LAPORAN AKHIR
SURVEI PELAYANAN PRIMA 2021

Oleh:

TIM UNIT JAMINAN MUTU

POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA

2021

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS) merupakan Perguruan Tinggi Negeri yang berada dibawah naungan Kemenristekdikti. PPNS terus berbenah untuk mengembangkan sistem pendidikan yang baik. Fungsi pendidikan tinggi sesuai dengan amanat UUD 1945 adalah mengembangkan kemampuan sivitas akademika, membentuk watak dan peradaban bangsa, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta mengembangkan IPTEK. Sesuai dengan fungsinya, maka penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan untuk mengembangkan potensi mahasiswa, menghasilkan lulusan yang menguasai IPTEK, kepentingan nasional, dan daya saing bangsa, menghasilkan IPTEK sesuai dengan kemajuan peradaban dan kesejahteraan serta mewujudkan pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum maupun pencerdasan bangsa (Statuta, 2014).

PPNS merupakan Perguruan Tinggi pendidikan vokasi yang bergerak di bidang perkapalan dan teknologi. Politeknik memiiki dua konsep yang diimplementasikan dan mempengaruhi proses belajar mengajar di PPNS. Proses pertama Teaching Factory atau disebut juga *Production Based Learning* atau pembelajaran berbasis produksi. Mahasiswa akan belajar memproduksi dan melakukan pekerjaan layaknya di industri. Yang kedua adalah *Link and Match* yaitu Kurikulum dan materi perkuliahan disesuaikan dengan kebutuhan industri. PPNS telah memiliki beberapa kerjasama dalam *Industrial Advisory Board* dimana salah satu fungsi utamanya adalah pemutakhiran kurikulum (Renstra, 2015).

Untuk mendukung program pendidikan yang ada di PPNS, maka unit layanan di PPNS harus memiliki sistem pelayanan yang prima. PPNS perlu memperhatikan kepuasan pengguna jasa terhadap layanan pendidikan karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pendidikan di masa yang akan datang. PPNS sebagai lembaga perguruan tinggi diharapkan mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sehingga mampu mencetak mahasiswa dan alumni yang terampil, cerdas, dan kompeten. Mahasiswa, Dosen, dan Karyawan sebagai pengguna unit layanan, tentunya ingin memperoleh pelayanan yang baik dan optimal. Itulah sebabnya perlu diketahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan oleh Kampus.

Kepuasan publik yang juga berasal dari istilah bisnis, kepuasan pelanggan, adalah perasaan senang atau kecewa akibat membandingkan produk / jasa dengan kinerja atau hasil yang dirasakan sehubungan dengan ekspektasinya (Kotler & Keller 2006). Penelitian terbaru

tentang kepuasan terutama menyangkut kepuasan pelayanan publik sangat banyak. Penelitian tentang kepuasan publik hampir diadaptasi dari penelitian tentang kepuasan pelanggan, dan terutama tentang situs web e-gov (Liu et al., 2010; Li & Song 2012) atau berbagai jenis layanan publik (Zou & Ma 2009; Chen & Cao 2013), sementara perhatian yang jarang diberikan terhadap hasil pelaksanaan GPR. Beberapa penelitian telah menciptakan sistem indeks evaluasi kinerja untuk GPR (Gu 2008).

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan. Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan di PPNS, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan yang lebih komprehensif seperti layanan administratif.

Banyak faktor yang menentukan pelayanan dalam bidang pendidikan PPNS, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Sehingga penelitian ini akan mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan di PPNS, sehingga akan diketahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelanggaraan pelayanan publik. Sehingga pelayanan akan semakin prima.

1.3 Tujuan

Penelitian ini akan mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan di PPNS, sehingga akan diketahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelanggaraan pelayanan publik. Sehingga pelayanan akan semakin prima.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah membantu manajemen PPNS khususnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mepengaruhi kepuasan penggunan jasa unit layanan di PPNS. Sehingga manajemen PPNS bisa membuat langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan yang lebih prima. Lebih Khusus lagi Survey ini memberikan manfaaat bagi PPNS:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di PPNS;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup PPNS;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup PPNS;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 **PELAYANAN PRIMA**

Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan institusi untuk melayani pengguna jasa dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penggu jasa dan memenuhi kebutuhan serta keinginan penggun. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan institusi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Secara sederhana, pelayanan prima (excellent service) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa.

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Menurut Day Tse dan Wilton kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan . Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan.

2.2 Metode Pengukuran Kepuasan

Kotler mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran, yaitu pelanggan dapat menyampaikan, keluhan dan saran mereka pada media yang digunakan seperti kotak saran, kartu komentar atau via pos.
2. *Ghost Shooping*, yaitu mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan.
3. *Lost Customer Analysis*, yaitu mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan kinerja instansi.
4. Survey Kepuasan Pelanggan, yaitu memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan.

Untuk mengevaluasi jasa atau pelayanan yang bersifat intangible, ada lima dimensi pengukuran yang dilakukan yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap) Daya tanggap karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan keseriusan dalam menanggapi permintaan pelanggan, pertanyaan yang diajukan pelanggan, pengaduan dan masalah yang dihadapi.
3. *Assurance* (Jaminan atau Keyakinan) Meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan.
4. *Emphaty* (Empati) Mencakup kemudahan hubungan, komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. *Tangibles* (Berwujud atau Bukti langsung) Mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana prasarana.

