

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



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA



**Oleh:
PEDP Layanan Prima**

Pedoman Umum Penyusunan Survei

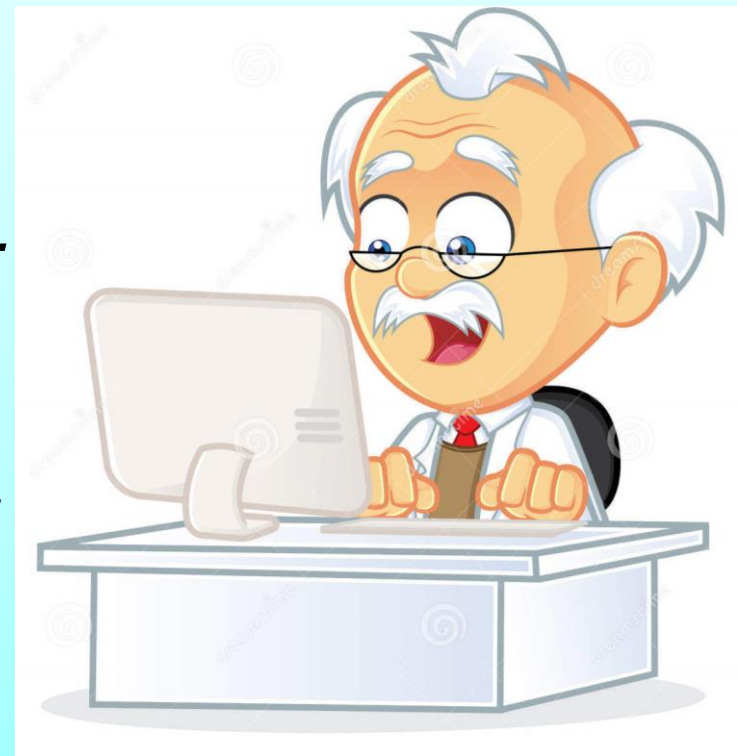


***Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara,
Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004***

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

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

1. *Prosedur Layanan*
2. *Persyaratan Pelayanan.*
3. *Kejelasan Petugas.*
4. *Kedisiplinan 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	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	B	Baik
4	3,26-4,00	A	Sangat Baik



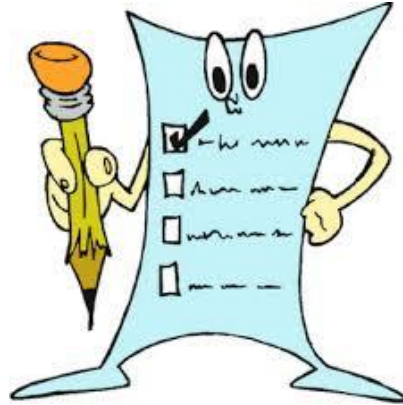
JUMLAH RESPONDEN SURVEI:

- 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	B		
2.	Keuangan	2,99	B	2,61	B
3.	Umum	2,78	B	2,63	B
4.	BAK	2,95	B	2,70	B
5.	Sekretariat Prodi	3,00	B	2,78	B
6.	Perpustakaan	3,10	B	2,79	B
7.	UPT.Komputer	2,96	B	2,64	B
8.	UPT Bahasa	3,04	B	2,82	B
9.	UPT PP	2,73	B	2,46	C
10.	PJP			2,75	B
11.	JPC			2,78	B
12.	Laboratorium	2,97	B	2,85	B



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN KEPEGAWAIAN



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



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

***Layanan kepegawaian Mendapatkan Nilai IKM
Sebesar 2,71***



BAIK

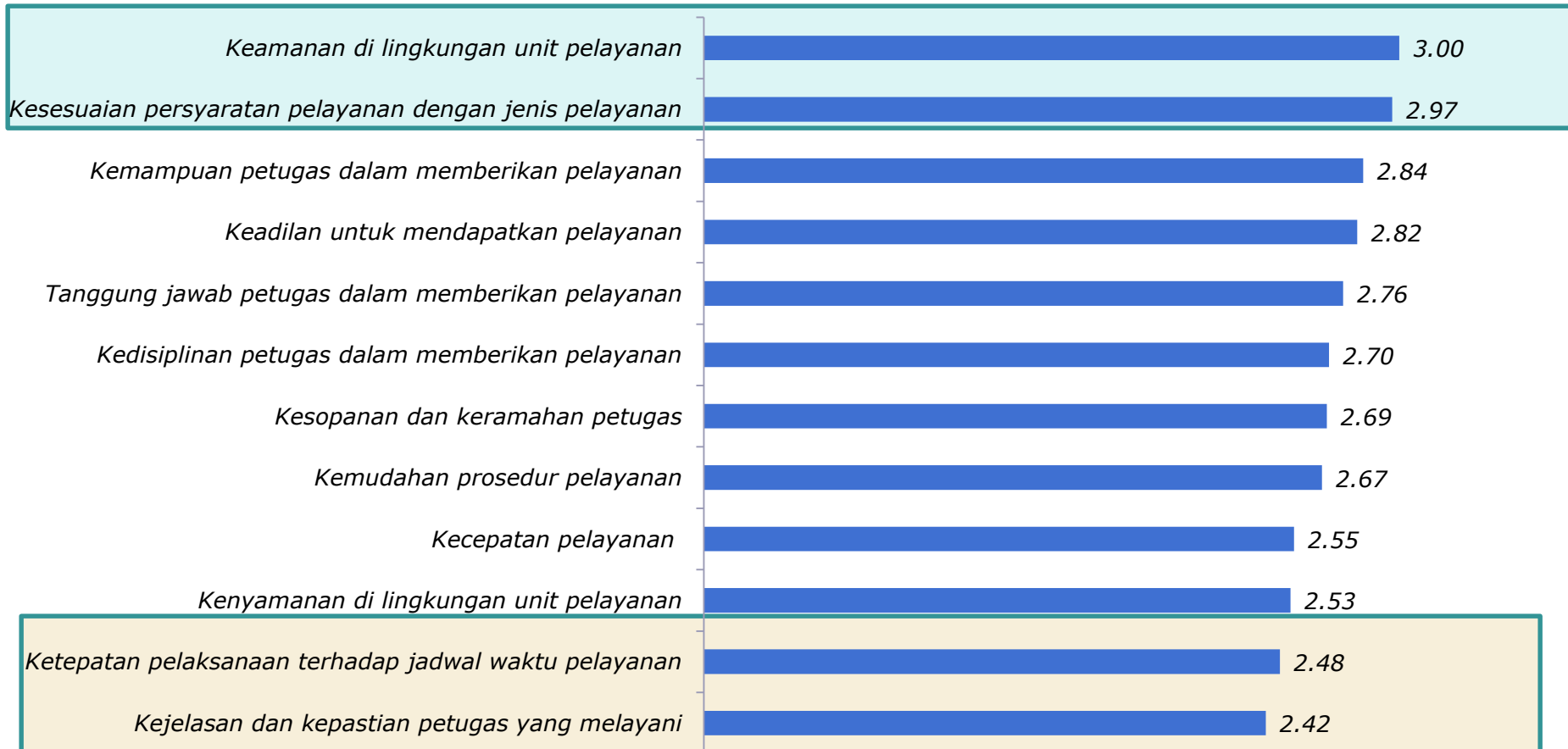
LAYANAN KEPEGAWAIAN PER INDIKATOR



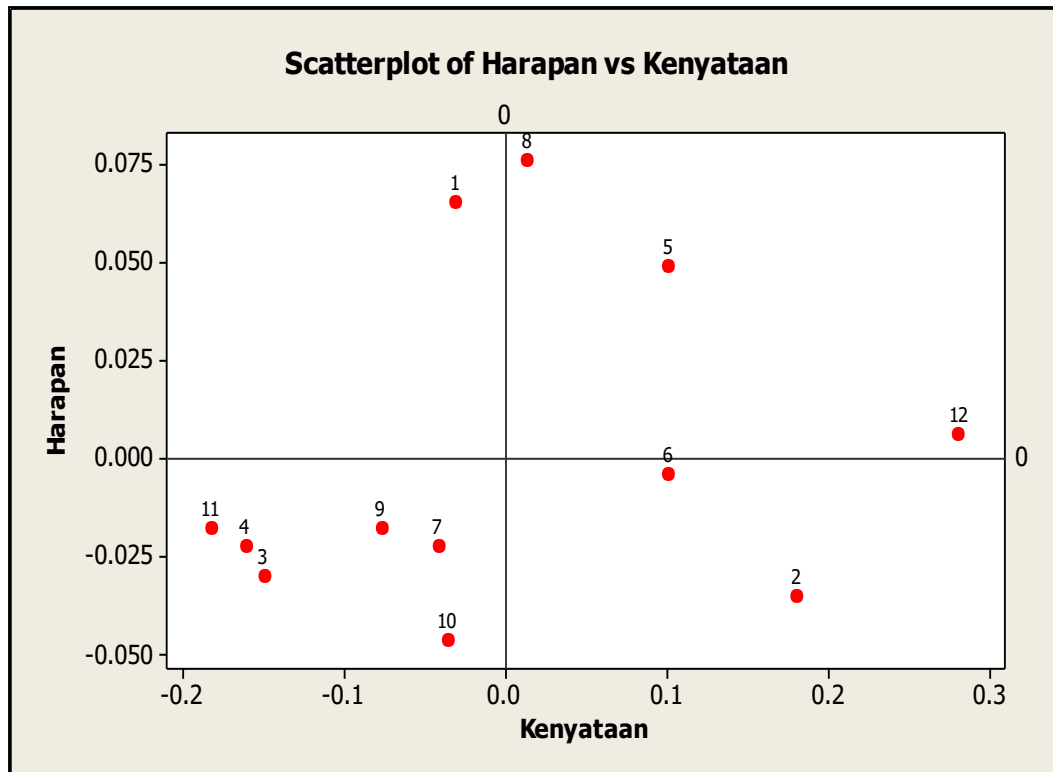
10 indikator layanan kepegawaian sudah "Baik", hanya 2 indikator yang masih "kurang baik"

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

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
Reliability	Prosedur pelayanan	2.64	3.88	1.24	2.67	3.82	1.14
	Persyaratan pelayanan	2.85	3.78	0.93			
	Ketepatan waktu pelayanan	2.52	3.79	1.26			
Responsive ness	kejelasan petugas pelayanan	2.40	3.76	1.36	2.57	3.78	1.22
	kedisiplinan	2.67	3.83	1.17			
	tanggung jawab	2.67	3.78	1.11			
	kecepatan pelayanan	2.52	3.76	1.24			
Assurance	Kemampuan	2.78	3.93	1.15	2.77	3.85	1.08
	Keadilan	2.69	3.83	1.14			
	Kesopanan dan keramahan	2.73	3.80	1.07			
	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





