

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Diberlakukannya Undang-Undang Pelayanan Publik nomor: 25 tahun 2009 dan Undang-Undang nomor: 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, 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. Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Negeri Pontianak dilaksanakan sejak tahun 2018 dan saat ini merupakan tahun ke-3.

## **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 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 dilingkungan 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 5 unsur;
2. Jurusan/Program Studi sebanyak 9 unsur;
3. UPT-Perpustakaan 11 unsur;
4. UPT – IT 4 unsur;
5. Penelitian dan pengabdian pada masyarakat 7 unsur;
6. Kepegawaian ada 8 unsur dan
7. UPT-Bahasa 9 unsur.
8. Pusat Informasi dan Layanan Terpadu.

### **1.7.1. Bagian Umum yang diukur kepuasan masyarakat antara lain :**

- a. Kebersihan jalan masuk;
- b. Kebersihan lantai gedung kuliah;
- c. Kebersihan toilet gedung utama dan kuliah;
- d. Kebersihan tempat parkir;
- e. Permintaan barang kebutuhan;

### **1.7.2. Jurusan/Program Studi, meliputi :**

- a. Komunikasi dengan mahasiswa;
- b. Penjadwalan perkuliahan tiap semester;
- c. Penjadwalan ujian (UTS dan UAS) sesuai kalender akademik;
- d. Kualitas layanan petugas akademik;
- e. Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan;
- f. Kemudahan dalam pengurusan transkrip nilai;
- g. Kualitas layanan jurusan/prodi
- h. Dukungan Jurusan/Prodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan
- i. Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen;

### **1.7.3. UPT-Perpustakaan, unsur yang dinilai :**

- a. Kemudahan mencari koleksi/akses 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. Kelancaran layanan aktivasi kartu anggota;
- h. Kelancaran layanan peminjaman buku;
- i. Kelancaran layanan pengembalian buku;
- j. Kelancaran pengurusan bebas pustaka;
- k. Layanan penggantian kartu hilang;

**1.7.4. Penelitian dan pengabdian pada masyarakat 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 (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan)

**1.7.5. Kepegawaian unsur yang survei, 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.

**1.7.6. UPT-Bahasa meliputi unsur :**

- 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 (misalnya: job intervies, scholarship interview, academic purposes dll);
- g. Layanan terjemahan;
- h. Kecepatan pelayanan petugas;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas.

**1.7.7. Pusat Informasi dan Layanan Terpadu, unsur-unsurnya :**

- a. Pengurusan surat (masuk dan ke luar);
- b. Kesopanan dan keramahan petugas;
- c. Kerapian petuas;
- d. Kecepatan pelayanan petugas;
- e. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
- f. Pengurusn surat keterangan akademik (keterangan aktif kuliah dll)

**1.7.7. UPT-IT terdiri unsur :**

- 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, berlangsung pada bulan November 2020 dengan mengambil sampel terdiri dari : tenaga administrasi, mahasiswa/alumni, dosen.

### **2.2. Persiapan**

#### 1. Penetapan Pelaksana

Penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) terlebih dahulu meminta persetujuan untuk menentukan berapa banyak responden. Setelah itu, Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data.

#### 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 150 responden yang terdiri dari : dosen, tenaga administrasi dan mahasiswa/alumni, masing-masing 50 responden 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 November 2020.

### 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 di isi, responden langsung menyerahkan kembali kepada tim survei.

### 2.4. Pengolahan Data

Kuesioner 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	25,00 – 43,75	D	Sangat Tidak memuaskan
2	1,76 -2,5 – 62,50	65 – 76,6	C	Tidak puas
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,3	B	Puas
4	3,26 – 4,00	88,31 – 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 kecenderungan 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	3,333
2	Kebersihan lantai gedung	3,138
3	Kebersihan toile gedung utama	2,828
4	Kebersihan tempat parkir	3,103
5	Permintaan barang kebutuhan	2,678

Sedangkan nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 5 unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3

Nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 5 unsur

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1.	Kebersihan jalan masuk	3,333	0,370
2.	Kebersihan lantai gedung kuliah	3,138	0,348
3.	Kebersihan toilet gedung utama dan kuliah	2,828	0,314
4.	Kebersihan tempat parkir	3,103	0,344
5.	Permintaan barang kebutuhan	2,678	0,293
Nilai Indeks (NI)			1,674
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 150)			<b>83,70</b>

