

# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN



**POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE  
UNIT JAMINAN MUTU DAN MONEV  
2016**

## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa, tenaga dosen dan tenaga kependidikan, serta stakeholder yang merupakan pengguna jasa layanan di Politeknik Negeri Lhokseumawe sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya dapat memenuhi kualitas atau harapan yang diharapkan oleh pengguna jasa.

Dalam rangka untuk memenuhi data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), serta dalam rangka evaluasi perbaikan pelayanan di Politeknik Negeri Lhokseumawe, maka sangat diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan pelayanan berupa indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari tenaga dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa serta stakeholder.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan melakukan survey kepuasan dari tenaga dosen dan tenaga kependidikan serta mahasiswa.

### B. Tujuan Survey

Adapun tujuan dilakukan survey kepuasan pelanggan internal di Politeknik Negeri Lhokseumawe yang dilaksanakan oleh UJM monev adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal (tenaga dosen dan tenaga kependidikan dan mahasiswa ) terhadap layanan yang telah diterima di Politeknik Negeri Lhokseumawe
2. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal (tenaga dosen tenaga kependidikan) terhadap layanan di bidang pengembangan kompetensi, Pengembangan karir, penelitian dan pengabdian masyarakat serta kesejahteraan dan lain-lainnya.

### C. Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan pelanggan internal, adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi institusi PNL dalam program pengembangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan bagi tenaga dosen dan tenaga kependidikan
2. Sebagai dokumen dalam rangka akuntabilitas organisasi dalam upaya penjaminan mutu perguruan tinggi

### D. Metode Pelaksanaan Survey

#### 1. Lokasi dan Waktu Kegiatan

Kegiatan survey pelanggan internal (tenaga kependidikan dan dosen ) serta mahasiswa pada 6 jurusan di Politeknik Negeri Lhokseumawe, dilaksanakan selama 2 minggu ( termasuk pengolahan data ) yaitu dari tanggal 8 April sampai dengan 22 April 2016. Tempat pelaksanaan survey yaitu di kampus Politeknik Negeri Lhokseumawe ( Auditorium )

#### 2. Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran quisioner. Responden dalam survey kepuasan ini adalah 219 orang yang terdiri dari 32 orang tenaga dosen dan 37 orang tenaga kependidikan ( staf administrasi, teknisi dan PLP ) serta mahasiswa sebanyak 150 orang yang terdiri dari 6 prodi yang mewakili masing-masing jurusan Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Kimia, Teknik Informatika Komputer dan Tata Niaga.

### 3. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil survey akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat melalui perkalian antara jumlah pilihan responden dengan kategori skor jawaban.

Nilai Indeks kepuasan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang" masing - masing unsur pelayanan. Metode pengolahan data Nilai kepuasan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan (IKM) atas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi /unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM UNIT PELAYANAN X 25}$$

Tabel 1. Nilai persepsi, Nilai interval IKM, KOnversi dan kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1.00 – 1,75	25.00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	baik
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,0	A	Sanagat baik

## E. Hasil dan Pembahasan

### 1. Tenaga kependidikan

Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut

**Tabel 2. Hasil Indeks kepuasan tenaga pendidikan terhadap pelayan PNL**

No	JENIS PELAYANAN	Rerata NUP	Bobot Nilai Rerata Tertimbang	Nilai indeks Kepuasan
<b>A</b>	<b>Pengembangan kompetensi</b>			
1	Kebutuhan untuk studi lanjut (S1, S2)	3.081	0.050	0.154
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan/seminar	2.892	0.050	0.145
3	Pengembangan diri mengikuti magang industry	2.784	0.050	0.139
4	Kesempatan untuk mengikuti studi banding di dalam negeri	2.243	0.050	0.112
<b>B</b>	<b>Pengembangan Karir/Jabatan</b>			
1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	2.946	0.050	0.147
2	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	2.946	0.050	0.147
3	Memproleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	2.973	0.050	0.149
4	Mendapatkan informasi tentang jabatan	3.027	0.050	0.151

5	Mendapatkan layanan tentang jabatan	2.892	0.050	0.145
6	Memproleh kesempatan untuk peningkatan jabatan structural	2.865	0.050	0.143
7	Memproleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non structural	2.973	0.050	0.149
<b>C</b>	<b>Kebutuhan kesejahteraan</b>			
1	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; asrama, kendaraan dinas dll).	2.946	0.050	0.147
2	Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung Kegiatan seperti mobil/bus PNL, dll	2.946	0.050	0.147
3	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	2.865	0.050	0.143
<b>D</b>	<b>D. Kebutuhan Kesehatan dan Olah Raga</b>			
1	Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan	3.081	0.050	0.154
2	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik PNL	3.270	0.050	0.164
3	Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga di PNL	2.892	0.050	0.145
	sarana prasarana olahraga di PNL			
<b>E</b>	<b>E. Kebutuhan Sosial/keagamaan</b>			
1	Memperoleh layanan kebutuhan social	3.135	0.050	0.157
2	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3.514	0.050	0.176
3	Memperoleh layanan kematian seperti mobil Ambulance	3.243	0.050	0.162
<b>Nilai indek kepuasan</b>				2.976
<b>Nilai IKM setelah dikonversi</b>				74.392
<b>Mutu pelayanan : Baik</b>				
<b>Kinerja pelayanan : B</b>				

Berdasarkan hasil dan pengolahan data pada tabel 2, diperoleh nilai indek kepuasan 2,976 dengan nilai IKM 74, 39 dan mutu pelayanan kategori

baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan Lembaga Politeknik Negeri Lhokseumawe (PNL) terhadap tenaga kependidikan sudah baik.

