

LAPORAN SURVEI PELAYANAN PRIMA



**UNIT PENJAMINAN MUTU INTERNAL
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA
2025**

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 memiliki 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 penyelenggaraan 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 penyelenggaraan 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 mempengaruhi kepuasan penggunaan jasa unit layanan di PPNS. Sehingga manajemen PPNS bisa membuat langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan yang lebih prima. Lebih Khusus lagi Survey ini memberikan manfaat 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 pengguna jasa dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna. 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 Shopping*, 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 kebutuhan PPNS dan menyesuaikan jenis layanan yang ada, agar evaluasi 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

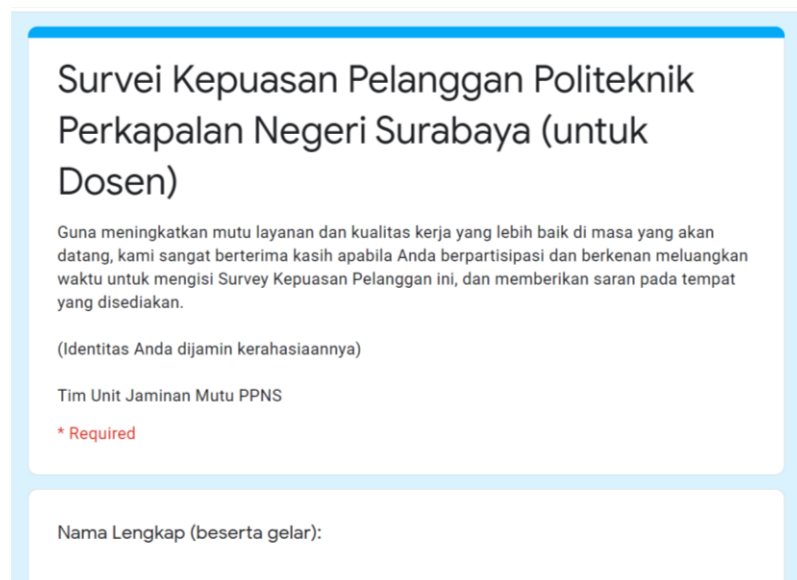
BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Pedoman umum yang digunakan dalam penyusunan Survei adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dengan beberapa penyesuaian sesuai kondisi PPNS. Survei pelayanan prima menggunakan google docs. Metode survei dilakukan dengan metode *multistage random sampling*. Jumlah Sampel sebanyak 60 Responden Dosen, 27 Responden Tenaga Kependidikan, dan 230 Responden Mahasiswa.

Survei kepuasan melalui kuesioner tentang kepuasan 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.

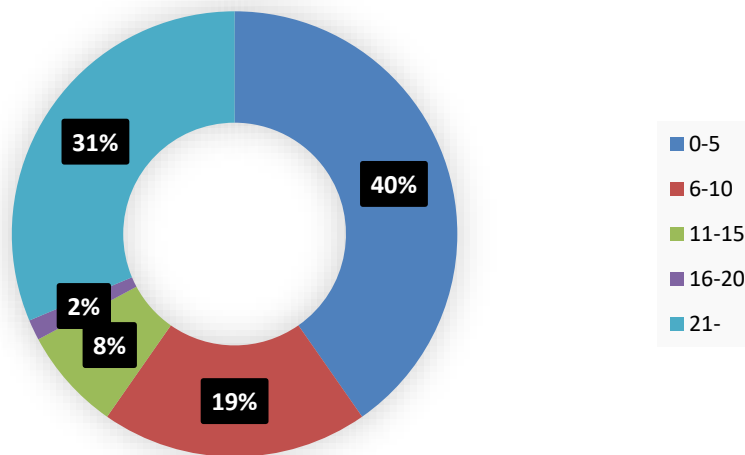
2. **Responsiveness** (Daya tanggap) adalah Daya tanggap karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan keseriusan dalam menanggapi permintaan pelanggan, pertanyaan yang diajukan pelanggan, pengaduan dan masalah yang dihadapi.
3. **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

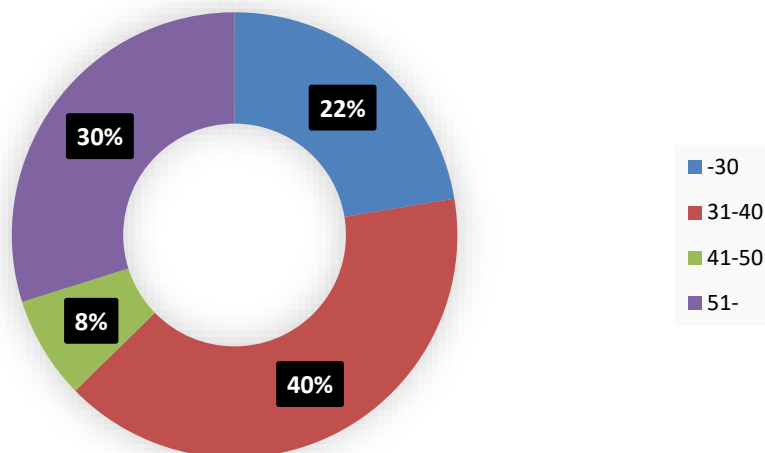
4.1 Profil Responden

Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh Gambaran secara umum tentang karakteristik responden. Karakteristik responden untuk dosen pada penelitian ini, berdasarkan masa kerja dapat dilihat di Gambar 4.1. Prosentase terbesar yaitu 40% dengan masa kerja dosen 0-5 tahun, sedangkan prosentase terkecil yaitu 2% dengan masa kerja 16-20 tahun.



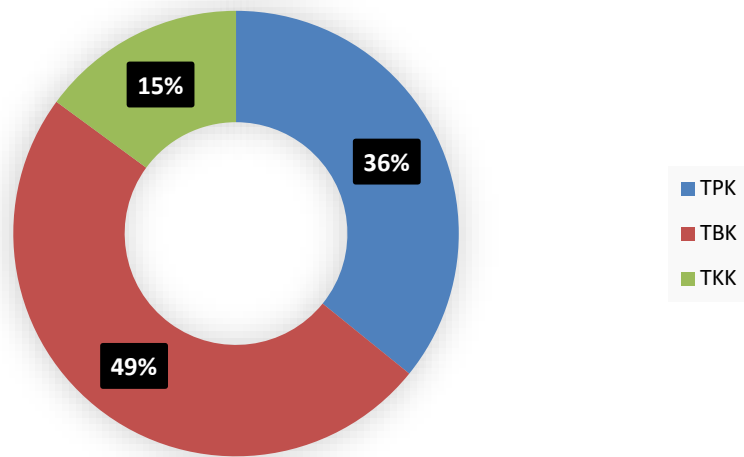
Gambar 4.1 Masa kerja responden kategori dosen

Selanjutnya, pada Gambar 4.2 menunjukkan karakteristik responden untuk dosen berdasarkan usia. Prosentase tertinggi yaitu sebesar 40% berusia 31-40 tahun, sedangkan prosentase terkecil yaitu sebesar 8% berusia 41-50 tahun.



