



*Survey*  
KEPUASAN  
MASYARAKAT  
POLITEKNIK NEGERI MEDAN  
*2021*







# Daftar Isi

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
PRAKATA.....	vii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	2
B. Dasar Hukum.....	4
C. Pengertian Umum.....	5
D. Maksud dan Tujuan.....	5
E. Sasaran.....	6
F. Manfaat.....	6
G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB 2: METODOLOGI PENGUKURAN.....	9
A. Ruang Lingkup.....	10
B. Persiapan.....	10
C. Pengumpulan Data.....	11
D. Pengolahan dan Analisa Data.....	12
BAB 3: HASIL PENGUKURAN.....	14
A. Data Hasil Penyusunan Mahasiswa.....	15
B. Data Hasil Penyusunan Mitra.....	25
C. Data Hasil Penyusunan Survei Dosen.....	33
D. Data Hasil Penyusunan Survei Alumni.....	40
E. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	64
BAB 4: PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	69
B. Rekomendasi.....	69

## Daftar Gambar

- Gambar 1. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin 15
- Gambar 2. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa Berdasarkan Usia ..... 16
- Gambar 3. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa Per Jurusan..... 17
- Gambar 4. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa Per Semester ..... 18
- Gambar 5. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 19
- Gambar 6. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-1 ... 20
- Gambar 7. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-2 ... 21
- Gambar 8. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-3 ... 21
- Gambar 9. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-4 ... 22
- Gambar 10. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-5 ... 22
- Gambar 11. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-6 ... 23
- Gambar 12. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-7 ... 24
- Gambar 13. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-8 ... 24
- Gambar 14. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-9 ... 25
- Gambar 15. Diagram Perbandingan Responden Mitra Berdasarkan Jenis Kelamin..... 26
- Gambar 16. Diagram Perbandingan Responden Mitra Berdasarkan Usia ..... 27
- Gambar 17. Diagram Perbandingan Responden Mitra Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 28
- Gambar 18. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-1 ... 28
- Gambar 19. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-2 ... 29
- Gambar 20. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-3 ... 30
- Gambar 21. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-4 ... 30
- Gambar 22. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-5 ... 31
- Gambar 23. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-6 ... 31
- Gambar 24. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-7 ... 32
- Gambar 25. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-8 ... 32





## Daftar Gambar

Gambar 26.	Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-9 .....	33
Gambar 27.	Diagram Perbandingan Responden Dosen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Gambar 28.	Diagram Perbandingan Responden Dosen Berdasarkan Usia .....	35
Gambar 29.	Hasil Survey Pertanyaan ke-1.....	36
Gambar 30.	Hasil Survey Pertanyaan ke-2.....	36
Gambar 31.	Hasil Pertanyaan Survey ke-3.....	37
Gambar 32.	Hasil Pertanyaan Survey ke-4.....	37
Gambar 33.	Hasil Pertanyaan Survey ke 5.....	38
Gambar 34.	Hasil Pertanyaan Survey ke-6.....	38
Gambar 35.	Hasil Pertanyaan Survey ke-7.....	39
Gambar 36.	Hasil Pertanyaan Survey ke-8.....	39
Gambar 37.	Hasil Pertanyaan Survey ke-9.....	40
Gambar 38.	Diagram Perbandingan Responden Alumni Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 39.	Diagram Pekerjaan Alumni .....	42
Gambar 40.	Hasil Survey Pertanyaan ke-1.....	42
Gambar 41.	Hasil Survey Pertanyaan ke-2.....	43
Gambar 42.	Hasil Pertanyaan Survey ke-3.....	43
Gambar 43.	Hasil Pertanyaan ke-4.....	44
Gambar 44.	Hasil Pertanyaan Survey ke-5.....	44
Gambar 45.	Hasil Pertanyaan Survey ke-6.....	45
Gambar 46.	Hasil Pertanyaan Survey ke-7.....	45
Gambar 47.	Hasil Pertanyaan Survey ke-8.....	46
Gambar 48.	Hasil Pertanyaan Survey ke-9.....	46



## Daftar Tabel

Tabel 1.	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	13
Tabel 2.	Data Identitas Responden.....	15
Tabel 3.	Data Sebaran Responden Mahasiswa berdasarkan Usia.....	16
Tabel 4.	Data Sebaran Responden Mahasiswa Per Jurusan .....	17
Tabel 5.	Data Sebaran Responden Mahasiswa Per Semester .....	18
Tabel 6.	Data Sebaran Responden Mahasiswa berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	19
Tabel 7.	Data Identitas Responden.....	25
Tabel 8.	Data Sebaran Responden Mitra berdasarkan Usia.....	26
Tabel 9.	Data Sebaran Responden Mitra berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	27
Tabel 10.	Data Sebaran Responden Dosen Per Jurusan	34
Tabel 11.	Data Sebaran Responden Alumni Per Jurusan.....	40
Tabel 12.	Nilai Unsur Pelayanan.....	47
Tabel 13.	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni).....	49
Tabel 14.	Nilai Unsur Pelayanan.....	50
Tabel 15.	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni).....	51
Tabel 16.	Nilai Unsur Pelayanan.....	52

## Daftar Tabel

Tabel 17.	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni).....	5.
Tabel 18.	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Alumni) .....	5.
Tabel 19.	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Dosen) .....	5.
Tabel 20.	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Mahasiswa).....	5.
Tabel 21.	Nilai Unsur Pelayanan.....	5.
Tabel 22.	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni).....	5.
Tabel 23.	Nilai Unsur Pelayanan.....	5.
Tabel 24.	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni).....	6.
Tabel 25.	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Alumni) .....	6.
Tabel 26.	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Dosen) .....	6.
Tabel 27.	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Mahasiswa).....	6.
Tabel 28.	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Mitra) .....	6.
Tabel 29.	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Keseluruhan Alumni, Dosen, Mahasiswa, dan Mitra).....	6.
Tabel 30.	Unsur Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan ..	6.

## Kata Pengantar



**Bismillahirrahmanirrahim**

**Assallammualaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala, Tuhan Semesta Alam atas karunia-Nya. Shalawat dan Salam kepada Rasullullah Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju hidayah. Alhamdulillah puji dan syukur dipanjatkan dengan selesainya “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021” terhadap pelayanan Politeknik Negeri Medan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan kelompok masyarakat terhadap pelayanan-pelayanan yang telah diberikan oleh Politeknik Negeri Medan di tahun 2021. Survei ini merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomer 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini disebutkan bahwasanya penyelenggara pelayanan public wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei ini juga menjadi salah satu dokumen pendukung dalam rencana Politeknik Negeri Medan menjadi Badan Layanan Umum (BLU). Hasil survei ini akan menunjukkan jenis-jenis pelayanan yang harus dipertahankan dan diperbaiki oleh Politeknik Negeri Medan sehingga didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks ini pada akhirnya akan menunjukkan kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Medan.

Hasil survei menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Politeknik Negeri Medan, secara total, menunjukkan Kinerja Pelayanan “Baik” dengan Mutu Pelayanan “B”. Namun, hasil survei juga menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki ke depannya, misalnya terkait proses penyelesaian layanan, sarana dan prasarana, perilaku petugas, penggunaan teknologi dalam penanganan pengaduan publik dan koordinasi sistem pelayanan secara menyeluruh.

Demikian kata pengantar yang dapat disampaikan. Semoga hasil survei ini dapat mensukseskan Politeknik Negeri Medan menjadi Badan Layanan Umum yang berkualitas dan berkelas.

Medan, 4 November 2021

Direktur Politeknik Negeri Medan



## Prakata

Tiada kata yang bisa diucapkan selain ucapan syukur atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini. Segala puji bagi Allah yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Serta shalawat dan salam kepada Rasullullah Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam ke alam hidayah.

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 merupakan sebuah proses kajian terhadap kepuasan kelompok masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Politeknik Negeri Medan. Kelompok masyarakat yang menjadi responden pada survei ini terdiri dari : dosen, mahasiswa, alumni dan mitra Politeknik Negeri Medan. Keempat kelompok masyarakat ini memberikan tanggapannya terhadap 2 (dua) jenis layanan yang ada di Politeknik Negeri Medan yaitu Pelayanan Administrasi Umum dan Keuangan (AUK) dan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (AAK).

Adapun unsur pelayanan yang diukur sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera adalah sebagai berikut: (1). Persyaratan, (2). Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (3). Waktu Penyelesaian, (4). Biaya/Tarif, (5). Peoduk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6). Kompetensi Pelaksana, (7). Perilaku Pelaksana, (8). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9). Sarana dan Prasarana. Delapan unsur ini kemudian diturunkan menjadi kuesioner dan disebarakan secara *online* kepada responden.

Jumlah responden untuk masing-masing kelompok masyarakat adalah : Dosen sebanyak 174 orang, Mitra sebanyak 62 institusi, Mahasiswa sebanyak 421 orang dan Alumni sebanyak 337 orang. Sehingga total responden dalam survei ini berjumlah sebanyak 994 responden.

Hasil survei menunjukkan bahwa, menurut tanggapan yang diberikan oleh Alumni, layanan yang diberikan Politeknik Negeri Medan masih kurang baik, dengan mutu pelayanan “C”. Hal ini juga sejalan dengan tanggap yang diberikan dosen, bahwa pelayanan yang diberikan Politeknik Negeri Medan masih kurang baik, dengan mutu pelayanan “C”. Sementara,

menurut mahasiswa, pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Medan “Baik” dengan mutu pelayanan “B”. Mitra Politeknik Negeri Medan juga menilai bahwa layanan yang diberikan sudah baik dengan mutu pelayanan “B”. Namun, secara keseluruhan, mutu pelayanan Politeknik Negeri Medan adalah “B” dengan kategori “Baik”.

Beberapa jenis pelayanan masih memerlukan perhatian dan perbaikan, di antaranya adalah waktu penyelesaian pelayanan yang cenderung lambat, perilaku pelaksana pelayanan dilihat dari sikap dan cara berkomunikasi. Perbaikan juga sebaiknya dilakukan pada proses penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tak lupa perbaikan dalam sarana dan prasarana yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Medan.

Demikianlah yang dapat disampaikan oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Negeri Medan di tahun 2021. Laporan ini tentunya tidak seluruhnya sempurna, namun ke depannya diharapkan dapat dilakukan perbaikan secara terus-menerus untuk peningkatan pelayanan di Politeknik Negeri Medan.

Medan, 4 November 2021

Tim Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat 2021

# Bab 1

## PENDAHULUAN



## A. Latar Belakang

**S**urvei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public. Survei ini juga bertujuan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Tolak ukur ini sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di masing-masing unit pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. POLITEKNIK NEGERI MEDAN sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh Badan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Evaluasi Standar Pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan Publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Politeknik Negeri Medan, sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik juga diamanatkan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang telah diberikan. Secara garis besar, di Politeknik Negeri Medan ada 2 (dua) jenis layanan yaitu Pelayanan Administrasi Umum dan Keuangan (AUK) dan Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (AAK). Kedua jenis pelayanan ini merupakan layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi yang ada di Politeknik Negeri Medan.

Masyarakat yang menggunakan kedua jenis pelayanan ini dapat diklasifikasikan sebagai: Dosen, Alumni, Mahasiswa aktif dan Mitra, maka yang dimaksud dengan masyarakat yang menerima pelayanan adalah keempat kelompok masyarakat ini. Dosen dianggap sebagai masyarakat yang menerima layanan AUK dan AAK. Demikian pula dengan alumni, mahasiswa dan juga mitra Politeknik Negeri Medan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan Politeknik Negeri Medan, maka keempat kelompok masyarakat akan diminta untuk memberikan pendapat, masukan serta saran.

Pengukuran kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Medan juga terkait dengan rencana dari institusi ini untuk menjadi Badan Layanan Umum (BLU). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, Badan Layanan Umum (BLU) adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau

jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Berdasarkan definisi ini, dapat terlihat bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan fokus utama dalam menjalankan fungsi sebagai BLU.

BLU bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas, dan penerapan praktek bisnis yang sehat. BLU beroperasi sebagai unit kerja kementerian negara/lembaga/pemerintah daerah untuk tujuan pemberian layanan umum yang pengelolaannya berdasarkan kewenangan yang didelegasikan oleh instansi induk yang bersangkutan.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2017 tentang POLITEKNIK NEGERI MEDAN.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Kepala POLITEKNIK NEGERI MEDAN Nomor 9 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja POLITEKNIK NEGERI MEDAN.

### **C. Pengertian Umum**

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah, dalam hal ini Politeknik Negeri Medan.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Responden adalah penerima pelayanan publik.

### **D. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud  
Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kelemahan pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik POLMED. Survei ini juga ditujukan untuk mengetahui kinerja dari pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Medan selama ini.
2. Tujuan  
Tujuan pelaksanaan Survei Pelayanan Publik untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan publik di POLMED secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya. Tujuan lainnya adalah untuk menentukan

mutu pelayanan yang telah diberikan oleh Politeknik Negeri Medan.

#### **E. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

#### **F. Manfaat**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 telah



ditetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dalam implementasinya pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik POLMED ditambahkan 1 (satu) unsur terkait kepuasan penerima pelayanan publik, adapun unsur- unsur tersebut adalah:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara

pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

10. Kepuasan pelayanan

Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan.

# Bab 2

## METODOLOGI PENGUKURAN



## A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini ditujukan untuk mengukur kinerja pelayanan publik mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2020. Kelompok masyarakat yang akan menjadi responden dalam survei ini adalah Dosen, Alumni, Mahasiswa dan Mitra Politeknik Negeri Medan.

## B. Persiapan

### 1. Pelaksana

Pelaksana survei kepuasana masyarakat ini merupakan Tim yang dibentuk oleh Pimpinan melalui Surat Tugas No. B. 202/PL5/TU.00.01/2021. Tim bekerja selama lebih kurang 1 (satu) bulan) yang dimulai dari tanggal 4 September sampai dengan 30 September 2021. Tim terdiri dari dosen-dosen dan tenaga administrasi yang ada di Politeknik Negeri Medan.

### 2. Penyiapan Bahan

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik POLMED. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dan mengacu kepada Permenpan No.14 tahun 2017.

#### b. Bagian dalam Kuesioner

Bagian I : deskripsi singkat kuesioner dan jenis pelayanan publik.

Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat responden atas pelayananyang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sudah pernah menerima pelayanan publik. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, responden terpilih sebanyak 994 (sembilan ratus sembilan puluh empat) orang yang tersebar baik dari kelompok Dosen, Alumni, Mahasiswa maupun Mitra Politeknik Negeri Medan. Penetapan jumlah responden menggunakan tabel sampel *Morgan* dan *Krejcie* berdasarkan Peraturan Menpan Nomor 14 Tahun 2017.

