tk.II Dustira Cimahi	30	44	0	19	18	24	135
50	RS TNI AD Tk.II Prof. dr. J. A. Latumenten Maluku	24	70	0	16	5	20	135
51	RS TNI AD Tk.II Robert Walter Monginsidi Manado	0	0	0	0	0	0	0
52	RS TNI AL dr. Ramelan Surabaya	14	31	0	16	21	10	92
53	RS TNI AU DR. Esnawan Antariksa	16	113	0	8	24	20	181
54	RS TNI AU dr. Hardjolukito Yogyakarta	0	0	0	0	0	1	1
55	RSJ Dr.Marzoeki Mahdi Bogor	12	23	0	9	24	6	74
56	RSU Dr.Soeradji Tirtonegoro,Klaten	7	111	0	8	20	12	158
57	RSU H. Adam Malik Medan	22	29	2	16	13	3	85
58	RSU Prof.Dr.R.Kandou, Manado	12	16	3	12	11	11	65
59	RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang	4	41	0	5	15	14	79
60	RSUP Surakarta	8	59	0	2	23	7	99
61	RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo - Jakarta	72	831	0	1	28	4	936
62	Rumah Sakit Bhayangkara Ambon	3	31	0	4	2	3	43
63	Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung	3	35	1	18	10	8	75
64	Rumah Sakit Bhayangkara Bandung	15	39	0	23	55	23	155
65	Rumah Sakit Bhayangkara PusdiksabharatK. III Porong	10	104	0	22	41	28	205
66	Rumah Sakit Bhayangkara Semarang	6	45	0	6	16	10	83

No	Satker	Dokter-Perawat			Pengguna Layanan			Total Responden (Orang)
		Dokter	Perawat	Lainnya	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
67	Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi	10	121	0	13	23	5	172
68	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	24	30	0	4	20	9	87
69	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II H.S. Samsoreri Mertojoso Surabaya	13	152	42	357	150	82	796
70	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Mappang Oudang Makassar	1	8	3	1	0	1	14
71	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kediri	12	82	0	89	94	25	302
72	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Palembang	15	41	14	9	31	36	146
73	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Trijata Polda Bali	17	17	0	9	23	9	75
74	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Banjarmasin	9	34	0	28	2	1	74
75	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bengkulu	11	43	29	17	7	16	123
76	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bojonegoro	5	76	0	10	24	8	123
77	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Indramayu	3	30	11	26	23	4	97
78	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Jayapura	0	0	0	0	0	0	0
79	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kupang	14	39	0	28	24	7	112
80	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Lumajang	5	68	0	6	28	9	116
81	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Nganjuk	3	68	65	7	22	17	182
82	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palangkaraya	0	0	0	0	0	0	0
83	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Pontianak	17	51	0	21	32	19	140
84	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Tulungagung	5	63	0	31	14	4	117

No	Satker	Dokter-Perawat			Pengguna Layanan			Total Responden (Orang)
		Dokter	Perawat	Lainnya	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
85	Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	9	25	0	8	32	1	75
86	Rumah Sakit Kusta Sitanala Tangerang	0	0	0	0	0	0	0
87	Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto Jakarta	8	42	4	20	22	8	104
88	Rumkit AD Tk.II dr. Soedjono Magelang	18	90	4	19	36	12	179
89	Rumkit AD Tk.II Wijayakusuma Purwokerto	25	24	0	18	10	3	80
90	Rumkit AD Tk.IV dr. Bratanata Unang	0	0	0	0	0	0	0
91	Rumkit AU Tk.II dr. M. Salamun Bandung	12	40	1	13	13	6	85
92	Rumkit Bhayangkara Banda Aceh	11	29	25	10	13	9	97
93	Rumkit Bhayangkara Hasta brata Batu	5	75	31	14	18	9	152
94	Rumkit Bhayangkara Manado	16	116	18	20	6	21	197
95	Rumkit Bhayangkara Padang	9	65	0	17	9	6	106
96	Rumkit Bhayangkara Sespimma Lemdiklat polri	38	51	0	32	23	5	149
97	Rumkit Bhayangkara Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0
98	Rumkit Tk.II Banda Aceh Kesdam IM	14	71	0	33	1	5	124
99	Rumkit Tk.II dr. AK Gani Kesdam II/Swj	0	0	0	0	1	0	1
100	Rumkit Tk.II dr. Hardjanto Kesdam VI/Mlw	0	0	0	0	0	0	0
101	Rumkit Tk.II Kartika Husada	0	0	0	0	0	1	1
102	Rumkit Tk.II M.Ridwan Meureksa Kesdam Jaya	8	62	1	12	17	8	108
103	Rumkit Tk.II Marthen Indey Kesdam XVII/Cen	0	1	0	0	0	1	2

No	Satker	Dokter-Perawat			Pegguna Layanan			Total Responden (Orang)
		Dokter	Perawat	Lainnya	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
104	Rumkit Tk.II Udayana	0	0	0	0	0	1	1
105	Rumkit Tk.III Salak Kesdam III/Slw	12	31	0	14	19	8	84
106	Rumkit Tk.IV Guntur Kesdam III/Slw	4	101	0	20	12	10	147
TOTAL		1.197	6.202	538	1.565	1.844	978	12.324

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan sebaran di atas, penelitian hanya akan memproses data dengan jumlah sampel yang cukup. Jumlah sampel yang tidak cukup ditampilkan dalam huruf tebal (*bold*), dan tidak diproses lebih lanjut.

Pada bagian selanjutnya, akan disampaikan mengenai identitas dan profil responden secara lebih lengkap berdasarkan jenis BLU. Untuk lebih mendetailkan profil responden, penjelasan juga akan dibagi per jenis responden, baik responden internal dan responden eksternal.

3.1.1 Tenaga Kesehatan

Responden tenaga kesehatan yang mengisi kuesioner ini terdiri dari 7.937 responden, yang terdiri dari 1.197 (15%) dokter, 6.202 (78%) perawat, dan 538 (7%) tenaga kesehatan lainnya. Sebaran ini sangat wajar mengingat pada setiap instansi pelayanan kesehatan umumnya jumlah perawat akan lebih banyak dibandingkan dengan dokter maupun dengan tenaga kesehatan lainnya. Data lebih lengkap dapat dilihat dalam Tabel 3.2 dan Gambar 3.1 di bawah ini:

Tabel 3. 2**Sebaran Responden Tenaga Kesehatan**

No	Satker	Dokter-Perawat			Jumlah Responden
		Dokter	Perawat	Lainnya	
1	Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Bandung	11	33	0	44
2	Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar	7	37	0	44
3	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta	4	0	33	37
4	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar	6	29	1	36
5	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Palembang	8	5	80	93
6	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Surabaya	6	13	13	32
7	Balai Kesehatan Kerja Pelayaran	12	18	2	32
8	Balai Kesehatan Mata Masyarakat Makassar	5	25	0	30
9	Balai Kesehatan Penerbang	0	0	0	0
10	RS Anak Bunda Harapan Kita-Jakarta	30	198	17	245
11	RS Bhayangkara Balikpapan	9	70	3	82
12	RS Bhayangkara Bondowoso	8	68	0	76
13	RS Bhayangkara Brimob Kelapa Dua	15	93	0	108
14	RS Bhayangkara Jambi	9	39	2	50
15	RS Bhayangkara Kendari	18	23	0	41
16	RS Bhayangkara Mataram	15	76	0	91
17	RS Bhayangkara Medan	1	0	3	4
18	RS Bhayangkara Palu	7	30	0	37
19	RS Bhayangkara Pekanbaru	14	23	0	37
20	RS Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek	10	36	0	46
21	RS Bhayangkara Tebing Tinggi	0	0	1	1
22	RS Dr.Hasan Sadikin-Bandung	30	69	4	103
23	RS Dr.Kariadi-Semarang	22	19	0	41
24	RS Dr.M.Djamil-Padang	57	116	0	173
25	RS Dr.Moh.Hoesin-Palembang	37	413	0	450
26	RS Dr.Sardjito-Yogyakarta	20	82	0	102
27	RS Dr.Wahidin Sudirohusodo-Makassar	15	79	1	95
28	RS Fatmawati-Jakarta	16	75	10	101
29	RS Infeksi Prof Dr Sulianti Saroso,Jakarta	8	14	18	40
30	RS Jantung Harapan Kita-Jakarta	12	32	2	46
31	RS Jiwa Dr Soeroyo Magelang	6	27	0	33
32	RS Jiwa Dr.Soeharto Heerdjan,Jakarta	4	157	0	161
33	RS Jiwa Radjiman W, Lawang	31	159	28	218
34	RS Kanker Dharmais-Jakarta	2	18	1	21
35	RS Ketergantungan Obat , Jakarta	14	66	16	96

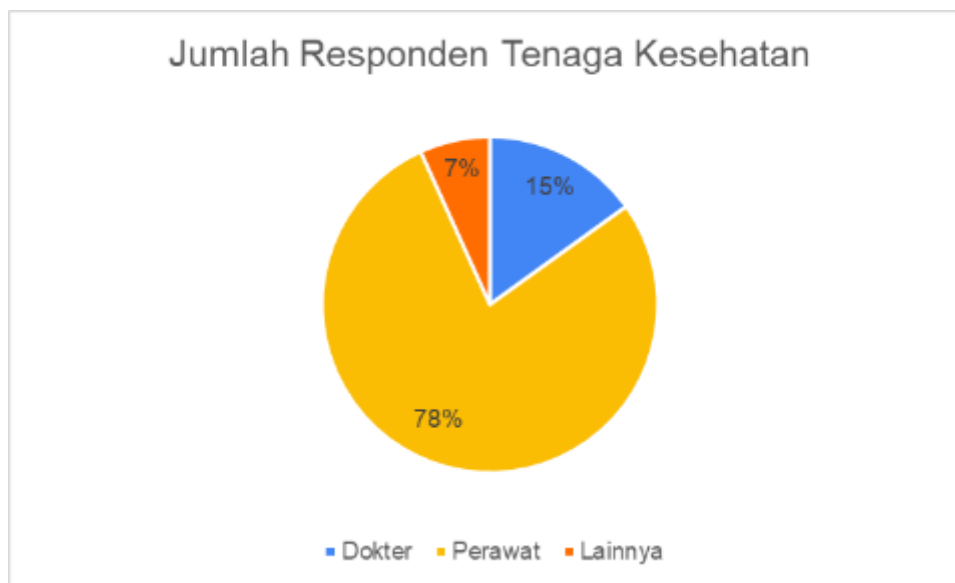
No	Satker	Dokter-Perawat			Jumlah Responden
		Dokter	Perawat	Lainnya	
36	RS Mata Cicendo Bandung	15	28	9	52
37	RS Orthopedi Prof Dr R Soeharso-Solo	10	20	0	30
38	RS Paru Dr.Ario Wirawan, Salatiga	6	62	1	69
39	RS Paru Dr.Rotinsulu - Bandung	9	94	1	104
40	RS Paru Goenawan Partowidigdo, Cisarua Bogor	19	19	16	54
41	RS Persahabatan-Jakarta	0	0	1	1
42	RS Pusat Otak Nasional	3	47	0	50
43	RS Sanglah-Denpasar	27	336	18	381
44	RS Stroke Nasional, Bk Tinggi	9	40	1	50
45	RS TNI AD Tk. II dr. Soepraoen Malang	9	26	0	35
46	RS TNI AD Tk. II Pelamonia Makassar	0	0	0	0
47	RS TNI AD Tk. II Putri Hijau Medan	10	20	2	32
48	RS TNI AD Tk. III Ciremai Cirebon	0	0	0	0
49	RS TNI AD Tk.II Dustira Cimahi	30	44	0	74
50	RS TNI AD Tk.II Prof. dr. J. A. Latumenten Maluku	24	70	0	94
51	RS TNI AD Tk.II Robert Walter Monginsidi Manado	0	0	0	0
52	RS TNI AL dr. Ramelan Surabaya	14	31	0	45
53	RS TNI AU DR. Esnawan Antariksa	16	113	0	129
54	RS TNI AU dr. Hardjolukito Yogyakarta	0	0	0	0
55	RSJ Dr.Marzoeki Mahdi Bogor	12	23	0	35
56	RSU Dr.Soeradji Tirtonegoro,Klaten	7	111	0	118
57	RSU H. Adam Malik Medan	22	29	2	53
58	RSU Prof.Dr.R.Kandou, Manado	12	16	3	31
59	RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang	4	41	0	45
60	RSUP Surakarta	8	59	0	67
61	RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo - Jakarta	72	831	0	903
62	Rumah Sakit Bhayangkara Ambon	3	31	0	34
63	Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung	3	35	1	39
64	Rumah Sakit Bhayangkara Bandung	15	39	0	54
65	Rumah Sakit Bhayangkara Puskabsabharatk. III Porong	10	104	0	114
66	Rumah Sakit Bhayangkara Semarang	6	45	0	51
67	Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi	10	121	0	131
68	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	24	30	0	54
69	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya	13	152	42	207
70	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Mappang Oudang Makassar	1	8	3	12
71	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kediri	12	82	0	94
72	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Palembang	15	41	14	70

No	Satker	Dokter-Perawat			Jumlah Responden
		Dokter	Perawat	Lainnya	
73	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Trijata Polda Bali	17	17	0	34
74	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Banjarmasin	9	34	0	43
75	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bengkulu	11	43	29	83
76	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bojonegoro	5	76	0	81
77	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Indramayu	3	30	11	44
78	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Jayapura	0	0	0	0
79	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kupang	14	39	0	53
80	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Lumajang	5	68	0	73
81	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Nganjuk	3	68	65	136
82	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palangkaraya	0	0	0	0
83	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Pontianak	17	51	0	68
84	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Tulungagung	5	63	0	68
85	Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	9	25	0	34
86	Rumah Sakit Kusta Sitanala Tangerang	0	0	0	0
87	Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto Jakarta	8	42	4	54
88	Rumkit AD Tk.II dr. Soedjono Magelang	18	90	4	112
89	Rumkit AD Tk.II Wijayakusuma Purwokerto	25	24	0	49
90	Rumkit AD Tk.IV dr. Bratanata Unang	0	0	0	0
91	Rumkit AU Tk.II dr. M. Salamun Bandung	12	40	1	53
92	Rumkit Bhayangkara Banda Aceh	11	29	25	65
93	Rumkit Bhayangkara Hasta brata Batu	5	75	31	111
94	Rumkit Bhayangkara Manado	16	116	18	150
95	Rumkit Bhayangkara Padang	9	65	0	74
96	Rumkit Bhayangkara Sespimma Lemdiklat polri	38	51	0	89
97	Rumkit Bhayangkara Yogyakarta	0	0	0	0
98	Rumkit Tk.II Banda Aceh Kesdam IM	14	71	0	85
99	Rumkit Tk.II dr. AK Gani Kesdam II/Swj	0	0	0	0
100	Rumkit Tk.II dr. Hardjanto Kesdam VI/MIw	0	0	0	0
101	Rumkit Tk.II Kartika Husada	0	0	0	0
102	Rumkit Tk.II M.Ridwan Meureksa Kesdam Jaya	8	62	1	71
103	Rumkit Tk.II Marthen Indey Kesdam XVII/Cen	0	1	0	1
104	Rumkit Tk.II Udayana	0	0	0	0
105	Rumkit Tk.III Salak Kesdam III/Slw	12	31	0	43
106	Rumkit Tk.IV Guntur Kesdam III/Slw	4	101	0	105

No	Satker	Dokter-Perawat			Jumlah Responden
		Dokter	Perawat	Lainnya	
Total		1.197	6.202	538	7.937

Sumber: Data Diolah

Gambar 3. 1
Posisi Responden

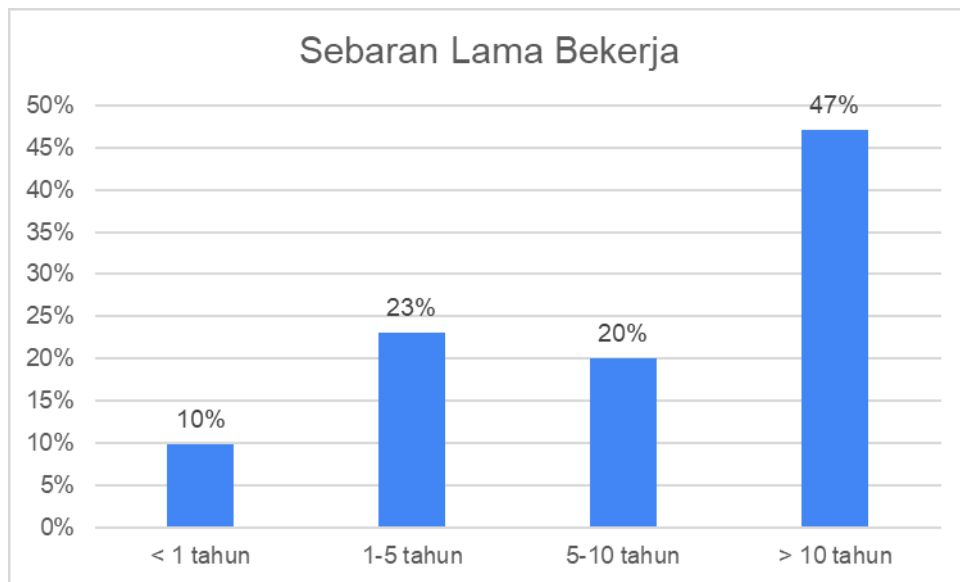


Sumber: Data Diolah

Responden yang berpartisipasi dalam kuesioner ini telah memiliki pengalaman bekerja yang cukup lama, yaitu sekitar 47% merupakan responden yang telah bekerja lebih dari 10 tahun. Pengalaman responden yang cukup lama ini, akan menambah validitas penelitian karena responden yang telah berpengalaman diharapkan dapat memahami maksud item pertanyaan, dan mengurangi bias akibat ketidaktahuan dalam komponen pertanyaan. Sebarannya dapat dilihat dalam Gambar 3.2.

Gambar 3. 2

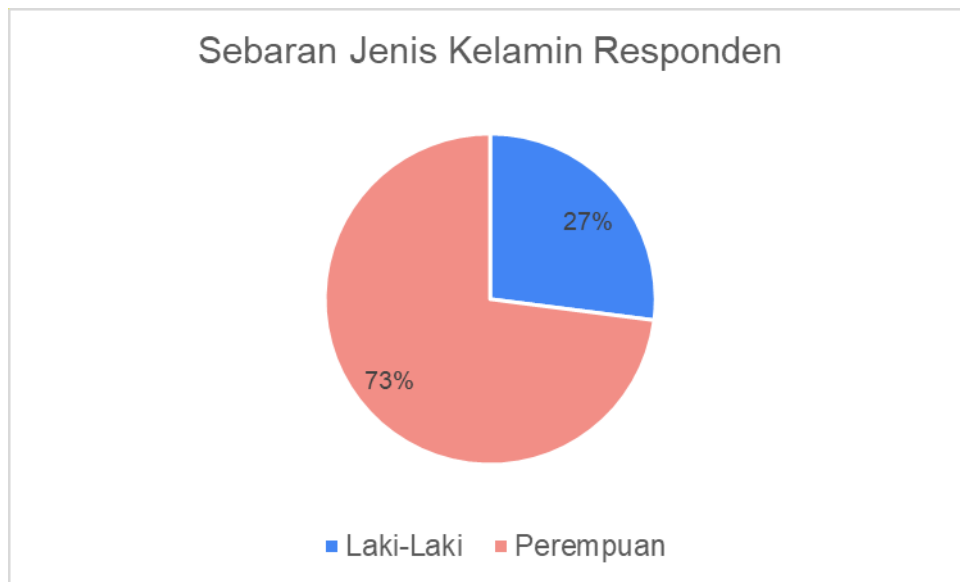
Lama Bekerja Responden



Sumber: Data Diolah

Responden tenaga kesehatan lebih banyak didominasi oleh jenis kelamin perempuan dibandingkan dengan lelaki. Hal ini wajar jika melihat komposisi tenaga kesehatan yang didominasi perawat, dimana perawat pada umumnya berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya dapat dilihat di Gambar 3.3.

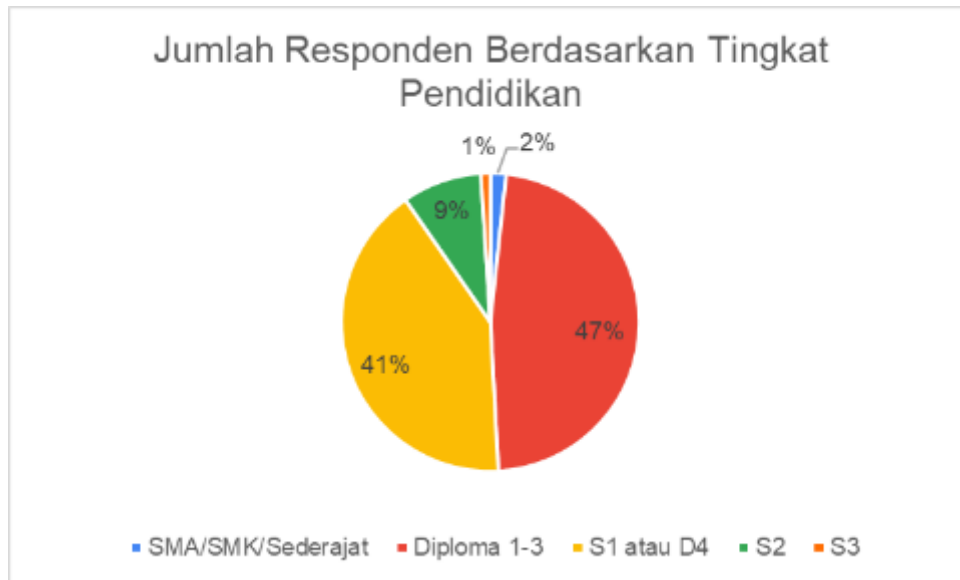
Gambar 3.3
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Diolah

Responden tenaga kesehatan lebih banyak didominasi oleh tingkat pendidikan Diploma 1 – 3, yaitu sebanyak 47%. Hal ini juga adalah wajar mengingat banyak perawat memiliki kualifikasi pada umumnya adalah Diploma. Selanjutnya, kualifikasi S1 atau D4 sebanyak 41%, hal ini wajar mengingat kebanyakan dokter dan perawat pada umumnya memiliki kualifikasi pendidikan S1, dan banyak diantaranya yang berkualifikasi juga Spesialis 1 (setara S2) dan Spesialis 2 (Setara S3). Secara umum, 89% tingkat pendidikan responden merupakan tingkat pendidikan Diploma atau Sarjana, atau tingkat pendidikan tinggi dasar. Selanjutnya dapat dilihat di Gambar 3.4

Gambar 3. 4
Jenis Pendidikan Responden



Sumber: Data Diolah

3.1.2 Pasien

Responden tenaga kesehatan yang mengisi kuesioner ini terdiri dari 4.387 responden, yang terdiri dari 1.844 (42%) pasien rawat jalan, 978 (22%) keluarga pasien, dan 1.565 (36%) pasien rawat inap. Keluarga Pasien pada umumnya merupakan keluarga pasien rawat inap, mengingat tidak seluruh pasien rawat inap sedang dalam kondisi kesehatan yang memungkinkan pengisian kuesioner valid. Dapat disimpulkan bahwa komposisi antara pasien rawat inap dengan kata lain sebanyak 22% keluarga pasien ditambah dengan 36% pasien rawat inap, atau 58%. Komposisi pasien rawat inap dengan rawat jalan adalah 58%: 42%, dapat dikatakan cukup berimbang, sehingga sebaran responden diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan pada semua jenis pasien, baik rawat

jalan maupun rawat inap. Data lebih lengkap dapat dilihat dalam Tabel 3.3 dan Gambar 3.5 di bawah ini:

Tabel 3. 3
Sebaran Responden Pasien

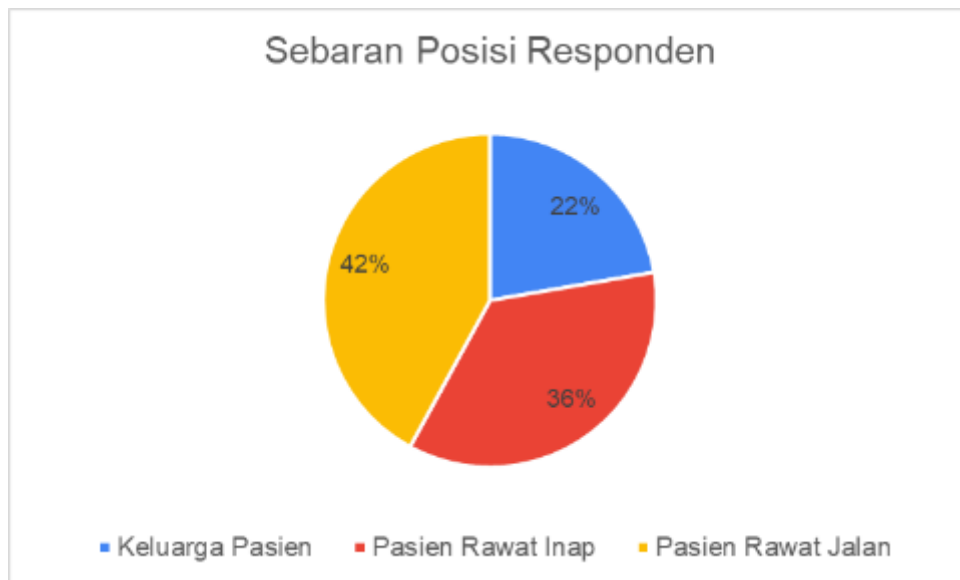
No	Satker	Pasien			Jumlah Responden
		Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
1	Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Bandung	6	29	2	37
2	Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar	11	9	10	30
3	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta	0	6	2	8
4	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar	1	26	8	35
5	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Palembang	2	21	18	41
6	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Surabaya	3	17	12	32
7	Balai Kesehatan Kerja Pelayaran	5	20	7	32
8	Balai Kesehatan Mata Masyarakat Makassar	0	12	19	31
9	Balai Kesehatan Penerbang	0	0	0	0
10	RS Anak Bunda Harapan Kita-Jakarta	9	28	19	56
11	RS Bhayangkara Balikpapan	6	21	7	34
12	RS Bhayangkara Bondowoso	17	14	10	41
13	RS Bhayangkara Brimob Kelapa Dua	8	16	8	32
14	RS Bhayangkara Jambi	11	5	18	34
15	RS Bhayangkara Kendari	16	10	9	35
16	RS Bhayangkara Mataram	19	21	5	45
17	RS Bhayangkara Medan	15	8	3	26
18	RS Bhayangkara Palu	17	19	6	42
19	RS Bhayangkara Pekanbaru	13	14	3	30
20	RS Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek	11	14	6	31
21	RS Bhayangkara Tebing Tinggi	1	0	1	2
22	RS Dr.Hasan Sadikin-Bandung	18	31	5	54
23	RS Dr.Kariadi-Semarang	3	24	6	33
24	RS Dr.M.Djamil-Padang	36	1	7	44
25	RS Dr.Moh.Hoesin-Palembang	15	9	11	35
26	RS Dr.Sardjito-Yogyakarta	16	11	7	34
27	RS Dr.Wahidin Sudirohusodo-Makassar	26	2	13	41
28	RS Fatmawati-Jakarta	4	20	19	43
29	RS Infeksi Prof Dr Sulianti Saroso,Jakarta	14	30	6	50
30	RS Jantung Harapan Kita-Jakarta	10	52	10	72
31	RS Jiwa Dr Soeroyo Magelang	9	26	3	38
32	RS Jiwa Dr.Soeharto Heerdjan,Jakarta	3	18	31	52
33	RS Jiwa Radjiman W, Lawang	10	11	12	33
34	RS Kanker Dharmais-Jakarta	2	16	1	19
35	RS Ketergantungan Obat , Jakarta	5	31	6	42

No	Satker	Pasien			Jumlah Responden
		Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
36	RS Mata Cicendo Bandung	9	76	26	111
37	RS Orthopedi Prof Dr R Soeharso-Solo	2	27	3	32
38	RS Paru Dr.Ario Wirawan, Salatiga	9	8	13	30
39	RS Paru Dr.Rotinsulu – Bandung	19	8	10	37
40	RS Paru Goenawan Partowidigdo, Cisarua Bogor	11	10	9	30
41	RS Persahabatan-Jakarta	0	1	0	1
42	RS Pusat Otak Nasional	19	4	9	32
43	RS Sanglah-Denpasar	10	13	18	41
44	RS Stroke Nasional, Bk Tinggi	23	5	5	33
45	RS TNI AD Tk. II dr. Soepraoen Malang	16	10	4	30
46	RS TNI AD Tk. II Pelamonia Makassar	0	0	0	0
47	RS TNI AD Tk. II Putri Hijau Medan	14	15	1	30
48	RS TNI AD Tk. III Ciremai Cirebon	0	0	0	0
49	RS TNI AD Tk.II Dustira Cimahi	19	18	24	61
50	RS TNI AD Tk.II Prof. dr. J. A. Latumenten Maluku	16	5	20	41
51	RS TNI AD Tk.II Robert Walter Monginsidi Manado	0	0	0	0
52	RS TNI AL dr. Ramelan Surabaya	16	21	10	47
53	RS TNI AU DR. Esnawan Antariksa	8	24	20	52
54	RS TNI AU dr. Hardjolukito Yogyakarta	0	0	1	1
55	RSJ Dr.Marzoeki Mahdi Bogor	9	24	6	39
56	RSU Dr.Soeradi Tirtonegoro,Klaten	8	20	12	40
57	RSU H. Adam Malik Medan	16	13	3	32
58	RSU Prof.Dr.R.Kandou, Manado	12	11	11	34
59	RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang	5	15	14	34
60	RSUP Surakarta	2	23	7	32
61	RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo - Jakarta	1	28	4	33
62	Rumah Sakit Bhayangkara Ambon	4	2	3	9
63	Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung	18	10	8	36
64	Rumah Sakit Bhayangkara Bandung	23	55	23	101
65	Rumah Sakit Bhayangkara PuskabsabharatK. III Porong	22	41	28	91
66	Rumah Sakit Bhayangkara Semarang	6	16	10	32
67	Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi	13	23	5	41
68	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	4	20	9	33
69	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II H.S. Samsori Mertojoso Surabaya	357	150	82	589
70	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Mappang Oudang Makassar	1	0	1	2
71	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kediri	89	94	25	208
72	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Palembang	9	31	36	76
73	Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Trijata Polda Bali	9	23	9	41
74	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Banjarmasin	28	2	1	31
75	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bengkulu	17	7	16	40
76	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bojonegoro	10	24	8	42

No	Satker	Pasien			Jumlah Responden
		Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Keluarga Pasien	
77	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Indramayu	26	23	4	53
78	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Jayapura	0	0	0	0
79	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kupang	28	24	7	59
80	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Lumajang	6	28	9	43
81	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Nganjuk	7	22	17	46
82	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palangkaraya	0	0	0	0
83	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Pontianak	21	32	19	72
84	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Tulungagung	31	14	4	49
85	Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	8	32	1	41
86	Rumah Sakit Kusta Sitanala Tangerang	0	0	0	0
87	Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto Jakarta	20	22	8	50
88	Rumkit AD Tk.II dr. Soedjono Magelang	19	36	12	67
89	Rumkit AD Tk.II Wijayakusuma Purwokerto	18	10	3	31
90	Rumkit AD Tk.IV dr. Bratanata Unang	0	0	0	0
91	Rumkit AU Tk.II dr. M. Salamun Bandung	13	13	6	32
92	Rumkit Bhayangkara Banda Aceh	10	13	9	32
93	Rumkit Bhayangkara Hasta brata Batu	14	18	9	41
94	Rumkit Bhayangkara Manado	20	6	21	47
95	Rumkit Bhayangkara Padang	17	9	6	32
96	Rumkit Bhayangkara Sespimma Lemdiklat polri	32	23	5	60
97	Rumkit Bhayangkara Yogyakarta	0	0	0	0
98	Rumkit Tk.II Banda Aceh Kesdam IM	33	1	5	39
99	Rumkit Tk.II dr. AK Gani Kesdam II/Swj	0	1	0	1
100	Rumkit Tk.II dr. Hardjanto Kesdam VI/Mlw	0	0	0	0
101	Rumkit Tk.II Kartika Husada	0	0	1	1
102	Rumkit Tk.II M.Ridwan Meureksa Kesdam Jaya	12	17	8	37
103	Rumkit Tk.II Marthen Indey Kesdam XVII/Cen	0	0	1	1
104	Rumkit Tk.II Udayana	0	0	1	1
105	Rumkit Tk.III Salak Kesdam III/Slw	14	19	8	41
106	Rumkit Tk.IV Guntur Kesdam III/Slw	20	12	10	42
Total		1.565	1.844	978	4.387

Sumber: Data Diolah

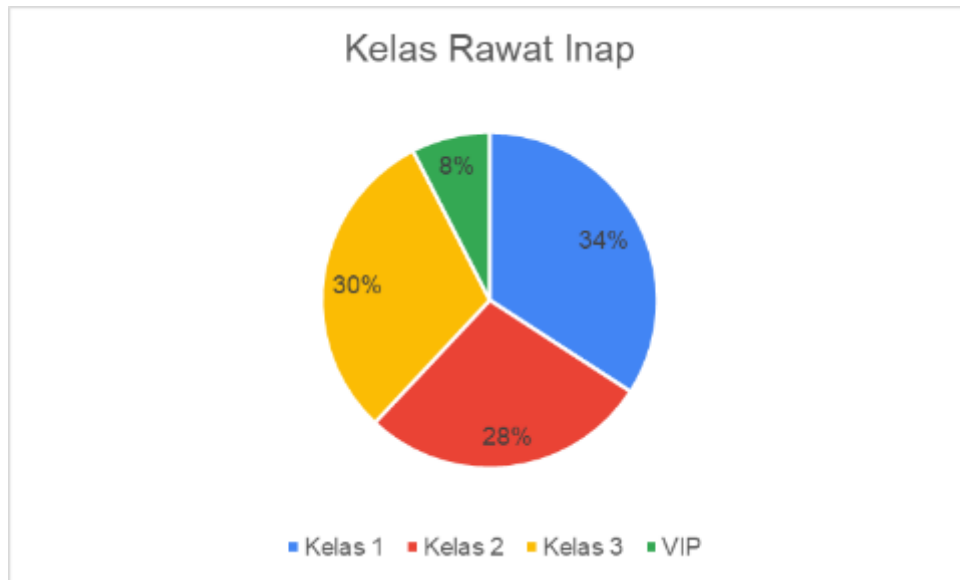
Gambar 3.5
Posisi Responden



Sumber: Data Diolah

Khusus untuk pasien rawat inap, dominasi responden berada di pasien kelas 1 sebanyak 34%, namun jika dilihat dengan kelas 2 dan kelas 3, tidak terdapat disparitas yang berarti. Pasien kelas VIP hanya 8%, karena memang jumlah kamar VIP yang terbatas. Dapat disampaikan bahwa sebaran responden ini mencegah bias akibat fasilitas pelayanan di tiap kelas rawat inap yang berbeda-beda. Sebarannya dapat dilihat dalam Gambar 3.6.

