

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-Undang Pelayanan Publik nomor: 25 tahun 2009, setiap badan publik termasuk perguruan tinggi dituntut secara terus menerus meningkatkan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Hal ini didasari pemikiran bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan public secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan public yang prima.

Salah satu upaya untuk memperbaiki pelayanan publik adalah menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat sudah di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi R.I nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Melalui survei kepuasan masyarakat diharapkan dapat memperbaiki. Melalui survei dapat

diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing pelayanan publik yang dapat dijadikan salah satu bahan penetapan kebijakan yang akan diambil.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Negeri Pontianak telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada beberapa unit kerja.

1.2.Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor: 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi

Pemerintah.

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak dengan harapan dapat memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

1.5. Sasaran

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, sasaran yang ingin dicapai antara lain :

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Menumbuhkan kreativitas, inovasi dan peran serta seluruh komponen di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6. Manfaat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Dapat diketahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak.
2. Dapat diketahui kelemahan ataupun kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai bahan pertimbangan dan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan perbaikannya.

1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam survei Kepuasan Masyarakat, kami mencoba melakukan survei dalam berbagai bidang, diantaranya:

1. Bagian Umum yang meliputi 8 unsur;
2. Jurusan/Program Studi sebanyak 7 unsur;
3. UPT-Perpustakaan 12 unsur;
4. Pendidikan dan Pengajaran 11 unsur;
5. Penelitian dan pengabdian pada masyarakat 7 unsur;
6. Kepegawaian ada 8 unsur dan
7. UPT-Bahasa 10 unsur.

1.7.1. Bagian Umum yang diukur kepuasan masyarakat antara lain :

- a. Kebersihan jalan masuk;
- b. Kebersihan lantai gedung;
- c. Kebersihan toilet gedung utama;
- d. Kebersihan tempat parkir;
- e. Permintaan barang kebutuhan;
- f. Pengurusan surat;
- g. Keramahan dan kesopanan pelayanan;
- h. Komunikasi dengan mahasiswa.

1.7.2. Jurusan/Program Studi, meliputi :

- a. Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan;
- b. Kemudahan mengurus transkrip nilai;
- c. Kualitas pelayanan Jurusan/Prodi;
- d. Dukungan terhadap kegiatan mahasiswa;
- e. Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen;
- f. Dukungan terhadap penelitian dosen;
- g. Dukungan terhadap pelaksanaan PKM.

1.7.3. UPT-Perpustakaan, unsur yang dinilai :

- a. Kemudahan mencari koleksi perpustakaan;

- b. Kualitas pelayanan pustakawan atau staf perpustakaan;
- c. Kelengkapan koleksi perpustakaan;
- d. Kenyamanan ruang perpustakaan;
- e. Kemudahan peminjaman koleksi perpustakaan;
- f. Kebersihan ruang baca;
- g. Kebersihan toilet;
- h. Kelancaran layanan aktivasi kartu anggota;
- i. Kelancaran layanan peminjaman buku;
- j. Kelancaran layanan pengembalian buku;
- k. Kelancaran pengurusan bebas pustaka;
- l. Layanan penggantian kartu hilang;

1.7.4. Pendidikan dan Pengajaran 11 unsur, yaitu :

- a. Penyusunan rencana program kerja prodi;
- b. Pelaksanaan rencana program kerja Prodi;
- c. Menentukan dosen pengampu mata kuliah;
- d. Penunjukkan dosen pembimbing PKL;
- e. Penunjukkan dosen pembimbing tugas akhir;
- f. Penunjukkan dosen penguji tugas akhir;
- g. Penunjukkan dosen penguji tugas akhir;
- h. Koordinasi kegiatan penyusunan buku ajar;
- i. Evaluasi terhadap kinerja dosen setiap semester;
- j. Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap semester;
- k. Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap akhir semester;
- l. Peninjauan kurikulum Prodi.