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN KEUANGAN



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



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

**Layanan Keuangan Mendapatkan Nilai IKM
Sebesar 2,99**



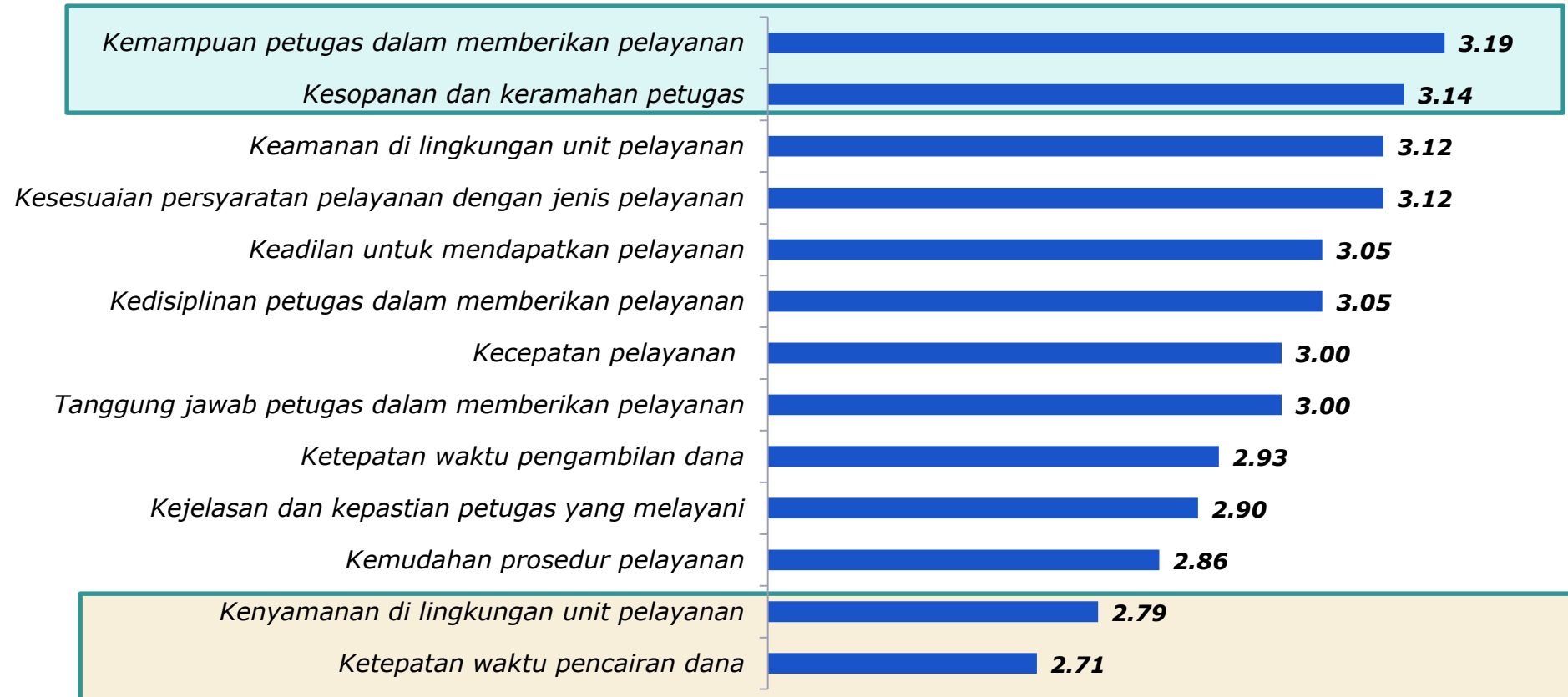
BAIK



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

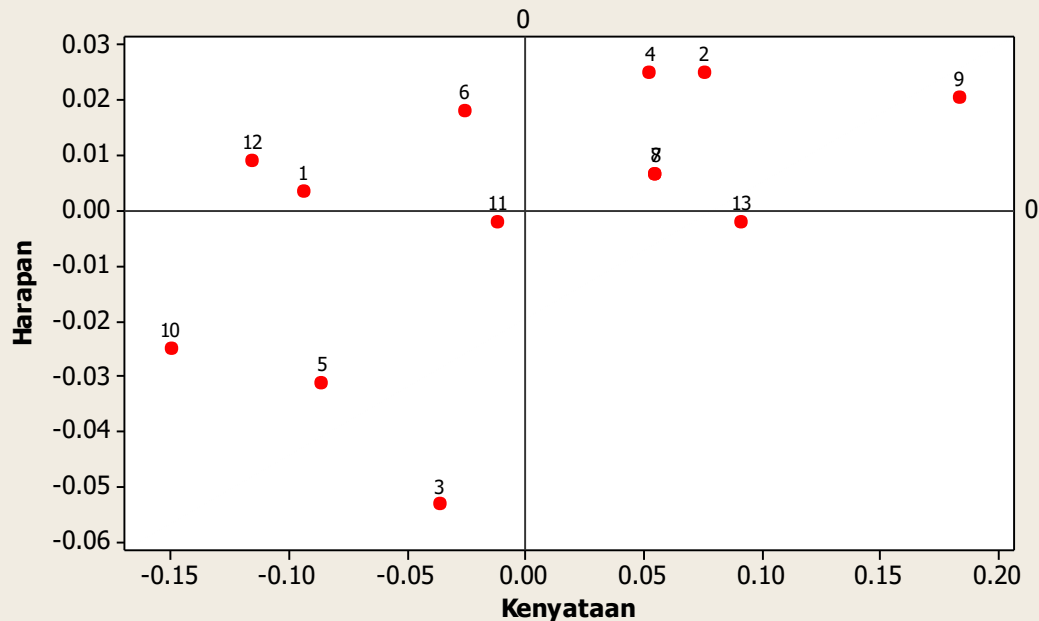
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan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

Nilai IKM per Indikator Layanan Keuangan



IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Scatterplot of Harapan vs Kenyataan



- 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

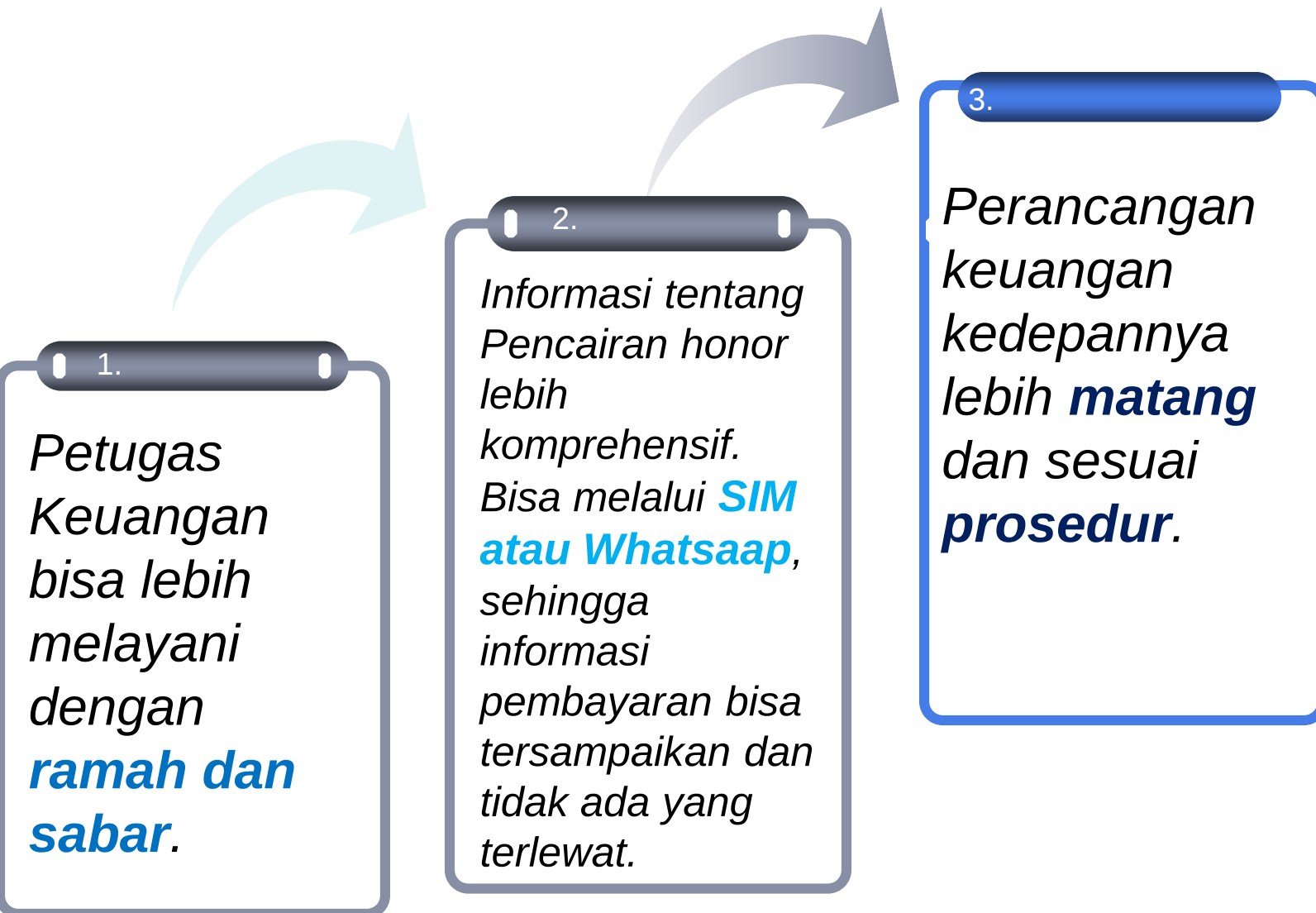
Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata-rata
Reliability	Prosedur pelayanan	2.57	3.88	1.30	2.67	3.87	1.20
	Persyaratan pelayanan	2.74	3.90	1.15			
	Ketepatan pencairan dana	2.63	3.82	1.19			
	Ketepatan pengambilan dana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



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.**

REKOMENDASI PERBAIKAN KEUANGAN BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

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****



BAIK

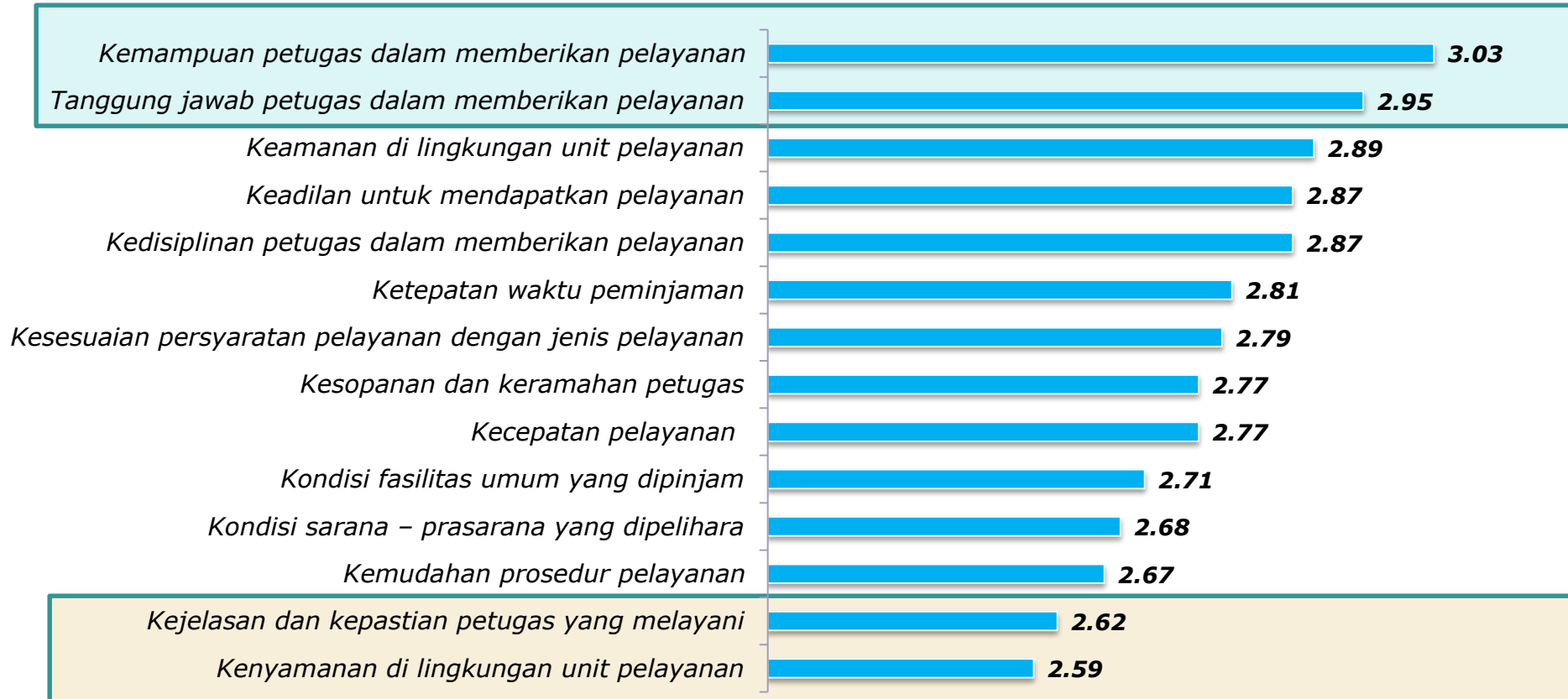
LAYANAN BAGIAN UMUM PER INDIKATOR



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

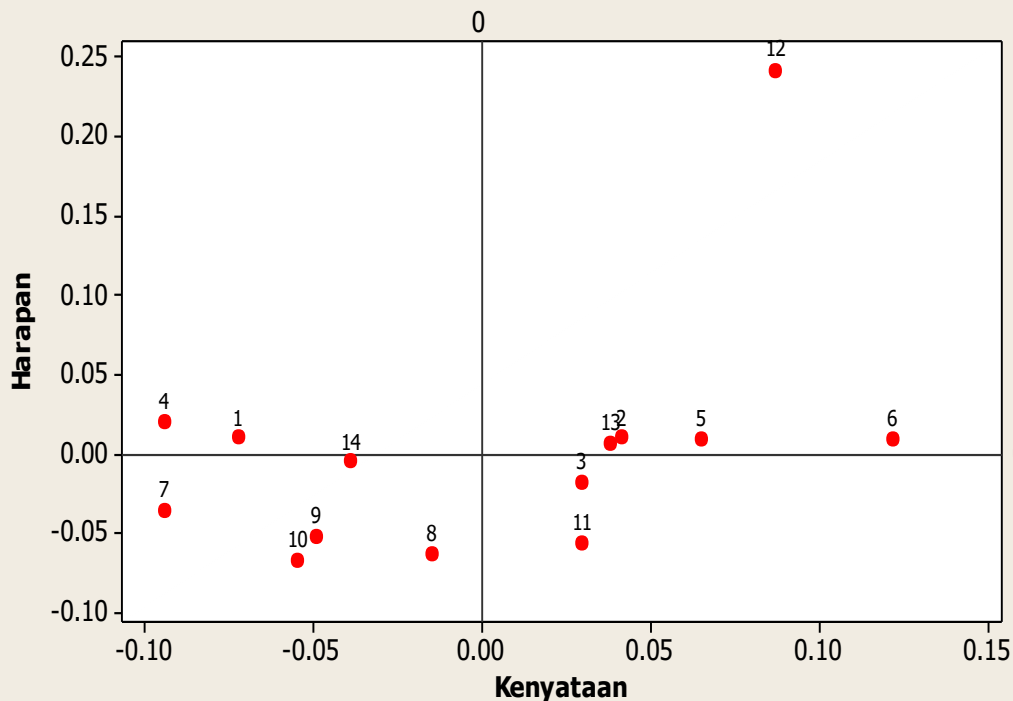
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan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