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, ada beberapa unsur yang perlu ditingkatkan, diantaranya adalah : Permintaan barang kebutuhan nilai rata per unsur 2,678, namun ada peningkatkan bila dibandingkan dengan survei tahun 2019 sebesar 1,790. Sedangkan kebersihan toilet gedung utama dan kuliah nilai rata-rata 2,828 dan ada kenaikan bila dibandingkan hasil survei tahun 2019 yang nilainya 2,035. Hal ini menunjukkan ada upaya bagian umum untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanannya. Oleh karena itu, ke depan perlu peningkatan dan peran aktif bagian umum mengontrol atau mengawasi ke dua unsur tersebut. Sedangkan unsur pelayanan lainnya sudah sangat baik rata-rata 3,200, sedangkan tahun 2019 unsur pelayanan lainnya rata-rata 2,315. Nilai SKM mencapai **83,70** yang berarti sudah “Baik” bila dibandingkan Nilai SKM di tahun 2019 yang mencapai **67,492** predikat “Kurang Baik”.

#### **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.	Komunikasi dengan mahasiswa	3,279
2.	Penjadwalan kuliah tiap semester	3,221
3.	Penjadwalan UTS dan UAS sesuai kalender akademik	3,265
4.	Kualitas layanan petugas akademik	3,368
5.	Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan	3,338
6.	Kemudahan pengurusan transkrip nilai	3,118
7.	Kualitas layanan prodi	3,368
8.	Kualitas layanan prodi terhadap kegiatan kemahasiswaan	3,206
9.	Kualitas perkuliahan oleh dosen	3,338

Sedangkan nilai rata-rata (NRR) dari 9 unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5  
Nilai Rata-rata (NRR)

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Komunikasi dengan mahasiswa	3,279	0,410
2	Penjadwalan kuliah tiap semester	3,221	0,403
3	Penjadwalan UTS dan UAS sesuai kalender akademik	3,265	0,408
4	Kualitas layanan petugas akademik	3,368	0,421
5	Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan	3,118	0,390
6	Kemudahan pengurusan transkrip nilai	3,056	0,339
7	Kualitas layanan prodi	3,368	0,421
8	Kualitas layanan prodi terhadap kegiatan kemahasiswaan	3,206	0,401

9	Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen	3,338	0,417
Nilai Indeks (NI)			2,046
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 150)			<b>81,84</b>

Dari hasil pengolahan data di atas, kualitas 9 unsur pelayanan terdapat peningkatan yang signifikan dimana nilai rata-rata unsur 3,287 lebih besar bila dibandingkan tahun 2019 yang mencapai 2,770. Untuk nilai SKM ada peningkatan dimana tahun 2019 mencapai **79,56**, sedangkan hasil SKM tahun 2020 sebesar **81,84**.

### c. UPT-Perpustakaan

Untuk UPT-Perpustakaan, ada 11 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 perpustakaan	3,060
2.	Kualitas pelayanan pustakawan/staf	3,280
3.	Kelengkapan koleksi perpustakaan	2,940
4.	Kenyamanan ruang perpustakaan	3,200
5.	Kemudahan peminjaman koleksi perpustakaan	3,280
6.	Kebersihan ruangan baca	3,260
7.	Kelancaran layanan aktivasi kartu anggota	3,340
8.	Kelancaran layanan peminjaman buku	3,320
9.	Kelancaran layanan pengembalian buku	3,180
10.	Kelancaran pengurusan bebas pustaka	3,280
11.	Layanan penggantian kartu hilang	3,180

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	3,060	0,340
2.	Kualitas pelayanan pustakawan/staf	3,280	0,364
3.	Kelengkapan koleksi perpustakaan	2,940	0,326
4.	Kenyamanan ruang	3,200	0,355
5.	Kemudahan peminjaman	3,280	0,364
6.	Kebersihan ruangan baca	3,260	0,362
7.	Kelancaran aktivitas kartu anggota	3,340	0,371
8.	Kelancaran layanan peminjaman buku	3,320	0,369
9.	Kelancaran layanan pengembalian buku	3,180	0,353
10.	Kelancaran pengurusan bebas pustaka	3,280	0,364
11.	Layanan penggantian kartu hilang	3,180	0,353
Nilai indek (NI)			2,482
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x150)			<b>89,351</b>