1.7.5. Penelitian dan pengabdian pada masyarakat ada 7 unsur :

- a. Koordinasi kegiatan penelitian dosen;
- b. Koordinasi kegiatan diskusi dosen;
- c. Koordinasi kegiatan seminar internasional;
- d. Koordinasi kegiatan seminar nasional;
- e. Koordinasi kegiatan PKM;
- f. Kecukupan dana pada kegiatan PKM;

g. Kemudahan prosedur pelayanan.

1.7.6. Kepegawaian ada 8 unsur, yaitu :

- a. Layanan pengurusan gaji pertama;
- b. Layanan pengurusan diklat prajabatan;
- c. Layanan pengurusan CPNS dan PNS;
- d. Layanan pengurusan gaji berkala;
- e. Layanan pengurusan Taspen;
- f. Layanan pengurusan BPJS;
- g. Layanan pengurusan kartu istri/suami;
- h. Layanan pengurusan cuti/ijin.

1.7.7. UPT-Bahasa meliputi 10 unsur :

- a. Kebersihan ruang UPT;
- b. Kelayakan sarana prasarana;
- c. Kompetensi tenaga pengajar;
- d. Pengetahuan dan kemampuan staf;
- e. Layanan tes TOAFL;
- f. Layanan tes TOEFL;
- g. Layanan bahasa untuk keperluan khusus;
- h. Layanan terjemahan;
- i. Kecepatan pelayanan petugas;
- j. Kesopanan dan keramahan petugas.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak, yang berlangsung pada bulan Juli 2018 dengan mengambil sampel terdiri dari : tenaga administrasi, mahasiswa, dosen.

2.2. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan awal dari pembentukan tim yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat (SKM). Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) melakukan konsultasi dan diskusi untuk menentukan bentuk kuesioner dan sampel yang dijadikan responden. Setelah itu, Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Untuk kategori sangat tidak puas diberi nilai : 1, tidak puas diberi nilai 2, puas dinilai 3 dan sangat puas diberi nilai 4.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah responden sebanyak 36 responden yang terdiri dari : dosen sebanyak 16 responden, staf administrasi dan mahasiswa masing-masing 10 responden di lingkungan dan penentuan responden secara acak.

b. Lokasi dan Waktu Pendistribusian kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak dan pendistribusian kuesioner dilaksanakan sejak awal Juli sampai akhir Juli 2018.

2.3. Pengumpulan Data dan Pengisian kuesioner

Kuesioner yang telah disebar ke responden dikumpulkan kembali dan ada juga yang diisi langsung oleh responden pada saat penerima layanan dan setelah diisi, responden langsung menyerahkan kembali kepada tim survei.

2.4. Pengolahan Data

Koesioner yang telah diisi oleh responden, kemudian diserahkan atau diambil kembali oleh tim. Pengolahan data dilakukan dengan metode kuantitatif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menpan RB nomor : 14 tahun 2017. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menyesuaikan kondisi dan bidang yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak.

2.4.1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Rumus yang digunakan sesuai dengan Peraturan Menpan RB nomor 14 tahun 2017, yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} = \text{Nilai Penimbang}$$

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konvensi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat Tidak memuaskan
2	1,76 -2,5 – 62,50	43,76 – 62,50	C	Tidak puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat puas

2.4.2. Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program computer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir dan setiap pertanyaan mengandung unsur yang harus dilakukan survey

2) Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey adalah :

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan di bagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, seluruh unsur di masing-masing unit dijumlahkan.

