

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 n 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 independent, 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 dilingkungan 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/Tata Usaha yang meliputi 8 unsur;
2. Pusat Informasi dan Layanan Terpadu sebanyak 5 unsur;
3. Program Studi sebanyak 8 unsur;
4. Perpustakaan sebanyak 12 unsur;
5. Pendidikan dan Pengajaran sebanyak 11 unsur;
6. Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat sebanyak 7 unsur
7. Kepegawaian sebanyak 8 unsur.
8. UPT-Bahasa sebanyak 9 unsur.
9. UPT-IT sebanyak 4 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. Pusat Informasi dan Layanan Terpadu meliputi :

- a. Kesopanan dan keramahan petugas;
- b. Kerapian petugas;
- c. Kecepatan pelayanan petugas;
- d. Kemampuan pelayanan petugas;
- e. Pengurusan surat keterangan

1.7.3. Program Studi, unsur yang dinilai :

- a. Penjadwalan perkuliahan;
- b. Penjadwalan ujian;
- c. Kualitas Pelayanan petugas;
- d. Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan;
- e. Kemudahan dalam mengurus transkrip nilai;
- f. Kualitas layanan Jurusan/Prodi;
- g. Dukungan Jurusan/Prodi terhadap kegiatan mahasiswa;
- h. Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen.

1.7.4. Perpustakaan , unsur yang dinilai :

- a. Kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan;
- b. Kualitas pelayanan pustakawan/staf;
- c. Kelengkapan koleksi perpustakaan;
- d. Kenyamanan ruang perepustakaan;
- e. Kemudahan peminjaman koleksi perpustakaan;
- f. Kebersihan ruang baca;

- g. Kebersihan Toilet;
- h. Kelancaran layanan aktivitas kartu anggota;
- i. Kelancaran pelayanan peminjaman buku;
- j. Kelancaran layanan pengembalian buku;
- k. Kelancaran penguusan pustaka;
- l. Layanan penggantian kartu.

1.7.5. Pendidikan dan Pengajaran, yang dinilai 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 TA;
- f. Penunjukkan dosen penguji TA;
- g. Koordinasi kegiatan penyusunan buku ajar;
- h. Evaluasi terhadap kinerja dosen setiap semester;
- i. Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap semester;
- j. Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap akhir semester;
- k. Peninjauan kurikulum Prodi.

1.7.6. Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat, yang dinilai antara lain :

- 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.

1.7.7. Kepegawaian, yang dinilai antara lain :

- 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.

1.7.8. UPT-Bahasa yang dinilai 9 unsur yaitu:

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

1.7.9. UPT-IT, yang dinilai ada 4 unsur yaitu :

- a. Kesopanan dan keramahan petugas;
- b. Kecepatan pelayanan petugas;
- c. Layanan jaringan internet;
- d. Penyelesaian masalah jaringan

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak, yang berlangsung pada bulan September s.d Oktober 2019 dengan mengambil sampel terdiri dari : tenaga administrasi, mahasiswa, dosen dan alumni.

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 200 responden yang terdiri dari : dosen sebanyak 50 responden, staf administrasi sebanyak 50 responden, mahasiswa sebanyak 50 responden dilingkungan Politeknik Negeri Pontianak dan alumni sebanyak 50 responden yang pemilihan setiap responden dilakukan secara acak.

b. Lokasi dan Waktu Pendistribusian kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak sebanyak 150 responden. Sedangkan untuk 50 responden alumni dilakukan saat alumni melakukan kunjungan ke Politeknik Negeri Pontianak. Pendistribusian kuesioner dilaksanakan sejak awal September sampai akhir Oktober 2019.

2.3. Pengumpulan Data dan Pengisian kuesioner

Kuesioner yang telah disebarkan ke responden dikumpulkan kembali dan ada juga yang diisi langsung oleh responden pada saat penerima layanan dan setelah di isi, 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 – 2,50	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/Tata Usaha

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1	Kebersihan jalan masuk	2,260
2	Kebersihan lantai gedung	2,215
3	Kebersihan toile gedung utama	2,035
4	Kebersihan tempat parkir	2,065
5	Permintaan barang kebutuhan	1,790
6	Pengurusan surat	2,135
7	Keramahan dan kesopanan pelayanan	2,210
8	Komunikasi dengan mahasiswa	2,180

