# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) LAYANAN PRIMA DI PPNS





#### Pedoman Umum Penyusunan Survei

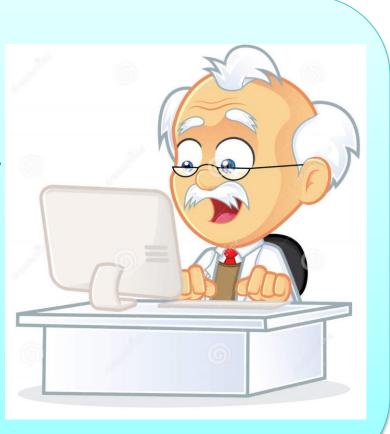


Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004

"Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah"

### Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

- 1. Prosedur Layanan
- 2. Persyaratan Pelayanan.
- 3. Kejelasan Petugas.
- 4. Kedisiplianan petugas pelayanan
- 5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
- 6. Kemampuan petugas pelayanan.
- 7. Kecepatan Pelayanan.
- 8. Keadilan Mendapatkan pelayanan.
- 9. Kesopanan dan keramahan petugas.
- 10. kewajaran biaya pelayanan.
- 11. Kepastian jadwal pelayanan.
- 12. Kenyamanan lingkungan.
- 13. Keamanan pelayanan



#### Tabel Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan



Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-1,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	С	Kurang Baik
3	2,51-3,25	В	Baik
4	3,26-4,00	Α	Sangat Baik



#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KAMPUS PPNS



#### JUMLAH RESPONDEN SURVEI:

- 1. Dosen (23 Responden)
- 2. Karyawan (13 Responden)
- 3. Teknisi (9 Responden)
- 4. Mahasiswa (86 Responden)

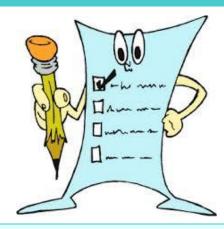


Metode Survei:

Probability Sampling ,Startified Sampling



#### Pelaksanaan Survei Layanan Prima



#### Pelaksanaan Survei dilaksanakan Bulan September-Oktober 2015



Oleh:

Tim PEDP Pelayanan Prima

### IKM 12 Unit Layanan di PPNS

No.	Unit Layanan	IKM (Dosen, Karyawan, Teknisi)	Kategori	IKM Mahasiswa	Kategori
1.	Kepegawaian	2,71	В		
2.	Keuangan	2,99	В	2,61	В
3.	Umum	2,78	В	2,63	В
4.	BAK	2,95	В	2,70	В
5.	Sekretariat Prodi	3,00	В	2,78	В
6.	Perpustakaan	3,10	В	2,79	В
7.	UPT.Komputer	2,96	В	2,64	В
8.	UPT Bahasa	3,04	В	2,82	В
9	UPT PP	2,73	В	2,46	С
10.	РЈР			2,75	В
11.	JPC			2,78	В
12.	Laboratorium	2,97	В	2,85	В



# LAYANAN KEPEGAWAIAN





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan kepegawaian Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,71





#### LAYANAN KEPEGAWAIAN PER INDIKATOR

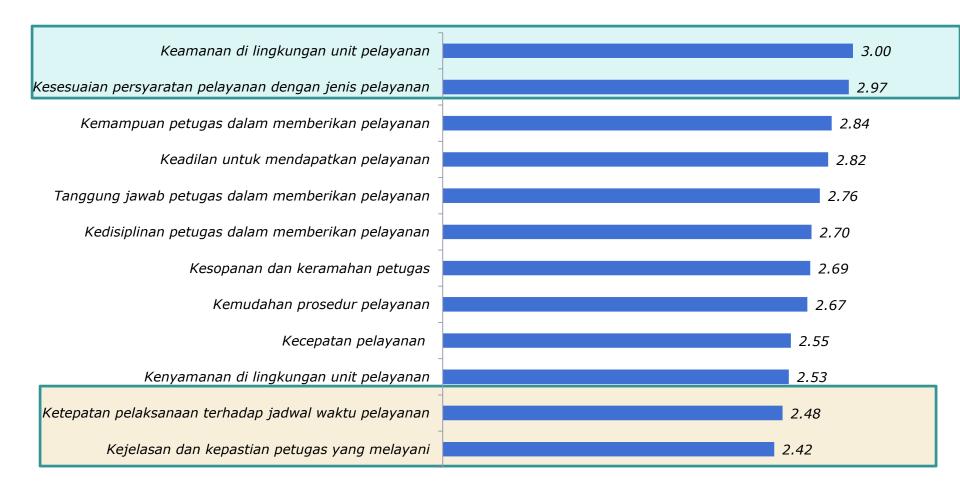


10 indikator layanan kepegawaian sudah "Baik", hanya 2 indikator yang masih "kurang baik"

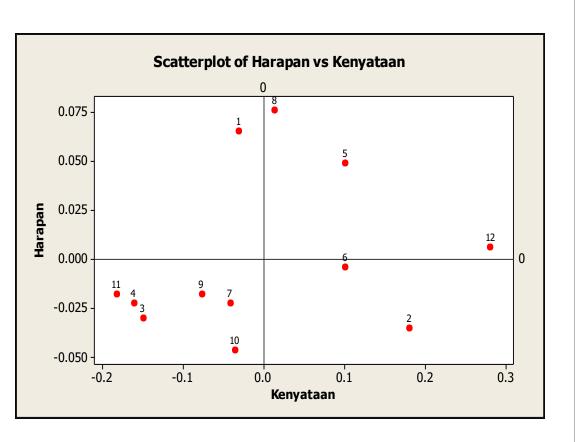
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	С
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	В
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	В
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	С
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator Layanan Kepegawaian



# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "Prosedur Pelayanan di kepegawaian"
- Indikator yang harus dipertahankan "keadilan mendapatkan pelayanan", "tanggung jawab petugas", "keamanan unit pelayanan"

#### GAP ANALYSIS

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata- rata
	Prosedur pelayanan	2.64	3.88	1.24	2.67	3.82	1.14
Reliability	Persyaratan pelayanan	2.85	3.78	0.93			
	Ketepatan waktu pelayanan	2.52	3.79	1.26			
	kejelasan petugas pelayanan	2.40	3.76	1.36		3.78	1.22
Responsive	kedisiplinan	2.67	3.83	1.17	2.57		
ness	tanggung jawab	2.67	3.78	1.11			
	kecepatan pelayanan	2.52	3.76	1.24			
	Kemampuan	2.78	3.93	1.15			
	Keadilan	2.69	3.83	1.14		2.77 3.85	
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.73	3.80	1.07	2.77		1.08
	kenyamanan	2.59	3.83	1.25			
	keamanan	3.05	3.86	0.81			

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di kepegawaian yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah "Prosedur pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani,"Ketepatan pelaksanaan terhadap waktu pelayanan".
- Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan yang bersifat "Responsiveness" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

# REKOMENDASI PERBAIKAN **KEPEGAWAIAN**BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

2

Kepegawaian bisa lebih melayani dengan ramah dan sabar

Jika diperlukan bisa menambah karyawan honorer Kepegegawaian membuat pengumuman jenis-jenis layanan , prosedur layanan, petugas yang melayani,dan perkiraan waktu penyelesaian pelayanan.