Jika dilihat pada tabel di atas, nilai rata-rata terendah adalah kelengkapan koleksi buku yaitu: 2,940 dan tertinggi nilai rata-rata per unsur adalah kemudahan peminjaman dan kelancaran pengurusan bebas pustaka yaitu 3,280. Sedangkan nilai SKM adanya peningkatan cukup signifikan tahun 2019 mencapai **71,03** predikat “Kurang baik” untuk tahun 2020 meningkat menjadi **89,351** dengan predikat “Sangat Baik”.

#### d. Penelitian dan pengabdian pada masyarakat

Untuk bidang Penelitian dan pengabdian pada masyarakat, ada 7 unsur yang dijadikan prioritas dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Adapun nilai rata-rata masing-masing unsur sebagai berikut :

Tabel 8  
 Nilai Unsur Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Koordinasi kegiatan penelitian dosen	2,947
2.	Koordinasi kegiatan diskusi dosen	2,684
3.	Koordinasi kegiatan seminar internasional	2,579
4.	Koordinasi kegiatan seminar nasional	2,632
5.	Koordinasi kegiatan PKM	2,947
6.	Kecukupan dana kegiatan PKM	2,526
7.	Kemudahan prosedur layanan	2,947

Sementara itu, untuk nilai rata-rata dari 7 unsur yang disurvei dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 9  
 Nilai Rata-rata (NRR) bidang Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per unsur
1.	Koordinasi kegiatan penelitian dosen	2,947	0,413
2.	Koordinasi kegiatan diskusi dosen	2,684	0,376
3.	Koordinasi kegiatan seminar internasional	2,579	0,361
4.	Koordinasi kegiatan seminar nasional	2,632	0,368
5.	Koordinasi kegiatan PKM	2,947	0,413
6.	Kecukupan dana kegiatan PKM	2,526	0,354
7.	Kemudahan prosedur layanan	2,947	0,413
Nilai Indeks (NI)			2,697
Nilai SKM setelah dikonversi (NI 150)			<b>69,710</b>

Melihat tabel di atas, kecukupan dana kegiatan PKM paling rendah yaitu 2,526 sedangkan tertinggi koordinasi kegiatan penelitian dosen dan kemudahan prosedur layanan yaitu sebesar 2,947. Sedangkan nilai SKM mencapai **69,710** dengan predikat “Kurang Baik” ada kenaikan dibandingkan SKM tahun 2019 yang hanya mencapai **53,620** (Tidak Baik).

#### e. Kepegawaian

Bidang kepegawaian masih menggunakan 8 unsur di dalam survei tahun 2020 dan unsur pelayanan yang dijadikan survei sebagai berikut :

Tabel 10

Nilai Unsur Pelayanan di Kepegawaian

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA2
U1	Layanan pengurusan gaji pertama	2,577
U2	Layanan pengurusan diklat prajabatan	2,615
U3	Layanan pengurusan CPNS/PNS	2,692
U4	Layanan pengurusan gaji berkala	2,615
U5	Layanan pengurusan Taspen	2,692
U6	Layanan kepengurusan BPJS	2,769
U7	Layanan pengurusan kartu istri/suami	2,423

Memperhatikan tabel di atas, nilai unsur pelayanan tertinggi 2,769 yaitu layanan kepengurusan BPJS dan terendah unsur pelayanan adalah layanan pengurusan kartu istri/suami 2,423. Sedangkan untuk nilai Rata-rata per unsur maupun Nilai Rata-rata tertimbang dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11  
 Nilai Rata-rata bidang Kepegawaian

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Layanan pengurusan gaji pertama	2,577	0,858
2	Layanan pengurusan diklat prajabatan	2,615	0,871
3	Layanan pengurusan CPNS/PNS	2,692	0,897
4	Layanan pengurusan gaji berkala	2,615	0,871
5	Layanan kepengurusan BPJS	2,769	0,922
6	Layanan pengurusan Taspen	2,692	0,897
7	Layanan pengurusan kartu istri/suami	2,423	0,807
Nilai Indeks (NI)			6,993
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 150)			68,93

Melihat bidang Kepegawaian, hanya unsur layanan pengurusan BPJS tertinggi yaitu 2,769. Akan tetapi bila melihat nilai SKM, bidang Kepegawaian hasil survei menunjukkan nilai **68,93** yang berarti “Kurang Baik”. Melihat data tersebut, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di pegawawaian menurun cukup drastis bila dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat di tahun 2019 yang mencapai **91,073** dengan predikat “Sangat Baik”.