Nilai IKM per Indikator Layanan Umum



IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Scatterplot of Harapan vs Kenyataan



- 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"**

GAP ANALYSIS

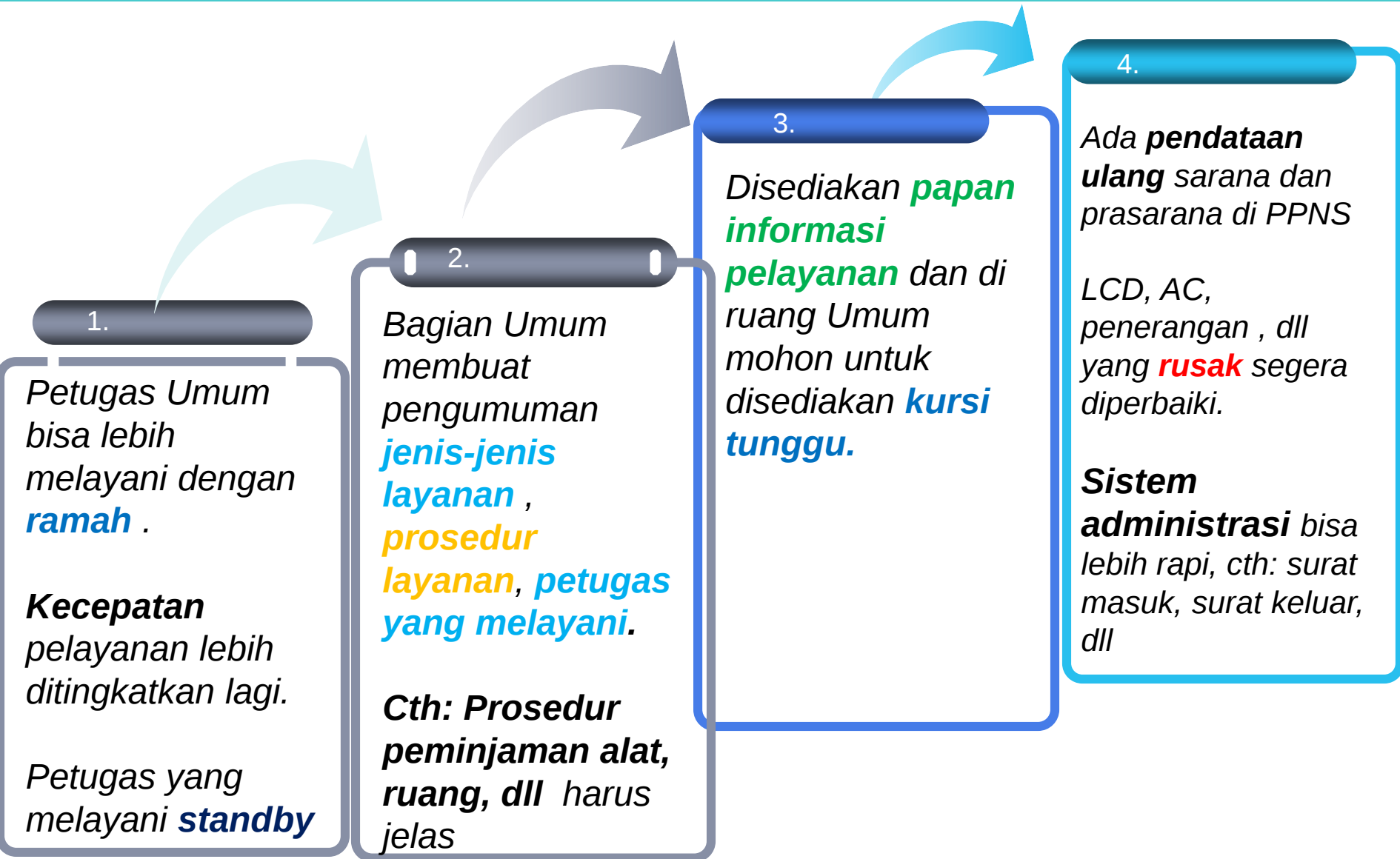
Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata-rata
Reliability	Prosedur pelayanan	2.70	3.63	0.92	2.78	3.62	0.84
	Persyaratan pelayanan	2.82	3.63	0.81			
	Ketepatan waktu peminjaman	2.81	3.60	0.79			
Responsive ness	kejelasan petugas pelayanan	2.70	3.64	0.93	2.80	3.62	0.82
	kedisiplinan	2.86	3.63	0.76			
	tanggung jawab	2.92	3.63	0.70			
	kecepatan pelayanan	2.70	3.58	0.88			
Assurance	Kemampuan	2.88	3.64	0.76	2.89	3.70	0.81
	Keadilan	2.84	3.65	0.81			
	Kesopanan dan keramahan	2.84	3.63	0.80			
	kenyamanan	2.92	3.64	0.72			
	keamanan	2.98	3.64	0.66			
Tangibility	Kondisi fasilitas umum dipinjam	2.77	3.59	0.82	2.73	3.59	0.85
	Kondisi sarana dipelihara	2.69	3.58	0.89			



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





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

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**



BAIK

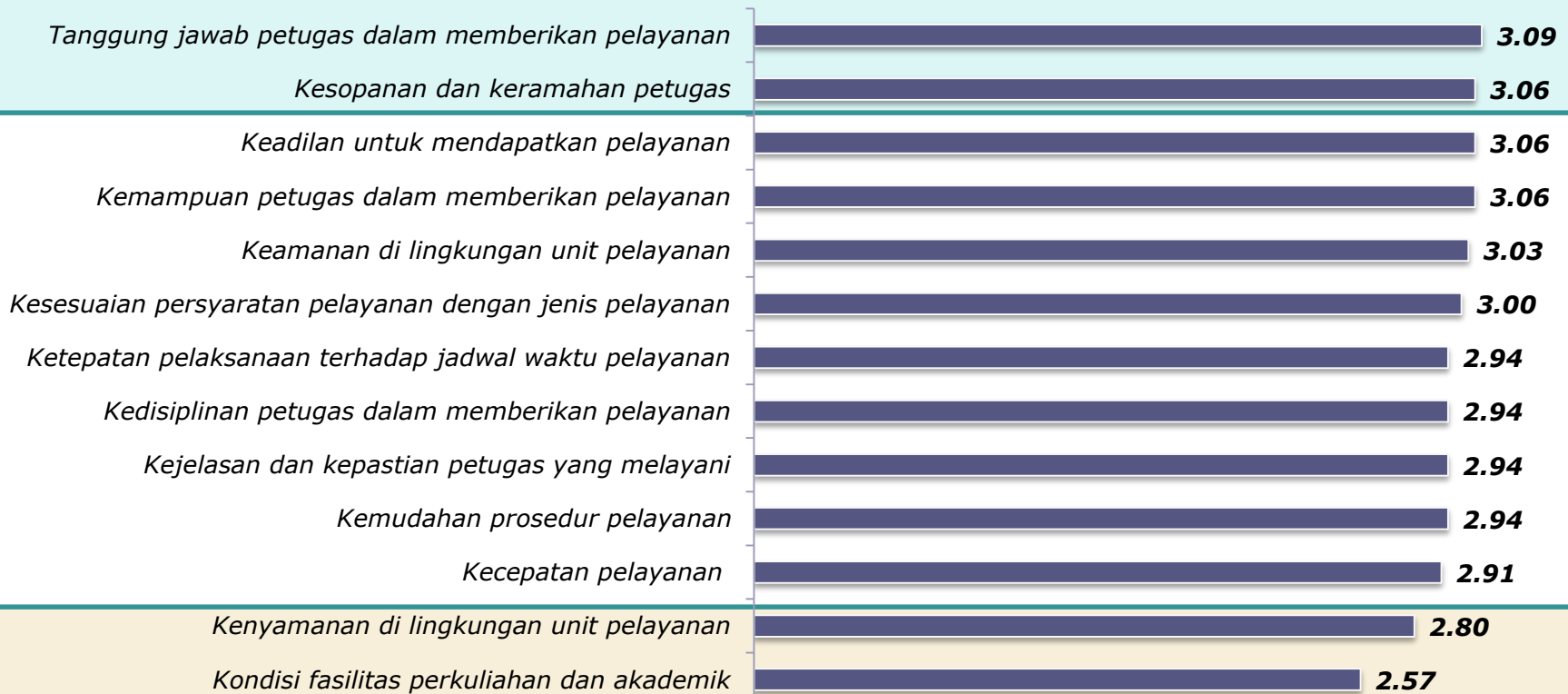
LAYANAN BAK PER INDIKATOR



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

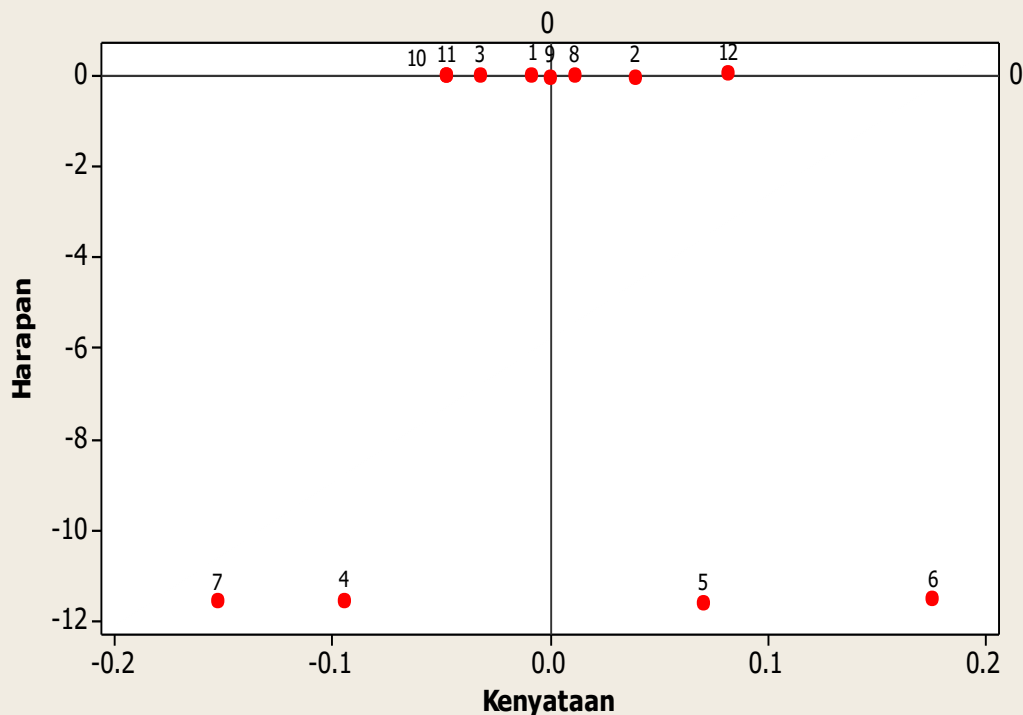
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan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

Nilai IKM per Indikator Layanan BAK



IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Scatterplot of Harapan vs Kenyataan