Gambar 3. 6
Kelas Rawat Inap Responden

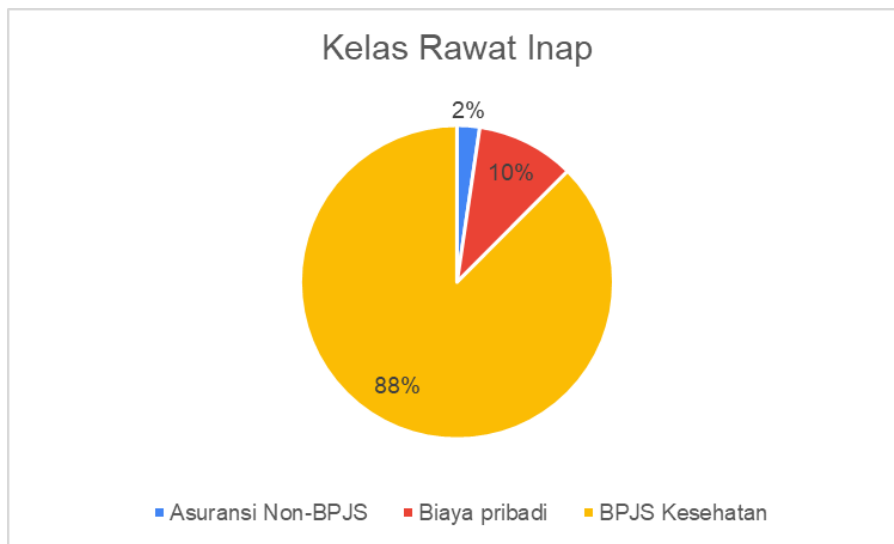


Sumber: Data Diolah

Responden yang menggunakan jasa kesehatan mayoritas menggunakan BPJS sebesar 88%, sementara sisanya menggunakan biaya pribadi dan asuransi swasta. Sebarannya dapat dilihat sbb:

Gambar 3. 7

Sumber Pembiayaan Rawat Inap Responden

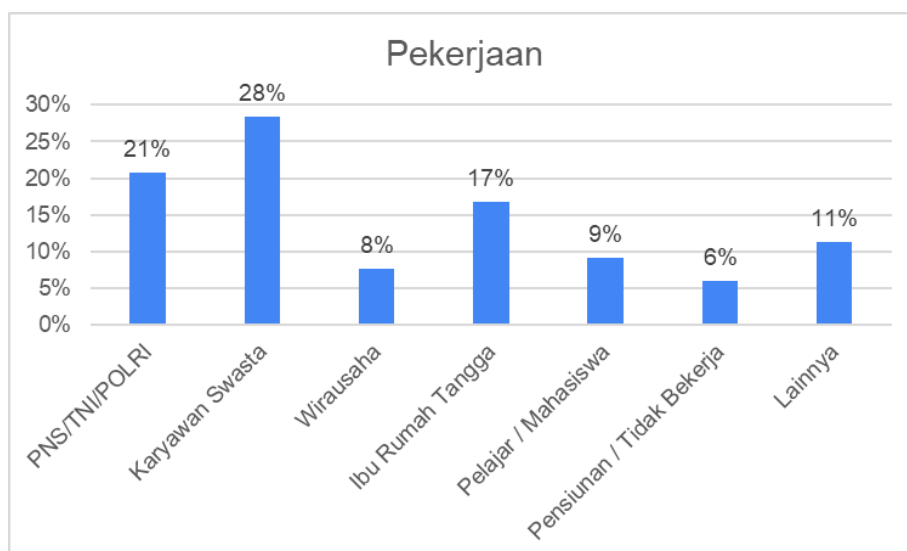


Sumber: Data Diolah

Responden yang menggunakan pelayanan kesehatan rata-rata berstatus pegawai negeri, swasta, ataupun TNI POLRI yaitu sebanyak 49%, sementara sisanya didominasi oleh profesi lainnya. Berikut disampaikan dalam Gambar 3.8:

Gambar 3. 8

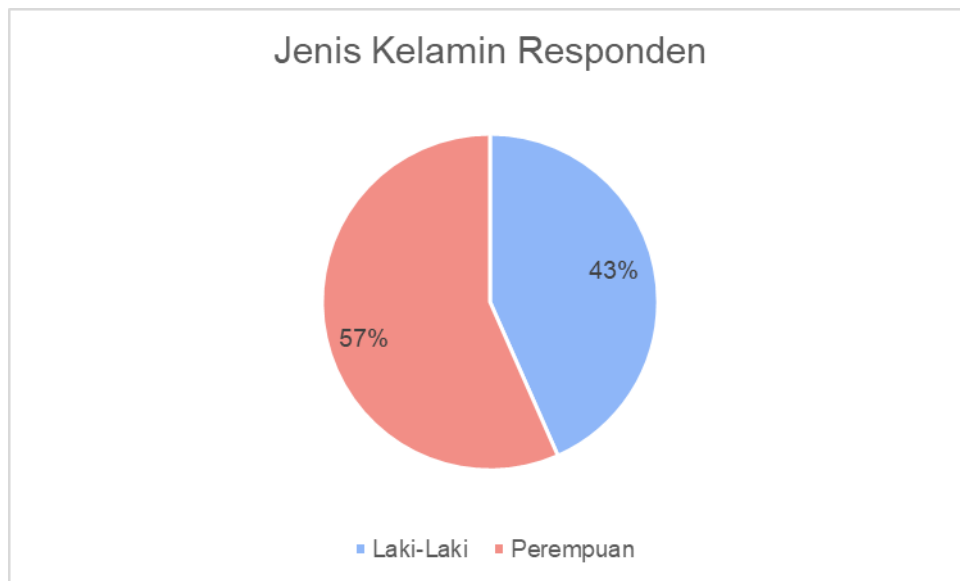
Pekerjaan Responden



Sumber: Data Diolah

Jenis kelamin responden yang menggunakan pelayanan kesehatan adalah perempuan sebanyak 57%. Berikut disampaikan dalam Gambar 3.9:

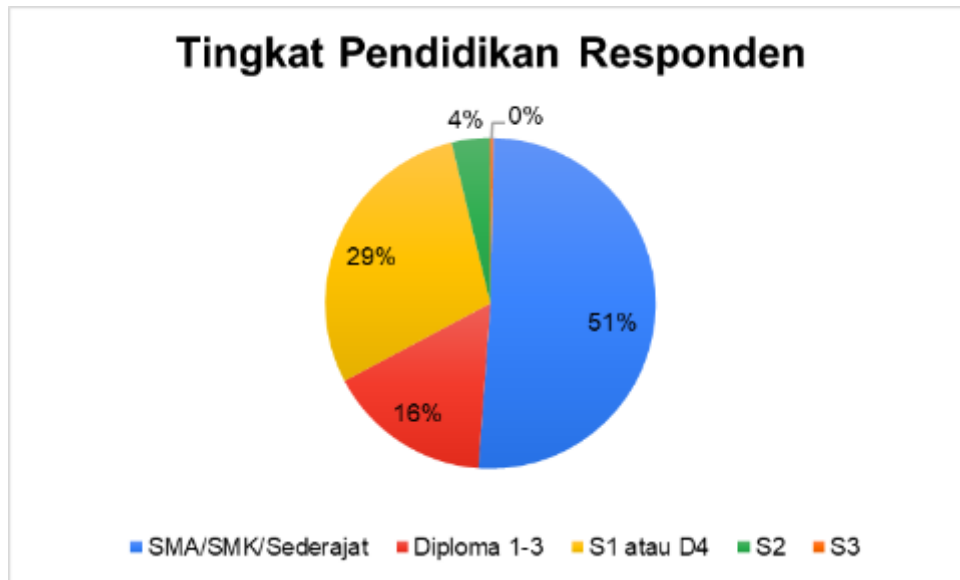
Gambar 3. 9
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Diolah

Tingkat pendidikan responden pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan adalah sampai dengan SMA/SMK/Sederajat yaitu sejumlah 51%, sementara sebanyak 49% sudah menempuh pendidikan tinggi. Komposisi ini menjelaskan perbandingan berimbang dalam tingkat pendidikan responden. Berikut disampaikan dalam Gambar 3.10:

Gambar 3. 10
Tingkat Pendidikan Responden

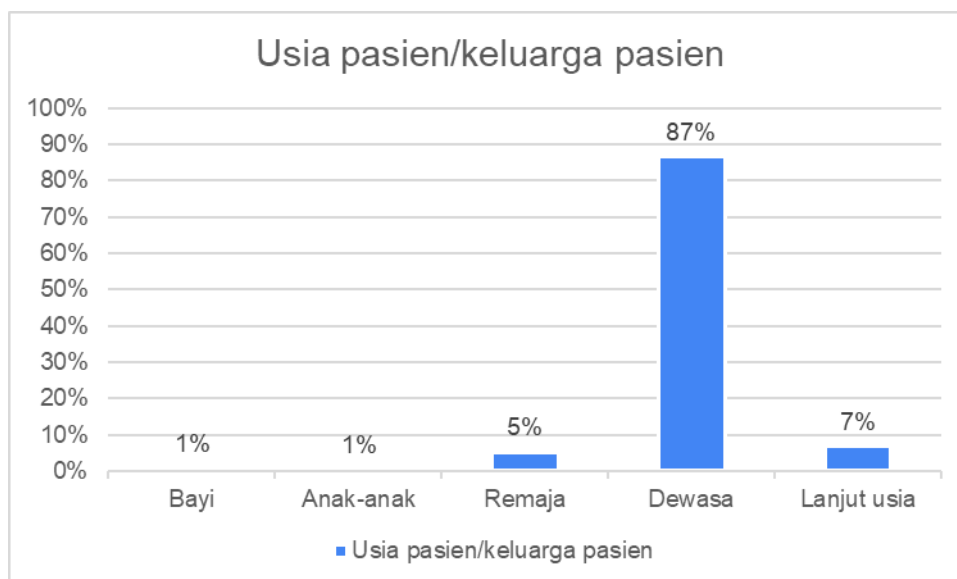


Sumber: Data Diolah

Sebanyak 94% responden merupakan pasien dewasa dan usia lanjut.

Berikut disampaikan dalam Gambar 3.11:

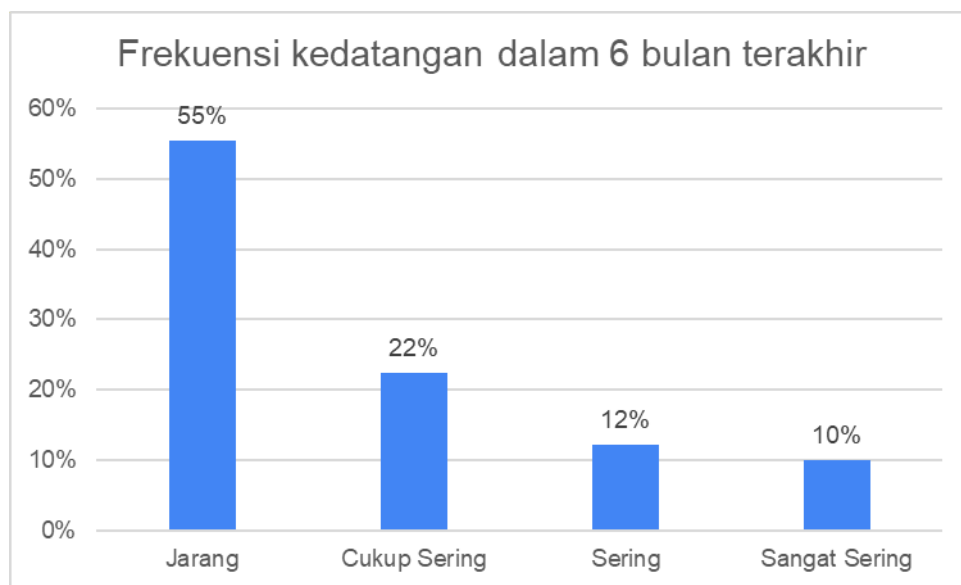
Gambar 3. 11
Usia Responden



Sumber: Data Diolah

Sebanyak 55% responden merupakan pasien dengan tingkat kunjungan ke rumah sakit yang Jarang. Hal ini berbeda dengan tahun 2020 lalu, dimana frekuensi ke Rumah Sakit adalah sering. Tahun 2020 pandemi covid baru terjadi sehingga kunjungan ke RS meningkat seiring dengan meningkatnya penderita Covid. Berikut disampaikan dalam Gambar 3.12:

Gambar 3. 12
Frekuensi Kedatangan



Sumber: Data Diolah

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner BLU Kesehatan

Sebelum data dari kuesioner diolah baik untuk tujuan analisis deskriptif maupun analisis inferensial, data kuesioner perlu diuji kualitas datanya, yaitu dengan dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas pada semua 4 tipe kuesioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Hasil uji validitas, semua skor validitas menunjukkan angka validitas di atas angka 0.3, atau di atas korelasi

yang dianggap signifikan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan angka *Cronbach Alpha* di atas 0.7. Berikut dapat dilihat pada tabel 3.4 s.d 3.5 di bawah ini:

Tabel 3. 4

Hasil Uji Validitas – Reabilitas Kuesioner Dokter-Perawat

No. Pertanyaan	Skor Validitas	No. Pertanyaan	Skor Validitas	No. Pertanyaan	Skor Validitas
1	0.962	13	0.932	25	0.908
2	0.964	14	0.955	26	0.817
3	0.952	15	0.955	27	0.866
4	0.944	16	0.930	28	0.721
5	0.964	17	0.935	29	0.768
6	0.963	18	0.940	30	0.685
7	0.950	19	0.966	31	0.892
8	0.927	20	0.947	32	0.875
9	0.947	21	0.963	33	0.955
10	0.945	22	0.851	Nilai Reliabilitas	0.992
11	0.958	23	0.921		
12	0.961	24	0.906		

Tabel 3. 5

Hasil Uji Validitas – Reabilitas Kuesioner Pasien

No. Pertanyaan	Skor Validitas
1	0.936
2	0.935
3	0.925
4	0.940
5	0.917
6	0.963
7	0.955
8	.946
9	.933
10	.962
11	.957
12	.960
13	.934
14	.951
15	.968
16	.956

No. Pertanyaan	Skor Validitas
17	.960
18	.967
19	.969
20	.962
21	.963
22	.915
23	.947
24	.947
25	.949
26	.973
27	.879
28	.928
29	.941
30	.954
31	.958
32	.961

No. Pertanyaan	Skor Validitas
33	.973
34	.952
35	.956
36	.956
37	.762
38	.970
39	.960
40	.752
41	.786
42	.912
43	.944
44	.939
Nilai Reliabilitas	0.996

3.3 Deskripsi Hasil Kuesioner BLU Kesehatan

3.3.1 Tenaga Kesehatan

Pada bagian ini, akan disampaikan mengenai hasil kuesioner yang diisi oleh tenaga kesehatan yaitu dokter dan perawat. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam Tabel 3.6 di bawah ini:

Tabel 3. 6
Deskripsi Kuesioner Tenaga Kesehatan

Dimensi	Indikator	Rata-rata	Deskripsi
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	1. Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian	4,19	Baik
	2. Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	4,17	Baik
	3. Program kerja yang dibuat selalu berorientasi kepada pelayanan publik	4,29	Sangat Baik
	4. Implementasi strategi BLU diarahkan untuk mencapai kualitas pelayanan	4,24	Sangat Baik
	5. Penyusunan visi, misi, dan program kerja sudah diarahkan untuk mencapai keberlanjutan pelayanan	4,23	Sangat Baik
	Rata-rata Dimensi		4,22
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	6. Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	4,13	Baik
	7. Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya	4,16	Baik
	8. Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	4,36	Sangat Baik
	9. Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik	4,21	Sangat Baik
	10. Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	4,24	Sangat Baik
	11. Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari – hari	4,17	Baik
	12. Selalu dilakukan review atas kelayakan dan kecukupan proses bisnis internal pelayanan kepada masyarakat	4,07	Baik

Dimensi	Indikator	Rata-rata	Deskripsi
	Rata-rata Dimensi	4,19	Baik
Sumber Daya Manusia	13. Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur	4,10	Baik
	14. Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	4,08	Baik
	15. Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur	4,00	Baik
	16. Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	3,83	Baik
	17. Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	3,97	Baik
	18. Pelayanan institusi terhadap sumber daya manusia tidak mengutamakan gender tertentu	4,24	Sangat Baik
	19. SDM yang ada pada organisasi ini didorong untuk belajar dan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan	4,17	Baik
	Rata-rata Dimensi	4,05	Baik
Keuangan, dan Sarana Prasarana	20. Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	3,85	Baik
	21. Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana telah memperhatikan konsep kelestarian lingkungan dan keramahan lingkungan	4,06	Baik
	22. Fasilitas Kamar inap	3,95	Baik
	23. Fasilitas Laboratorium	4,08	Baik
	24. Fasilitas Ruang Tunggu	3,88	Baik
	25. Fasilitas Poliklinik	4,05	Baik
	26. Fasilitas Ibadah	4,10	Baik
	27. Fasilitas Toilet	3,87	Baik
	28. Fasilitas Kantin	3,65	Baik
	29. Fasilitas Parkir	3,75	Baik
	30. Fasilitas Taman	3,91	Baik

Dimensi	Indikator	Rata-rata	Deskripsi
	31. Fasilitas Ruang Emergency	4,00	Baik
	32. Fasilitas Farmasi	3,97	Baik
	33. Fasilitas Umum lainnya	3,95	Baik
	Rata-rata Dimensi	3,93	Baik

Sumber: Data Diolah

Terdapat 4 dimensi yang ditanyakan dalam kuesioner yang diberikan. Pada dimensi pertama, yaitu Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian menunjukkan hasil yang sangat baik, dimana hal ini dapat diinterpretasikan bahwa BLU Kesehatan telah berupaya secara optimal untuk mensosialisasikan visi misi dan tujuan kepada pemangku kepentingan internal, dan pemangku kepentingan internal telah memiliki persepsi yang sangat baik mengenai upaya BLU kesehatan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan yang ditetapkan dan juga strategi pencapaiannya.

Dimensi kedua, yaitu tata kelola, kepemimpinan, dan penjaminan mutu menunjukkan hasil rata-rata yang baik, dimana hasil ini menunjukkan bahwa BLU kesehatan telah berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, didukung dengan struktur organisasi yang efektif, pola hubungan kerja yang baik, semangat kepemimpinan yang menjunjung keteladanan, dan upaya penjaminan mutu yang dilakukan secara kontinu. Khusus pada dimensi ini, terdapat komponen yang sangat baik yaitu pola hubungan kerja atasan bawahan telah berjalan dengan erat. Pola hubungan kerja yang baik antara atasan dan

bawahan sangat diperlukan dalam pelayanan publik, terutama pada entitas yang bergerak dalam bidang kesehatan. Pola hubungan yang baik penting untuk menciptakan rasa saling percaya dan komitmen pegawai terhadap organisasi.

Pada dimensi ketiga, Sumber Daya Manusia, menunjukkan nilai baik. Nilai baik menunjukkan bahwa BLU kesehatan telah berupaya untuk menciptakan sumber daya yang kompeten dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Namun demikian, nilai pada komponen ini masih banyak yang tidak optimal. Komponen terendah pada dimensi ini terletak pada sistem insentif, dimana sistem insentif sudah baik, namun nilai nya dapat ditingkatkan sehingga menjadi lebih baik lagi. Khusus untuk dimensi ini, indikator kesetaraan gender meraih nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada ketidaksetaraan gender yang terjadi dalam pengelolaan SDM di BLU Kesehatan.

Pada dimensi keempat, Keuangan dan Sarana Prasarana menunjukkan nilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan sarana dan prasarana telah dilakukan dengan memperhatikan pola pemanfaatan yang optimal untuk organisasi. Perlu dicatat bahwa walaupun secara statistik seluruh komponen dalam dimensi ini bernilai baik, namun mayoritas komponen dalam keuangan dan sarana prasarana ini bernilai di bawah 4, dan jika dibandingkan dengan dimensi lain, dimensi keempat ini memiliki nilai rata-rata yang paling rendah. Hal ini dapat dijadikan sebagai umpan balik untuk perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan internal nantinya.

3.3.2 Pasien

Pada bagian ini, akan disampaikan mengenai hasil kuesioner yang diisi oleh pasien, baik pasien rawat inap atau rawat jalan. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam Tabel 3.7 di bawah ini:

Tabel 3. 7
Deskripsi Kuesioner Pasien

Dimensi	Indikator	Rata-rata	Deskripsi
Tangibility	1. Fasilitas dan perlengkapan kesehatan dirawat dengan baik	4,34	Sangat Baik
	2. Fasilitas dan perlengkapan kesehatan selalu diperbaharui	4,24	Sangat Baik
	3. Kebersihan ruangan dan rumah sakit secara keseluruhan	4,36	Sangat Baik
	4. Kenyamanan ruangan dan rumah sakit secara keseluruhan	4,32	Sangat Baik
	5. Petunjuk bagian bagian rumah sakit terpampang jelas	4,36	Sangat Baik
	6. Informasi mengenai rumah sakit dapat diperoleh dengan mudah	4,37	Sangat Baik
	7. Media informasi mengenai layanan rumah sakit tersedia	4,32	Sangat Baik
	8. Dalam perawatan, dokter dan suster menjaga privasi pasien	4,50	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,35	Sangat Baik
Reliability	9. Layanan tenaga kesehatan diberikan secara tepat waktu	4,33	Sangat Baik
	10. Layanan tenaga kesehatan diberikan secepatnya pada kesempatan pertama	4,36	Sangat Baik
	11. Layanan tenaga administrasi diberikan secara tepat waktu	4,35	Sangat Baik
	12. Layanan tenaga administrasi diberikan secepatnya pada kesempatan pertama	4,33	Sangat Baik
	13. Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya	4,51	Sangat Baik
	14. Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya	4,48	Sangat Baik
	15. Tenaga administrasi di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya	4,41	Sangat Baik
	16. Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini cepat dalam melayani	4,42	Sangat Baik
	17. Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini cepat dalam melayani	4,42	Sangat Baik
	18. Tenaga administrasi di rumah sakit ini cepat dalam melayani	4,37	Sangat Baik

Dimensi	Indikator	Rata-rata	Deskripsi
	19. Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan	4,35	Sangat Baik
	20. Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan	4,33	Sangat Baik
	21. Tenaga administrasi di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan	4,32	Sangat Baik
	22. Biaya layanan kesehatan adalah ekonomis	4,34	Sangat Baik
	23. Biaya layanan kesehatan diberitahukan sebelumnya ke pasien dan tidak ada perubahan pada saat pembayaran	4,39	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,38	Sangat Baik
Responsiveness	24. Dokter di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik	4,47	Sangat Baik
	25. Suster di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik	4,46	Sangat Baik
	26. Tenaga administrasi di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik	4,41	Sangat Baik
	27. Waktu tunggu pelayanan di rumah sakit ini	4,18	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,38	Sangat Baik
Assurance	28. Dokter di rumah sakit ini ramah	4,48	Sangat Baik
	29. Suster di rumah sakit ini ramah	4,45	Sangat Baik
	30. Tenaga administrasi di rumah sakit ini ramah	4,41	Sangat Baik
	31. Pasien di rumah sakit ini diperlakukan dengan baik dan hormat	4,48	Sangat Baik
	32. Pasien memperoleh informasi yang jelas mengenai penyakit atau kondisi yang dialami	4,46	Sangat Baik
	33. Pasien memperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban pasien	4,43	Sangat Baik
	34. Pelayanan yang diberikan tidak mengutamakan gender tertentu	4,45	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,45	Sangat Baik
Empathy	35. Rumah sakit selalu berupaya menjangkau umpan balik dari pasien	4,35	Sangat Baik
	36. Jenis umpan balik yang diberikan	4,31	Sangat Baik
	37. Rumah sakit menyediakan pelayanan 24 jam	4,49	Sangat Baik
	38. Tenaga kesehatan memiliki empati terhadap pasien	4,45	Sangat Baik
	39. Tenaga administrasi memiliki empati terhadap pasien	4,39	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,40	Sangat Baik
Accessibility dan Affordability	40. Fasilitas parkir di rumah sakit	4,14	Baik
	41. Kualitas fasilitas parkir di rumah sakit	4,09	Baik
	42. Lokasi rumah sakit terjangkau	4,43	Sangat Baik
	43. Fasilitas tambahan di rumah sakit tersedia	4,26	Sangat Baik
	44. Kualitas fasilitas tambahan di rumah sakit	4,26	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,24	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah

Terdapat 6 dimensi dalam kuesioner ini. Pada dimensi pertama, yaitu *Tangibility*, hasil kuesioner menunjukkan nilai sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan fisik yang disediakan oleh rumah sakit sudah dapat memberikan kepuasan yang tertinggi kepada pasien. Jika melihat pada indikator, hampir seluruh komponen menunjukkan hasil yang konsisten, yaitu hasil sangat baik. Hanya 1 komponen yang bernilai baik, yaitu fasilitas kesehatan yang selalu diperbaharui. Walaupun pembaharuan fasilitas kesehatan sudah dilakukan, namun upaya ini masih bisa ditingkatkan sehingga dimasa depan nilai komponen ini dapat berkembang ke komponen sangat baik.

Pada dimensi kedua, yaitu *Reliability*, hasil kuesioner menunjukkan nilai sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan fisik maupun non-fisik di rumah sakit telah diberikan dengan keterandalan yang sangat tinggi, sehingga memicu kepuasan pasien yang tinggi pula. Seluruh komponen pada bagian ini juga menunjukkan hasil yang sangat baik. *Reliability* merupakan aspek paling penting dalam pelayanan kesehatan yang memerlukan pelayanan yang tepat, cepat, dan efisien dalam rangka memelihara kesehatan dan menjaga nyawa pasien.

Pada dimensi ketiga, yaitu *Responsiveness*, hasil kuesioner menunjukkan nilai sangat baik. Hasil sangat baik menunjukkan bahwa sumber daya manusia di BLU kesehatan telah berusaha melakukan pelayanan secara cepat tanggap yang pada akhirnya memberikan kepuasan optimal kepada pasien. Jika melihat pada nilai indikator, terdapat 1 indikator yang bernilai baik, yaitu nilai responsivitas tenaga administrasi. Tenaga administrasi merupakan tenaga di BLU Kesehatan

dengan interaksi paling rendah dengan pasien, sehingga dapat mempengaruhi nilai yang diberikan. Walaupun demikian, hasil ini dapat menjadi indikasi bahwa tenaga administrasi juga perlu ditingkatkan respon pelayanan sehingga menjadi sama optimalnya dengan SDM yang lain.

Pada dimensi keempat, yaitu *Assurance*, hasil kuesioner menunjukkan nilai sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah sesuai dengan standar mutu yang ada pada BLU Kesehatan, sehingga kepuasan pasien mencapai nilai maksimal. Seluruh komponen pada bagian ini juga menunjukkan hasil yang sangat baik. *Assurance* merupakan aspek dalam pelayanan kesehatan yang terkait dengan sistem penjaminan mutu. Seluruh BLU dengan jenis RS pada umumnya telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Kementerian Kesehatan dengan hasil akreditasi yang bagus, sehingga memberikan kontribusi pada nilai dimensi assurance yang sangat baik.