2.3 Pedoman Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan

Survey Pelayanan Prima PPNS mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14. tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Atribut penilaian terdiri dari pertanyaan:

1. Persyaratan Pelayanan
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan
   suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima
   pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk
   menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Disamping variable tersebut, survey kepuasan pelanggan ini menggunakan instrument sesuai kebutuan PPNS dan menyesuaikan jenis layanan yang ada, agar evalusi lebih komprehensif.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

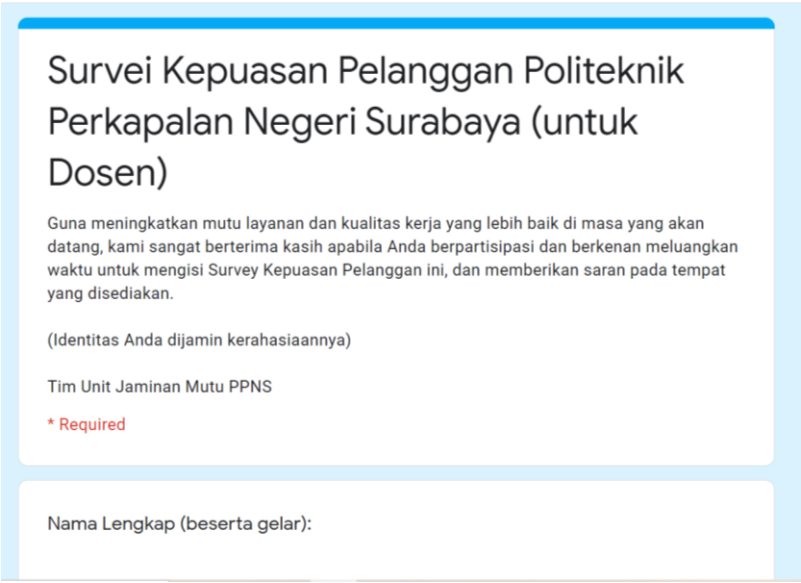
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	**1,00 – 2,5996**	**25,00 – 64,99**	**D**	**Tidak baik**
2	**2,60 – 3,064**	**65,00 – 76,60**	**C**	**Kurang baik**
3	**3,0644 – 3,532**	**76,61 – 88,30**	**B**	**Baik**
4	**3,5324 – 4,00**	**88,31 – 100,00**	**A**	**Sangat baik**

BAB 3
METODOLOGI PENELITIAN

Pedoman umum yang digunakan dalam penyusunan Survei adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusuan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dengan bebarapa penyesuaian sesuai kondisi PPNS. Survei pelayanan prima menggunakan google docs. Metode survei dilakukan dengan metode ***multistage random sampling.*** Jumlah Sampel sebanyak 85 Responden Dosen, 46 Responden Tenaga Kependidikan, dan 168 Responden Mahasiswa.

Survei kepuasan melalui kuesioner tentang kepuasaan pengelolaan sumber daya manusia yang disebarkan kepada pegawai tersebut menggunakan **Skala Likert** dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) dengan 1 menyatakan ’sangat tidak puas’, 2 menyatakan ’tidak puas’, 3 ’puas’ dan 4 menyatakan ’sangat puas’.

Kuesioner disebarkan melalui google doc , sehingga responden **sangat mudah menggunakannya.** Item pertanyaan yang hanya terdiri dari 27 item pertanyaan dan 4 pilihan jawaban, membuat responden mudah memahami dan cepat dalam pengisiannya. Responden juga dapat memberikan saran ataupun kritik tertulis pada baris paling bawah pada kuesioner tersebut.


Survei Kepuasan Pelanggan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (untuk Dosen)

Guna meningkatkan mutu layanan dan kualitas kerja yang lebih baik di masa yang akan datang, kami sangat berterima kasih apabila Anda berpartisipasi dan berkenan meluangkan waktu untuk mengisi Survey Kepuasan Pelanggan ini, dan memberikan saran pada tempat yang disediakan.

(Identitas Anda dijamin kerahasiaannya)

Tim Unit Jaminan Mutu PPNS

* Required

Nama Lengkap (beserta gelar):

Untuk mengevaluasi jasa atau pelayanan yang baik ada lima dimensi pengukuran yang dilakukan yaitu :

1. **Reliability** (Keandalan) adalah Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.

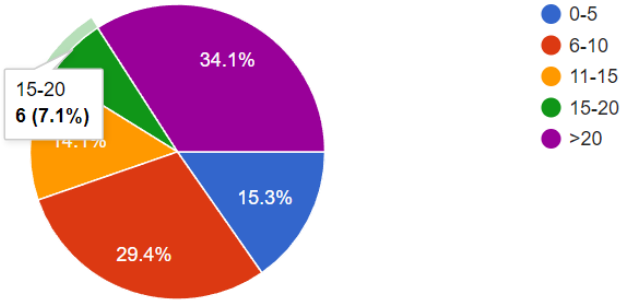
2. **Responsiveness** (Daya tanggap) adalah Daya tanggap karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan keseriusan dalam menanggapi permintaan pelanggan, pertanyaan yang diajukan pelanggan, pengaduan dan masalah yang dihadapi.
3. **Assurance** (Jaminan atau Keyakinan) adalah Meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan.
4. **Emphaty** (Empati) adalah Mencakup kemudahan hubungan, komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. **Tangibles** (Berwujud atau Bukti langsung) adakah Mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana prasarana.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

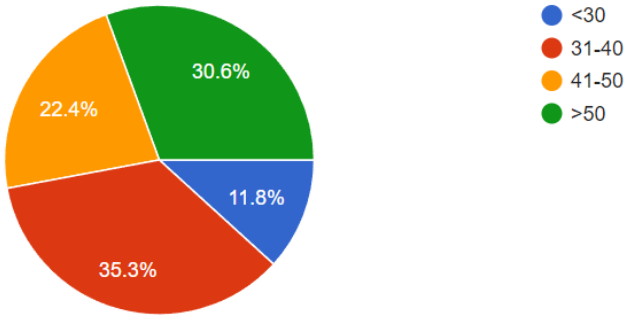
4.1 **Profil Responden**

Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh Gambaran secara umum tentang karakteristik responden. Karakteristik responden untuk dosen pada penelitian ini, 34,1% masa kerja dosen diatas 20 tahun, dan 29,4% masa kerja 6-20 tahun.



