



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I Tahun 2022

A decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of blue and purple, forming a horizontal band across the middle of the page. The year '2022' is printed in large, bold, black font on the right side of this band.

2022

**SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK PERKERETAPPIAN INDONESIA
MADIUN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Politeknik Perkeretaapian Indonesia (PPI) Madiun yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam 9 unsur sebagaimana tertuang di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juni 2022 guna mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun anggaran 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup PPI Madiun sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Madiun, 27 Juni 2022

Satuan Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Tujuan	2
D. Sasaran	2
E. Manfaat	2
F. Waktu Pelaksanaan	3

BAB II

METODOLOGI.....	4
A. Diagram Alir	4
B. Metode Penelitian	5
C. Metode Pengolahan Data	5
D. Indikator Pelayanan	6
E. Pengumpulan Data	7
F. Menyusun instrumen survei.....	8
G. Prinsip Pengumpulan Data.....	18

BAB III

PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	20
A. Analisis per-internal unit kerja.....	20
B. Analisis Kumulatif	22

BAB IV

PENUTUP.....	24
A. Kesimpulan	24
B. Saran	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan	6
Tabel 2. Indikator (Pertanyaan)	9
Tabel 3. Uji validitas	12
Tabel 4. Uji reliabilitas	17
Tabel 5. Tabel Morgan & Kretjie	18
Tabel 6. Nilai Rata-rata Per-internal Unit Kerja.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Alir	4
------------------------------	---

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai pengemban fungsi pemerintah, Politeknik Perkeretaapian Indonesia (PPI) secara profesional dan berkesinambungan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam kegiatan penyediaan jasa pendidikan untuk menciptakan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang sesuai dengan semboyan Lima Citra Perhubungan yang profesional melalui program pendidikan dan pelatihan di bidang perkeretaapian. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa indikator penilaian pelayanan terdiri dari 9 indikator yang akan dijelaskan pada laporan ini. Salah satu upaya yang harus dilakukan PPI dalam peningkatan pelayanan publik dan mengetahui kondisi pelayanan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan terhadap indikator dimaksud.

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 106 Tahun 2021 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun.
3. DIPA Politeknik Perkeretaapian Indonesia Tahun Anggaran 2022 Mata Akun Kegiatan 022.12.1.526222.3996.DCB.010.005.525133.

C. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat (taruna/i) sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pada unit-unit kerja internal PPI Madiun meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. Sarana dan prasarana;

D. Sasaran

1. Mendorong partisipasi taruna/i 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. Mengatur kecenderungan tingkat kepuasan taruna/i terhadap pelayanan publik.

E. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;