Pada dimensi kelima, yaitu *Empathy*, hasil kuesioner menunjukkan nilai sangat baik. Hasil sangat baik menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, staf BLU kesehatan memberikan pelayanan dengan berorientasi empati kepada pasien. Pasien yang datang berobat sedang dalam kondisi fisik ataupun mental yang tidak baik, sehingga tentu saja pelayanan yang diberikan harus bersifat empatif, menyentuh bukan hanya berorientasi kesembuhan fisik, namun membuat pasien memiliki orientasi positif atas proses penyembuhan yang terkadang lama. Seluruh indikator juga bernilai sangat baik, kecuali indikator tenaga administrasi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, tenaga administrasi merupakan tenaga

di BLU Kesehatan dengan interaksi paling rendah dengan pasien, sehingga dapat mempengaruhi nilai yang diberikan. Walaupun demikian, hasil ini dapat menjadi indikasi bahwa tenaga administrasi juga perlu ditingkatkan pelayanan berbasis empati sehingga menjadi sama optimalnya dengan SDM yang lain.

Pada dimensi keenam, yaitu *Accessibility and Affordability*, hasil kuesioner menunjukkan nilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BLU Kesehatan sudah diberikan dengan memperhatikan jangkauan atau aksesibilitas pasien terhadap layanan. Terdapat 2 komponen yang masih perlu ditingkatkan dalam komponen ini, yaitu fasilitas parkir serta fasilitas tambahan (non-kesehatan). Khusus untuk fasilitas parkir, hasil ini merupakan indikator terendah jika dibandingkan dengan dimensi ini ataupun dengan dimensi lain. Hasil observasi yang dilakukan juga mendukung hasil ini, dimana para observer menyatakan bahwa mereka melihat parkir BLU kesehatan yang selalu terisi penuh, sebagian kecil tidak terorganisir, dan terkadang terdapat kesulitan untuk pasien mencari tempat parkir yang kosong. Hal ini perlu menjadi perhatian dari BLU Kesehatan. Untuk fasilitas non kesehatan yang merupakan fasilitas tambahan, berdasarkan hasil observasi, tidak seluruh fasilitas non kesehatan tersedia di semua BLU Kesehatan. Sebagian besarnya diantaranya tutup pada saat dilakukan observasi, dikarenakan untuk meminimalisir kerumunan orang pada saat pandemic *Covid-19*. Jika pandemi sudah berakhir, fasilitas non kesehatan dapat ditingkatkan lagi sehingga memberikan pelayanan optimal bagi pasien.

3.4 Rekapitulasi Hasil Deskripsi

Bagian ini bertujuan untuk menyediakan komparasi atau perbandingan hasil kuesioner yang sudah disampaikan pada sub bab 3.3 baik disesuaikan dengan *region* atau dengan instansi pembina.

3.4.1 Pasien Per *Region*

Berdasarkan Tabel 3.8 di bawah dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian responden pasien, seluruh *region* memiliki nilai sangat baik. Nilai tertinggi diperoleh *region* Papua dan Kepulauan Maluku dan terendah di *region* Sumatera. Rinciannya dapat dilihat di tabel di bawah ini :

Tabel 3. 8

Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan Pasien per Region

Dimensi	<i>Region</i>					
	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Papua & Kep. Maluku	Bali & NT
<i>Tangibility</i>	4,38	4,24	4,54	4,28	4,60	4,33
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	4,40	4,30	4,48	4,34	4,53	4,39
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>	4,40	4,29	4,51	4,36	4,63	4,41
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Assurance</i>	4,47	4,36	4,56	4,41	4,66	4,50
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Empathy</i>	4,41	4,35	4,54	4,36	4,69	4,40
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Accessibility and Affordability</i>	4,25	4,20	4,32	4,14	4,65	4,20
	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Rata-rata</i>	4,39	4,30	4,48	4,32	4,63	4,38
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah

3.4.2 Pasien Per Instansi Pembina

Berdasarkan Tabel 3.9 di bawah dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian responden pasien, seluruh instansi pembina memiliki nilai sangat baik. Nilai tertinggi diperoleh instansi pembina Kementerian Perhubungan dan terendah di instansi pembina Kementerian Kesehatan. Rinciannya dapat dilihat di tabel di bawah ini:

Tabel 3. 9

Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan Pasien per Instansi

Dimensi	Instansi			
	Kementerian Kesehatan	Kementerian Perhubungan	Kementerian Pertahanan	Kepolisian Republik Indonesia
<i>Tangibility</i>	4,28	4,71	4,36	4,41
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	4,29	4,65	4,38	4,47
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>	4,29	4,67	4,35	4,48
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Assurance</i>	4,38	4,74	4,43	4,53
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Empathy</i>	4,31	4,46	4,40	4,49
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Accessibility and Affordability</i>	4,10	4,39	4,32	4,34
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<i>Rata-rata</i>	4,28	4,61	4,37	4,45
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah

3.4.3 Dokter-Perawat Per *Region*

Berdasarkan Tabel 3.10 di bawah dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian responden dokter – perawat, seluruh *region* memiliki nilai baik, kecuali untuk Papua dan Kepulauan Maluku mendapatkan nilai sangat baik. Nilai

tertinggi diperoleh *region* Sulawesi dan terendah di *region* Bali dan Nusa Tenggara. Rinciannya dapat dilihat di tabel di bawah ini:

Tabel 3. 10
Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan Nakes per Region

Dimensi	Region					
	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Papua & Kep. Maluku	Bali & NT
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	4,23	4,20	4,22	4,21	4,44	4,21
	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	4,19	4,17	4,21	4,20	4,46	4,17
	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Sumber Daya Manusia	4,08	4,00	4,04	3,99	4,33	4,07
	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
Keuangan, dan Sarana Prasarana	3,96	3,88	3,79	3,94	4,29	3,89
	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
Rata-rata	4,11	4,06	4,06	4,08	4,38	4,09
	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik

Sumber: Data Diolah

3.4.4 Dokter-Perawat Per Instansi Pembina

Berdasarkan Tabel 3.11 di bawah dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian responden dokter – perawat, terdapat 2 instansi dengan nilai baik dan 2 instansi dengan nilai sangat baik. Nilai tertinggi diperoleh instansi pembina Kementerian Perhubungan dan terendah di instansi pembina Kementerian Kesehatan. Rinciannya dapat dilihat di tabel di bawah ini:

Tabel 3. 11

Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan Nakes per Instansi

Dimensi	Instansi			
	Kementerian Kesehatan	Kementerian Perhubungan	Kementerian Pertahanan	Kepolisian Republik Indonesia
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	4,07	4,20	4,38	4,33
	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	4,01	4,10	4,38	4,31
	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Sumber Daya Manusia	3,85	4,10	4,24	4,19
	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
Keuangan, dan Sarana Prasarana	3,74	3,99	4,18	4,03
	Baik	Baik	Baik	Baik
Rata-rata	3,92	4,10	4,30	4,21
	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah

3.4.5 Uji Beda dan Uji Korelasi BLU Kesehatan

Berdasarkan hasil uji beda, yang ada pada tabel 3.12, dapat dilihat bahwa tidak terdapat perbedaan antara nilai rata-rata responden pasien, baik antar *region* maupun antar instansi pembina. Untuk nilai rata-rata responden nakes, tidak terdapat perbedaan antara *region*, namun terdapat perbedaan antara instansi pembina. Perbedaan disebabkan oleh tingginya nilai responden pada instansi Kementerian Perhubungan dibandingkan dengan instansi yang lain.

Tabel 3. 12

Uji Beda BLU Kesehatan

Responden	Region			Pembina		
	Nilai Uji	Probability Value	Simpulan	Nilai Uji	Probability Value	Simpulan
Pasien	4.039	0.544	Tidak terdapat perbedaan	10.622	0.014	Terdapat perbedaan

Nakes	1.549	0.907	Tidak terdapat perbedaan	19.693	0.000	Terdapat perbedaan
-------	-------	-------	--------------------------	--------	-------	--------------------

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

Hasil pengujian korelasi menunjukkan korelasi dengan hubungan moderat antara nilai responden pasien dengan nilai responden nakes. Hasil ini menunjukkan bahwa jawaban kepuasan layanan pemangku kepentingan internal berbanding lurus dengan pemangku kepentingan eksternal secara moderat. Hasil dapat dilihat dalam Tabel 3.13

Tabel 3. 13

Uji Korelasi BLU Kesehatan

Nilai Korelasi	Probability Value	Simpulan
0.539	0.000	Hubungan Moderat

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

Interpretasi korelasi

- <0.19 Sangat kecil
- 0.20 - 0.39 Kecil
- 0.40 - 0.69 Moderat
- 0.70 - 0.89 Tinggi
- > 0.9 Sangat tinggi

3.5 Deskripsi Cluster BLU Kesehatan

3.5.1 Uji Asumsi Cluster

Sebelum dilakukan deskripsi *cluster*, perlu dilakukan uji multikolinearitas untuk memastikan tidak ada hubungan antara komponen pembentuk *cluster*, yaitu skor responden pemangku kepentingan internal dan responden pemangku

kepentingan eksternal. Hasil uji multikolinearitas dengan *Variance Inflation Factor* menunjukkan nilai VIF dibawah nilai 10, yang berarti data tidak mengandung multikolinearitas dan dapat dilanjutkan ke tahapan analisis selanjutnya. Rincian dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3. 14

Uji Multikolinearitas Cluster BLU Kesehatan

<i>Cluster</i>	VIF	Simpulan
BLU Kesehatan	1.410	Tidak terdapat multikolineritas

Sumber: Data Diolah

3.5.2 Pembentukan *Cluster* BLU Kesehatan

Tahapan selanjutnya dari analisis *cluster* adalah menentukan jumlah *cluster* terbentuk dengan menggunakan metode hierarkis. Analisis dilakukan dengan menggunakan tabel nilai aglomerasi seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 3.15. Dapat dilihat bahwa penurunan nilai signifikan terjadi hingga *cluster* ke 4, setelah itu penurunan nilai tidak signifikan. Dengan kata lain, *cluster* yang terbentuk berjumlah 4

Tabel 3. 15

Nilai Aglomerasi BLU Kesehatan

Jumlah <i>Cluster</i>	Nilai Aglomerasi	Penurunan	%
1	194,000	0	-
2	101,835	92,165	47,51%
3	80,948	20,887	20,51%
4	64,481	16,468	20,34%
5	50,942	13,539	21,00%
6	39,612	11,330	22,24%
7	31,853	7,760	19,59%

Sumber: Data Diolah

3.5.3 Profiling Cluster BLU Kesehatan

Berdasarkan jumlah *cluster* yang terbentuk, maka analisis dilanjutkan dengan memasukkan masing-masing BLU kesehatan ke dalam *cluster* yang terbentuk dengan metode *K-means cluster*. Dari 4 *cluster* yang terbentuk dapat disusun profil sbb:

1. *Cluster* pertama, yaitu *cluster* BLU kesehatan yang memiliki skor pelayanan eksternal dan internal yang tertinggi. BLU Kesehatan yang masuk pada kategori ini dapat menjadi contoh terbaik praktek pelayanan, dan diharapkan dapat mempertahankan hasil yang dicapai.
2. *Cluster* kedua, yaitu *cluster* BLU kesehatan yang memiliki skor pelayanan eksternal yang cukup tinggi, namun memiliki skor pelayanan internal yang rendah. BLU Kesehatan yang masuk kategori ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan internalnya.
3. *Cluster* ketiga, yaitu *cluster* BLU kesehatan yang memiliki skor pelayanan internal yang cukup tinggi, namun memiliki skor pelayanan eksternal yang rendah. BLU Kesehatan yang masuk kategori ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan eksternalnya.
4. *Cluster* keempat, yaitu *cluster* BLU kesehatan yang memiliki skor pelayanan eksternal dan internal yang terendah. BLU Kesehatan yang masuk pada kategori ini harus sangat memperbaiki kualitas pelayanan, baik pada pemangku kepentingan internal maupun eksternal.

Berikut disajikan deskripsi anggota *cluster* BLU Kesehatan, dan sebaran *cluster* sesuai dengan *region* dan instansi pembina

Tabel 3. 16
Anggota Cluster BLU Kesehatan

<i>Cluster</i>			
1	2	3	4
RS TNI AL dr. Ramelan Surabaya	Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Bandung	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Surabaya	RS Dr.Hasan Sadikin-Bandung
Rumah Sakit Bhayangkara Pusdiksabharatk. III Porong	RS Dr.Sardjito-Yogyakarta	RS Anak Bunda Harapan Kita-Jakarta	RS Jiwa Dr.Soeharto Heerdjan,Jakarta
Rumah Sakit Bhayangkara Semarang	RS Fatmawati-Jakarta	RS Dr.Kariadi-Semarang	RS Jiwa Radjiman W, Lawang
Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II H.S. Samsueroi Mertojoso Surabaya	RS Infeksi Prof Dr Sulianti Saroso,Jakarta	RS Jantung Harapan Kita-Jakarta	RS Ketergantungan Obat , Jakarta
Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kediri	RS Jiwa Dr Soeroyo Magelang	RS Mata Cicendo Bandung	RS Paru Dr.Rotinsulu - Bandung
Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bojonegoro	RS Kanker Dharmais-Jakarta	RS Paru Goenawan Partowidigdo, Cisarua Bogor	RSJ Dr.Marzoeki Mahdi Bogor
Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Lumajang	RS Orthopedi Prof Dr R Soeharso-Solo	RSU Dr.Soeradji Tirtonegoro,Klaten	RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo - Jakarta
Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Nganjuk	RS Paru Dr.Ario Wirawan, Salatiga	RS TNI AD Tk. II dr. Soepraoen Malang	Rumkit Tk.III Salak Kesdam III/Slw
Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Banjarmasin	RS Pusat Otak Nasional	RS TNI AD Tk.II Dustira Cimahi	RS Stroke Nasional, Bk Tinggi
RSU Prof.Dr.R.Kandou, Manado	RSUP Surakarta	RS TNI AU DR. Esnawan Antariksa	RS Bhayangkara Medan
RS TNI AD Tk.II Prof. dr. J. A. Latumenten Maluku	Balai Kesehatan Kerja Pelayaran	Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto Jakarta	RS Bhayangkara Palu
	Rumkit AD Tk.II dr. Soedjono Magelang	Rumkit Tk.II M.Ridwan Meureksa Kesdam Jaya	
	Rumkit AD Tk.II Wijayakusuma Purwokerto	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Indramayu	
	Rumkit AU Tk.II dr. M. Salamun Bandung	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Tulungagung	
	Rumkit Tk.IV Guntur Kesdam III/Slw	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Palembang	

RS Bhayangkara Bondowoso	RS Dr.Moh.Hoesin-Palembang
RS Bhayangkara Brimob Kelapa Dua	RSU H. Adam Malik Medan
RS Bhayangkara Puskid Brimob Watukosek	RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang
Rumah Sakit Bhayangkara Bandung	Rumkit Tk.II Banda Aceh Kesdam IM
Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi	RS Bhayangkara Jambi
Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	RS Bhayangkara Pekanbaru
Rumkit Bhayangkara Hasta brata Batu	Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bengkulu
Rumkit Bhayangkara Sespimma Lemdiklat polri	Rumkit Bhayangkara Padang
RS Dr.M.Djamil-Padang	RS Bhayangkara Balikpapan
RS TNI AD Tk. II Putri Hijau Medan	Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar
Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung	RS Dr.Wahidin Sudirohusodo-Makassar
Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Palembang	Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar
Rumkit Bhayangkara Banda Aceh	RS Sanglah-Denpasar
Rumah Sakit Bhayangkara Tk. IV Pontianak	
Balai Kesehatan Mata Masyarakat Makassar	
RS Bhayangkara Kendari	
Rumkit Bhayangkara Manado	
RS Bhayangkara Mataram	
Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Trijata Polda Bali	
Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kupang	

Sumber: Data Diolah

Tabel 3. 17**Jumlah Anggota Cluster BLU Kesehatan per Region**

<i>Region</i>	<i>Cluster</i>			
	1	2	3	4
Jawa	8	23	14	8
Sumatera	-	5	9	2
Kalimantan	1	1	1	-
Sulawesi	1	3	3	1
Papua dan Kepulauan Maluku	1	-	-	-
Bali dan NT	-	3	1	-
Jumlah	11	35	28	11

Sumber: Data Diolah

Dapat dilihat bahwa *cluster* 1 mayoritas berasal dari pulau Jawa, *Cluster* 2, 3, dan 4 mayoritas berasal dari pulau Jawa. BLU *Region* Sumatera cukup banyak yang menempati *cluster* 3. Sementara sebaran cluster pada setiap region Kalimantan, Bali dan NT, Sulawesi, Papua dan Maluku adalah berimbang.

Tabel 3. 18**Jumlah Anggota Cluster BLU Kesehatan per Instansi Pembina**

Instansi Pembina	<i>Cluster</i>			
	1	2	3	4
Kementerian Kesehatan	1	12	15	8
Kementerian Perhubungan	-	1	-	-
Kementerian Pertahanan	2	5	6	1
Kepolisian Republik Indonesia	8	17	7	2
Jumlah	11	35	28	11

Sumber: Data Diolah

Dapat dilihat bahwa *cluster* 1 didominasi BLU Kesehatan dibawah binaan Polri, *cluster* 2 memiliki komposisi instansi pembina Kementerian Kesehatan dan

Polri yang cukup berimbang, dan *cluster* 3 dan 4 didominasi oleh BLU Kesehatan dibawah Kementerian Kesehatan.

3.6 Analisis Faktor BLU Kesehatan

3.6.1 Tenaga Kesehatan

Hasil analisis kuesioner dokter – perawat menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam kuesioner ini telah membentuk satu faktor yang padu, yang dapat menjelaskan variasi sejumlah 95.463%. Seluruh asumsi uji faktor juga terpenuhi. Jika melihat pada koefisien skor, hampir seluruh dimensi memiliki kontribusi yang sama besarnya.

Tabel 3. 19

Analisis Faktor Kuesioner Tenaga Kesehatan

Dimensi	<i>Measurement of Sampling adequacy</i>	<i>Commonalities</i>	<i>Component Score Coefficient</i>
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	0.812	0.972	0.258
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	0.813	0.977	0.259
Sumber Daya Manusia	0.911	0.967	0.258
Keuangan, dan Sarana Prasarana	0.961	0.902	0.249
<i>Total Eigenvalue Factor</i>			95.463%
<i>KMO Sampling Adequacy</i>			0.867
<i>Bartlett's test of sphericity</i>			0.000*

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

3.6.2 Pasien

Hasil analisis kuesioner pasien menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam kuesioner ini telah membentuk satu faktor yang padu, yang dapat menjelaskan variasi sejumlah 94.498%. Seluruh asumsi uji faktor juga terpenuhi. Jika melihat pada koefisien skor, hampir seluruh komponen atau dimensi memiliki skor kontribusi yang mirip, kecuali untuk dimensi yang berkontribusi paling kecil adalah dimensi Accessibility and Affordability.

Tabel 3. 20
Analisis Faktor Kuesioner Pasien

Dimensi	Measurement of Sampling adequacy	Commonalities	Component Score Coefficient
<i>Tangibility</i>	0.938	0.945	0.171
<i>Reliability</i>	0.894	0.974	0.174
<i>Responsiveness</i>	0.878	0.971	0.174
<i>Assurance</i>	0.877	0.959	0.173
<i>Empathy</i>	0.894	0.963	0.173
<i>Accessibility dan Affordability</i>	0.870	0.858	0.163
<i>Total Eigenvalue Factor</i>			94.498%
<i>KMO Sampling Adequacy</i>			0.892
<i>Bartlett's test of sphericity</i>			0.000*

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

3.7 Analisis Regresi BLU Kesehatan

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kepuasan dokter dan perawat berpengaruh positif dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi adalah

28.2% termasuk moderat. Seluruh uji asumsi terpenuhi, dengan demikian untuk BLU Kesehatan hipotesis penelitian diterima.

Tabel 3. 21
Analisis Regresi BLU Kesehatan

Var Y = Pasien	Koefisien	Probability Value	Interpretasi
Var X = Dokter/Perawat	0.417	0.000*	Berpengaruh Positif
Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>		0.936	Normalitas terpenuhi
Uji <i>Glejser</i>		0.058	tidak terdapat heteroskedastisitas
<i>R Square</i>	28.2%		

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

3.8 Pembahasan Kualitas Pelayanan BLU Kesehatan

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada pasien, diperoleh hasil kepuasan pada 6 dimensi dengan kategori nilai sangat baik. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi dengan pelayanan yang diberikan oleh BLU Kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu aspek penting yang menjadi program prioritas pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan umum masyarakat. Berbagai program layanan kesehatan diberikan oleh pemerintah, semisalnya dengan mewajibkan seluruh masyarakat untuk berpartisipasi dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Partisipasi masyarakat dalam program BPJS menimbulkan konsekuensi jumlah pengguna layanan kesehatan akan meningkat, tidak terkecuali pada BLU Kesehatan. Terlebih lagi, pelayanan kesehatan pada era *pandemic Covid-19* seperti saat ini

menerapkan protokol kesehatan tinggi seperti menjaga jarak dan pembatasan jumlah layanan yang secara otomatis menyebabkan penurunan jumlah pasien, namun disisi lain menyebabkan rumah sakit cenderung tidak penuh, dan perhatian yang diberikan kepada pasien lebih tinggi. Hal ini didukung oleh hasil observasi yang dilakukan kepada BLU kesehatan menunjukkan bahwa sebagian besar BLU Kesehatan menerapkan pembatasan jumlah kunjungan pasien sehingga menyebabkan ruangan sedikit lebih sepi, dan fasilitas menjadi tidak dalam kapasitas yang banyak.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada dokter dan perawat, diperoleh kepuasan pada 4 dimensi dengan nilai rata-rata baik. Terdapat 1 komponen yang bernilai sangat baik, yaitu Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian. Hasil kuesioner dokter dan perawat tidak sebaik yang diisi oleh pasien. Hal ini dapat menunjukkan disparitas antara pelayanan internal dan eksternal. Dokter dan perawat pada era pandemik ini berada dalam situasi kerja yang jauh lebih berisiko, sehingga menimbulkan kecemasan tersendiri bagi tenaga dokter dan perawat yang bekerja. Nilai aspek keuangan dan sarana prasarana menjadi dimensi dengan nilai terendah. Hal ini dapat menunjukkan bahwa secara umum masih diperlukan peningkatan fasilitas, baik fasilitas kesehatan maupun non kesehatan yang ada di BLU Kesehatan. Aspek lain yang perlu menjadi perhatian adalah sistem insentif tenaga kesehatan, dimana pada kuesioner, aspek ini merupakan aspek yang memiliki nilai kepuasan terendah. Sistem insentif kinerja masih perlu disempurnakan untuk menyesuaikan dengan berbagai aspek

manajemen sumber daya manusia, diantaranya *work effort*, *job risk*, *job competencies*, dan *job condition* yang ada pada organisasi.

Berdasarkan data komparasi BLU Kesehatan antar *region* ditemukan hasil yang konsisten, bahwa respon pasien memiliki skor yang sangat baik, dan respon dokter – perawat memiliki skor yang baik. Berdasarkan pengujian statistik, perbedaan yang ada pada tiap – tiap *region* tidak signifikan. Hal ini menunjukkan implikasi bahwa tidak ada disparitas kualitas pelayanan BLU Kesehatan antar *region*, yang berarti setiap daerah memiliki kualitas pelayanan yang lebih kurang sama. Terlepas jumlah BLU Kesehatan di setiap *region* berbeda, namun hasil ini dapat membuktikan bahwa BLU Kesehatan telah berupaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, walaupun dengan berbagai keterbatasan dan tantangan yang ada pada *region* masing–masing.

Berdasarkan data komparasi BLU Kesehatan antar instansi pembina ditemukan hasil bahwa menurut pasien, seluruh BLU Kesehatan dibawah 4 pembina sudah menunjukkan pelayanan dengan kualitas sangat baik, sementara menurut dokter – perawat, seluruh instansi pembina menunjukkan hasil baik, Hasil uji beda menunjukkan pada responden dokter – perawat dan juga pasien menunjukkan perbedaan yang signifikan. Perbedaan signifikan terjadi pada BLU Kesehatan dibawah Kementerian Kesehatan, dimana nilai kepuasan dokter dan perawat merupakan nilai terendah, dan memiliki nilai rata–rata di bawah 4, sementara instansi pembina lain memiliki nilai diatas 4. Berdasarkan hasil observasi, BLU Kesehatan dibawah Kementerian Pertahanan dan BLU Kesehatan dibawah Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki skala ukuran yang lebih

kecil, dan jenis pelayanan yang lebih terbatas. Namun, semangat korps (*esprit de corps*) yang ada, dimana pegawai kedua Rumah Sakit ini rata-rata merupakan anggota TNI/POLRI meningkatkan loyalitas dan rasa cinta institusi yang lebih tinggi.

Berdasarkan *cluster* yang terbentuk, terdapat 11 dari 85 BLU Kesehatan yang memiliki skor cukup rendah pada aspek pelayanan internal dan eksternal, dan mayoritas berasal dari Kementerian Kesehatan. Ke 11 BLU ini masuk dalam *Cluster 4*, yang merupakan *cluster* terendah. Mayoritas BLU Kesehatan (35 dari 85) telah memiliki skor pelayanan eksternal yang bagus, namun memiliki skor pelayanan internal yang cukup rendah. Hanya 11 dari 85 BLU Kesehatan yang sudah memiliki skor pelayanan internal dan eksternal yang bagus. Hasil ini menunjukkan konsistensi dengan hasil yang telah dibahas sebelumnya, bahwa fokus perbaikan pada BLU kesehatan adalah aspek pelayanan kepada internal, yaitu dokter dan perawat. Jika dilihat dari profil *cluster*, dari sisi *region*, tidak ada *region* tertentu yang mendominasi suatu *cluster*. Pulau Jawa memiliki anggota terbanyak tiap *cluster* dapat dimaklumi, karena BLU kesehatan secara umum terkonsentrasi di Pulau Jawa. Jika dilihat dari instansi pembina, BLU *Cluster 1* dan 2 didominasi oleh BLU Kesehatan dibawah binaan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Republik Indonesia. Hal ini juga menunjukkan bahwa terlepas dari skala ukuran yang relatif lebih kecil dan jumlah pelayanan yang terbatas, pelayanan yang ada di kedua jenis BLU ini dapat lebih optimal.

Hasil uji faktor menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan internal berkontribusi sama dalam pembentukan kualitas pelayanan secara internal.

Pengelolaan harus dapat ditingkatkan sehingga kinerja dan kepuasan dokter dan perawat dapat meningkat. Pelayanan lebih pada aspek personal pasien akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan moderat antara kepuasan pelayanan internal dan eksternal, dan hasil regresi juga menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan dokter – perawat, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada aspek internal BLU Kesehatan masih dapat lebih ditingkatkan kembali untuk menaikkan kinerja dari BLU Kesehatan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN BLU PENDIDIKAN

4.1 Sebaran Responden BLU Pendidikan

Responden yang mengisi kuesioner hingga tanggal penutupan kuesioner *on-line*, yaitu tanggal 1 November 2021 yaitu sebanyak 47.385 orang di BLU Pendidikan. Sebaran lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1

Sebaran Responden BLU Pendidikan

No	Satker	Internal				Eksternal		Jumlah Responden
		Dosen	Tenaga Kependidikan	Pengajar	Lainnya	Mahasiswa/ Mahasiswi	Peserta Diklat	
1	Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi	14	14	3	0	46	1	78
2	Balai Besar Pend Penyegaran dan Peningkatan Ilmu Pelayaran(BP3IP)	22	23	48	0	9	127	229
3	BP3 Curug	1	14	20	1	2	44	82
4	Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta	4	43	16	0	18	112	193
5	Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi	59	36	0	0	282	2	379
6	Politeknik AKA Bogor	28	8	0	4	58	0	98
7	Politeknik Energi dan Mineral AKAMIGAS	50	65	0	0	369	1	485
8	Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar	55	56	8	63	117	122	421
9	Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang	43	101	12	0	241	127	524
10	Politeknik Kesehatan Bandung	145	94	4	0	2.455	3	2.701
11	Politeknik Kesehatan Bengkulu	41	13	2	1	785	3	845
12	Politeknik Kesehatan Denpasar	44	45	3	0	578	2	672
13	Politeknik Kesehatan Jakarta II	56	46	6	0	243	2	353
14	Politeknik Kesehatan Jakarta III	22	13	0	0	37	0	72
15	Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur	17	18	0	0	101	2	138
16	Politeknik Kesehatan Kupang	49	20	2	0	548	0	619
17	Politeknik Kesehatan Makassar	63	14	2	0	32	0	111

18	Politeknik Kesehatan Malang	13	17	0	0	195	0	225
19	Politeknik Kesehatan Manado	21	14	1	0	65	0	101
20	Politeknik Kesehatan Medan	78	59	4	0	279	3	423
21	Politeknik Kesehatan Pontianak	45	17	0	2	58	1	123
22	Politeknik Kesehatan Semarang	56	41	5	0	162	0	264
23	Politeknik Kesehatan Surabaya	76	61	3	0	985	1	1.126
24	Politeknik Kesehatan Surakarta	51	40	8	0	358	0	457
25	Politeknik Kesehatan Tanjungkarang	48	42	9	0	842	0	941
26	Politeknik Kesehatan Tasikmalaya	105	64	2	6	524	0	701
27	Politeknik Kesehatan Yogyakarta	34	14	3	1	80	0	132
28	Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal	23	16	3	14	144	18	218
29	Politeknik Keuangan Negara STAN	22	1	0	0	171	3	197
30	Politeknik Manufaktur Negeri Bandung	22	18	0	0	68	0	108
31	Politeknik Negeri Bali	1	1	0	0	7	0	9
32	Politeknik Negeri Jakarta	61	32	0	1	98	0	192
33	Politeknik Negeri Malang	4	2	0	0	19	0	25
34	Politeknik Negeri Semarang	23	23	0	1	85	1	133
35	Politeknik Pelayaran Banten	20	4	16	0	45	85	170
36	Politeknik Pelayaran Barombong	22	13	22	0	50	38	145
37	Politeknik Pelayaran Malahayati	19	11	5	55	41	212	343
38	Politeknik Pelayaran Sorong	9	5	15	1	33	32	95
39	Politeknik Pelayaran Surabaya	26	23	5	0	100	22	176
40	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug	16	4	8	2	57	31	118
41	Politeknik Penerbangan Jayapura	9	21	15	0	70	15	130
42	Politeknik Penerbangan Makassar	12	19	10	0	260	7	308
43	Politeknik Penerbangan Medan	16	26	5	0	208	11	266
44	Politeknik Penerbangan Palembang	17	42	6	0	108	3	176
45	Politeknik Penerbangan Surabaya	28	18	4	0	103	3	156
46	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	14	3	0	0	124	0	141
47	Politeknik Transportasi Darat Bali	10	22	6	0	71	33	142
48	Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD Bekasi	19	19	2	0	231	34	305
49	Politeknik Transportasi Sungai ,Danau dan Penyebrangan Palembang	16	31	9	0	190	18	264
50	PPSDM Geologi, Mineral dan Batubara	0	8	22	6	10	119	165
51	PPSDM Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi	0	0	13	10	1	38	62
52	PPSDM Migas Cepu	0	1	32	0	19	29	81

53	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP)	56	16	9	0	280	55	416
54	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	56	21	0	0	167	0	244
55	UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung	27	26	0	5	798	1	857
56	Universitas Andalas	44	13	2	0	167	0	226
57	Universitas Bengkulu	2	6	0	0	4	2	14
58	Universitas Brawijaya Malang	37	13	2	0	81	0	133
59	Universitas Haluoleo	496	130	25	29	1.957	3	2.640
60	Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar	65	43	12	0	74	1	195
61	Universitas Islam Negeri Ar Raniry Darussalam Banda Aceh	26	7	0	0	11	1	45
62	Universitas Islam Negeri Imam Bonjol	25	40	0	0	197	1	263
63	Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember	0	1	0	0	1	0	2
64	Universitas Islam Negeri Mataram	21	13	3	0	56	2	95
65	Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang	32	33	0	9	288	2	364
66	Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung	46	22	2	0	140	1	211
67	Universitas Islam Negeri Sultan Maulan Hasanuddin Banten	85	11	1	0	277	0	374
68	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau	43	20	1	0	188	0	252
69	Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi	20	30	1	13	580	0	644
70	Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan	60	27	8	0	291	1	387
71	Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya	247	67	3	2	1.887	21	2.227
72	Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung	132	67	1	0	167	0	367
73	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	65	45	1	6	38	0	155
74	Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	20	33	1	0	169	1	224
75	Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang	165	61	3	0	221	0	450
76	Universitas Jambi	311	103	7	1	868	2	1.292
77	Universitas Jember	64	104	1	0	113	2	284
78	Universitas Jenderal Soedirman	0	0	0	0	1	0	1
79	Universitas Khairun	21	10	0	0	34	0	65
80	Universitas Lampung	35	31	0	0	104	4	174
81	Universitas Mataram	149	42	1	0	1.202	1	1.395
82	Universitas Mulawarman Samarinda	40	71	0	0	45	0	156

83	Universitas Negeri Gorontalo	2	29	0	2	65	0	98
84	Universitas Negeri Jakarta	125	15	2	0	235	1	378
85	Universitas Negeri Makassar	59	28	0	0	81	1	169
86	Universitas Negeri Malang	344	370	0	10	1.104	3	1.831
87	Universitas Negeri Medan	223	100	1	10	760	5	1.099
88	Universitas Negeri Padang	309	135	4	1	946	95	1.490
89	Universitas Negeri Semarang	363	301	3	8	2.034	2	2.711
90	Universitas Negeri Surabaya	143	48	21	1	565	435	1.213
91	Universitas Negeri Yogyakarta	0	2	0	0	5	1	8
92	Universitas Nusa Cendana	64	47	0	0	209	2	322
93	Universitas Pattimura, Maluku	0	0	0	0	1	1	2
94	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta	81	50	0	0	108	1	240
95	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur	46	36	1	0	630	2	715
96	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta	30	33	1	0	60	0	124
97	Universitas Pendidikan Ganesha	195	201	5	0	786	1	1.188
98	Universitas Riau	208	148	3	0	1.089	3	1.451
99	Universitas Sam Ratulangi	17	17	0	0	113	16	163
100	Universitas Singaperbangsa	53	18	0	0	47	0	118
101	Universitas Sriwijaya	1	1	0	0	2	0	4
102	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	8	55	0	0	153	0	216
103	Universitas Syiah Kuala	80	30	3	0	202	1	316
104	Universitas Tadulako	53	5	1	0	60	0	119
105	Universitas Tanjung Pura	58	124	0	0	754	1	937
106	Universitas Terbuka	150	229	4	0	862	5	1.250
107	Universitas Udayana	129	150	2	0	170	2	453
Total		6.780	4.633	494	265	33.229	1.984	47.385

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan sebaran di atas, penelitian hanya akan memproses data dengan jumlah sampel yang cukup. Jumlah sampel yang tidak cukup ditampilkan dalam huruf tebal (*bold*), dan tidak diproses lebih lanjut.

