

LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA (ITERA)
TAHUN 2021**



ITERA

**INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA
LAMPUNG SELATAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Kepala Biro Perencanaan, Umum, dan Akademik, dengan ini menyatakan bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Institut Teknologi Sumatera (ITERA) Tahun 2021, terhadap beberapa pelayanan yang ada di Institut Teknologi Sumatera, seperti pelayanan dalam bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Keuangan, dan Pelayanan Laboratorium pada Tahun 2021 ini merupakan dokumen resmi institusi yang menjadi acuan dalam pengembangan dan pembangunan Institut Teknologi Sumatera. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini sekaligus memiliki makna sebagai cita-cita bersama sivitas akademika Institut Teknologi Sumatera untuk diimplementasikan. Survei Kepuasan Masyarakat dan implementasinya akan terus dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan untuk menjamin terlaksananya tujuan demi peningkatan mutu dan masa depan Institut Teknologi Sumatera.

Lampung Selatan, 30 November 2021
Kepala Biro Perencanaan, Umum dan
Akademik,



drh. Sri Sulistiawati, M.M.
NIP 196507101995032001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat yang telah dilimpahkan sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Institut Teknologi Sumatera (ITERA) Tahun 2021, ini dapat tersusun. Survei Kepuasan Masyarakat Institut Teknologi Sumatera (ITERA) Tahun 2021, dibuat dalam rangka evaluasi terhadap pelayanan yang dilaksanakan di ITERA terutama pada bidang layanan utama yaitu pelayanan akademik dan kemahasiswaan, keuangan, dan laboratorium, guna memberikan layanan yang berkualitas.

Survei Kepuasan Masyarakat ITERA Tahun 2021, dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Kepuasan Masyarakat.

Kami menyadari laporan kepuasan ini tentunya masih memiliki kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap sivitas akademika ITERA sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Institut Teknologi Sumatera Tahun 2021

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud Dan Tujuan.....	3
1.3. Sasaran.....	3
1.4. Waktu dan Tempat	4
1.5. Tim Pelaksana	4
BAB 2 LANDASAN TEORI	5
2. 1. Kepuasan	5
2. 2. Kualitas Layanan.....	6
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	8
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	8
3.2. Metode Survei.....	9
3.3. Objek Survei.....	10
BAB 4 ANALISIS HASIL	11
4.1. Tabel Analisis Survei	11
4.1.1. Pelayanan Akademik dan Mahasiswa.....	11
4.1.2. Pelayanan Bagian Keuangan.....	12
4.1.3. Pelayanan Bagian Laboratorium	13
4.2. Hasil Survei Kepuasan Bagian Akademik dan Mahasiswa.....	14
4.2.1. Nilai Rata- Rata Unsur Pelayanan.....	14
4.2.2. Nilai Indeks Pelayanan	15
4.2.3. Nilai Survei Pelayanan.....	15
4.3. Hasil Survei Kepuasan Bagian Keuangan.....	15
4.3.1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	15
4.3.2. Nilai Indeks Pelayanan	16
4.3.3. Nilai Survei Pelayanan.....	16
4.4. Hasil Survei Kepuasan Bagian Laboratorium	16
4.4.1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	16
4.4.2. Nilai Indeks Pelayanan	17

4.4.3. Nilai Survei Pelayanan.....	17
4.5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
BAB 5 PENUTUP	19
5.1. Rencana Aksi.....	19
5.2. Simpulan.....	20

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan latar belakang diselenggarakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Institut Teknologi Sumatera Tahun 2021, termasuk peraturan yang digunakan sebagai dasar penyelenggaraan kegiatan ini. Selain itu, bagian ini juga membahas tujuan diselenggarannya kegiatan ini sehingga dapat dievaluasi apakah kegiatan ini sudah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak. Bagian terakhir menguraikan mengenai anggota tim pelaksana serta jangka waktu pelaksanaan kegiatan.