3.

papan
informasi
pelayanan dan
di ruang
Kepegegawian
mohon untuk
disediakan kursi
tunggu.

4

Ada **pendataan ulang** pegawai baru

Ada **laporan** berkala tentang kepangkatan pegawai di PPNS

Memonitor dan mengingatkan kenaikan pangkat.

Penempatan dengan teliti dosen dan karyawan sesuai **kompetensi** 



### LAYANAN KEUANGAN





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan Keuangan Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,99





#### LAYANAN KEUANGAN PER INDIKATOR

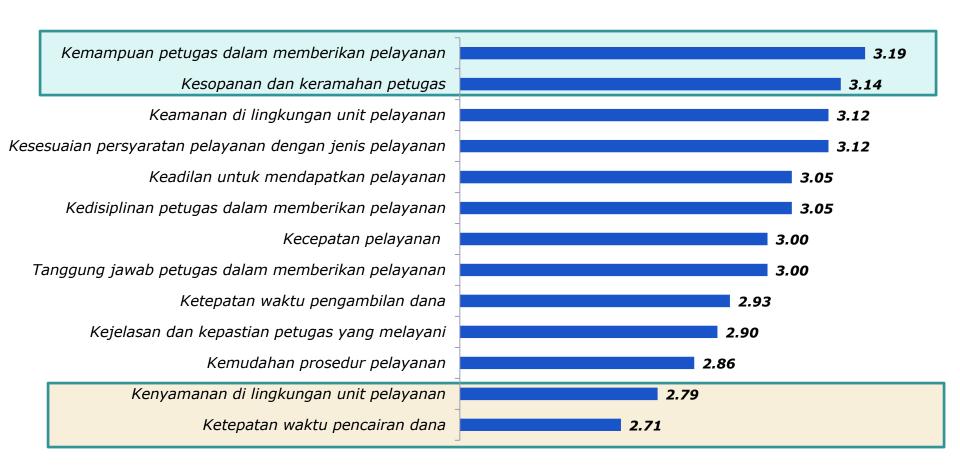


13 indikator layanan Keuangan sudah berada dalam kategori "Baik",

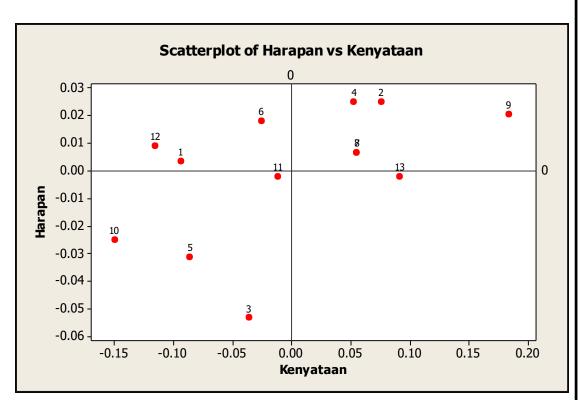
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	
	pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
6	Kemampuan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	Ketepatan waktu pencairan dana	В
11	Ketepatan waktu pengambilan dana	В
12	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В
13	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator Layanan Keuangan



# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "Prosedur Pelayanan, kemampuan petugas, ketepatan pencairan dana, kenyamanan unit pelayanan"
- Indikator yang harus dipertahankan "kesesuaian persyaratan", "kedisiplinan petugas pelayanan", "keadilan mendapatkan pelayanan", "kesopanan dan keramahan petugas", "keamanan unit pelayanan"

#### GAP ANALYSIS

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata- rata	
	Prosedur pelayanan	2.57	3.88	1.30			1.20	
	Persyaratan pelayanan	2.74	3.90	1.15				
Reliability	Ketepatan pencairan dana	2.63	3.82	1.19	2.67	3.87		
	Ketepatan pengambilan dana	2.72	3.90	1.18				
	kejelasan petugas pelayanan	2.74	3.84	1.09	2.83	3.87	1.04	
Responsive	kedisiplinan	2.80	3.89	1.08				
ness	tanggung jawab	2.89	3.88	0.99	2.03			
	kecepatan pelayanan	2.89	3.88	0.99				
	Kemampuan	3.01	3.90	0.89				
	Keadilan	2.68	3.85	1.17				
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.82	3.88	1.06	2.83	3.88	1.05	
	kenyamanan	2.71	3.89	1.17				
	keamanan	2.92	3.88	0.96				
4								

www.themegallery.com

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di Keuangan yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah "Prosedur Pelayanan", "ketepatan pencairan dana", "kemampuan petugas", "kenyamanan unit pelayanan"
- ❖ Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan yang bersifat "Reliability" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

# BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

1.

Petugas Keuangan bisa lebih melayani dengan ramah dan sabar. 2

Informasi tentang Pencairan honor lehih komprehensif. Bisa melalui SIM atau Whatsaap, sehingga informasi pembayaran bisa tersampaikan dan tidak ada yang terlewat.

3

Perancangan keuangan kedepannya lebih **matang** dan sesuai **prosedur**.



## LAYANAN BAGIAN UMUM





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan Bagian Umum Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,78