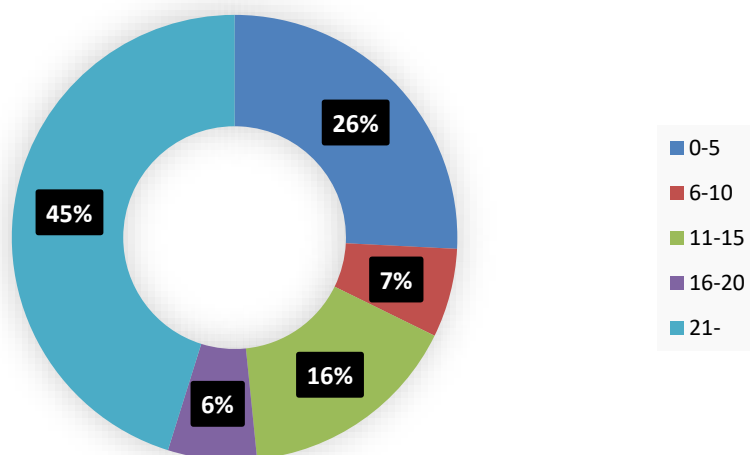
Gambar 4.2 Usia responden kategori dosen

Responden pada penelitian ini berasal dari jurusan Teknik Bangunan Kapal sebanyak 49%, Teknik Permesinan Kapal sebanyak 36%, dan 15% dari Teknik Kelistrikan Kapal



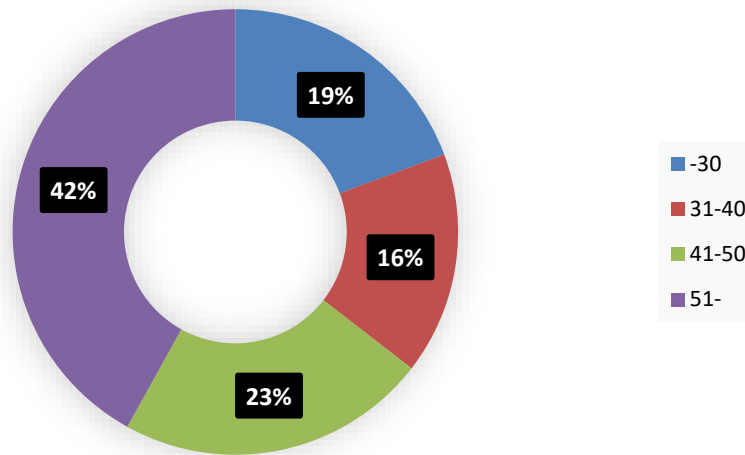
Gambar 4.3 Homebase responden berdasarkan jurusan

Karakteristik responden untuk Karyawan berdasarkan masa kerja, dapat dilihat pada Gambar 4.4. Prosentase terbesar yaitu sebesar 45% dengan masa kerja tenaga kependidikan diatas 20 tahun, sedangkan prosentase terkecil 6% dengan masa kerja 16-20 tahun.



Gambar 4.4 Masa kerja responden kategori tenaga kependidikan

Selanjutnya, karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Gambar 4.5. Prosentase terbesar yaitu sebesar 42% berusia >50 tahun, sedangkan prosentase terkecil yaitu berusia 31-40 tahun sebanyak 16%.



Gambar 4.5 Usia responden kategori tenaga kependidikan

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PPNS

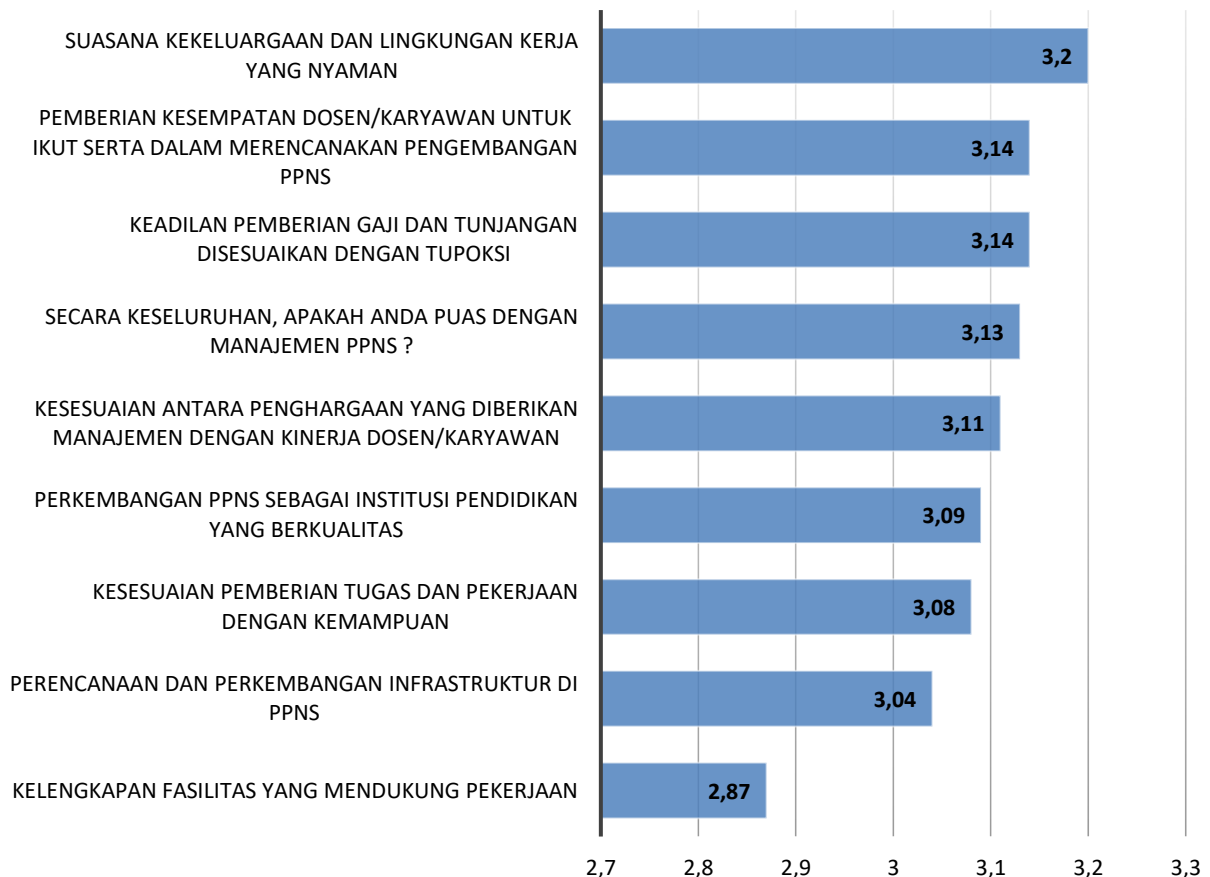
Sebelum Kuisioner disebarakan harus dipastikan instrument yang digunakan valid dan reliable. Berdasarkan uji validitas, seluruh instrumen mempunyai nilai *Pearson Correlation* diatas 0,1736 (R-Tabel). Sehingga semua pertanyaan dapat dinyatakan valid. Pengujian validitas ini berfungsi untuk mengukur sejauh 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, unit layanan terpadu dan kemahasiswaan. Berdasarkan hasil anallisis didapatkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) PPNS sebesar **3,10**, 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 layanan manajemen didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,09**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan



Gambar 4.6 Indeks kepuasan masyarakat layanan manajemen

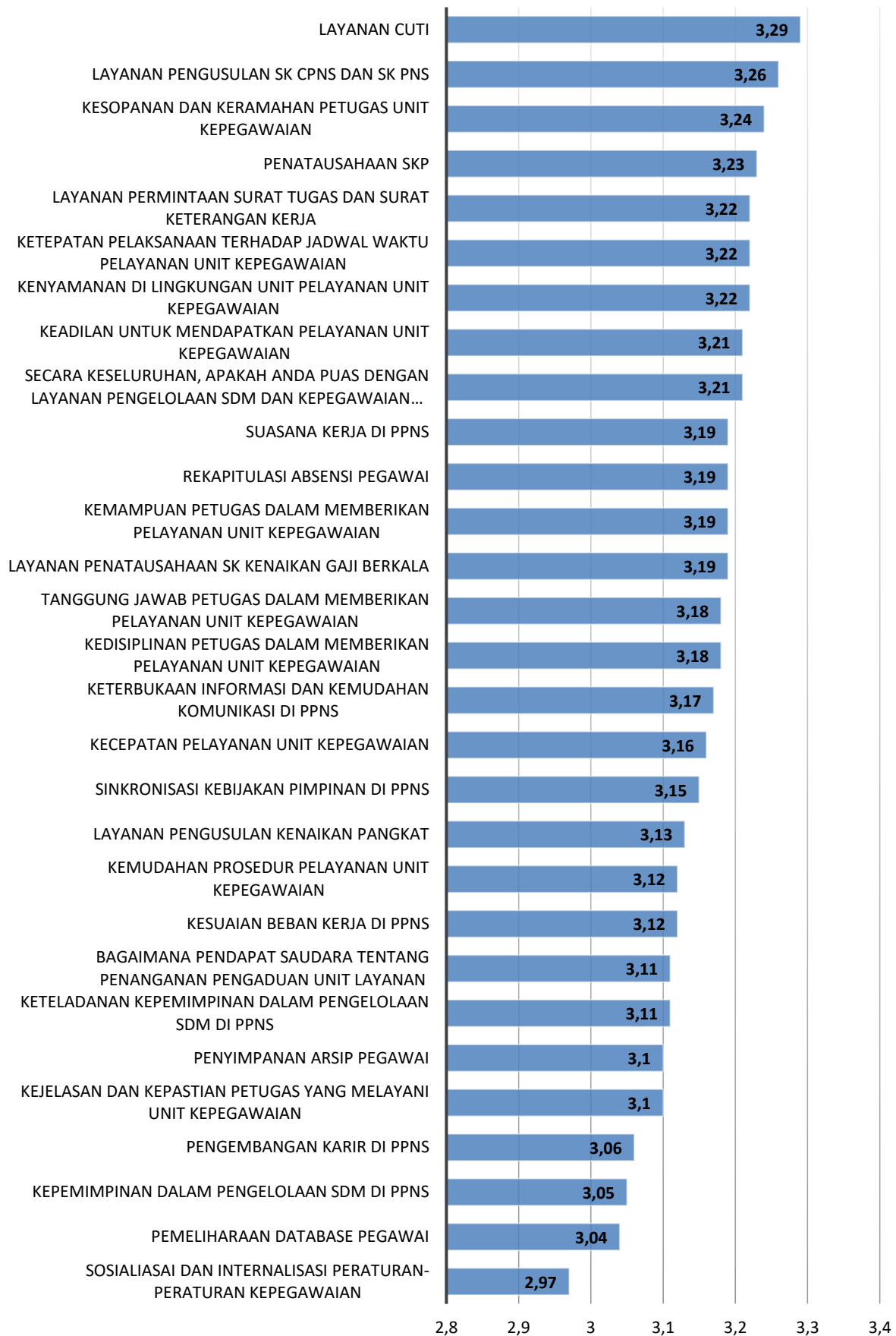
Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) layanan manajemen PPNS, suasana kekeluargaan dan lingkungan kerja yang nyaman memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,2. Sedangkan kelengkapan fasilitas yang mendukung pekerjaan memiliki indeks penilaian terendah yaitu sebesar 2,87. Hasil mengenai 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:

- ✓ Percepatan BLU Speed, untuk kesejahteraan yang berdampak pada peningkatan layanan.
- ✓ Peningkatan dalam hal perawatan sarana, prasarana dan lingkungan
- ✓ Penyediaan air minum gratis untuk mahasiswa dalam rangka pengurangan sampah plastik
- ✓ Rutin mengadakan kegiatan bersama untuk meningkatkan semangat, motivasi kerja
- ✓ Pemanfaatan lahan kosong di depan gedung M menjadi taman/gazebo

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 **3,16**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**.