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	2,260	0,251
2.	Kebersihan lantai gedung	2,215	0,246
3.	Kebersihan toilet gedung utama	2,035	0,226
4.	Kebersihan tempat parkir	2,065	0,229
5.	Permintaan barang kebutuhan	1,790	0,199
6.	Pengurusan surat	2,135	0,237
7.	Keramahan dan kesopanan pelayanan	2,210	0,245
8.	Komunikasi dengan mahasiswa	2,180	0,242
Nilai Indeks (NI)			1,875
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 200)			67,492

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, ada beberapa unsur yang perlu ditingkatkan, diantaranya adalah : Permintaan barang kebutuhan nilai rata per unsur 1,79 turun dari survey tahun 2018 yaitu 2,639 dan toilet gedung utama nilai rata-rata 2,035 turun dari tahun 2018 yaitu 2,806. Oleh karena itu, perlu peningkatan dan peran aktif bagian umum mengontrol atau mengawasi ke dua unsur tersebut. Secara keseluruhan Bagian Umum/Tata Usaha ada penurunan dari tahun 2018 yaitu 93,35 dan tahun 2019 turun menjadi 67,49 (selisih 25,86).

b. Pusat Informasi dan Layanan Terpadu

Hasil nilai rata-rata unsur unit pelayanan di Pusat Informasi dan Layanan Terpadu, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4

Unsur Pelayanan di Pusat Informasi dan Layanan Terpadu

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,505
2.	Kerapian petugas	3,495
3.	Kecepatan pelayanan petugas	3,570
4.	Kemampuan pelayanan petugas	3,565
5.	Pengurusan surat keterangan	3,570

Sedangkan nilai rata-rata (NRR) dari 5 unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Rata-rata (NRR)

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Kesopanan dan keramahan petugas	3,505	0,438
2	Kerapian petugas	3,495	0,437
3	Kecepatan pelayanan petugas	3,570	0,446
4	Kemampuan pelayanan petugas	3,565	0,446
5	Pengurusan surat keterangan	3,570	0,446
Nilai Indeks (NI)			2,213
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 200)			79,67

Untuk pertama kalinya Pusat Informasi dan Layanan Terpadu tahun 2019 dilakukan survei kepuasan masyarakat, tahun 2018 belum dilakukan survei mengingat Pusat Informasi dan

Layanan Terpadu saat itu belum berjalan 1 tahun. Namun dari hasil survei pertama kali dilakukan hasilnya baik dengan nilai indeks mencapai 2,213 dan nilai SKM sebesar 79,67.

c. Program Studi

Tabel 6
Unsur Pelayanan Program Studi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	Penjadwalan perkuliahan	2,815
2.	Penjadwalan ujian	2,790
3.	Kualitas layanan petugas	2,765
4.	Kemudahan Mendapatkan Informasi Perkuliahan	2,790
5.	Kemudahan dalam mengurus transkrip nila	2,740
6.	Kualitas layanan Jurusan/prodi	2,795
7.	Dukungan Jurusan/Prodi terhadap kegiatan mhs	2,740
8.	Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen	2,730

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

Tabel 7

Nilai Rata-rata (NRR) Program Studi

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang per unsur
1.	Penjadwalan perkuliahan	2,815	0,845
2.	Penjadwalan ujian	2,790	0,837
3.	Kualitas layanan petugas	2,765	0,830
4.	Kemudahan Mendapatkan Informasi Perkuliahan	2,790	0,837
5.	Kemudahan dalam mengurus transkrip nila	2,740	0,822
6.	Kualitas layanan Jurusan/prodi	2,795	0,839
7.	Dukungan Jurusan/Prodi terhadap kegiatan mhs	2,740	0,822
8.	Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen	2,730	0,819
Nilai indek (NI)			6,650

Nilai SKM setelah dikonversi (NI x200)	79,56
--	-------

Dari tabel di atas, nilai indek Program Studi 6,650 dan nilai SKM sebesar 79,56. Bila dibandingkan dengan hasil survei di tahun 2019 terjadi penurunan dimana tahu 2018 nilai SKM mencapai 83,92 (selisih 4,36).