#### LAYANAN BAGIAN UMUM PER INDIKATOR

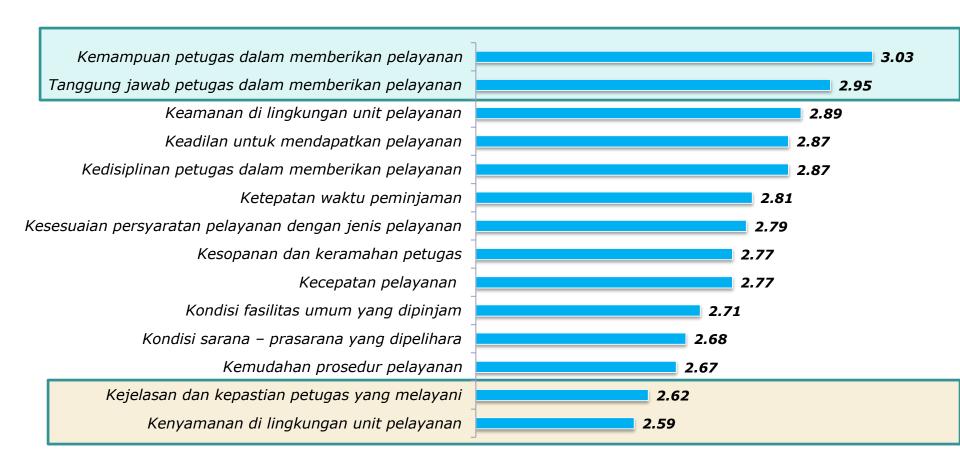


13 indikator layanan bagian umum sudah berada dalam kategori "Baik",

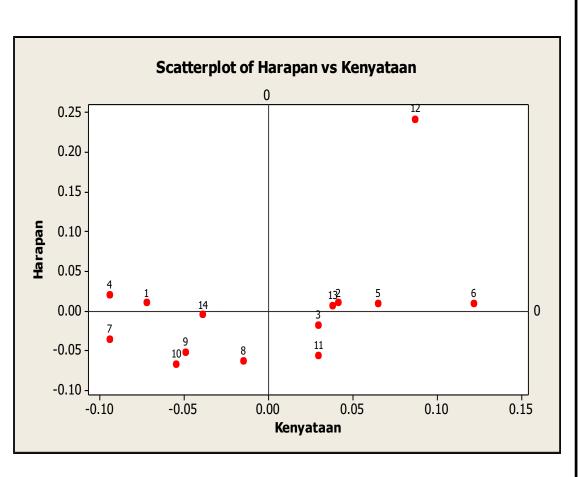
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	
	pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
6	Kemampuan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	Ketepatan waktu peminjaman	В
11	Kondisi fasilitas umum yang dipinjam	В
12	Kondisi sarana – prasarana yang dipelihara	В
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator Layanan Umum



# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "Prosedur Pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan"
- Indikator yang harus dipertahankan "kesesuaian persyaratan", "kedisiplinan petugas", "tanggung jawab petugas", "kondisi fasilitas umum yang dipinjam"

#### CAD ANAIVSIS

		A.		GAP ANALYSIS  GAP Rata-Rata Kenyataan Rata-Rata Harapan Rata-rata  0.92  0.81 2.78 3.62 0.84				
Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP			Rata-	
	Prosedur pelayanan	2.70	3.63	0.92				
Reliability	Persyaratan pelayanan	2.82	3.63	0.81	2.78	3.62	0.84	
	Ketepatan waktu peminjaman	2.81	3.60	0.79				
	kejelasan petugas pelayanan	2.70	3.64	0.93				
Responsive	kedisiplinan	2.86	3.63	0.76	2.00	2.00	3,62	0.02
ness	tanggung jawab	2.92	3.63	0.70	2.80	3.02	0.82	

3.58

3.64

3.65

3.63

3.64

3.64

3.59

3.58

0.88

0.76

0.81

0.80

0.72

0.66

0.82

0 20

2.89

2.73

3.70

3.59

0.81

0.85

2.70

2.88

2.84

2.84

2.92

2.98

2.77

2.69

**Assurance** 

**Tangibility** 

kecepatan

pelayanan Kemampuan

Keadilan

Kesopanan dan

keramahan

kenyamanan

keamanan

Kondisi fasilitas

umum dipinjam

Kondisi sarana

dinalihara

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di Umum yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah "Prosedur Pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, "kenyamanan di lingkungan unit"
- Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan secara keseluruhan yang bersifat "Tangibility" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

#### REKOMENDASI PERBAIKAN UMUM BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

) 2

Petugas Umum bisa lebih melayani dengan ramah .

**Kecepatan** pelayanan lebih ditingkatkan lagi.

Petugas yang melayani **standby** 

Bagian Umum membuat pengumuman jenis-jenis layanan, prosedur layanan, petugas yang melayani.

Cth: Prosedur peminjaman alat, ruang, dll harus jelas 3

Disediakan papan informasi pelayanan dan di ruang Umum mohon untuk disediakan kursi tunggu.

4

Ada **pendataan ulang** sarana dan prasarana di PPNS

LCD, AC, penerangan , dll yang **rusak** segera diperbaiki.

Sistem
administrasi bisa
lebih rapi, cth: surat
masuk, surat keluar,
dll



### LAYANAN BAGIAN BAK





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan BAK Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,95





#### LAYANAN BAK PER INDIKATOR

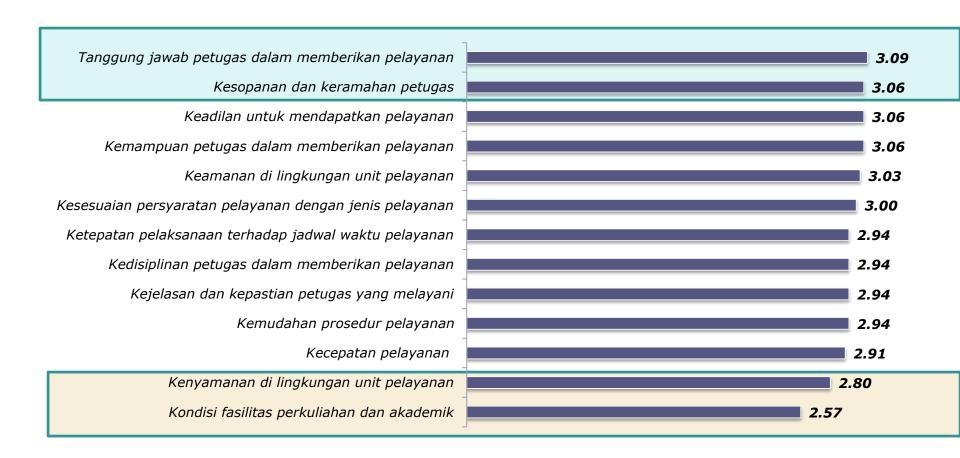


13 indikator layanan BAK sudah berada dalam kategori "Baik",

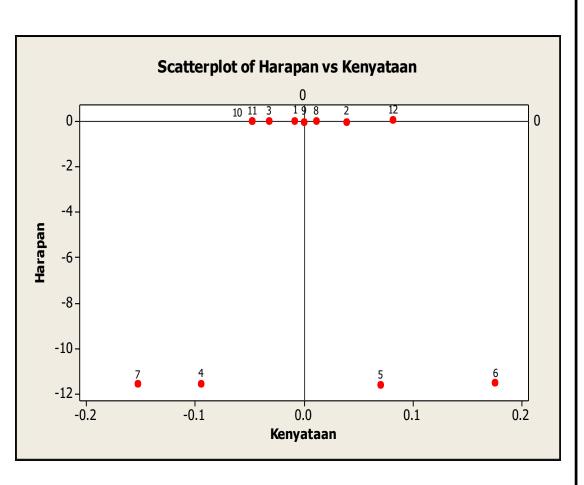
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	
	pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
6	Kemampuan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu	
	pelayanan	В
11	Kondisi fasilitas perkuliahan dan akademik	В
12	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В
13	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator Layanan BAK



# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "Prosedur Pelayanan, "ketepatan waktu pelaksanaan", "kesopanan dan keramahan petugas", "kenyamanan di lingkungan unit"
- Indikator yang harus dipertahankan "kesesuaian persyaratan", "kemampuan petugas", "keamanan di lingkungan unit"