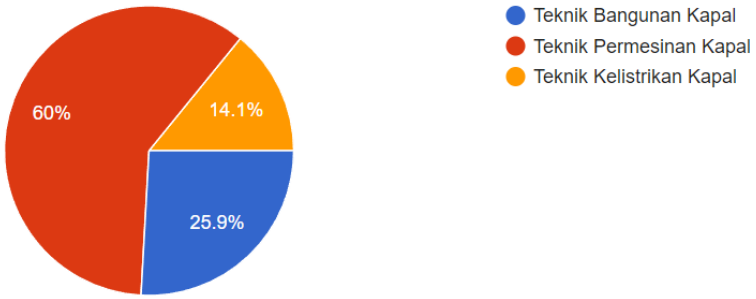
Gambar 4.1 Masa kerja responden kategori dosen

Selanjutnya, Usia responden untuk dosen sebanyak 35,3% berusia 41-50 tahun, sedangkan yang berusia >50 tahun sebanyak 30,6%, dan yang berusia 41-50 sebanyak 22,4%



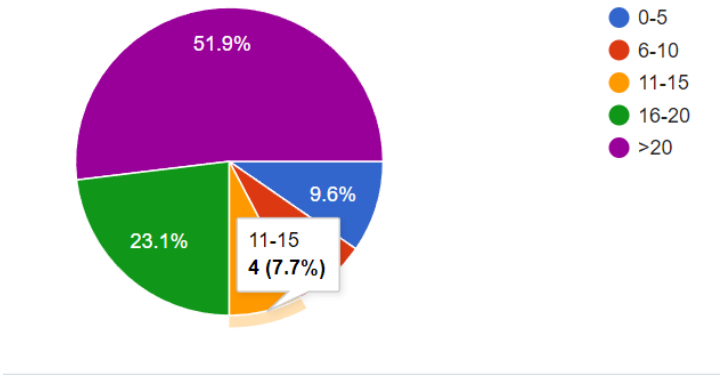
Gambar 4.2 Usia responden kategori dosen

Responden pada penelitian ini berasal dari jurusan Teknik permesinan kapal sebanyak 60%, Teknik Bangunan Kapal sebanyak 25,9%, dan 14,1% dari Teknik Kelistrikan Kapal



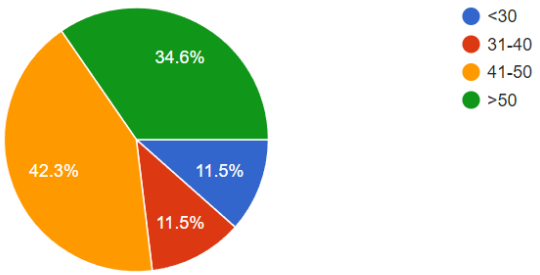
Gambar 4.3 Homebase responden berdasarkan jurusan

Karakteristik responden untuk dosen pada penelitian ini, 51,9% masa kerja tenaga kependidikan diatas 20 tahun, 23,1% masa kerja 16-20 tahun, 0-5 tahun sebanyak 9,6%, dan 7,7% memiliki masa kerja 11-15 tahun



Gambar 4.4 Masa kerja responden kategori tenaga kependidikan

Selanjutnya, Usia responden untuk tenaga kependidikan sebanyak 42,3% berusia 41-50 tahun, sedangkan yang berusia >50 tahun sebanyak 34,6%, dan yang berusia 41-50 sebanyak 11,5%



Gambar 4.5 Usia responden kategori tenaga kependidikan

4.2 **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PPNS**

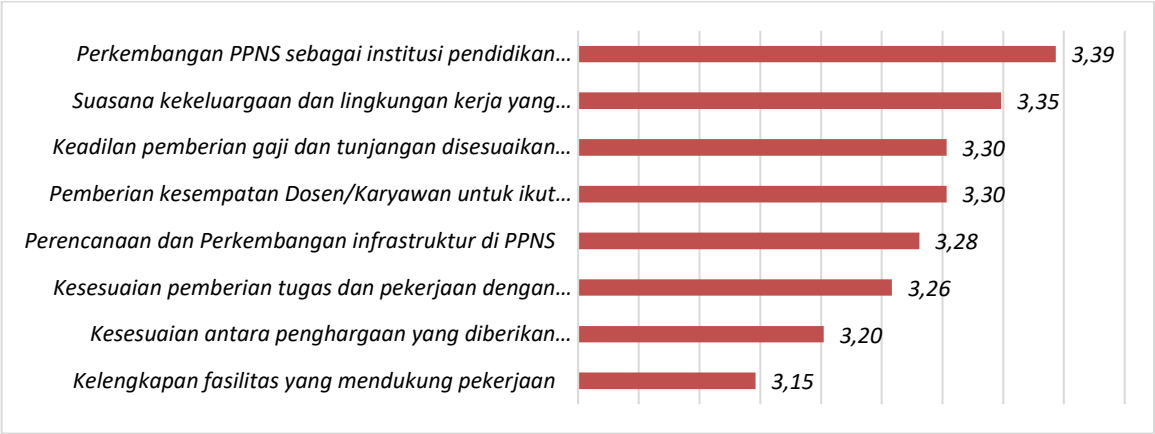
Sebelum Kuisioner disebarkan harus dipastikan instrument yang digunakan valid dan reliable. Berdasarkan uji validitas, seluruh instrumen mempunyai nilai *Pearson Correlation* diatas 0,1736 (R-Tabel). Sehingga semua pertanyaan dapat dinyatakan valid. Pengujian validitas ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Selain uji validitas, pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode *cronbach's alpha* juga dilakukan. Uji reliabilitas ini untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan menilai unit layanan strategis di PPNS yaitu layanan manajemen, pengelolaan SDM dan kepegawaian, Keuangan, Umum, BAKPSI, Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat, klinik Kesehatan, dan unit layanan terpadu. Berdasarkan hasil anallisis didapatkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) PPNS sebesar **3,36,** angka ini berada dalam kategori **baik.** Angka ini didapatkan dari komulatif dari seluruh penilaian unit layanan di PPNS, yang akan dibahas pada subbab selanjutnya.

4.3 **Hasil survey kepuasan pelayanan Manajemen**

Berdasarkan nilai uji reliabilitas dengan menggunakan metode cronbach alpha didapatkan nilai sebesar 0.887. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai table-r 0.1736, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada penelitian ini sudah ***reliable***.