d. UPT-Perpustakaan

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

Tabel 8
Unsur pelayanan UPT-Perpustakaan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kemudahan pencarian koleksi	2,460
2.	Kualitas pelayanan pustakawan/staf	2,135
3.	Kelengkapan koleksi perpustakaan	2,465
4.	Kenyamanan ruang perpustakaan	2,610
5.	Kemudahan peminjaman koleksi perpustakaan	2,715
6.	Kebersihan ruangan baca	2,725
7.	Kebersihah toilet	2,665
8.	Kelancaran layanan aktivitas kartu anggota	2,585
9.	Kelancaran layanan peminjaman buku	2,735
10.	Kelancaran layanan pengembalian buku	2,725
11.	Kelancaran pengurusan bebas pustaka	2,695
12.	Layanan penggantian kartu hilang	2,595

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

Tabel 9
 Nilai Rata-rata (NRR) UPT-Perpustakaan

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per unsur
1.	Kemudahan pencarian koleksi	2,460	0,273
2.	Kualitas pelayanan pustakawan/staf	2,135	0,237
3.	Kelengkapan koleksi perpustakaan	2,465	0,274
4.	Kenyamanan ruang perpustakaan	2,610	0,290
5.	Kemudahan peminjaman koleksi perputakaan	2,715	0,301
6.	Kebersihan ruangan baca	2,725	0,302
7.	Kebersihah toilet	2,665	0,296
8.	Kelancaran layanan aktivitas kartu anggota	2,585	0,287
9.	Kelancaran layanan peminjaman buku	2,735	0,304
10.	Kelancaran layanan pengembalian buku	2,725	0,302
11.	Kelancaran pengurusan bebas pustaka	2,695	0,299
12.	Layanan penggantian kartu hilang	2,595	0,288
Nilai indek (NI)			1,973
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x200)			71,03

Jika dilihat pada tabel di atas, nilai rata-rata terendah adalah kualitas pelayanan pustakawan/staf yaitu: 2,135 dan nilai SKM mencapai 71,029 lebih rendah dari hasil survei tahun 2018 yang mencapai 98,69 (selisih 27,66)

e. 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 10
 Nilai Unsur Pelayanan Pendidikan dan Pengajaran

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Penyusunan rencana program kerja prodi	2,565
2.	Pelaksanaan rencana program kerja prodi	2,540
3.	Menentukan dosen pengampu mata kuliah	2,605
4.	Penunjukan dosen pembimbing PKL	2,580
5.	Penunjukan dosen pembimbing TA	2,640
6.	Penunjukan dosen penguji TA	2,610
7.	Koordinasi kegiatan penyusunan buku ajar	2,630
8.	Evaluasi terhadap kinerja dosen per semester	2,685
9.	Evaluasi kegiatan perkuliahan per semester	2,705
10.	Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap akhir semester	2,720
11.	Peninjauan kurikulum prodi	2,685

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

Tabel 11

Nilai Rata-rata (NRR) bidang Pendidikan dan Pengajaran

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per unsur
1.	Penyusunan rencana	2,565	0,854
2.	Pelaksanaan rencana program kerja prodi	2,540	0,846
3.	Menentukan dosen pengampu mata kuliah	2,605	0,867
4.	Penunjukan dosen pembimbing PKL	2,580	0,859
5.	Penunjukan dosen pembimbing TA	2,640	0,879
6.	Penunjukan dosen penguji TA	2,610	0,869
7.	Koordinasi kegiatan penyusunan Buku Ajar	2,630	0,876
8.	Evaluasi terhadap kinerja dosen per semester	2,685	0,894
9.	Evaluasi kegiatan perkuliahan per semester	2,705	0,901
10.	Evaluasi kegiatan perkuliahan akhir semester	2,720	0,906
11.	Peninjauan kurikulum prodi	2,685	0,894
Nilai Indeks (NI)			9,645
Nilai SKM setelah dikonversi (NI 200)			86,81

Melihat tabel di atas, pelaksanaan rencana program kerja prodi paling rendah yaitu 2,540 dan yang tertinggi evaluasi kegiatan perkuliahan akhir semester yaitu 2,720. Namun secara keseluruhan nilai SKM bidang pendidikan dan pengajaran adalah baik 86,81.

f. Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

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

Tabel 12

Nilai Unsur Pelayanan pada Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA2
U1	Koordinasi kegiatan penelitian dosen	2,618
U2	Koordinasi kegiatan diskusi dosen	2,610
U3	Koordinasi kegiatan seminar internasional	2,575
U4	Koordinasi kegiatan seminar nasional	2,585
U5	Koordinasi kegiatan PKM	2,625
U6	Kecukupan dana kegiatan PKM	2,605
U7	Kemudahan prosedur pelayanan	3,000