## 2. Tenaga Dosen

Hasil dan pengolahan data pada tabel ( lampiran ) survey kepuasan dose diperoleh nilai indek kepuasan dosen terhadap lembaga adalah 2,205 dengan nilai IKM 55.12 sehingga mutu pelayanan masuk dalam kategori kurang baik.

Adapun uraian kualitas pelayan untuk setiap unsur/aspek pelayanan berdasarkan hasil survey adalah seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil survey kepuasan dosen terhadap pelayanan

No	Aspek/ unsur pelayanan	Nilai layanan	
1	Pengembangan kompetensi	2.04	C
2	Pengembangan karir/fungsional	2.12	C
3	Penelitian dan karya ilmiah	2.14	C
4	Pengabdian kepada masyarakat	2.72	B
5	Tugas tambahan	2.33	C
6	Kebutuhan kesejahteraan	1.94	C
7	Kebutuhan kesehatan & olah raga	2.23	C
8	Kebutuhan Sosial & keagamaan	2.55	B

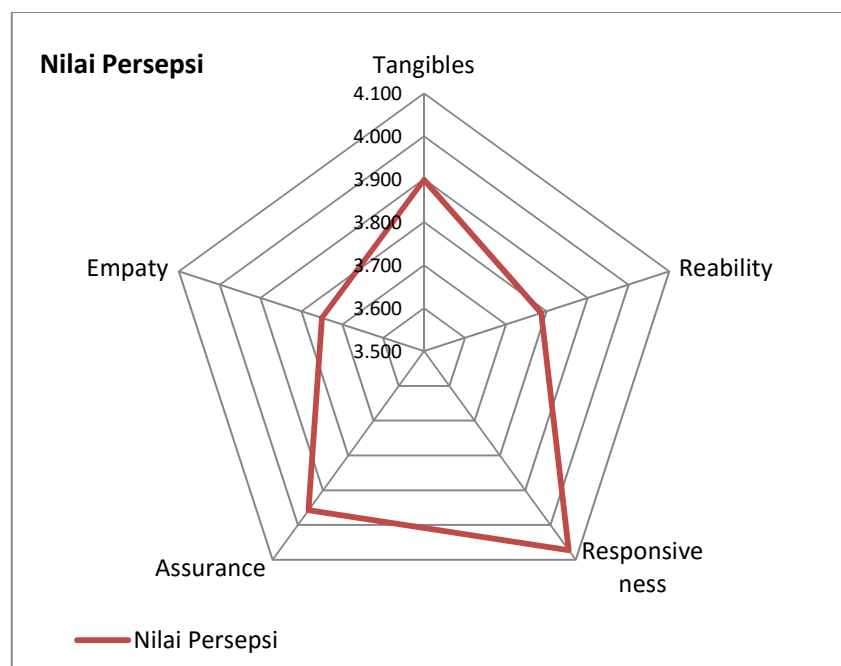
Dari hasil survey kepuasan yang ditampilkan pada table 3, maka respon pelayanan dari lembaga kepada tenaga dosen kurang baik, sehingga diperlukan beberapa perbaikan di masa yang akan datang khususnya untuk beberapa aspek utama yang masih kurang baik, seperti

pengembangan kompetensi, pengembangan karir fungsional serta penelitian dan karya ilmiah.

### 3. Mahasiswa

Berdasarkan hasil dan pengolahan data pada tabel pada lampiran, diperoleh nilai kepuasan mahasiswa terhadap dosen secara total untuk ke lima unsur yaitu Tangibles , Reliability, Responsiveness , Assurance , dan Empathy yaitu 3,89 dengan kategori pelayanan baik

Grafik 1. Grafik kepuasan layanan dosen kepada mahasiswa



Berdasarkan grafik 1 dinyatakan bahwa mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik untuk kelima unsur dengan nilai persepsi mahasiswa lebih besar dari 3.

### F. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis terhadap hasil survei maka dapat disimpulkan bahwa:

- Indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap kinerja lembaga baik



- Indeks kepuasan tenaga dosen terhadap pelayanan lembaga kurang baik
- Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen di lembaga baik

Hasil-hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi para tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan dan mahasiswa.

Mengetahui :  
Pembantu Direktur I

Buketrata , 25 April 2016  
Ka. UJM dan Monev

Munawar ST, MT  
Nip.19700721199903 1001

Ir. Herri Mahyar MT  
Nip.19621201198902 1001



Sosialisasi untuk kegiatan survey Kepuasan



Pelaksanaan survey kepuasan tenaga dosen dan kependidikan di Auditorium PNL



Pelaksanaan survey kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen



Pelaksanaan survey kepuasan Mahasiswa TIK terhadap Dosen