2.4.3. Pengujian Kualitas Data

Data yang di dapat dimasukkan tabel dan digunakan untuk mengetahui kecendrungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei per bagian

Pada bagian ini, akan disajikan hasil survei di setiap bagian, yaitu :

a. Bagian Umum

Hasil nilai rata-rata unsur unit pelayanan di bagian umum, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2
Unsur Pelayanan Bagian Umum

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1	Kebersihan jalan masuk	3,111
2	Kebersihan lantai gedung	3,028
3	Kebersihan toile gedung utama	2,556
4	Kebersihan tempat parkir	2,806
5	Permintaan barang kebutuhan	2,639
6	Pengurusan surat	3,000
7	Keramahan dan kesopanan pelayanan	3,167
8	Komunikasi dengan mahasiswa	3,056

Sedangkan nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 8 unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3

Nilai rata-rata (NRR) dan Surveri Kepuasan Masyarakat (SKM) 8 unsur

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1.	Kebersihan jalan masuk	3,111	0,345
2.	Kebersihan lantai gedung	3,028	0,345
3.	Kebersihan toilet gedung utama	2,556	0,284
4.	Kebersihan tempat parkir	2,806	0,311
5.	Permintaan barang kebutuhan	2,639	0,293
6.	Pengurusan surat	3,000	0,333
7.	Keramahan dan kesopanan pelayanan	3,167	0,352
8.	Komunikasi dengan mahasiswa	3,056	0,339
Nilai Indeks (NI)			2,593
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 36)			93,35

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, ada beberapa unsur yang perlu ditingkatkan, diantaranya adalah : Permintaan barang kebutuhan nilai rata per unsur 2,639 dan toilet gedung utama nilai rata-rata 2,806. Oleh karena itu, perlu peningkatan dan peran aktif bagian umum mengontrol atau mengawasi ke dua unsur tersebut. Sedangkan yang lainnya sudah tergolong lebih baik dan perlu ditingkatkan.

b. Jurusan/Program Studi

Hasil nilai rata-rata unsur unit pelayanan di Jurusan/Program Studi, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4

Unsur Pelayanan di Jurusan/Program Studi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan	3,056
2.	Kemudahan mengurus transkrip nilai	2,889
3.	Kualitas layanan Jurusan/Prodi	3,111
4.	Dukungan terhadap kegiatan mahasiswa	2,917
5.	Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen	3,056
6.	Dukungan terhadap penelitian dosen	3,056
7.	Dukungan terhadap pelaksanaan PKM	2,917

Sedangkan nilai rata-rata (NRR) dari 7 unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Rata-rata (NRR)

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan	3,056	0,339
2	Kemudahan mengurus transkrip nilai	2,889	0,321
3	Kualitas layanan Jurusan/Prodi	3,111	0,345
4	Dukungan terhadap kegiatan mahasiswa	2,917	0,324
5	Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen	3,056	0,339
6	Dukungan terhadap penelitian dosen	3,056	0,339
7	Dukungan terhadap pelaksanaan PKM	2,917	0,324
Nilai Indeks (NI)			2,331
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 36)			83,92

Dari hasil pengolahan data di atas, ada beberapa unsur sudah lebih baik. Namun ada unsur yang perlu ditingkatkan, yaitu: kemudahan mengurus transkrip nilai dan dukungan terhadap pelaksanaan PKM yang nilai rata-rata 2,889 dan 2,917.

c. UPT-Perpustakaan

Untuk UPT-Perpustakaan, ada 12 unsur yang dijadikan survei dan nilai unsur pelayanan yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 6
Unsur pelayanan UPT-Perpustakaan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kemudahan pencarian koleksi	2,667
2.	Kualitas pelayanan	2,722
3.	Kelengkapan koleksi	2,417
4.	Kenyamanan ruang	2,833
5.	Kemudahan peminjaman	3,000
6.	Kebersihan ruangan baca	2,944
7.	Kebersihan toilet	2,528
8.	Kelancaran layanan aktivasi	2,806
9.	Kelancaran layanan peminjaman buku	2,861
10.	Kelancaran layanan pengembalian buku	2,889
11.	Kelancaran pengurusan bebas pustaka	2,639
12.	Layanan penggantian kartu hilang	2,722