Dilihat dari tabel di atas, nilai unsur pelayanan tentang koordinasi kegiatan seminar internasional terendah yaitu: 2.575, sementara nilai unsur tertinggi adalah kemudahan prosedur pelayanan 3,00. Ada penurunan signifikan dibandingkan tahun 2018, dimana kecukupan dana pada kegiatan PKM merupakan terendah nilai unsurnya 2,583. Sedangkan untuk nilai Rata-rata per unsur maupun Nilai Rata-rata tertimbang dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13
 Nilai Rata-rata bidang Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Koordinasi kegiatan penelitian dosen	2,618	0,209
2	Koordinasi kegiatan diskusi dosen	2,610	0,209
3	Koordinasi kegiatan seminar internasional	2,575	0,206
4	Koordinasi kegiatan seminar nasional	2,585	0,207
5	Koordinasi kegiatan PKM	2,625	0,210
6	Kecukupan dana kegiatan PKM	2,605	0,208
7	Kemudahan prosedur pelayanan	3,000	0,240
Nilai Indeks (NI)			1,489
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 200)			53,620

Melihat tabel di atas, nilai SKM bidang Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat mencapai 53,620 katagori tidak baik. Sangat jauh penurunannya dibandingkan tahun 2018 yang nilai SKM mencapai 98,28 predikat sangat baik.

g. Kepegawaian

Untuk bidang kepegawaian ada 8 unsur yang dijadikan survei kepuasan masyarakat dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat ada tabel 14 berikut ini.

Tabel 14
 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA2
1	Layanan pengurusan gaji pertama	2,650
2	Layanan pengurusan diklat prajabatan	2,495
3	Layanan pengurusan CPNS dan PNS	2,570
4	Layanan pengurusan gaji berkala	2,765
5	Layanan pengurusan Taspen	2,620
6	Layanan pengurusan BPJS	2,555
7	Layanan pengurusan Karis/Karsu	2,415
8	Layanan pengurusan Cuti/ijin	2,320

Berdasarkan tabel di atas, bidang Kepegawaian Nilai Rata-rata terendah 2,320 yaitu layanan pengurusan cuti/ijin. Namun secara keseluruhan bila dibandingkan dengan bidang lainnya, kepegawaian relative di atas rata-rata. Untuk Nilai Rata-rata dan survei kepuasan masyarakat bidang Kepegawaian ada penurunan, namun masih relatif tinggi sebesar 91,073. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 15 berikut ini.

Tabel 15
 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	2,650	0,371
2	Layanan pengurusan diklat prajabatan	2,495	0,349
3	Layanan pengurusan CPNS dan PNS	2,570	0,360
4	Layanan pengurusan gaji berkala	2,765	0,387
5	Layanan pengurusan Taspen	2,620	0,367
6	Layanan pengurusan BPJS	2,555	0,358
7	Layanan pengurusan Karis/Karsu	2,415	0,338
8	Layanan pengurusan Cuti/Ijin	2,320	0,325
	Nilai Indeks (NI)		2,530
	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 200)		91,073

Dari 8 unsur pelayanan, yang paling tinggi nilainya adalah unsur pelayanan pengurusan gaji berkala Nilai Rata-rata per Unsur adalah 2,765 dengan Nilai Rata-rata tertimbang per Unsurnya 0,387. Melihat Nilai Rata-rata maupun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), bidang kepegawaian sudah sangat baik, namun ada penurunan bila dibandingkan tahun 2018 mencapai 99,625 (turun 8,55)

h. UPT-Bahasa

Survei Kepuasan Masyarakat yang terakhir dilakukan adalah UPT-Bahasa dan unsur pelayanan yang dilakukan ada 9 unsur.

Tabel 16
Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA2
1	Kebersihan ruang	2,785
2	Kelayakan sarana prasarana	2,680
3	Kompetensi tenaga pengajar	2,660
4	Pengetahuan dan kemampuan staf	2,675
5	Layanan test TOEFL	2,630
6	Layanan untuk keperluan khusus	2,560
7	Layanan terjemah	2,585
8	Kecepatan pelayanan petugas	2,640
9.	Kesopanan dan keramahan pegutas	3,000

Dari 9 unsur pelayanan, nilai terendah pada unsur layanan untuk keperluan khusus yaitu 2,560 dan tertinggi 3,000 yaitu kesopanan dan keramahan petugas. Sedangkan untuk Nilai Rata-rata dan SKM dapat dilihat di tabel 17 berikut ini.