1.1. Latar Belakang

Layanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk dapat mengetahui kualitas layanan publik dapat diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan oleh lembaga independen berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Selain itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk itu, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi/organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik untuk melakukan evaluasi kinerja layanan sehingga dapat terus memperbaiki dan mengembangkan

layanannya untuk memberikan kepuasan yang berkelanjutan kepada masyarakat. Kegiatan survei yang dilakukan harus memenuhi beberapa pedoman atau prinsip sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat pengguna layanan dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Institut Teknologi Sumatera (ITERA) sebagai sebuah institusi publik yang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkecuali juga diharapkan dapat terus meningkatkan layanannya kepada seluruh sivitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan) aktif di lingkungan kampus. Untuk itu, ITERA menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 sebagai upaya untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat tahun 2021 ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Institut Teknologi Sumatera (ITERA) dalam tiga jenis pelayanan publik utama yang diselenggarakan, yaitu :

1. Layanan Akademik dan Kemahasiswaan,
2. Layanan Keuangan,
3. Layanan Laboratorium,

Masing-masing jenis pelayanan dinilai berdasarkan ukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Laporan survei kepuasan masyarakat ini juga bertujuan untuk dapat meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Institut Teknologi Sumatera.

1.3. Sasaran

2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Institut Teknologi Sumatera, khususnya dalam bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Keuangan, dan Laboratorium.
3. Mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Institut Teknologi Sumatera, khususnya dalam bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Keuangan, dan Laboratorium
4. Mendorong Institut Teknologi Sumatera menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
5. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. Waktu dan Tempat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Institut Teknologi Sumatera Tahun 2021, dilaksanakan dalam kurun waktu 4 (empat) minggu dengan lini waktu seperti yang disampaikan dalam tabel berikut :

Jadwal Kegiatan SKM ITERA Tahun 2021

Kegiatan	November			
	M1	M2	M3	M4
Persiapan				
Desain Instrumen				
Pengambilan Data				
Analisis dan Pelaporan				

1.5. Tim Pelaksana

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Institut Teknologi Sumatera pada tahun 2021 ini dilaksanakan oleh tim sebagai berikut:

1. Penanggungjawab : drh. Sri Sulistiawati, M.M.
2. Koordinator : Rudiyanayah, S.Pd.
3. Anggota :
 - 1) Lisdiana, S.Pd.SD.
 - 2) Nibras Fadhlillah, S.IP.
 - 3) Dzaky Ardi Nugroho, S.E.
 - 4) M. Nuzul Mubarakah, S.P.
 - 5) Agung Dian Putra, S.Pd.
 - 6) Muhammad Rizki Hakim, S.Kom.
 - 7) Syabatra Hasaid, S.Kom.
 - 8) Andi Hilman Fahmi, S.Pd.
 - 9) Slamet Riyanto, S.Pd.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bagian ini secara khusus menguraikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan konsep-konsep dan landasan teori yang melatarbelakangi kegiatan survei.

2. 1. Kepuasan

Pada awalnya, konsep kepuasan muncul pada level perusahaan sebagai indikator yang penting untuk mengevaluasi produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi atas persepsi individu antara ekspektasi (harapan) dengan kenyataan (kinerja layanan). Pada penelitian lanjutan, Oliver (1997) menegaskan bahwa kepuasan termasuk pada pencapaian yang menyenangkan (*pleasurable fulfillment*), dimana konsumen merasa puas apabila layanan yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuan mereka.

Szymanski dan Henard (2001) menjelaskan lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Ekspektasi

Ekspektasi terbagi menjadi dua, yaitu ekspektasi sebagai antisipasi atas harapan dan ekspektasi sebagai pembandingan. Ekspektasi sebagai antisipasi merupakan ekspektasi atau harapan pelanggan yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan. Pelanggan akan memiliki ekspektasi yang sesuai dengan kinerja perusahaan dan ekspektasi ini akan konsisten selama beberapa waktu sesuai dengan kondisi perusahaan.