## GAP ANALYSIS

							GAP
Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	Rata- rata
	Prosedur pelayanan	2.82	3.88	1.06		3.86	1.03
Reliability	Persyaratan pelayanan	2.87	3.84	0.96	2.83		
	Ketepatan waktu pelayanan	2.80	3.87	1.07			
	kejelasan petugas pelayanan	2.71	3.88	1.18		3.86	1.06
Responsiv eness	kedisiplinan	2.87	3.84	0.96	2.80		
CHCSS	tanggung jawab	2.98	3.89	0.92			
	kecepatan pelayanan	2.65	3.85	1.20			
	Kemampuan	2.86	3.88	1.02		3.88	
	Keadilan	2.85	3.86	1.01			
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.80	3.87	1.07	2.85		1.04
	kenyamanan	2.80	3.88	1.08			
	keamanan	2.93	3.92	0.99			
www.tnemegaliery.com							

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di BAK yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah
  - "Prosedur Pelayanan, "ketepatan waktu pelaksanaan", "kesopanan dan keramahan petugas", "kenyamanan di lingkungan unit", "kondisi fasilitas perkuliahan", "kecepatan pelayanan".
- ❖ Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan secara keseluruhan yang bersifat "Responsiveness" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

#### REKOMENDASI PERBAIKAN BAK BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

Petugas BAK bisa memberikan layanan dengan lebih cepat., ramah, dan informatif.

Kalau perlu bisa mengusulkan penambahan karyawan. 2.

Fasilitas belajar mengajar ditingkatkan lagi **kenyamanan -nya**.

Mulai dari penambahan LCD, AC, dll. 3

Petugas BAK lebih menghayati peran sebagai **sub** sistem pengajaran sehingga bisa memperlancar proses pengajaran dan memberikan pelayanan prima kepada tenaga pengajar dan mahasiswa

4

BAK Bisa lebih untuk berkordinasi dengan unit lain terutama perihal **kemahasiswaan** 

Untuk peningkatan layanan prima



## LAYANAN SEKRETARIAT PRODI





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

## Layanan Sekretariat Prodi Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 3,00





#### LAYANAN Sekretariat Prodi PER INDIKATOR

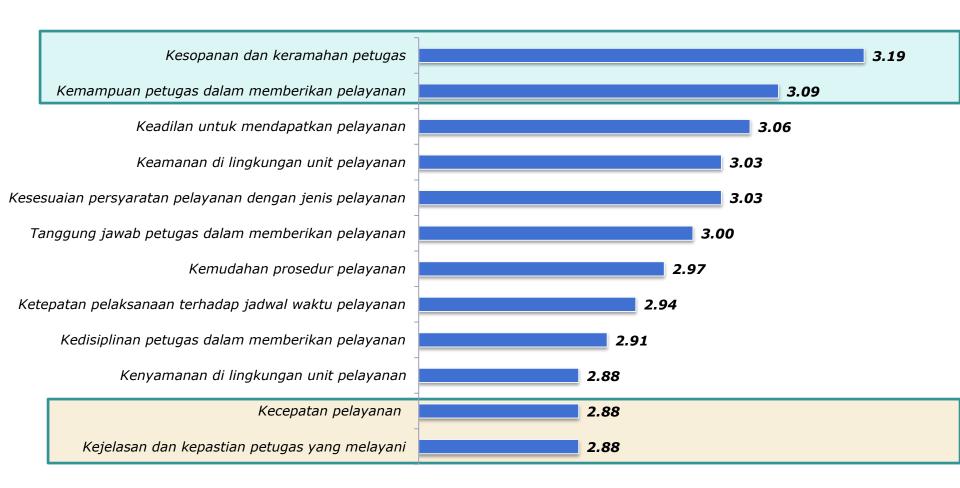


13 indikator layanan bagian Sekretariat Prodi sudah berada dalam kategori "Baik",

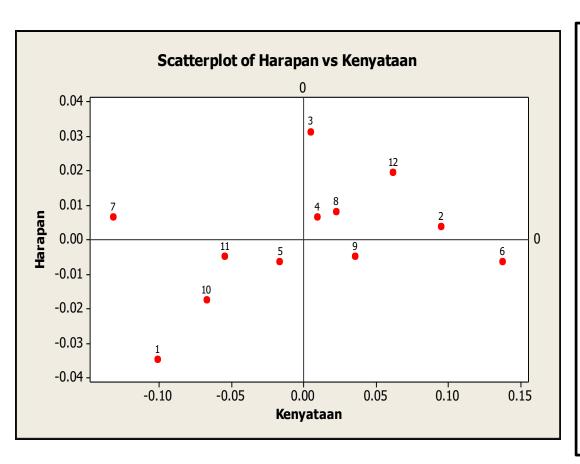
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	
	pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
6	Kemampuan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu	
	pelayanan	В
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В
13	Kemudahan prosedur pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator Layanan Sekretariat Prodi



# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "kecepatan pelayanan"
- Indikator yang harus dipertahankan "kesesuaian persyaratan", "ketepatan jadwal pelayanan, "kemampuan petugas", "keamanan lingkungan unit".

## GAP ANALYSIS

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata- rata
	Prosedur pelayanan	2.79	3.81	1.01		3.84	
Reliability	Persyaratan pelayanan	2.99	3.84	0.86	2.89		0.95
	Ketepatan waktu pelayanan	2.90	3.87	0.97			
	kejelasan petugas pelayanan	2.85	3.87	1.03		3.87	1.03
Responsiv	kedisiplinan	2.82	3.86	1.04	2.84		
eness	tanggung jawab	2.97	3.86	0.88	2.04		
	kecepatan pelayanan	2.71	3.87	1.17			
	Kemampuan	3.00	3.88	0.88			
	Keadilan	3.01	3.87	0.86			
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.91	3.86	0.95	2.98	3.88	0.90
	kenyamanan	2.92	3.87	0.95			
	keamanan	3.04	3.90	0.86			
www.themegallery.com							

#### **KESIMPULAN**

 Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di Sekretariat Prodi yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah

"Kecepatan Pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani"

❖ Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan secara keseluruhan yang bersifat "Responsiveness" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

#### REKOMENDASI PERBAIKAN Sekretariat Prodi BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

Dockrincika

Deskripsikan Jobdesc, tanggung jawab, dan wewenang Sekretariat Prodi.

Diusakakan ada petugas administrasi masing-masing jurusan 2.