Gambar 4.7 Indeks kepuasan masyarakat layanan SDM dan kepegawaian

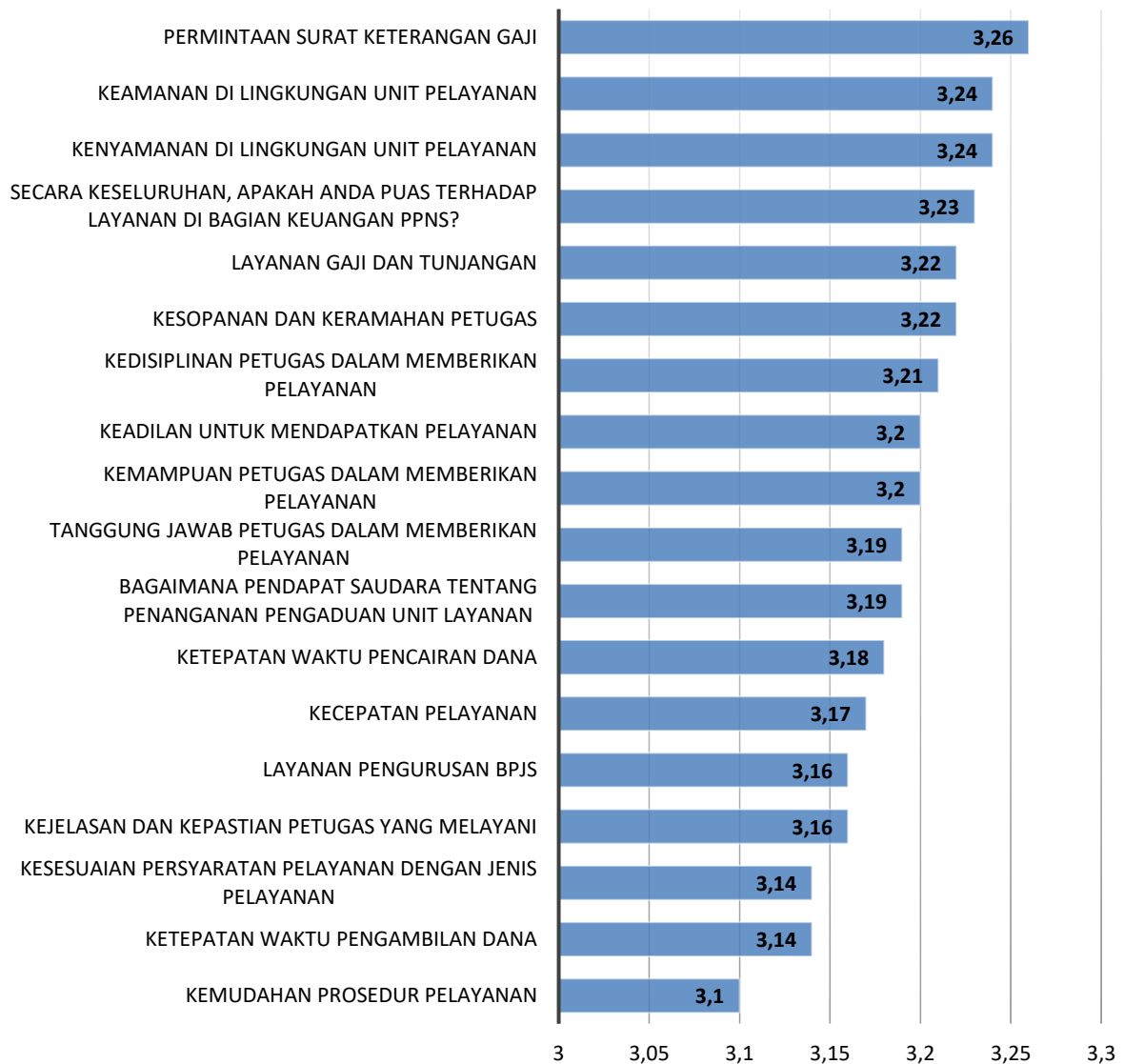
Layanan cuti memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,29. Sedangkan Sosialisasi dan internalisasi peraturan-peraturan kepegawaian berada pada kategori paling rendah yaitu sebesar 2,97.

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:

- ✓ Dipasang papan informasi jenis layanan, alur layanan beserta petugas yang bertanggung jawab.
- ✓ Perlu usaha lebih mendorong pengembangan karir doskar dengan notifikasi kepada personal pegawai terkait perolehan capaian kepangkatan baik berupa masa kerja kenaikan maupun angka kredit.
- ✓ Perbaiki SIM yang bisa mengakomodasi perkembangan akademik dan kepegawaian
- ✓ Meningkatkan performa kinerja, khususnya terkait kecepatan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam merespon keluhan serta adanya solusi yang diberikan dari setiap permasalahan yang terjadi.
- ✓ Sosialisasi terkait peraturan-peraturan kepegawaian perlu lebih sering dilakukan