Berdasarkan hasil kepuasan layananan manajemen didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,28**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan



Gambar 4.6 Indeks kepuasan masyarakat layananan manajemen

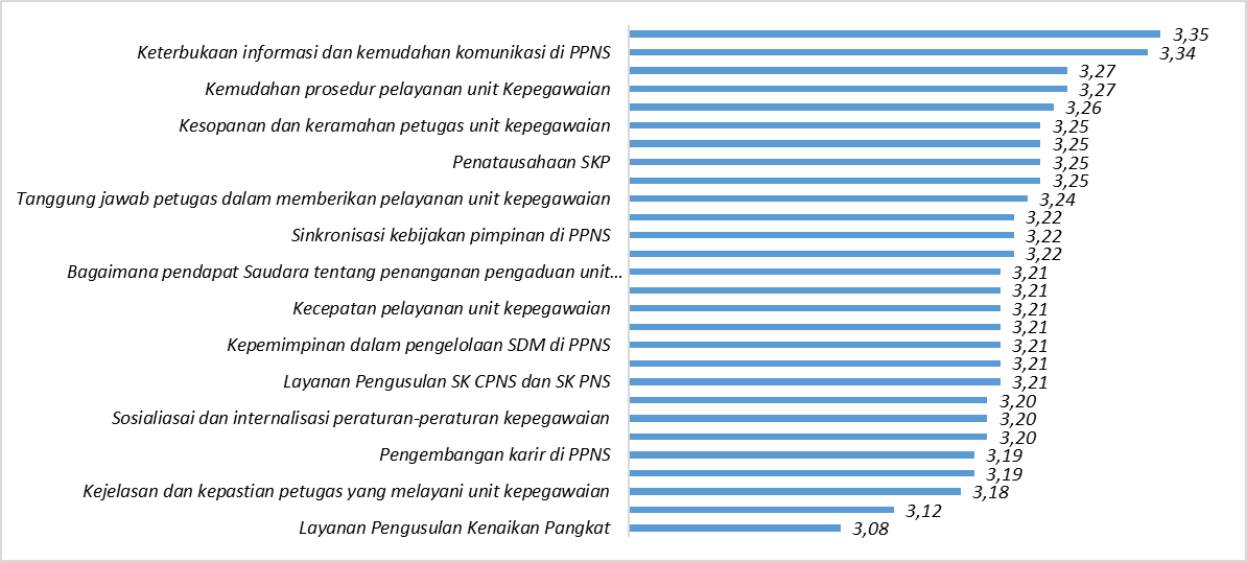
Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) layanan manajemen PPNS, perkembangan PPNS sebagai institusi pendidikan yang berkualitas memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,39. Sedangkan kelengkapan fasilitas yang mendukung pekerjaan berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,15. Namun semua atribut penilaian berada dalam kategori baik. Hasil mengenai survei kepuasan ini telah dirapatkan dan disampaikan kepada Pimpinan. Diharapkan pula, kuesioner ini dan yang akan datang dapat menjadi salah satu solusi untuk kemudahan komunikasi, selain untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan dosen, tendik, dan mahasiswa terhadap layanan manajemen. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan manajemen adalah:

- ✓ Perencanaan pengembangan SDM lebih terencana.
- ✓ Transformasi semua layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan mutu layanan
- ✓ Menguatkan kepemimpinan dengan memperbaiki *communication skill, public speaking, boarder networking and expertise specialization. It would be a good role management model of resilience*
- ✓ Perlu peningkatan iklim penelitian
- ✓ Agar diinventarisasi kopetensi dosen dan dibuatkan roadmap pengembangan manjerial bagi setiap dosen agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal

4.4 **Hasil survey kepuasan pelayanan Pengelolaan SDM dan Kepegawaian**

Sebelum Kuisioner disebarkan harus dipastikan instrument yang digunakan valid dan reliable. Berdasarkan uji validitas, seluruh instrumen mempunyai nilai *Pearson Correlation* diatas 0,1736 (R-Tabel). Sehingga semua pertanyaan dapat dinyatakan **valid**. Pengujian validitas ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Selain uji validitas, **pengujian reliabilitas** dengan menggunakan metode ***cronbach's alpha*** juga dilakukan. Uji reliabilitas ini untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Berdasarkan nilai uji reliabilitas dengan menggunakan metode cronbach alpha didapatkan nilai sebesar 0.884. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai table-r 0.1736, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada penelitian ini sudah ***reliable***.

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan kepegawaian dan pengelolaan SDM didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,22**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**.



Gambar 4.7 Indeks kepuasan masyarakat layananan SDM dan kepegawaian

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) layanan pegelolaan SDM, suasana kerja di PPNS memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,35. Sedangkan Layanan Pengusulan Kenaikan Pangkat berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,08. Selanjutnya terkait kepuasan jenis layanan. Namun semua atribut penilaian kepegawaian dan pengelolaan SDM berada dalam kategori baik.

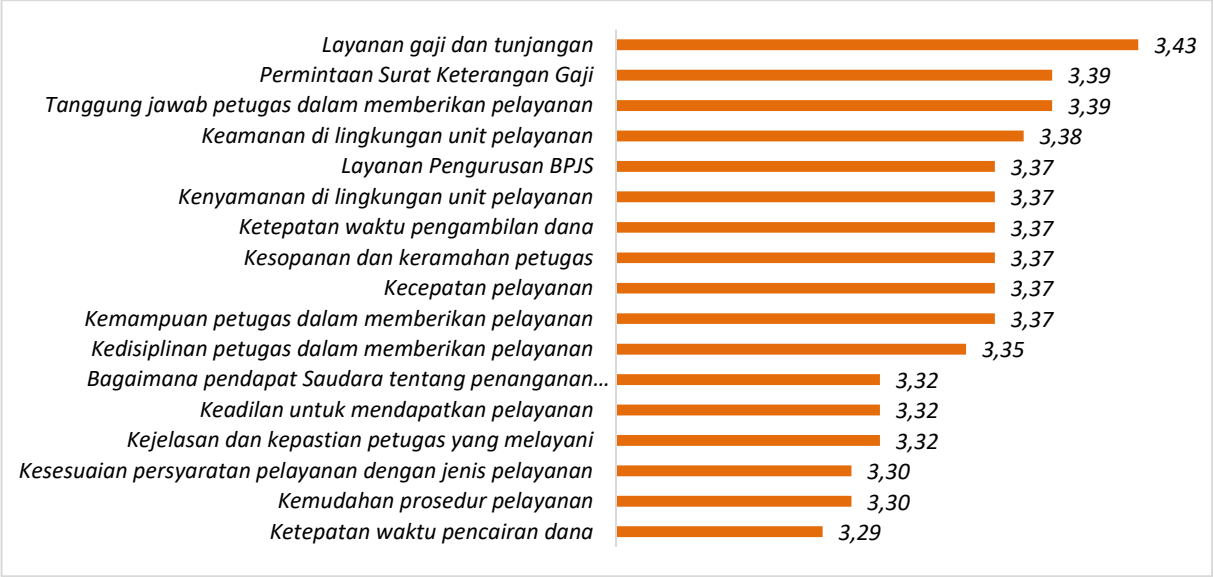
Diharapkan pula, kuesioner ini dan yang akan datang dapat menjadi salah satu solusi untuk kemudahan komunikasi, selain untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan dosen dan tendik terhadap pengelolaan sumber daya manusia. Manajemen PPNS pun berkomitmen menjadikan input dari kuesioner ini sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik lagi. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan SDM:

