

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN
CALON MAHASISWA BARU
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**



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

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN CALON MAHASISWA BARU POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada calon mahasiswa baru sebagai pengguna jasa layanan di Politeknik Negeri Lhokseumawe sampai saat ini sudah baik dan memenuhi kualitas atau harapan yang diharapkan oleh pengguna jasa yaitu calon mahasiswa baru, sehingga kondisi tersebut perlu dipertahankan atau lebih baik lagi.

Dalam rangka untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut, Politeknik Negeri Lhokseumawe perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelayanan berupa nilai indek kepuasan stakeholder dalam hal ini calon mahasiswa baru

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan melakukan survey kepuasan dari calon mahasiswa baru pada saat mengikuti testing masuk PNL

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 (calon mahasiswa baru) terhadap layanan yang telah diterima di Politeknik Negeri Lhokseumawe
2. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal terhadap layanan pada saat pendaftaran dan pelaksanaan ujian masuk PNL

C. Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan pelanggan internal, adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi institusi PNL sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi calon mahasiswa berikutnya
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 dilakukan terhadap calon mahasiswa baru yang telah mendaftar di Politeknik Negeri Lhokseumawe. Kegiatan survey tersebut dilaksanakan pada saat pelaksanaan ujian masuk yaitu pada tanggal 10 Mei 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 100 orang yang terdiri dari 50 orang bidang rekayasa dan 50 jurusan 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.

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:

$$\text{IKM} \cdot \text{UNIT PELAYANAN} \times 25$$

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

Hasil survey kepuasan Calon mahasiswa baru adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Indeks kepuasan calon mahasiswa baru terhadap pelayan PNL

No	JENIS PELAYANAN	Rerata NUP	Bobot Nilai Rerata Tertimbang	Nilai indeks Kepuasan
A	Pelayanan Pendaftaran			
1	Kemudahan untuk mendaftar via online/web	3.050	0.100	0.305
2	Mendapatkan informasi tentang jadwal pendaftaran seleksi ujian masuk.	3.250	0.100	0.325
3	Adanya informasi yang jelas tentang jurusan dan program studi yang akan dipilih	3.133	0.100	0.313
4	Mendapatkan penjelasan yang jelas pada saat penyerahan berkas pendaftaran.	3.083	0.100	0.308
5	Staf/Panitia seleksi bersikap ramah dan sopan pada saat penyerahan berkas pendaftaran.	3.155	0.100	0.315
B	Pelaksanaan ujian			
1	Adanya informasi tentang lokasi pelaksanaan ujian	3.220	0.100	0.322
2	Keamanan dan lokasi parkir yang diberikan staf/panita seleksi cukup baik	3.119	0.100	0.312
3	Kondisi ruangan ujian baik dan nyaman.	3.357	0.100	0.336

4	Sikap pengawas saat pelaksanaan ujian berlangsung baik	3.417	0.100	0.342
5	Soal yang diberikan tidak sulit dan mudah dijawab	2.651	0.100	0.265
Nilai indek kepuasan				3.143
Nilai IKM setelah dikonversi				78.58
Mutu pelayanan : Baik				
Kinerja pelayanan : B				

Dari hasil dan pengolahan data pada tabel 2, diperoleh nilai indek kepuasan 3.143 dengan nilai IKM 78.58 dan mutu pelayanan kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan Lembaga Politeknik Negeri Lhokseumawe (PNL) terhadap calon mahasiswa baru sudah baik.

F. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis terhadap hasil survei maka dapat disimpulkan bahwa Indeks kepuasan calon mahasiswa baru terhadap kinerja lembaga politeknik masuk dalam kategori baik. Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi calon mahasiswa berikutnya.

Buketrata , 11 Mei 2016

Ka. UJM dan Monev

Ir. Herri Mahyar MT

Nip.19621201198902 1001

**FOTO PELAKSANAAN UJIAN MASUK
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**