Pada bagian selanjutnya, akan disampaikan mengenai identitas dan profil responden secara lebih lengkap berdasarkan jenis BLU. Untuk lebih mendetailkan profil responden, penjelasan juga akan dibagi per jenis responden, baik responden internal dan responden eksternal.

4.1.1 Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya

Responden Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya yang mengisi kuesioner ini terdiri dari 12.172 responden, yang terdiri dari 6.780 (56%) Dosen, 4.633 (38%) Tenaga Kependidikan, 494 (4%) Pengajar dan 265 (2%) Lainnya.

Data lebih lengkap dapat dilihat dalam Tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4. 2

Sebaran Responden Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya

No	Satker	Dosen	Tenaga Kependidikan	Pengajar	Lainnya	Jumlah Responden
1	Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi	14	14	3	0	31
2	Balai Besar Pend Penyegaran dan Peningkatan Ilmu Pelayaran(BP3IP)	22	23	48	0	93
3	BP3 Curug	1	14	20	1	36
4	Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta	4	43	16	0	63
5	Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi	59	36	0	0	95
6	Politeknik AKA Bogor	28	8	0	4	40
7	Politeknik Energi dan Mineral AKAMIGAS	50	65	0	0	115
8	Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar	55	56	8	63	182
9	Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang	43	101	12	0	156
10	Politeknik Kesehatan Bandung	145	94	4	0	243
11	Politeknik Kesehatan Bengkulu	41	13	2	1	57
12	Politeknik Kesehatan Denpasar	44	45	3	0	92
13	Politeknik Kesehatan Jakarta II	56	46	6	0	108
14	Politeknik Kesehatan Jakarta III	22	13	0	0	35
15	Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur	17	18	0	0	35
16	Politeknik Kesehatan Kupang	49	20	2	0	71
17	Politeknik Kesehatan Makassar	63	14	2	0	79
18	Politeknik Kesehatan Malang	13	17	0	0	30
19	Politeknik Kesehatan Manado	21	14	1	0	36
20	Politeknik Kesehatan Medan	78	59	4	0	141
21	Politeknik Kesehatan Pontianak	45	17	0	2	64
22	Politeknik Kesehatan Semarang	56	41	5	0	102
23	Politeknik Kesehatan Surabaya	76	61	3	0	140
24	Politeknik Kesehatan Surakarta	51	40	8	0	99
25	Politeknik Kesehatan Tanjungkarang	48	42	9	0	99
26	Politeknik Kesehatan Tasikmalaya	105	64	2	6	177
27	Politeknik Kesehatan Yogyakarta	34	14	3	1	52
28	Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal	23	16	3	14	56

29	Politeknik Keuangan Negara STAN	22	1	0	0	23
30	Politeknik Manufaktur Negeri Bandung	22	18	0	0	40
31	Politeknik Negeri Bali	1	1	0	0	2
32	Politeknik Negeri Jakarta	61	32	0	1	94
33	Politeknik Negeri Malang	4	2	0	0	6
34	Politeknik Negeri Semarang	23	23	0	1	47
35	Politeknik Pelayaran Banten	20	4	16	0	40
36	Politeknik Pelayaran Barombong	22	13	22	0	57
37	Politeknik Pelayaran Malahayati	19	11	5	55	90
38	Politeknik Pelayaran Sorong	9	5	15	1	30
39	Politeknik Pelayaran Surabaya	26	23	5	0	54
40	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug	16	4	8	2	30
41	Politeknik Penerbangan Jayapura	9	21	15	0	45
42	Politeknik Penerbangan Makassar	12	19	10	0	41
43	Politeknik Penerbangan Medan	16	26	5	0	47
44	Politeknik Penerbangan Palembang	17	42	6	0	65
45	Politeknik Penerbangan Surabaya	28	18	4	0	50
46	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	14	3	0	0	17
47	Politeknik Transportasi Darat Bali	10	22	6	0	38
48	Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD Bekasi	19	19	2	0	40
49	Politeknik Transportasi Sungai ,Danau dan Penyebrangan Palembang	16	31	9	0	56
50	PPSDM Geologi, Mineral dan Batubara	0	8	22	6	36
51	PPSDM Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi	0	0	13	10	23
52	PPSDM Migas Cepu	0	1	32	0	33
53	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP)	56	16	9	0	81
54	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	56	21	0	0	77
55	UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung	27	26	0	5	58
56	Universitas Andalas	44	13	2	0	59
57	Universitas Bengkulu	2	6	0	0	8
58	Universitas Brawijaya Malang	37	13	2	0	52
59	Universitas Haluoleo	496	130	25	29	680
60	Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar	65	43	12	0	120
61	Universitas Islam Negeri Ar Raniry Darussalam Banda Aceh	26	7	0	0	33
62	Universitas Islam Negeri Imam Bonjol	25	40	0	0	65
63	Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember	0	1	0	0	1
64	Universitas Islam Negeri Mataram	21	13	3	0	37
65	Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang	32	33	0	9	74
66	Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung	46	22	2	0	70
67	Universitas Islam Negeri Sultan Maulan Hasanuddin Banten	85	11	1	0	97
68	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau	43	20	1	0	64
69	Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi	20	30	1	13	64
70	Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan	60	27	8	0	95

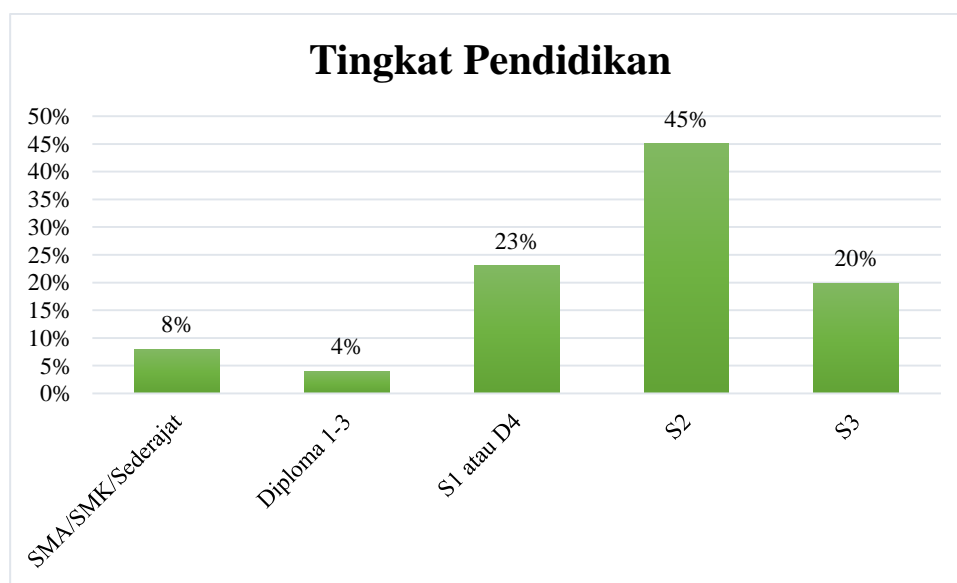
71	Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya	247	67	3	2	319
72	Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung	132	67	1	0	200
73	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	65	45	1	6	117
74	Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	20	33	1	0	54
75	Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang	165	61	3	0	229
76	Universitas Jambi	311	103	7	1	422
77	Universitas Jember	64	104	1	0	169
78	Universitas Jenderal Soedirman	0	0	0	0	0
79	Universitas Khairun	21	10	0	0	31
80	Universitas Lampung	35	31	0	0	66
81	Universitas Mataram	149	42	1	0	192
82	Universitas Mulawarman Samarinda	40	71	0	0	111
83	Universitas Negeri Gorontalo	2	29	0	2	33
84	Universitas Negeri Jakarta	125	15	2	0	142
85	Universitas Negeri Makassar	59	28	0	0	87
86	Universitas Negeri Malang	344	370	0	10	724
87	Universitas Negeri Medan	223	100	1	10	334
88	Universitas Negeri Padang	309	135	4	1	449
89	Universitas Negeri Semarang	363	301	3	8	675
90	Universitas Negeri Surabaya	143	48	21	1	213
91	Universitas Negeri Yogyakarta	0	2	0	0	2
92	Universitas Nusa Cendana	64	47	0	0	111
93	Universitas Pattimura, Maluku	0	0	0	0	0
94	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta	81	50	0	0	131
95	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur	46	36	1	0	83
96	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta	30	33	1	0	64
97	Universitas Pendidikan Ganesha	195	201	5	0	401
98	Universitas Riau	208	148	3	0	359
99	Universitas Sam Ratulangi	17	17	0	0	34
100	Universitas Singaperbangsa	53	18	0	0	71
101	Universitas Sriwijaya	1	1	0	0	2
102	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	8	55	0	0	63
103	Universitas Syiah Kuala	80	30	3	0	113
104	Universitas Tadulako	53	5	1	0	59
105	Universitas Tanjung Pura	58	124	0	0	182
106	Universitas Terbuka	150	229	4	0	383
107	Universitas Udayana	129	150	2	0	281
Total		6.780	4.633	494	265	12.172

Sumber: Data Diolah

Responden rata-rata memiliki pendidikan S2 dan S3 yaitu 68%, hal ini disebabkan oleh responden dosen sesuai dengan kualifikasi dalam UU Guru

Dosen wajib memiliki gelar minimum S2. Selanjutnya Masih ada 8% berpendidikan maksimal SMA/SMK/Sederajat, dan 4% Diploma 1-3 yang terdapat dalam kategori responden tenaga kependidikan. Berikut disajikan dalam Gambar 4.1

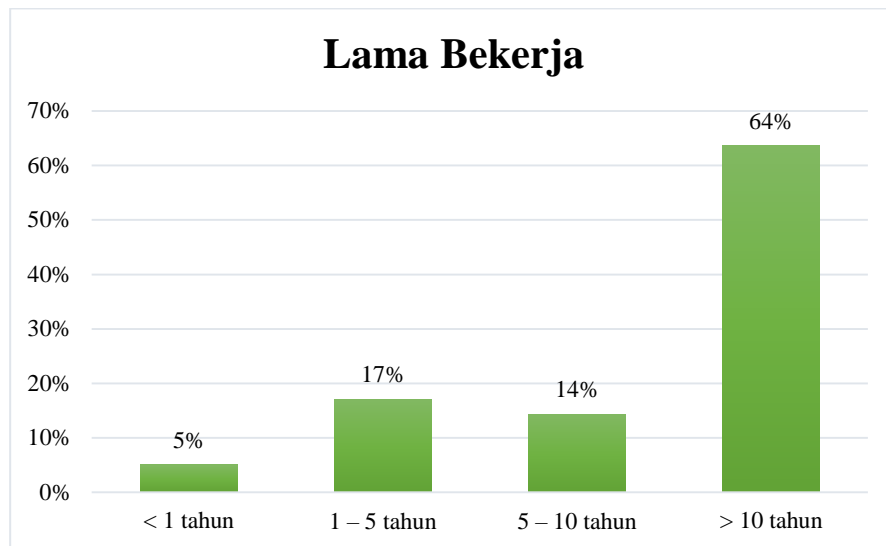
Gambar 4. 1
Tingkat Pendidikan Responden



Sumber: Data Diolah

Responden yang berpartisipasi dalam kuesioner ini telah memiliki pengalaman bekerja yang cukup lama, yaitu sekitar 64% merupakan responden yang telah bekerja lebih dari 10 tahun. Pengalaman responden yang cukup lama ini, akan menambah validitas penelitian karena responden yang telah berpengalaman diharapkan dapat memahami maksud item pertanyaan, dan mengurangi bias akibat ketidaktahuan dalam komponen pertanyaan. Sebarannya dapat dilihat dalam Gambar 4.2.

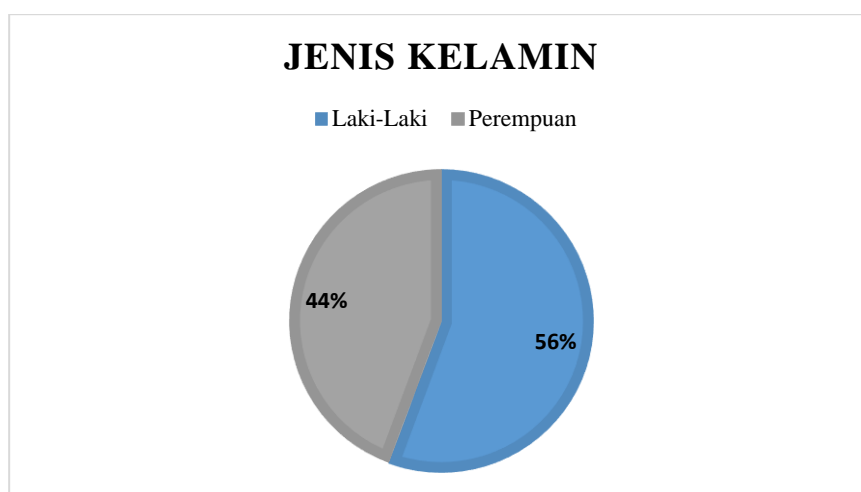
Gambar 4. 2
Lama Bekerja Responden



Sumber: Data Diolah

Jenis kelamin Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya didominasi oleh laki-laki sebanyak 56%. Berikut disampaikan dalam Gambar 4.3:

Gambar 4. 3
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Diolah

4.1.2 Mahasiswa

Responden mahasiswa yang mengisi kuesioner ini terdiri dari 35.213 responden, yang terdiri dari 33.229 (94%) mahasiswa perguruan tinggi dan 1.984 (6%) peserta diklat. Data ini menunjukkan sebaran wajar, karena memang dominasi BLU Pendidikan adalah dalam bentuk perguruan tinggi dibandingkan dengan Balai Pendidikan dan Pelatihan atau yang setara dengan itu. Data lebih lengkap dapat dilihat dalam Tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3
Sebaran Responden Mahasiswa

No	Satker	Mahasiswa/Mahasiswi	Peserta Diklat	Jumlah Responden
1	Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi	46	1	47
2	Balai Besar Pend Penyegaran dan Peningkatan Ilmu Pelayaran (BP3IP)	9	127	136
3	BP3 Curug	2	44	46
4	Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta	18	112	130
5	Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi	282	2	284
6	Politeknik AKA Bogor	58	0	58
7	Politeknik Energi dan Mineral AKAMIGAS	369	1	370
8	Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar	117	122	239
9	Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang	241	127	368
10	Politeknik Kesehatan Bandung	2455	3	2458
11	Politeknik Kesehatan Bengkulu	785	3	788
12	Politeknik Kesehatan Denpasar	578	2	580
13	Politeknik Kesehatan Jakarta II	243	2	245
14	Politeknik Kesehatan Jakarta III	37	0	37
15	Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur	101	2	103
16	Politeknik Kesehatan Kupang	548	0	548
17	Politeknik Kesehatan Makassar	32	0	32
18	Politeknik Kesehatan Malang	195	0	195
19	Politeknik Kesehatan Manado	65	0	65
20	Politeknik Kesehatan Medan	279	3	282
21	Politeknik Kesehatan Pontianak	58	1	59
22	Politeknik Kesehatan Semarang	162	0	162
23	Politeknik Kesehatan Surabaya	985	1	986
24	Politeknik Kesehatan Surakarta	358	0	358

25	Politeknik Kesehatan Tanjungkarang	842	0	842
26	Politeknik Kesehatan Tasikmalaya	524	0	524
27	Politeknik Kesehatan Yogyakarta	80	0	80
28	Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal	144	18	162
29	Politeknik Keuangan Negara STAN	171	3	174
30	Politeknik Manufaktur Negeri Bandung	68	0	68
31	Politeknik Negeri Bali	7	0	7
32	Politeknik Negeri Jakarta	98	0	98
33	Politeknik Negeri Malang	19	0	19
34	Politeknik Negeri Semarang	85	1	86
35	Politeknik Pelayaran Banten	45	85	130
36	Politeknik Pelayaran Barombong	50	38	88
37	Politeknik Pelayaran Malahayati	41	212	253
38	Politeknik Pelayaran Sorong	33	32	65
39	Politeknik Pelayaran Surabaya	100	22	122
40	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug	57	31	88
41	Politeknik Penerbangan Jayapura	70	15	85
42	Politeknik Penerbangan Makassar	260	7	267
43	Politeknik Penerbangan Medan	208	11	219
44	Politeknik Penerbangan Palembang	108	3	111
45	Politeknik Penerbangan Surabaya	103	3	106
46	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	124	0	124
47	Politeknik Transportasi Darat Bali	71	33	104
48	Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD Bekasi	231	34	265
49	Politeknik Transportasi Sungai ,Danau dan Penyebrangan Palembang	190	18	208
50	PPSDM Geologi, Mineral dan Batubara	10	119	129
51	PPSDM Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi	1	38	39
52	PPSDM Migas Cepu	19	29	48
53	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP)	280	55	335
54	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	167	0	167
55	UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung	798	1	799
56	Universitas Andalas	167	0	167
57	Universitas Bengkulu	4	2	6
58	Universitas Brawijaya Malang	81	0	81
59	Universitas Haluoleo	1957	3	1960
60	Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar	74	1	75
61	Universitas Islam Negeri Ar Raniry Darussalam Banda Aceh	11	1	12
62	Universitas Islam Negeri Imam Bonjol	197	1	198
63	Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember	1	0	1
64	Universitas Islam Negeri Mataram	56	2	58
65	Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang	288	2	290
66	Universitas Islam Negeri Raden Intan	140	1	141

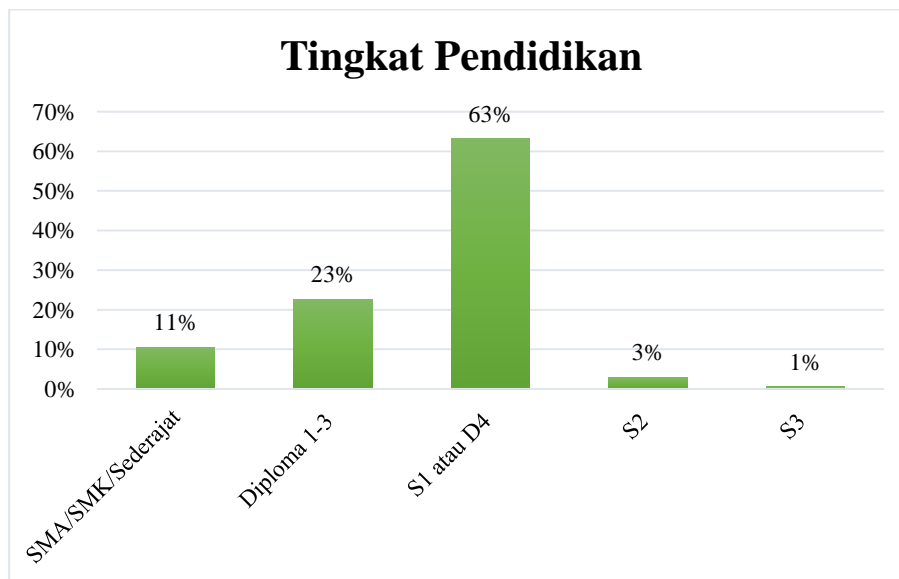
	Lampung			
67	Universitas Islam Negeri Sultan Maulan Hasanuddin Banten	277	0	277
68	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau	188	0	188
69	Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi	580	0	580
70	Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan	291	1	292
71	Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya	1887	21	1908
72	Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung	167	0	167
73	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	38	0	38
74	Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	169	1	170
75	Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang	221	0	221
76	Universitas Jambi	868	2	870
77	Universitas Jember	113	2	115
78	Universitas Jenderal Soedirman	1	0	1
79	Universitas Khairun	34	0	34
80	Universitas Lampung	104	4	108
81	Universitas Mataram	1202	1	1203
82	Universitas Mulawarman Samarinda	45	0	45
83	Universitas Negeri Gorontalo	65	0	65
84	Universitas Negeri Jakarta	235	1	236
85	Universitas Negeri Makassar	81	1	82
86	Universitas Negeri Malang	1104	3	1107
87	Universitas Negeri Medan	760	5	765
88	Universitas Negeri Padang	946	95	1041
89	Universitas Negeri Semarang	2034	2	2036
90	Universitas Negeri Surabaya	565	435	1000
91	Universitas Negeri Yogyakarta	5	1	6
92	Universitas Nusa Cendana	209	2	211
93	Universitas Pattimura, Maluku	1	1	2
94	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta	108	1	109
95	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur	630	2	632
96	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta	60	0	60
97	Universitas Pendidikan Ganesha	786	1	787
98	Universitas Riau	1089	3	1092
99	Universitas Sam Ratulangi	113	16	129
100	Universitas Singaperbangsa	47	0	47
101	Universitas Sriwijaya	2	0	2
102	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	153	0	153
103	Universitas Syiah Kuala	202	1	203
104	Universitas Tadulako	60	0	60
105	Universitas Tanjung Pura	754	1	755

106	Universitas Terbuka	862	5	867
107	Universitas Udayana	170	2	172
Total		33.229	1.984	35.213

Sumber: Data Diolah

Tingkat pendidikan responden mahasiswa didominasi oleh mahasiswa S1, yaitu 22.242 orang atau 63%. Hal ini wajar karena memang program studi yang mendominasi BLU pendidikan adalah S1, dan rata-rata peserta diklat juga berpendidikan S1. Berikut disampaikan dalam Gambar 4.4:

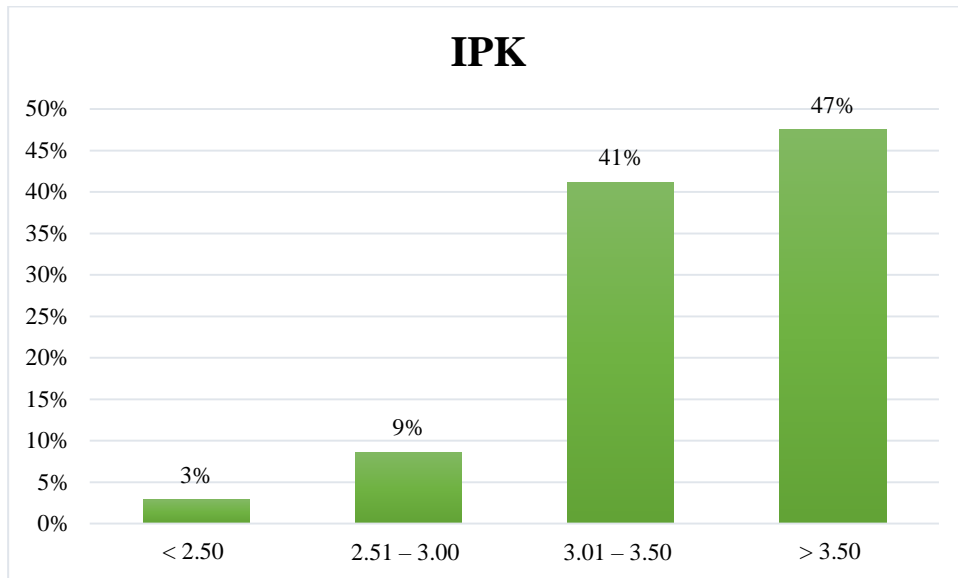
Gambar 4. 4
Tingkat Pendidikan Responden



Sumber: Data Diolah

Untuk responden mahasiswa, rata-rata responden mahasiswa memiliki nilai IPK di atas 3.00, yaitu sebanyak 88%. Berikut disampaikan dalam Gambar 4.5:

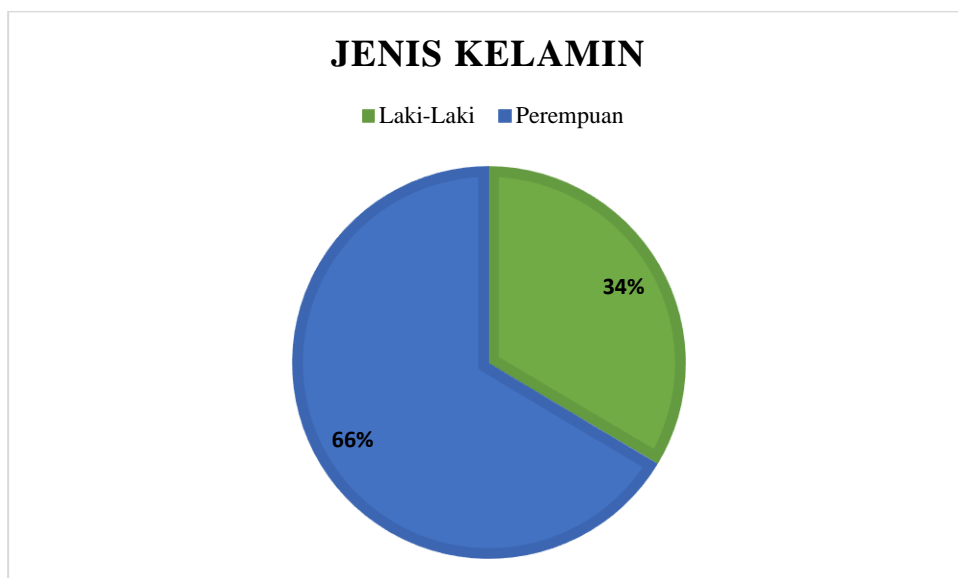
Gambar 4. 5
IPK Responden



Sumber: Data Diolah

Jenis kelamin responden mahasiswa didominasi oleh perempuan sebanyak 66%. Berikut disampaikan dalam Gambar 4.6:

Gambar 4. 6
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Diolah

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Sebelum data dari kuesioner diolah baik untuk tujuan analisis deskriptif maupun analisis inferensial, data kuesioner perlu diuji kualitas datanya, yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas pada semua 4 tipe kuesioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Hasil uji validitas, semua skor validitas menunjukkan angka validitas di atas angka 0.3, atau di atas korelasi yang dianggap signifikan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan angka *Cronbach Alpha* di atas 0.7. Berikut dapat dilihat pada tabel 4.4 s.d 4.5 di bawah ini:

Tabel 4. 4

Hasil Uji Validitas – Reabilitas Kuesioner Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya

No. Pertanyaan	Skor Validitas	No. Pertanyaan	Skor Validitas	No. Pertanyaan	Skor Validitas
1	0.898	14	0.929	27	0.928
2	0.942	15	0.902	28	0.937
3	0.926	16	0.781	29	0.955
4	0.939	17	0.879	30	0.692
5	0.943	18	0.860	31	0.771
6	0.927	19	0.940	32	0.845
7	0.926	20	0.937	33	0.808
8	0.884	21	0.883	34	0.768
9	0.905	22	0.920	35	0.782
10	0.906	23	0.889	36	0.785
11	0.928	24	0.944	37	0.702
12	0.947	25	0.842	38	0.847
13	0.860	26	0.932	39	0.763

No. Pertanyaan	Skor Validitas	No. Pertanyaan	Skor Validitas
40	0.862	43	0.809
41	0.757	44	0.864
42	0.919	Nilai Reliabilitas	0.991

Sumber: Data Diolah

Tabel 4. 5

Hasil Uji Validitas – Reabilitas Kuesioner Mahasiswa

No. Pertanyaan	Skor Validitas	19	0.906	39	0.976
1	0.859	20	0.859	40	0.765
2	0.918	21	0.910	41	0.974
3	0.913	22	0.769	42	0.972
4	0.921	23	0.832	43	0.960
5	0.784	24	0.929	44	0.956
6	0.950	25	0.965	45	0.948
7	0.953	26	0.860	46	0.355
8	0.949	27	0.805	47	0.959
9	0.941	28	0.945	48	0.973
10	0.899	29	0.928	49	0.896
11	0.941	30	0.938	50	0.969
12	0.682	31	0.926	51	0.964
13	0.660	32	0.973	52	0.978
14	0.634	33	0.926	53	0.980
15	0.836	34	0.978	54	0.962
16	0.940	35	0.930	55	0.978
17	0.893	36	0.957	56	0.967
18	0.905	37	0.950	57	0.978
		38	0.966	58	0.956

59	0.946	64	0.966	69	0.973
60	0.968	65	0.957	Nilai Reliabilitas	0.996
61	0.914	66	0.964		
62	0.923	67	0.946		
63	0.958	68	0.977		

Sumber: Data Diolah

4.3 Deskripsi Hasil Kuesioner BLU Pendidikan

4.3.1 Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya,

Pada bagian ini, akan disampaikan mengenai hasil kuesioner yang diisi oleh Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam Tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4. 6
Deskripsi Kuesioner Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya

Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Deskripsi
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	1. Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian	4,32	Sangat Baik
	2. Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	4,29	Sangat Baik
	3. Program kerja yang dibuat selalu berorientasi kepada pelayanan publik	4,31	Sangat Baik
	4. Implementasi strategi BLU diarahkan untuk mencapai kualitas pelayanan	4,28	Sangat Baik
	5. Penyusunan visi, misi, dan program kerja sudah diarahkan untuk mencapai keberlanjutan pelayanan	4,29	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi		4,30
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	6. Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	4,16	Baik
	7. Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya	4,25	Sangat Baik
	8. Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	4,33	Sangat Baik
	9. Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik	4,29	Sangat Baik
	10. Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	4,30	Sangat Baik

	11. Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari – hari	4,14	Baik
	12. Selalu dilakukan review atas kelayakan dan kecukupan proses bisnis internal pelayanan kepada masyarakat	4,02	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,21	Sangat Baik
Kemahasiswaan	13. Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangring mahasiswa yang kompeten dan mumpuni	4,25	Sangat Baik
	14. Terdapat suatu sistem yang mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal	4,26	Sangat Baik
	15. Terdapat jaringan yang dibangun dengan lulusan / pengguna lulusan	4,17	Baik
	16. Terdapat unit yang mengelola alumni	4,19	Baik
	17. Tracer study terhadap alumni dilakukan dengan baik	4,04	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,18	Baik
Sumber Daya Manusia	18. Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur	4,17	Baik
	19. Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	4,09	Baik
	20. Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur	4,03	Baik
	21. Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	4,02	Baik
	22. Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	4,09	Baik
		Rata-Rata Dimensi	4,15
	23. Pelayanan institusi terhadap sumber daya manusia tidak mengutamakan gender tertentu	4,36	Sangat Baik
	24. SDM yang ada pada organisasi ini didorong untuk belajar dan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan	4,27	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,28	Sangat Baik
Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	25. Institusi memfasilitasi lokakarya atau perubahan kurikulum	4,29	Sangat Baik
	26. Institusi memfasilitasi penyediaan sarana pembelajaran	4,29	Sangat Baik
	27. Institusi memfasilitasi suasana akademis	4,27	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,28	Sangat Baik
Keuangan, dan Sarana Prasarana	28. Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	4,07	Baik
	29. Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana telah memperhatikan konsep kelestarian lingkungan dan keramahan lingkungan	4,15	Baik
	30. Fasilitas ibadah	4,39	Sangat Baik
	31. Fasilitas olahraga	4,09	Baik
	32. Fasilitas ruang kelas	4,20	Baik
	33. Fasilitas laboratorium / studio / bengkel	4,08	Baik
	34. Fasilitas aula	4,26	Sangat Baik
	35. Fasilitas transportasi dalam kampus	3,79	Baik
	36. Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat	3,89	Baik
	37. Fasilitas toilet	4,03	Baik
	38. Fasilitas kantin	3,77	Baik
	39. Fasilitas perpustakaan	4,22	Sangat Baik
	40. Fasilitas kesehatan	4,06	Baik

	41. Fasilitas umum lainnya	4,01	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,07	Baik
Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	42. Pelayanan penelitian sudah berjalan dengan baik	4,14	Baik
	43. Pelayanan pengabdian kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik	4,20	Sangat Baik
	44. Pelayanan kantor / bagian kerjasama sudah berjalan dengan baik	4,14	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,16	Baik

Sumber: Data Diolah

Terdapat 7 dimensi yang ditanyakan dalam kuesioner yang diberikan. Pada dimensi pertama, yaitu Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian menunjukkan hasil yang sangat baik, dimana hal ini dapat diinterpretasikan bahwa BLU Pendidikan telah berupaya untuk mensosialisasikan visi misi dan tujuan kepada pemangku kepentingan internal dengan baik.