#### f. UPT-Bahasa

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

Tabel 12  
 Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata UPT-Bahasa

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA2
1	Kebersihan ruang	3,217
2	Kelayakan sarana prasarana	3,217
3	Kompetensi tenaga pengajar	3,246
4	Pengetahuan dan kemampuan staf	3,362
5	Layanan test TOEFL	3,101
6	Layanan keperluan khusus	3,217
7	Layanan terjemahan	3,000
8	Kecepatan pelayanan petugas	3,232
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,391

Dari 9 unsur pelayanan, nilai terendah pada unsur layanan tes Toefl yaitu 3,101 dan tertinggi 3,391 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas. Sedangkan untuk nilai survei kepuasan masyarakat (SKM), dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13  
Nilai Rata-rata dan SKM UPT-Bahasa

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Kebersihan ruang	3,217	0,267
2	Kelayakan sarana prasarana	3,217	0,267
3	Kompetensi tenaga pengajar	3,246	0,269
4	Pengetahuan dan kemampuan staf	3,362	0,279
5	Layanan tes Toefl	3,101	0,257
6	Layanan keperluan khusus	3,217	0,267
7	Layanan terjemahan	3,000	0,249
8	Kecepatan pelayanan petugas	3,232	0,268
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,391	0,281
Nilai Indeks (NI)			2,406
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 150)			86,609

Melihat hasil survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas. Sedangkan untuk Nilai SKM **86,609** artinya “Baik” dan menurun dibandingkan nilai SKM di tahun 2019 yang mencapai **95,47** dengan predikat “Sangat Baik”.

#### **g. Pusat Informasi dan Layanan Terpadu**

Survei untuk Pusat Informasi dan Layanan Terpadu tahun 2020 merupakan yang ke dua, yang sebelumnya dilaksanakan pada tahun 2019. Kami mencoba untuk mengetahui respon public terhadap layanan yang ada di pusat informasi dan layanan terpadu, mengingat unit ini sejak dibentuk tahun 2017, perlu masukan dari pengguna layanan agar ke depan lebih baik.

Terkait unsur yang disurvei, kita mencoba mengambil 6 unsur pelayanan yang dilaksanakan Pusat Informasi dan Layanan Terpadu. Ke-6 unsur layanan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Unsur layanan dan nilai rata-rata di Pusat Informasi dan Layanan Terpadu

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pengurusan surat-surat	3,310
2.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,241
3.	Kerapian petugas	3,356
4.	Kecepatan layanan petugas	3,195
5.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,230
6.	Pengurusan surat keterangan akademik	3,207

Melihat 6 unsur di atas, kerapian petugas layanan nilai tertinggi 3,356 dan terendah kecepatan layanan petugas yaitu 3,195. Untuk melihat survei kepuasan masyarakat (SKM) dapat dilihat pada tabel 15 di bawah ini.

Tabel 15  
Nilai Rata-Rata dan SKM di Pusat Informasi dan Layanan Terpadu

No,	Unsur Pelayanan	NRR Per Unit	NRR tertimbang per Unsur
1.	Pengurusan surat	3,310	0,265
2.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,241	0,259
3.	Kerapian petugas	3,356	0,269
4.	Kecepatan layanan petugas	3,195	0,256
5.	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan	3,230	0,258
6.	Pengurusan surat keterangan akademik	3,207	0,257
Nilai Indeks (NI)		1,563	
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 150)		85,977	

Berdasarkan nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pusat Informasi dan Layanan Terpadu tahun 2020 diperoleh nilai sebesar **85,977** yang berarti respon public “Baik” dan jika dibandingkan hasil SKM tahun 2019 sebesar **79,67**, menunjukkan kenaikan dengan respon yang sama yaitu: baik.