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 layanan keuangan

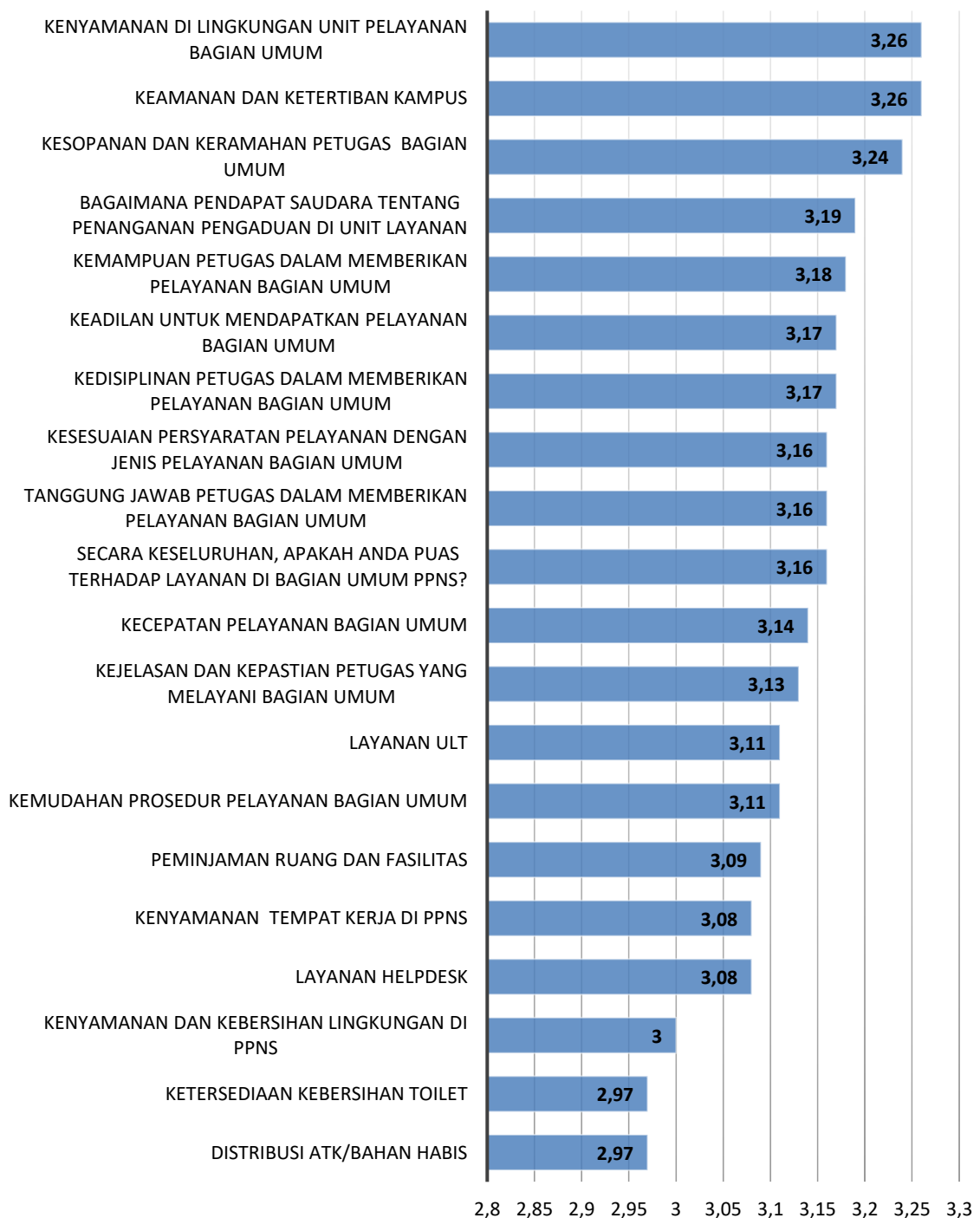
Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan keuangan didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,36**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut permintaan surat keterangan gaji memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,26. Sedangkan kemudahan prosedur pelayanan berada pada kategori paling rendah yaitu sebesar 3,1. Namun semua atribut penilaian kepegawaian dan pengelolaan SDM berada dalam kategori baik. Selanjutnya terkait kepuasan jenis layanan. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan keuangan:

- ✓ Optimalisasi website dalam mensosialisasikan prosedur yang berlaku beserta pihak yang terlibat
- ✓ Peningkatan transparansi gaji pegawai
- ✓ Peningkatan skill dan etika komunikasi

- ✓ Peningkatan kecepatan layanan
- ✓ Lebih memprioritaskan sudut pandang berdasarkan kualitas dan obyektifitas bukan berdasarkan subjektifitas dan kedudukan.

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**.



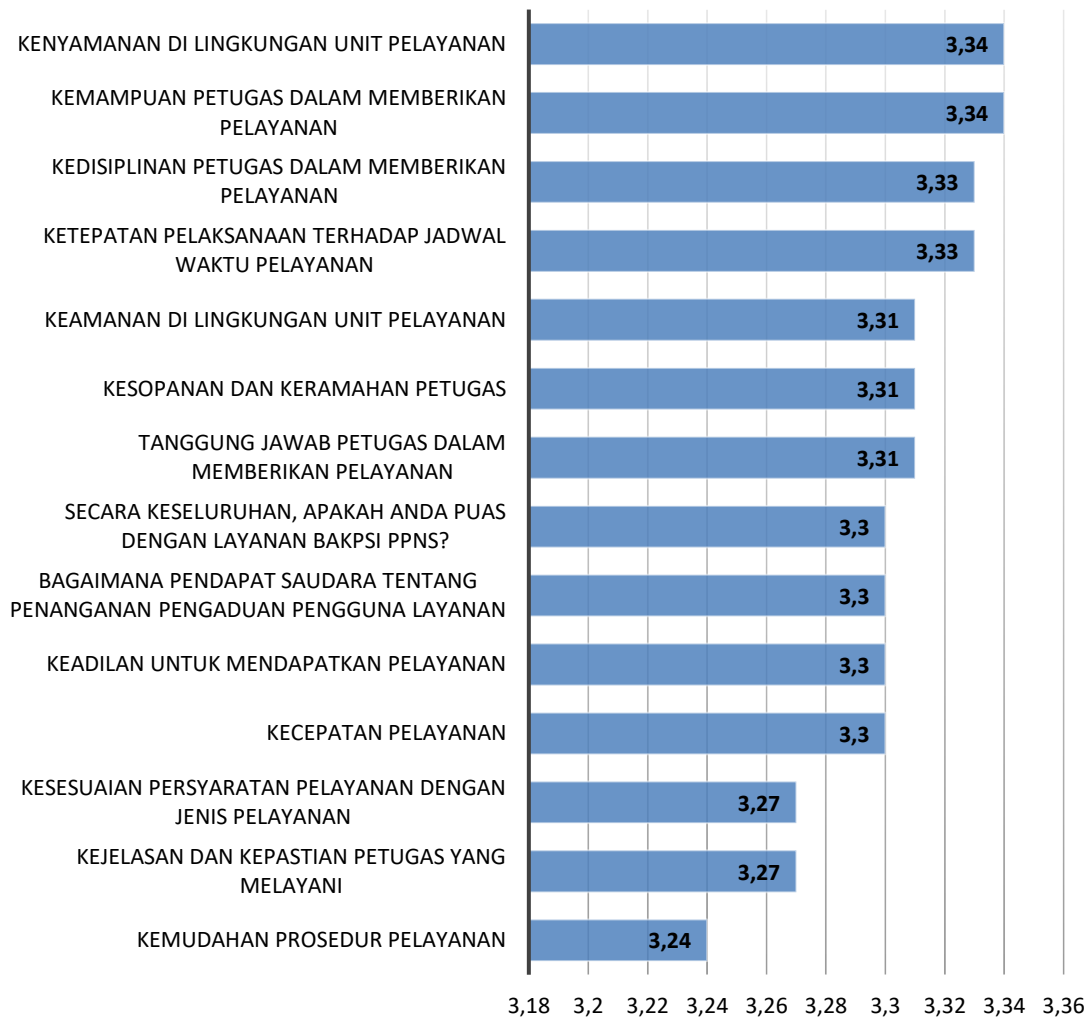
Gambar 4.9 Indeks kepuasan masyarakat layanan umum

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan keuangan didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,13**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kenyamanan di lingkungan unit pelayanan bagian umum memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,26. Sedangkan distribusi ATK/Bahan habis berada pada kategori paling rendah yaitu sebesar 2,97. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan umum:

- ✓ Perbaikan fasilitas seperti wifi, AC, LCD Proyektor, jalan akses ke parkir, kelas K-206
- ✓ Perluasan area parkir, kantin beserta meja dan kursinya
- ✓ Peningkatan kebersihan lingkungan termasuk bersih dari asap rokok
- ✓ Monitoring kelayakan sarana dan prasarana secara rutin
- ✓ Pengadaan student license software guna mendukung pembelajaran seperti Adobe, Ms. Office 365, Matlab, dll.