Dimensi kedua, yaitu tata kelola, kepemimpinan, dan penjaminan mutu menunjukkan hasil rata-rata yang sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa BLU pendidikan telah berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, didukung dengan struktur organisasi yang efektif, pola hubungan kerja yang baik, semangat kepemimpinan yang menjunjung keteladanan, dan upaya penjaminan mutu yang dilakukan secara kontinu.

Pada dimensi ketiga, Kemahasiswaan dan Lulusan, menunjukkan nilai baik. Nilai baik menunjukkan bahwa pengelolaan kemahasiswaan dan lulusan telah dilakukan dengan baik sehingga dapat menciptakan masukan atau keluaran yang nantinya dapat mencapai standar yang diharapkan. Hasil menunjukkan masih terdapat disparitas yang tinggi dalam komponen dimensi ini. Sistem rekrutmen dan seleksi mahasiswa telah berjalan dengan sangat baik, dan patut dipertahankan. Namun dalam aspek keluaran (alumni), pelacakan alumni masih

bernilai baik, dan merupakan nilai terendah dalam komponen ini. Upaya pelacakan alumni masih perlu ditingkatkan kembali dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan eksternal, terutama dengan pengguna lulusan.

Pada dimensi keempat, Sumber Daya Manusia, menunjukkan nilai baik. Nilai baik menunjukkan bahwa BLU pendidikan telah berupaya untuk menciptakan sumber daya yang kompeten dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Namun demikian, nilai pada komponen ini masih ada beberapa yang dapat dioptimalkan. Komponen terendah pada dimensi ini terletak pada sistem insentif, dimana sistem insentif sudah baik, namun nilai nya dapat ditingkatkan sehingga menjadi lebih baik lagi. Sistem penghargaan dan hukuman juga memiliki nilai terendah dalam dimensi ini. Sistem penghargaan dan juga insentif berkaitan dengan sistem pengendalian manajemen dimana sistem ini sangat penting untuk menjaga pola perilaku dari SDM sehingga dapat menciptakan goal congruence antara individu dengan organisasi, sehingga layaknya kedua hal ini perlu mendapatkan perhatian dari BLU pendidikan. Khusus untuk dimensi ini, indikator kesetaraan gender meraih nilai tertinggi, yaitu sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada ketidaksetaraan gender yang terjadi dalam pengelolaan SDM di BLU Pendidikan. Terkait dengan maturitas BLU, hasil kuesioner pada komponen pembelajaran berkelanjutan pada pegawai menunjukkan nilai sangat baik, yang menunjukkan bahwa organisasi telah berupaya meningkatkan kualitas melalui pembelajaran berkelanjutan.

Pada dimensi kelima, Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis, menunjukkan nilai sangat baik. Dimensi ini dapat dikatakan sebagai dimensi

utama yang mencirikan suatu institusi pendidikan, sehingga nilai sangat baik menandakan bahwa BLU pendidikan telah mengoptimalkan *core business* dengan baik.

Pada dimensi keenam, Keuangan dan Sarana Prasarana menunjukkan nilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan sarana dan prasarana telah dilakukan dengan memperhatikan pola pemanfaatan yang optimal untuk organisasi. Perlu dicatat bahwa walaupun secara statistik seluruh komponen dalam dimensi ini bernilai baik, namun masih ada beberapa komponen yang perlu ditingkatkan kembali mutunya, karena meraih nilai terendah dalam kuesioner yaitu:

1. Fasilitas transportasi dalam kampus
2. Fasilitas kantin
3. Fasilitas akomodasi / penginapan dalam kampus / asrama mahasiswa

Pada dimensi ketujuh, Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama menunjukkan nilai baik. Semua indikator dalam komponen ini juga bernilai baik yang menunjukkan bahwa kegiatan sudah berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan pelayanan yang diharapkan. Namun khususnya untuk BLU pendidikan perguruan tinggi, sesuai dengan konsep Tridharma Perguruan Tinggi, maka masih terdapat gap antara kegiatan pendidikan dengan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Gap ini perlu mendapatkan perhatian bersama. Kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat masih perlu ditingkatkan, baik frekuensi maupun kualitasnya.

4.3.2 Mahasiswa

Pada bagian ini, akan disampaikan mengenai hasil kuesioner yang diisi oleh mahasiswa dan peserta diklat. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam Tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4. 7
Deskripsi Kuesioner Mahasiswa

Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Deskripsi
Academic Advising Effectiveness	1. Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan rutin dan terjadwal	4,21	Sangat Baik
	2. Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan Dosen/Widyaiswara/Pengajar/Mentor berlangsung interaktif	4,20	Baik
	3. Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat	4,21	Sangat Baik
	4. Bimbingan membantu mahasiswa atau peserta diklat dalam menempuh pembelajaran	4,25	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,22	Sangat Baik
Campus Climate	5. Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai	4,18	Baik
	6. Atmosfir kampus / pusdiklat kondusif	4,17	Baik
	7. Terdapat sosialisasi visi misi tujuan dari kampus / pusdiklat	4,28	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,21	Sangat Baik
Campus Life	8. Terdapat pengenalan kehidupan kampus yang berkualitas	4,28	Sangat Baik
	9. Interaksi antara sesama mahasiswa dan atau peserta diklat berlangsung harmonis	4,26	Sangat Baik
	10. Dosen/Widyaiswara/Pengajar ramah dan melayani	4,34	Sangat Baik
	11. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi ramah dan melayani	4,28	Sangat Baik
	12. Kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan berkualitas (diisi khusus mahasiswa, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	4,00	Baik
	13. Himpunan mahasiswa atau himpunan peserta diklat berjalan efektif (diisi khusus mahasiswa perguruan tinggi, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	4,01	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,19	Baik
Campus Support Service	14. Fasilitas ibadah memadai	4,34	Sangat Baik
	15. Fasilitas olahraga memadai	4,08	Baik
	16. Fasilitas ruang kelas memadai	4,23	Sangat Baik
	17. Fasilitas laboratorium / studio / bengkel memadai	4,21	Sangat Baik
	18. Fasilitas aula memadai	4,28	Sangat Baik
	19. Fasilitas transportasi dalam kampus memadai	3,97	Baik

	20. Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat memadai	4,00	Baik
	21. Fasilitas toilet memadai	4,11	Baik
	22. Fasilitas kantin memadai	4,01	Baik
	23. Fasilitas perpustakaan memadai	4,28	Sangat Baik
	24. Fasilitas kesehatan memadai	4,20	Baik
	25. Fasilitas umum lainnya memadai	4,18	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,16	Baik
Concern for the Individual	26. Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA	4,32	Sangat Baik
	27. Terdapat fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas	4,01	Baik
	28. Mahasiswa atau peserta diklat mendapatkan perlakuan yang sama	4,31	Sangat Baik
	29. Pelayanan yang diberikan tidak mengutamakan gender tertentu	4,35	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,25	Sangat Baik
Institutional Effectiveness	30. Kampus/Pusdiklat tidak bersifat birokratis	4,12	Baik
	31. Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi	4,35	Sangat Baik
	32. Penjaminan mutu dilaksanakan di kampus / pusdiklat	4,27	Sangat Baik
	33. Jumlah Dosen/widyaiswara/pengajar dibandingkan dengan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	4,24	Sangat Baik
	34. Jumlah Tenaga kependidikan/tenaga administrasi dibandingkan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	4,23	Sangat Baik
	35. Dosen/Widyaiswara/Pengajar kompeten di bidangnya	4,39	Sangat Baik
	36. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi kompeten di bidangnya	4,35	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,28	Sangat Baik
Recruitment and Financial Aid Effectiveness	37. Informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4,32	Sangat Baik
	38. Pelayanan informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4,32	Sangat Baik
	39. Proses seleksi berlangsung transparan dan sistematis	4,27	Sangat Baik
	40. Terdapat layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan	4,26	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,29	Sangat Baik
Registration Effectiveness	41. Proses registrasi mahasiswa/peserta diklat berlangsung cepat dan efisien	4,25	Sangat Baik
	42. Informasi hak dan kewajiban mahasiswa/peserta diklat baru disampaikan dengan jelas	4,27	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,26	Sangat Baik
Campus Safety and Security	43. Tenaga keamanan berjumlah cukup	4,25	Sangat Baik
	44. Tenaga keamanan kompeten di bidangnya	4,27	Sangat Baik
	45. Di kampus saya merasa aman	4,29	Sangat Baik
	46. Pernah mendengar ada kasus keamanan di kampus	3,68	Baik
	47. Sistem informasi kampus berjalan dengan baik	4,23	Sangat Baik
	48. Keamanan sistem informasi kampus sudah baik	4,24	Sangat Baik
	49. Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)	4,18	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,16	Baik

Service Excellence	50. Dosen/Widyaiswara/Pengajar melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4,30	Sangat Baik
	51. Dosen/Widyaiswara/Pengajar transparan dan terbuka menerima umpan balik	4,29	Sangat Baik
	52. Tenaga kependidikan/Tenaga Administrasi melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4,28	Sangat Baik
	53. Pimpinan / koordinator melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4,29	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,29	Sangat Baik
Student Centeredness	54. Mahasiswa/peserta diklat diberikan keleluasaan dalam gaya pembelajaran / cara pembelajaran	4,25	Sangat Baik
	55. Fasilitas pembelajaran yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	4,25	Sangat Baik
	56. Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan konsep Pembelajaran Berpusat Kepada Mahasiswa	4,30	Sangat Baik
	57. Mahasiswa/peserta diklat mendapatkan pemahaman / penjelasan mengenai teknik belajar Pembelajaran Berpusat Kepada mahasiswa/peserta diklat	4,27	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,27	Sangat Baik
Personal and Course Details	58. Terdapat sistem informasi akademik yang memuat profil mahasiswa/peserta diklat	4,33	Sangat Baik
	59. Terdapat sistem informasi akademik yang memuat informasi detail perkuliahan	4,34	Sangat Baik
	60. Terdapat sistem informasi akademik yang memuat kinerja mahasiswa/peserta diklat	4,30	Sangat Baik
	61. Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester tersedia secara lengkap	4,34	Sangat Baik
	62. Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester diinformasikan kepada mahasiswa/peserta diklat	4,35	Sangat Baik
	63. Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	4,32	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,33	Sangat Baik
Teaching and Learning	64. Fasilitas perkuliahan di kelas lengkap	4,18	Baik
	65. Teknik pengajaran Dosen/Widyaiswara/Pengajar bervariasi	4,31	Sangat Baik
	66. Dosen/widyaiswara/pengajar melakukan pengajaran dengan memanfaatkan berbagai metode dan fasilitas pengajaran	4,31	Sangat Baik
	67. Terdapat fasilitas pembelajaran alternatif seperti Blended learning atau Pembelajaran Jarak Jauh	4,31	Sangat Baik
	68. Metode dan fasilitas pengajaran mendukung tercapainya tujuan pembelajaran	4,30	Sangat Baik
	69. Pembelajaran mendukung kebutuhan dari mahasiswa/peserta diklat	4,31	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,29	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah

Pada dimensi pertama, *Academic Advising Effectiveness* menunjukkan nilai yang sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan bimbingan akademik yang dilakukan oleh dosen wali/konselor/mentor telah dilakukan dengan sangat baik dan dapat meminimalisir masalah akademik yang dihadapi.

Pada dimensi kedua, *Campus Climate* menunjukkan nilai sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa iklim kampus telah dibentuk dengan sangat baik oleh BLU Pendidikan, dimana iklim kampus dapat menstimulus kegiatan pembelajaran mahasiswa dengan lebih baik. Hampir Seluruh komponen pada bagian ini juga konsisten memperoleh nilai yang sangat baik.

Pada dimensi ketiga, *Campus Life* menunjukkan nilai baik. Nilai baik menunjukkan bahwa kegiatan mahasiswa sehari – hari, baik intra atau ekstra kurikuler telah berjalan baik, dan memberikan kepuasan baik. Namun, perlu diperhatikan disparitas yang kentara antara intrakurikuler dan ekstrakurikuler, dimana kegiatan intrakurikuler memperoleh nilai sangat baik, namun kegiatan ekstrakurikuler masih memiliki nilai baik. Disparitas ini dapat terjadi karena berbagai kegiatan ekstrakurikuler mahasiswa dihentikan karena dampak *pandemic Covid-19*. Namun demikian, disparitas ini dapat menjadi umpan balik BLU pendidikan ini untuk lebih memperhatikan kembali aspek ekstrakurikuler.

Pada aspek keempat, *Campus Support Service* memiliki nilai yang baik. Layanan tambahan yang diberikan BLU pendidikan telah memberikan kepuasan yang baik bagi mahasiswa, namun perlu diperhatikan bahwa terdapat 3 fasilitas

yang memiliki nilai terendah, dan hasil ini konsisten dengan penilaian yang diberikan oleh tenaga pendidikan, yaitu:

1. Fasilitas transportasi dalam kampus
2. Fasilitas kantin
3. Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa

Pada aspek kelima, *Concern for Individual* memiliki nilai sangat baik. Nilai baik menunjukkan bahwa BLU pendidikan telah berusaha memberikan pelayanan yang memperhatikan aspek atau keunikan yang ada di masing-masing individu mahasiswa. Perlu dicermati bahwa sebenarnya dari 4 indikator, terdapat 3 indikator yang bernilai sangat baik, namun terdapat 1 indikator yang memiliki nilai yang terpaut jauh, yaitu tentang fasilitas untuk orang yang mengalami disabilitas. Fasilitas untuk disabilitas telah menjadi fasilitas lumrah jika melihat pada beberapa institusi swasta maupun sektor publik, dan perlu menjadi perhatian bagi BLU pendidikan.

Pada aspek keenam, *institutional effectiveness* memiliki nilai sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa mahasiswa sudah memiliki persepsi bahwa institusi BLU pendidikan telah memberikan pelayanan pendidikan secara efektif. Namun demikian, masih terdapat pandangan bahwa birokrasi dalam BLU pendidikan masih ada, terbukti bahwa nilai pada poin birokrasi masih bernilai baik, berbeda dengan komponen lainnya. BLU pendidikan dapat menjadikan ini bahan evaluasi untuk reformasi birokrasi di tempatnya.

Pada aspek ketujuh, *Recruitment and Financial Aid Effectiveness* memiliki nilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa institusi BLU pendidikan sudah

memperhatikan aspek rekrutmen mahasiswa dengan sangat baik, dan telah berupaya menyediakan bantuan keuangan bagi mahasiswa yang memiliki kesulitan keuangan.

Pada aspek kedelapan, *registration effectiveness* memiliki nilai sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa proses registrasi ataupun herregistrasi sudah berjalan dengan efektif dan menghasilkan kepuasan mahasiswa yang baik.

Pada aspek kesembilan, *campus safety and security* memiliki nilai baik. Nilai baik menunjukkan bahwa keamanan dan keselamatan dalam kampus telah diupayakan untuk dapat diberikan dengan baik oleh institusi BLU pendidikan. Namun demikian, komponen yang bernilai cukup rendah pada bagian ini adalah terkait dengan adanya kasus keamanan yang ditemukan di kampus / tempat pendidikan. Tentunya kasus keamanan yang terjadi dapat menurunkan tingkat kepercayaan mahasiswa, sehingga kedepannya institusi harus mampu mencegah terjadinya kasus keamanan di kemudian hari.

Pada aspek kesepuluh, *service excellence* memiliki nilai sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh komponen SDM yang ada di BLU pendidikan telah berorientasi pada pelayanan prima. Seluruh komponen pada bagian ini juga konsisten memperoleh nilai yang sangat baik.

Pada aspek kesebelas, *Student centeredness* memiliki nilai sangat baik. Nilai sangat baik menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis *student centered learning* (SCL) sudah diimplementasikan secara optimal.

Pada aspek keduabelas, *Personal and Teaching Course* memiliki nilai sangat baik. Komponen ini dapat dikatakan sebagai *core business* intrakurikuler mahasiswa sehingga hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa akan *core business* BLU pendidikan sangat tinggi. Semua komponen dimensi ini bernilai sangat baik.

Pada aspek ketigabelas, *Teaching and Learning* memperoleh nilai sangat baik, dimana Komponen ini juga merupakan komponen *core business*. Namun fasilitas perkuliahan masih memiliki gap skor yang yang tinggi dengan komponen lain yang bernilai sangat baik. Hal ini dapat menjadi umpan balik bagi BLU pendidikan untuk meningkatkan fasilitas perkuliahan.

4.4 Rekapitulasi Hasil Deskripsi BLU Pendidikan

Bagian ini bermaksud untuk menyediakan komparasi atau perbandingan hasil kuesioner yang sudah disampaikan pada sub bab 4.3 baik disesuaikan dengan *region* atau dengan instansi pembina.

4.4.1 Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya Per *Region*

Berdasarkan Tabel 4.8 di bawah dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian responden Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya, terdapat 3 *region* bernilai sangat baik, dan 3 *region* bernilai baik. Nilai tertinggi diperoleh *region* Papua dan Kepulauan Maluku dan terendah di *region* Kalimantan. Namun perlu diperhatikan bahwa dari 3 *region* yang bernilai sangat baik, perbedaan nilai tidak signifikan, yaitu hanya berbeda 0.01 poin. Rinciannya dapat dilihat di tabel di bawah ini:

Tabel 4. 8**Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya per Region**

Dimensi	Region					
	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Papua & Kep. Maluku	Bali & NT
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	4,32	4,30	4,11	4,29	4,36	4,27
	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	4,23	4,21	4,00	4,24	4,26	4,19
	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Kemahasiswaan dan alumni	4,19	4,17	4,03	4,21	4,22	4,13
	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Sumber Daya Manusia	4,17	4,15	3,92	4,15	4,09	4,10
	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	4,29	4,28	4,18	4,30	4,35	4,25
	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Keuangan, dan Sarana Prasarana	4,11	4,07	3,84	4,06	4,14	3,96
	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	4,15	4,17	4,04	4,23	4,11	4,19
	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
Rata-Rata	4,21	4,19	4,02	4,21	4,22	4,16
	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik

Sumber: Data Diolah

4.4.2 Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya Per Pembina

Berdasarkan Tabel 4.9 di bawah dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian responden dosen – tendik, Terdapat 2 instansi memiliki nilai sangat baik, dan 5 instansi memiliki nilai baik. Nilai tertinggi diperoleh instansi pembina Kementerian Kesehatan dan Kementerian Perhubungan dan terendah di instansi pembina Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM). Rinciannya dapat dilihat di tabel di bawah ini:

Tabel 4.9

Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya per Pembina

Dimensi	Pembina						
	Kemenag	Kemen ESDM	Kemenkes	Kemenkeu	Kemendikbud	Kemenhub	Kemenperin
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	4,26	4,22	4,38	4,18	4,24	4,37	4,33
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	4,19	4,15	4,27	4,22	4,13	4,32	4,26
	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Kemahasiswaan dan Alumni	4,10	3,86	4,31	4,32	4,13	4,27	4,34
	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Sumber Daya Manusia	4,13	4,03	4,26	4,22	4,04	4,24	4,20
	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	4,27	4,08	4,39	4,28	4,24	4,31	4,33
	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Keuangan, dan Sarana Prasarana	4,00	4,21	4,11	4,03	3,93	4,28	3,88
	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	4,11	3,91	4,31	3,90	4,10	4,21	4,07
	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
Rata-Rata	4,15	4,07	4,29	4,16	4,12	4,29	4,20
	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik

Sumber: Data Diolah

4.4.3 Mahasiswa Per Region

Berdasarkan Tabel 4.10 di bawah dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian responden mahasiswa, seluruh *region* memiliki nilai sangat baik, kecuali untuk *region* Sulawesi memiliki nilai sangat baik. Nilai tertinggi diperoleh *region*

Bali dan Nusa Tenggara dan terendah di *region* Sulawesi. Rinciannya dapat dilihat di tabel di bawah ini:

Tabel 4. 10

Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan Mahasiswa per Region

Dimensi	Region					
	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Papua & Kep. Maluku	Bali & NT
Academic Advising Effectiveness	4,25	4,18	4,14	4,14	4,24	4,26
	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Campus Climate	4,22	4,19	4,19	4,16	4,17	4,31
	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Campus Life	4,21	4,17	4,15	4,15	4,20	4,24
	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Campus Support Service	4,16	4,17	4,07	4,15	4,14	4,17
	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Concern for the Individual	4,28	4,21	4,21	4,15	4,26	4,24
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Institutional Effectiveness	4,29	4,27	4,26	4,23	4,28	4,33
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Recruitment and Financial Aid Effectiveness	4,30	4,27	4,31	4,23	4,32	4,35
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Registration Effectiveness	4,28	4,23	4,26	4,20	4,24	4,31
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Campus Safety and Security	4,16	4,17	4,13	4,14	4,16	4,22
	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Service Excellence	4,31	4,25	4,29	4,23	4,28	4,33
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Student Centeredness	4,28	4,24	4,26	4,20	4,22	4,31
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Personal and Course Details	4,35	4,31	4,32	4,26	4,32	4,38
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Teaching and Learning	4,30	4,26	4,26	4,24	4,32	4,33
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Rata-Rata	4,26	4,22	4,22	4,19	4,24	4,29
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah

4.4.4 Mahasiswa Per Instansi Pembina

Berdasarkan Tabel 4.11 di bawah dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian responden mahasiswa, terdapat 5 instansi dengan nilai sangat baik dan 2 instansi dengan nilai baik. Nilai tertinggi diperoleh instansi pembina Kementerian Keuangan dan terendah di instansi pembina Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Rinciannya dapat dilihat di tabel di bawah ini:

Tabel 4. 11

Perbandingan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan Mahasiswa per Instansi

Dimensi	Pembina						
	Kemenag	Kemen ESDM	Kemenkes	Kemenkeu	Kemendikbud	Kemenhub	Kemenperin
Academic Advising Effectiveness	4,07	4,45	4,28	4,53	4,12	4,37	4,31
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Campus Climate	4,11	4,36	4,35	4,45	4,09	4,32	4,29
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Campus Life	4,09	4,25	4,33	4,55	4,09	4,29	4,26
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Campus Support Service	4,08	4,26	4,26	4,27	3,99	4,36	4,14
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
Concern for the Individual	4,14	4,43	4,36	4,57	4,14	4,36	4,27
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Institutional Effectiveness	4,19	4,38	4,40	4,57	4,15	4,40	4,46
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Recruitment and Financial Aid Effectiveness	4,19	4,31	4,42	4,66	4,21	4,37	4,44
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Registration Effectiveness	4,14	4,41	4,40	4,65	4,14	4,38	4,29
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Campus Safety and Security	4,07	4,27	4,28	4,38	4,01	4,34	4,20
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik

Dimensi	Pembina						
	Kemenag	Kemen ESDM	Kemenkes	Kemenkeu	Kemendikbud	Kemenhub	Kemenperin
Service Excellence	4,16	4,46	4,42	4,64	4,16	4,42	4,40
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Student Centeredness	4,15	4,41	4,38	4,61	4,14	4,41	4,34
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Personal and Course Details	4,25	4,38	4,44	4,72	4,23	4,41	4,43
	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Teaching and Learning	4,18	4,42	4,39	4,66	4,17	4,42	4,35
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Rata-Rata	4,14	4,37	4,36	4,56	4,13	4,37	4,32
	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah

4.4.5 Uji Beda dan Uji Korelasi BLU Pendidikan

Berdasarkan hasil uji beda yang ada pada tabel 4.12, dapat dilihat bahwa tidak terdapat perbedaan antara nilai rata-rata responden dosen-tendik dan mahasiswa secara region, namun terdapat perbedaan antara nilai rata-rata responden dosen – tendik dan mahasiswa secara pembina. Hasil ini menunjukkan bahwa antara instansi pembina masih terdapat disparitas kualitas mutu pendidikan. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi pembina yang masih bernilai baik untuk dapat meningkatkan kualitasnya, sementara bagi pembina yang sudah bernilai sangat baik, dapat memberikan contoh atau benchmark sehingga pembina yang masih bernilai baik dapat meningkatkan mutu kualitas pendidikan.

Tabel 4. 12
Uji Beda BLU Pendidikan

Responden	Region			Pembina		
	Nilai Uji	Probability Value	Simpulan	Nilai Uji	Probability Value	Simpulan
Dosen dan Tendik	2.132	0.831	Tidak terdapat perbedaan	35.655	0.000*	terdapat perbedaan
Mahasiswa	3.022	0.697	Tidak terdapat perbedaan	10.360	0.066**	Terdapat perbedaan

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

** : Signifikan pada $\alpha = 10\%$

Hasil pengujian korelasi menunjukkan korelasi dengan hubungan moderat antara nilai responden dosen – tendik dengan nilai responden mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa jawaban kepuasan layanan pemangku kepentingan internal berbanding lurus dengan pemangku kepentingan eksternal secara moderat. Hasil dapat dilihat dalam Tabel 4.13

Tabel 4. 13
Uji Korelasi BLU Pendidikan

Nilai Korelasi	Probability Value	Simpulan
0.536	0.000	Hubungan moderat

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

Interpretasi korelasi

<0.19 Sangat kecil

0.20 - 0.39 Kecil

0.40 - 0.69 Moderat

0.70 - 0.89 Tinggi

> 0.9 Sangat tinggi

4.5 Deskripsi *Cluster*

4.5.1 Uji Asumsi *Cluster*

Sebelum dilakukan deskripsi *cluster*, perlu dilakukan uji multikolinearitas untuk memastikan tidak ada hubungan antara komponen pembentuk *cluster*, yaitu skor responden pemangku kepentingan internal dan responden pemangku kepentingan eksternal. Hasil uji multikolinearitas dengan *Variance Inflation Factor* menunjukkan nilai VIF dibawah nilai 10, yang berarti data tidak mengandung multikolinearitas dan dapat dilanjutkan ke tahapan analisis selanjutnya. Rincian dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. 14

Uji Multikolinearitas Cluster BLU Pendidikan

<i>Cluster</i>	VIF	Simpulan
BLU Pendidikan	1.403	Tidak terdapat multikolineritas

Sumber: Data Diolah

4.5.2 Pembentukan *Cluster* BLU Pendidikan

Untuk pembentukan *cluster* di BLU Pendidikan, analisis dilakukan dengan menggunakan tabel nilai aglomerasi seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.15. Dapat dilihat bahwa penurunan nilai signifikan terjadi hingga *cluster* ke 4, setelah itu penurunan nilai cenderung stabil. Dengan kata lain, *cluster* yang terbentuk berjumlah 4.