2. Diskonfirmasi Ekspektasi

Selain ekspektasi sebagai antisipasi, ekspektasi juga digunakan sebagai pembandingan, dimana pelanggan disebut puas jika kondisi aktual yang didapatkannya melebihi ekspektasinya. Kondisi tersebut disebut juga dengan diskonfirmasi positif. Ada juga kondisi dimana ekspektasi ternyata melebihi kondisi aktual atau realitas, yang artinya harapan pelanggan tidak sesuai dengan kenyataan. Kondisi ini disebut juga dengan diskonfirmasi negatif.

3. Kinerja

Kinerja merupakan komponen dari diskonfirmasi, dimana pelanggan akan membandingkan antara manfaat yang diperoleh dan biaya/usaha yang dikeluarkan. Pelanggan akan merasa lebih puas jika manfaat yang diperoleh untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya relatif lebih besar daripada biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapat atau memperoleh layanan tersebut (Johnson, 1998).

4. Afeksi

Kepuasan tidak hanya sekedar terkait dengan aspek kognitif semata, akan tetapi juga berkaitan dengan aspek afeksi. Perasaan yang muncul selama pelanggan menggunakan layanan akan membentuk rasa yang melekat pada memori individu (Szymanski & Henard, 2001). Afeksi ini dapat berupa afeksi positif dan negatif.

5. Keadilan

Keadilan adalah penilaian kesetaraan yang berkaitan dengan sesuatu yang diterima pelanggan dibandingkan hal serupa yang diterima oleh pelanggan lain (Oliver, 1997). Keadilan dapat juga diartikan sebagai kecenderungan pelanggan untuk selalu membandingkan dirinya dengan pelanggan lain dalam memperoleh sebuah layanan yang sama.

Selanjutnya Szymanski dan Henard (2001) memaparkan bahwa kepuasan/ketidakpuasan memiliki konsekuensi perilaku, antara lain:

1. Penyampaian Keluhan

Penyampaian keluhan adalah aktivitas yang dilakukan pelanggan untuk mengungkapkan kekesalan, kemarahan, dan kekecewaan terhadap ketidakpuasan atas layanan yang diterima. Pelanggan yang merasa tidak puas akan menyampaikan keluhan sehingga diharapkan agar penyedia layanan dapat memperbaiki kinerjanya di masa mendatang.

2. Gethok Tular Negatif

Ketika pelanggan merasa puas, maka mereka akan mempromosikan kepada orang lain mengenai manfaat atau keunggulan baik berupa layanan yang dinikmati. Namun ketika pelanggan tidak puas maka mereka cenderung menyebarkan pengalaman negatif yang dialami guna mendapatkan simpati dari orang lain. Gethok tular juga digunakan untuk meyakinkan orang lain bahwa pelanggan yang bersangkutan memiliki standar penilaian yang relatif tinggi.

3. Pembelian Ulang

Pelanggan yang merasa puas akan menggunakan kembali layanan yang sudah dinikmati. Ini merupakan konsekuensi positif dari pelanggan atas layanan yang sudah dinikmati sebelumnya.

2. 2. Kualitas Layanan

Jika ditilik dari definisinya, kualitas dapat memiliki arti yang beragam dan berbeda maknanya pada konteks barang dan jasa. Dalam filosofi orang-orang Jepang, kualitas bermakna 'tanpa cacat' dan 'melakukan hal yang benar di awal' (Parasuraman et al., 1985). Crosby (1979) dalam

Parasuraman et al. (1985) mendefinisikan kualitas sebagai 'kesesuaian dengan persyaratan'. Kedua definisi tersebut berkaitan dengan kualitas barang, namun tersebut tidak cukup akurat untuk mendefinisikan kualitas jasa. Pembahasan mengenai kualitas jasa banyak dikaji pada tahun 1980-an oleh para peneliti seperti misal Parasuraman sehingga kemudian menghasilkan suatu pengukuran kualitas jasa yang dikenal sebagai SERVQUAL.