### C. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada dosen, mahasiswa, alumni dan mitra yang menjadi penerima pelayanan publik. Jumlah responden sebanyak 994 (sembilan ratus sembilan puluh empat) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan mulai bulan September 2021 dengan periode penerimaan pelayanan publik dari Januari sampai dengan Desember 2020.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi kuesioner yang telah tersedia.

#### D. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara otomatis akan diolah secara kuantitatif aplikasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

##### 1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Survei Kepuasan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang}} \times \text{Nilai}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan}$$

Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasarnya yaitu 25, dengan rumusan:

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## 2. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan data survei dengan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.
- b. Data Isian Kuesioner dari setiap responden secara otomatis akan masuk ke dalam formulir *database* mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Kemudian nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan publik, dengan cara menjumlahkan X unsur.

## 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

# Bab 3

## HASIL PENGUKURAN





#### A. Data Hasil Penyusunan Mahasiswa

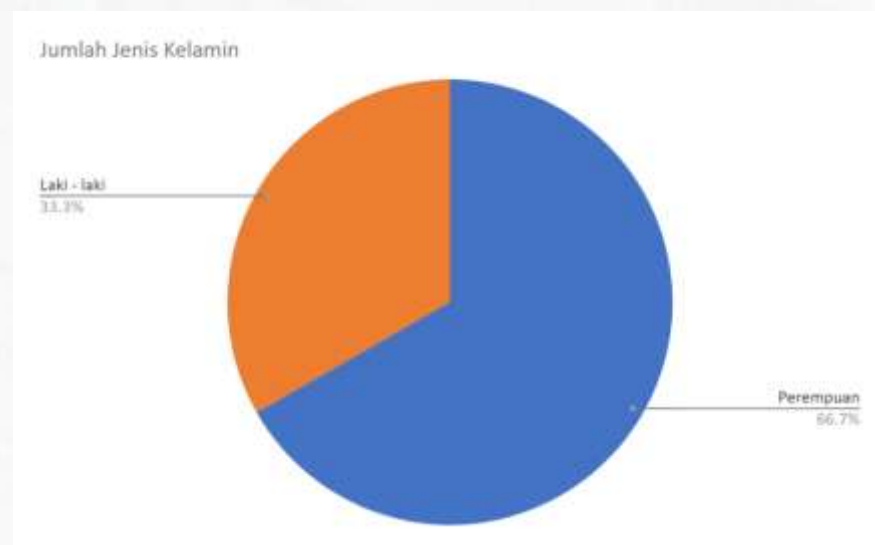
**B**erdasarkan data dari bagian Kepegawaian Politeknik Negeri Medan, diketahui bahwasanya jumlah total mahasiswa aktif hingga tahun 2021 adalah 6112 orang dan jumlah responden kelompok mahasiswa yang berhasil dikumpulkan adalah sebesar 421 orang.

Ada pun rincian hasil penilaian kepuasan yang dilakukan oleh kelompok mahasiswa sebagai berikut:

##### 1. Data Identitas Responden Mahasiswa

Tabel 2. Data Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	140
2	Perempuan	281
	<b>Jumlah</b>	<b>421</b>



Gambar 1. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

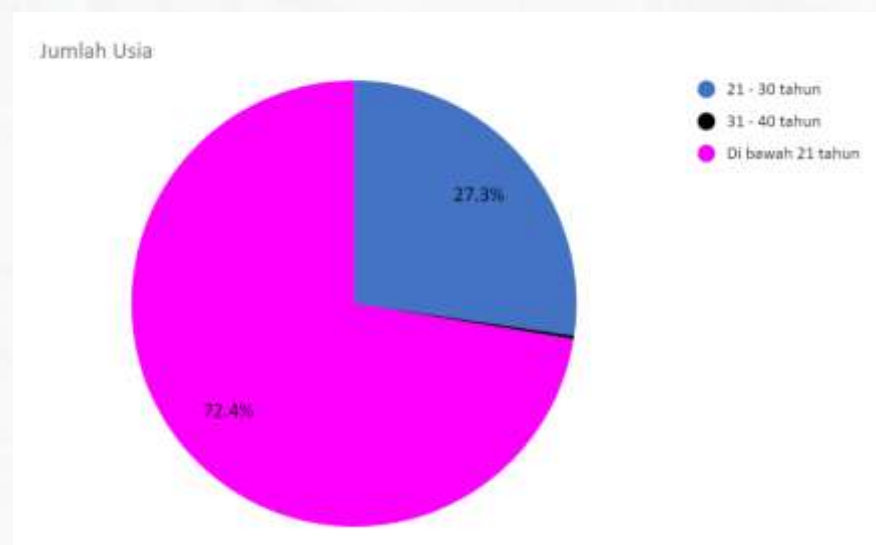
Dari gambar grafik di atas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin perempuan mendominasi pengisian kuesioner sebanyak 66,7%, sedangkan untuk responden laki-laki sebanyak 33,3%.

2. Data Responden berdasarkan Usia

Rentang usia responden berdasarkan hasil data berkisar mulai dari di bawah 21 tahun hingga 40 tahun dengan rincian 305 responden mahasiswa yang berusia di bawah 21 tahun, 115 responden mahasiswa berada dalam rentang usia 21-30 tahun, 1 responden mahasiswa berada dalam rentang usia 31-40 tahun. Selibuhnya data tergambar dalam gambar diagram berikut:

Tabel 3. Data Sebaran Responden Mahasiswa berdasarkan Usia

No	Semester	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 tahun	305
2	21 – 30 tahun	115
3	31 – 40 tahun	1
Jumlah Total		421



Gambar 2. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa Berdasarkan Usia

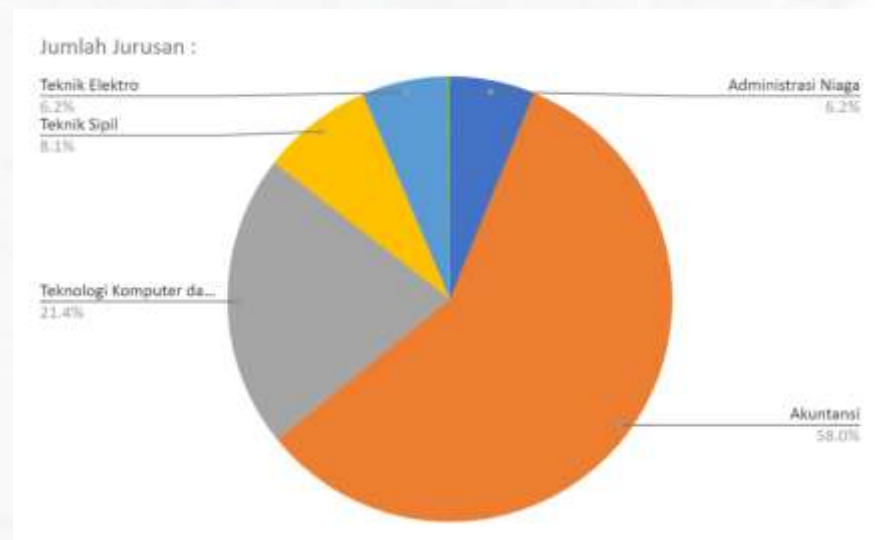
Dari gambar grafik di atas dapat dijelaskan bahwa usia responden di bawah 21 tahun mendominasi pengisian kuesioner sebanyak 72,4%. Sedangkan untuk responden di antara umur 21-30 tahun sebanyak 27,3%.

3. Data Responden berdasarkan Jurusan

Kelompok mahasiswa yang mengisi data ini berasal dari 6 Jurusan di Politeknik Negeri Medan, yaitu: Jurusan Teknik Mesin, Jurusan Teknik Elektro, Jurusan Teknik Sipil, Jurusan Komputer dan Informatika, Jurusan Akuntansi, dan Jurusan Administrasi Niaga. Adapun rincian sebaran responden ditiap jurusan tersebut dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Data Sebaran Responden Mahasiswa Per Jurusan

No	Jurusan	Jumlah Responden
1	Jurusan Teknik Mesin	1
2	Jurusan Teknik Elektro	26
3	Jurusan Teknik Sipil	34
4	Jurusan Komputer dan Informatika	90
5	Jurusan Akuntansi	244
6	Jurusan Administrasi Niaga	26
Jumlah Total		421



Gambar 3. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa Per Jurusan

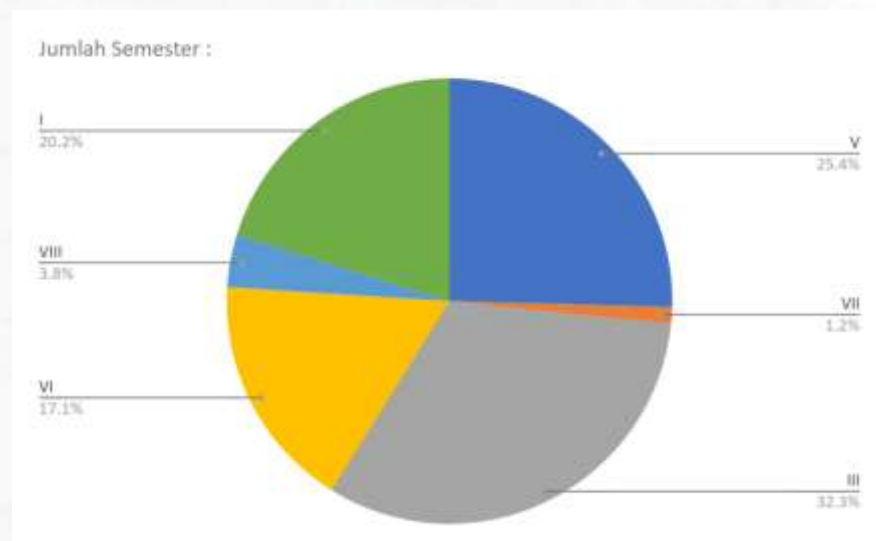
Dari gambar grafik di atas dapat dijelaskan bahwa responden paling banyak dari Jurusan Akuntansi yaitu 58%, kemudian Jurusan Teknologi Komputer dan Informatika sebanyak 21,4%, Jurusan Teknik Sipil sebanyak 8,1%, dan Jurusan Teknik Elektro beserta Jurusan Administrasi

Niaga memiliki persentase yang sama yaitu masing-masing sebanyak 6,2%.

4. Data Responden berdasarkan Semester

Tabel 5. Data Sebaran Responden Mahasiswa Per Semester

No	Semester	Jumlah Responden
1	I	85
2	II	-
3	III	136
4	IV	-
5	V	107
6	VI	72
7	VII	5
8	VIII	16
Jumlah Total		421



Gambar 4. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa Per Semester

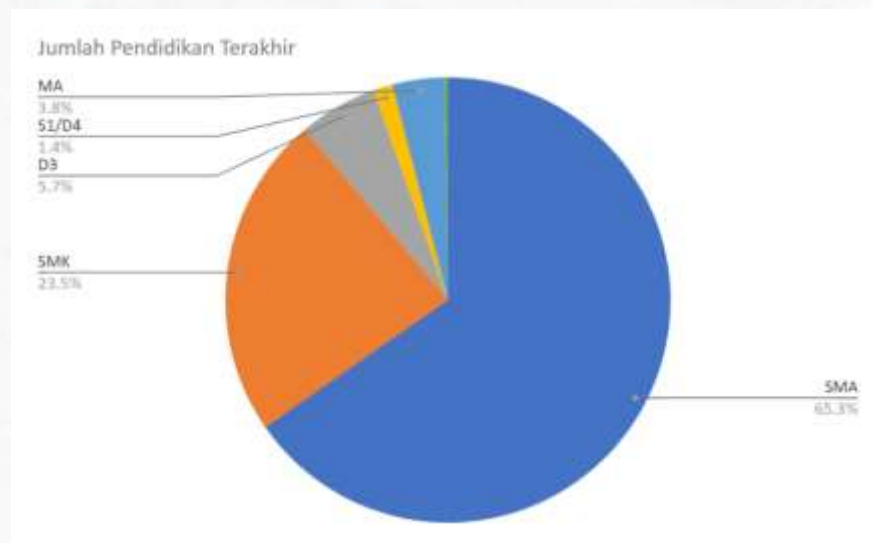
Dari gambar grafik di atas dapat dijelaskan bahwa reponden yang paling banyak mengusi survei adalah mahasiswa semester III sebanyak 32,3%. Kemudian disusul oleh mahasiswa semester V sebanyak 25,4%, semester I sebanyak 20,2%, semester VI sebanyak 17,1 %, semester VIII sebanyak 3,8%

dan semester VII sebanyak 1,2%.

5. Data Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 6. Data Sebaran Responden Mahasiswa berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Semester	Jumlah Responden
1	SMA	275
2	SMK	99
3	MA	16
4	D2	1
5	D3	24
6	S1/D4	6
Jumlah Total		421



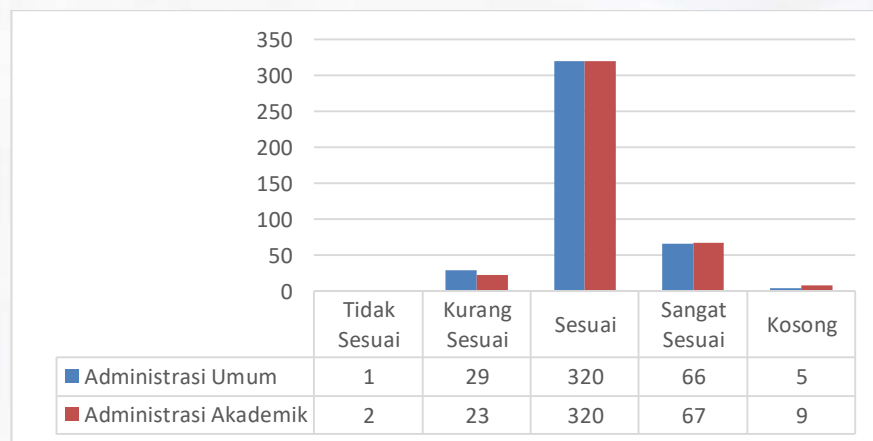
Gambar 5. Diagram Perbandingan Responden Mahasiswa berdasarkan Pendidikan Terakhir

Latar belakang pendidikan terakhir mahasiswa berdasarkan gambar grafik di atas terdiri dari 65,3% lulusan SMA, 23,5% lulusan SMK, 5,7% lulusan D3, 3,8% lulusan MA, dan 1,4% lulusan S1/D4.