- ✓ Meningkatkan kualitas, ketepatan, dan kedisiplinan dalam pelayanan
- ✓ Informasi kenaikan jabatan, jenjang karir, pelatihan, studi lanjut mohon diberikan sosialisasi dan sudah di plot kapan pegawai tersebut waktunya untuk peningkatan kompetensi.
- ✓ Penguasaan fitur Ms office oleh SDM akan mendukung penyelesaian pekerjaan lebih efektif dan efisien.
- ✓ Sebaiknya ada sosialisasi tentang berbagai peraturan terbaru
- ✓ Transformasi semua layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan mutu layanan
- ✓ The HR Department would develop an agile management system for high response and high service quality level. Facing data digital transformation era with a reliable enterprise management system.

- ✓ Surat tugas dan SK sebaiknya ada pihak khusus yang mengarsip, menscan, dan disubmit di SIM pegawai.
- ✓ Agar diinventarisasi kompetensi dosen dan dibuatkan roadmap pengembangan kompetensi dosen melalui magang di industri, studi lanjut dan pelatihan berkelanjutan agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal

4.5 **Hasil survey kepuasan pelayanan Keuangan**

Berdasarkan nilai uji reliabilitas dengan menggunakan metode cronbach alpha didapatkan nilai sebesar 0.949. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai table-r 0.1736, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada penelitian ini sudah ***reliable***.



Gambar 4.8 Indeks kepuasan masyarakat layananan keuangan

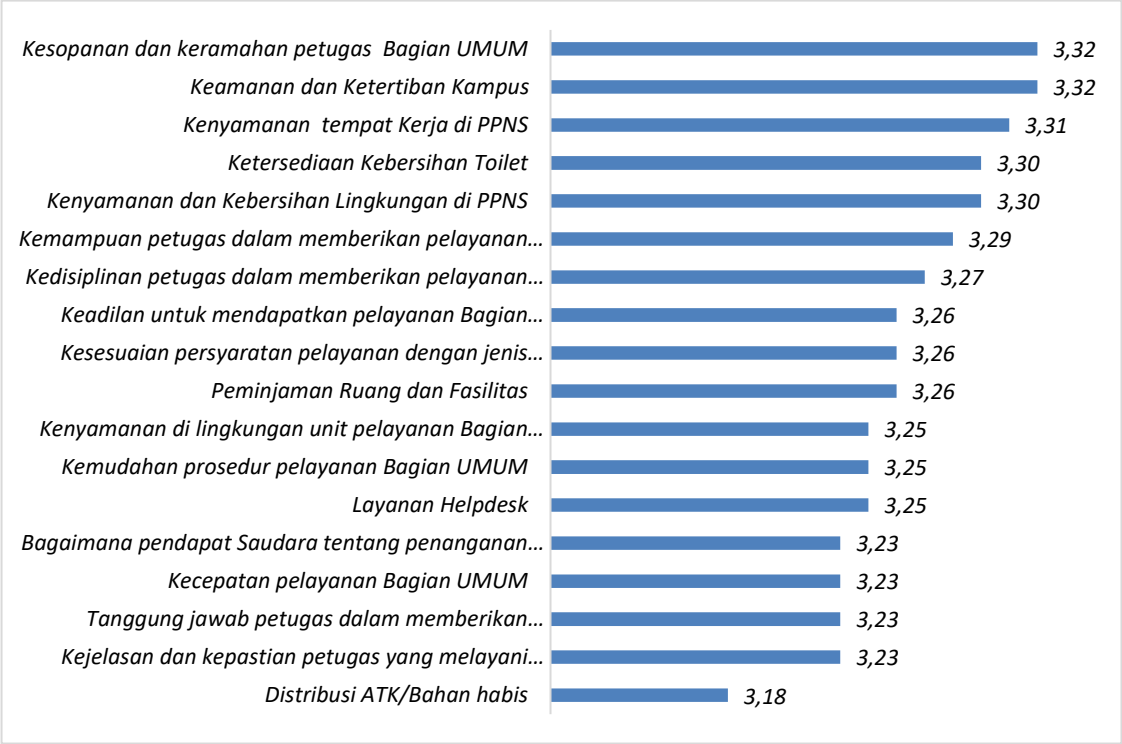
Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan keuangan didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,35**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut Layanan gaji dan tunjangan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,43. Sedangkan Ketepatan pencairan dana berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,29. Selanjutnya terkait kepuasan jenis layanan. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan keuangan:

- ✓ Tingkatkan layanan dan mutu
- ✓ Ketepatan dan kedisiplinan semoga bisa ditingkatkan
- ✓ Transformasi semua layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan mutu layanan

- ✓ *Eager to learn, high response and responsibilities, also doing quality improvement in sustainability*
- ✓ Perlu ada **aplikasi** untuk penerimaan dana transfer, yang *real time* terhubung dengan bank. Note di aplikasi juga jelas, dana apa yg masuk lalu untuk bulan apa. Selain itu aplikasi ini bisa total menggenerate pendapatan tiap bulan dan tahun, sehingga untuk rekapitulasi jelas.
- ✓ Agar diinventarisasi tingkat *take home pay* setiap dosen dan karyawan

4.6 **Hasil survey kepuasan pelayanan Umum**

Berdasarkan nilai uji reliabilitas dengan menggunakan metode *cronbach alpha* didapatkan nilai sebesar 0.949. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai table-r 0.1736, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada penelitian ini sudah ***reliable***.