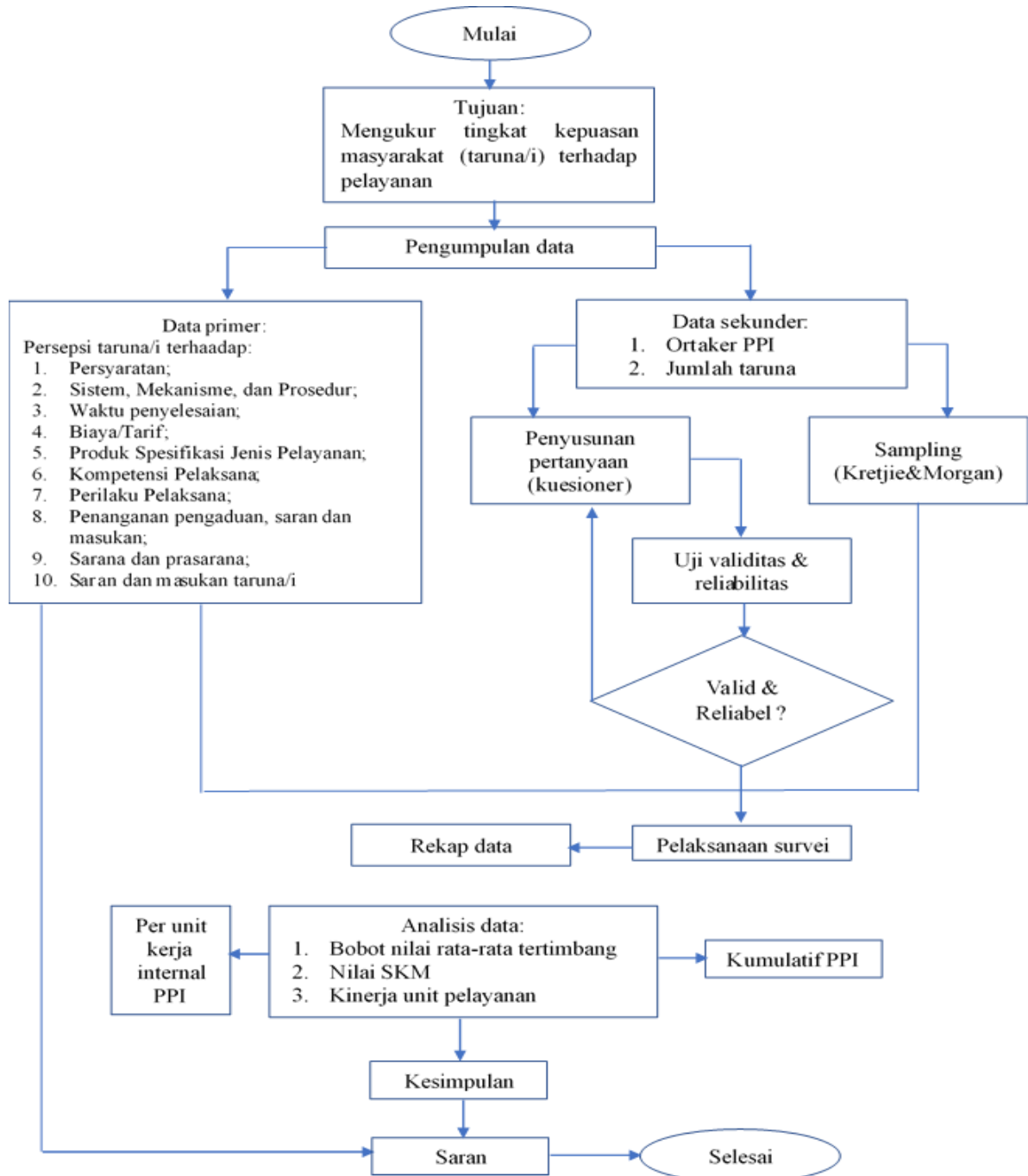
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan 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.

F. Waktu Pelaksanaan

Pengumpulan data dilaksanakan pada setiap akhir bulan selama SEMESTER I tahun anggaran 2022.

BAB II METODOLOGI

A. Diagram Alir



Gambar 1. Diagram Alir

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju, pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Sangat setuju, diberi nilai persepsi 4
- 2) Setuju, diberi nilai persepsi 3
- 3) Tidak setuju, diberi nilai persepsi 2
- 4) Sangat tidak setuju, diberi nilai persepsi 1

C. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dengan pengukuran skala likert. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai, nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N = \text{bobot nilai per unsur}$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

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 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (N)	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 – 76,00	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

D. Indikator Pelayanan

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam laporan ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

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 pelayanan 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 tidak bergerak (gedung).

E. Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah yaitu; menyusun instrumen survei, menentukan sampel, melaksanakan survei, mengolah hasil survei, serta menyajikan dan melaporkan hasil.

F. Menyusun instrumen survei

Indikator (pertanyaan) didefinisikan dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Dimana, indikator-indikator dimaksud diseleksi dan dikaitkan dengan unit-unit kerja internal yang telah bersinggungan langsung dengan taruna/i dengan berbagai jenis layanannya sebagaimana di bawah dengan indikator pertanyaan sebagaimana diuraikan pada tabel berikut.

1. Program studi;
 - a. Pengajaran
 - b. Bimbingan tugas akhir
 - c. Bimbingan akademik
 - d. Kesiapan dan ketersediaan alat ajar (proyektor, spidol, dll)
2. Unit Perpustakaan;
 - a. Peminjaman buku
 - b. Akses artikel/jurnal penelitian
 - c. Ruang belajar mandiri
3. Unit IT;
 - a. Layanan email
 - b. Layanan internet
4. Puspeka;
 - a. Bimbingan konseling
 - b. Kesamaptaan
 - c. Kedisiplinan
 - d. Olahraga
 - e. Seni
5. Unit Kesehatan;
 - a. Layanan kesehatan
6. Administrasi Akademik;
 - a. Transkrip nilai
 - b. Ijazah
 - c. Kartu Hasil Studi
 - d. Surat Keterangan Lulus
7. Administrasi Ketarunaan dan Alumni;
 - a. Surat Ijin Bermalam

- b. Surat Ijin Pesiar
 - c. Surat KKL
 - d. Surat PKL
 - e. Surat Keterangan Kuliah
 - f. Surat pengambilan data
8. Keuangan