Tabel 4. 15

Nilai Aglomerasi BLU Pendidikan

Jumlah Cluster	Nilai Aglomerasi	Penurunan	%
1	194.000	0	-
2	101.835	92.165	47.51%
3	80.948	20.887	20.51%
4	64.481	16.747	20.68%
5	50.942	13.539	20.99%
6	39.612	11.330	22.24%
7	31.853	7.759	19.58%

Sumber: Data Diolah

4.5.3 Profiling Cluster BLU Pendidikan

Berdasarkan jumlah *cluster* yang terbentuk, maka analisis dilanjutkan dengan memasukkan masing–masing BLU pendidikan ke dalam *cluster* yang terbentuk dengan metode *K-means cluster*. Dari 4 *cluster* yang terbentuk dapat disusun profil sbb:

1. *Cluster* pertama, yaitu *cluster* BLU pendidikan yang memiliki skor pelayanan eksternal dan internal yang tertinggi. BLU pendidikan yang masuk pada kategori ini dapat menjadi contoh terbaik praktek pelayanan, dan diharapkan dapat mempertahankan hasil yang dicapai.
2. *Cluster* kedua, yaitu *cluster* BLU pendidikan yang memiliki skor pelayanan eksternal yang cukup tinggi, namun memiliki skor pelayanan internal yang rendah. BLU pendidikan yang masuk kategori ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan internalnya.
3. *Cluster* ketiga, yaitu *cluster* BLU pendidikan yang memiliki skor pelayanan internal yang cukup tinggi, namun memiliki skor pelayanan

eksternal yang rendah. BLU pendidikan yang masuk kategori ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan eksternalnya.

4. *Cluster* pertama, yaitu *cluster* BLU pendidikan yang memiliki skor pelayanan eksternal dan internal yang terendah. BLU pendidikan yang masuk pada kategori ini harus sangat memperbaiki kualitas pelayanan, baik pada pemangku kepentingan internal maupun eksternal.

Berikut disajikan deskripsi anggota *cluster* BLU Pendidikan, dan sebaran cluster sesuai dengan *region* dan instansi pembina

Tabel 4. 16
Anggota Cluster BLU Pendidikan

Cluster			
1	2	3	4
Balai Besar Pend Penyegaran dan Peningkatan Ilmu Pelayaran(BP3IP)	Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi	Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta	Politeknik Negeri Jakarta
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar	Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi	BP3 Curug	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang	Politeknik Energi dan Mineral AKAMIGAS	Politeknik AKA Bogor	Politeknik Penerbangan Makassar
Politeknik Kesehatan Jakarta III	Politeknik Kesehatan Bandung	Politeknik Kesehatan Bengkulu	Politeknik Penerbangan Medan
Politeknik Kesehatan Manado	Politeknik Kesehatan Malang	Politeknik Kesehatan Denpasar	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Politeknik Kesehatan Surakarta	Politeknik Kesehatan Medan	Politeknik Kesehatan Jakarta II	Universitas Andalas
Politeknik Kesehatan Yogyakarta	Politeknik Kesehatan Semarang	Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur	Universitas Haluoleo
Politeknik Pelayaran Banten	Politeknik Kesehatan Tanjungkarang	Politeknik Kesehatan Kupang	Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
Politeknik Pelayaran Barombong	Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal	Politeknik Kesehatan Makassar	Universitas Islam Negeri Imam Bonjol
Politeknik Pelayaran	Politeknik	Politeknik Kesehatan	Universitas Islam

Malahayati	Penerbangan Surabaya	Pontianak	Negeri Mataram
Politeknik Pelayaran Sorong	Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyebrangan Palembang	Politeknik Kesehatan Surabaya	Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Politeknik Pelayaran Surabaya	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP)	Politeknik Kesehatan Tasikmalaya	Universitas Islam Negeri Sultan Maulan Hasanuddin Banten
Politeknik Penerbangan Palembang	UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung	Politeknik Keuangan Negara STAN	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Politeknik Transportasi Darat Bali	Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang	Politeknik Manufaktur Negeri Bandung	Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
Universitas Brawijaya Malang	Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya	Politeknik Negeri Semarang	Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	Politeknik Penerbangan Jayapura	Universitas Jambi
Universitas Negeri Surabaya	Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Universitas Khairun
Universitas Pendidikan Ganesha	Universitas Lampung	Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD Bekasi	Universitas Mataram
	Universitas Negeri Gorontalo	PPSDM Geologi, Mineral dan Batubara	Universitas Mulawarman Samarinda
	Universitas Negeri Jakarta	PPSDM Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi	Universitas Negeri Makassar
	Universitas Negeri Malang	PPSDM Migas Cepu	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
	Universitas Negeri Medan	Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
	Universitas Negeri Padang	Universitas Jember	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta
	Universitas Negeri Semarang	Universitas Nusa Cendana	Universitas Riau
	Universitas Sam Ratulangi	Universitas Syiah Kuala	Universitas Singaperbangsa
	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa		Universitas Tadulako
	Universitas Terbuka		Universitas Tanjung Pura
	Universitas Udayana		

Sumber: Data Diolah

Tabel 4. 17**Jumlah Anggota Cluster BLU Pendidikan per Region**

Region	Cluster			
	1	2	3	4
Jawa	9	17	15	10
Sumatera	3	8	3	7
Kalimantan	-	-	2	2
Sulawesi	3	2	1	5
Papua dan Kepulauan Maluku	1	-	1	1
Bali dan NT	2	1	3	2
Jumlah	18	28	25	27

Sumber: Data Diolah

Dapat dilihat bahwa *cluster* 1 mayoritas berasal dari pulau Jawa, dan tidak ada satupun BLU Pendidikan *cluster* 1 yang berasal dari *region* Kalimantan, *Cluster* 2, 3, dan 4 mayoritas berasal dari pulau Jawa.

Tabel 4. 18**Jumlah Anggota Cluster BLU Pendidikan per Instansi Pembina**

Pembina	Cluster			
	1	2	3	4
Agama	1	6	1	9
ESDM	-	1	3	-
Kesehatan	4	5	9	-
Keuangan	-	-	1	-
Dikbud	3	11	5	15
Perhubungan	10	5	5	3
Perindustrian	-	-	1	-
Jumlah	18	28	25	27

Sumber: Data Diolah

Dapat dilihat bahwa *cluster* 1 didominasi BLU dibawah binaan Kementerian Perhubungan, *cluster* 2 dan cluster 4 didominasi oleh Kementerian

Pendidikan dan Kebudayaan, dan *cluster* 4 didominasi oleh BLU dibawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. BLU pada *cluster* 3 didominasi oleh Kementerian Kesehatan. BLU Kementerian Keuangan dan Kementerian Perindustrian menempati *cluster* 3.

4.6 Analisis Faktor BLU Pendidikan

4.6.1 Dosen - Tenaga kependidikan

Hasil analisis kuesioner dosen – tenaga kependidikan menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam kuesioner ini telah membentuk satu faktor yang padu, yang dapat menjelaskan variasi sejumlah 90.842%. Seluruh asumsi uji faktor juga terpenuhi. Jika melihat pada koefisien skor, dimensi yang berkontribusi paling besar adalah dimensi Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Pencapaian serta Tata Kelola, Kepemimpinan dan Penjaminan Mutu, dan dimensi yang berkontribusi paling kecil adalah dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana.

Tabel 4. 19

Analisis Faktor Kuesioner Dosen – Tendik

Dimensi	<i>Measurement of Sampling adequacy</i>	<i>Commonalities</i>	<i>Component Score Coefficient</i>
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	0.923	0.945	0.153
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	0.896	0.949	0.153
Kemahasiswaan dan Lulusan	0.948	0.887	0.148
Sumber Daya Manusia	0.945	0.954	0.154
Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	0.937	0.925	0.151
Keuangan, dan Sarana Prasarana	0.969	0.801	0.141
Penelitian, Pengabdian	0.944	0.898	0.149

Masyarakat, dan Kerjasama		
<i>Total Eigenvalue Factor</i>		90.842%
<i>KMO Sampling Adequacy</i>		0.936
<i>Bartlett's test of sphericity</i>		0.000*

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

4.6.2 Mahasiswa

Hasil analisis kuesioner mahasiswa menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam kuesioner ini telah membentuk satu faktor yang padu, yang dapat menjelaskan variasi sejumlah 93.682%. Seluruh asumsi uji faktor juga terpenuhi. Jika melihat pada koefisien skor, dimensi yang berkontribusi paling besar adalah dimensi *Institutional Effectiveness*, *Registration Effectiveness*, *Student Centeredness*, dan *Teaching and Learning*, dan dimensi yang berkontribusi paling kecil adalah dimensi *Campus Support Service*.

Tabel 4. 20
Analisis Faktor Kuesioner Mahasiswa

Dimensi	<i>Measurement of Sampling adequacy</i>	<i>Commonalities</i>	<i>Component Score Coefficient</i>
<i>Academic Advising Effectiveness</i>	0.958	0.873	0.077
<i>Campus Climate</i>	0.984	0.914	0.079
<i>Campus Life</i>	0.956	0.935	0.079
<i>Campus Support Service</i>	0.909	0.866	0.076
<i>Concern for the Individual</i>	0.952	0.911	0.078
<i>Institutional Effectiveness</i>	0.977	0.977	0.081
<i>Recruitment and Financial Aid Effectiveness</i>	0.949	0.943	0.080
<i>Registration Effectiveness</i>	0.974	0.970	0.081
<i>Campus Safety and Security</i>	0.913	0.913	0.078

<i>Service Excellence</i>	0.972	0.975	0.081
<i>Student Centeredness</i>	0.937	0.979	0.081
<i>Personal and Course Details</i>	0.952	0.942	0.080
<i>Teaching and Learning</i>	0.951	0.981	0.081
<i>Total Eigenvalue Factor</i>			93.682%
<i>KMO Sampling Adequacy</i>			0.953
<i>Bartlett's test of sphericity</i>			0.000*

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

4.7 Analisis Regresi BLU Pendidikan

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kepuasan dosen dan tendik berpengaruh positif dengan kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien determinasi adalah 28.0% termasuk moderat. Seluruh uji asumsi terpenuhi, dengan demikian untuk BLU Pendidikan hipotesis penelitian diterima.

Tabel 4. 21

Analisis Regresi BLU Pendidikan

Var Y = Mahasiswa	Koefisien	Probability Value	Interpretasi
Var X = Dosen/tendik	0.604	0.000*	Berpengaruh Positif
Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>		0.993	Normalitas terpenuhi
Uji <i>Glejser</i>		0.065	tidak terdapat heteroskedastisitas
<i>R Square</i>	28.0%		

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

4.8 Pembahasan Kualitas Pelayanan BLU Pendidikan

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa, diperoleh hasil kepuasan pada 10 dimensi dengan kategori nilai sangat baik, dan 3 dimensi

dengan nilai baik. Secara umum, persepsi kualitas pelayanan menurut mahasiswa adalah sangat baik. Hal ini merupakan peningkatan dibandingkan dengan tahun 2020, dimana pada tahun 2020, 10 dari 13 dimensi penilaian adalah bernilai baik.

Komponen yang memiliki nilai sangat baik adalah *personal and teaching details*, dimana komponen ini menyangkut terkait dengan dokumen dokumen pembelajaran dan rencana pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa. BLU Pendidikan berbentuk pendidikan tinggi pada saat ini mengimplementasikan konsep kurikulum berbasis keluaran (*Outcome Based Education*) yang pada umumnya terrepresentasikan pada dokumen pembelajaran yang lengkap, yang bukan hanya memuat bahan materi pertemuan, namun juga capaian pembelajaran, standar kompetensi, dan rincian kompetensi yang detail disesuaikan dengan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Implementasi ini menyebabkan dokumen pendidikan pada umumnya lebih lengkap dan detail. Kewajiban BLU Pendidikan berbentuk pendidikan tinggi untuk menempuh akreditasi, juga menuntut kelengkapan dokumen tersebut, serta dokumen tersebut saat ini juga banyak dipublikasikan via media *website* dan dijalankan secara tegas oleh dosen yang mengajar di kelas masing-masing. Hasil ini menunjukkan bahwa *core business* pendidikan telah dijalankan, namun nilai rata-rata pada aspek lain juga adalah masih baik, semestinya perbaikan menyeluruh dilakukan pada berbagai jenis pelayanan kepada mahasiswa dan bukan hanya peningkatan pelayanan dalam bentuk dokumentasi semata.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengajar, Lainnya, diperoleh kepuasan pada 4 dimensi dengan

nilai rata-rata baik, dan 3 dimensi dengan sangat baik. Hasil secara umum dari 7 dimensi, persepsi pemangku kepentingan internal terhadap pelayanan BLU Pendidikan adalah baik. terdapat peningkatan dibandingkan dengan tahun 2020, dimana pada tahun 2020 hanya 2 komponen / dimensi yang bernilai sangat baik. Tiga dimensi yang bernilai sangat baik adalah dimensi visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian; tata kelola dan penjaminan mutu, serta kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik. Visi misi dan tujuan BLU Pendidikan Tinggi pada umumnya merupakan gabungan antara dua hal, yaitu visi misi dari instansi pembina dan hasil analisis SWOT yang dilakukan oleh BLU Pendidikan. BLU Pendidikan juga pada umumnya memiliki berbagai dokumen rencana strategis, serta sosialisasi visi misi tujuan juga gencar dilakukan dan menjadi budaya kerja yang diterapkan di organisasi. Dimensi kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik sangat baik juga mencerminkan konsistensi dengan persepsi yang ada pada mahasiswa, dimana kurikulum merupakan sumber utama dalam penyusunan personal and teaching course yang ada di perguruan tinggi. Hal ini juga menunjukkan bahwa *core business* pendidikan tinggi telah dijalankan dengan baik. Dimensi tata kelola dan penjaminan mutu yang sangat baik menunjukkan bahwa BLU pendidikan telah berupaya untuk meningkatkan kepemimpinan, serta mengaktifkan struktur organisasi melalui penguatan tugas dan wewenang, serta melakukan kegiatan penjaminan mutu secara efektif. Meskipun demikian, aspek – aspek lainnya masih bernilai baik, sehingga perlu diupayakan peningkatan pada aspek *supporting business* untuk mempertahankan kinerja *core business* yang sudah baik.

Berdasarkan data komparasi BLU Pendidikan antar *region* ditemukan hasil yang konsisten, bahwa secara umum respon mahasiswa memiliki skor yang sangat baik, dan respon dosen – tendik memiliki skor yang baik. Berdasarkan pengujian statistik, perbedaan yang ada pada tiap – tiap *region* tidak signifikan. Hal ini menunjukkan implikasi bahwa tidak ada disparitas kualitas pelayanan BLU Pendidikan antar *region*, yang berarti setiap daerah memiliki kualitas pelayanan yang lebih kurang sama. Terlepas jumlah BLU Pendidikan di setiap *region* berbeda, namun hasil ini dapat membuktikan bahwa BLU Pendidikan telah berupaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, walaupun dengan berbagai keterbatasan dan tantangan yang ada pada *region* masing–masing.

Berdasarkan data komparasi BLU Pendidikan antar instansi pembina ditemukan hasil dari respon mahasiswa bahwa 4 instansi pembina, yaitu Kementerian Keuangan, Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, dan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral memperoleh nilai sangat baik, sementara 3 instansi pembina lainnya memperoleh nilai baik. Sementara hasil dari respon dosen – tendik bahwa 2 instansi pembina, yaitu Kementerian Kesehatan, dan Kementerian Perhubungan, memperoleh nilai sangat baik, sementara 5 instansi pembina lainnya memperoleh nilai baik. Dapat dilihat bahwa Kementerian Perhubungan memperoleh hasil yang konsisten sangat baik dari sisi pengguna internal dan eksternal. Sementara untuk kementerian ESDM memiliki skor sangat baik menurut internal, namun skor eksternal/mahasiswa menunjukkan nilai cukup rendah. Hasil yang berbanding terbalik ini juga di Kementerian Perindustrian yaitu skor internal tinggi, sementara skor eksternal sangat rendah.

BLU yang ada di dua instansi tersebut berbentuk lembaga diklat, dan hasilnya dapat menunjukkan bagaimana kasus spesifik yang terjadi pada kedua instansi pembina tersebut. Hasil uji beda menunjukkan bahwa hasil responden dosen – tendik tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan, namun uji beda pada responden pasien menunjukkan bahwa hasil responden menunjukkan perbedaan yang signifikan. Perbedaan hasil pada 2 tipe responden ini mempertegas disparitas kondisi pelayanan internal dan eksternal yang telah disebutkan di atas. Hasil yang cukup menarik adalah bahwa skor tertinggi pada mahasiswa justru terdapat pada Kementerian yang bukan memiliki jumlah BLU pendidikan cukup banyak, dimana 2 kementerian yang memiliki BLU Pendidikan cukup banyak adalah Kementerian Agama dan Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi namun kedua instansi ini memiliki skor kepuasan mahasiswa yang paling rendah dibandingkan dengan instansi pembina lainnya. Hasil ini semestinya dapat menjadi signal untuk kedua kementerian ini untuk segera melakukan perbaikan pelayanan kepada mahasiswa, sehingga ke depannya menjadi lebih baik.

Berdasarkan *cluster* yang terbentuk, terdapat 27 dari 98 BLU Pendidikan yang memiliki skor cukup rendah pada aspek pelayanan internal dan eksternal. Mayoritas anggota *cluster* 4 ini berasal dari Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Hasil ini mendukung pembahasan tentang uji beda yang disampaikan di atas. Mayoritas BLU Pendidikan memiliki skor pelayanan internal yang bagus, namun memiliki skor pelayanan eksternal yang cukup rendah. Hal ini menunjukkan bahwa untuk BLU Pendidikan perlu berfokus pada peningkatan pelayanan kepada mahasiswa. Terdapat 18 BLU Pendidikan yang

masuk pada *cluster* 1, dan mayoritas anggotanya berasal dari BLU Pendidikan dibawah instansi Kementerian Perhubungan. Hasil ini menunjukkan konsistensi dengan hasil yang telah dibahas sebelumnya. *Cluster* 2 juga memiliki 28 BLU Pendidikan, didominasi oleh instansi pembina Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Hal ini menunjukkan bahwa instansi di bawah kementerian pendidikan dan kebudayaan memiliki disparitas kepuasan layanan yang cukup tinggi, dimana kedepannya hal ini dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan layanan dari masing-masing BLU pendidikan di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Jika dilihat dari profil *cluster*, dari sisi *region*, tidak ada *region* tertentu yang mendominasi suatu *cluster*. Pulau Jawa memiliki anggota terbanyak tiap *cluster* dapat dimaklumi, karena BLU pendidikan secara umum terkonsentrasi di Pulau Jawa.

Hasil uji faktor menunjukkan bahwa aspek visi, misi, tujuan dan strategi pencapaian serta tata kelola dan penjaminan mutu internal merupakan dimensi terpenting dalam pelayanan internal, dan aspek *Institutional Effectiveness*, *Registration Effectiveness*, *Student Centeredness*, dan *Teaching and Learning* merupakan dimensi terpenting dalam pelayanan eksternal. Tata kelola dan penjaminan mutu menunjukkan bahwa kinerja dosen dan tenaga kependidikan sangat bergantung kepada pengelolaan yang ada di BLU Pendidikan. Pengelolaan harus dapat ditingkatkan sehingga kinerja dan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dapat meningkat. Tata kelola pada umumnya akan berangkat dari implementasi dan formulasi visi dan misi serta dijawantahkan dalam strategi pencapaian. Aspek teaching dan learning menunjukkan bahwa *core business*

pendidikan adalah bagaimana memberikan pengajaran dan pendidikan yang optimal, bukan hanya bergantung pada fasilitas pendidikan dan juga kompetensi dari tenaga pendidik. Kualitas pengajaran dan pendidikan merupakan indikator berbagai perangsangan institusi pendidikan baik secara nasional maupun internasional, sehingga indikator ini perlu dijaga. Secara umum faktor – faktor yang membentuk kualitas BLU pendidikan berpusat pada core business BLU pendidikan, yaitu kegiatan pembelajaran.

Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan moderat antara kepuasan pelayanan internal dan eksternal, dan hasil regresi juga menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan dosen – tendik , maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada aspek internal BLU Pendidikan masih dapat lebih ditingkatkan kembali untuk menaikkan kinerja dari BLU Pendidikan.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN BLU LAINNYA

5.1 Sebaran Responden BLU Lainnya

Responden yang mengisi kuesioner hingga tanggal penutupan kuesioner *on-line*, yaitu tanggal 1 November 2021 yaitu sebanyak 1.593 orang di BLU Dana, Kawasan dan Instansi Lainnya. Sebaran lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 1

Sebaran Responden BLU Dana, Kawasan dan Instansi Lainnya

No	Satker	Internal	Eksternal	Total Responden
1	Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi	35	104	139
2	Badan Pelaksana Otorita Danau Toba	23	0	23
3	Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit	32	47	79
4	Badan Pengelolaan Dana Lingkungan Hidup	30	37	67
5	Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	21	0	21
6	Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Sabang	5	0	5
7	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal	35	0	35
8	Balai Besar Bahan dan Barang Teknik	47	0	47
9	Balai Besar Industri Agro	30	0	30
10	Balai Besar Inseminasi Buatan Lembang	43	0	43
11	Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari	34	0	34
12	Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan	52	0	52
13	Balai Besar Teknologi Pencegahan Pencemaran Industri	31	0	31
14	Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan	75	0	75
15	Balai Riset dan Standardisasi Industri Bandar Lampung	21	0	21
16	Bandar Udara Juwata Tarakan	53	0	53
17	Bandar Udara Kalimantan di Tanjung Redeb	44	0	44
18	Bandara Djalaluddin Gorontalo	23	0	23

No	Satker	Internal	Eksternal	Total Responden
19	Bandara Mutiara SIS Al Jufri Palu	33	0	33
20	BPPT Enjiniring Jakarta	30	0	30
21	Kantor Museum Nasional	35	0	35
22	Lembaga Layanan Pemasaran-KUKM	22	0	22
23	Lembaga Manajemen Aset Negara	37	0	37
24	Lembaga Pengelola Dana Bergulir Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	79	47	126
25	Lembaga Pengelola Dana dan Usaha Keolahragaan	28	0	28
26	Lembaga Pengelola Dana Pendidikan	16	15	31
27	Lembaga Pengelola Modal Usaha Kelautan dan Perikanan	43	51	94
28	Pusat Investasi Pemerintah	32	40	72
29	Pusat Penelitian dan Pengembangan Geologi Kelautan	20	0	20
30	Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan, dan konservasi	3	0	3
31	Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Mineral dan Batubara	30	0	30
32	Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi "LEMIGAS"	2	0	2
33	Pusat Pengelolaan Dana Pembiayaan Perumahan	36	32	68
34	Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno (PPK-GBK), Jakarta	31	0	31
35	Pusat Pengelolaan Komplek Kemayoran (PPKK), Jakarta	50	0	50
36	Pusat Peragaan IPTEK Jakarta	11	0	11
37	Pusat Veterinaria Farma Surabaya	48	0	48
38	Badan Otorita Borobudur	24	0	24
Total		1.220	373	1.593

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan sebaran di atas, penelitian hanya akan memproses data dengan jumlah sampel yang cukup. Jumlah sampel yang tidak cukup ditampilkan dalam huruf tebal (*bold*), dan tidak diproses lebih lanjut.

Pada bagian selanjutnya, akan disampaikan mengenai identitas dan profil responden secara lebih lengkap berdasarkan jenis BLU. Untuk lebih mendetailkan

profil responden, penjelasan juga akan dibagi per jenis responden, baik responden internal dan responden eksternal.

5.1.1 Responden Internal

Responden Internal yang mengisi kuesioner ini terdiri dari 1.220 responden, data lebih lengkap dapat dilihat dalam Tabel 5.2 di bawah ini:

Tabel 5. 2
Sebaran Responden Internal

No	Satker	Internal
1	Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi	35
2	Badan Pelaksana Otorita Danau Toba	23
3	Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit	32
4	Badan Pengelolaan Dana Lingkungan Hidup	30
5	Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	21
6	Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Sabang	5
7	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal	35
8	Balai Besar Bahan dan Barang Teknik	47
9	Balai Besar Industri Agro	30
10	Balai Besar Inseminasi Buatan Lembang	43
11	Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari	34
12	Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan	52
13	Balai Besar Teknologi Pencegahan Pencemaran Industri	31
14	Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan	75
15	Balai Riset dan Standardisasi Industri Bandar Lampung	21
16	Bandar Udara Juwata Tarakan	53
17	Bandar Udara Kalimantan di Tanjung Redeb	44
18	Bandara Djalaluddin Gorontalo	23
19	Bandara Mutiara SIS Al Jufri Palu	33
20	BPPT Enjiniring Jakarta	30
21	Kantor Museum Nasional	35
22	Lembaga Layanan Pemasaran-KUKM	22
23	Lembaga Manajemen Aset Negara	37
24	Lembaga Pengelola Dana Bergulir Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	79
25	Lembaga Pengelola Dana dan Usaha Keolahragaan	28

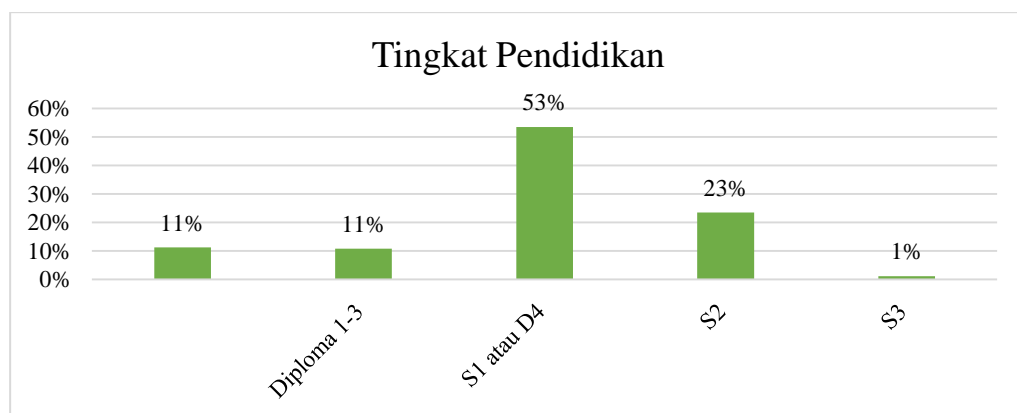
26	Lembaga Pengelola Dana Pendidikan	16
27	Lembaga Pengelola Modal Usaha Kelautan dan Perikanan	43
28	Pusat Investasi Pemerintah	32
29	Pusat Penelitian dan Pengembangan Geologi Kelautan	20
30	Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan, dan konservasi	3
31	Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Mineral dan Batubara	30
32	Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi "LEMIGAS"	2
33	Pusat Pengelolaan Dana Pembiayaan Perumahan	36
34	Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno (PPK-GBK), Jakarta	31
35	Pusat Pengelolaan Komplek Kemayoran (PPKK), Jakarta	50
36	Pusat Peragaan IPTEK Jakarta	11
37	Pusat Veterinaria Farma Surabaya	48
38	Badan Otorita Borobudur	24
Total		1.220

Sumber: Data Diolah

Responden rata-rata memiliki pendidikan S1 dan S2 yaitu 76%, selanjutnya masih ada masing-masing 11% untuk yang berpendidikan maksimal SMA/SMK/Sederajat dan Diploma 1-3, serta sebesar 1% untuk yang berpendidikan S3. Berikut disajikan dalam Gambar 5.1

Gambar 5. 1

Tingkat Pendidikan

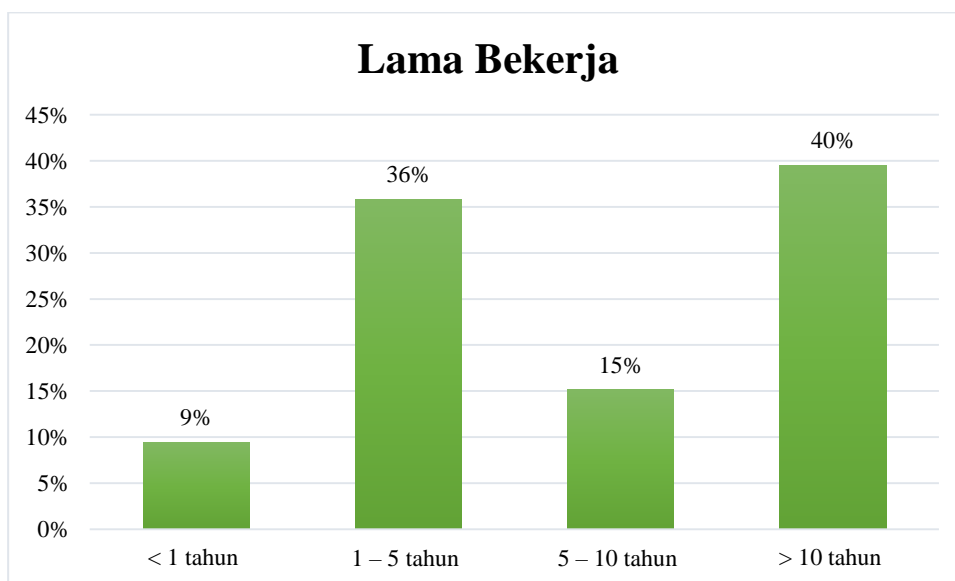


Sumber: Data Diolah

Responden yang berpartisipasi dalam kuesioner ini telah memiliki pengalaman bekerja yang cukup lama, yaitu sekitar 40% merupakan responden yang telah bekerja lebih dari 10 tahun, lalu sekitar 36% untuk responden yang telah bekerja selama 1-5 tahun. Pengalaman responden yang cukup lama ini, akan menambah validitas penelitian karena responden yang telah berpengalaman diharapkan dapat memahami maksud item pertanyaan, dan mengurangi bias akibat ketidaktahuan dalam komponen pertanyaan. Sebarannya dapat dilihat dalam Gambar 5.2.

Gambar 5. 2

Lama Bekerja



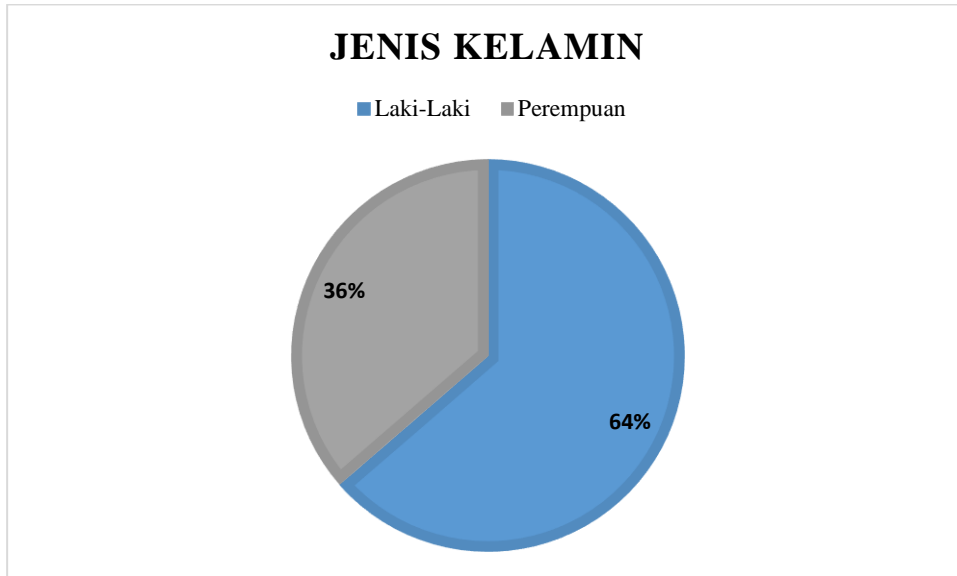
Sumber: Data Diolah

Jenis kelamin responden internal didominasi oleh laki-laki sebanyak 64%.