4.7 Hasil survey kepuasan pelayanan BAKPSI

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*.



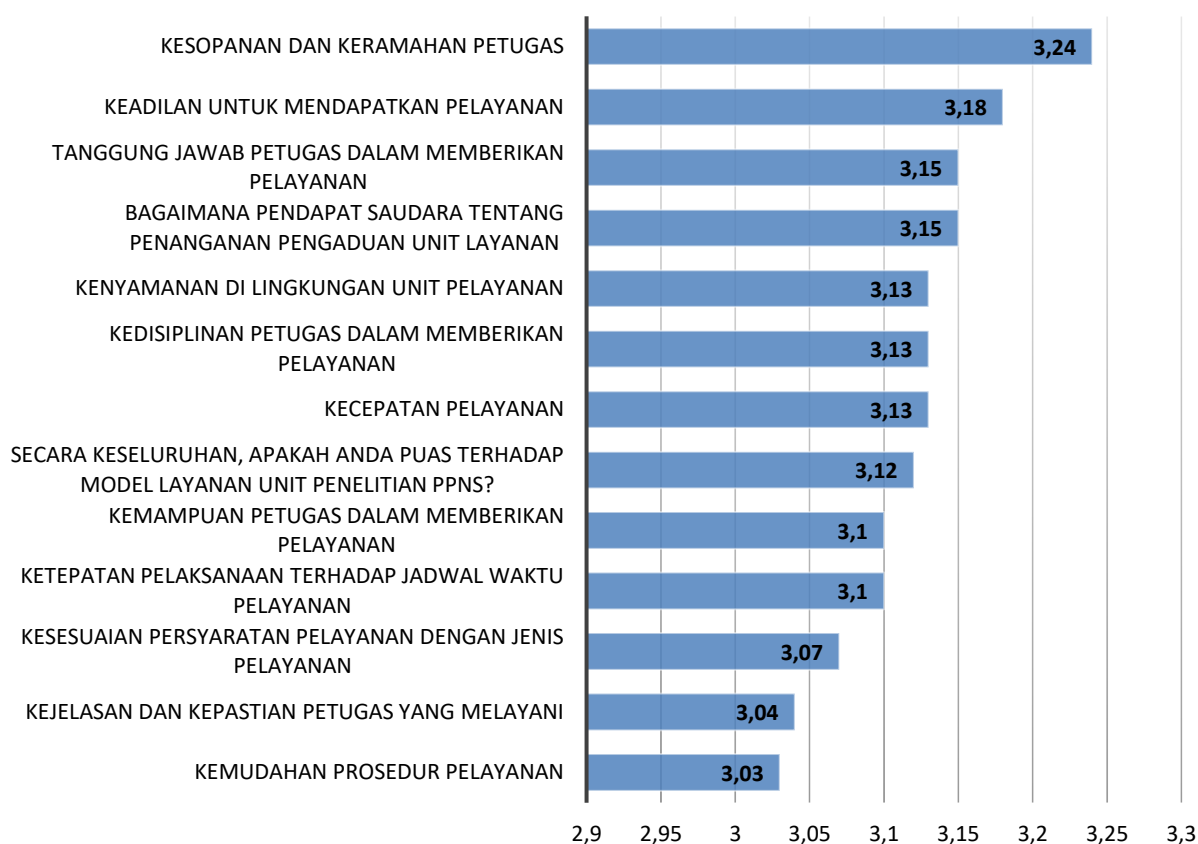
Gambar 4.10 Indeks kepuasan masyarakat layanan BAK

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan **BAK** didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,3**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kenyamanan di lingkungan unit pelayanan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,34. Sedangkan kemudahan prosedur pelayanan berada pada kategori paling rendah yaitu sebesar 3,24. Namun semua atribut penilaian layanan BAK berada dalam kategori baik, berikut saran dari responden

- ✓ Peningkatan layanan akademis melalui perbaikan sarana dan prasarana di kelas, laboratorium, bengkel, LMS dan fasilitas penunjang lainnya.
- ✓ Digitalisasi layanan administrasi, sehingga bisa memudahkan mahasiswa yang sedang OJT /alumni /wali mahasiswa untuk mengurus berbagai administrasi yang dibutuhkan
- ✓ Optimalisasi website dalam mensosialisasikan prosedur yang berlaku beserta pihak yang terlibat
- ✓ Performa lebih profesional dan terbuka.
- ✓ Prioritas layanan berbasis output dan obyektifitas.

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 3,13. 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