Tabel 2. Indikator (Pertanyaan)

No	Unsur – Indikator (Pertanyaan)	Unit terkait
1	Persyaratan	
	Apakah anda merasa mudah dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis layanan?	Program studi, Unit Perpustakaan, Unit IT, Unit Kesehatan, Administrasi Akademik, Administrasi Ketarunaan dan Alumni,
	Apakah anda merasa mudah dalam memenuhi persyaratan untuk mendapatkan informasi akademik?	Administrasi Akademik
	Apakah anda merasa mudah dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan?	Administrasi Akademik, Perpustakaan, dan Prodi
	Apakah persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di PPI Madiun telah menyesuaikan dengan protocol covid 19?	Program studi, Unit Perpustakaan, Unit IT, Unit Bahasa, Puspeka, Unit Kesehatan, Administrasi Akademik, Administrasi Ketarunaan dan Alumni,
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
	Apakah anda merasa mudah dalam memperoleh sistem informasi terkait akademik?	Administrasi akademik
	Apakah anda merasa prosedur mekanisme pelaksanaan PKL telah tepat dan menyesuaikan dengan protocol kesehatan?	Administrasi akademik
	Apakah anda merasa mudah dalam mencari literatur tugas akhir dan literatur pembelajaran?	Unit Perpustakaan
	Apakah anda merasa mekanisme penyampaian informasi terkait nilai, standar operasional prosedur layanan, jam pelayanan telah mudah, jelas dan lengkap?	Administrasi akademik
	Apakah anda merasa mudah dalam memperoleh informasi terkait besar tagihan dan prosedur pembayarannya?	Umum dan keuangan
3	Waktu penyelesaian	
	Apakah anda merasa tenaga kependidikan telah memberikan pelayanan dengan cepat?	Unit Kesehatan, Unit Asrama, Unit Bahasa, Unit Lab dan workshop, Administrasi Akademik, Perpustakaan, dan Prodi

No	Unsur – Indikator (Pertanyaan)	Unit terkait
	Apakah anda merasa dosen pengampu matakuliah telah memiliki ketepatan waktu dalam mengisi pembelajaran jarak jauh	Administrasi akademik, Prodi
	Apakah anda merasa alokasi waktu pembelajaran jarak jauh saat ini telah sesuai?	Administrasi akademik, Prodi
4	Biaya/tarif	
	Apakah anda merasa tidak ada pungutan biaya/tarif diluar ketentuan yang telah ditetapkan	Umum dan Kerjasama
	Apakah anda merasa biaya yang dikeluarkan telah sesuai dengan kondisi pandemi covid19 saat ini?	Umum dan Kerjasama
	Apakah anda merasa telah ada kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan terhadap pelayanan yang didapat?	Administrasi akademik, Umum dan Kerjasama
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	
	Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan telah menerapkan protokol kesehatan?	Unit Kesehatan, Administrasi Akademik, Perpustakaan, dan Prodi
6	Kompetensi pelaksana	
	Apakah anda merasa penguasaan pustakawan di PPI Madiun telah baik dan telah menyesuaikan dengan kondisi pandemi covid 19	Unit Perpustakaan
	Apakah anda merasa dokter dan perawat yang bertugas di PPI Madiun telah mampu menerapkan protokol kesehatan dengan baik?	Unit Kesehatan
	Apakah anda merasa staf kependidikan baik telah meningkatkan kemampuannya dibidang IT	Pogram Studi, Administrasi Akademik, Ketarunaan dan Alumni
	Apakah anda merasa pada semester ganjil tahun ajaran 2020/2021 ini, dosen di PPI Madiun telah menyampaikan matakuliah yang diampunya dengan baik?	Pogram Studi
	Apakah anda merasa dokter dan perawat yang bertugas di PPI Madiun telah memiliki kemampuan dan kesigapan dalam menangani suspek covid 19?	Unit Kesehatan
	Apakah anda merasa tim psikologi di PPI Madiun memiliki kemampuan yang baik dalam melayani kebutuhan konseling?	Unit Kesehatan
	Apakah anda merasa tim pengasuh taruna/i di PPI Madiun mampu bekerja dan beradaptasi dengan kondisi pandemi covid19	Unit Pusat Pembangunan Karakter
7	Perilaku pelaksana	
	Apakah anda merasa dosen di PPI Madiun memiliki sikap yang baik dan bersikap responsif terhadap pertanyaan yang disampaikan oleh taruna/I	Prodi
	Apakah anda merasa tenaga pendidik dan kependidikan di PPI Madiun menggunakan pakaian yang sopan dan rapi baik dalam pertemuan langsung maupun tidak langsung (online)	Program studi, Unit Puspeka, Unit Asrama, Unit Kesehatan, Administrasi Akademik, Administrasi Ketarunaan dan Alumni,

