

PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA

Farizi Rachman¹, Indri Santiasih², Widiartini³

¹Teknik Desain dan Manufaktur, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, Indonesia

^{2,3} Teknik Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, Indonesia

E-mail: farizirachman@ppns.ac.id

ABSTRAK

PPNS adalah Perguruan Tinggi Vokasi yang terus memberikan pelayanan optimal kepada para pemangku kepentingan. Sesuai dengan fungsinya, penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan untuk mengembangkan potensi mahasiswa dan menghasilkan lulusan yang menguasai IPTEK. Pengukuran kualitas pelayanan adalah elemen penting untuk menyediakan layanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan pelayanan di PPNS melalui indeks kepuasan masyarakat. Aktivitas ini mencakup penyusunan instrumen, penentuan metode pengukuran, uji validitas dan reliabilitas, serta penyajian hasil survei kepuasan masyarakat. Survei dibatasi pada tiga unit layanan yaitu sarana prasarana pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat untuk layanan tersebut, PPNS memperoleh nilai IKM sebesar 3,00 yang masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan di PPNS sudah bagus dan perlu terus ditingkatkan.

Kata Kunci: PPNS, Kualitas Layanan, IKM

ABSTRACT

PPNS is a Vocational College that continues to provide optimal services to stakeholders. In accordance with its function, the implementation of higher education aims to develop student potential and produce graduates who master science and technology. Measuring service quality is an important element for providing better, more efficient and effective services. Therefore, service quality must start from consumer needs and end with their perception of the quality of the services provided. This activity aims to measure the level of service maturity at PPNS through the community satisfaction index. This activity includes preparing instruments, determining measurement methods, testing validity and reliability, and presenting the results of community satisfaction surveys. The survey was limited to three service units, namely educational infrastructure, research and community service. Based on the results of measuring the community satisfaction index for this service, PPNS obtained an IKM score of 3.00 which is in the good category. This shows that the service at PPNS is good and needs to continue to be improved.

Keyword : PPNS, Service Quality, IKM

1. PENDAHULUAN

PPNS adalah Perguruan Tinggi Vokasi yang terus memberikan pelayanan yang baik kepada *stakeholder*. Sesuai dengan fungsinya, maka penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan untuk mengembangkan potensi mahasiswa, menghasilkan lulusan yang menguasai IPTEK, kepentingan nasional, dan daya saing bangsa, menghasilkan IPTEK sesuai dengan kemajuan peradaban dan kesejahteraan serta mewujudkan pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum maupun pencerdasan bangsa.

PPNS merupakan Perguruan Tinggi pendidikan vokasi yang bergerak di bidang perkapalan dan teknologi. Politeknik memiliki dua konsep yang diimplementasikan dan mempengaruhi proses belajar mengajar di PPNS. Proses pertama *Teaching Factory* atau disebut juga *Production Based Learning* atau pembelajaran berbasis produksi. Mahasiswa akan belajar memproduksi dan melakukan pekerjaan layaknya di industri. Yang kedua adalah *Link and Match* yaitu Kurikulum dan materi perkuliahan disesuaikan dengan kebutuhan industri. PPNS telah memiliki beberapa kerjasama dalam *Industrial Advisory Board* dimana salah satu fungsi utamanya adalah pemutakhiran kurikulum [1].

Untuk mendukung program pendidikan di PPNS, unit layanan di PPNS harus memiliki sistem pelayanan yang unggul. PPNS perlu memperhatikan kepuasan pengguna layanan pendidikan karena hal tersebut bisa dijadikan evaluasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pendidikan di masa depan. Sebagai lembaga perguruan tinggi, PPNS diharapkan mampu memberikan layanan pendidikan berkualitas yang mampu mencetak mahasiswa dan alumni yang terampil, cerdas, dan kompeten. Mahasiswa, dosen, dan karyawan sebagai pengguna unit layanan tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kampus.