## 6. Hasil Survei Responden Mahasiswa

Adapun beberapa hasil survei dari responden mahasiswa dalam penilaian layanan di Politeknik Negeri Medan sebagai berikut:

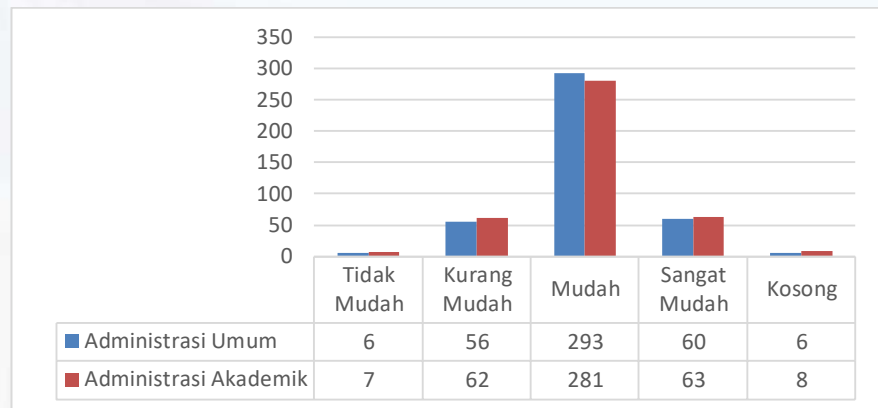
- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan pada Politeknik Negeri Medan?



Gambar 6. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-1

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian yang **sesuai** dalam kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan di Politeknik Negeri Medan.

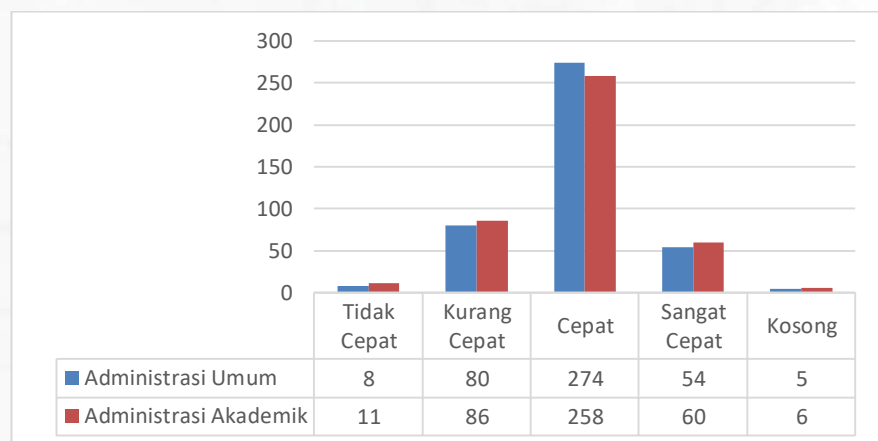
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 7. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-2

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kemudahan prosedur pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **mudah** dalam kemudahan prosedur pelayanan.

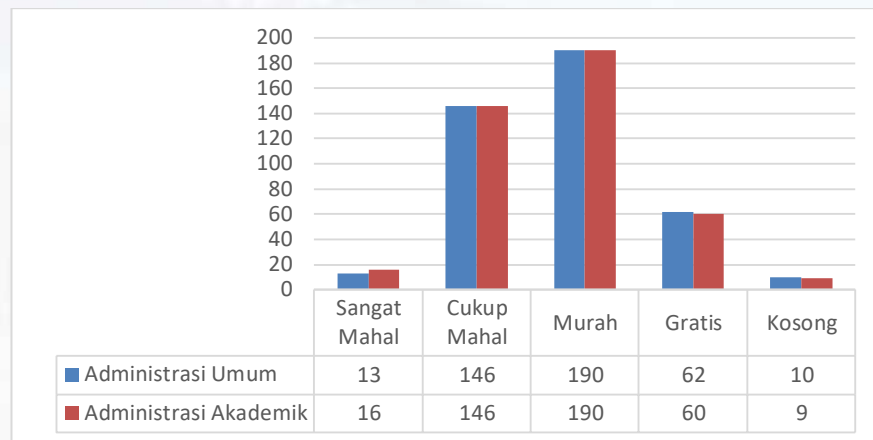
- c. Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu Politeknik Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?



Gambar 8. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-3

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **cepat** dalam kemudahan prosedur pelayanan.

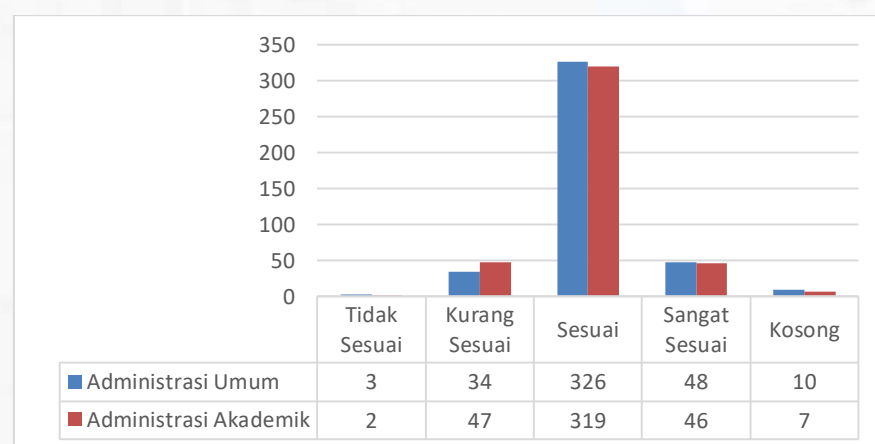
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Politeknik Negeri Medan?



Gambar 9. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-4

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kewajaran biaya pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **murah** dalam biaya tarif pelayanan.

- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

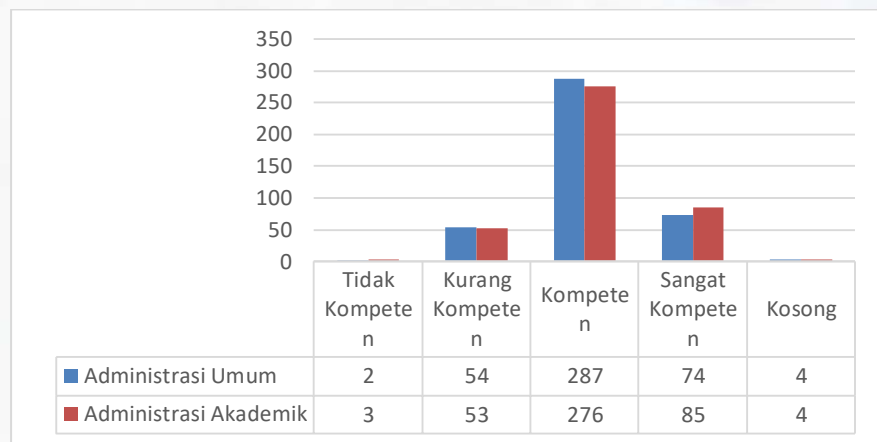


Gambar 10. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-5



Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **sesuai** dalam kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

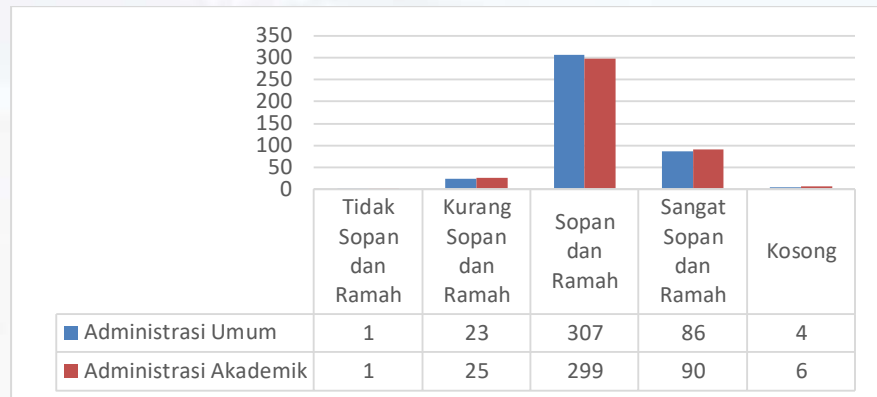
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi dan kinerja para petugas di Politeknik Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?



Gambar 11. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-6

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **berkompeten** dalam kinerja petugas pelayanan di Politeknik Negeri Medan

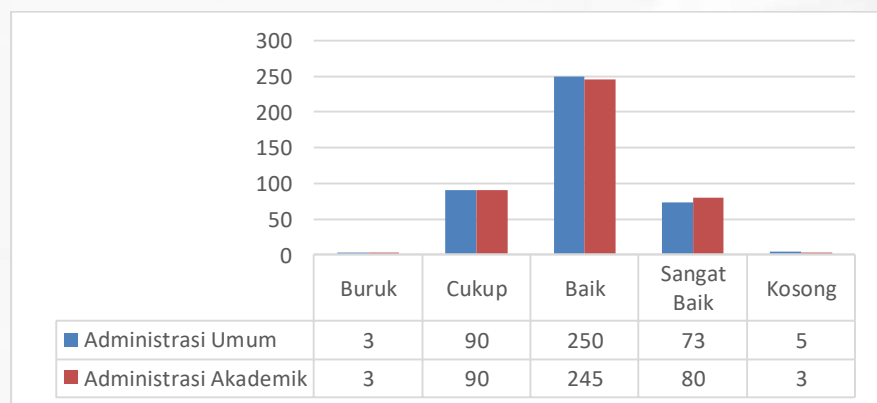
- g. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di Politeknik Negeri Medan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



Gambar 12. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-7

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **sopan dan ramah** dalam kinerja petugas pelayanan di Politeknik Negeri Medan

- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Politeknik Negeri Medan?

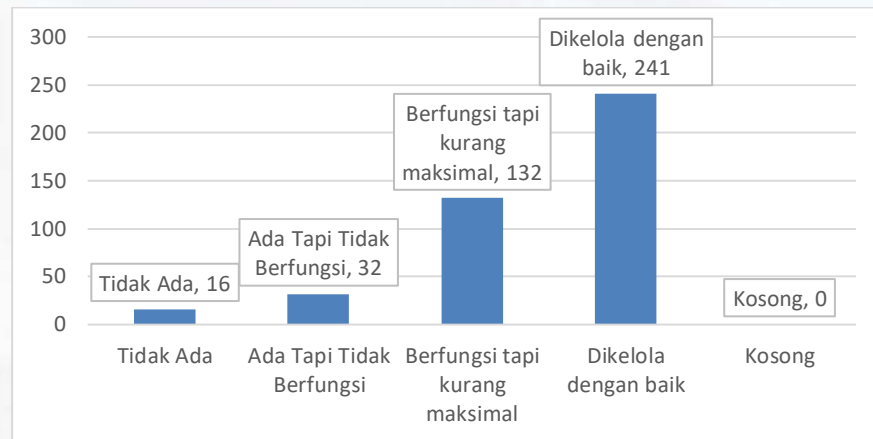


Gambar 13. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-8

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kualitas sarana dan prasarana baik dalam pelayanan administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **baik** dalam kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Politeknik

Negeri Medan.

- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 14. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-9

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam penanganan pengaduan bagi pengguna layanan, responden cenderung memberikan penilaian **dikelola dengan baik** di Politeknik Negeri Medan.

## B. Data Hasil Penyusunan Mitra

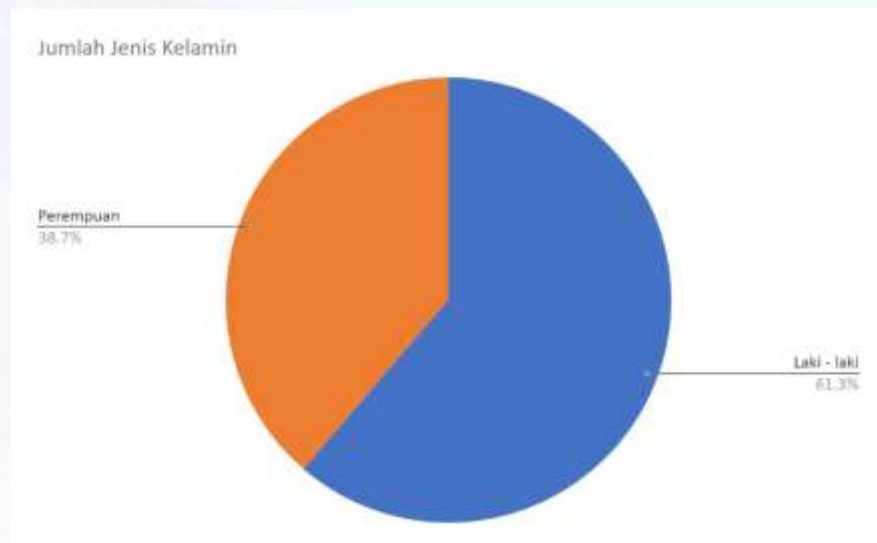
Berdasarkan data dari bagian Kepegawaian Politeknik Negeri Medan, jumlah responden kelompok mitra yang berhasil dikumpulkan adalah sebesar 62 orang.