- 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"**

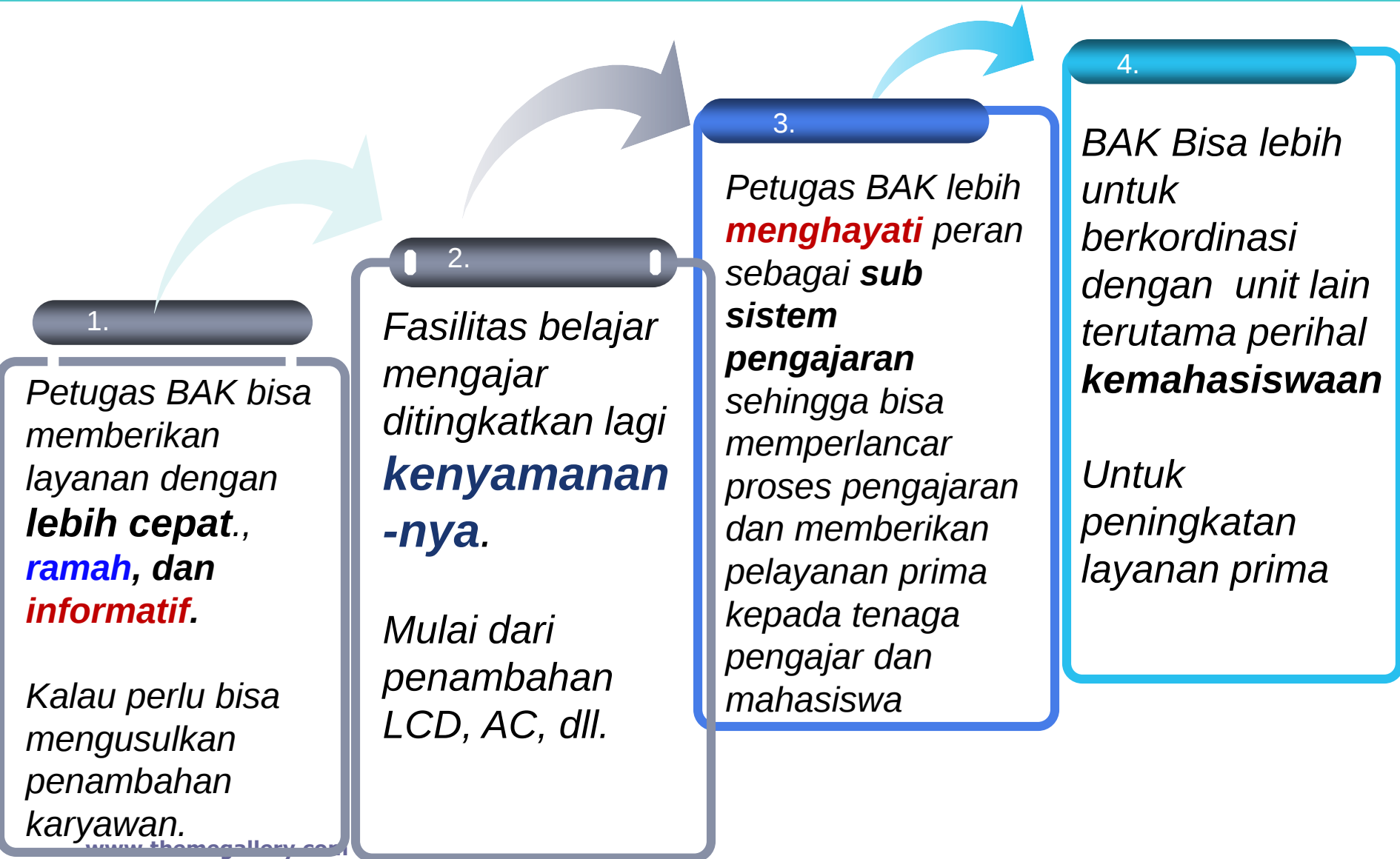
GAP ANALYSIS

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

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





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

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***



BAIK

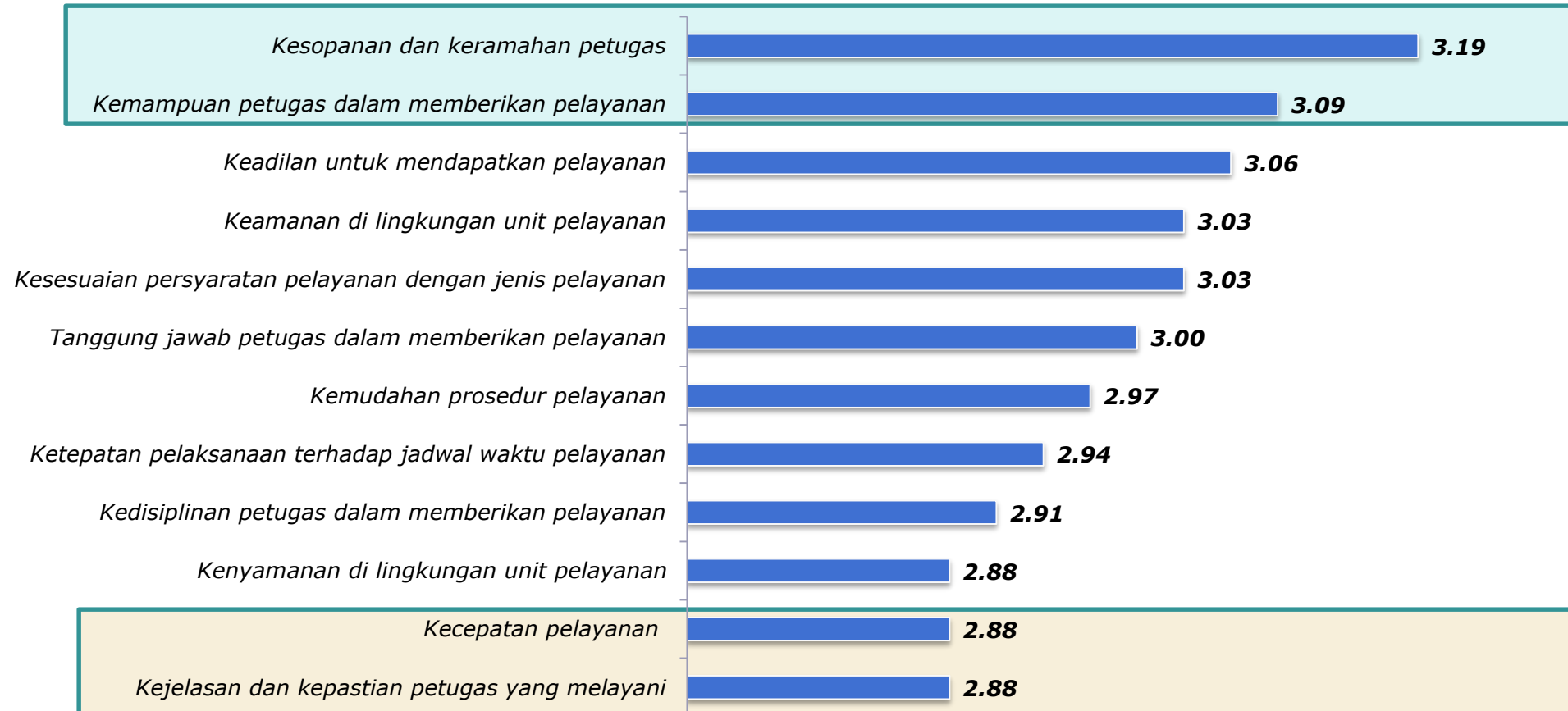
LAYANAN Sekretariat Prodi PER INDIKATOR



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

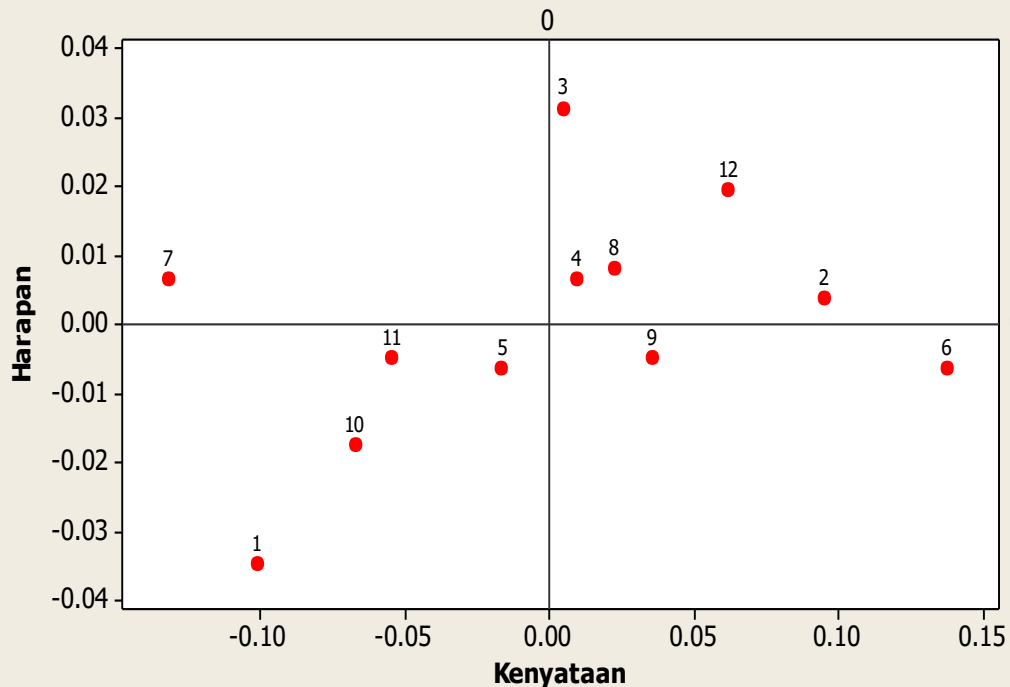
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan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

Nilai IKM per Indikator Layanan Sekretariat Prodi



IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Scatterplot of Harapan vs Kenyataan



- 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
Reliability	Prosedur pelayanan	2.79	3.81	1.01	2.89	3.84	0.95
	Persyaratan pelayanan	2.99	3.84	0.86			
	Ketepatan waktu pelayanan	2.90	3.87	0.97			
Responsiveness	kejelasan petugas pelayanan	2.85	3.87	1.03	2.84	3.87	1.03
	kedisiplinan	2.82	3.86	1.04			
	tanggung jawab	2.97	3.86	0.88			
	kecepatan pelayanan	2.71	3.87	1.17			
Assurance	Kemampuan	3.00	3.88	0.88	2.98	3.88	0.90
	Keadilan	3.01	3.87	0.86			
	Kesopanan dan keramahan	2.91	3.86	0.95			
	kenyamanan	2.92	3.87	0.95			
	keamanan	3.04	3.90	0.86			