Sedangkan untuk nilai rata-rata dan survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7
 Nilai Rata-rata (NRR) UPT-Perpustakaan

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per unsur
1.	Kemudahan pencarian koleksi	2,667	0,221
2.	Kualitas pelayanan	2,722	0,226
3.	Kelengkapan koleksi	2,417	0,201
4.	Kenyamanan ruang	2,833	0,235
5.	Kemudahan peminjaman	3,000	0,249
6.	Kebersihan ruangan baca	2,944	0,244
7.	Kebersihan toilet	2,528	0,210
8.	Kelancaran layanan aktivasi	2,806	0,233
9.	Kelancaran layanan peminjaman buku	2,861	0,237
10.	Kelancaran layanan pengembalian buku	2,889	0,240
11.	Kelancaran pengurusan bebas pustaka	2,639	0,219
12.	Layanan penggantian kartu hilang	2,722	0,266
Nilai indek (NI)			2,741
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x36)			98,69

Jika dilihat pada tabel di atas, nilai rata-rata terendah adalah kelengkapan koleksi buku yaitu: 2,417 dan tertinggi nilai rata-rata per unsur adalah kemudahan peminjaman 3,000. Namun untuk unsur pelayanan lainnya selain kelengkapan koleksi buku, perlu ditingkatkan dan diperbaiki.

d. Pendidikan dan Pengajaran

Untuk bidang Pendidikan dan Pengajaran, ada 11 unsur yang menjadi prioritas dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil nilai rata-rata masing-masing unsur sebagai berikut:

Tabel 8
 Nilai Unsur Pelayanan Pendidikan dan Pengajaran

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Penyusunan rencana	2,944
2.	Pelaksanaan rencana	2,917
3.	Menentukan dosen pengampu	2,861
4.	Penunjukan dosen pembimbing PKL	2,972
5.	Penunjukan dosen pembimbing TA	2,889
6.	Penunjukan dosen penguji TA	3,000
7.	Koordinasi penyusunan buku ajar	2,778
8.	Evaluasi kinerja dosen per semester	2,833
9.	Evaluasi perkuliahan per semester	2,750
10.	Evaluasi perkuliahan akhir semester	2,861
11.	Peninjauan kurikulum prodi	2,861

Sementara itu, untuk nilai rata-rata dari 11 unsur yang disurvei dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 9

Nilai Rata-rata (NRR) bidang Pendidikan dan Pengajaran

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per unsur
1.	Penyusunan rencana	2,944	0,236
2.	Pelaksanaan rencana	2,917	0,233
3.	Menentukan dosen pengampu	2,861	0,229
4.	Penunjukan dosen pembimbing PKL	2,972	0,238
5.	Penunjukan dosen pembimbing TA	2,889	0,231
6.	Penunjukan dosen penguji TA	3.000	0,240
7.	Koordinasi penyusunan Buku Ajar	2,776	0,222
8.	Evaluasi kinerja dosen per semester	2,833	0,227
9.	Evaluasi perkuliahan per semester	2,750	0,220
10.	Evaluasi perkuliahan akhir semester	2,861	0,229
11.	Peninjauan kurikulum prodi	2,861	0,229
Nilai Indeks (NI)			2,533
Nilai SKM setelah dikonversi (NI 36)			91,20

Melihat tabel di atas, evaluasi perkuliahan per semester paling rendah yaitu 2,750 disusul koordinasi penyusunan buku ajar 2,776. Sedangkan tertinggi pada unsur pelayanan penunjukan dosen penguji TA.

e. Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Bidang penelitian dan pengabdian masyarakat menjadi bagian yang dijadikan survei kepuasan masyarakat. Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, ada 7 unsur yang menjadi survei kepuasan masyarakat. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 10