Ada pun rincian hasil penilaian kepuasan yang dilakukan oleh kelompok mitra sebagai berikut:

1. Data Identitas Responden Mitra

Tabel 7. Data Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	38
2	Perempuan	24
	<b>Jumlah</b>	<b>62</b>



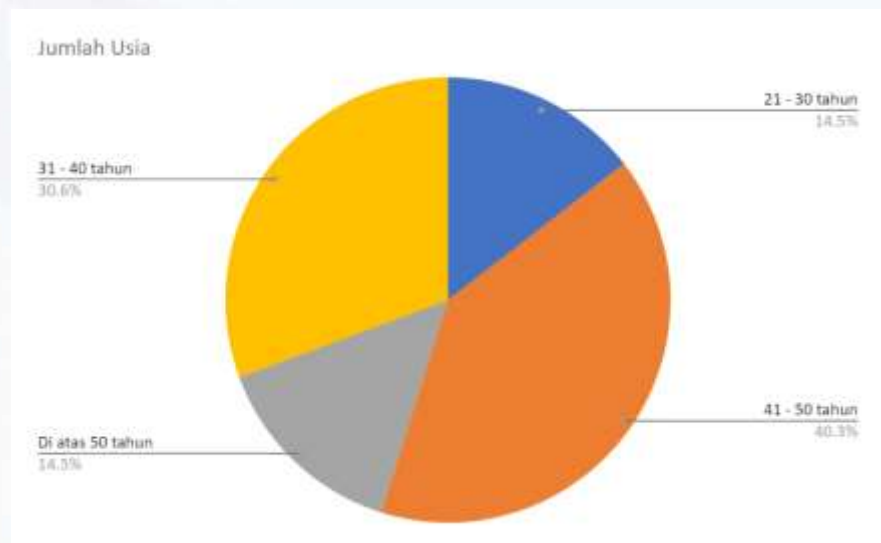
Gambar 15. Diagram Perbandingan Responden Mitra Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar grafik di atas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin laki-laki mendominasi pengisian kuesioner sebanyak 61,3%, sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 38,7%

2. Data Responden berdasarkan Usia

Tabel 8. Data Sebaran Responden Mitra berdasarkan Usia

No	Semester	Jumlah Responden
1	21 – 30 tahun	9
2	31 – 40 tahun	19
3	41 – 50 tahun	25
4	Diatas 50 tahun	9
Jumlah Total		62



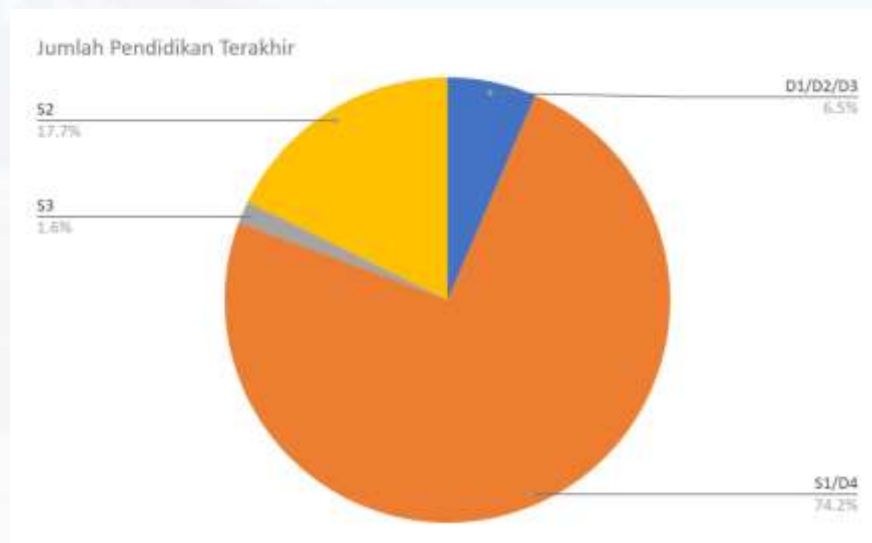
Gambar 16. Diagram Perbandingan Responden Mitra Berdasarkan Usia

Dari gambar grafik di atas dapat dijelaskan bahwa usia responden di antara 21-30 tahun sebanyak 14,5%, 31-40 tahun sebanyak 30,6%, 41-50 tahun sebanyak 40,3%, dan di atas 50 tahun sebanyak 14,5%.

### 3. Data Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 9. Data Sebaran Responden Mitra berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Semester	Jumlah Responden
1	D1/D2/D3	4
2	S1/D4	46
3	S2	11
4	S3	1
Jumlah Total		62



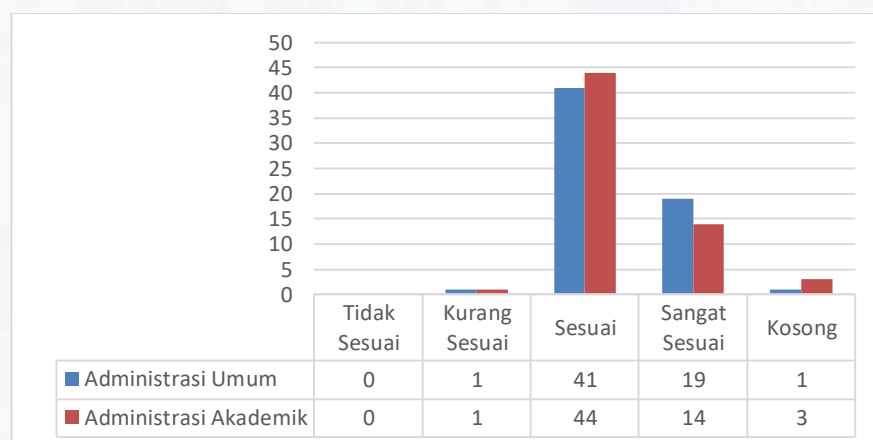
Gambar 17. Diagram Perbandingan Responden Mitra Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Latar belakang pendidikan terakhir mitra berdasarkan gambar grafik diatas terdiri dari 74,2% lulusan S1/D4, 17,7% lulusan S2, 6,5% lulusan D1/D2/D3, dan 1,6% lulusan S3.

#### 4. Hasil Survei Responden Mitra

Adapun beberapa hasil survei dari responden mitra dalam penilaian layanan di Politeknik Negeri Medan sebagai berikut:

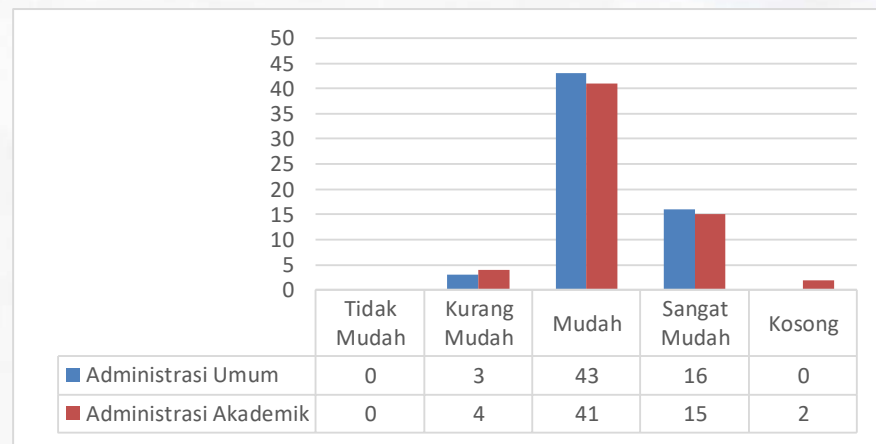
- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan pada Politeknik Negeri Medan?



Gambar 18. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-1

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian yang **sesuai** dalam kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan di Politeknik Negeri Medan.

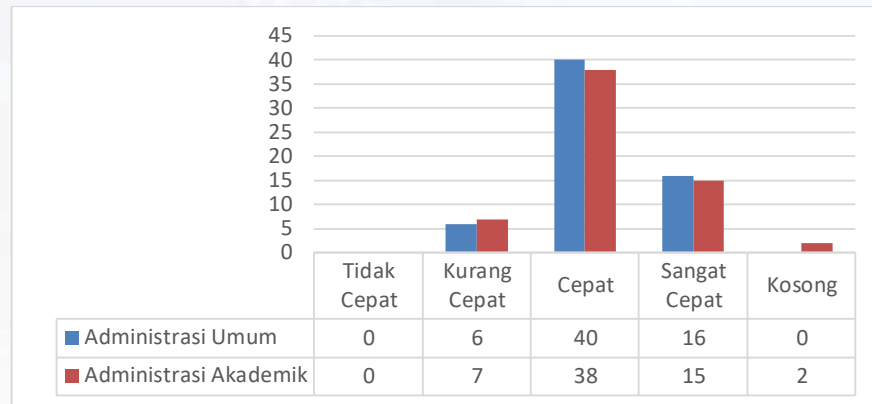
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 19. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-2

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kemudahan prosedur pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **mudah** dalam kemudahan prosedur pelayanan.

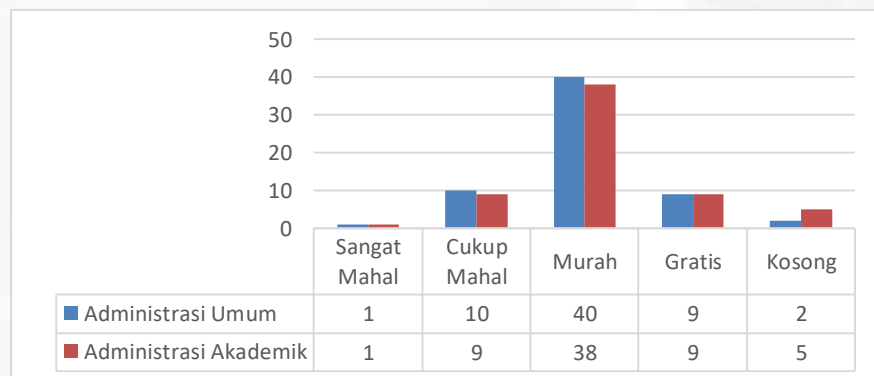
- c. Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu Politeknik Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?



Gambar 20. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-3

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **cepat** dalam kemudahan prosedur pelayanan.

- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Politeknik Negeri Medan?

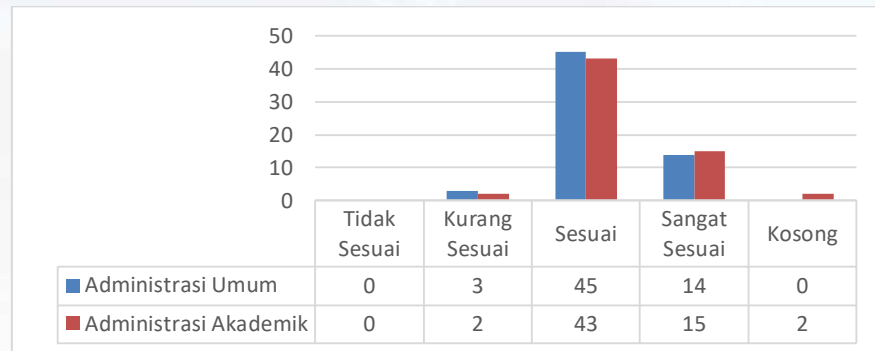


Gambar 21. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-4

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kewajaran biaya pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **murah** dalam biaya tarif pelayanan.



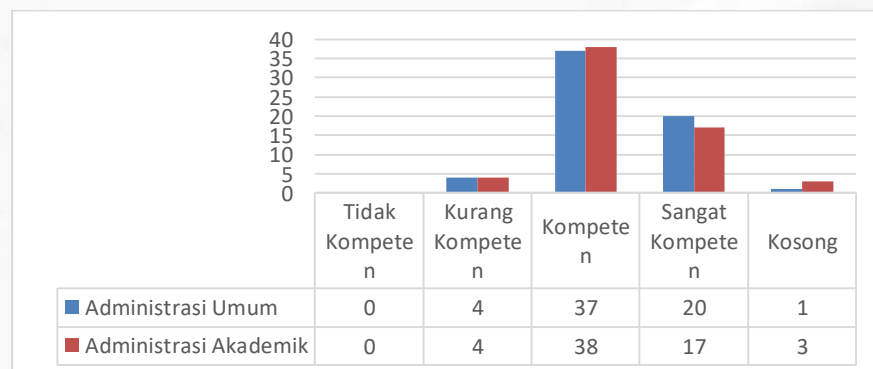
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



Gambar 22. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-5

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **sesuai** dalam kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

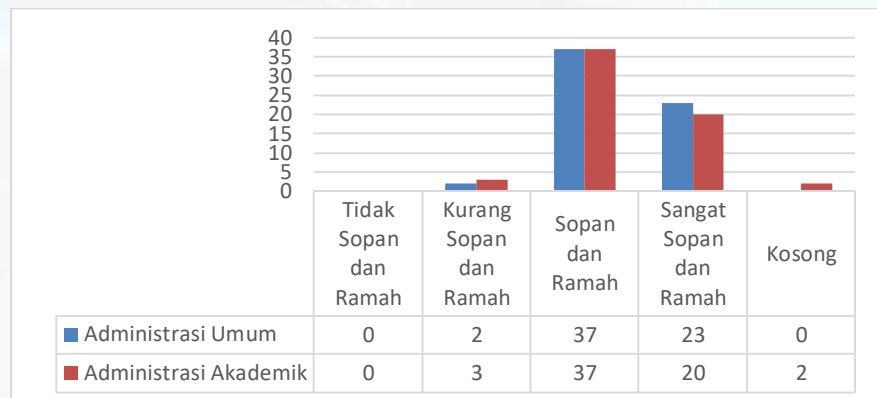
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi dan kinerja para petugas di Politeknik Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?



Gambar 23. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-6

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **berkompeten** dalam kinerja petugas pelayanan di Politeknik Negeri Medan

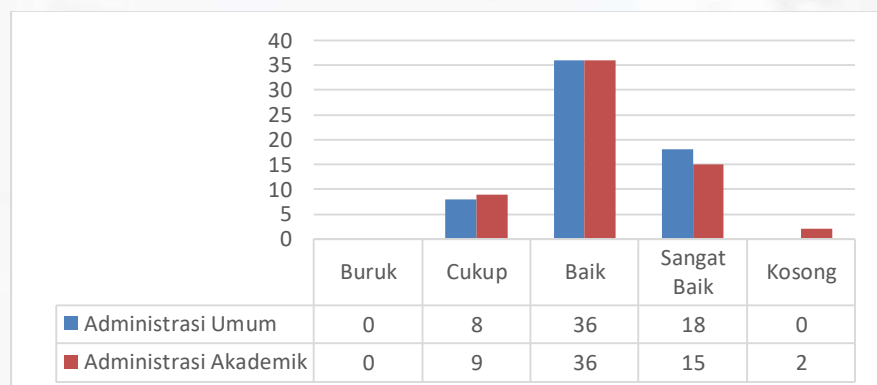
- g. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di Politeknik Negeri Medan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



Gambar 24. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-7

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **sopan dan ramah** dalam kinerja petugas pelayanan di Politeknik Negeri Medan

- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Politeknik Negeri Medan?

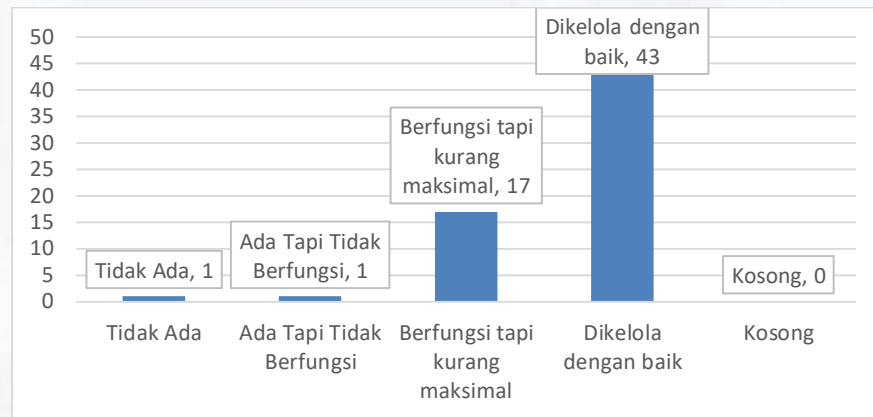


Gambar 25. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-8

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam kualitas sarana dan prasarana baik dalam pelayanan administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **baik** dalam kualitas

sarana dan prasarana pelayanan di Politeknik Negeri Medan.

- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 26. Grafik Hasil Survey Pertanyaan ke-9

Berdasarkan diagram pada gambar di atas, terlihat bahwasanya dalam penanganan pengaduan bagi pengguna layanan, responden cenderung memberikan penilaian **dikelola dengan baik** di Politeknik Negeri Medan.

### C. Data Hasil Penyusunan Survei Dosen

Berdasarkan data dari bagian Kepegawaian Politeknik Negeri Medan, diketahui bahwasanya jumlah total dosen aktif hingga tahun 2021 adalah 335 orang dan jumlah responden kelompok dosen yang berhasil dikumpulkan adalah sebesar 174 orang.

Ada pun rincian hasil penilaian kepuasan yang dilakukan oleh kelompok dosen sebagai berikut:

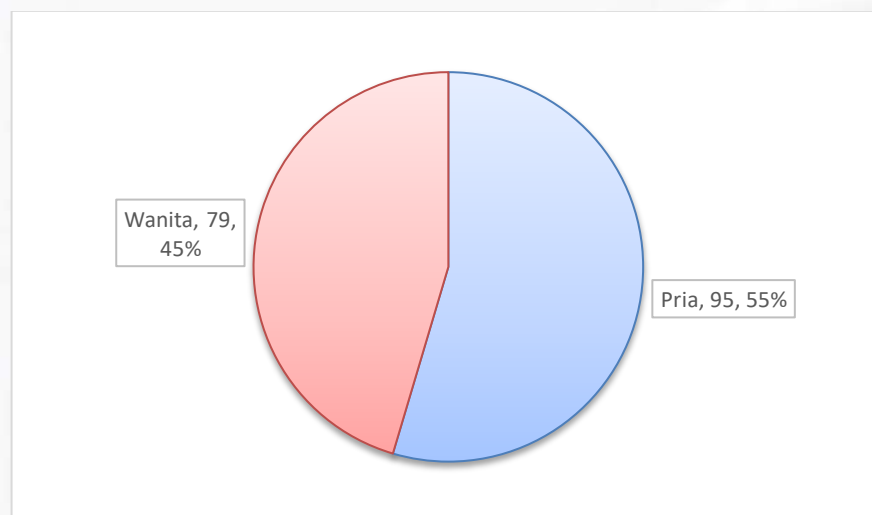
#### 1. Data Identitas Responden Dosen

Kelompok dosen yang mengisi data ini berasal dari 6 Jurusan di Politeknik Negeri Medan, yaitu: Jurusan Teknik Mesin, Jurusan Teknik Elektro, Jurusan Teknik Sipil, Jurusan Komputer dan Informatika, Jurusan Akuntansi, dan Jurusan Administrasi Bisnis. Adapun rincian sebaran responden di tiap jurusan tersebut dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 10. Data Sebaran Responden Dosen Per Jurusan

No	Jurusan	Jumlah Responden
1	Jurusan Teknik Mesin	25
2	Jurusan Teknik Elektro	23
3	Jurusan Teknik Sipil	20
4	Jurusan Komputer dan Informatika	28
5	Jurusan Akuntansi	42
6	Jurusan Administrasi Bisnis	34
Jumlah Total		174

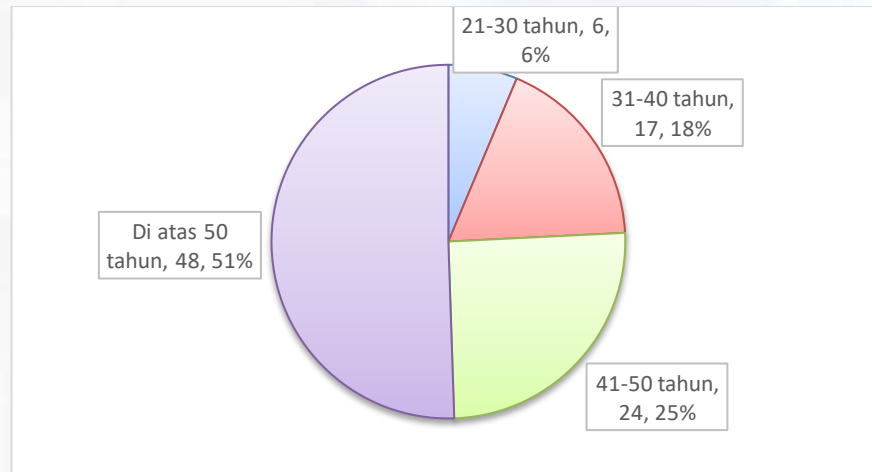
Kemudian dari data sebaran responden tersebut turut diketahui jumlah jenis kelamin dosen dan usia dosen yang mengisi survey ini. Didapati dari seluruh jumlah sample dosen 174 orang terdiri dari 95 orang dosen berjenis kelamin pria dan sisanya 79 dosen berjenis kelamin wanita.



Gambar 27. Diagram Perbandingan Responden Dosen Berdasarkan Jenis Kelamin

Serta rentang usia responden tersebut berdasarkan hasil data berkisar mulai dari dibawah 30 tahun hingga lebih dari 50 tahun, dengan rincian 6

responden dosen masih berusia dibawah 30 tahun, 17 responden dosen berada dalam rentang usia 31-40 tahun, 24 responden dosen berada dalam rentang usia 41-50 tahun, dan 48 responden dosen berada dalam kelompok usia 50 tahun keatas. Selebihnya data tergambar dalam gambar diagram berikut:

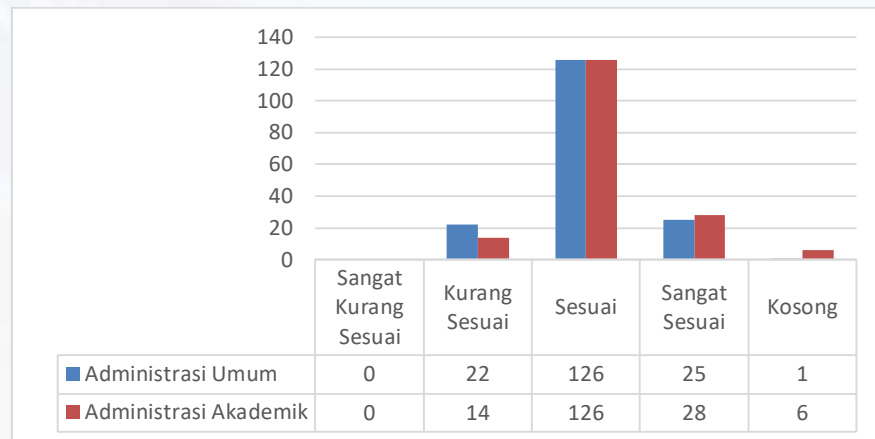


Gambar 28. Diagram Perbandingan Responden Dosen Berdasarkan Usia Serta, latar belakang Pendidikan dosen terdiri dari 9 orang dosen lulusan S3, 85 orang dosen lulusan S2, dan 1 orang dosen lulusan D4/S1.

## 2. Hasil Survey Responden Dosen

Adapun beberapa hasil survey dari responden dosen dalam penilaian layanan di Politeknik Negeri Medan sebagai berikut:

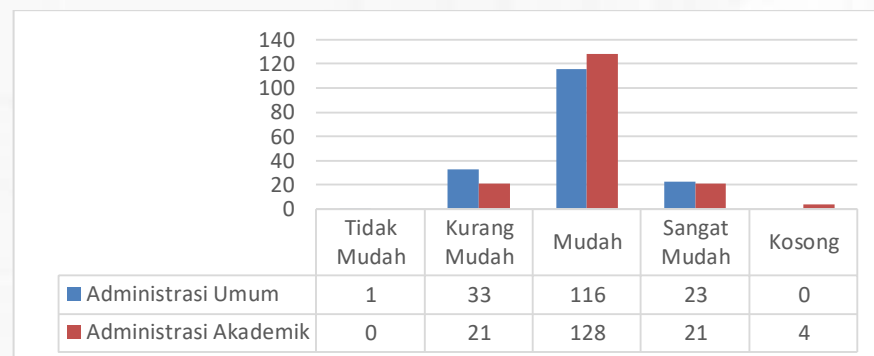
- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan pada Politeknik Negeri Medan?



Gambar 29. Hasil Survey Pertanyaan ke-1

Berdasarkan diagram pada gambar 29, terlihat bahwasanya dalam pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian yang **sesuai** dalam kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan di Politeknik Negeri Medan.

- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Politeknik Negeri Medan?

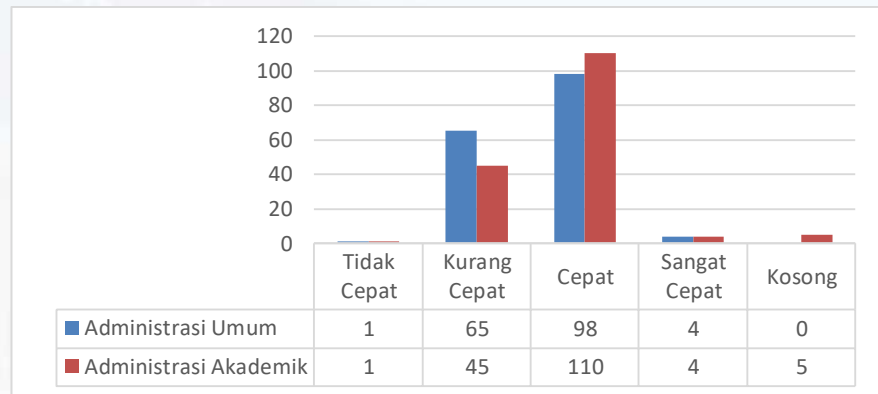


Gambar 30. Hasil Survey Pertanyaan ke-2

Berdasarkan diagram pada gambar 30, terlihat bahwasanya dalam kemudahan prosedur pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **mudah** dalam kemudahan prosedur pelayanan.

- c. Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu Politeknik Negeri

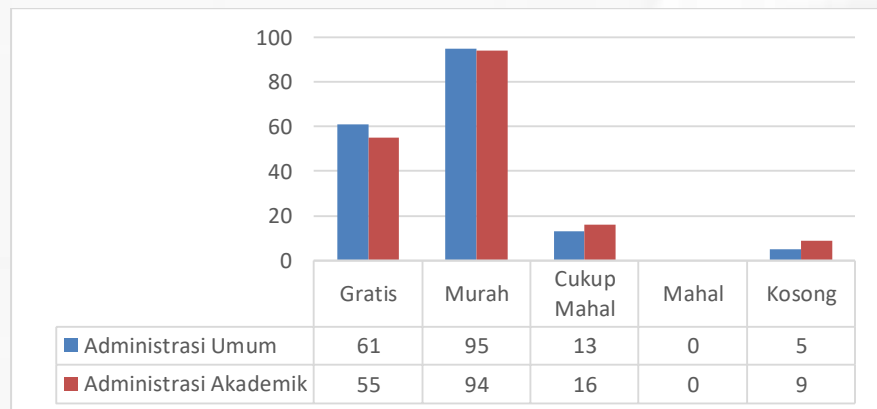
Medan dalam memberikan pelayanan?



Gambar 31. Hasil Pertanyaan Survey ke-3

Berdasarkan diagram pada gambar 31, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **cepat** dalam kemudahan prosedur pelayanan.

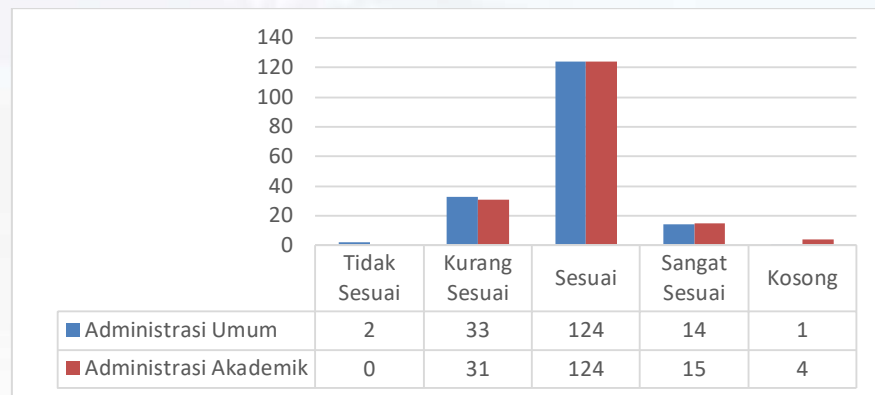
d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Politeknik Negeri Medan?



Gambar 32. Hasil Pertanyaan Survey ke-4

Berdasarkan diagram pada gambar 6, terlihat bahwasanya dalam kewajaran biaya pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **murah** dalam biaya tarif pelayanan.

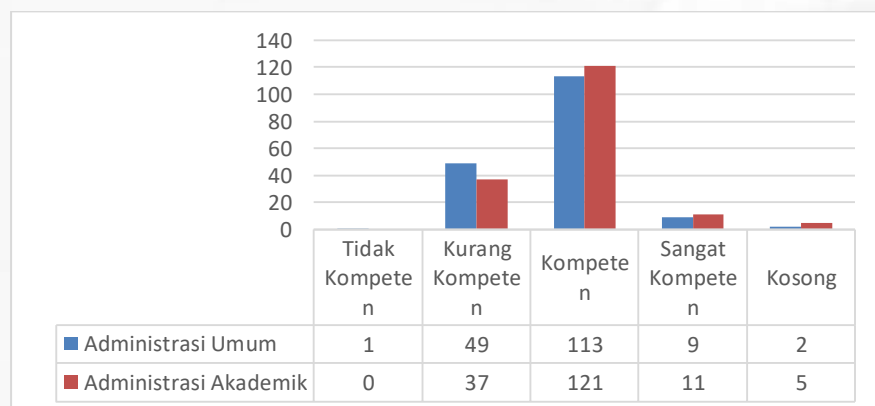
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



Gambar 33. Hasil Pertanyaan Survey ke 5

Berdasarkan diagram pada gambar 33, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **sesuai** dalam kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi dan kinerja para petugas di Politeknik Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?