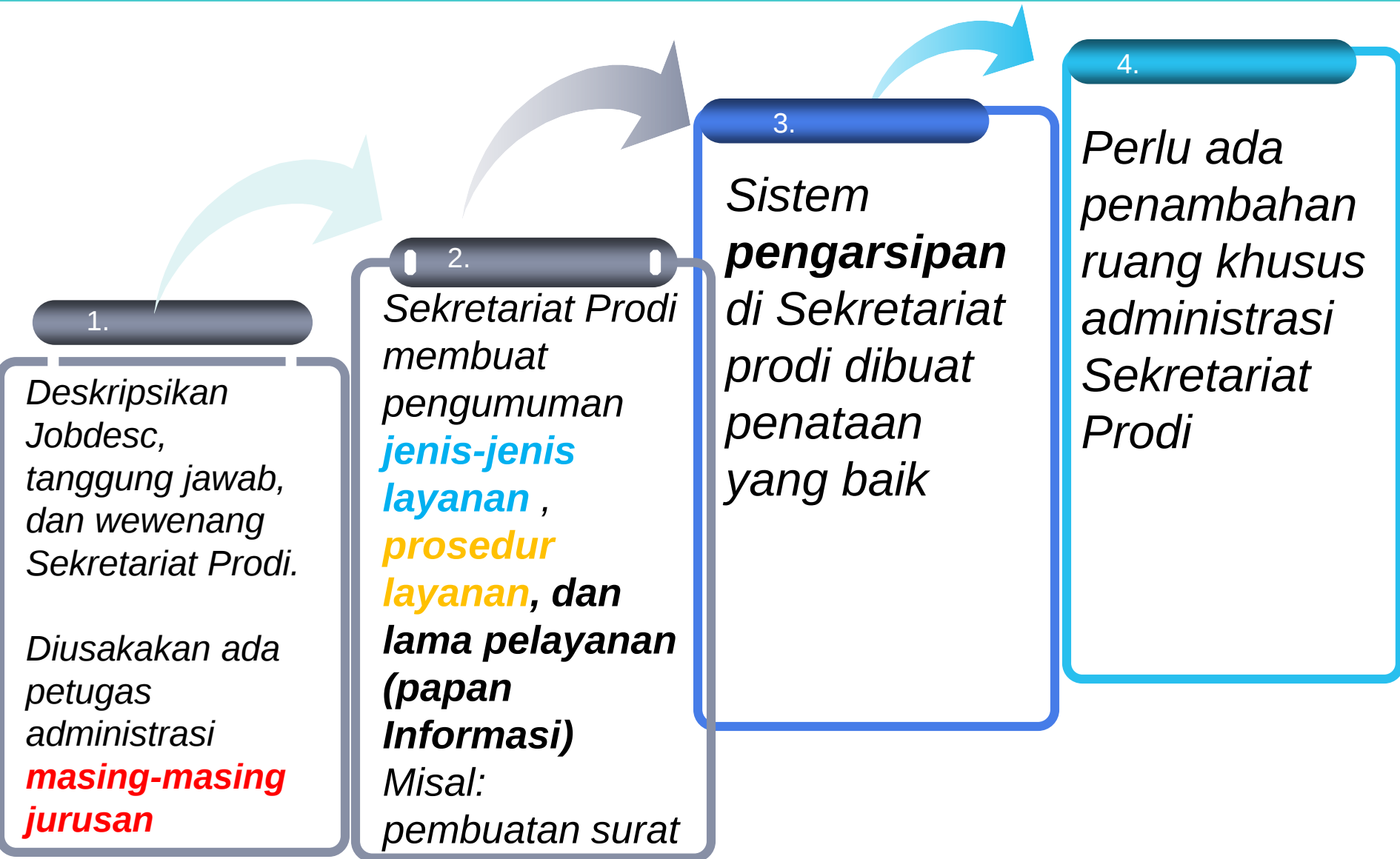
KESIMPULAN

- 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





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

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*****



BAIK

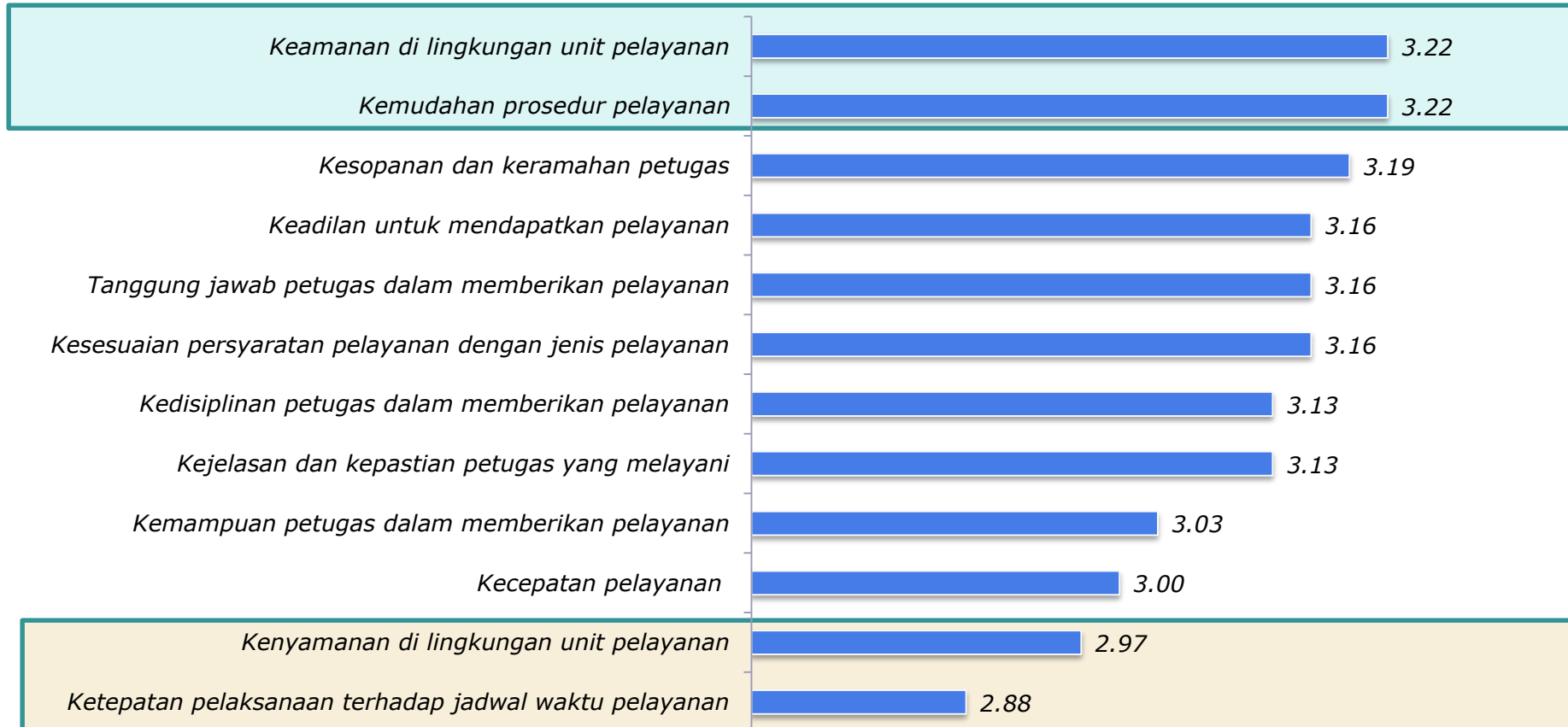
LAYANAN PERPUSTAKAAN PER INDIKATOR



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

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

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
Reliability	Prosedur pelayanan	2.97	3.94	0.96	2.91	3.94	1.04
	Persyaratan pelayanan	2.96	3.94	0.97			
	Ketepatan waktu pelayanan	2.78	3.96	1.18			
Responsive ness	kejelasan petugas pelayanan	2.91	3.92	1.01	2.94	3.94	1.00
	kedisiplinan	2.97	3.94	0.96			
	tanggung jawab	2.97	3.95	0.97			
	kecepatan pelayanan	2.88	3.94	1.05			
Assurance	Kemampuan	2.86	3.95	1.09	2.89	3.95	1.06
	Keadilan	2.94	3.92	0.99			
	Kesopanan dan keramahan	2.81	3.94	1.13			
	kenyamanan	2.83	3.97	1.14			
	keamanan	3.01	3.96	0.95			



KESIMPULAN

- Dari Hasil Analisis IKM, IPA dan GAP layanan di Perpustakaan 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.**

REKOMENDASI PERBAIKAN **UPT Perpustakaan** BERDASARKAN SARAN DARI RESPONDEN

1.

Petugas bisa melayani lebih **ramah** dan **sabar**.

Mohon tetap ada petugas saat istirahat

2.

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



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

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***



BAIK

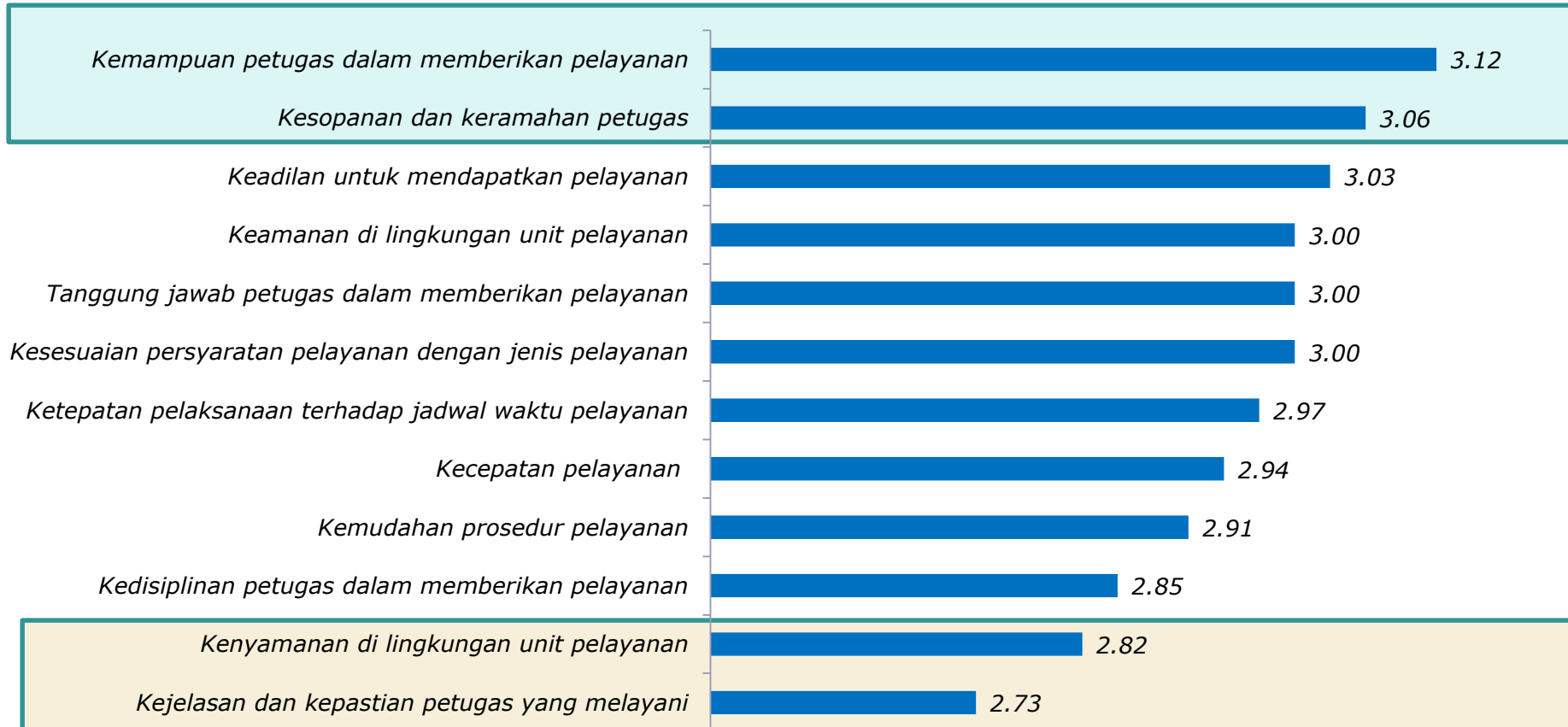
LAYANAN UPT KOMPUTER PER INDIKATOR



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

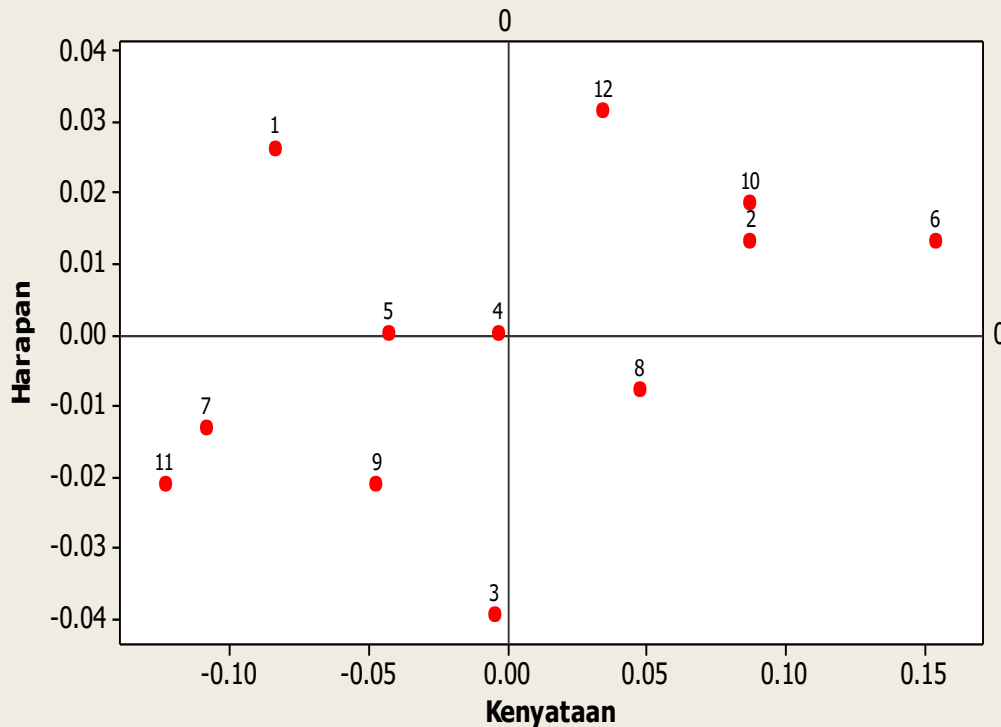
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan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

Nilai IKM per Indikator UPT Komputer



IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Scatterplot of Harapan vs Kenyataan