Parasuraman et al. (1985) membedakan kualitas produk jasa dibandingkan produk barang berdasarkan 3 (tiga) karakteristik khusus: (1) tidak berwujud; (2) heterogen/*variability*; dan (3) tidak dapat dipisahkan. Kualitas jasa dikatakan tidak berwujud karena jasa dinilai berdasarkan kinerja layanan bukan pada penampilan barang yang sifatnya berwujud. Selain itu, beberapa kualitas jasa pun tidak dapat dihitung dan diinventarisir, sehingga perusahaan sulit untuk memahami persepsi konsumen terhadap kualitas layanan mereka (Zeithaml, 1981 dalam Parasuraman et al., 1985).

Parasuraman et al. (1985) juga menyatakan bahwa kualitas jasa bersifat heterogen karena kinerja kualitas jasa tidak akan sama antara satu operator layanan dengan operator layanan lainnya, satu konsumen dengan konsumen lainnya, serta dari satu waktu ke waktu lainnya. Kualitas jasa terbentuk ketika proses layanan berlangsung atau ketika proses interaksi antara operator jasa dan konsumen terjadi. Untuk itulah kualitas jasa memiliki karakteristik khas yaitu tidak dapat dipisahkan.

Berdasarkan kajian terdahulu didapatkan kesepakatan bahwa kualitas jasa dinilai berdasarkan perbandingan antara ekspektasi dan persepsi kinerja. Seperti yang telah dinyatakan oleh Lewis dan Booms (1983) dalam Parasuraman et al. (1988) bahwa kualitas jasa merupakan sebuah pengukuran tentang seberapa sesuai layanan jasa yang diberikan dengan ekspektasi konsumen. Perbandingan inilah yang kemudian dikenal dengan sebutan paradigma diskonfirmasi, di mana konsumen akan membandingkan antara ekspektasi mereka terkait layanan jasa dan persepsi kinerja layanan tersebut (Zeithaml, 1997 dalam Parasuraman et al., 1988).

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan proses perencanaan dan implementasi kegiatan penelitian yang termasuk pada desain instrumen penelitian, penentuan ukuran sampel, sampai dengan alat analisis yang digunakan.

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017, secara umum ada beberapa aspek yang diukur dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Skala pengukuran yang digunakan pada kegiatan survei ini adalah skala 1 (Sangat Tidak Puas) hingga skala 4 (Sangat Puas) untuk tiap-tiap pernyataan terkait dengan masing-masing aspek yang diukur.

Aspek yang diukur dalam Survei Kepuasan Masyarakat ITERA Tahun 2021 yaitu :

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
1. Persyaratan Layanan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Menurut pemahaman Anda, apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya?	U1
2. Prosedur Layanan	Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Menurut pemahaman Anda, bagaimana kemudahan prosedur (rangkaian proses) pelayanan?	U2
3. Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Menurut pendapat Anda, bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan?	U3
4. Biaya /Tarif	Pembebanan biaya layanan yang besarnya konsisten dan stabil.	Menurut pendapat Anda, bagaimana kewajaran biaya yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan? (jika tidak dikenakan biaya selama pelayanan, dapat dipilih gratis)	U4
5. Produk Layanan	Produk layanan adalah luaran dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara	Menurut pemahaman Anda, apakah hasil/produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan?	U5
6. Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Menurut pemahaman Anda, bagaimana kompetensi petugas dalam pelayanan?	U6

7. Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Menurut pendapat Anda, bagaimana perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan?	U7
8. Penanganan pengaduan,saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Menurut pemahaman Anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana?	U8
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).	Menurut pemahaman Anda, bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan?	U9

3.2. Metode Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Pengambilan angket survei responden dilakukan secara daring melalui tautan bit.ly/surveikepuasanITERA dengan 9 (sembilan) unsur

- 1) Persyaratan Layanan
- 2) Prosedur Layanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/Tarif Layanan
- 5) Produk Layanan
- 6) Kompetensi Pelaksana layanan
- 7) Perilaku Pelaksana Layanan
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana.

Dalam kuisisioner ini juga disertakan kolom saran yang dapat digunakan oleh responden untuk memberikan saran terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Akademik dan Kemahasiswaan, Keuangan, dan Laboratorium.