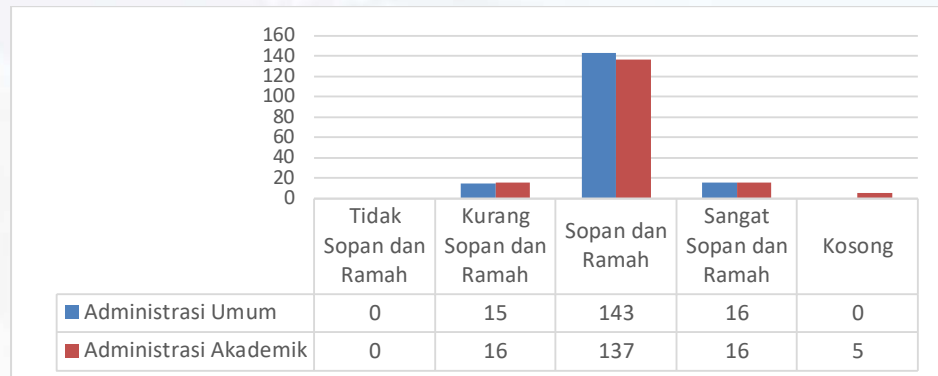


Gambar 34. Hasil Pertanyaan Survey ke-6

Berdasarkan diagram pada gambar 8, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **berkompeten** dalam kinerja petugas pelayanan di Politeknik Negeri Medan.



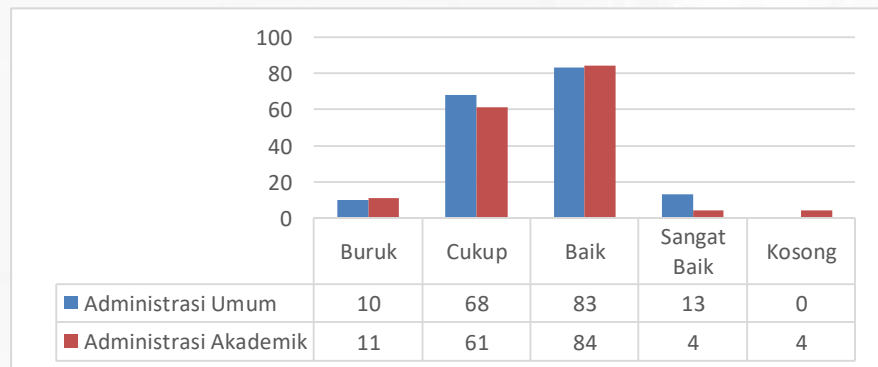
- g. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di Politeknik Negeri Medan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



Gambar 35. Hasil Pertanyaan Survey ke-7

Berdasarkan diagram pada gambar 35, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **sopan dan ramah** dalam kinerja petugas pelayanan di Politeknik Negeri Medan

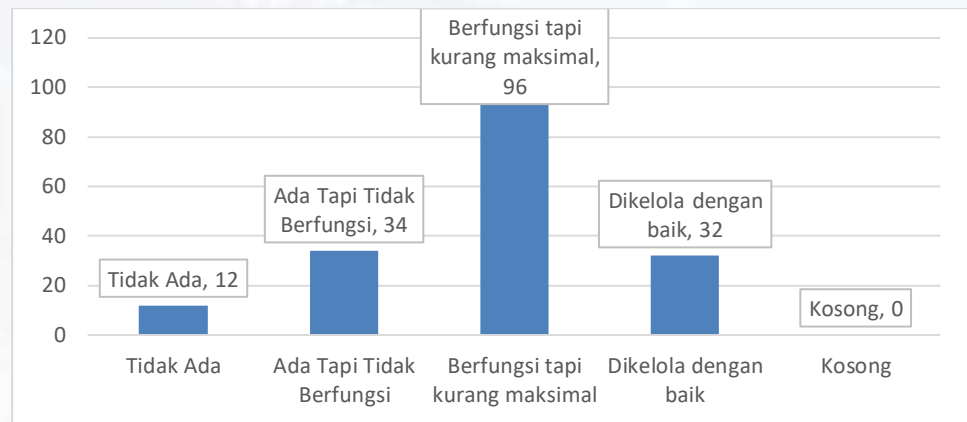
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 36. Hasil Pertanyaan Survey ke-8

Berdasarkan diagram pada gambar 36, terlihat bahwasanya dalam kualitas sarana dan prasarana baik dalam pelayanan administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **baik** dalam kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Politeknik Negeri Medan.

- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 37. Hasil Pertanyaan Survey ke-9

Berdasarkan diagram pada gambar 37, terlihat bahwasanya dalam penanganan pengaduan bagi pengguna layanan, responden cenderung memberikan penilaian **berfungsi tapi kurang maksimal** di Politeknik Negeri Medan.

#### D. Data Hasil Penyusunan Survei Alumni

Berdasarkan data dari bagian Akademik di Politeknik Negeri Medan, diketahui bahwasanya jumlah total alumni dari tahun 2018 hingga tahun 2020 adalah 6299 orang dan jumlah responden kelompok dosen yang berhasil dikumpulkan adalah sebesar 337 orang.

Ada pun rincian hasil penilaian kepuasan yang dilakukan oleh kelompok alumni sebagai berikut:

##### 1. Data Identitas Responden Alumni

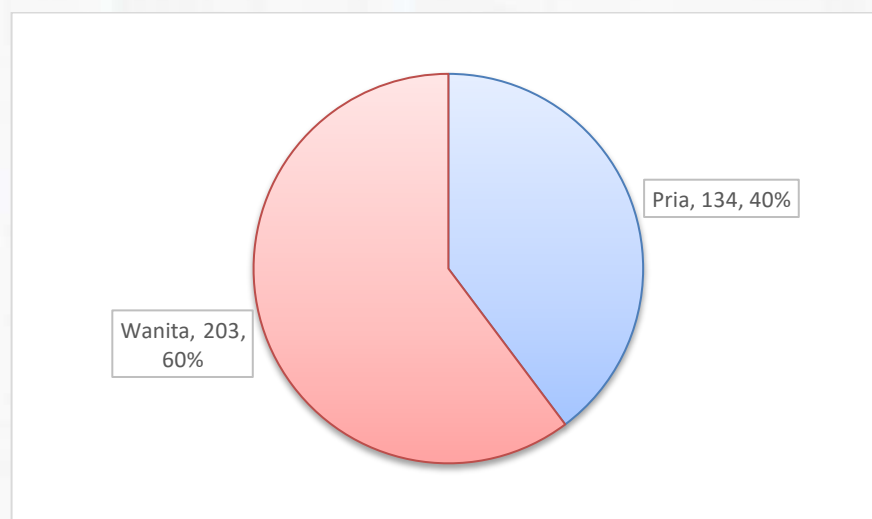
Kelompok dosen yang mengisi data ini berasal dari 6 Jurusan di Politeknik Negeri Medan, yaitu: Jurusan Teknik Mesin, Jurusan Teknik Elektro, Jurusan Teknik Sipil, Jurusan Komputer dan Informatika, Jurusan Akuntansi, dan Jurusan Administrasi Bisnis. Adapun rincian sebaran responden di tiap jurusan tersebut dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 11. Data Sebaran Responden Alumni Per Jurusan

No	Jurusan	Alumni Tahun	Alumni Tahun	Alumni Tahun	Total Jumlah

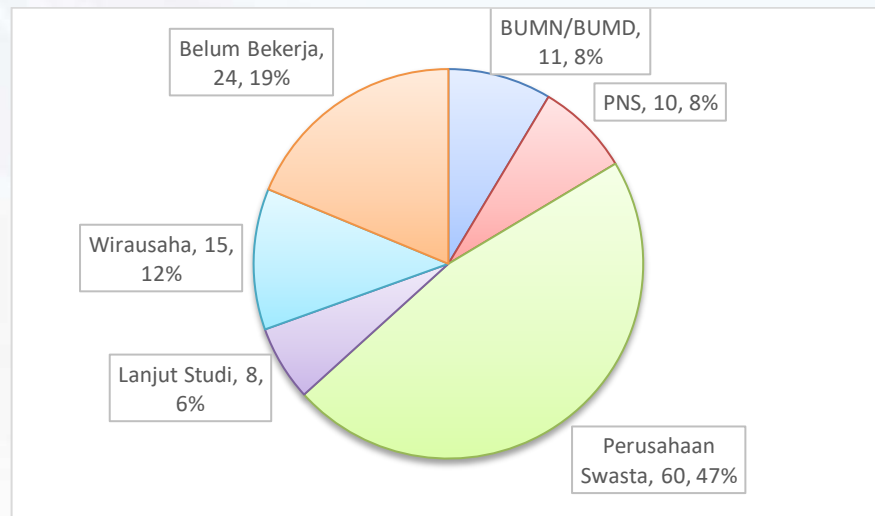
		2018	2019	2020	Responden
1	Jurusan Teknik Mesin	2	0	24	26
2	Jurusan Teknik Elektro	9	2	24	35
3	Jurusan Teknik Sipil	4	3	29	36
4	Jurusan Komputer dan Informatika	7	9	22	38
5	Jurusan Akuntansi	36	24	50	110
6	Jurusan Administrasi Niaga	51	12	29	92
Jumlah Total		109	50	178	337

Kemudian dari data sebaran responden tersebut turut diketahui jumlah jenis kelamin alumni dan usia yang mengisi survey ini. Didapati dari seluruh jumlah sample dosen 337 orang terdiri dari 134 orang dosen berjenis kelamin pria dan sisanya 203 dosen berjenis kelamin wanita.



Gambar 38. Diagram Perbandingan Responden Alumni Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil survei tersebut turut juga diketahui kegiatan alumni saat ini. Sebanyak 24 responden mengisi saat ini belum bekerja, 11 responden telah bekerja di BUMD/BUMN, 8 responden sedang melanjutkan studi, 60 responden telah bekerja di perusahaan swasta, 10 responden telah bekerja sebagai PNS, 15 responden sedang berwirausaha/wiraswasta.

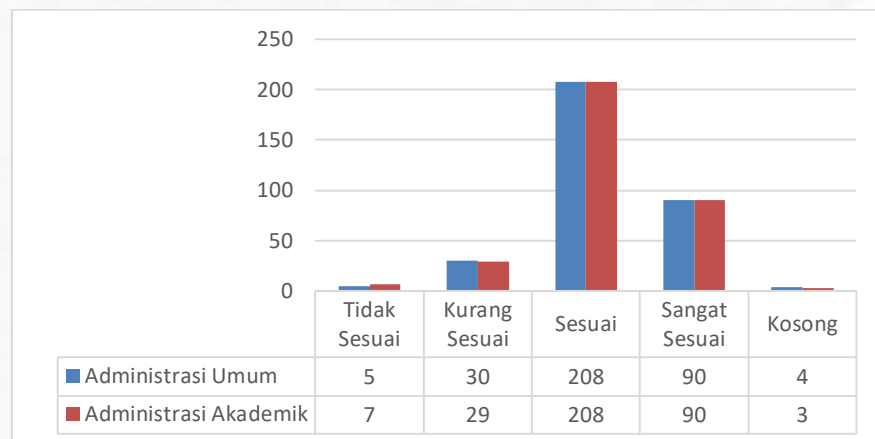


Gambar 39. Diagram Pekerjaan Alumni

## 2. Hasil Survey Responden Alumni

Adapun beberapa hasil survey dari responden dosen dalam penilaian layanan di Politeknik Negeri Medan sebagai berikut:

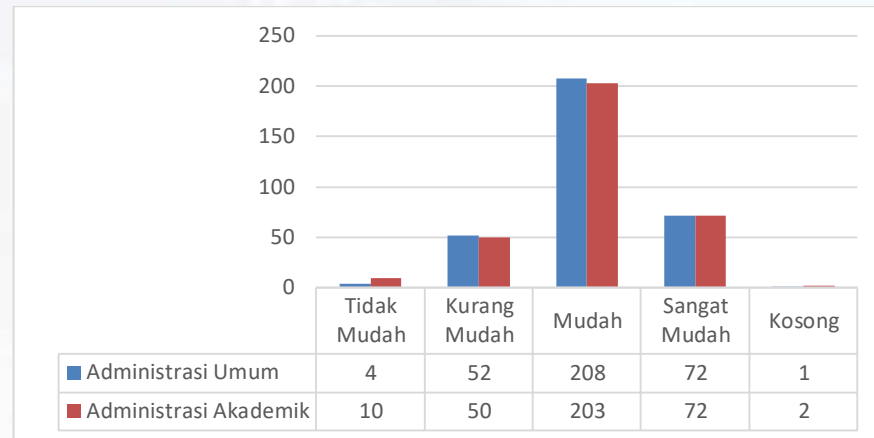
- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan pada Politeknik Negeri Medan?



Gambar 40. Hasil Survey Pertanyaan ke-1

Berdasarkan diagram pada gambar 40, terlihat bahwasanya dalam pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian yang **sesuai** dalam kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan di Politeknik Negeri Medan.

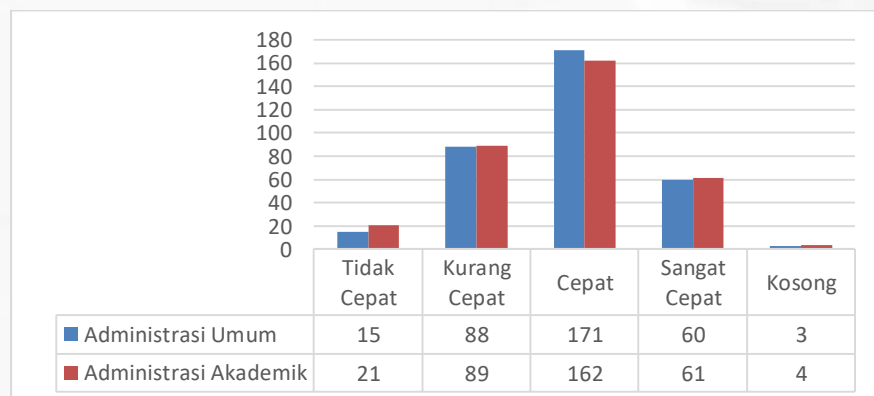
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 41. Hasil Survey Pertanyaan ke-2

Berdasarkan diagram pada gambar 41, terlihat bahwasanya dalam kemudahan prosedur pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **mudah** dalam kemudahan prosedur pelayanan.

- c. Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu Politeknik Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?