Berikut disampaikan dalam Gambar 5.3:

Gambar 5. 3

Jenis Kelamin



Sumber: Data Diolah

5.1.2 Pengguna Eksternal

Responden pengguna layanan BLU lainnya yang mengisi kuesioner ini terdiri dari 373 responden. Data lebih lengkap dapat dilihat dalam Tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 5. 3

Sebaran Responden Pengguna Layanan Eksternal

No	Satker	Eksternal
1	Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi	104
2	Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit	47
3	Badan Pengelolaan Dana Lingkungan Hidup	37
4	Lembaga Layanan Pemasaran-KUKM Jakarta	0
5	Lembaga Manajemen Aset Negara	0
6	Lembaga Pengelola Dana Bergulir Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	47
7	Lembaga Pengelola Dana dan Usaha Keolahragaan	0

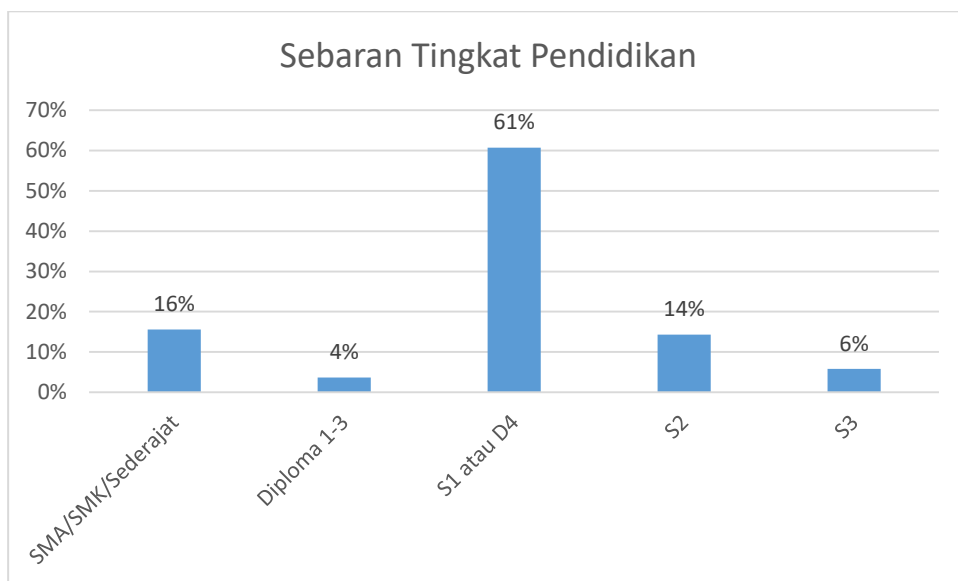
No	Satker	Eksternal
8	Lembaga Pengelola Dana Pendidikan	15
9	Lembaga Pengelola Modal Usaha Kelautan dan Perikanan	51
10	Pusat Investasi Pemerintah	40
11	Pusat Pengelolaan Dana Pembiayaan Perumahan	32
Total		373

Sumber: Data Diolah

Tingkat pendidikan responden pengguna layanan BLU didominasi oleh pengguna dengan tingkat pendidikan S1 atau D4, yaitu 199 orang atau 61%.

Berikut disampaikan dalam Gambar 5.4:

Gambar 5. 4
Tingkat Pendidikan Responden



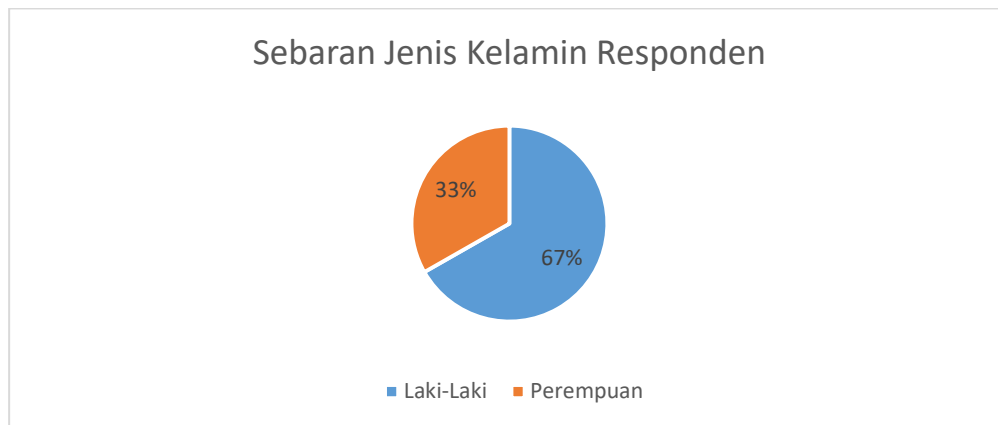
Sumber: Data Diolah

Untuk jenis kelamin responden pengguna layanan BLU lainnya didominasi oleh jenis kelamin Laki-laki sebanyak 249 orang atau sebanyak 67%.

Berikut disampaikan dalam Gambar 5.5:

Gambar 5. 5

Jenis Kelamin Pengguna Layanan BLU Lainnya



Sumber: Data Diolah

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Sebelum data dari kuesioner diolah baik untuk tujuan analisis deskriptif maupun analisis inferensial, data kuesioner perlu diuji kualitas datanya, yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas pada semua 4 tipe kuesioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Hasil uji validitas, semua skor validitas menunjukkan angka validitas di atas angka 0.3, atau di atas korelasi yang dianggap signifikan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan angka *Cronbach Alpha* di atas 0.7. Berikut dapat dilihat pada tabel 4.4 s.d 4.5 di bawah ini:

Tabel 5. 4

Hasil Uji Validitas – Reabilitas Pengguna Internal BLU Lainnya

No. Pertanyaan	Skor Validitas	7	0.984	15	0.966
1	0.935	8	0.950	16	0.978
2	0.934	9	0.979	17	0.974
3	0.947	10	0.975	18	0.957
4	0.983	11	0.949	19	0.947
5	0.943	12	0.952	20	0.970
6	0.949	13	0.976	Nilai Reliabilitas	0.995
		14	0.971		

Sumber: Data Diolah

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas – Reabilitas Pengguna Layanan Eksternal BLU lainnya

No. Pertanyaan	Skor Validitas	7	0.773	14	0.828
1	0.839	8	0.781	15	0.795
2	0.783	9	0.830	16	0.848
3	0.738	10	0.851	17	0.704
4	0.817	11	0.807	Nilai Reliabilitas	0.964
5	0.748	12	0.888		
6	0.762	13	0.823		

Sumber: Data Diolah

5.3 Deskripsi Hasil Kuesioner BLU Lainnya

5.3.1 Responden Internal

Pada bagian ini, akan disampaikan mengenai hasil kuesioner yang diisi oleh responden internal. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam Tabel 5.6 di bawah ini:

Tabel 5. 6
Deskripsi Kuesioner Internal

Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Deskripsi
Structure	1. Visi misi dari INSTANSI telah diturunkan menjadi program kerja yang berorientasi pada pelayanan publik	4,30	Sangat Baik
	2. Sistem administrasi dan prosedural pengelolaan keuangan dari INSTANSI telah disusun secara sistematis dan jelas.	4,15	Baik
	3. Struktur organisasi dan tata kerja dalam pengelolaan INSTANSI telah menyesuaikan dengan dinamika organisasi dan bisnis.	4,04	Baik
	4. Strategi pengelolaan INSTANSI disampaikan secara lugas dan tegas serta disampaikan kepada seluruh aparatur INSTANSI	4,10	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,15	Baik
Fiscal Treatment	5. Sumber pendanaan keuangan INSTANSI telah direncanakan dan dilaksanakan dengan jelas	4,18	Baik
	6. Bentuk penggunaan dan pembelanjaan keuangan INSTANSI telah dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku	4,24	Sangat Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,21	Sangat Baik
Governance	7. Peranan dan tugas fungsi dan pokok INSTANSI sudah	4,29	Sangat Baik

Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Deskripsi
Process	jasas ditetapkan		
	8. Peran pimpinan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi INSTANSI telah berjalan secara optimal	4,16	Baik
	9. INSTANSI memiliki standar kode etika internal untuk manajemen dan stafnya	4,16	Baik
	10. INSTANSI memiliki pedoman etika untuk kegiatan bisnis utama yang dijalankan	4,18	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,20	Baik
Transparency and Accountability	11. INSTANSI menginformasikan kinerja dan pelayanan dari INSTANSI melalui berbagai media informasi publik	4,23	Sangat Baik
	12. INSTANSI secara berkala membandingkan kinerja dengan standar peringkat tertentu atau benchmark tertentu.	4,00	Baik
	13. Terdapat berbagai bentuk pengendalian internal, baik dalam sisi sistem maupun personal dalam pengawasan pengelolaan INSTANSI	4,12	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,12	Baik
Operational Activities	14. Laporan kinerja INSTANSI telah mencakup seluruh kegiatan operasional dari INSTANSI	4,26	Sangat Baik
	15. Laporan kinerja INSTANSI telah menjelaskan peran dari seluruh SDM yang ada di INSTANSI	4,13	Baik
	16. Laporan kinerja INSTANSI telah menjelaskan kontribusi dari sarana dan prasarana yang ada di INSTANSI	4,19	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,19	Baik
Reporting	17. INSTANSI menyusun laporan berkala yang mencakup informasi tentang kinerja INSTANSI	4,26	Sangat Baik
	18. Laporan yang disusun INSTANSI diketahui oleh karyawan INSTANSI dan dijadikan umpan balik	4,00	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,13	Baik
Behavioral Management	19. INSTANSI memiliki kebijakan manajemen risiko operasional	4,05	Baik
	20. INSTANSI memiliki kebijakan tentang standar penggunaan dana dan efisiensi dana	4,10	Baik
	Rata-Rata Dimensi	4,07	Baik

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan data yang diperoleh di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 8 komponen pelayanan internal, 7 bernilai baik, dan 1 bernilai sangat baik. Komponen penilaian yang sangat baik diperoleh dari *fiscal treatment*, yang berarti bahwa pendanaan dan pembelanjaan keuangan di organisasi telah berjalan dengan optimal. Badan Layanan Umum memiliki fleksibilitas pengelolaan dana yang

baik, dan pengawasan atas keuangan BLU dilakukan lebih ketat. Hal ini dapat menjelaskan mengapa komponen ini bernilai sangat baik.

Pada komponen structure, nilai pada bagian ini bernilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa struktur pengelolaan BLU mampu menunjang pelayanan. Hal yang menarik adalah visi dan misi instansi telah dirumuskan dengan sangat baik, namun implementasi pada tujuan dan strategi pencapaian tidak bernilai sebaik dengan pemahaman atas visi dan misi. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dijelaskan kembali bentuk implementasi strategi kepada para karyawan yang ada di BLU lainnya.

Pada komponen governance process, nilai pada bagian ini bernilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses tata kelola, yang meliputi organ, proses dan mekanisme organisasi yang ada di BLU mampu menunjang pelayanan. Hal yang menarik adalah tugas pokok dan fungsi dari masing – masing organ telah dirumuskan dengan sangat baik, namun dari sisi kode etik, nilai kode etik tidak sebaik pada tugas pokok dan fungsi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan implementasi penjawantahan kode etik untuk menunjang proses tata kelola di organisasi.

Pada komponen transparency and accountability, nilai pada bagian ini bernilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa hasil dari tata kelola, yang meliputi akuntabilitas dan transparansi yang ada di BLU mampu menunjang pelayanan. Seluruh komponen pertanyaan bernilai baik, namun nilai benchmarking memiliki skor rendah pada seluruh kuesioner. BLU lainnya perlu meningkatkan kegiatan benchmark sehingga dapat menaikkan mutu dan kualitas pelayanan BLU lainnya.

Pada komponen operational activities, nilai pada bagian ini bernilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan operasional yang berupa pelayanan yang ada di BLU sudah berjalan dengan baik. Seluruh komponen pertanyaan bernilai baik, kecuali untuk laporan kinerja yang memang telah lengkap mencakup seluruh kegiatan operasional dari BLU lainnya. Namun, penyusunan laporan masih belum mencakup seluruh aspek peranan SDM dan sarana – prasarana.

Pada komponen reporting, nilai pada bagian ini bernilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelaporan kinerja yang ada di BLU sudah berjalan dengan baik. Terdapat laporan berkala yang mampu menunjukkan kinerja BLU dengan sangat baik, namun laporan tersebut belum secara optimal disampaikan untuk diketahui oleh karyawan. Ke depannya, BLU lainnya dapat meningkatkan pelaporan kinerja untuk dapat diketahui oleh karyawan.

Pada komponen behavioral management, nilai pada bagian ini bernilai baik. Komponen ini bernilai rendah dibandingkan dengan komponen – komponen lainnya. Implikasi dari hasil ini adalah BLU lainnya perlu menyusun pedoman manajemen risiko dan juga pedoman pengelolaan dana yang optimal untuk menunjang pelayanan yang diberikan oleh BLU lainnya.

5.3.2 Pengguna Eksternal

Pada bagian ini, akan disampaikan mengenai hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna eksternal layanan BLU Lainnya. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam Tabel 5.7 di bawah ini:

Tabel 5. 7

Deskripsi Kuesioner Pengguna Eksternal BLU Lainnya

Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Deskripsi
<i>The Tangibles</i>	1. Layanan esensial dan kritikal telah diberikan kepada pengguna layanan BLU secara memuaskan	4,37	Sangat Baik
	2. Layanan BLU yang diberikan telah berorientasi pada pelayanan prima	4,47	Sangat Baik
	3. Layanan BLU yang diberikan secara tepat waktu	4,25	Sangat Baik
	Rata-Rata	4,36	Sangat Baik
<i>Empathy</i>	4. Pegawai BLU berinteraksi secara baik dengan pengguna layanan	4,52	Sangat Baik
	5. Tingkat layanan dan biaya layanan berbanding lurus dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna layanan	4,30	Sangat Baik
	6. Layanan yang diberikan menunjukkan rasa hormat, kesopanan, dan rasa persaudaraan	4,60	Sangat Baik
	7. Pegawai BLU memiliki sikap yang menyenangkan dan etis	4,57	Sangat Baik
	8. Penyedia layanan BLU meminta saran kepada pengguna terkait dengan layanan yang diberikan	4,38	Sangat Baik
	Rata-Rata	4,47	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>	9. Ketika ada masalah dalam pemberian layanan, pegawai BLU segera merespon	4,46	Sangat Baik
	10. Pegawai BLU bersedia membantu pengguna dengan tepat waktu dan secepat mungkin	4,47	Sangat Baik
	11. Pengguna diberikan waktu dan tempat khusus untuk pemberian layanan	4,35	Sangat Baik
	Rata-Rata	4,43	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	12. Pegawai BLU merespon dengan cepat sesuai janji layanan dan waktu layanan	4,39	Sangat Baik
	13. Pegawai BLU memberikan kualitas layanan yang sama pada setiap pengguna	4,46	Sangat Baik
	14. BLU telah menyampaikan standar pelayanan dan maklumat pelayanan kepada pengguna layanan.	4,46	Sangat Baik
	Rata-Rata	4,44	Sangat Baik
<i>Assurance</i>	15. Layanan yang diberikan BLU telah sesuai dengan perkembangan teknologi mutakhir	4,42	Sangat Baik
	16. Layanan yang diberikan BLU mempunyai kualitas yang baik	4,43	Sangat Baik
	17. BLU menindaklanjuti keluhan layanan dari pengguna	4,40	Sangat Baik
	Rata-Rata	4,42	Sangat Baik

Berdasarkan data yang diperoleh di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 5 komponen pelayanan eksternal seluruh komponen bernilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BLU pengelola dana telah dipersepsikan dengan sangat baik oleh para pengguna eksternal. Pengelolaan dana tidak hanya meliputi pelayanan penunjang kegiatan pemerintah, namun juga memberikan pelayanan berdasarkan dari hasil dana yang dikelola, sehingga kuesioner ini dapat menjadi bukti bahwa hasil dana yang dikelola telah mampu dikonversikan dalam bentuk pelayanan prima.

Pada komponen tangibles, nilai pada bagian ini bernilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BLU pengelola dana dari sisi fisik telah mampu melayani pelanggan dengan sangat optimal. walaupun BLU pengelola dana pada umumnya memberikan layanan jasa, namun sisi tangibles jasa adalah terlihat dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh BLU pengelola dana, yaitu memberikan hasil kelolaan dana dalam bentuk jasa – jasa publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pada komponen empathy, nilai pada bagian ini bernilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BLU pengelola dana telah mampu memperhatikan empati para pengguna. Empati merupakan sikap pelanggan yang tentunya perlu diakomodasi dalam pemberian layanan, sehingga pemberian layanan yang diberikan BLU telah cocok dengan karakteristik pengguna layanan.

Pada komponen responsiveness, nilai pada bagian ini bernilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa respons BLU pengelola dana dalam memberikan pelayanan telah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada

pelanggan. Respon saat ini dapat ditingkatkan lebih baik berkat utilisasi teknologi informasi ataupun inovasi pelayanan yang dilakukan oleh BLU pengelola dana.

Pada komponen reliability, nilai pada bagian ini bernilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan operasional yang ada di BLU pengelola dana memiliki tingkat keterandalan layanan yang baik. Tingkat kenadalan layanan publik tentunya memiliki posisi kompetitif yang baik, dan mampu menaikkan citra dari BLU pengelola dana.

Pada komponen assurance, nilai pada bagian ini bernilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di BLU pengelola dana sudah berjalan dengan sangat baik, yaitu terdapat jaminan mutu atau standar mutu yang tinggi. Jaminan mutu tentunya menjadi faktor penting bagi BLU pengelola dana. Sudah ada beberapa BLU pengelola dana yang memang mengikuti program Zona Integritas yang meliputi Wilayah Budaya Melayani yang dimana di dalamnya terdapat standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang pada akhirnya mampu memberikan jaminan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

5.4 Analisis Faktor BLU Lainnya

5.4.1 Responden Internal

Hasil analisis kuesioner responden internal menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam kuesioner ini telah membentuk satu faktor yang padu, yang dapat menjelaskan variasi sejumlah 96.325%. Seluruh asumsi uji faktor juga terpenuhi. Jika melihat pada koefisien skor, seluruh dimensi atau komponen pelayanan internal BLU lainnya berkontribusi sama pada pelayanan internal yang diberikan.

Tabel 5. 8**Analisis Faktor Kuesioner Internal**

Dimensi	<i>Measurement of Sampling adequacy</i>	<i>Commonalities</i>	<i>Component Score Coefficient</i>
<i>Structure</i>	0.927	0.972	0.146
<i>Fiscal Treatment</i>	0.954	0.919	0.142
<i>Governance Process</i>	0.940	0.979	0.147
<i>Transparency and Accountability</i>	0.961	0.961	0.146
<i>Operational Activities</i>	0.912	0.978	0.147
<i>Reporting</i>	0.886	0.970	0.146
<i>Behavioral Management</i>	0.907	0.957	0.145
<i>Total Eigenvalue Factor</i>			96.325
<i>KMO Sampling Adequacy</i>			0.926
<i>Bartlett's test of sphericity</i>			0.000*

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

5.4.2 Responden Eksternal

Hasil analisis kuesioner mahasiswa menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam kuesioner ini telah membentuk satu faktor yang padu, yang dapat menjelaskan variasi sejumlah 83.517%. Seluruh asumsi uji faktor juga terpenuhi. Jika melihat pada koefisien skor, dimensi yang berkontribusi paling besar adalah dimensi *Reliability*, dan dimensi yang berkontribusi paling kecil adalah dimensi *Tangibles*.

Tabel 5. 9**Analisis Faktor Kuesioner Eksternal**

Dimensi	<i>Measurement of Sampling adequacy</i>	<i>Commonalities</i>	<i>Component Score Coefficient</i>
<i>The Tangibles</i>	0.912	0.747	0.207

<i>Empathy</i>	0.881	0.864	0.223
<i>Responsiveness</i>	0.888	0.868	0.223
<i>Reliability</i>	0.868	0.888	0.226
<i>Assurance</i>	0.910	0.809	0.215
<i>Total Eigenvalue Factor</i>			83.517%
<i>KMO Sampling Adequacy</i>			0.891
<i>Bartlett's test of sphericity</i>			0.000*

Sumber: Data Diolah

Keterangan:

*: Signifikan pada $\alpha = 5\%$

5.5 Pembahasan Kualitas Pelayanan BLU Pengelola Dana, Pengelola Kawasan dan BLU Lainnya

Berdasarkan hasil data yang ada di atas, maka dapat disampaikan bahwa secara umum skor rata – rata pengguna eksternal lebih tinggi dibandingkan dengan skor rata – rata responden internal. Namun perlu diingat bahwa pengguna eksternal yang disurvei hanya dari pengguna dana, sehingga ke depannya perlu dilakukan perbandingan yang setara untuk dapat menyimpulkan lebih jauh.

Dari sisi analisis faktor, kuesioner yang diberikan telah mampu menjelaskan kondisi yang ada di BLU lainnya secara objektif. Dari sisi responden internal, seluruh komponen memiliki kontribusi yang sama, yang menunjukkan bahwa seluruh komponen pelayanan internal memiliki peranan sama dalam membentuk kualitas pelayanan BLU lainnya. Dari sisi pengguna eksternal, komponen yang paling besar adalah reliability, yaitu keterandalan dari layanan. Layanan publik merupakan layanan yang dibutuhkan seluruh masyarakat sehingga perlu tersedia setiap saat. Komponen yang paling kecil adalah komponen

tangibility. Hal ini dapat dimaklumi karena bentuk pelayanan yang diberikan bukanlah berupa barang berwujud, namun merupakan jasa yang tidak berwujud.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum pada BLU Kesehatan, kepuasan pemangku kepentingan eksternal berada pada level yang sangat baik, sementara kepuasan pemangku kepentingan internal berada pada level yang baik. Pada BLU Pendidikan BLU Kesehatan, kepuasan pemangku kepentingan eksternal berada pada level yang baik, sementara kepuasan pemangku kepentingan internal berada pada level yang baik. Pada BLU Pengelola Dana, Pengelola Kawasan dan Barang Jasa Lainnya, kepuasan pemangku kepentingan eksternal berada pada level yang sangat baik, sementara kepuasan pemangku kepentingan internal berada pada level yang baik.
2. Secara umum, baik di BLU Kesehatan dan Pendidikan terdapat pengaruh positif antara kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap kepuasan pemangku kepentingan eksternal.
3. Secara umum, baik pada BLU Kesehatan dan Pendidikan dapat dibentuk 4 *cluster*, yang terdiri dari:
 - a. *Cluster* pertama, yaitu *cluster* BLU yang memiliki skor pelayanan eksternal dan internal yang tertinggi. BLU yang masuk pada

- kategori ini dapat menjadi contoh terbaik praktek pelayanan, dan diharapkan dapat mempertahankan hasil yang dicapai.
- b. *Cluster* kedua, yaitu *cluster* BLU yang memiliki skor pelayanan eksternal yang cukup tinggi, namun memiliki skor pelayanan internal yang rendah. BLU yang masuk kategori ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan internalnya.
 - c. *Cluster* ketiga, yaitu *cluster* BLU yang memiliki skor pelayanan internal yang cukup tinggi, namun memiliki skor pelayanan eksternal yang rendah. BLU yang masuk kategori ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan eksternalnya.
 - d. *Cluster* pertama, yaitu *cluster* BLU yang memiliki skor pelayanan eksternal dan internal yang terendah. BLU yang masuk pada kategori ini harus sangat memperbaiki kualitas pelayanan, baik pada pemangku kepentingan internal maupun eksternal.
4. Secara umum BLU Kesehatan dan BLU Pendidikan memiliki anggota terbanyak pada *Cluster* 2.
 5. Tidak terdapat disparitas layanan BLU Kesehatan dan Pendidikan antar *region*, namun terdapat disparitas layanan BLU Kesehatan dan Pendidikan antar pembina.

6. Secara umum, terdapat peningkatan atas nilai rata – rata pelayanan eksternal dan internal BLU Kesehatan dan BLU Pendidikan, jika dibandingkan dengan tahun – tahun lalu.

6.2 Saran

Berikut merupakan saran – saran untuk perbaikan BLU Pendidikan ataupun BLU Kesehatan:

1. Aspek tata kelola merupakan aspek yang paling berkontribusi pada kepuasan layanan baik di BLU Kesehatan dan BLU Pendidikan. Penting bagi kedua jenis BLU tersebut untuk dapat meningkatkan tata kelola dalam instansinya.
2. Masih tingginya disparitas kualitas pelayanan antara instansi, terutama hasil kuesioner pelayanan di kementerian pembina yang merupakan *leading sector* yang tidak lebih baik dibandingkan dengan kementerian pembina *non-leading sector*, membuat pemerintah perlu lebih memperhatikan peningkatan pengelolaan di kementerian yang merupakan *leading sector* bidang pendidikan dan kesehatan.
3. Beragamnya proses bisnis yang ada pada BLU Pengelola Dana, Pengelola Kawasan, dan Barang Jasa Lainnya perlu diakomodasi dalam bentuk penyatuan kuesioner dengan memetakan proses bisnis inti yang ada pada ketiga jenis BLU tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldridge S, and Rowley, J. (1998). Measuring Customer Satisfaction in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 1998, Vol. 6 No. 4, pp. 197-204.
- Faulkner, N.; Kaufman, S. (2018). Theoretical Stagnation: A Systematic Review and Framework for Measuring Public Value. *Aust. J. Public Adm.*,77, 69–86
- Horngren, Charles T., Srikant M. Datar, and George Foster. (2013). *Cost accounting: a managerial emphasis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1996) *The Balanced Scorecard*, Harvard Business School Press
- Kotler, Philip. (2006). *Marketing management*. Upper Saddle River, N.J. :Prentice Hall
- Lim, P.C dan Tang, N.K.H., (2002). A study of patients' expectation and satisfaction in Singapore hospital. *International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol 13 Issue 7 pp 290-299
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moore, M. (2003) *The Public Value Scorecard: A Rejoinder and an Alternative to 'Strategic Performance Measurement and Management in Non-Profit Organizations' by Robert Kaplan – Working Paper #18*. Boston, The Hauser Center for Nonprofit Organizations, Kennedy School of Government, Harvard University
- Republik Indonesia. (2005). *Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005 tentang Badan Layanan Umum*.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2013) *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 6th Edition, Wiley, New York.

LAMPIRAN



KUESIONER SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BLU KESEHATAN

Kepada Yth:
Bapak dan Ibu Responden
Dokter dan Perawat BLU Kesehatan

Salam Sejahtera

Transformasi pengelolaan keuangan Rumah Sakit dan Balai Kesehatan untuk menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU) terus dilakukan. Badan Layanan Umum (BLU) tersebut diberikan kewenangan untuk mengelola dana PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) agar dapat meningkatkan kinerja layanan terhadap *user*.

Adalah penting untuk mengetahui kualitas layanan Badan Layanan Umum (BLU) tersebut, sehingga kami bermaksud melaksanakan survey tingkat kepuasan *user* terhadap layanan. Survey ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang membutuhkan perbaikan/peningkatan, yang pada akhirnya diharapkan menghasilkan *outcome* layanan yang lebih baik. Selain itu, hasil survey ini akan menjadi dasar pertimbangan bagi pimpinan Kementerian Keuangan dalam menentukan kebijakan pengembangan BLU pada tahap selanjutnya. Responden survey ini adalah Dokter dan Perawat BLU Kesehatan.

Kami berharap Saudara menyampaikan pendapat apa adanya sesuai dengan pengalaman yang saudara alami ketika berinteraksi dengan BLU Kesehatan. Respon, jawaban dan identitas saudara akan **kami rahasiakan**.

Atas kerjasama dan partisipasinya, kami sampaikan terimakasih.

Salam,
Pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dan Pusat Studi Akuntansi Universitas Padjadjaran

Profil Responden Dokter dan Perawat BLU Kesehatan

1. Nama BLU Kesehatan

2. Posisi Responden

Dokter

Perawat

3. Lama Bekerja

< 1 tahun

1 – 5 tahun

5 – 10 tahun

> 10 tahun

4. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

5. Tingkat Pendidikan

<input type="checkbox"/>	SMA/SMK/Sederajat
<input type="checkbox"/>	Diploma 1-3
<input type="checkbox"/>	S1 atau D4
<input type="checkbox"/>	S2
<input type="checkbox"/>	S3

6. Lokasi rumah tempat tinggal

Kota/Kab yang sama

Kota/Kab lain di propinsi yang sama

Kota/Kab di propinsi lain

7. Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemic Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi

8. Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemic Covid-19

Aspek Layanan		Tingkat Kepuasan
<i>1</i> <i>5</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>		
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian		
1	Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian	1 / 2 / 3 / 4 / 5
2	Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	1 / 2 / 3 / 4 / 5
3	Program kerja yang dibuat selalu berorientasi kepada pelayanan publik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
4	Implementasi strategi BLU diarahkan untuk mencapai kualitas pelayanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
5	Penyusunan visi, misi, dan program kerja sudah diarahkan untuk mencapai keberlanjutan pelayanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu		
6	Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	1 / 2 / 3 / 4 / 5
7	Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
8	Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
9	Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
10	Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
11	Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari	1 / 2 / 3 / 4 / 5

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>5</i> <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>	
	– hari	
12	Selalu dilakukan review atas kelayakan dan kecukupan proses bisnis internal pelayanan kepada masyarakat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Sumber Daya Manusia		
13	Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur	1 / 2 / 3 / 4 / 5
14	Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	1 / 2 / 3 / 4 / 5
15	Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur	1 / 2 / 3 / 4 / 5
16	Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
17	Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	1 / 2 / 3 / 4 / 5
18	Pelayanan institusi terhadap sumber daya manusia tidak mengutamakan gender tertentu	1 / 2 / 3 / 4 / 5
19	SDM yang ada pada organisasi ini didorong untuk belajar dan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Keuangan, dan Sarana Prasarana		
20	Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
21	Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana telah memperhatikan konsep kelestarian lingkungan dan keramahan lingkungan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
22	Fasilitas Kamar inap	1 / 2 / 3 / 4 / 5
23	Fasilitas Laboratorium	1 / 2 / 3 / 4 / 5
24	Fasilitas Ruang Tunggu	1 / 2 / 3 / 4 / 5
25	Fasilitas Poliklinik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
26	Fasilitas Ibadah	1 / 2 / 3 / 4 / 5
27	Fasilitas Toilet	1 / 2 / 3 / 4 / 5
28	Fasilitas Kantin	1 / 2 / 3 / 4 / 5
29	Fasilitas Parkir	1 / 2 / 3 / 4 / 5
30	Fasilitas Taman	1 / 2 / 3 / 4 / 5
31	Fasilitas Ruang Emergency	1 / 2 / 3 / 4 / 5
32	Fasilitas Farmasi	1 / 2 / 3 / 4 / 5
33	Fasilitas Umum lainnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5



KUESIONER SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BLU KESEHATAN

Kepada Yth:
Bapak dan Ibu Responden
Pengguna Layanan Kesehatan

Salam Sejahtera

Transformasi pengelolaan keuangan Rumah Sakit dan Balai Kesehatan untuk menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU) terus dilakukan. Badan Layanan Umum (BLU) tersebut diberikan kewenangan untuk mengelola dana PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) agar dapat meningkatkan kinerja layanan terhadap *user*.