Sekretariat Prodi membuat pengumuman jenis-jenis layanan, prosedur layanan, dan lama pelayanan (papan Informasi) Misal:

pembuatan surat

3

Sistem

pengarsipan
di Sekretariat
prodi dibuat
penataan
yang baik

4

Perlu ada penambahan ruang khusus administrasi Sekretariat Prodi



# LAYANAN UPT Perpustakaan





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan Perpustakaan Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 3,10





#### LAYANAN PERPUSTAKAAN PER INDIKATOR

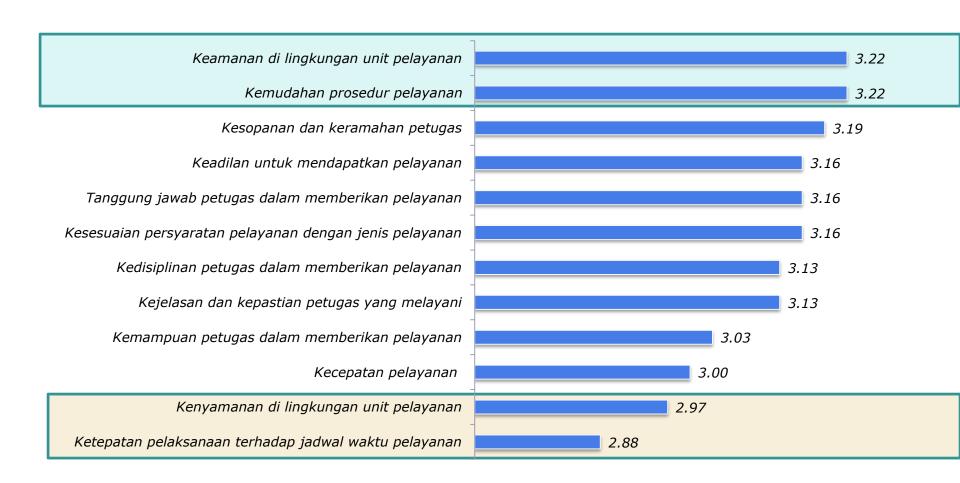


13 indikator layanan Perpustakaan sudah berada dalam kategori "Baik",

No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	
	pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
6	Kemampuan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu	
	pelayanan	В
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В
13	Kemudahan prosedur pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator Perpustakaan



## GAP ANALYSIS

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata- rata
	Prosedur pelayanan	2.97	3.94	0.96		3.94	
Reliability	Persyaratan pelayanan	2.96	3.94	0.97	2.91		1.04
	Ketepatan waktu pelayanan	2.78	3.96	1.18			
	kejelasan petugas pelayanan	2.91	3.92	1.01	2.94	3.94	
Responsive ness	kedisiplinan	2.97	3.94	0.96			1.00
11000	tanggung jawab	2.97	3.95	0.97			
	kecepatan pelayanan	2.88	3.94	1.05			
	Kemampuan	2.86	3.95	1.09		3.95	
	Keadilan	2.94	3.92	0.99			
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.81	3.94	1.13	2.89		1.06
	kenyamanan	2.83	3.97	1.14			
MANAGE TOO	keamanan	3.01	3.96	0.95			
www.tnemegailery.com							

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di Perpustakan yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah
  - "kecepatan waktu pelaksanaan dengan jadwal pelayanan dan kenyamanan di lingkungan unit"
- Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan secara keseluruhan yang bersifat "Reliability" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

# REKOMÉNDASI PERBAIKAN UPT Perpustakaan BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

Petugas bisa melayani lebih ramah dan sabar.

Mohon tetap ada petugas saat istirahat Infrastruktur mulai dari kuantitas tempat duduk, rak buku, perlu ditambah dan

diperbaiki

3

- Menambah
   buku-buku
   terbaru tidak
   hanya tentang
   perkapalan.
- Menambah
   beberapa jurnal
   dan koleksi
   online.
- Menambah CD atau film edukasi

4

Penataan

sistem
administrasi
dan data lebih
baik lagi. Mulai
peminjaman
buku, jumlah
pengunjung, dll



# LAYANAN UPT Komputer





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan UPT Komputer Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,96





#### LAYANAN UPT KOMPUTER PER INDIKATOR

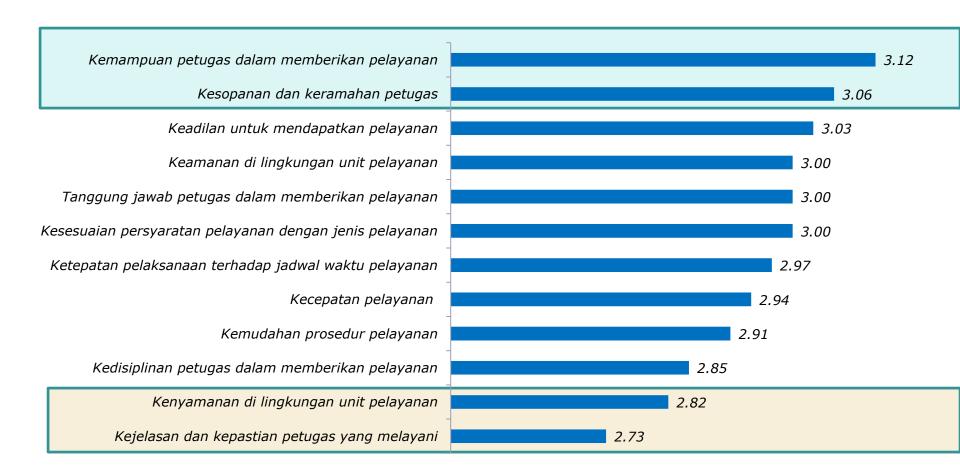


13 indikator layanan UPT Komputer sudah berada dalam kategori "Baik",

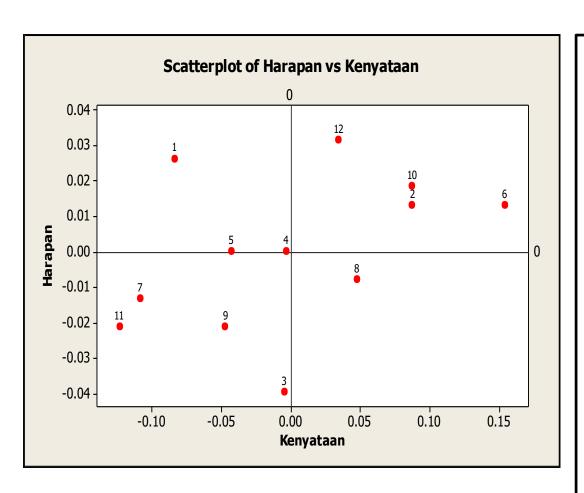
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	<b>Kesesuaian</b> persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	<b>Kedisiplinan</b> petugas dalam memberikan pelayanan	В
5	<b>Tanggung jawab</b> petugas dalam memberikan pelayanan	В
6	<b>Kemampuan</b> petugas dalam memberikan pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	<b>Ketepatan</b> pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	В
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В
13	Kemudahan prosedur pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator UPT Komputer



# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "prosedur pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- Indikator yang harus dipertahankan "persyaratan pelayanan", "tanggung jawab petugas," "kesopanan dan keramahan", dan keamanan unit"