3.3. Objek Survei

Target populasi responden kegiatan survei kepuasan layanan publik ini adalah mahasiswa aktif dan alumni Institut Teknologi Sumatera (ITERA) pada tahun 2021, yaitu sebanyak 16.362 orang, dengan rincian jumlah mahasiswa aktif sebanyak 15.764 mahasiswa dan jumlah alumni sebanyak 1.598 orang. Hasil survei kepuasan layanan publik menggunakan sampel sebanyak 377 responden dari jumlah populasi 20.000 sesuai dengan panduan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB 4 ANALISIS HASIL

Dari hasil survei, didapatkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masing-masing penyelenggara pelayanan sebagai berikut :

4.1. Tabel Analisis Survei

4.1.1. Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan

No	Komponen Penilaian	Jumlah Poin				Mahasiswa PUAS dengan Layanan (Jumlah Poin >= 3)	Mahasiswa TIDAK PUAS dengan Layanan (Jumlah Poin <= 2)	Σ Nilai/Unsur	NRR/Unsur	NRR tertbg/Unsur	IKM Unit Pelayanan
		1	2	3	4						
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3	19	509	83	592	22	1900	3.094463	0.343829	
2	Kemudahan prosedur (rangkaiian proses) pelayanan	24	88	449	53	502	112	1759	2.864821	0.318313	
3	Kecepatan pelayanan yang diberikan	13	127	419	55	474	140	1634	2.661238	0.295693	
4	Kewajaran biaya yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan	5	35	79	495	574	40	2292	3.732899	0.414767	
5	Kesesuaian hasil/produk pelayanan dengan SOP yang sudah ditetapkan	5	20	524	65	589	25	1877	3.057003	0.339667	
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	4	18	486	106	592	22	1922	3.130293	0.34781	
7	Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan	3	13	464	134	598	16	1957	3.187296	0.354144	
8	Kualitas sarana dan prasarana	6	95	392	121	513	101	1856	3.022801	0.335867	
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	5	12	185	412	597	17	2232	3.635179	0.403909	
										3.153999276	78.8499819

4.1.2. Pelayanan Bagian Keuangan

No	Komponen Penilaian	Jumlah Poin				Mahasiswa PUAS dengan Layanan (Jumlah Poin >= 3)	Mahasiswa TIDAK PUAS dengan Layanan (Jumlah Poin <= 2)	Σ Nilai/ Unsur	NRR/ Unsur	NRR tertbg/ Unsur	IKM Unit Pelayanan
		1	2	3	4						
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	8	22	514	70	584	30	1874	3.052117	0.339124	
2	Kemudahan prosedur (rangkaian proses) pelayanan	17	80	457	60	517	97	1788	2.912052	0.323561	
3	Kecepatan pelayanan yang diberikan	22	112	425	55	480	134	1741	2.835505	0.315056	
4	Kewajaran biaya yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan	1	34	91	488	579	35	2237	3.643322	0.404814	
5	Kesesuaian hasil/produk pelayanan dengan SOP yang sudah ditetapkan	8	26	518	62	580	34	1862	3.032573	0.336953	
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	7	25	482	100	582	32	1903	3.099349	0.344372	
7	Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan	4	14	464	132	596	18	1952	3.179153	0.353239	
8	Kualitas sarana dan prasarana	8	80	429	97	526	88	1843	3.001629	0.333514	
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	10	18	148	438	586	28	2242	3.651466	0.405718	
										3.156351792	78.90879479