No	Unsur – Indikator (Pertanyaan)	Unit terkait
	Apakah anda merasa dalam layanan kesehatan di PPI Madiun petugas telah bersikap profesional dan menerapkan protokol kesehatan?	Unit Kesehatan
	Apakah anda merasa pengasuh telah bersikap tegas dalam kesehariannya?	Unit Pusat Pembangunan Karakter
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
	Apakah anda merasa penangaan yang cepat dan tepat jika terindikasi adanya suspek covid19 di PPI Madiun	Unit Kesehatan
	Apakah anda merasa saran dan masukan terkait dengan kondisi pandemi covid 19 telah di dengar dan diapresiasi dengan baik	Umum
	Apakah anda merasa telah diberikan penanganan yang sesuai dalam system pembelajaran jarak jauh	Umum
9	Sarana dan prasarana	
	Apakah anda merasa sarana dan prasarana menunjang proses belajar mengajar telah menyesuaikan dengan kondisi pandemi covid 19?	Unit Laboratorium dan Workshop
	Apakah anda merasa sarana pendidikan online (zoom dan elearning) telah difasilitasi dengan sangat baik	Unit IT, Akademik, Program studi

1. Uji validitas dan reliabilitas

Hasil survei yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Tahapan uji validitas yaitu sebagai berikut:

1. Besaran r hitung untuk tiap atribut diperoleh dari nilai korelasi r hitung keseluruhan responden tiap atribut dengan jumlah seluruh atribut.
2. Sedangkan nilai r tabel diperoleh dari nilai $Df = n-2$
 $n = 216$ responden maka $Df = 216-2 = 214$ dan didapatkan nilai r tabel sebesar 0,1381 untuk pengujian 2 arah (*two tailed*) dan menggunakan signifikansi 5%.
3. Untuk mengetahui apakah perbedaan itu signifikan atau tidak, maka harga r hitung tersebut perlu dibandingkan dengan harga r tabel.
4. Bila r hitung $>$ r tabel, maka perbedaan itu signifikan, sehingga sampel dinyatakan valid.

Hasil perhitungan uji validitas ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 3. Uji validitas

Atribut		r hitung	r tabel	Keterangan
Persyaratan				
P1	Kemudahan dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan dari program studi (prodi)	0.743	0,1381	Valid
P2	Kemudahan dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan dari perpustakaan	0.599	0,1381	Valid
P3	Kemudahan dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan dari unit IT (Informatika dan Teknologi)	0.659	0,1381	Valid
P4	Kemudahan dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan dari puspeka	0.707	0,1381	Valid
P5	Kemudahan dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan dari poliklinik/kesehatan	0.705	0,1381	Valid
P6	Kemudahan dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan dari administrasi akademik/aktar	0.811	0,1381	Valid
P7	Kemudahan dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan dari ketarunaan dan alumni	0.764	0,1381	Valid
P8	Kemudahan dalam melengkapi persyaratan untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan dari badan layanan umum	0.767	0,1381	Valid
P9	Untuk mendapatkan informasi akademik persyaratan yang dibutuhkan mudah dipenuhi	0.845	0,1381	Valid
P10	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan mudah untuk dipenuhi	0.778	0,1381	Valid
P11	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memanfaatkan fasilitas internet mudah untuk dipenuhi	0.613	0,1381	Valid
P12	Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mudah dalam dilengkapi	0.755	0,1381	Valid
Sistem, mekanisme, dan prosedur				
P1	Apakah anda merasa mudah dalam memperoleh informasi terkait akademik	0.789	0,1381	Valid
P2	Prosedur pelayanan mudah dan cepat (contoh prosedur perijinan KKL dan PKL)	0.601	0,1381	Valid
P3	Sistem penelusuran, peminjaman, serta pengembalian literatur mudah dan tidak berbelit-belit	0.679	0,1381	Valid