Kepuasan publik yang juga berasal dari istilah bisnis, kepuasan pelanggan, adalah perasaan senang atau kecewa akibat membandingkan produk / jasa dengan kinerja atau hasil yang dirasakan sehubungan dengan ekspektasinya [2]. Penelitian terbaru tentang kepuasan terutama menyangkut kepuasan pelayanan publik sangat banyak. Penelitian tentang kepuasan publik hampir diadaptasi dari penelitian tentang kepuasan pelanggan, dan terutama tentang situs web e-gov atau berbagai jenis layanan publik[3,4,5], sementara perhatian yang jarang diberikan terhadap hasil pelaksanaan GPR. Beberapa penelitian telah menciptakan sistem indeks evaluasi kinerja untuk GPR (Gu 2008)[6].

Penelitian tentang layanan kepuasan masyarakat PPNS juga pernah dilakukan untuk mengukur kepuasan layanan di PPNS [7,8]

Pengukuran kualitas pelayanan adalah elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan layanan dan berakhir pada persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pengukuran kualitas pelayanan di bidang pendidikan di PPNS tidak hanya dilihat dari layanan akademis, tetapi juga dari layanan yang lebih komprehensif seperti layanan administratif.

Kegiatan ini adalah pengukuran indeks kepuasan masyarakat PPNS yang bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan pelayanan di PPNS

2. PEMBAHASAN

Dalam kegiatan ini terdiri dari beberapa aktivitas mulai dari menyusun instrumen, menentukan metode pengukuran, Uji validitas dan reliabilitas, dan penyajian hasil survey kepuasan masyarakat. Untuk unit layanan dibatasi 3 unit layanan yaitu survey sarana prasarana pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat

2.1 Metode Pengukuran

Pedoman umum yang digunakan dalam penyusunan Survei adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dengan beberapa penyesuaian sesuai kondisi PPNS. Survei pelayanan prima menggunakan google docs. Metode survei dilakukan dengan metode *multistage random sampling*. Jumlah Sampel sebanyak 96 Responden Dosen dan 32 Responden Tendik.

Survei kepuasan melalui kuesioner tentang kepuasan pengelolaan sumber daya manusia yang disebarkan kepada pegawai tersebut menggunakan Skala Likert dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) dengan 1 menyatakan 'sangat tidak puas', 2 menyatakan 'tidak puas', 3 'puas' dan 4 menyatakan 'sangat puas'.

Kuesioner disebarkan melalui google doc, sehingga responden sangat mudah menggunakannya. Item pertanyaan yang hanya terdiri dari 27 item pertanyaan dan 4 pilihan jawaban, membuat responden mudah memahami dan cepat dalam pengisiannya. Responden juga dapat memberikan saran ataupun kritik tertulis pada baris paling bawah pada kuesioner tersebut.

Survei Kepuasan Pelanggan Politeknik
Perkapalan Negeri Surabaya (untuk
Dosen)

Guna meningkatkan mutu layanan dan kualitas kerja yang lebih baik di masa yang akan datang, kami sangat berterima kasih apabila Anda berpartisipasi dan berkenan meluangkan waktu untuk mengisi Survey Kepuasan Pelanggan ini, dan memberikan saran pada tempat yang disediakan.

(Identitas Anda dijamin kerahasiaannya)

Tim Unit Jaminan Mutu PPNS

* Required

Nama Lengkap (beserta gelar):

Gambar 1. Tampilan gform kuesioner

Untuk mengevaluasi jasa atau pelayanan yang baik ada lima dimensi pengukuran yang dilakukan yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan) adalah Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah Daya tanggap karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan keseriusan dalam menanggapi permintaan pelanggan, pertanyaan yang diajukan pelanggan, pengaduan dan masalah yang dihadapi.
3. *Assurance* (Jaminan atau Keyakinan) adalah Meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan.
4. *Emphaty* (Empati) adalah Mencakup kemudahan hubungan, komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. *Tangibles* (Berwujud atau Bukti langsung) adakah Mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana prasarana.