Tabel 17
Nilai Rata-rata dan SKM UPT-Bahasa

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Kebersihan ruang	2.785	0,348
2	Kelayakan sarana prasarana	2,680	0,335
3	Kompetensi tenaga pengajar	2,660	0,333
4	Pengetahuan dan kemampuan staf	2,675	0,334
5	Layanan tes Toefl	2,630	0,329
6	Layanan keperluan khusus	2,560	0,320
7	Layanan terjemahan	2,585	0,323
8	Kecepatan pelayanan petugas	2,640	0,330
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000	0,375
Nilai Indeks (NI)			2,652
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 200)			95,47

Melihat hasil survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas yaitu: 3,000, namun demikian secara keseluruhan unit layanan yang ada di UPT-Bahasa sangat baik, nilai SKM 95,47, sedikit penurunan tahun 2018 yang mencapai 95,50.

i. UPT-IT

Pada survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2019, tim melakukan survei tambahan yaitu UPT-IT yang tahun 2018 tidak dilakukan. Atas masukan masyarakat Politeknik Negeri Pontianak, kita mencoba untuk menampilkan hasil survei UPT-IT tahun 2019. Pada survei pertama kali ini, ada 4 unsur yang menjadi acuan. Untuk mengetahui hasilnya dapat dilihat pada tabel 18 berikut ini

Tabel 18

Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata

NO.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
1.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,680
2.	Kecepatan pelayanan petugas	2,690
3.	Layanan jaringan internet	2,145
4.	Penyelesaian masalah jaringan	2,105

Memperhatikan tabel di atas, penyelesaian masalah jaringan merupakan nilai terendah yaitu 2,105. Sedangkan kecepatan pelayanan petugas memiliki nilai tertinggi mencapai 2,690. Sedangkan untuk nilai SKM dapat dilihat pada tabel 19 di bawah ini.

Tabel 19

Nilai Rata-rata dan SKM UPT-IT

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,680	0,670
2.	Kecepatan pelayanan petugas	2,690	0,673
3.	Layanan jaringan internet	2,145	0,653
4.	Penyelesaian masalah jaringan	2,105	0,653
Nilai Indeks (NI)			2,648
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 200)			79,44

Melihat tabel di atas menunjukkan bahwa Nilai SKM pada unit UPT-IT mencapai 79,44 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan di UPT-IT baik.

3.2. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 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 dan beberapa gedung Jurusan. Responden cenderung memberikan nilai kebersihan toilet negative. Selain itu, perlunya perbaikan kualitas pelayanan pustakawan/staf, kelengkapan koleksi bahan bacaan dan kemudahan dalam mencari koleksi buku.
2. Bidang pendidikan, perlu ditingkatkan adalah pelaksanaan rencana program kerja prodi. Di unsur pelayanan lainnya adalah perlunya peningkatan koordinasi kegiatan sseminar internasional maupun nasional. Sedangkan bidang kepegawaian perlu ditingkatkan layanan pengurusan cuti/ijin dan untuk UPT-IT penyelesaian jaringan menjadi permasalahan yang dianggap responden sangat tidak puas.

3. Sedangkan Pusat Informasi dan Layanan Terpadu beberapa responden masih menilai kesopanan, keramahan petugas dan kerapian petugas dinilai tidak puas dan perlu ditingkatkan.
4. Responden cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner dan masih ada responden yang tidak menjawab atau mengisi kuesioner secara utuh. Bidang IT lebih banyak alumni menjawab tidak lengkap, sedangkan dosen maupun staf administrasi banyak tidak menjawab lengkap bidang pelayanan di perpustakaan maupun UPT-Bahasa.

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 **“baik”** oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat, bahwa rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat dari 9 Bidang yang disurvei mencapai 78,24.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,52. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak **“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. Perbaikan sarana utama seperti toilet maupun air bersih perlu dilakukan terobosan sehingga tidak ada lagi yang memperlumahkan kebersihan toilet dan kelancaran air, karena dua unsur tersebut dua tahun berturut-turut dilakukan survei direspon tidak memuaskan.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DILINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

Di susun Oleh :
Erwandi
Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu
Politeknik Negeri Pontianak

**POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK
DESEMBER 2019**