Atribut		r hitung	r tabel	Keterangan
P4	Mekanisme penyampaian informasi terkait nilai, standar operasional prosedur layanan, jam pelayanan yang mudah, jelas dan lengkap	0.815	0,1381	Valid
P5	Informasi terkait besar tagihan dan prosedur pembayaran yang jelas dan mudah dalam diperoleh	0.760	0,1381	Valid
Waktu penyelesaian				
P1	Jangka waktu penyelesaian pelayanan di poliklinik telah sesuai dengan standar yang berlaku	0.837	0,1381	Valid
P2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan administrasi akademik/aktar telah sesuai dengan standar yang berlaku	0.874	0,1381	Valid
P3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan telah sesuai dengan standar yang berlaku	0.793	0,1381	Valid
P4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan program studi telah sesuai dengan standar yang berlaku	0.818	0,1381	Valid
P5	PPI Madiun telah memiliki ketepatan waktu dalam pelayanan (pembelajaran dan praktikum yang tidak berubah-ubah)	0.722	0,1381	Valid
P6	Apakah anda merasa alokasi waktu pembelajaran, kokurikuler, dan ekstrakurikuler telah sesuai dengan standar yang ditetapkan	0.762	0,1381	Valid
Biaya tarif				
P1	Tidak ada pungutan biaya/tarif diluar ketentuan yang telah ditetapkan	0.643	0,1381	Valid
P2	Telah ada kesesuaian terhadap biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan	0.649	0,1381	Valid
P3	Telah ada kesesuaian terhadap biaya yang dikeluarkan terhadap pelayanan administrasi akademik/aktar yang di dapat	0.675	0,1381	Valid
Produk spesifikasi jenis pelayanan				
P1	Hasil pelayanan yang diberikan poliklinik dan diterima taruna/i telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	0.795	0,1381	Valid
P2	Hasil pelayanan yang diberikan oleh administrasi akademik telah diterima oleh taruan/i dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	0.858	0,1381	Valid
P3	Hasil pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan telah diterima oleh taruan/i dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	0.800	0,1381	Valid
P4	Hasil pelayanan yang diberikan oleh prodi telah diterima oleh taruan/i dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.	0.772	0,1381	Valid

Atribut		r hitung	r tabel	Keterangan
Kompetensi pelaksana				
P1	Apakah anda merasa penguasaan pustakawan di PPI Madiun telah sangat baik	0.707	0,1381	Valid
P2	Staf kependidikan di prodi telah mampu bekerja sesuai dengan tugas pokoknya.	0.821	0,1381	Valid
P3	Staf kependidikan di akademik telah mampu bekerja sesuai dengan tugas pokoknya.	0.862	0,1381	Valid
P4	Staf kependidikan di ketarunaan telah mampu bekerja sesuai dengan tugas pokoknya.	0.844	0,1381	Valid
P5	Sebaian besar dosen di PPI Madiun telah menguasai matakuliah yang disampaikan	0.823	0,1381	Valid
P6	Sebagian besar dosen/ instruktur di PPI Madiun telah mengikuti perkembangan pengetahuan terkini	0.815	0,1381	Valid
P7	Sebagian besar dosen/instruktur di PPI Madiun telah mampu menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami	0.832	0,1381	Valid
P8	Sebagian besar dosen/instruktur di PPI Madiun telah bersikap responsif terhadap pertanyaan yang disampaikan	0.847	0,1381	Valid
P9	Dokter dan perawat yang bertugas di PPI Madiun telah memiliki kemampuan dan kesiapan dalam menangani kendala medis	0.826	0,1381	Valid
P10	Tim psikologi di PPI Madiun memiliki kemampuan yang baik dalam memberi penjelasan dan melayani kebutuhan konseling taruna/i	0.772	0,1381	Valid
Perilaku pelaksana				
P1	Sebagian besar dosen/instruktur di PPI Madiun telah bersikap responsif terhadap pertanyaan yang disampaikan	0.865	0,1381	Valid
P2	Staf kependidikan administrasi akademik bersikap ramah dan sabar dalam menghadapi taruna/i dan dalam pelayanannya	0.844	0,1381	Valid
P3	Staf ketarunaan dan alumni bersikap ramah dan sabar dalam menghadapi taruna/i dan dalam pelayanannya	0.808	0,1381	Valid
P4	Staf prodi bersikap ramah dan sabar dalam menghadapi taruna/i dan dalam pelayanannya	0.767	0,1381	Valid
P5	Petugas/staf prodi di API Madiun telah menggunakan pakaian yang sopan dan rapi	0.790	0,1381	Valid
P6	Petugas/staf perpustakaan di API Madiun telah menggunakan pakaian yang sopan dan rapi	0.788	0,1381	Valid