- 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"**

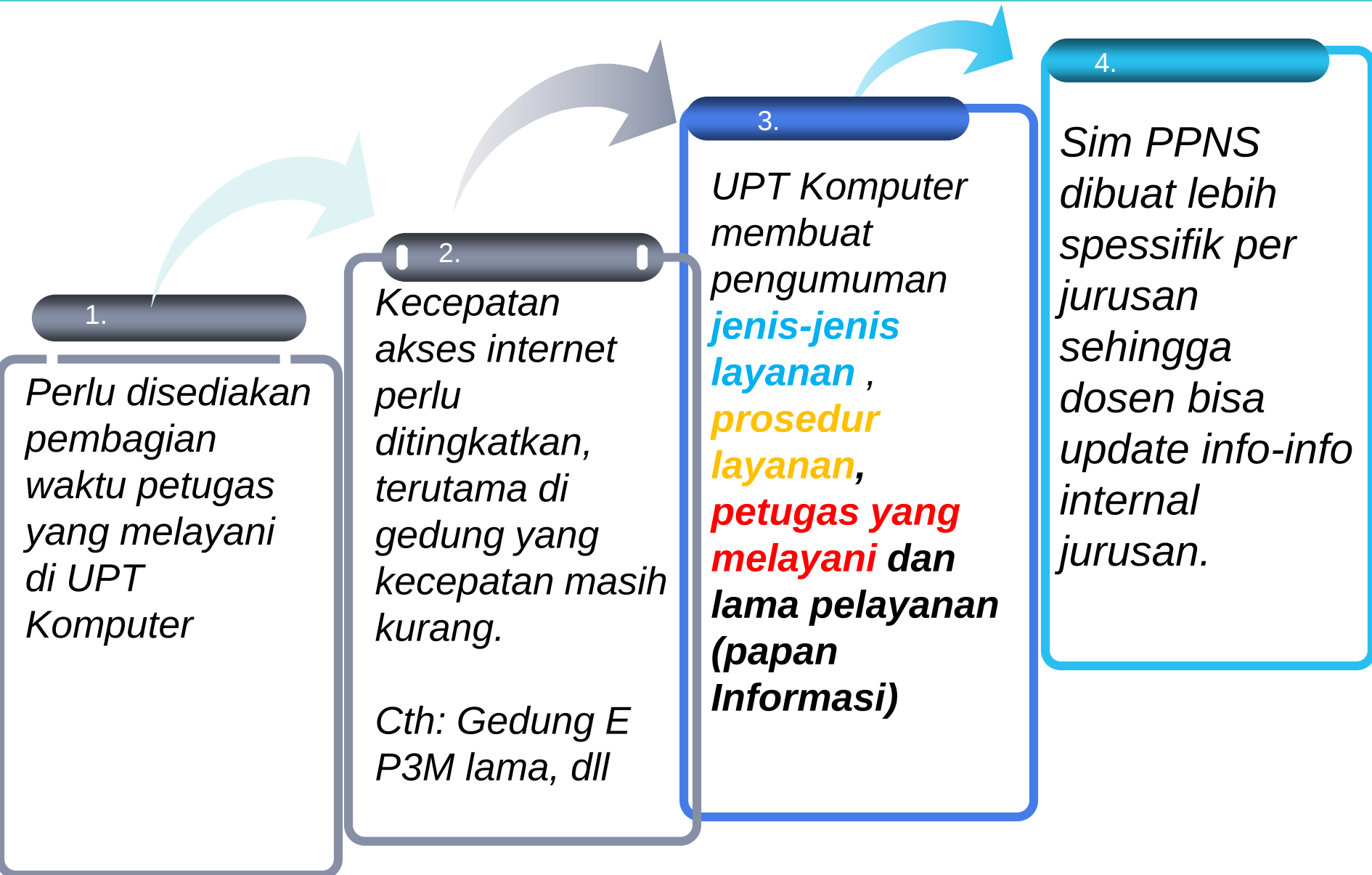
GAP ANALYSIS

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





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

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

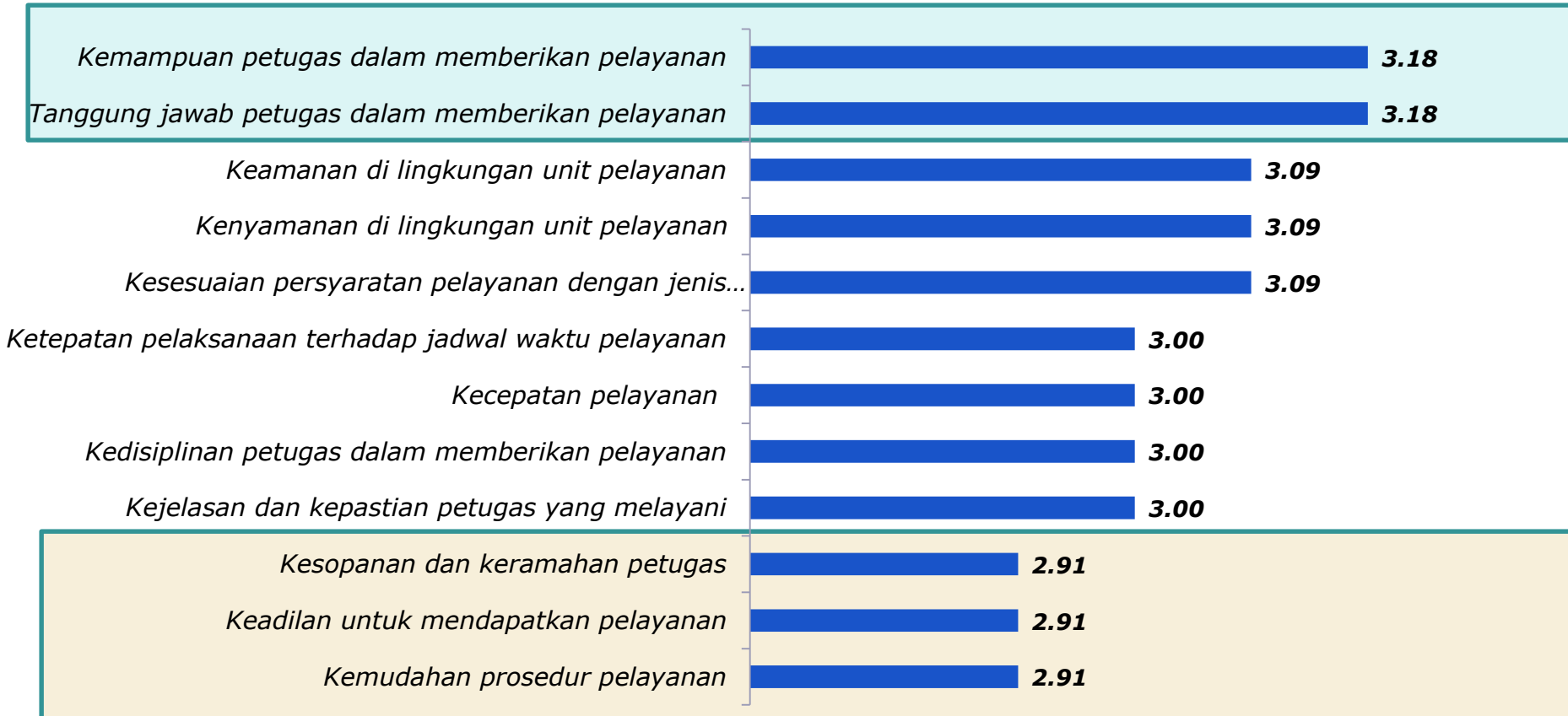
LAYANAN UPT BAHASA PER INDIKATOR



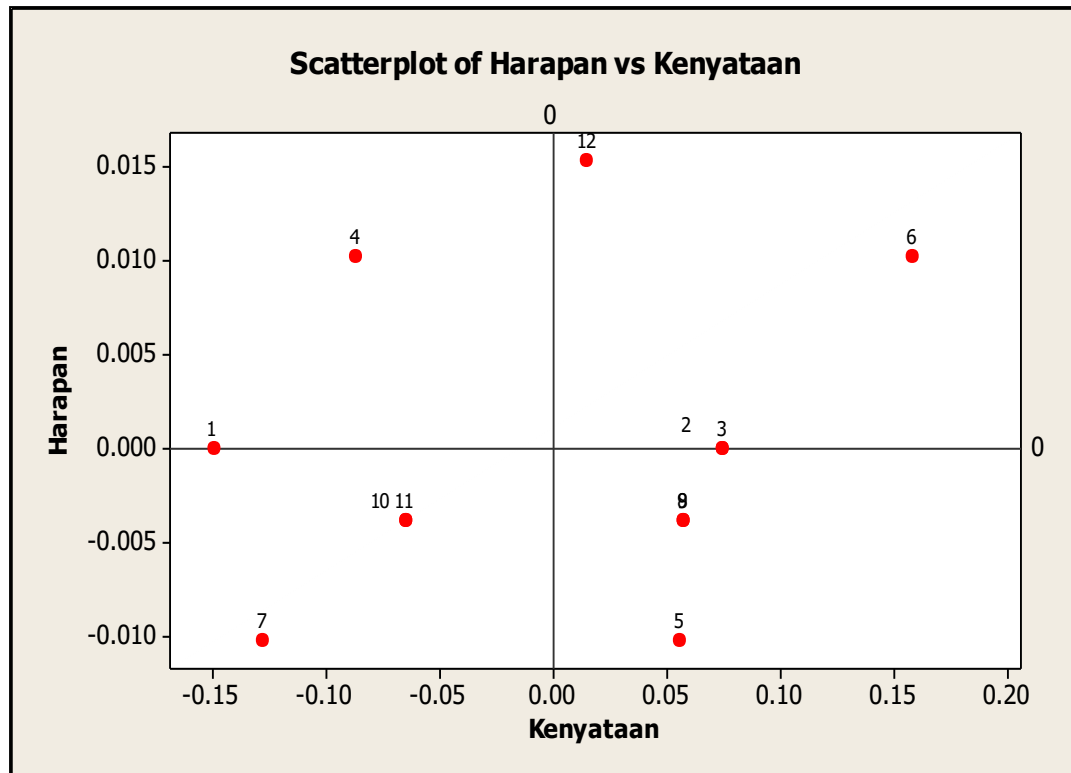
*13 indikator layanan
UPT Bahasa sudah
berada dalam
kategori "Baik",*

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

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

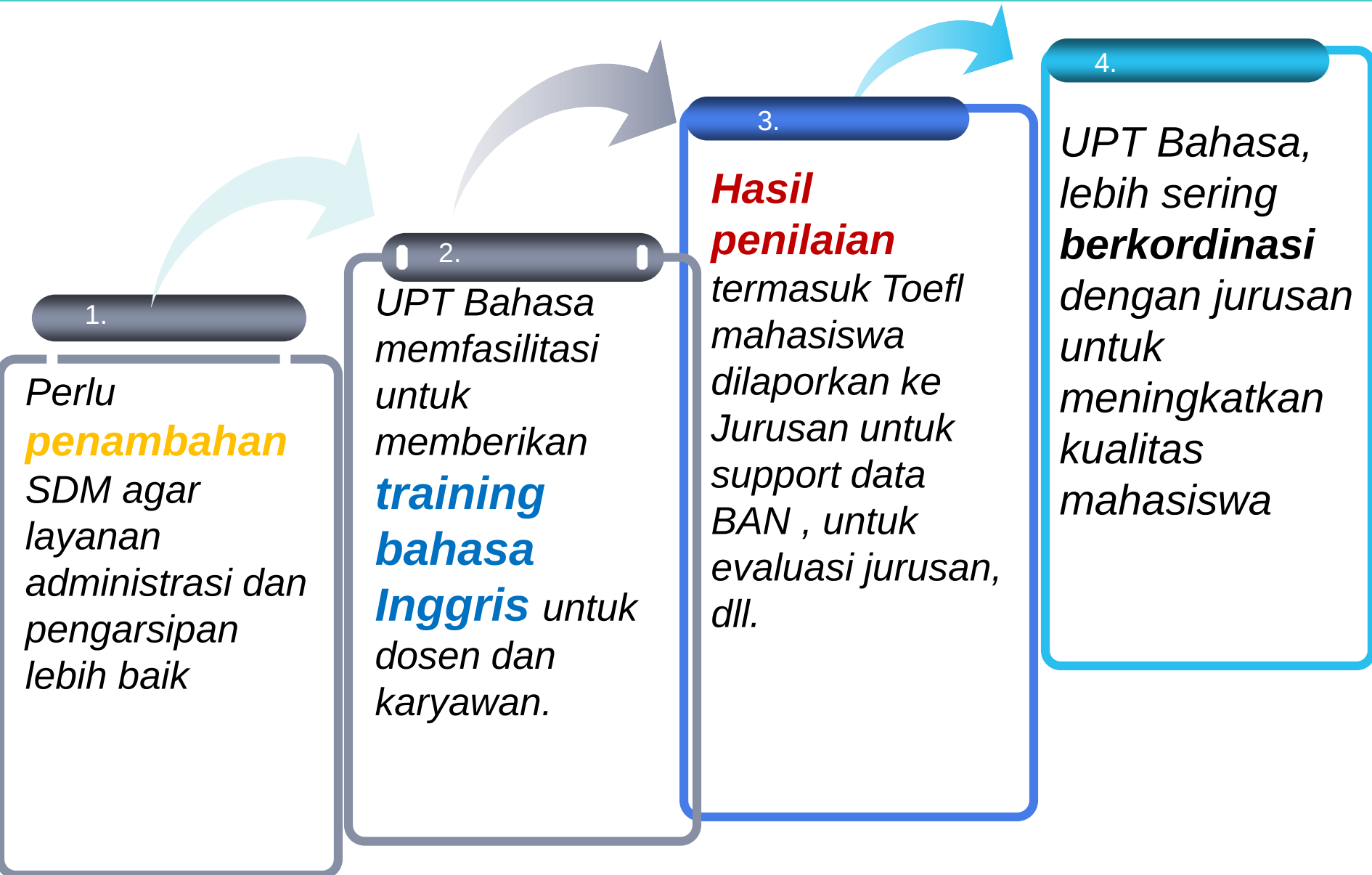
Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian	Persepsi Kenyataan	Persepsi Harapan	GAP	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	GAP Rata-rata
Reliability	Prosedur pelayanan	2.76	3.90	1.14	2.90	3.90	0.99
	Persyaratan pelayanan	2.98	3.90	0.92			
	Ketepatan waktu pelayanan	2.98	3.90	0.92			
Responsiveness	kejelasan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