4.1.3. Pelayanan Bagian Laboratorium

No	Komponen Penilaian	Jumlah Poin				Mahasiswa PUAS dengan Layanan (Jumlah Poin >= 3)	Mahasiswa TIDAK PUAS dengan Layanan (Jumlah Poin <= 2)	Σ Nilai/ Unsur	NRR/ Unsur	NRR tertbg/ Unsur	IKM Unit Pelayanan
		1	2	3	4						
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	6	14	489	105	594	20	1921	3.128664	0.347629	
2	Kemudahan prosedur (rangkaian proses) pelayanan	10	34	480	90	570	44	1878	3.058632	0.339848	
3	Kecepatan pelayanan yang diberikan	6	38	488	82	570	44	1874	3.052117	0.339124	
4	Kewajaran biaya yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan	3	20	89	502	591	23	2318	3.775244	0.419472	
5	Kesesuaian hasil/produk pelayanan dengan SOP yang sudah ditetapkan	3	18	493	100	593	21	1918	3.123779	0.347087	
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3	12	474	125	599	15	1949	3.174267	0.352696	
7	Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan	3	11	468	132	600	14	1957	3.187296	0.354144	
8	Kualitas sarana dan prasarana	7	56	424	127	551	63	1899	3.092834	0.343648	
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	12	4	109	489	598	16	2303	3.750814	0.416757	
										3.260405356	81.51013391

Dari keseluruhan kuisioner yang diisi oleh 614 responden, dapat dianalisa lebih lanjut. Selanjutnya, untuk mengkategorikan hasil penilaian menggunakan table nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan sebagai berikut:

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

4.2. Hasil Survei Kepuasan Bagian Akademik dan Kemahasiswaan

4.2.1. Nilai Rata- Rata Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden diperoleh data sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,09
U2	Prosedur	2,86
U3	Waktu Pelayanan	2,66
U4	Biaya/tarif	3,73
U5	Produk Layanan	3,05
U6	Kompetensi Pelaksana	3,13
U7	Perilaku Pelaksana	3,19
U8	Sarana dan Prasarana	3,02
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,64

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- a) Persyaratan yang diberikan dalam pelayanan dan produk layanan dengan nilai rata-rata 3,09 (sesuai);
- b) Prosedur pelayanan yang diberikan dengan nilai rata-rata 2,86 (kurang mudah);
- c) Waktu dalam pemberian layanan dengan nilai rata-rata 2,66 (kurang cepat);
- d) Biaya/tarif dengan nilai rata-rata 3,73 (gratis);
- e) Produk layanan dengan nilai rata-rata 3,05 (sesuai);
- f) Kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,13 (kompeten);
- g) Perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,19 (sopan dan ramah);
- h) Sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,02 (baik);
- i) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,64 (dikelola dengan baik).

4.2.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,09 \times 0,11) + (2,86 \times 0,11) + (2,66 \times 0,11) + (3,73 \times 0,11) + (3,05 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,19 \times 0,11) + (3,02 \times 0,11) + (3,64 \times 0,11) = 3,15$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,15**.

4.2.3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar = $3,15 \times 25 = 78,85$
- Mutu pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

4.3. Hasil Survei Kepuasan Bagian Keuangan

4.3.1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi oleh responden diperoleh data sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan Keuangan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,05
U2	Prosedur	2,91
U3	Waktu Pelayanan	2,84
U4	Biaya/tarif	3,64
U5	Produk Layanan	3,03
U6	Kompetensi Pelaksana	3,10
U7	Perilaku Pelaksana	3,18
U8	Sarana dan Prasarana	3,00
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,65

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Persyaratan yang diberikan dalam pelayanan dan produk layanan dengan nilai rata-rata 3,05 (sesuai);
- Prosedur pelayanan yang diberikan dengan nilai rata-rata 2,91 (kurang mudah);
- Waktu dalam pemberian layanan dengan nilai rata-rata 2,84 (kurang cepat);
- Biaya/tarif dengan nilai rata-rata 3,64 (gratis);
- Produk layanan dengan nilai rata-rata 3,03 (sesuai);
- Kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,10 (kompeten);
- Perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,18 (sopan dan ramah);
- Sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,00 (baik);

- i) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,65 (dikelola dengan baik).

4.3.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,05 \times 0,11) + (2,91 \times 0,11) + (2,84 \times 0,11) + (3,64 \times 0,11) + (3,03 \times 0,11) + (3,09 \times 0,11) + (3,18 \times 0,11) + (3,00 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) = 3,16$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,16**.