Atribut		r hitung	r tabel	Keterangan
P7	Petugas/staf informatika dan teknologi (IT) di API Madiun telah menggunakan pakaian yang sopan dan rapi	0.798	0,1381	Valid
P8	Petugas/staf poliklinik di API Madiun telah menggunakan pakaian yang sopan dan rapi	0.784	0,1381	Valid
P9	Petugas/staf administrasi akademik/aktar di API Madiun telah menggunakan pakaian yang sopan dan rapi	0.782	0,1381	Valid
P10	Petugas/staf ketarunaan dan alumni di API Madiun telah menggunakan pakaian yang sopan dan rapi	0.789	0,1381	Valid
P11	Petugas/staf prodi di PPI Madiun menanggapi setiap pertanyaan taruna/i dengan sabar dan sopan	0.766	0,1381	Valid
P12	Petugas/staf perpustakaan di PPI Madiun menanggapi setiap pertanyaan taruna/i dengan sabar dan sopan	0.806	0,1381	Valid
P13	Petugas/staf (IT) di PPI Madiun menanggapi setiap pertanyaan taruna/i dengan sabar dan sopan	0.830	0,1381	Valid
P14	Petugas/staf bahasa di PPI Madiun menanggapi setiap pertanyaan taruna/i dengan sabar dan sopan	0.871	0,1381	Valid
P15	Petugas/staf puspeka di PPI Madiun menanggapi setiap pertanyaan taruna/i dengan sabar dan sopan	0.810	0,1381	Valid
P16	Petugas/staf poliklinik di PPI Madiun menanggapi setiap keluhan taruna/i dengan sabar dan sopan	0.857	0,1381	Valid
P17	Petugas/staf administrasi akademik di PPI Madiun menanggapi setiap pertanyaan taruna/i dengan sabar dan sopan	0.874	0,1381	Valid
P18	Petugas/staf ketarunaan dan alumni di PPI Madiun menanggapi setiap pertanyaan taruna/i dengan sabar dan sopan	0.840	0,1381	Valid
P19	Petugas layanan kesehatan di PPI Madiun telah bersikap profesional dan mengutamakan keselamatan pasien	0.797	0,1381	Valid
P20	Dosen/pengajar di PPI Madiun telah memiliki sikap yang baik	0.849	0,1381	Valid
P21	Penanganan yang cepat terdapat pengaduan yang dilayangkan ke administarsi akadmik	0.878	0,1381	Valid
P22	Penanganan yang cepat terdapat pengaduan yang dilayangkan administasi ketarunaan	0.872	0,1381	Valid
Penanganan pengaduan, saran dan masukan				

Atribut		r hitung	r tabel	Keterangan
P1	Adanya kebebasan dalam menyampaikan masukan di PPI Madiun	0.674	0,1381	Valid
P2	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan telah terfasilitasi dengan baik	0.702	0,1381	Valid
P3	Pengaduan, saran, dan masukan tidak didengar	0.256	0,1381	Valid
Sarana dan prasarana				
P1	Perpustakaan di PPI Madiun bersih dan nyaman	0.647	0,1381	Valid
P2	Perlu peningkatan area terkoneksi internet di lingkungan PPI Madiun	0.326	0,1381	Valid
P3	Lingkungan PPI Madiun telah semakin bersih dan asri	0.738	0,1381	Valid
P4	Asrama di PPI Madiun nyaman dan kondusif	0.603	0,1381	Valid
P5	Apakah anda merasa poliklinik di PPI madiun bersih dan memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap	0.725	0,1381	Valid

Hasil survei yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Reliabilitas merupakan penilaian tingkat konsistensi terhadap hasil pengukuran bila dilakukan beberapa pengukuran pada sebuah variabel. Pengukuran yang tidak reliabel akan menghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya. Pengukuran ini menggunakan teknik *alpha conbach*. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten
2. Jika nilai Cronbach's alpha $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten

Hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 4. Uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.992	98

Pada tabel output diatas diketahui ada N of item (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) ada 98 item dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,992. Karena nilai Cronbach's alpha $0,992 > 0,60$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa ke-43 atau semua item pertanyaan angket adalah reliabel atau konsisten

2. Menentukan sampel

Populasi taruna/I tingkat II dan III tercatat sebanyak 450. Dengan tabel Morgan & Kretjie, dengan tingkat populasi tersebut diketahui bahwa target sampel terpilih adalah pada rentang 205-210 taruna/i. dalam pelaksanaan pengumpulan data, jumlah taruna/i yang berpartisipasi mencapai 216 sehingga angka tersebut kita akomodasi sebagai sampel. Sampel responden diambil secara acak dari taruna tingkat I sampai taruna tingkat III.