Nilai Unsur Pelayanan pada Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA2
U1	Koordinasi kegiatan penelitian dosen	2,833
U2	Koordinasi kegiatan diskusi dosen	2,778
U3	Koordinasi kegiatan seminar internasional	2,750
U4	Koordinasi kegiatan seminar nasional	2,833
U5	Koordinasi kegiatan PKM	2,861
U6	Kecukupan dana kegiatan PKM	2,583
U7	Kemudahan prosedur pelayanan	2,861

Dilihat dari tabel di atas, nilai unsur pelayanan tentang kecukupan dana kegiatan PKM terendah yaitu: 2.583, sementara nilai unsur tertinggi adalah koordinasi kegiatan PKM dan kemudahan prosedur pelayanan rata-rata 2,861. Sedangkan untuk nilai Rata-rata per unsur maupun Nilai Rata-rata tertimbang dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11

Nilai Rata-rata bidang Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Koordinasi kegiatan penelitian dosen	2,833	0,397
2	Koordinasi kegiatan diskusi dosen	2,778	0,389
3	Koordinasi kegiatan seminar internasional	2,750	0,385
4	Koordinasi kegiatan seminar nasional	2,833	0,397
5	Koordinasi kegiatan PKM	2,861	0,401
6	Kecukupan dana kegiatan PKM	2,583	0,362
7	Kemudahan prosedur pelayanan	2,861	0,401
Nilai Indeks (NI)			2,730
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 36)			98,28

Dari 7 unsur pelayanan di penelitian dan pengabdian masyarakat , paling menonjol adalah koordinasi kegiatan PKM dan kemudahan prosedur pelayanan yaitu 2,861. Dan kinerjanya sudah sangat baik yaitu 98,28, sedangkan untuk unsur pelayanan lainnya diharapkan ke depan lebih baik lagi.

f. Kepegawaian

Untuk bidang kepegawaian ada 8 unsur yang dijadikan survei kepuasan masyarakat dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat ada tabel 12 berikut ini.

Tabel 12
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA2
1	Layanan pengurusan gaji pertama	2,861
2	Layanan pengurusan diklat prajabatan	2,722
3	Layanan pengurusan CPNS dan PNS	2,750
4	Layanan pengurusan gaji berkala	2,778
5	Layanan pengurusan Taspen	2,694
6	Layanan pengurusan BPJS	2,778
7	Layanan pengurusan Karis/Karsu	2,806
8	Layanan pengurusan Cuti/ijin	2,750

Berdasarkan tabel di atas, bidang Kepegawaian Nilai Rata-rata terendah 2,694 yaitu layanan pengurusan Taspen. Namun secara keseluruhan bila dibandingkan dengan bidang lainnya, kepegawaian relative di atas rata-rata. Untuk Nilai Rata-rata dan survei kepuasan masyarakat lebih menonjol di bidang lainnya, seperti terlihat pada tabel 13 berikut ini.

Tabel 13
 Nilai Rata-rata dan Survei Kepuasan Masyarakat di bagian Kepegawaian

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Layanan pengurusan gaji pertama	2,861	0,358
2	Layanan pengurusan diklat prajabatan	2,722	0,340
3	Layanan pengurusan CPNS dan PNS	2,750	0,344
4	Layanan pengurusan gaji berkala	2,778	0,347
5	Layanan pengurusan Taspen	2,694	0,337
6	Layanan pengurusan BPJS	2,778	0,347
7	Layanan pengurusan Karis/Karsu	2,806	0,351
8	Layanan pengurusan Cuti/Ijin	2,750	0,344
	Nilai Indeks (NI)		2,767
	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 36)		99,625

Dari 8 unsur pelayanan, yang paling tinggi nilainya adalah unsur pelayanan pengurusan gaji pertama Nilai Rata-rata per Unsur adalah 2,861 dengan Nilai Rata-rata tertimbang per Unsurnya 0,358. Melihat Nilai Rata-rata maupun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), bidang kepegawaian sudah mendekati sempurna, dimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 99,625 dan tertinggi dibandingkan dengan bidang lainnya.

g. UPT-Bahasa

Survei Kepuasan Masyarakat yang terakhir dilakukan adalah UPT-Bahasa dan unsur pelayanan yang dilakukan ada 10 unsur.