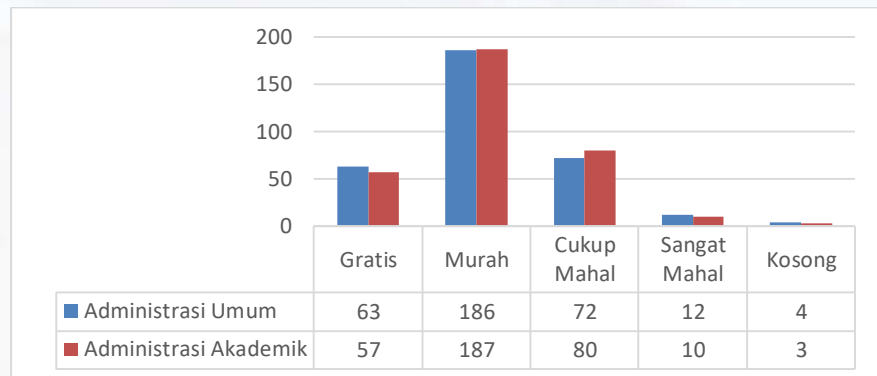


Gambar 42. Hasil Pertanyaan Survey ke-3

Berdasarkan diagram pada gambar 42, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **cepat** dalam kemudahan

prosedur pelayanan.

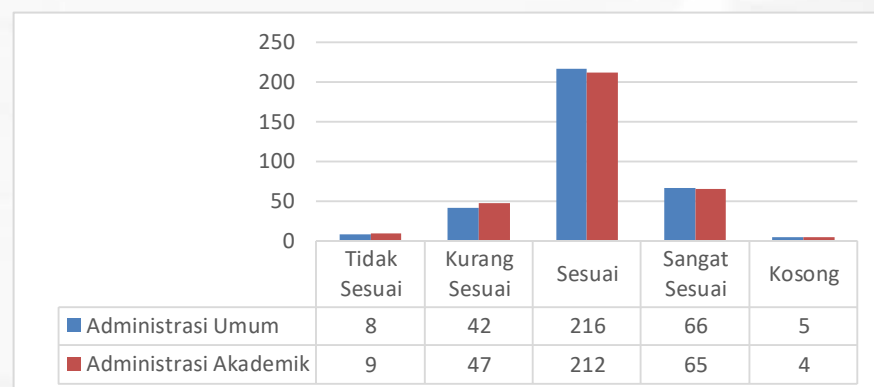
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Politeknik Negeri Medan?



Gambar 43. Hasil Pertanyaan ke-4

Berdasarkan diagram pada gambar 43, terlihat bahwasanya dalam kewajaran biaya pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **murah** dalam biaya tarif pelayanan.

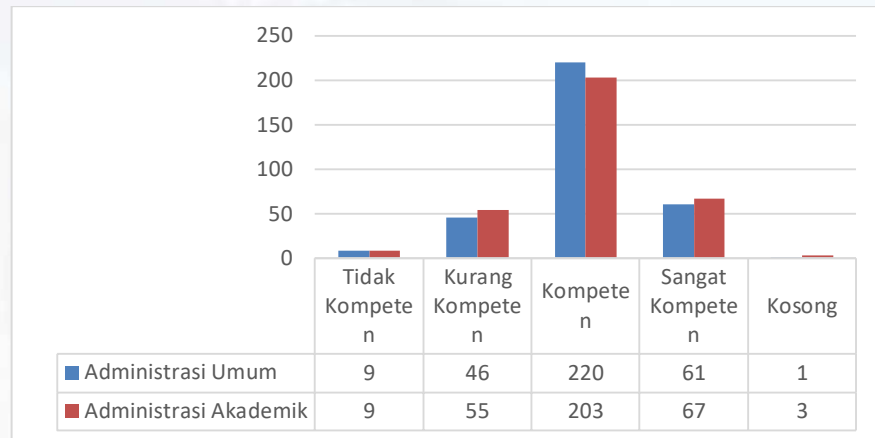
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



Gambar 44. Hasil Pertanyaan Survey ke-5

Berdasarkan diagram pada gambar 44, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **sesuai** dalam kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

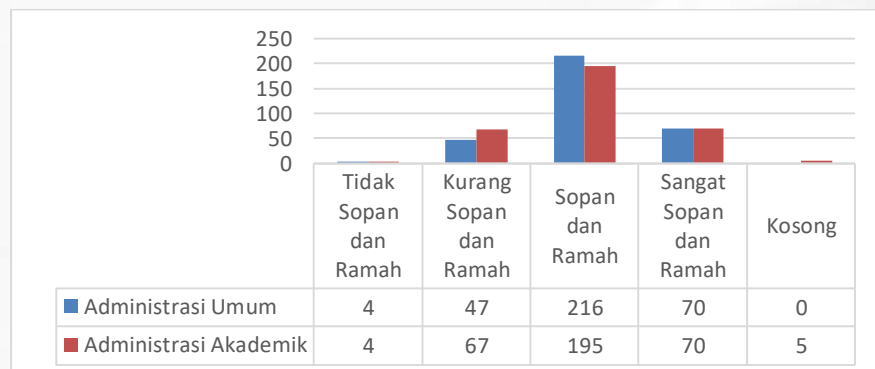
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi dan kinerja para petugas di Politeknik Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?



Gambar 45. Hasil Pertanyaan Survey ke-6

Berdasarkan diagram pada gambar 45, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **berkompeten** dalam kinerja petugas pelayanan di Politeknik Negeri Medan

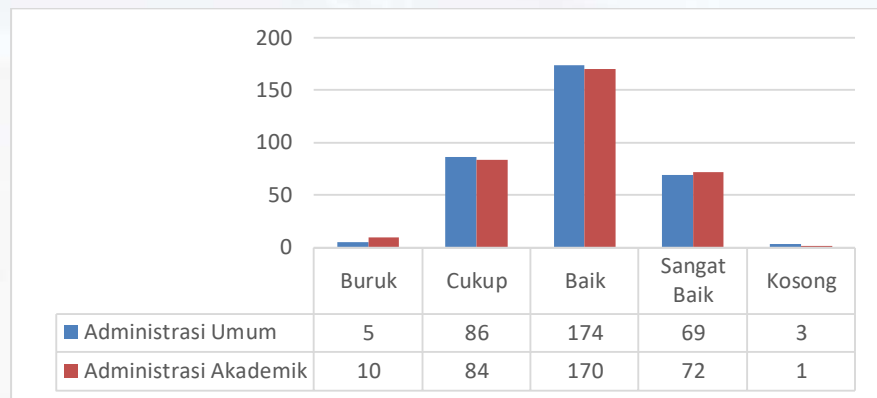
- g. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di Politeknik Negeri Medan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



Gambar 46. Hasil Pertanyaan Survey ke-7

Berdasarkan diagram pada gambar 46, terlihat bahwasanya dalam kecepatan pelayanan baik secara administrasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **sopan dan ramah** dalam kinerja petugas pelayanan di Politeknik Negeri Medan

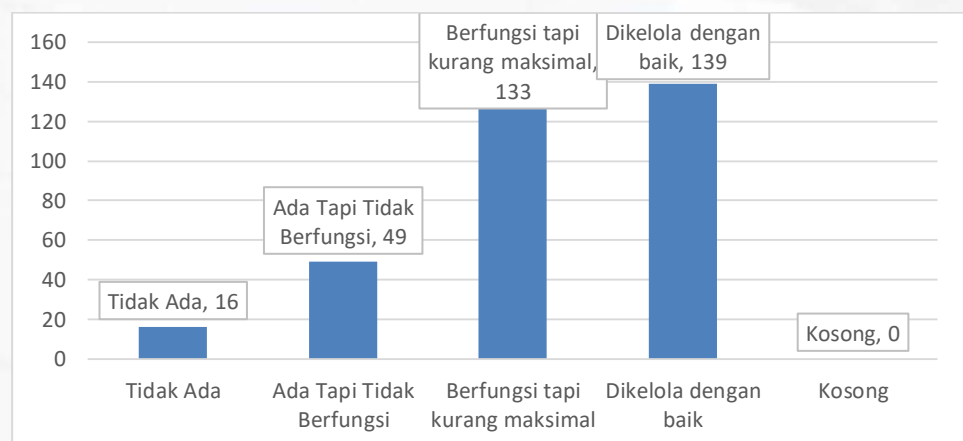
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 47. Hasil Pertanyaan Survey ke-8

Berdasarkan diagram pada gambar 47, terlihat bahwasanya dalam kualitas sarana dan prasarana baik dalam pelayanan administarasi umum (AUK) maupun pelayanan administrasi Akademik & Kemahasiswaan (AAK) responden cenderung memberikan penilaian **baik** dalam kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Politeknik Negeri Medan.

- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Politeknik Negeri Medan?



Gambar 48. Hasil Pertanyaan Survey ke-9

Berdasarkan diagram pada gambar 48, terlihat bahwasanya dalam fasilitas penanganan pengaduan bagi pengguna layanan, responden cenderung memberikan penilaian **dikelola dengan baik** di Politeknik Negeri Medan.



1. Penilaian Unsur Pelayanan

a. Alumni

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Alumni, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 12. Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan (AUK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.15
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.03
3	Waktu Penyelesaian	2.82
4	Biaya/Tarif	2.90
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03
6	Kompetensi Pelaksana	2.99
7	Perilaku Pelaksana	3.04
8	Sarana dan Prasarana	2.92

No.	Unsur Pelayanan (AAK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.00
3	Waktu Penyelesaian	2.79
4	Biaya/Tarif	2.88
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.01
6	Kompetensi Pelaksana	2.98
7	Perilaku Pelaksana	2.98
8	Sarana dan Prasarana	2.91

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.02
3	Waktu Penyelesaian	2.80
4	Biaya/Tarif	2.89
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.02
6	Kompetensi Pelaksana	2.99
7	Perilaku Pelaksana	3.01
8	Sarana dan Prasarana	2.91
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.22

Untuk mengetahui nilai survei pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan cara:

$$(3,14 \times 0,1) + (3,02 \times 0,1) + (2,80 \times 0,1) + (2,89 \times 0,1) + (3,02 \times 0,1) + (2,99 \times$$

$$0,1) + (3,01 \times 0,1) + (2,91 \times 0,1) + (3,22 \times 0,2) = \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan } \mathbf{3,02}$$

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 12 dengan cara sebagai berikut:

- a. Nilai Konversi  
 = Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25  
 =  $3,01 \times 25 = \mathbf{75,54}$
- b. Mutu Pelayanan: **C**
- c. Kinerja Unit Pelayanan: **Kurang Baik**

Tabel 13. Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik

b. Dosen

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada dosen, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan

adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 14. Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan (AUK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.02
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.93
3	Waktu Penyelesaian	2.67
4	Biaya/Tarif	3.28
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.87
6	Kompetensi Pelaksana	2.76
7	Perilaku Pelaksana	3.01
8	Sarana dan Prasarana	2.57

No.	Unsur Pelayanan (AAK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.08
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.00
3	Waktu Penyelesaian	2.80
4	Biaya/Tarif	3.24
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.91
6	Kompetensi Pelaksana	2.85
7	Perilaku Pelaksana	3.00
8	Sarana dan Prasarana	2.59

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.05
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.97
3	Waktu Penyelesaian	2.74

4	Biaya/Tarif	3.26
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.89
6	Kompetensi Pelaksana	2.80
7	Perilaku Pelaksana	3.00
8	Sarana dan Prasarana	2.58
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.85

Untuk mengetahui nilai survei pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan cara:

$$(3,05 \times 0,1) + (2,97 \times 0,1) + (2,74 \times 0,1) + (3,26 \times 0,1) + (2,89 \times 0,1) + (2,80 \times 0,1) + (3,00 \times 0,1) + (2,58 \times 0,1) + (2,85 \times 0,2) = \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan } \mathbf{2,90}$$

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 5 dengan cara sebagai berikut:

a. Nilai Konversi

$$= \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan} \times 25$$

$$= 2,90 \times 25 = \mathbf{72,46}$$

b. Mutu Pelayanan: **C**

c. Kinerja Unit Pelayanan: **Kurang Baik**

Tabel 15. Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik

c. Mahasiswa

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Mahasiswa, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 16. Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan (AUK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.08
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.98
3	Waktu Penyelesaian	2.89
4	Biaya/Tarif	2.74
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03
6	Kompetensi Pelaksana	3.03
7	Perilaku Pelaksana	3.14
8	Sarana dan Prasarana	2.95

No.	Unsur Pelayanan (AAK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.11
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.98
3	Waktu Penyelesaian	2.89

4	Biaya/Tarif	2.72
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.01
6	Kompetensi Pelaksana	3.06
7	Perilaku Pelaksana	3.16
8	Sarana dan Prasarana	2.98

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.10
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.98
3	Waktu Penyelesaian	2.89
4	Biaya/Tarif	2.73
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.02
6	Kompetensi Pelaksana	3.05
7	Perilaku Pelaksana	3.15
8	Sarana dan Prasarana	2.96
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.42

Untuk mengetahui nilai survei pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan cara:

$$(3,10 \times 0,1) + (2,98 \times 0,1) + (2,89 \times 0,1) + (2,73 \times 0,1) + (3,02 \times 0,1) + (3,05 \times 0,1) + (3,15 \times 0,1) + (2,96 \times 0,1) + (3,42 \times 0,2) = \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan } \mathbf{3,07}$$

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 5 dengan cara sebagai berikut:

- a. Nilai Konversi
  - = Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25
  - = 3,07 x 25 = **76,81**
- b. Mutu Pelayanan: **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

Tabel 17. Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

a. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tabel 18. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Alumni)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.14	0.31
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.02	0.30
3	Waktu Penyelesaian	2.80	0.28
4	Biaya/Tarif	2.89	0.29
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.02	0.30
6	Kompetensi Pelaksana	2.99	0.30
7	Perilaku Pelaksana	3.01	0.30
8	Sarana dan Prasarana	2.91	0.29
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	0.63
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			3.01
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			75.29

Tabel 19. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Dosen)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.05	0.31
2	Sistem, Mekanisme dan	2.97	0.30



	Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian	2.74	0.27
4	Biaya/Tarif	3.26	0.33
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.89	0.29
6	Kompetensi Pelaksana	2.80	0.28
7	Perilaku Pelaksana	3.00	0.30
8	Sarana dan Prasarana	2.58	0.26
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.85	0.57
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			2.90
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			72.46

Tabel 20. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Mahasiswa)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.10	0.31
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.98	0.30
3	Waktu Penyelesaian	2.89	0.29
4	Biaya/Tarif	2.73	0.27
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.02	0.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.05	0.30
7	Perilaku Pelaksana	3.15	0.31
8	Sarana dan Prasarana	2.96	0.30
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.42	0.68
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			3.07
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			76.81

d. Mitra

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Mitra, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 21. Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan (AUK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.30
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.21
3	Waktu Penyelesaian	3.16
4	Biaya/Tarif	2.95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18
6	Kompetensi Pelaksana	3.26
7	Perilaku Pelaksana	3.34
8	Sarana dan Prasarana	3.16