Gambar 4.9 Indeks kepuasan masyarakat layananan umum

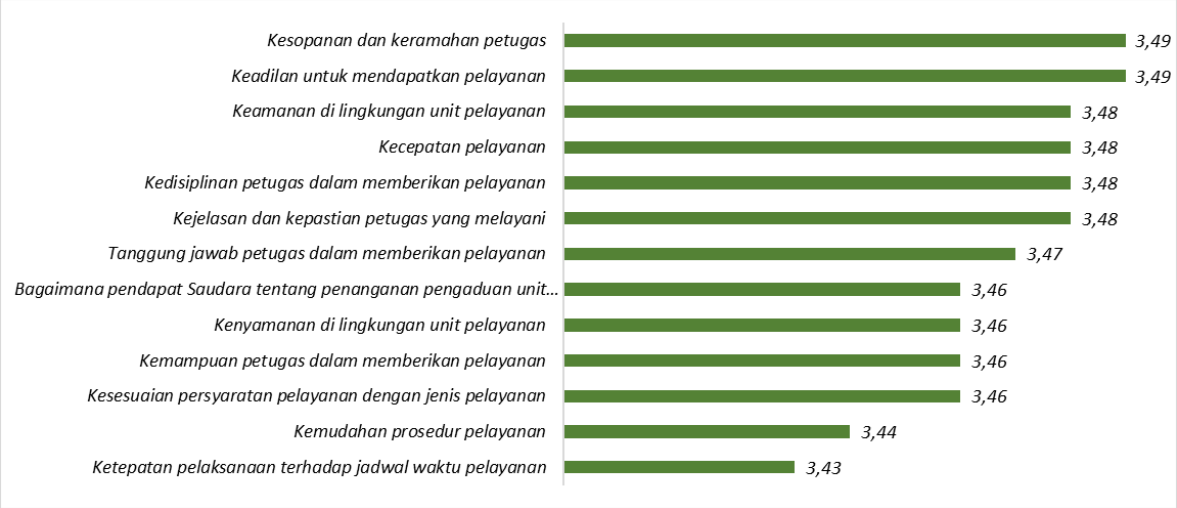
Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan keuangan didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,26**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kesopanan dan keramahan petugas memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,32. Sedangkan distribusi ATK/Bahan habis berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,18. Namun semua atribut penilaian layanan umum berada dalam kategori baik. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan **umum:**

- ✓ Meningkatkan kebersihan dan kedisiplinan terutama OB

- ✓ Pengecakakan sarpras dicek secara rutin
- ✓ Perlu papan informasi bidang pelayanan petugas/personil Umum.
- ✓ Prosedur pelayanan lebih ditata lagi

4.7 **Hasil survey kepuasan pelayanan BAK**

Berdasarkan nilai uji reliabilitas dengan menggunakan metode cronbach alpha didapatkan nilai sebesar 0.949. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai table-r 0.1736, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada penelitian ini sudah ***reliable***.



Gambar 4.10 Indeks kepuasan masyarakat layananan BAK

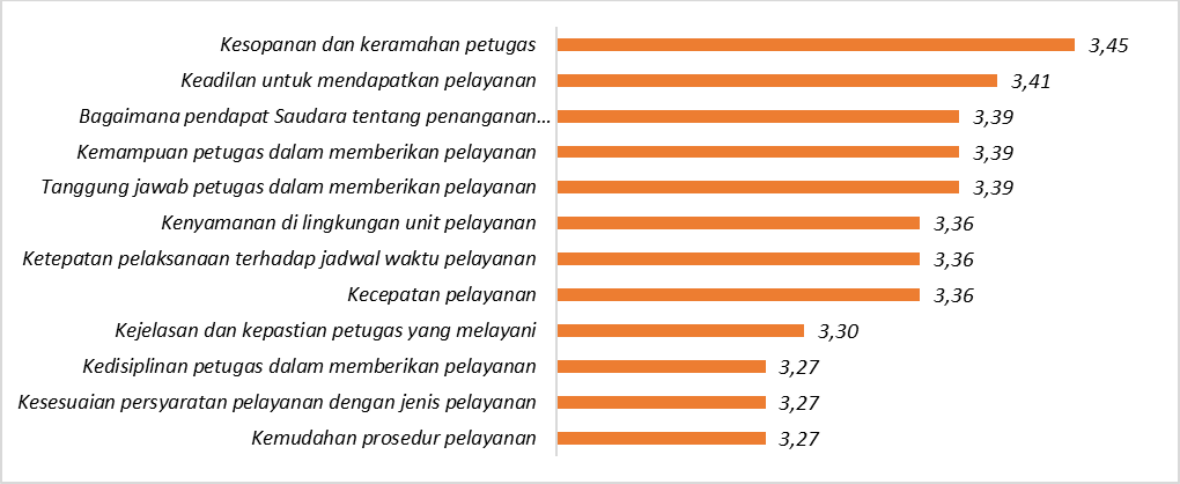
Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan **BAK** didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,44**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kesopanan dan keramahan petugas memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,49. Sedangkan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,43. Namun semua atribut penilaian layanan BAK berada dalam kategori baikm, berikut saran dari responden

- ✓ Transformasi semua layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan mutu layanan
- ✓ Ditingkatkan keakuratan data mahasiswa yang tidak aktif sampai kepada masing-masing dosen
- ✓ Perlu ditingkatkan layanan administrasi perkuliahan

4.8 **Hasil survey kepuasan pelayanan Penelitian**

Berdasarkan nilai uji reliabilitas dengan menggunakan metode cronbach alpha didapatkan nilai sebesar 0.968. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai table-r 0.1736,

sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada penelitian ini sudah ***reliable***. Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan penelitian didapatkan indeks kepuasan sebesar 3,34. Hasil ini berada dalam kategori baik. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan untuk atribut *service quality*.