### GAP ANALYSIS

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata- rata
	Prosedur pelayanan	2.72	3.92	1.20		3.89	1.09
Reliability	Persyaratan pelayanan	2.89	3.91	1.01	2.81		
	Ketepatan waktu pelayanan	2.80	3.86	1.05			
	kejelasan petugas pelayanan	2.71	3.87	1.16	2.71	3.87	1.15
Docnoncivonoss	kedisiplinan	2.67	3.87	1.20			
Responsiveness	tanggung jawab	2.87	3.88	1.01			
	kecepatan pelayanan	2.61	3.86	1.25			
	Kemampuan	2.88	3.88	1.00			
	Keadilan	2.79	3.87	1.08			
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.92	3.91	0.99	2.83	3.89	1.06
	kenyamanan	2.71	3.87	1.16			
	keamanan	2.87	3.92	1.05			

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di UPT Komputer yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah
  - "prosedur pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani", "kenyamanan di lingkungan unit", "kecepatan pelayanan" dan "kedisiplinan petugas"
- Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan secara keseluruhan yang bersifat "Responsiveness" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

#### REKOMENDASI PERBAIKAN UPT Komputer BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

Perlu disediakan pembagian waktu petugas yang melayani di UPT Komputer 2.

Kecepatan
akses internet
perlu
ditingkatkan,
terutama di
gedung yang
kecepatan masih
kurang.

Cth: Gedung E P3M lama, dll 3.

**UPT Komputer** membuat pengumuman jenis-jenis layanan , prosedur layanan, petugas yang melayani dan lama pelayanan (papan Informasi)

4

Sim PPNS
dibuat lebih
spessifik per
jurusan
sehingga
dosen bisa
update info-info
internal
jurusan.



## LAYANAN UPT Bahasa





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan UPT Bahasa Mendapatkan Nilai IKM Sebesar **3,04** 



BAIK



#### LAYANAN UPT BAHASA PER INDIKATOR

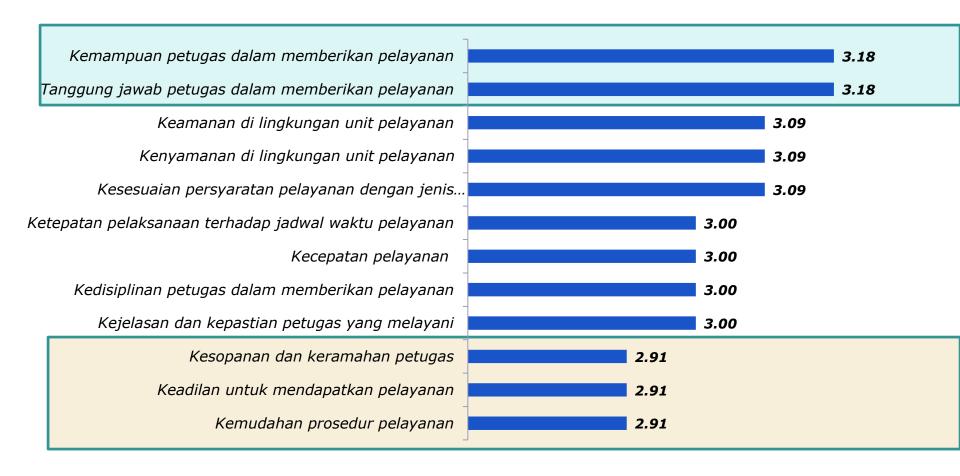


13 indikator layanan UPT Bahasa sudah berada dalam kategori "Baik",

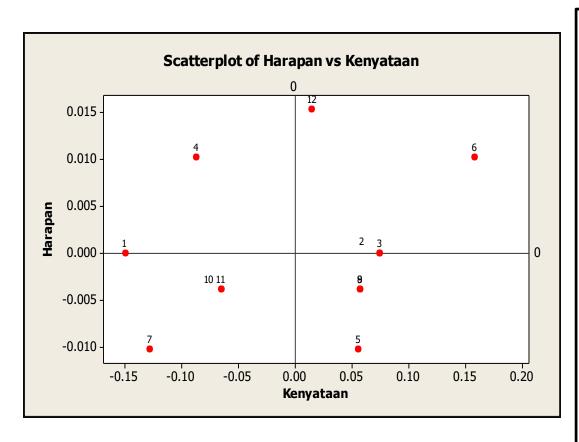
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	<b>Kesesuaian</b> persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	<b>Kedisiplinan</b> petugas dalam memberikan pelayanan	В
5	<b>Tanggung jawab</b> petugas dalam memberikan pelayanan	В
6	<b>Kemampuan</b> petugas dalam memberikan pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	<b>Ketepatan</b> pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	В
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В
13	Kemudahan prosedur pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator UPT Bahasa



# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "prosedur pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- Indikator yang harus dipertahankan "persyaratan pelayanan", "ketepatan waktu jadwal pelaksanaan,"tanggung jawab petugas", dan "keamanan"

### GAP ANALYSIS

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata- rata
	Prosedur pelayanan	2.76	3.90	1.14	2.90	3.90	0.99
Reliability	Persyaratan pelayanan	2.98	3.90	0.92			
	Ketepatan waktu pelayanan	2.98	3.90	0.92			
	kejelasan petugas pelayanan	2.82	3.90	1.08	2.90	3.89	0.98
Responsiveness	kedisiplinan	2.96	3.88	0.92			
Responsiveness	tanggung jawab	3.06	3.90	0.84			
	kecepatan pelayanan	2.78	3.88	1.10			
	Kemampuan	2.98	3.92	0.94		3.92	
	Keadilan	2.98	3.92	0.94	2.92		1.00
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.86	3.92	1.06			
	kenyamanan	2.86	3.92	1.06			
	keamanan	2.94	3.94	1.00			

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di Bahasa yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah
  - "prosedur pelayanan", "kecepatan pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, "kesopanan dan keramahan petugas", "keadilan mendapatkan pelayanan"
- Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan secara keseluruhan yang bersifat "Assurance" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

#### REKOMENDASI PERBAIKAN UPT Bahasa BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

Perlu penambahan

SDM agar layanan administrasi dan pengarsipan lebih baik UPT Bahasa
memfasilitasi
untuk
memberikan
training
bahasa
Inggris untuk
dosen dan

karyawan.