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

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****



BAIK

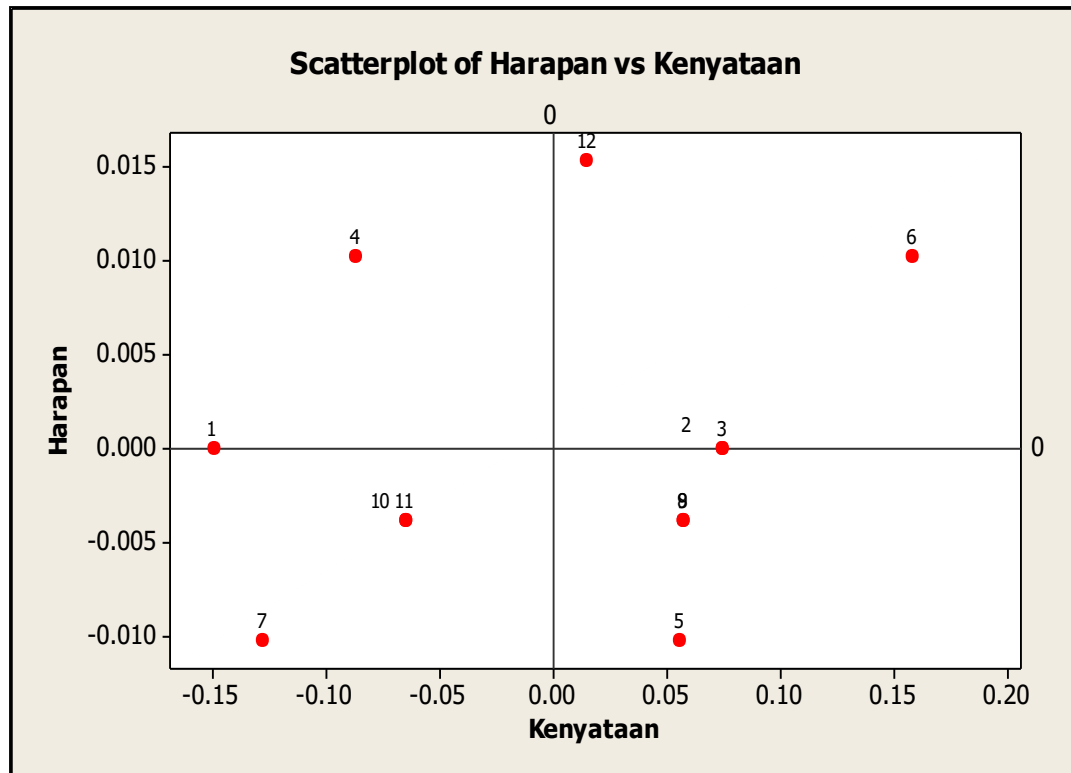
LAYANAN UPT PP PER INDIKATOR



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

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

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"**

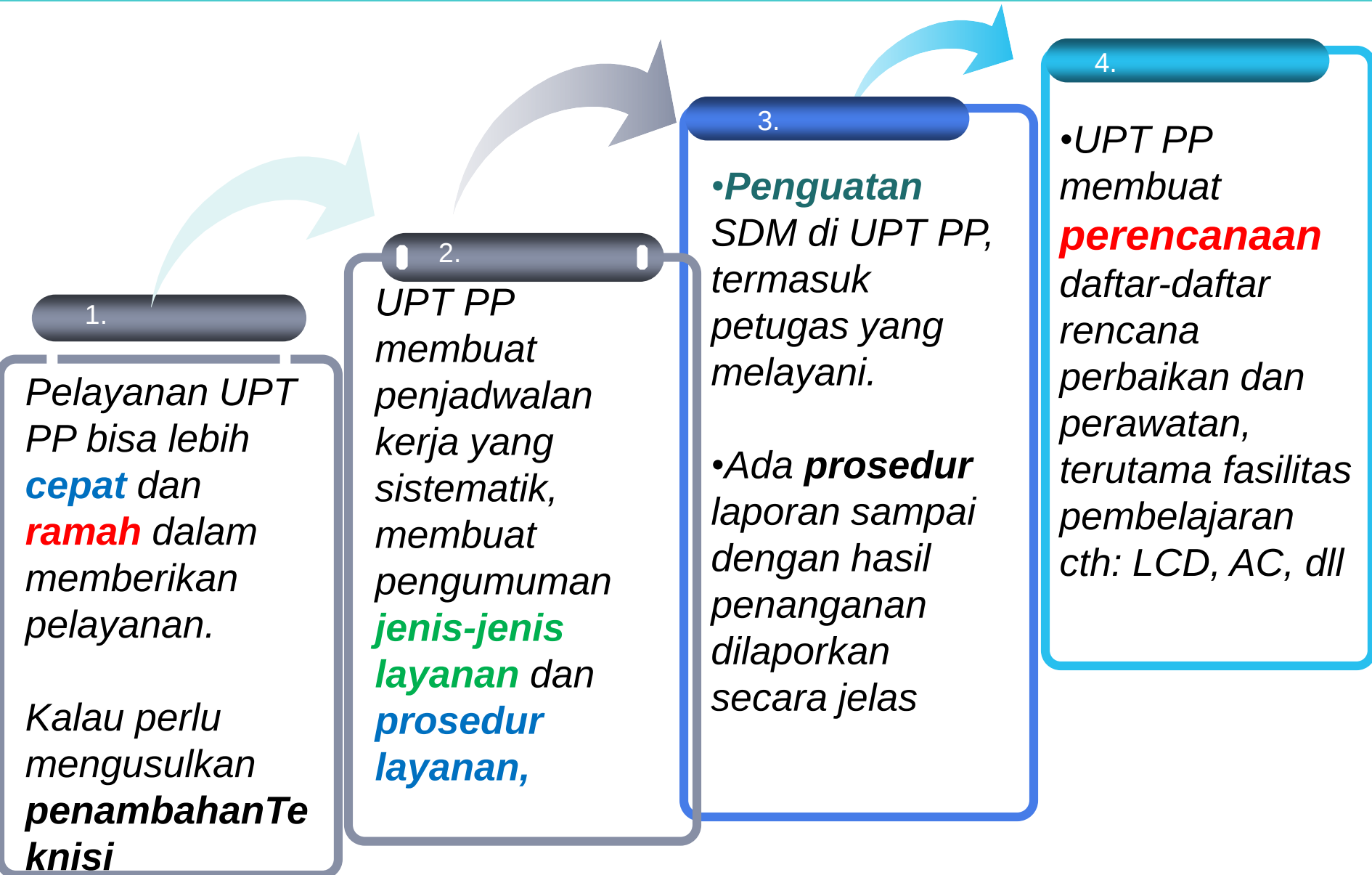
GAP ANALYSIS

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





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN UPT PJP



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Mahasiswa PPNS.

Layanan PJP Mendapatkan Nilai IKM Sebesar 2,75



BAIK

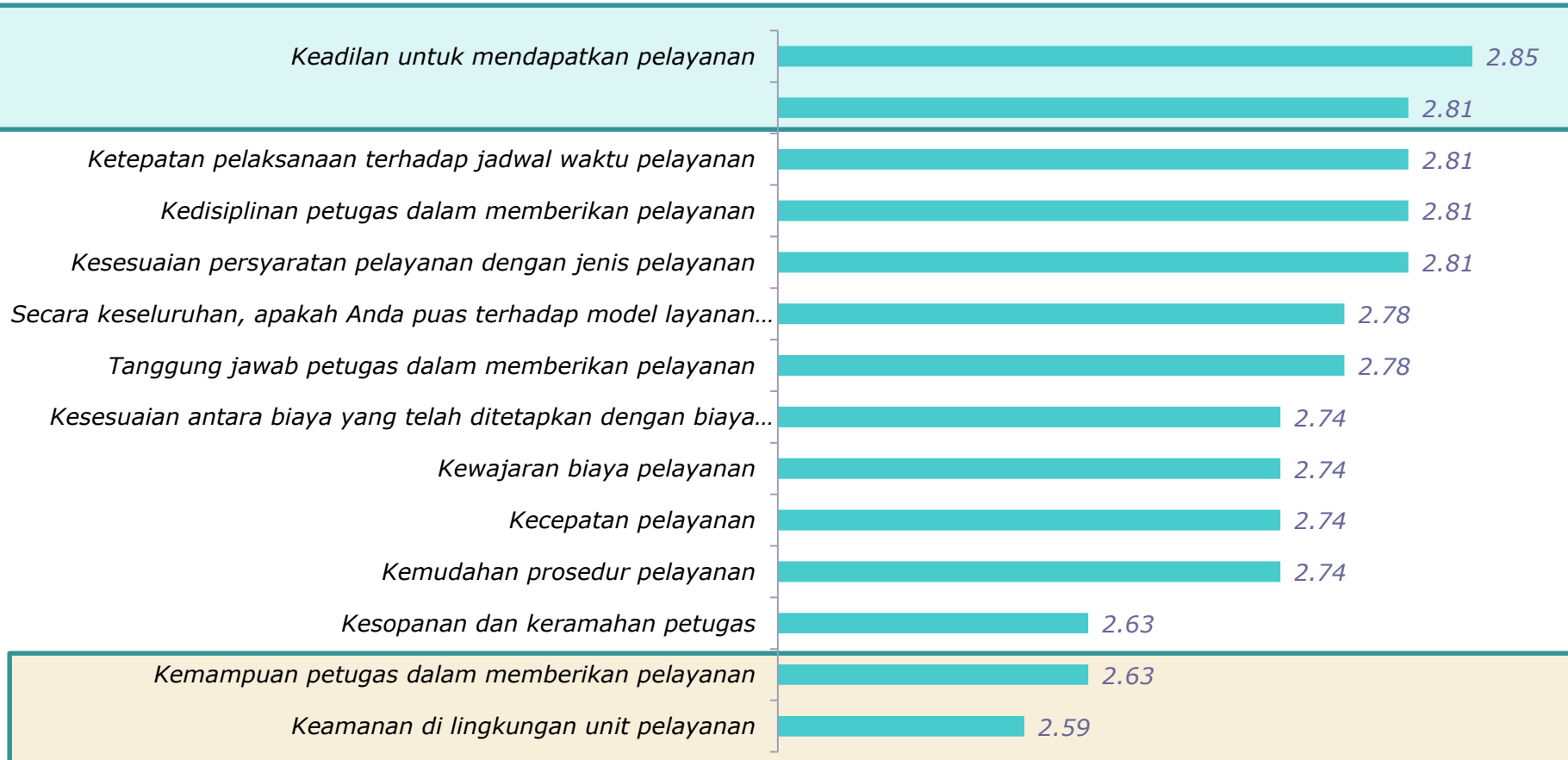
LAYANAN PJP PER INDIKATOR



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

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

Nilai IKM per Indikator Layanan PJP





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN UPT JPC



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Berdasarkan hasil survey IKM kepada Mahasiswa PPNS.