Gambar 4.11 Indeks kepuasan masyarakat layananan Penelitian

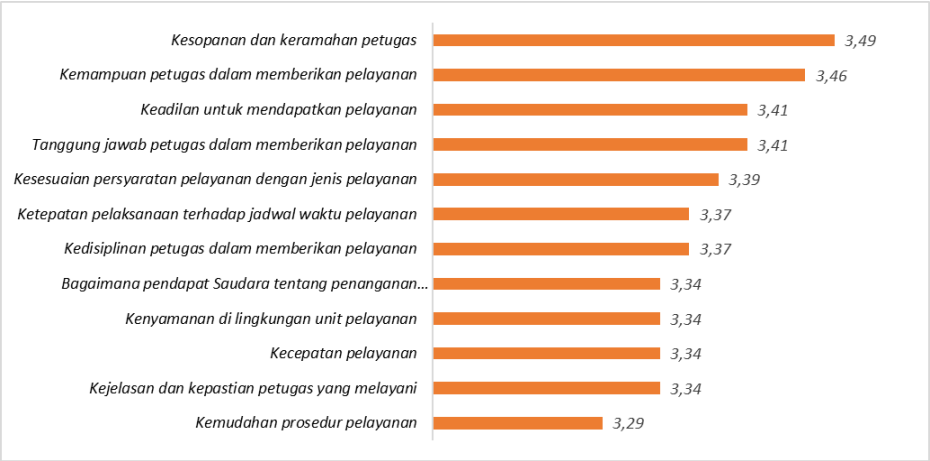
Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kesopanan dan keramahan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,45. Sedangkan kmudahan prosedur pelayanan berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,27. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan unit penelitian:

- ✓ Sudah baik dan perlu penataan dalam arsip publikasi serta mudah akses
- ✓ Pendanaan penelitian ditingkatkan
- ✓ Transformasi semua layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan mutu layanan
- ✓ *Boarder opportunity of research/paper acceptance level with Higher incentive with grades of articles types*
- ✓ Peningkatan bimbingan submit jurnal
- ✓ Agar direalisasikan jurnal ilmiah yang terakreditasi untuk wahana peningkatan kredit point dosen pada Tridharma Perguruan Tinggi bidang Penelitian

4.9 **Hasil survey kepuasan pelayanan PkM**

Berdasarkan nilai uji reliabilitas dengan menggunakan metode cronbach alpha didapatkan nilai sebesar 0.968. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai table-r 0.1736, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada pengabdian ini sudah ***reliable***.

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan pengabdian didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,38**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan untuk atribut *service quality*



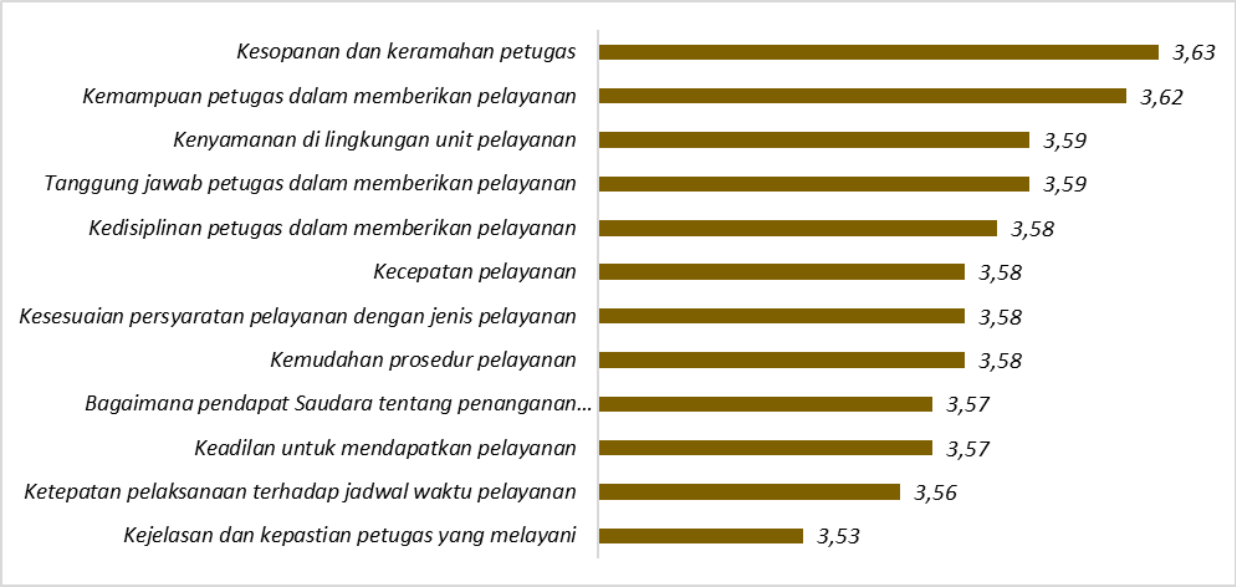
Gambar 4.12 Indeks kepuasan masyarakat layananan PkM

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kesopanan dan keramahan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,49. Sedangkan kemudahan prosedur layanan berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,29. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan unit PkM:

- ✓ Perlu ditawarkan pengabdian yang difasilitasi P3M
- ✓ ketepatan, kecepatan, dan kualitas pelayanan bisa ditingkatkan
- ✓ *Guidance with easy to access and easy submission, objective assessment and open evaluation/feedback, also boarder opportunity in every quarter of Year*
- ✓ Agar direalisasikan peningkatan kesempatan dosen melaksanakan pada Tridharma Perguruan Tinggi bidang Pengabdian Masyarakat melalui peningkatan penanggaran.

4.10 Hasil survey kepuasan pelayanan klinik kesehatan

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan Klinik kesehatan didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,58**. Hasil ini berada dalam kategori **sangat baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan untuk atribut *service quality*