4.3.3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar = $3,16 \times 25 = 78,91$
- Mutu pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

4.4. Hasil Survei Kepuasan Bagian Laboratorium

4.4.1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden diperoleh data sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan Keuangan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,13
U2	Prosedur	3,06
U3	Waktu Pelayanan	3,05
U4	Biaya/tarif	3,78
U5	Produk Layanan	3,12
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17
U7	Perilaku Pelaksana	3,19
U8	Sarana dan Prasarana	3,09
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,75

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Persyaratan yang diberikan dalam pelayanan dan produk layanan dengan nilai rata-rata 3,13 (sesuai);
- Prosedur pelayanan yang diberikan dengan nilai rata-rata 3,06 (mudah);
- Waktu dalam pemberian layanan dengan nilai rata-rata 3,05 (cepat);

- d) Biaya/tarif dengan nilai rata-rata 3,78 (gratis);
- e) Produk layanan dengan nilai rata-rata 3,12 (sesuai);
- f) Kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,17 (kompeten);
- g) Perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,18 (sopan dan ramah);
- h) Sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,09 (baik);
- i) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,75 (dikelola dengan baik).

4.4.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,13 \times 0,11) + (3,06 \times 0,11) + (3,05 \times 0,11) + (3,78 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,19 \times 0,11) + (3,09 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) = 3,26$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,26**.

4.4.3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar = $3,26 \times 25 = \mathbf{81,51}$
- b. Mutu pelayanan termasuk kategori **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

4.5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN PUBLIK
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA
TAHUN 2021**

NILAI IKM	Nama Layanan :	
Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan	Responden	: 614 orang
78,84 (BAIK)	Jenis Kelamin	: L= 256 orang/ P= 358orang
Keuangan	Status	: Mhs Aktif= 602 orang/ Alumni= 12 orang
78,90 (BAIK)	Usia	: 17-22 = 608 orang
Laboratorium		23-28 = 6 orang
81,51 (BAIK)	Periode Survei = 01 – 30 November 2021	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN ITERA DALAM
MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

BAB 5 PENUTUP

Bagian ini membahas mengenai rencana aksi perbaikan dan simpulan bagi Institut Teknologi Sumatera (ITERA) agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

5.1. Rencana Aksi

Tabel berikut merangkum isu-isu penting yang muncul di setiap aspek yang diukur dan beberapa alternatif rekomendasi yang dapat dilakukan untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan.

No	Aspek Layanan	Isu Utama	Rencana Perbaikan
1	Prosedur	Kurangnya kejelasan prosedur pelayanan yang harus diikuti penerima layanan	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan bagi penerima pelayanan melalui media website dan media sosial• Membuat bagan prosedur pelayanan yang ditempatkan di dekat lokasi pelayanan• Petugas kembali menginformasikan prosedur yang harus dilakukan oleh setiap penerima pelayanan• Membuka saluran Q&A yang responsif terkait prosedur pelayanan melalui berbagai jalur, misal telepon, email, <i>chat</i>.
2	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Masih kurang jelasnya waktu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan• Masih kurang efektifnya waktu pelayanan yang dilakukan	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan sosialisasi waktu pelayanan baik melalui website dan media sosial, hingga menempatkan informasi waktu pelayanan di sekitar lokasi pelayanan• Menyusun standar waktu pelayanan berdasarkan jenis-jenis pelayanan yang diberikan• Petugas pelayanan menyampaikan waktu pelayanan yang akan diterima oleh penerima layanan• Membuat sistem nomor antrian pelayanan dan membatasi jumlah pelayanan yang dilakukan dalam satu hari.

5.2. Simpulan

Secara umum, kinerja pelayanan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) khususnya di bidang pelayanan akademik dan kemahasiswaan, keuangan, dan penyelenggaraan laboratorium di Tahun 2021 termasuk dalam kategori **baik**. Hal ini mengindikasikan jika ITERA senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal, dan memperbaiki sistem pelayanan agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna layanannya.

Rekomendasi yang disampaikan diharapkan dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan dari ITERA melalui bagian terkait kepada pengguna layanannya.