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



BAIK

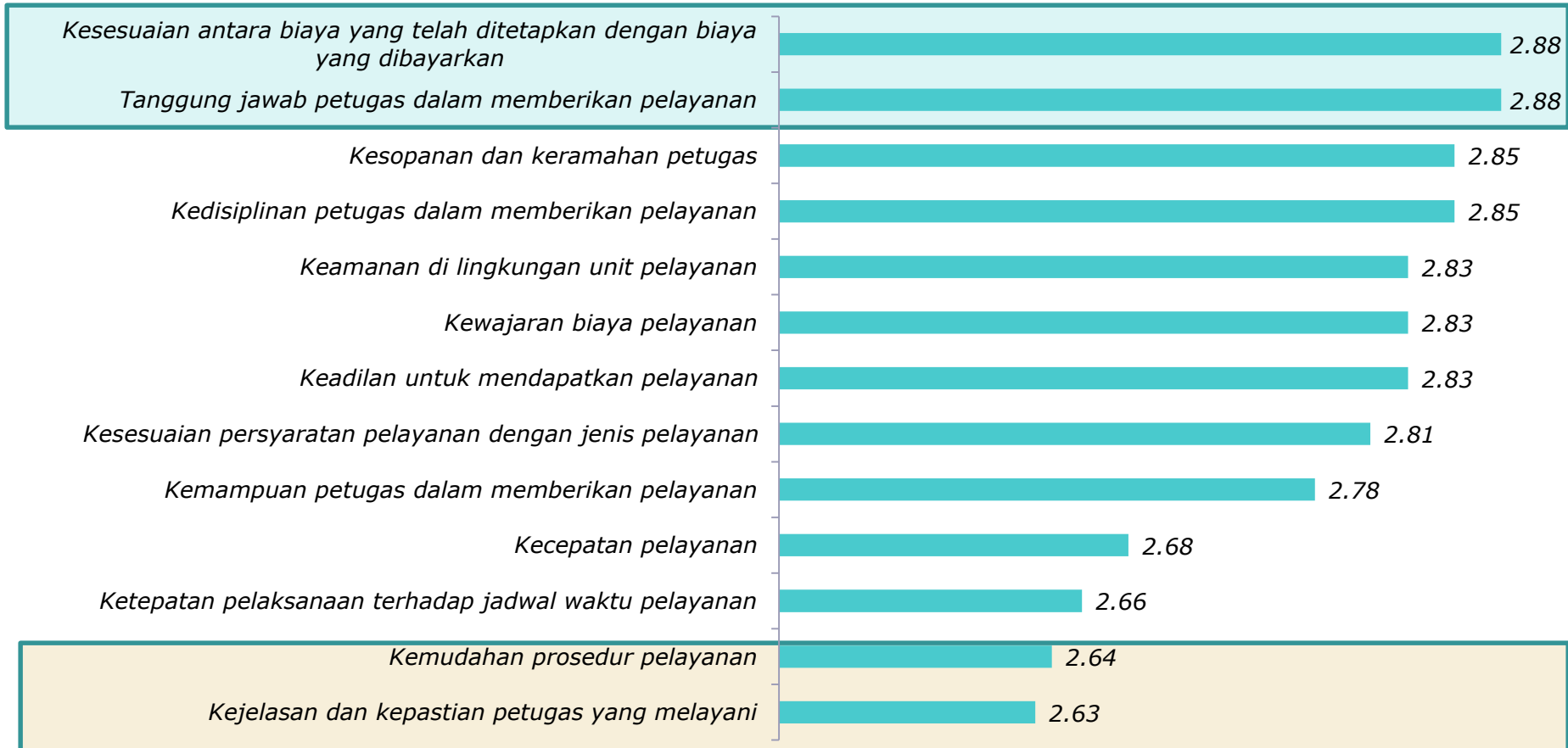
LAYANAN JPC PER INDIKATOR



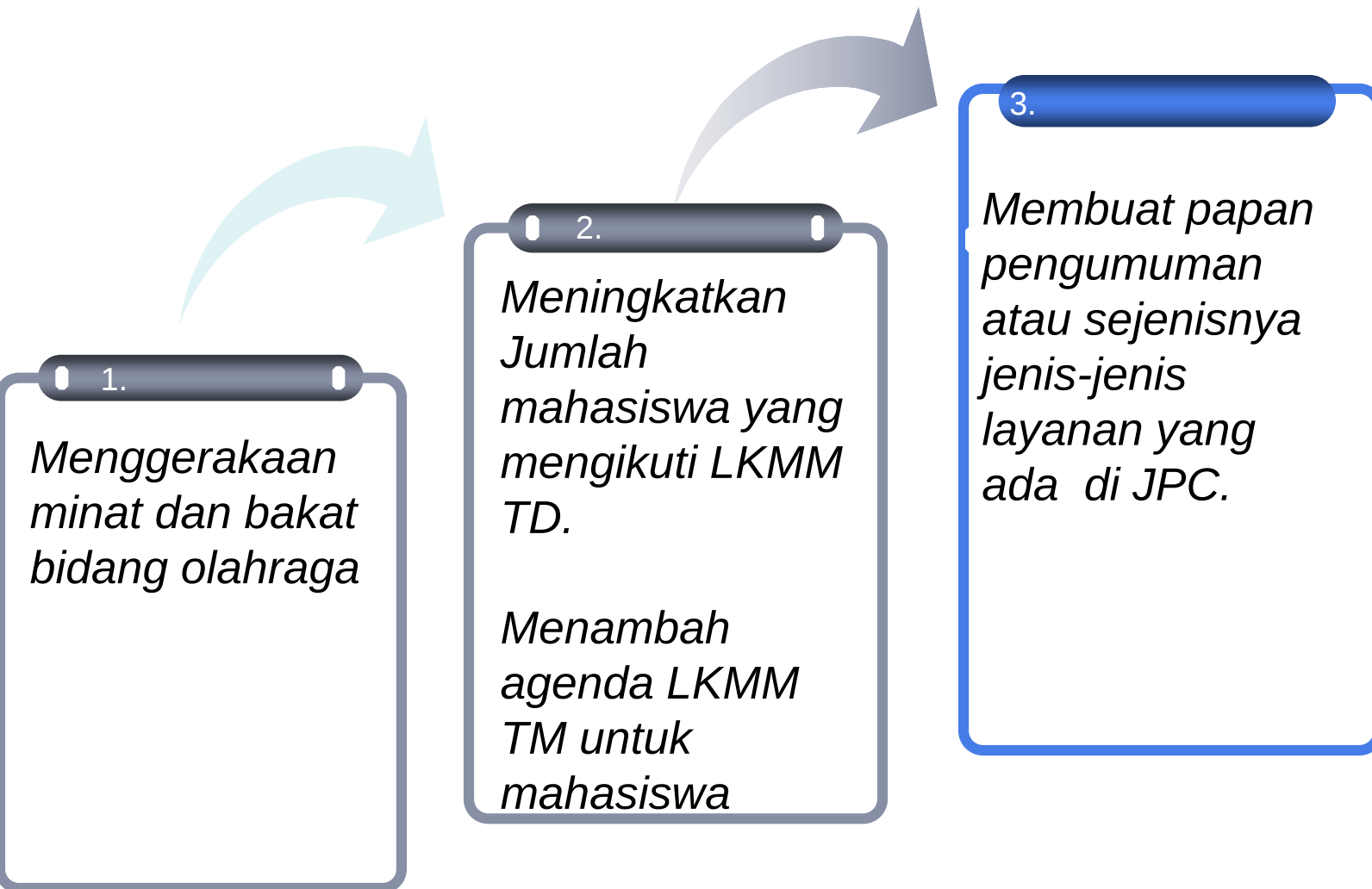
*14 indikator layanan JPC
sudah berada dalam
kategori "Baik".*

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

Nilai IKM per Indikator Layanan JPC



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





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN LABORATORIUM



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



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

***Layanan Laboratorium Mendapatkan Nilai
IKM Sebesar **2,97*****



BAIK

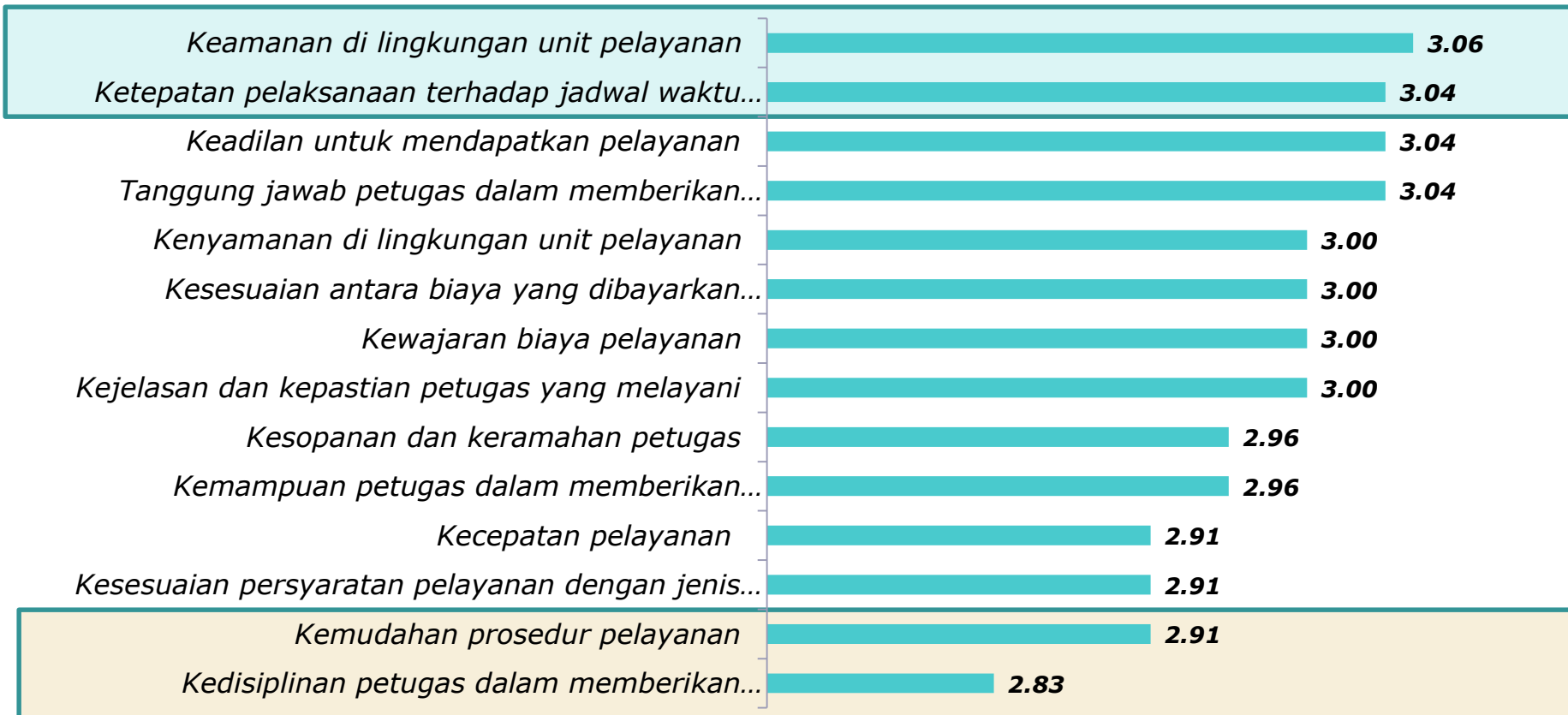
LAYANAN LABORATORIUM PER INDIKATOR



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

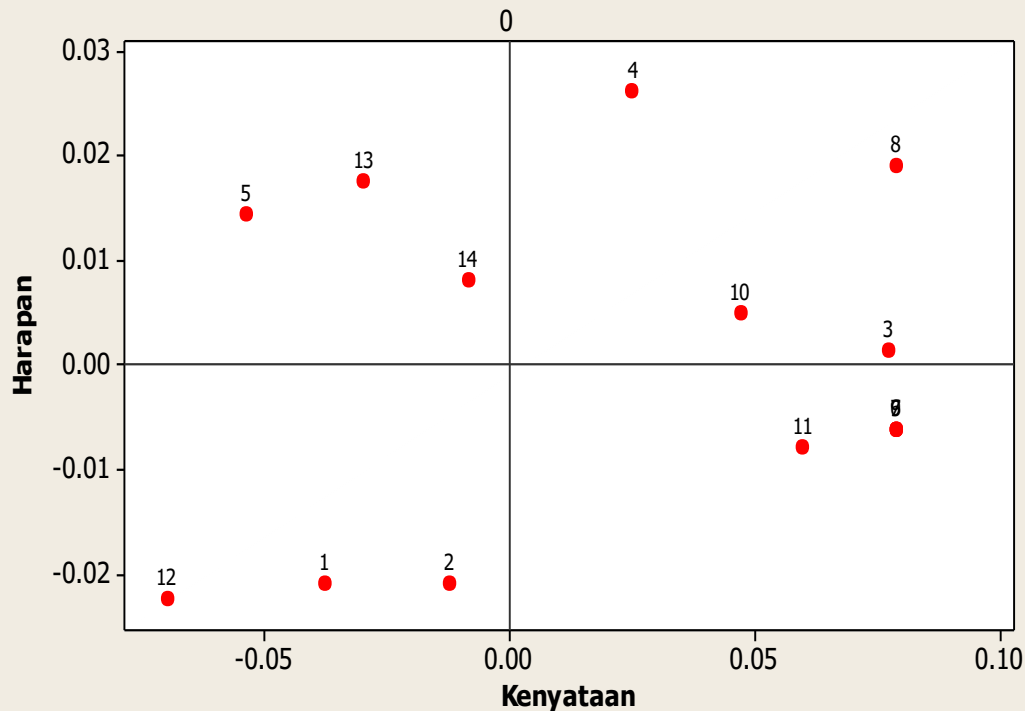
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan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

Nilai IKM per Indikator Laboratorium



IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Scatterplot of Harapan vs Kenyataan



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

1.

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

2.

Banyak alat di Lab yang sudah rusak, sehingga perlu ada perbaikan dan **penambahan** disesuaikan dengan **jumlah mahasiswa**

3.

Laboratorium harus memiliki **sistem administrasi** yang baik, mulai dari penggunaan alat, dan peminjaman alat

4.

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

Thank You !