Adalah penting untuk mengetahui kualitas layanan Badan Layanan Umum (BLU) tersebut, sehingga kami bermaksud melaksanakan survey tingkat kepuasan *user* terhadap layanan. Survey ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang membutuhkan perbaikan/peningkatan, yang pada akhirnya diharapkan menghasilkan *outcome* layanan yang lebih baik. Selain itu, hasil survey ini akan menjadi dasar pertimbangan bagi pimpinan Kementerian Keuangan dalam menentukan kebijakan pengembangan BLU pada tahap selanjutnya. Responden survey ini adalah Pengguna Layanan Kesehatan BLU Kesehatan

Kami berharap Saudara menyampaikan pendapat apa adanya sesuai dengan pengalaman yang saudara alami ketika berinteraksi dengan BLU Kesehatan. Respon, jawaban dan identitas saudara akan **kami rahasiakan**.

Atas kerjasama dan partisipasinya, kami sampaikan terimakasih.

Salam,
Pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dan Pusat Studi Akuntansi Universitas Padjadjaran

Profil Responden Pengguna Layanan Kesehatan

1. Nama BLU Kesehatan

2. Posisi Responden

Pasien Rawat Inap

Pasien Rawat Jalan

Keluarga Pasien

Jika pasien/keluarga pasien rawat inap lanjut ke no 3.

Jika pasien/keluarga pasien rawat jalan lanjut ke no 5.

3. Kelas Rawat Inap

Kelas 3

Kelas 2

Kelas 1

VIP

4. Sumber pembiayaan rawat inap

Biaya pribadi

BPJS Kesehatan

Asuransi Non-BPJS

5. Pekerjaan responden

Pegawai Negeri/TNI/POLRI

Karyawan Swasta

Wirausaha

Ibu Rumah Tangga
Pelajar / Mahasiswa
Pensiunan / Tidak Bekerja
Lainnya, yaitu _____

6. Jenis Kelamin Responden

Laki-Laki
Perempuan

7. Tingkat Pendidikan Responden

<input type="checkbox"/>	SMA/SMK/Sederajat
<input type="checkbox"/>	Diploma 1-3
<input type="checkbox"/>	S1 atau D4
<input type="checkbox"/>	S2
<input type="checkbox"/>	S3

8. Usia Responden _____ tahun

Seberapa sering datang ke rumah sakit BLU Kesehatan ini untuk berobat selama 6 bulan terakhir? _____ kali

9. Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemic Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi

10. Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemic Covid-19

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<p style="text-align: center;"><i>1</i> <i>5</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Sangat Tidak Sesuai</i> \rightarrow <i>Sangat Sesuai</i></p> <p style="text-align: center;"><i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i></p>	
Tangibility		
1	Fasilitas dan perlengkapan kesehatan dirawat dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
2	Fasilitas dan perlengkapan kesehatan selalu diperbaharui	1 / 2 / 3 / 4 / 5
3	Kebersihan ruangan dan rumah sakit secara keseluruhan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
4	Kenyamanan ruangan dan rumah sakit secara keseluruhan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
5	Petunjuk bagian – bagian rumah sakit terpampang jelas	1 / 2 / 3 / 4 / 5
6	Informasi mengenai rumah sakit dapat diperoleh dengan mudah	1 / 2 / 3 / 4 / 5
7	Media informasi mengenai layanan rumah sakit tersedia	1 / 2 / 3 / 4 / 5
8	Dalam perawatan, dokter dan suster menjaga privasi pasien	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Reliability		
9	Layanan tenaga kesehatan diberikan secara tepat waktu	1 / 2 / 3 / 4 / 5
10	Layanan tenaga kesehatan diberikan secepatnya pada kesempatan pertama	1 / 2 / 3 / 4 / 5
11	Layanan tenaga administrasi diberikan secara tepat waktu	1 / 2 / 3 / 4 / 5
12	Layanan tenaga administrasi diberikan secepatnya pada kesempatan pertama	1 / 2 / 3 / 4 / 5
13	Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
14	Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
15	Tenaga administrasi di rumah sakit ini kompeten pada bidangnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
16	Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini cepat dalam melayani	1 / 2 / 3 / 4 / 5
17	Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini cepat dalam melayani	1 / 2 / 3 / 4 / 5
18	Tenaga administrasi di rumah sakit ini cepat dalam melayani	1 / 2 / 3 / 4 / 5
19	Tenaga kesehatan dokter di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
20	Tenaga kesehatan suster di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
21	Tenaga administrasi di rumah sakit ini tidak membuat kesalahan	1 / 2 / 3 / 4 / 5

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>5</i> <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>	
22	Biaya layanan kesehatan adalah ekonomis	1 / 2 / 3 / 4 / 5
23	Biaya layanan kesehatan diberitahukan sebelumnya ke pasien dan tidak ada perubahan pada saat pembayaran	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Responsiveness		
24	Dokter di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
25	Suster di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
26	Tenaga administrasi di rumah sakit ini merespons pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
27	Waktu tunggu pelayanan di rumah sakit ini	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Assurance		
28	Dokter di rumah sakit ini ramah	1 / 2 / 3 / 4 / 5
29	Suster di rumah sakit ini ramah	1 / 2 / 3 / 4 / 5
30	Tenaga administrasi di rumah sakit ini ramah	1 / 2 / 3 / 4 / 5
31	Pasien di rumah sakit ini diperlakukan dengan baik dan hormat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
32	Pasien memperoleh informasi yang jelas mengenai penyakit atau kondisi yang dialami	1 / 2 / 3 / 4 / 5
33	Pasien memperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban pasien	1 / 2 / 3 / 4 / 5
34	Pelayanan yang diberikan tidak mengutamakan gender tertentu	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Empathy		
35	Rumah sakit selalu berupaya menjangkau umpan balik dari pasien	1 / 2 / 3 / 4 / 5
36	Jenis umpan balik yang diberikan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
37	Rumah sakit menyediakan pelayanan 24 jam	1 / 2 / 3 / 4 / 5
38	Tenaga kesehatan memiliki empati terhadap pasien	1 / 2 / 3 / 4 / 5
39	Tenaga administrasi memiliki empati terhadap pasien	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Accessibility dan Affordability		
40	Fasilitas parkir di rumah sakit	1 / 2 / 3 / 4 / 5
41	Kualitas fasilitas parkir di rumah sakit	1 / 2 / 3 / 4 / 5
42	Lokasi rumah sakit terjangkau	1 / 2 / 3 / 4 / 5
43	Fasilitas tambahan di rumah sakit tersedia	1 / 2 / 3 / 4 / 5
44	Kualitas fasilitas tambahan di rumah sakit	1 / 2 / 3 / 4 / 5



KUESIONER SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BLU PENDIDIKAN

Kepada Yth:

Bapak dan Ibu Responden

Dosen/Tenaga Kependidikan/Pengajar BLU Pendidikan

Salam Sejahtera

Transformasi pengelolaan keuangan Perguruan Tinggi. Politeknik, Sekolah Tinggi, Balai, Akademi dan Pusdiklat untuk menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU) terus dilakukan. Badan Layanan Umum (BLU) tersebut diberikan kewenangan untuk mengelola dana PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) agar dapat meningkatkan kinerja layanan terhadap user.

Adalah penting untuk mengetahui kualitas layanan Badan Layanan Umum (BLU) tersebut, sehingga kami bermaksud melaksanakan survey tingkat kepuasan *user* terhadap layanan. Survey ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang membutuhkan perbaikan/peningkatan, yang pada akhirnya diharapkan menghasilkan *outcome* layanan yang lebih baik. Selain itu, hasil survey ini akan menjadi dasar pertimbangan bagi pimpinan Kementerian Keuangan dalam menentukan kebijakan pengembangan BLU pada tahap selanjutnya. Responden survey ini adalah Dosen/Tenaga Kependidikan/Pengajar BLU Pendidikan

Kami berharap Saudara menyampaikan pendapat apa adanya sesuai dengan pengalaman yang saudara alami ketika berinteraksi dengan BLU Pendidikan tempat saudara menempuh pembelajaran. Respon, jawaban dan identitas saudara akan **kami rahasiakan**.

Atas kerjasama dan partisipasinya, kami sampaikan terimakasih.

Salam,

Pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dan Pusat Studi Akuntansi Universitas Padjadjaran

Profil Responden Dosen/Tenaga Kependidikan/Pengajar BLU Pendidikan

1. Nama BLU Pendidikan

2. Posisi Responden

Dosen

Tenaga Kependidikan

Pengajar

3. Lama Bekerja

< 1 tahun

1 – 5 tahun

5 – 10 tahun

> 10 tahun

4. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

5. Tingkat Pendidikan

<input type="checkbox"/>	SMA/SMK/Sederajat
<input type="checkbox"/>	Diploma 1-3
<input type="checkbox"/>	S1 atau D4
<input type="checkbox"/>	S2
<input type="checkbox"/>	S3

6. Lokasi rumah tempat tinggal

- Kota/Kab yang sama
- Kota/Kab lain di propinsi yang sama
- Kota/Kab di propinsi lain

7. Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemic Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi

8. Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemic Covid-19

Aspek Layanan		Tingkat Kepuasan
<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>Sangat Sesuai</i> <i>1 2 3 4 5</i>		
Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian		
1	Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian	1 / 2 / 3 / 4 / 5
2	Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	1 / 2 / 3 / 4 / 5
3	Program kerja yang dibuat selalu berorientasi kepada pelayanan publik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
4	Implementasi strategi BLU diarahkan untuk mencapai kualitas pelayanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
5	Penyusunan visi, misi, dan program kerja sudah diarahkan untuk mencapai keberlanjutan pelayanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu		
6	Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	1 / 2 / 3 / 4 / 5

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>5</i> <i>Sangat Sesuai</i> <i>1 2 3 4 5</i>	
7	Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
8	Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
9	Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
10	Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
11	Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari – hari	1 / 2 / 3 / 4 / 5
12	Selalu dilakukan review atas kelayakan dan kecukupan proses bisnis internal pelayanan kepada masyarakat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Kemahasiswaan dan Lulusan		
13	Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangkau mahasiswa yang kompeten dan mumpuni	1 / 2 / 3 / 4 / 5
14	Terdapat suatu sistem yang mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal	1 / 2 / 3 / 4 / 5
15	Terdapat jaringan yang dibangun dengan lulusan / pengguna lulusan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
16	Terdapat unit yang mengelola alumni	1 / 2 / 3 / 4 / 5
17	Tracer study terhadap alumni dilakukan dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Sumber Daya Manusia		
18	Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur	1 / 2 / 3 / 4 / 5
19	Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	1 / 2 / 3 / 4 / 5
20	Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur	1 / 2 / 3 / 4 / 5
21	Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
22	Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	1 / 2 / 3 / 4 / 5
23	Pelayanan institusi terhadap sumber daya manusia tidak mengutamakan gender tertentu	1 / 2 / 3 / 4 / 5
24	SDM yang ada pada organisasi ini didorong untuk belajar dan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis		
25	Institusi memfasilitasi lokakarya atau perubahan kurikulum	1 / 2 / 3 / 4 / 5
26	Institusi memfasilitasi penyediaan sarana pembelajaran	1 / 2 / 3 / 4 / 5
27	Institusi memfasilitasi suasana akademis	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Keuangan, dan Sarana Prasarana		
28	Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
29	Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana telah	1 / 2 / 3 / 4 / 5

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>5</i> <i>Sangat Sesuai</i> <i>1 2 3 4 5</i>	
	memperhatikan konsep kelestarian lingkungan dan keramahan lingkungan	
30	Fasilitas ibadah	1 / 2 / 3 / 4 / 5
31	Fasilitas olahraga	1 / 2 / 3 / 4 / 5
32	Fasilitas ruang kelas	1 / 2 / 3 / 4 / 5
33	Fasilitas laboratorium / studio / bengkel	1 / 2 / 3 / 4 / 5
34	Fasilitas aula	1 / 2 / 3 / 4 / 5
35	Fasilitas transportasi dalam kampus	1 / 2 / 3 / 4 / 5
36	Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
37	Fasilitas toilet	1 / 2 / 3 / 4 / 5
38	Fasilitas kantin	1 / 2 / 3 / 4 / 5
39	Fasilitas perpustakaan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
40	Fasilitas kesehatan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
41	Fasilitas umum lainnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama		
42	Pelayanan penelitian sudah berjalan dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
43	Pelayanan pengabdian kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
44	Pelayanan kantor / bagian kerjasama sudah berjalan dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5



KUESIONER SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BLU PENDIDIKAN

Kepada Yth:

Bapak dan Ibu Responden

Mahasiswa/Mahasiswi/Peserta Diklat BLU Pendidikan

Salam Sejahtera

Transformasi pengelolaan keuangan Perguruan Tinggi, Politeknik, Sekolah Tinggi, Balai, Akademi dan Pusdiklat untuk menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU) terus dilakukan. Badan Layanan Umum (BLU) tersebut diberikan kewenangan untuk mengelola dana PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) agar dapat meningkatkan kinerja layanan terhadap user.

Adalah penting untuk mengetahui kualitas layanan Badan Layanan Umum (BLU) tersebut, sehingga kami bermaksud melaksanakan survey tingkat kepuasan *user* terhadap layanan. Survey ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang membutuhkan perbaikan/peningkatan, yang pada akhirnya diharapkan menghasilkan *outcome* layanan yang lebih baik. Selain itu, hasil survey ini akan menjadi dasar pertimbangan bagi pimpinan Kementerian Keuangan dalam menentukan kebijakan pengembangan BLU pada tahap selanjutnya. Responden survey ini adalah Mahasiswa/Mahasiswi yang telah menjadi mahasiswa/mahasiswi **minimal 1 tahun** dan Peserta Diklat BLU Pendidikan

Kami berharap Saudara menyampaikan pendapat apa adanya sesuai dengan pengalaman yang saudara alami ketika berinteraksi dengan BLU Pendidikan tempat saudara menempuh pembelajaran. Respon, jawaban dan identitas saudara akan **kami rahasiakan**.

Atas kerjasama dan partisipasinya, kami sampaikan terimakasih.

Salam,

Pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dan Pusat Studi Akuntansi Universitas Padjadjaran.

Profil Responden Mahasiswa/Mahasiswi/Peserta Diklat BLU Pendidikan

1. Nama BLU Pendidikan

2. Posisi Responden

Mahasiswa/Mahasiswi

Peserta Diklat

3. Fakultas/Jurusan/Program

4. Tingkat Pendidikan

SMA/SMK/Sederajat

Diploma 1-3

S1 atau D4

S2

S3

5. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

6. Sumber biaya kuliah (apabila responden adalah mahasiswa)

UKT

Non-UKT

Beasiswa

7. Nilai IPK akademik saat ini (apabila responden adalah mahasiswa)

< 2.50

2.51 – 3.00

3.01 – 3.50

> 3.50

8. Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemic Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi!

9. Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemic Covid-19

Aspek Layanan		Tingkat Kepuasan
<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>5</i> <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>		
Academic Advising Effectiveness		
1	Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan rutin dan terjadwal	1 / 2 / 3 / 4 / 5
2	Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan dosen/widyaiswara/pengajar/mentor berlangsung interaktif	1 / 2 / 3 / 4 / 5
3	Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
4	Bimbingan membantu mahasiswa atau peserta diklat dalam menempuh pembelajaran	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Campus Climate		
5	Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
6	Atmosfir kampus / pusdiklat kondusif	1 / 2 / 3 / 4 / 5
7	Terdapat sosialisasi visi misi tujuan dari kampus / pusdiklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Campus Life		

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>	
8	Terdapat pengenalan kehidupan kampus yang berkualitas	1 / 2 / 3 / 4 / 5
9	Interaksi antara sesama mahasiswa dan atau peserta diklat berlangsung harmonis	1 / 2 / 3 / 4 / 5
10	Dosen/widyaiswara/pengajar ramah dan melayani	1 / 2 / 3 / 4 / 5
11	Tenaga kependidikan/tenaga administrasi ramah dan melayani	1 / 2 / 3 / 4 / 5
12	Kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan berkualitas (diisi khusus mahasiswa, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	1 / 2 / 3 / 4 / 5
13	Himpunan mahasiswa atau himpunan peserta diklat berjalan efektif (diisi khusus mahasiswa, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Campus Support Service		
14	Fasilitas ibadah memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
15	Fasilitas olahraga memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
16	Fasilitas ruang kelas memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
17	Fasilitas laboratorium / studio / bengkel memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
18	Fasilitas aula memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
19	Fasilitas transportasi dalam kampus memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
20	Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
21	Fasilitas toilet memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
22	Fasilitas kantin memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
23	Fasilitas perpustakaan memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
24	Fasilitas kesehatan memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
25	Fasilitas umum lainnya memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Concern for the Individual		
26	Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA	1 / 2 / 3 / 4 / 5
27	Terdapat fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas	1 / 2 / 3 / 4 / 5
28	Mahasiswa atau peserta diklat mendapatkan perlakuan yang sama	1 / 2 / 3 / 4 / 5
29	Pelayanan yang diberikan tidak mengutamakan gender tertentu	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Institutional Effectiveness		
30	Kampus/Pusdiklat tidak bersifat birokratis	1 / 2 / 3 / 4 / 5
31	Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi	1 / 2 / 3 / 4 / 5
32	Penjaminan mutu dilaksanakan di kampus / pusdiklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>	
33	Jumlah Dosen/widyaiswara/pengajar dibandingkan dengan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
34	Jumlah Tenaga kependidikan/tenaga administrasi dibandingkan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	1 / 2 / 3 / 4 / 5
35	Dosen/widyaiswara/pengajar kompeten di bidangnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
36	Tenaga kependidikan/tenaga administrasi kompeten di bidangnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Recruitment and Financial Aid Effectiveness		
37	Informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	1 / 2 / 3 / 4 / 5
38	Pelayanan informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	1 / 2 / 3 / 4 / 5
39	Proses seleksi berlangsung transparan dan sistematis	1 / 2 / 3 / 4 / 5
40	Terdapat layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Registration Effectiveness		
41	Proses registrasi mahasiswa/peserta diklat berlangsung cepat dan efisien	1 / 2 / 3 / 4 / 5
42	Informasi hak dan kewajiban mahasiswa/peserta diklat baru disampaikan dengan jelas	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Campus Safety and Security		
43	Tenaga keamanan berjumlah cukup	1 / 2 / 3 / 4 / 5
44	Tenaga keamanan kompeten di bidangnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
45	Di kampus saya merasa aman	1 / 2 / 3 / 4 / 5
46	Pernah mendengar ada kasus keamanan di kampus	1 / 2 / 3 / 4 / 5
47	Sistem informasi kampus berjalan dengan baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
48	Keamanan sistem informasi kampus sudah baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
49	Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Service Excellence		
50	Dosen/widyaiswara/pengajar melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	1 / 2 / 3 / 4 / 5
51	Dosen/widyaiswara/pengajar transparan dan terbuka menerima umpan balik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
52	Tenaga kependidikan/tenaga administrasi melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	1 / 2 / 3 / 4 / 5
53	Pimpinan/koordinator melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	1 / 2 / 3 / 4 / 5

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>	
Student Centeredness		
54	Mahasiswa/peserta diklat diberikan keleluasaan dalam gaya pembelajaran / cara pembelajaran	1 / 2 / 3 / 4 / 5
55	Fasilitas pembelajaran yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
56	Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan konsep pembelajaran berpusat kepada mahasiswa/peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
57	Mahasiswa mendapatkan pemahaman/penjelasan mengenai teknik belajar pembelajaran berpusat kepada mahasiswa/peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Personal and Course Details		
58	Terdapat sistem informasi akademik yang memuat profil mahasiswa/peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
59	Terdapat sistem informasi akademik yang memuat informasi detail perkuliahan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
60	Terdapat sistem informasi akademik yang memuat kinerja mahasiswa/peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
61	Silabus dan rencana pembelajaran semester tersedia secara lengkap	1 / 2 / 3 / 4 / 5
62	Silabus dan rencana pembelajaran semester diinformasikan kepada mahasiswa/peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
63	Silabus dan rencana pembelajaran semester selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Teaching and Learning		
64	Fasilitas perkuliahan di kelas lengkap	1 / 2 / 3 / 4 / 5
65	Teknik pengajaran dosen/widyaiswara/pengajar bervariasi	1 / 2 / 3 / 4 / 5
66	Dosen/widyaiswara/pengajar melakukan pengajaran dengan memanfaatkan berbagai metode dan fasilitas pengajaran	1 / 2 / 3 / 4 / 5
67	Terdapat fasilitas pembelajaran alternatif seperti Blended learning atau Pembelajaran Jarak Jauh	1 / 2 / 3 / 4 / 5
68	Metode dan fasilitas pengajaran mendukung tercapainya tujuan pembelajaran	1 / 2 / 3 / 4 / 5
69	Pembelajaran mendukung kebutuhan dari mahasiswa/peserta diklat	1 / 2 / 3 / 4 / 5



KUESIONER SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN INSTANSI PENGELOLA DANA, KAWASAN, DAN INSTANSI LAINNYA

Kepada Yth:

Bapak dan Ibu Responden

Pegawai INSTANSI Pengelola Dana, Kawasan, dan INSTANSI Lainnya

Salam Sejahtera

Transformasi pengelolaan keuangan INSTANSI Pengelola Dana, Kawasan, dan INSTANSI Lainnya untuk menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (INSTANSI) terus dilakukan. Badan Layanan Umum (INSTANSI) tersebut diberikan kewenangan untuk mengelola dana PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) agar dapat meningkatkan kinerja layanan terhadap *user*.

Adalah penting untuk mengetahui kualitas layanan Badan Layanan Umum (INSTANSI) tersebut, sehingga kami bermaksud melaksanakan survey tingkat kepuasan *user* terhadap layanan. Survey ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang membutuhkan perbaikan/peningkatan, yang pada akhirnya diharapkan menghasilkan *outcome* layanan yang lebih baik. Selain itu, hasil survey ini akan menjadi dasar pertimbangan bagi pimpinan Kementerian Keuangan dalam menentukan kebijakan pengembangan INSTANSI pada tahap selanjutnya. Responden survey ini adalah Pegawai INSTANSI Pengelola Dana, Kawasan, dan INSTANSI Lainnya

Kami berharap Saudara menyampaikan pendapat apa adanya sesuai dengan pengalaman yang saudara alami ketika berinteraksi dengan Pegawai INSTANSI Pengelola Dana, Kawasan, dan INSTANSI Lainnya. Respon, jawaban dan identitas saudara akan **kami rahasiakan**.

Atas kerjasama dan partisipasinya, kami sampaikan terimakasih.

Salam,

Pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dan Pusat Studi Akuntansi Universitas Padjadjaran.

Profil Responden Pegawai INSTANSI Pengelola Dana, Kawasan, dan INSTANSI Lainnya

1. Nama INSTANSI Pengelola Dana, Kawasan, dan INSTANSI Lainnya

2. Lama Bekerja

- < 1 tahun
- 1 – 5 tahun
- 5 – 10 tahun
- > 10 tahun

3. Jenis Kelamin

- Laki-Laki
- Perempuan

4. Tingkat Pendidikan

- SMA/SMK/Sederajat
- Diploma 1-3
- S1 atau D4
- S2
- S3

5. Jenis posisi

- Top Management (Direksi)
- Middle Management (Kepala Divisi / Unit / Bagian/ sejenis)
- Lower Management (Karyawan umumnya)

6. Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemic Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi

7. Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemic Covid-19

8. Menurut anda, jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang lalu, bagaimanakah pelayanan untuk tahun 2021 ini? Mohon dapat dijelaskan perbedaan pelayanan yang dirasakan

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>	
Structure		
1	Visi misi dari INSTANSI telah diturunkan menjadi program kerja yang berorientasi pada pelayanan publik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
2	Sistem administrasi dan prosedural pengelolaan keuangan dari INSTANSI telah disusun secara sistematis dan jelas.	1 / 2 / 3 / 4 / 5
3	Struktur organisasi dan tata kerja dalam pengelolaan INSTANSI telah menyesuaikan dengan dinamika organisasi dan bisnis.	1 / 2 / 3 / 4 / 5
4	Strategi pengelolaan INSTANSI disampaikan secara lugas dan tegas serta disampaikan kepada seluruh aparatur INSTANSI	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Fiscal Treatment		
5	Sumber pendanaan keuangan INSTANSI telah direncanakan dan dilaksanakan dengan jelas	1 / 2 / 3 / 4 / 5
6	bentuk penggunaan dan pembelanjaan keuangan INSTANSI	1 / 2 / 3 / 4 / 5

Aspek Layanan		Tingkat Kepuasan
<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>5</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>		
	telah dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku	
Governance Process		
7	Peranan dan tugas fungsi dan pokok INSTANSI sudah jelas ditetapkan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
8	Peran pimpinan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi INSTANSI telah berjalan secara optimal	1 / 2 / 3 / 4 / 5
9	INSTANSI memiliki standar kode etika internal untuk manajemen dan stafnya	1 / 2 / 3 / 4 / 5
10	INSTANSI memiliki pedoman etika untuk kegiatan bisnis utama yang dijalankan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Transparency and Accountability		
11	INSTANSI menginformasikan kinerja dan pelayanan dari INSTANSI melalui berbagai media informasi publik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
12	INSTANSI secara berkala membandingkan kinerja dengan standar peringkat tertentu atau benchmark tertentu.	1 / 2 / 3 / 4 / 5
13	Terdapat berbagai bentuk pengendalian internal, baik dalam sisi sistem maupun personil dalam pengawasan pengelolaan INSTANSI	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Operational Activities		
14	Laporan kinerja INSTANSI telah mencakup seluruh kegiatan operasional dari INSTANSI	1 / 2 / 3 / 4 / 5
15	Laporan kinerja INSTANSI telah menjelaskan peran dari seluruh SDM yang ada di INSTANSI	1 / 2 / 3 / 4 / 5
16	Laporan kinerja INSTANSI telah menjelaskan kontribusi dari sarana dan prasarana yang ada di INSTANSI	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Reporting		
17	INSTANSI menyusun laporan berkala yang mencakup informasi tentang kinerja INSTANSI	1 / 2 / 3 / 4 / 5
18	Laporan yang disusun INSTANSI diketahui oleh karyawan INSTANSI dan dijadikan umpan balik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Behavioral Management		
19	INSTANSI memiliki kebijakan manajemen risiko operasional	1 / 2 / 3 / 4 / 5
20	INSTANSI memiliki kebijakan tentang standar penggunaan dana dan efisiensi dana	1 / 2 / 3 / 4 / 5



KUESIONER SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BLU PENGELOLA DANA

Kepada Yth:

Bapak dan Ibu Responden

Pengguna Layanan BLU Pengelola Dana

Salam Sejahtera

Transformasi pengelolaan keuangan BLU Pengelola Dana, Kawasan, dan BLU Lainnya untuk menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU) terus dilakukan. Badan Layanan Umum (BLU) tersebut diberikan kewenangan untuk mengelola dana PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) agar dapat meningkatkan kinerja layanan terhadap *user*.

Adalah penting untuk mengetahui kualitas layanan Badan Layanan Umum (BLU) tersebut, sehingga kami bermaksud melaksanakan survey tingkat kepuasan *user* terhadap layanan. Survey ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang membutuhkan perbaikan/peningkatan, yang pada akhirnya diharapkan menghasilkan *outcome* layanan yang lebih baik. Selain itu, hasil survey ini akan menjadi dasar pertimbangan bagi pimpinan Kementerian Keuangan dalam menentukan kebijakan pengembangan BLU pada tahap selanjutnya. Responden survey ini adalah Pengguna Layanan BLU Pengelola Dana, Kawasan, dan BLU Lainnya

Kami berharap Saudara menyampaikan pendapat apa adanya sesuai dengan pengalaman yang saudara alami ketika berinteraksi dengan BLU Pengelola Dana, Kawasan, dan BLU Lainnya. Respon, jawaban dan identitas saudara akan **kami rahasiakan**.

Atas kerjasama dan partisipasinya, kami sampaikan terimakasih.

Salam,

Pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dan Pusat Studi Akuntansi Universitas Padjadjaran

Profil Responden Pengguna Layanan BLU Pengelola Dana

1. Nama BLU Pengelola Dana

2. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

3. Tingkat Pendidikan

<input type="checkbox"/>	SMA/SMK/Sederajat
<input type="checkbox"/>	Diploma 1-3
<input type="checkbox"/>	S1 atau D4
<input type="checkbox"/>	S2
<input type="checkbox"/>	S3

4. Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemic Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi

5. Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemic Covid-19

6. Menurut anda, jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang lalu, bagaimanakah pelayanan untuk tahun 2021 ini? Mohon dapat dijelaskan perbedaan pelayanan yang dirasakan

Aspek Layanan		Tingkat Kepuasan
<i>1</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>		
The Tangibles		
1	Layanan esensial dan kritikal telah diberikan kepada pengguna layanan BLU secara memuaskan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
2	Layanan BLU yang diberikan telah berorientasi pada pelayanan prima	1 / 2 / 3 / 4 / 5
3	Layanan BLU yang diberikan secara tepat waktu	
Empathy		
4	Pegawai BLU berinteraksi secara baik dengan pengguna layanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
5	Tingkat layanan dan biaya layanan berbanding lurus dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna layanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
6	Layanan yang diberikan menunjukkan rasa hormat, kesopanan, dan rasa persaudaraan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
7	Pegawai BLU memiliki sikap yang menyenangkan dan etis	1 / 2 / 3 / 4 / 5
8	Penyedia layanan BLU meminta saran kepada pengguna terkait dengan layanan yang diberikan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Responsiveness		
9	Ketika ada masalah dalam pemberian layanan, pegawai BLU segera merespon	1 / 2 / 3 / 4 / 5
10	Pegawai BLU bersedia membantu pengguna dengan tepat waktu dan secepat mungkin	1 / 2 / 3 / 4 / 5
11	Pengguna diberikan waktu dan tempat khusus untuk pemberian layanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Reliability		
12	Pegawai BLU merespon dengan cepat sesuai janji layanan dan waktu layanan	1 / 2 / 3 / 4 / 5
13	Pegawai BLU memberikan kualitas layanan yang sama pada setiap pengguna	1 / 2 / 3 / 4 / 5
14	BLU telah menyampaikan standar pelayanan dan maklumat pelayanan kepada pengguna layanan.	1 / 2 / 3 / 4 / 5
Assurance		

	Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan
	<i>1</i> <i>5</i> <i>Sangat Tidak Sesuai</i> → <i>Sangat Sesuai</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>3</i> <i>4</i> <i>5</i>	
15	Layanan yang diberikan BLU telah sesuai dengan perkembangan teknologi mutakhir	1 / 2 / 3 / 4 / 5
16	Layanan yang diberikan BLU mempunyai kualitas yang baik	1 / 2 / 3 / 4 / 5
17	BLU menindaklanjuti keluhan layanan dari pengguna	1 / 2 / 3 / 4 / 5