Hasil penilaian

termasuk Toefl mahasiswa dilaporkan ke Jurusan untuk support data BAN, untuk evaluasi jurusan, dll. 4

UPT Bahasa,
lebih sering
berkordinasi
dengan jurusan
untuk
meningkatkan
kualitas
mahasiswa



## LAYANAN UPT PP





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan UPT PPMendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,73





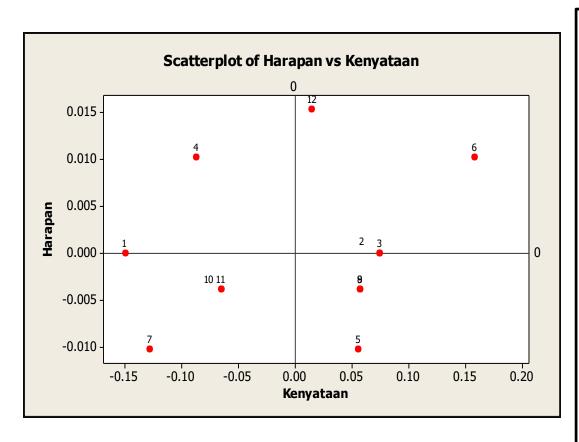
#### LAYANAN UPT PP PER INDIKATOR



12 indikator layanan UPT PP sudah berada dalam kategori "Baik",

No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	<b>Kesesuaian</b> persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	<b>Kedisiplinan</b> petugas dalam memberikan pelayanan	В
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	В
6	<b>Kemampuan</b> petugas dalam memberikan pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	<b>Ketepatan</b> pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	В
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В

# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "prosedur pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- Indikator yang harus dipertahankan "persyaratan pelayanan", "ketepatan waktu jadwal pelaksanaan,"tanggung jawab petugas", dan "keamanan"

### GAP ANALYSIS

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata- rata
	Prosedur pelayanan	2.76	3.90	1.14	.92 2.90	3.90	0.99
Reliability	Persyaratan pelayanan	2.98	3.90	0.92			
	Ketepatan waktu pelayanan	2.98	3.90	0.92			
	kejelasan petugas pelayanan	2.82	3.90	1.08	2.90	3.89	0.98
Responsiveness	kedisiplinan	2.96	3.88	0.92			
Responsiveness	tanggung jawab	3.06	3.90	0.84			
	kecepatan pelayanan	2.78	3.88	1.10			
	Kemampuan	2.98	3.92	0.94		3.92	1.00
	Keadilan	2.98	3.92	0.94			
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.86	3.92	1.06			
	kenyamanan	2.86	3.92	1.06			
	keamanan	2.94	3.94	1.00			

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di UPT PP yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah
  - "prosedur pelayanan", "kecepatan pelayanan", "kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, "kesopanan dan keramahan petugas", "keadilan mendapatkan pelayanan"
- Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan secara keseluruhan yang bersifat "Assurance" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

#### REKOMENDASI PERBAIKAN UPT PP BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

Pelayanan UPT
PP bisa lebih
cepat dan
ramah dalam
memberikan
pelayanan.

Kalau perlu mengusulkan **penambahanTe knisi**  2.

UPT PP
membuat
penjadwalan
kerja yang
sistematik,
membuat
pengumuman
jenis-jenis
layanan dan
prosedur
layanan,

3

Penguatan

SDM di UPT PP, termasuk petugas yang melayani.

•Ada **prosedur** laporan sampai dengan hasil penanganan dilaporkan secara jelas

4

•UPT PP membuat

#### perencanaan

daftar-daftar rencana perbaikan dan perawatan, terutama fasilitas pembelajaran cth: LCD, AC, dll



## LAYANAN UPT PJP





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Mahasiswa PPNS.

Layanan PJP Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,75



BAIK



#### LAYANAN PJP PER INDIKATOR

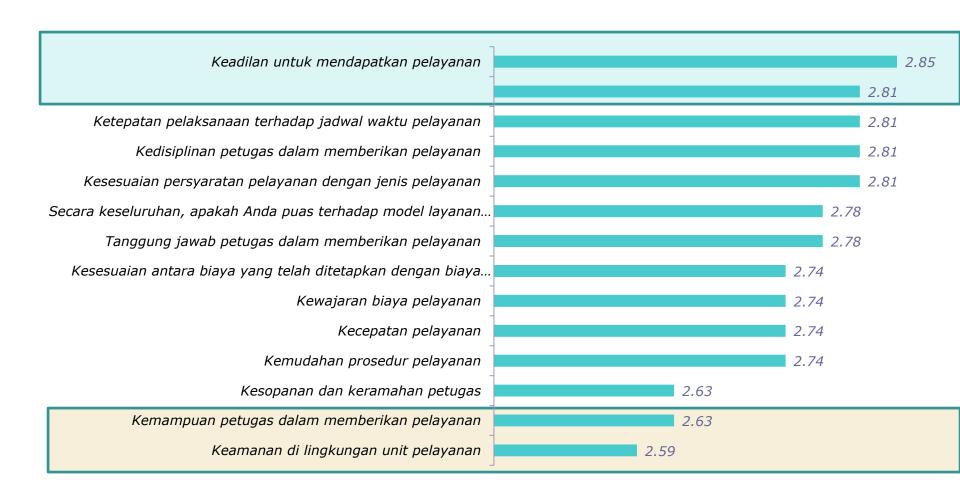


14 indikator layanan PJP sudah berada dalam kategori "Baik".

No	Indikator			
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В		
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	В		
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В		
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	В		
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	В		
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	В		
7	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	В		
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В		
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В		
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	В		
11		В		
	· · · ·			
12	yang dibayarkan	В		
13	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В		
	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model			
14	layanan di PJP?	В		
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13	1 Kemudahan prosedur pelayanan 2 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 3 Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani 4 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan 5 Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan 6 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 7 Kecepatan pelayanan 8 Keadilan untuk mendapatkan pelayanan 9 Kesopanan dan keramahan petugas 10 Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan 11 Kewajaran biaya pelayanan 12 Kesesuaian antara biaya yang telah ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan 13 Keamanan di lingkungan unit pelayanan Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model		



#### Nilai IKM per Indikator Layanan PJP





## LAYANAN UPT JPC





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Mahasiswa PPNS.

### Layanan JPC Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,78



BAIK



#### LAYANAN JPC PER INDIKATOR

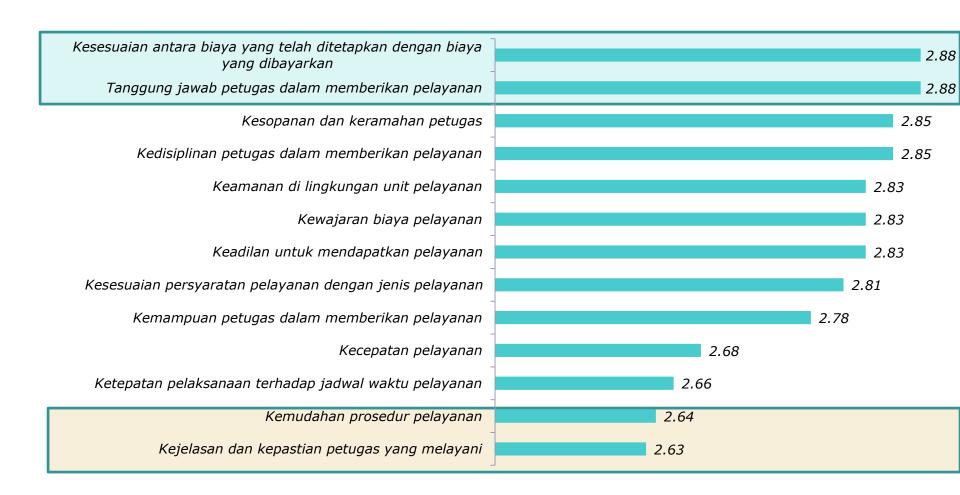


14 indikator layanan JPC sudah berada dalam kategori "Baik".