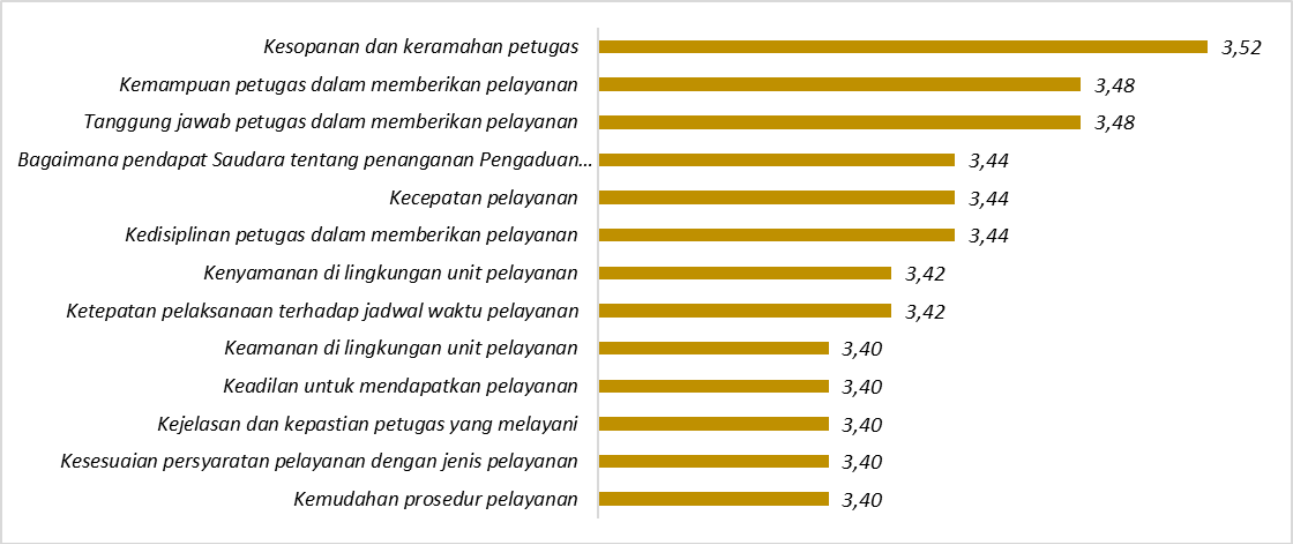
Gambar 4.12 Indeks kepuasan masyarakat layananan Klinik kesehatan

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kesopanan dan keramahan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,63. Sedangkan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,53. Namun demikian, indicator terendah layanan klinik berada dalam kategori sangat baik. Indikator ini menunjukkan bahwa layanan Kesehatan di PPNS sangat baik. Berikut saran responden untuk layanan klinik Kesehatan:

- ✓ Sudah baik dan perlu informasi tentang layanan kesehatan sesuai kebutuhan
- ✓ Best performance and high service quality level
- ✓ Agar diagendakan layanan general checkup bagi dosen, agar terpantau keadaan kesehatannya secara periodik
- ✓ Pertahankan kualitas pelayanannya
- ✓ Anggota keluarga (istri & anak) bisa berobat gratis di PPNS

4.11 Hasil survey kepuasan pelayanan Unit Layanan Terpadu

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan unit layanan terpadu didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,42**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan untuk atribut *service quality*



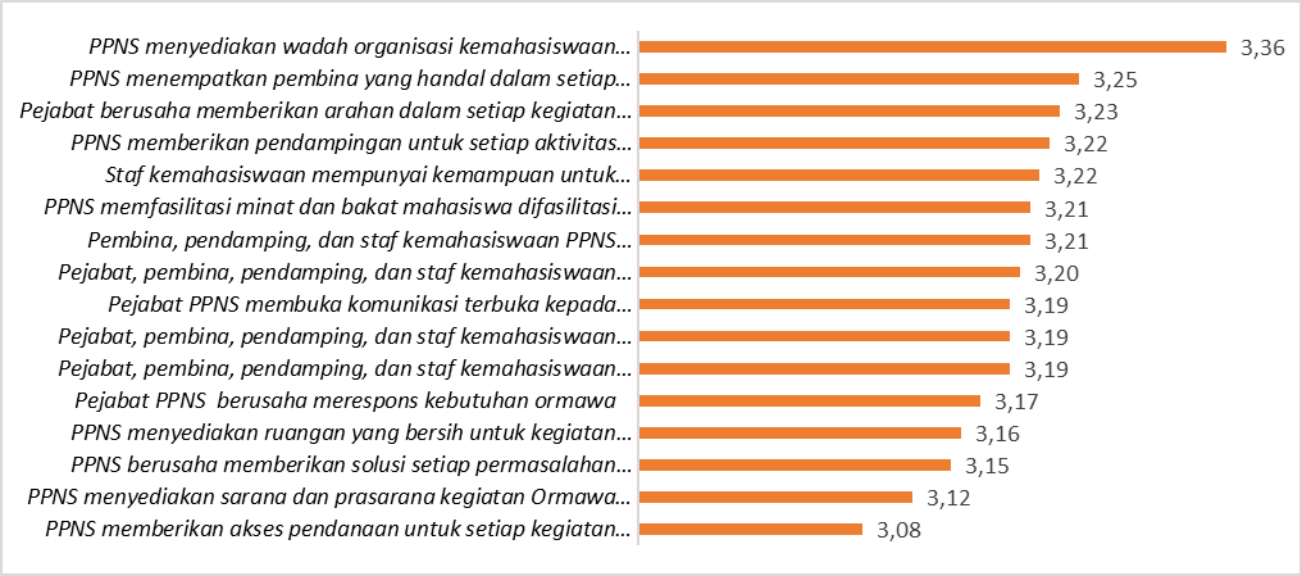
Gambar 4.13 Indeks kepuasan masyarakat layananan unit layanan terpadu

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kesopanan dan keramahan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,52. Sedangkan kemudahan prosedur layanan ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,40. Namun demikian, indicator terendah layanan unit layanan terpadu berada dalam kategori baik. Indikator ini menunjukkan bahwa unit layanan terpadu di PPNS baik. Berikut merupakan saran untuk layanan ULT

- ✓ Diberi informasi untuk estimasi waktu tiap layanan
- ✓ Informasi layanan dibuat lebih terperinci

4.12 Hasil survey kepuasan pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan unit layanan terpadu didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,2**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan untuk atribut *service quality*



Gambar 4.13 Indeks kepuasan masyarakat layananan Ormawa

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut Penyediaan wadah organisasi kemahasiswaan memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 3,36. Sedangkan akses pendanaan kegiatan ormawa ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,08. Namun demikian, indicator terendah layanan unit layanan ormawa berada dalam kategori baik. Indikator ini menunjukkan bahwa layanan kemahasiswaan di PPNS baik.

BAB 5
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil anallisis didapatkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) PPNS sebesar **3,36**, angka ini berada dalam kategori **baik**. Angka ini didapatkan dari komulatif dari seluruh penilaian unit layanan di PPNS. Angka ini menunjukkan bahwa unit layanan PPNS berada dalam performa yang baik, dan akan terus ditingkatkan pelayananannya.