#### h. UPT – IT

Survei Kepuasan Masyarakat untuk unit UPT – IT sama halnya dengan Pusat Informasi dan Layanan Terpadu yang merupakan survei ke-2 sejak tahun 2019. Untuk UPT – IT, yang dijadikan survei ada 6 unsur pelayanan dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16  
Nilai Rata-rata di UPT - IT

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Kesopanan dan keramahan petugas	3,329
2	Kecepatan layanan petugas	3,184
3	Layanan Jaringan Internet	2,829
4	Penyelesaian masalah jaringan	2,829
5	Dukungan jurusan terhadap penelitian dan pengembangan dosen	3,105
6	Dukungan jurusan terhadap kegiatan PKM	3,158

Memperhatikan data tersebut di atas, unsur pelayanan yang tertinggi pada adalah kesopanan dan keramahan petugas nilai rata-rata 3,329 dan terendah penyelesaian masalah jaringan dan layanan jaringan internet dengan nilai rata-rata 2,829.

Namun untuk melihat hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 17  
 Nilai SKM UPT - IT

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unit	NRR tertimbang per Unsur
1	Kesopanan dan keramahan petugas	3,329	0,999
2	Kecepatan layanan petugas	3,184	0,955
3	Layanan Jaringan Internet	2,829	0,849
4	Penyelesaian masalah jaringan	2,829	0,849
5	Dukungan jurusan terhadap penelitian dan pengembangan dosen	3,105	0,932
6	Dukungan jurusan terhadap kegiatan PKM	3,158	0,947
	Nilai Indeks (NI)	5,530	
	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 150)	82,290	

Berdasarkan nilai SKM, unsur pelayanan di UPT – IT dapat dikatakan “Baik” dengan nilai **82,290** dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2019 yang hanya bernilai **79,44**. Hal ini menunjukkan ada upaya untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan.

### 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 dan gedung kuliah. Responden menyoroti layanan air bersih dan wc di gedung kuliah bersama terkesan kumuh. Sedangkan untuk UPT-Perpustakaan, perlunya memperbanyak kelengkapan koleksi bahan bacaan dan kemudahan dalam mencari koleksi buku, hasil survei tahun 2020 publik masih menyoroti kelengkapan koleksi buku bacaan perpustakaan dan termasuk kemudahan untuk mencari koleksi di bacaan di perpustakaan.
2. Bidang Penelitian dan Pengabdian pada masyarakat, hasil survei menunjukkan bahwa unsur kecukupan dana kegiatan PKM menjadi sorotan responden/dosen. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan di tahun-tahun akan datang peningkatan anggaran yang berkaitan dengan kegiatan PKM. Ada masukan dari para dosen berkaitan dengan penelitian, bahwa perlu payung penelitian Polnep diperjelas dan dibuatkan penelitian gabungan dari beberapa jurusan yang menjadi penelitian Polnep. Sedangkan bidang kepegawaian sebagian besar unsur pelayanan menjadi sorotan responden/pegawaian.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak dipersepsikan “baik” oleh masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020, bahwa rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Politeknik Negeri Pontianak sebesar 81,05 dengan predikat “**Baik**”. Namun survei kali ada 1 unit yang indeks Kepuasan Masyarakat menurun dan 1 unit naik tetapi belum menunjukkan hasil baik yaitu unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat dan Kepegawaian. Untuk Pengabdian dan Pada Masyarakat sebelumnya di tahun 2019 hasil SKM mencapai 53,62 (Tidak Baik) dan di tahun 2020 naik menjadi 69,71 (Kurang Baik). Sedangkan untuk unit Kepegawaian di tahun 2019 SKM mencapai 91,073 (Sangat Baik) dan tahun 2020 turun menjadi 69,71 (Kurang Baik).
2. Namun secara keseluruhan, unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak menunjukkan hasil positif, dimana unit kerja telah menunjukkan perbaikan pelayanan. Hal ini didasari bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), responden menilai pelayanan di Politeknik Negeri Pontianak sebagian besar “Baik”.

### **4.2. Rekomendasi**

1. Fasilitas yang mendukung peningkatan layanan perlu mendapat perhatian dan dilengkapi.
2. Dapat dipertimbangkan memberikan penghargaan terhadap pegawai atau unit kerja yang berprestasi dan telah memberikan pelayanan terbaik.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DILINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

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

**POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK  
JULI 2020**