2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

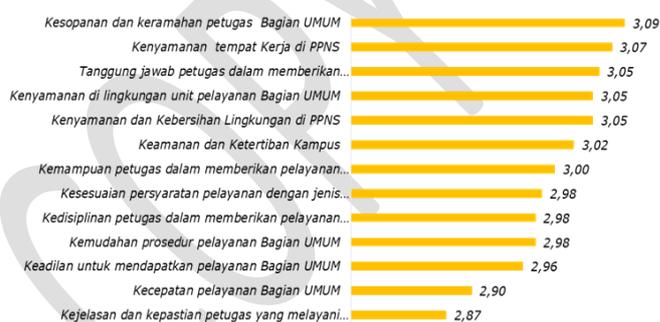
Sebelum menyebarkan kuesioner, penting untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan sudah valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh instrumen memiliki nilai Korelasi Pearson di atas 0,1736 (R-Tabel). Dengan demikian, semua pertanyaan dinyatakan valid. Uji validitas ini berfungsi untuk menilai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsinya. Selain itu, dilakukan juga uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Berdasarkan nilai uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*, diperoleh nilai sebesar 0,887. Nilai ini lebih tinggi dari nilai R-Tabel 0,1736, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam penelitian ini sudah reliabel.

Tabel 1. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	27

2.3 Hasil survey kepuasan pelayanan masyarakat

Berdasarkan hasil survei layanan umum terkait sarana dan prasarana pendidikan, diperoleh indeks kepuasan sebesar 3,00. Hasil ini masuk dalam kategori baik. Berikut adalah hasil penilaian untuk atribut *service quality*.



Gambar 2. Hasil survey kepuasan layanan sarpras

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (IKM), atribut kesopanan dan keramahan memiliki indeks penilaian tertinggi sebesar 3,09. Sedangkan, kejelasan petugas yang melayani mendapat nilai terendah sebesar 2,87.

Untuk kepuasan pelayanan penelitian, indeks kepuasan yang diperoleh adalah 3,00, yang berada dalam kategori baik. Berikut adalah hasil penilaian untuk atribut *service quality*.



Gambar 3. Hasil survey kepuasan layanan penelitian

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (IKM), atribut kesopanan dan keramahan memiliki indeks penilaian tertinggi sebesar 3,07. Sementara itu, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani mendapatkan nilai terendah sebesar 2,9.

Selanjutnya, indeks kepuasan pelayanan pengabdian diperoleh sebesar 3,00, yang masuk dalam kategori baik. Berikut adalah hasil penilaian untuk atribut service quality.



Gambar 4. Hasil survey kepuasan layanan PkM

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (IKM), atribut kesopanan dan keramahan memiliki indeks penilaian tertinggi sebesar 3,04. Sementara itu, kecepatan pelayanan berada pada kategori paling rendah dengan nilai 2,91.

3. KESIMPULAN

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat PPNS untuk layanan sarana prasarana Pendidikan, layanan penelitian, dan layanan pengabdian masyarakat memiliki indeks IKM sebesar 3,00. Angka IKM ini berada dalam kategori baik. Sehingga layanan PPNS sudah bagus dan perlu terus ditingkatkan

PUSTAKA

- [1] Tim Renstra. (2015). Rencana Strategis PPNS 2015-2019. Surabaya: PPNS
- [2] Kotler, P., and Keller, K. (2006). Marketing management (12th Edition). Pearson Education Inc, New Jersey, 144.
- [3] Liu, Y., etc. (2010). Measuring public satisfaction with e-government based on NNPLS. Systems Engineering, 28(3), 108-113.
- [4] Li, H. T., and Song, L. L. (2012). The Study on the Government Website Performance Evaluation Based on Scientific Knowledge Map. Journal of Intelligence, 31(8), 134-141.
- [5] Chen, Y. J., and Cao, S. J. (2013). Citizens' Needs and Satisfaction to Information Disclosure and Public Services on the E-government Website. Library and Information Service, 57(6), 108-115
- [6] Gu, P. (2008). Reengineering of e-government processes: public service-oriented. Chinese Public Administration, (9), 83-86.
- [7] Rachman, F. (2018). Penerapan Discriminant Analysis Untuk Mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Unit Layanan PPNS. Surabaya: PPNS
- [8] Sari, DP., dan Rachman, F. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Unit Layanan di PPNS Menuju Pelayanan Prima. Surabaya:PPNS