Tabel 5. Tabel Morgan & Kretjie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

3. Melaksanakan survei

Survei dapat dilaksanakan dengan berbagai rentang waktu bisa per triwulan, catur wulan, persemester dengan batasan minimal sekali dalam setahun. Dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan tahun anggaran 2021 ini, dilaksanakan persemester. Artinya, dalam 1 (satu) tahun anggaran dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali.

G. Prinsip Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan di pertanggung jawabkan secara benardan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. Berkesinambungan.

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

BAB III
PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

A. Analisis per-internal unit kerja

1. Bulan Januari

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	Program studi	3.17	79.19	B	Baik
2	Unit perpustakaan	3.30	82.50	B	Baik
3	Unit IT	3.34	83.56	B	Baik
4	Puspeka	3.40	85.03	B	Baik
5	Unit Kesehatan	3.34	83.53	B	Baik
6	Administrasi Akademik	3.42	85.56	B	Baik
7	Administrasi Alumni dan Ketarunaan	3.29	82.18	B	Baik
8	Keuangan	3.32	82.89	B	Baik

2. Bulan Februari

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	Program studi	2.97	76.32	B	Baik
2	Unit perpustakaan	3.04	76.88	B	Baik
3	Unit IT	3.02	76.39	B	Baik
4	Puspeka	3.10	77.50	B	Baik
5	Unit Kesehatan	3.04	76.11	B	Baik
6	Administrasi Akademik	3.21	80.31	B	Baik
7	Administrasi Alumni dan Ketarunaan	2.96	76.02	B	Baik
8	Keuangan	3.03	76.74	B	Baik

3. Bulan Maret

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	Program studi	3.34	83.39	B	Baik
2	Unit perpustakaan	3.18	79.39	B	Baik
3	Unit IT	3.27	81.72	B	Baik
4	Puspeka	3.25	81.23	B	Baik
5	Unit Kesehatan	3.26	81.49	B	Baik
6	Administrasi Akademik	3.32	83.06	B	Baik

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
7	Administrasi Alumni dan Ketarunaan	3.21	80.28	B	Baik
8	Keuangan	3.25	81.36	B	Baik

4. Bulan April

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	Program studi	3.17	79,29	B	Baik
2	Unit perpustakaan	3.39	84,86	B	Baik
3	Unit IT	3.44	85,90	B	Baik
4	Puspeka	3.43	85,77	B	Baik
5	Unit Kesehatan	3.44	86,00	B	Baik
6	Administrasi Akademik	3.43	85,70	B	Baik
7	Administrasi Alumni dan Ketarunaan	3.44	85,90	B	Baik
8	Keuangan	3.44	86,06	B	Baik

5. Bulan Mei

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	Program studi	3.10	77,47	B	Baik
2	Unit perpustakaan	3.28	82,09	B	Baik
3	Unit IT	3.30	82,59	B	Baik
4	Puspeka	3.31	82,69	B	Baik
5	Unit Kesehatan	3.31	82,75	B	Baik
6	Administrasi Akademik	3.35	83,75	B	Baik
7	Administrasi Alumni dan Ketarunaan	3.28	81,97	B	Baik
8	Keuangan	3.29	82,15	B	Baik

6. Bulan Juni

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	Program studi	3.04	75,89	C	Kurang Baik
2	Unit perpustakaan	3.28	81,97	B	Baik
3	Unit IT	3.29	82,37	B	Baik
4	Puspeka	3.28	82,12	B	Baik

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
5	Unit Kesehatan	3.28	82,05	B	Baik
6	Administrasi Akademik	3.28	81,91	B	Baik
7	Administrasi Alumni dan Ketarunaan	3.26	81,41	B	Baik
8	Keuangan	3.18	79,49	B	Baik

B. Analisis Kumulatif

Indeks capaian kepuasan masyarakat taruna/i Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun Tahun 2022 kumulatif semester I rata-rata sebesar 3,48 dengan nilai interval konversi 86.90 yang berarti bahwa mutu pelayanan telah diberikan oleh pelaksana Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun adalah B dengan kinerja unit pelayanan Baik. Berikut rincian nilai indeks kepuasan masyarakat taruna/i Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun Tahun 2021.