No.	Unsur Pelayanan (AAK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.22
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.18
3	Waktu Penyelesaian	3.13
4	Biaya/Tarif	2.96
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.22
6	Kompetensi Pelaksana	3.22
7	Perilaku Pelaksana	3.28
8	Sarana dan Prasarana	3.10

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
-----	-----------------	-----------------

		<b>Unsur Pelayanan</b>
1	Persyaratan	3.26
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.20
3	Waktu Penyelesaian	3.15
4	Biaya/Tarif	2.96
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.24
7	Perilaku Pelaksana	3.31
8	Sarana dan Prasarana	3.13
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.65

Untuk mengetahui nilai survei pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan cara:

$$(3,26 \times 0,1) + (3,20 \times 0,1) + (3,15 \times 0,1) + (2,96 \times 0,1) + (3,20 \times 0,1) + (3,24 \times 0,1) + (3,31 \times 0,1) + (3,13 \times 0,1) + (3,65 \times 0,2) = \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan } \mathbf{3,27}$$

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 5 dengan cara sebagai berikut:

- a. Nilai Konversi  
 = Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25  
 = 3,27 x 25 = **81,82**
- b. Mutu Pelayanan: **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

Tabel 22. Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei

Kepuasan Masyarakat (Alumni)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan(x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

e. Keseluruhan (Alumni, Dosen, Mahasiswa, dan Mitra)

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Alumni, Dosen, Mahasiswa, dan Mitra jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 23. Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan (AUK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.04
3	Waktu Penyelesaian	2.89
4	Biaya/Tarif	2.97
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.02
6	Kompetensi Pelaksana	3.01
7	Perilaku Pelaksana	3.13
8	Sarana dan Prasarana	2.90

No.	Unsur Pelayanan (AAK)	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.04
3	Waktu Penyelesaian	2.90
4	Biaya/Tarif	2.95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03
6	Kompetensi Pelaksana	3.03
7	Perilaku Pelaksana	3.11
8	Sarana dan Prasarana	2.89

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.04
3	Waktu Penyelesaian	2.89
4	Biaya/Tarif	2.96
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03
6	Kompetensi Pelaksana	3.02
7	Perilaku Pelaksana	3.12
8	Sarana dan Prasarana	2.90
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28

Untuk mengetahui nilai survei pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan cara:

$$(3,14 \times 0,1) + (3,04 \times 0,1) + (2,89 \times 0,1) + (2,96 \times 0,1) + (3,03 \times 0,1) + (3,02 \times 0,1) + (3,12 \times 0,1) + (2,90 \times 0,1) + (3,28 \times 0,2) = \text{Survei}$$

### Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan 3,07

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 5 dengan cara sebagai berikut:

- a. Nilai Konversi  
= Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25  
= 3,07 x 25 = **76,66**
- b. Mutu Pelayanan: **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

Tabel 24. Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Alumni)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

- a. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tabel 25. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Alumni)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.14	0.31
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.02	0.30
3	Waktu Penyelesaian	2.80	0.28

4	Biaya/Tarif	2.89	0.29
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.02	0.30
6	Kompetensi Pelaksana	2.99	0.30
7	Perilaku Pelaksana	3.01	0.30
8	Sarana dan Prasarana	2.91	0.29
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.22	0.64
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			3.02
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			75.54

T  
Tabel 26. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Dosen)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.05	0.31
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.97	0.30
3	Waktu Penyelesaian	2.74	0.27
4	Biaya/Tarif	3.26	0.33
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.89	0.29
6	Kompetensi Pelaksana	2.80	0.28
7	Perilaku Pelaksana	3.00	0.30
8	Sarana dan Prasarana	2.58	0.26
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.85	0.57
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			2.90
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			72.46

Tabel 27. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Mahasiswa)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.10	0.31
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.98	0.30
3	Waktu Penyelesaian	2.89	0.29
4	Biaya/Tarif	2.73	0.27
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.02	0.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.05	0.30
7	Perilaku Pelaksana	3.15	0.31
8	Sarana dan Prasarana	2.96	0.30
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.42	0.68
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			3.07
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			76.81

Tabel 28. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Mitra)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.26	0.33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.20	0.32
3	Waktu Penyelesaian	3.15	0.31
4	Biaya/Tarif	2.96	0.30
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	0.32
6	Kompetensi Pelaksana	3.24	0.32
7	Perilaku Pelaksana	3.31	0.33
8	Sarana dan Prasarana	3.13	0.31
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.65	0.73
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			3.27
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			81.82



Tabel 29. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan (Keseluruhan Alumni, Dosen, Mahasiswa, dan Mitra)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.14	0.31
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.04	0.30
3	Waktu Penyelesaian	2.89	0.29
4	Biaya/Tarif	2.96	0.30
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03	0.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.02	0.30
7	Perilaku Pelaksana	3.12	0.31
8	Sarana dan Prasarana	2.90	0.29
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28	0.66
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			3.07
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			76.66

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5 pada alumni, dosen, dan mahasiswa 2,60 - 3,064 atau Kurang Baik sementara pada mitra 3,0644 - 3,532 atau baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu:

- i. Persyaratan
- ii. Sistem Mekanisme dan Prosedur
- iii. Biaya Tarif
- iv. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- v. Kompetensi Pelaksana
- vi. Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah:

- a. Waktu Penyelesaian
- b. Perilaku Pelaksana
- c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- d. Kepuasan Pelayanan

**E. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi, terkait adanya unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik:

Tabel 30. Unsur Pelayanan yang  
Perlu Ditingkatkan

No.	Unsur Pelayanan	Keterangan
1.	Waktu Penyelesaian	Lamanya prosedur birokrasi yang memperlambat pelayanan, walaupun proses pelayanan tidak melebihi waktu pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
2.	Perilaku Pelaksana	Sikap pelaksana atau cara komunikasi pelaksana yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kurangnya media pengaduan atau publikasi media pengaduan yang ada sehingga kurang maksimal dalam menangani pengaduan
4.	Kepuasan Pelayanan	Perlu dilakukan evaluasi terhadap beberapa tahapan yang menghambat layanan dilapangan salah satunya waktu penyelesaian

Berdasarkan Tabel 30 langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal **Waktu Penyelesaian** layanan sebagai berikut

1. Secara berkala dilakukan evaluasi terhadap kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. Mengoptimalkan penggunaan *Whats App Grup* sebagai alat pengawasan pimpinan terhadap proses layanan.

Berdasarkan Tabel 30 langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal **Perilaku Pelaksana** layanan sebagai berikut

1. Memberikan pelatihan singkat tentang komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan, terutama dalam hal keramahan dalam melayani.
2. Menempatkan stiker atau *standing banner* yang menunjukkan pentingnya keramahan dalam memberi pelayanan.

Berdasarkan Tabel 30 langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** layanan sebagai berikut

1. Menyediakan nomor *whats app* untuk menerima saran atau komplain terhadap layanan yang diberikan.
2. Menempatkan lembaran standar pelayanan pada meja petugas sebagai alat pengingat terhadap layanan yang diberikan.
3. Pegawai memberikan nomor *whats app* sebagai alat konfirmasi jika proses layanan memerlukan waktu yang lama.

Berdasarkan Tabel 30 langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal **Kepuasan Pelayanan** sebagai berikut

1. Pimpinan memberikan penghargaan terhadap pegawai yang memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat.
2. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pegawai, sehingga dapat dilakukan rotasi atau perubahan standar pelayanan.

### TINDAK LANJUT

No	Keterangan	Tindak Lanjut
1	<p><b>Penetapan,</b> ketersediaan dokumen untuk menentukan kepuasan layanan mahasiswa sebesar 100% tersedia dan lengkap</p>	<p>Mempertahankan kelengkapan dokumen sesuai dengan survey kepuasan layanan mahasiswa</p>
2	<p><b>Pelaksanaan,</b> pelaksanaan survey kepuasan layanan mahasiswa terlaksana 100%</p>	<p>Mempertahankan pelaksanaan sesuai dengan survey kepuasan layanan mahasiswa</p>
3	<p><b>Evaluasi,</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rata-rata penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan majaanen akademik Politeknik 89,1 % menilai sangat puas</li> <li>2. Rata-rata penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan majaanen akademik Politeknik 89,29 % menilai sangat puas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan layanan manajemen yang berbasis pada 5 unsur, yakni keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, kepedulian dan Tangible dapat ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia pemangku layanan manajemen dengan berpartisipasi partisipasi dalam seminar ilmiah, pelatihan (workshop) dan studi lanjut.</li> <li>2. Pada aspek kualitas layanan dapat dilakukan dengan pengembangan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Politeknik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan mengikuti perkembangan iptek Politeknik Negeri Medan</li> <li>3. Melakukan koordinasi intensif antara UPPS dan program Studi (PS) secara rutin berkaitan untuk meningkatkan pelayan manajemen kepada mahasiswa</li> <li>4. Peningkatan mutu pelayanan Bimbingan dan konseling., minat, bata dan kewirausahaan melalui Pembimbing Akdemik sesuai dengan SOP</li> <li>5. Meningkatkan Mutu pelayanan manajemen Politeknik kepada mahasiswa sesuai dengan SOP</li> <li>6. Peningkatan monitoring dan evaluasi terhadap mutu pelayanan manajemen Politeknik kepada</li> </ol>

		mahasiswa secara rutin
4	<b>Pengendalian</b> , ketersediaan dokumen untuk pelaksanaan survey kepuasan layanan mahasiswa sebesar 100% tersedia dan lengkap	Mempertahankan kelengkapan dokumen dan selalu mengupdate dokumen sesuai dengan perkembangan internal dan eksternal Jurusan
5	<b>Peningkatan</b> , ketersediaan dokumen untuk evaluasi kepuasan layanan mahasiswa sebesar 100% tersedia dan lengkap	Mempertahankan kelengkapan dokumen dan selalu mengupdate dokumen sesuai dengan perkembangan internal dan eksternal Jurusan dan meningkatkan target capaian di tahun akademik berikutnya.

# Bab 4

## PENUTUP



## A. Kesimpulan

**B**erdasarkan hasil analisa pada hasil pengukuran terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik POLITEKNIK NEGERI MEDAN dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Tingkat Kepuasan kelompok Alumni baik di bagian Administrasi Umum dan Keuangan (AUK) maupun di bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (AAK) yang tertinggi adalah pada Unsur Pelayanan Persyaratan, dan yang terendah pada Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian.
2. Tingkat kepuasan kelompok Dosen baik di bagian AUK maupun di bagian AAK yang tertinggi adalah pada Unsur Pelayanan Biaya/Tarif, dan yang terendah pada Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana.
3. Tingkat kepuasan kelompok Mahasiswa baik di bagian AUK maupun di bagian AAK yang tertinggi adalah pada Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana, dan yang terendah pada Unsur Pelayanan Biaya/ Tarif.
4. Tingkat kepuasan kelompok Mitra baik di bagian AUK maupun di bagian AAK yang tertinggi adalah pada Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana, dan yang terendah pada Unsur Pelayanan Biaya/Tarif.

## B. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Politeknik Negeri Medan terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan dan perbaikan. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa adanya beberapa unsur pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Adapun prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

1. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan proses penyelesaian suatu layanan, dilihat dari waktu penyelesaian yang sebaiknya dipercepat sesuai Standar Operasional Prosedur dan menghindari tahapan birokrasi yang berbelit, dan memberik kepastian terkait batas maksimal penyelesaian layanan yang diminta oleh *stakeholder*.

2. Dari sisi sarana dan prasarana perlu diperhatikan peningkatan kualitas layanan, yang menjadi pusat layanan publik, baik dari sarana dan prasarana akademik maupun non akademik, sebaiknya sistem dan mekanisme layanan terus ditingkatkan serta konsisten dalam pelaksanaannya.
3. Mengenai biaya tarif, hendaknya ketentuan dalam penetapan tarif setiap layanan, harus sesuai dengan standar tarif regional dan mengacu pada peraturan pemerintah, serta memperhatikan nilai tarif agar terjangkau dan kompetitif dengan lembaga pendidikan lainnya.
4. Memberikan edukasi dan pelatihan yang mampu memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya edukasi dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku, serta bisa mengendalikan emosi terhadap publik, melalui pembelajaran *publik speaking*.
5. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta sosialisasi pengaduan pelayanan secara massif melalui media publikasi yang dikelola oleh POLITEKNIK NEGERI MEDAN kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat memahami prosedur dalam pengaduan pelayanan, dan akhirnya seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.
6. Menyampaikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya di tempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas, atau melalui aplikasi informasi secara *online*, dan menetapkan operator yang fokus untuk menangani keluhan dan pengaduan masyarakat atau publik.
7. Melaksanakan koordinasi dan evaluasi secara rutin berkesinambungan terhadap seluruh sistem, mekanisme dan prosedur permohonan layanan kepada seluruh unit pengampu layanan yang ada di POLITEKNIK NEGERI MEDAN.



# Lampiran





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI MEDAN**  
Jl. Almamater No. 1 Kampus USU, Medan 20155, Indonesia  
Telp. (061) 8210436, 8211235, Fax : (061) 8215845  
<http://www.polmed.ac.id> e-mail : [polmed@polmed.ac.id](mailto:polmed@polmed.ac.id), [info@polmed.ac.id](mailto:info@polmed.ac.id)

## SURAT TUGAS

No. B.2021/PL5/TU.00.01/2021

Sehubungan dengan pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat Politek Negeri Medan, maka dengan ini Pimpinan Politeknik Negeri Medan menugaskan kepada yang namanya tersebut di bawah ini untuk mengikuti kegiatan dimaksud.

NO.	N A M A	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM KEPANTIAAN
1	DR. Rini Indahwati, S.E. Ak., M.Si.	Dosen AK	Ketua
2	Annalisa Sonaria Hasibuan, S.Pd., M.Pd.	Dosen AB	Anggota
3	Rizki Syahputra, S.E., M.Si.	Dosen MI	Anggota
4	Muhammad Zuardi, S.E., MM	Dosen AK	Anggota
5	Andam Lukcyhasnita, S.Ds., M.Ds.	Dosen TRMG	Anggota
6	Dewi Comalasari, S.E., M.Si.	Dosen AB	Anggota
7	Arnilati Suryani Putri Gajah, A.Md.	Adm. Wadir IV	Anggota
8	Khairuddin	Adm. Wadir II	Anggota

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 27 AUG 2021  
Direktur  
Politeknik negeri  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
Abdul Rahman, S.E. Ak., M.Si  
NIP. 19711210 199802 1 001