No	Indikator			
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В		
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	В		
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В		
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	В		
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	В		
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	В		
7	Kecepatan pelayanan	В		
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В		
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В		
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	В		
11	Kewajaran biaya pelayanan	В		
	Kesesuaian antara biaya yang telah ditetapkan dengan biaya			
12	yang dibayarkan	В		
13	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	В		
	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model			
14	layanan di JPC?	В		



#### Nilai IKM per Indikator Layanan JPC



#### REKOMENDASI PERBAIKAN JPC BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN MAHASISWA

**I** 1.

Menggerakaan minat dan bakat bidang olahraga 2

Meningkatkan Jumlah mahasiswa yang mengikuti LKMM TD.

Menambah agenda LKMM TM untuk mahasiswa 3

Membuat papan pengumuman atau sejenisnya jenis-jenis layanan yang ada di JPC.



# LAYANAN LABORATORIUM





#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen, Karyawan, dan Teknisi PPNS.

Layanan Laboratorium Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,97





### LAYANAN LABORATORIUM PER INDIKATOR

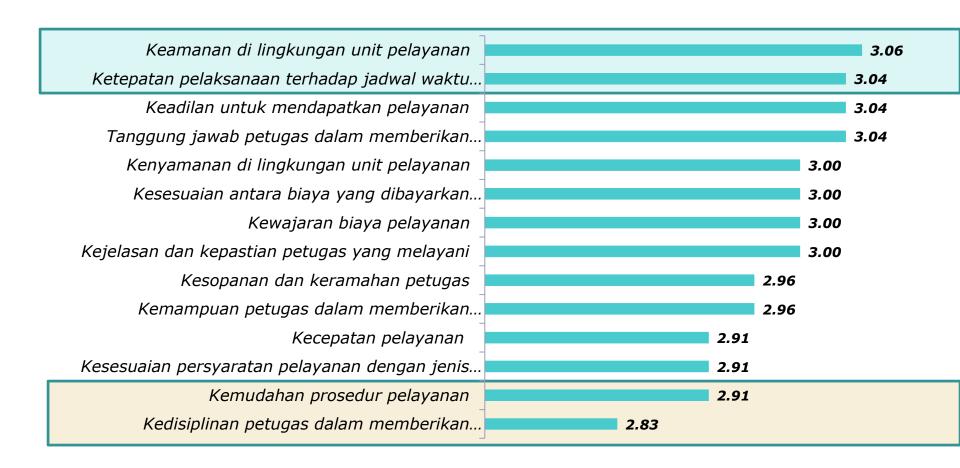


12 indikator layanan Laboratorium sudah berada dalam kategori "Baik",

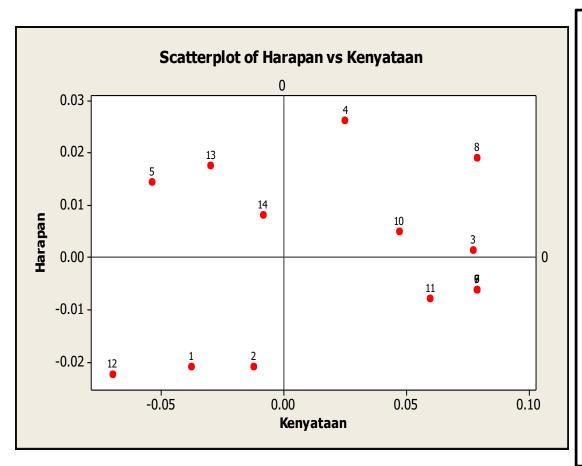
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	В
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	
	pelayanan	В
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	В
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
6	Kemampuan petugas dalam memberikan	
	pelayanan	В
7	Kecepatan pelayanan	В
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	В
9	Kesopanan dan keramahan petugas	В
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu	
	pelayanan	В
11	Kewajaran biaya pelayanan	В
12	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan	
	dengan biaya yang ditetapkan	В
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	В



#### Nilai IKM per Indikator Laboratorium



# IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



- Indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah "kesesuaian biaya", "kenyamanan" dan "keamanan di lingkungan unit"
- Indikator yang harus dipertahankan "ketepatan waktu pelaksanaan dengan jadwal pelayanan", "kewajaran biaya pelayanan", "tanggung jawab petugas", "kemampuan petugas"

## GAP ANALYSIS

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan		GAP Rata- rata
	Prosedur pelayanan	2.92	3.86	0.94	2.96	3.88	
	Persyaratan pelayanan	2.95	3.86	0.91			
Reliability	Ketepatan waktu pelaksanaan	3.04	3.88	0.84			0.92
	Kewajaran biaya pelayanan	2.99	3.91	0.92			
	Kesesuaian biaya	2.91	3.90	0.99			
	kejelasan petugas pelayanan	2.97	3.86	0.89	2.92	3.87	0.95
Dosnonsivonoss	kedisiplinan	2.84	3.86	1.03			
Responsiveness	tanggung jawab	3.03	3.89	0.86			
	kecepatan pelayanan	2.85	3.86	1.01			
	Kemampuan	3.00	3.87	0.87			
	Keadilan	3.01	3.86	0.85			
Assurance	Kesopanan dan keramahan	2.88	3.85	0.96	2.95	3.87	0.92
	kenyamanan	2.92	3.89	0.96			
	keamanan	2.94	3.88	0.93			

#### **KESIMPULAN**

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di kepegawaian yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan adalah
  - "kesesuaian biaya", "kenyamanan" dan "keamanan di lingkungan unit", "Prosedur pelayanan", "kedisiplinan petugas", "kecepatan pelayanan"
- Dari Hasil Analisis GAP dimensi pelayanan secara keseluruhan yang bersifat "Responsiveness" yang diprioritaskan dilakukan perbaikan karena memiliki nilai GAP rata-rata terbesar.

#### REKOMENDASI PERBAIKAN LABORATORIUM BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

Petugas yang melayani di Laboratorium ditempatkan sesuai kompetensinya dan memiliki keahlian. Kalau perlu ada pelatihan untuk teknisi

Banyak alat di Lab yang sudah rusak, sehingga perlu ada perbaikan dan penambahan disesuaikan dengan jumlah mahasiswa Laboratorium harus memiliki sistem administrasi yang baik, mulai dari penggunaan alat, dan peminjaman alat

Ada
pendataan
ulang fasilitas
lab. Mulai dari
yang masih
bisa digunakan
hingga yang
tidak layak
digunakan



# Thank You!