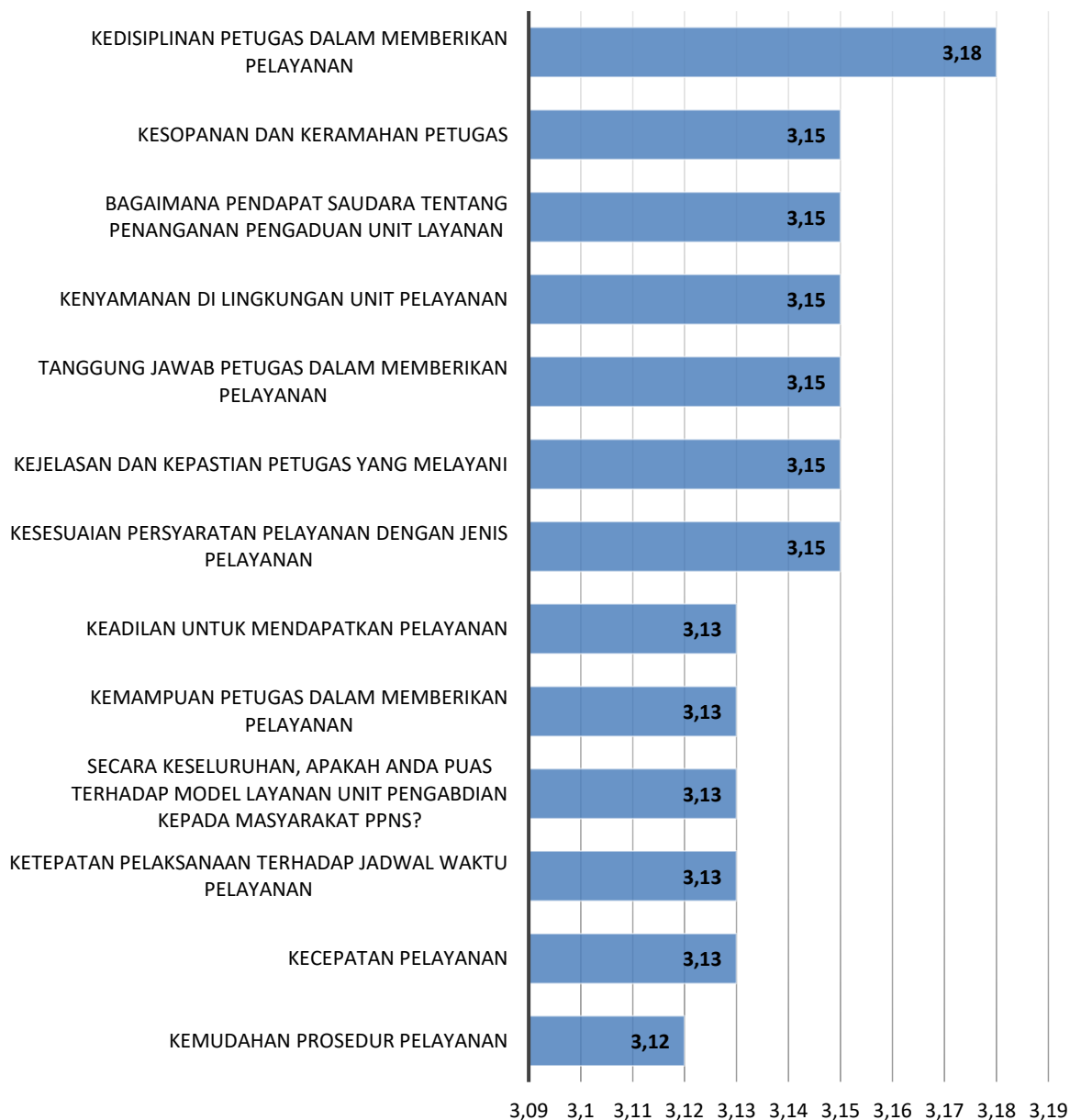
Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kesopanan dan keramahan petugas memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,24. Sedangkan kemudahan prosedur pelayanan berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,03. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan unit penelitian:

- ✓ Perluasan skema penelitian internal dan eksternal guna meningkatkan partisipasi kegiatan penelitian
- ✓ Peningkatan motivasi dosen untuk lebih inovatif mengembangkan sebuah ide dan turut serta dalam penulisan jurnal scopus

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 **3,14**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan untuk atribut *service quality*



Gambar 4.12 Indeks kepuasan masyarakat layanan PkM

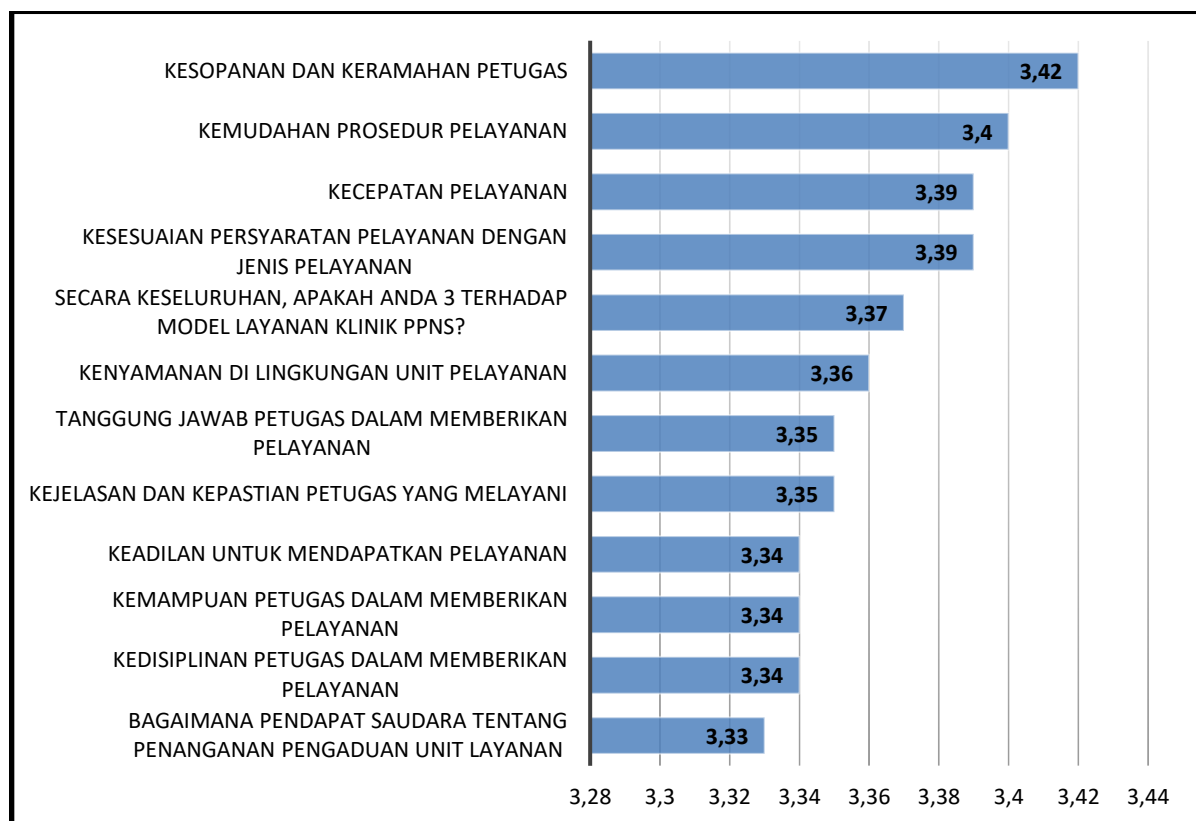
Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,18. Sedangkan

kemudahan prosedur pelayanan berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,12. Berikut ini merupakan saran dari responden untuk meningkatkan layanan unit PkM:

- ✓ Perluasan skema pengabdian pada masyarakat baik internal dan eksternal guna meningkatkan partisipasi dosen dan mahasiswa pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat

4.10 Hasil survey kepuasan pelayanan klinik kesehatan

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan Klinik kesehatan didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,37**. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan untuk atribut *service quality*



Gambar 4.12 Indeks kepuasan masyarakat layanan Klinik kesehatan

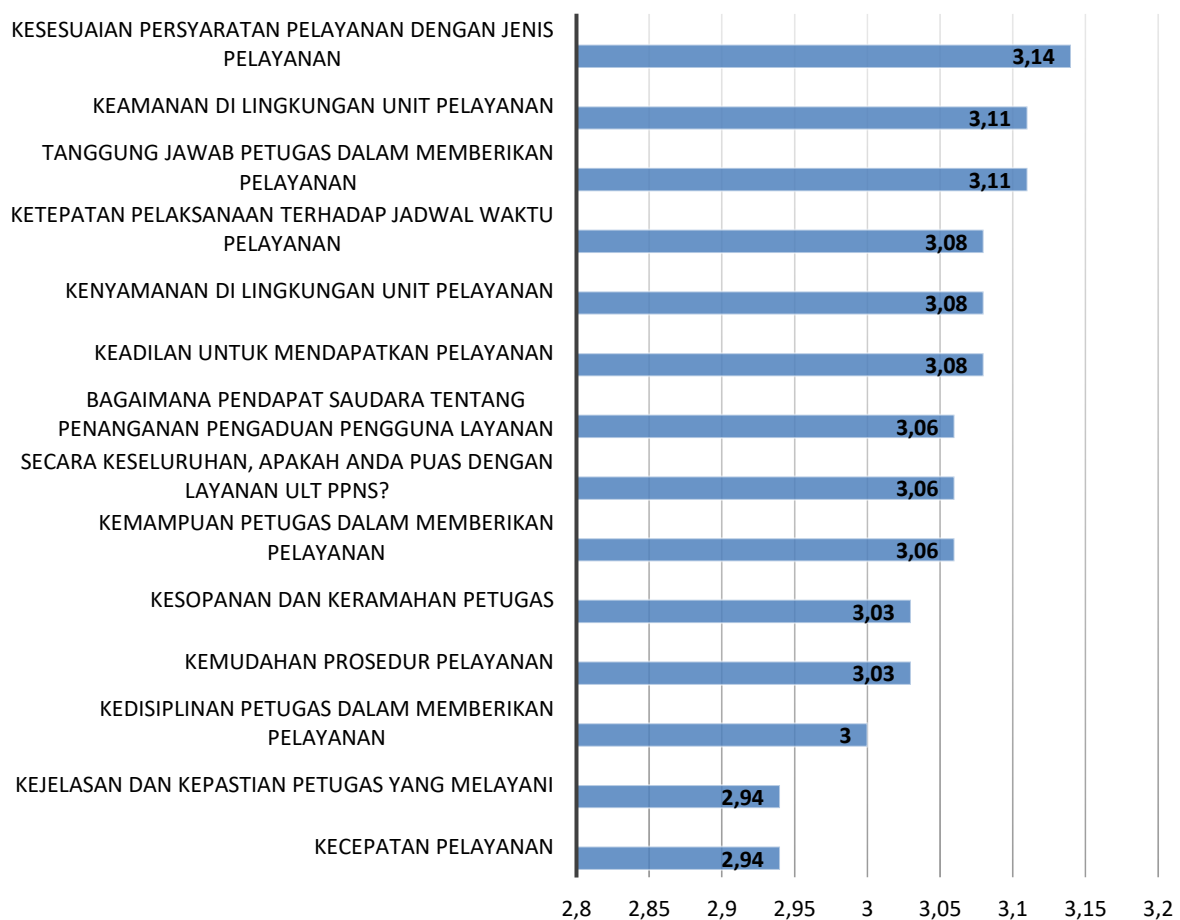
Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) atribut kesopanan dan keramahan petugas memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,42. Sedangkan penanganan pengaduan unit layanan berada pada ketgori paling rendah yaitu sebesar 3,33. Namun demikian, indikator terendah layanan klinik berada dalam kategori baik. Indikator ini menunjukkan bahwa layanan Kesehatan di PPNS baik. Berikut saran responden untuk layanan klinik Kesehatan:

- ✓ Peningkatan kualitas peralatan medis sebagai bentuk kewaspadaan terhadap kecelakaan kerja

- ✓ Perluasan cakupan pemeriksaan medis dan obat-obatan agar dosen dan tendik terlayani kesehatannya dengan memadai
- ✓ Penambahan kasur mengingat jumlah mahasiswa yang bertambah
- ✓ Adanya petunjuk lokasi klinik untuk memudahkan menuju ke lokasi kllinik
- ✓ Pemeriksaan narkoba bagi mahasiswa secara berkala

4.11 Hasil survey kepuasan pelayanan Unit Layanan Terpadu

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan unit layanan terpadu didapatkan indeks kepuasan sebesar **3,05**. 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 kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,14. Sedangkan kecepatan pelayanan memiliki kategori paling rendah yaitu sebesar 2,94. Indikator

ini menunjukkan bahwa unit layanan terpadu di PPNS baik. Berikut merupakan saran untuk layanan ULT

- ✓ Optimalisasi website dalam mensosialisasikan prosedur yang berlaku beserta pihak yang terlibat
- ✓ Peningkatan kecepatan layanan dalam pengajuan surat

4.12 Hasil survey kepuasan pelayanan kemahasiswaan

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan unit layanan terpadu didapatkan indeks kepuasan sebesar **2,44**. Hasil ini berada dalam kategori tidak **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 2,75. Sedangkan respon kebutuhan ormawa memiliki kategori paling rendah yaitu sebesar 2,15. Indikator ini menunjukkan bahwa layanan kemahasiswaan di PPNS tidak baik. Berikut merupakan saran untuk layanan kemahasiswaan :

- ✓ Lebih mendukung kegiatan mahasiswa baik dari sarana prasarana (ruangan, lapangan olahraga, kendaraan kampus) maupun pendanaan.
- ✓ Adanya kebijakan untuk mewajibkan mahasiswa aktif mengikuti ormawa.
- ✓ Peningkatan kecepatan layanan dalam pencairan dana baik untuk program kerja, lomba maupun peralatan yang dibutuhkan

BAB 5

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) PPNS sebesar **3,32**, 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 pelayanannya.