Tabel 14
Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA2
1	Kebersihan ruang	2,722
2	Kelayakan sarana prasarana	2,583
3	Kompetensi tenaga pengajar	2,833
4	Pengetahuan dan kemampuan staf	2,667
5	Layanan test TOAFL	2,611
6	Layanan test TOEFL	2,472
7	Layanan keperluan khusus	2,528
8	Layanan terjemahan	2,528
9	Kecepatan pelayanan petugas	2,722
10	Kesopanan dan keramahan petugas	2,861

Dari 10 unsur pelayanan, nilai terendah pada unsur layanan tes Toefl yaitu 2,472 dan tertinggi 2,833. Diharapkan ke depannya unsur di atas dapat ditingkatkan lagi dan memberikan pelayanan terbaik. Untuk Nilai Rata-rata dan SKM dapat dilihat di tabel 15 berikut ini.

Tabel 15
Nilai Rata-rata dan SKM UPT-Bahasa

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Kebersihan ruang	2.722	0,272
2	Kelayakan sarana prasarana	2,583	0,258
3	Kompetensi tenaga pengajar	2,833	0,283
4	Pengetahuan dan kemampuan staf	2,667	0,267
5	Layanan tes Toafl	2.611	0,261
6	Layanan tes Toefl	2,472	0,247
7	Layanan keperluan khusus	2,528	0,253
8	Layanan terjemahan	2,528	0,253
9	Kecepatan pelayanan petugas	2,722	0,272
10	Kesopanan dan keramahan petugas	2,861	0,286
Nilai Indeks (NI)			2,653
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 36)			95,50

Melihat hasil survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas, namun demikian secara keseluruhan unit layanan yang ada di UPT-Bahasa perlu ditingkatkan. Sedangkan untuk Nilai Indeks (NI) mencapai 2,653 dan nilai SKM 95,500.

Secara keseluruhan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait dengan 7 bidang yang dijadikan survey, secara keseluruhan menunjukkan hasil yang sangat memuaskan, walaupun beberapa unsur pelayanan masih perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan agar mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.

3.2. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Politeknik Negeri Pontianak, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya :

1. Perlunya peran aktif bagian umum dan kerumahtanggaan dalam melaksanakan pengawasan kebersihan toilet gedung utama. Selain itu, perlunya perbaikan layanan dalam pengurusan bebas pustaka, kelengkapan koleksi bahan bacaan dan kemudahan dalam mencari koleksi buku.
2. Bidang pendidikan, perlu ditingkatkan dan dilakukan secara rutin evaluasi perkuliahan per semester. Di unsur pelayanan lainnya adalah perlunya peningkatan anggaran yang berkaitan dengan kegiatan PKM. Sedangkan bidang kepegawaian dan UPT-Bahasa, perlu ditingkatkan pelayanan pengurusan Taspen pegawai dan untuk pelayanan di UPT-Bahasa perlu ditingkatkan pada pelayanan test Toefl.
3. Responden cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner dan ada beberapa responden yang tidak memberikan jawaban pada bagian tertentu, antaranya Jurusan/Program Studi ada dan UPT-Perpustakaan masing-masing 1 responden tidak memberikan jawaban, bidang pendidikan dan pengajaran serta penelitian dan pengabdian masyarakat, masing-masing ada 2 responden tidak menjawab. Sedangkan bagian kepegawaian dan UPT-Bahasa ada 3 responden yang tidak menjawab.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak dipersepsikan sangat baik oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat, bahwa rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan mencapai 94,37.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 2.25. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak sangat baik.

4.2. Rekomendasi

1. Beberapa unit pelayanan di setiap bagian perlu upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberikan motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang.