IKM Taruna/i Komulatif Semester I Tahun 2021

No	Bulan	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	Januari	3.32	83.06	B	Baik
2	Februari	3.04	76.05	B	Baik
3	Maret	3.18	79.43	B	Baik
4	April	3.40	84.93	B	Baik
5	Mei	3.28	81.93	B	Baik
6	Juni	3.24	80.90	B	Baik

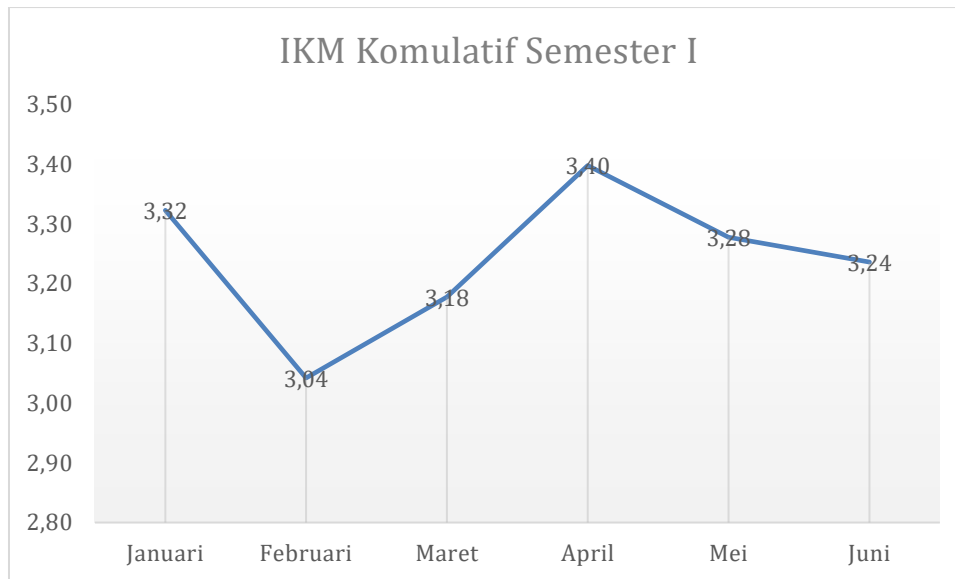


Diagram Komulatif Semester I Tahun 2022

Indeks capaian kepuasan masyarakat diklat Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun Tahun 2022 komulatif semester I rata-rata sebesar 3,24 dengan nilai interval konversi 81,05 yang berarti bahwa mutu pelayanan telah diberikan oleh pelaksana Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun adalah B dengan kinerja unit pelayanan Baik.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini merupakan hasil yang diperoleh analisis nilai per-internal unit kerja.

Tabel 6. Nilai Rata-rata Per-internal Unit Kerja

No	Unit kerja	Nilai indeks (nilai interval)	Nilai konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	Program studi	3.075	76.875	B	Baik
2	Unit perpustakaan	3.240	81.008	B	Baik
3	Unit IT	3.261	81.537	B	Baik
4	Puspeka	3.290	82.254	B	Baik
5	Unit Kesehatan	3.268	81.716	B	Baik
6	Administrasi Akademik	3.330	83.254	B	Baik
7	Administrasi Alumni dan Ketarunaan	3.229	83.254	B	Baik
8	Kuangan	3.241	81.037	B	Baik

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja terkait. Berikut ini merupakan hasil yang diperoleh nilai rata-rata tiap-tiap unsur dengan mutu dan kinerja pelayanan. Indeks capaian kepuasan masyarakat merupakan nilai kepuasan rata-rata dari keseluruhan indikator penilaian. Berdasarkan hasil analisis dari seluruh penilaian terhadap seluruh indikator diperoleh nilai interfal 3,24 dengan nilai interval konversi 81,05 yang berarti bahwa mutu pelayanan telah diberikan oleh pelaksana PPI Madiun adalah B dengan kinerja unit pelayanan Baik. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPI Madiun.

B. Saran

Dikarenakan penilaian responden belum sempurna, maka Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun harus selalu berinovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga dapat tercapai indeks penilaian yang

maksimum dari Baik (B) menjadi Sangat baik (A). Beberapa saran masukan dari taruna/taruni antara lain:

1. Dosen diharapkan memberi motivasi diawal perkuliahan agar taruna/i lebih semangat belajar
2. Kehadiran dosen pada saat perkuliahan dimohon untuk tepat waktu dan tidak mengganti jam perkuliahan di akhir agar tidak bertabrakan dan menumpuk dengan mata kuliah lain
3. Dosen diharapkan tidak memberikan materi saja tanpa menerangkan materi perkuliahan
4. Perlu adanya repository PPI hasil TA taruna/i agar bisa diakses secara online
5. Pada saat perkuliahan diharapkan suara dosen bisa terdengar oleh seluruh taruna/i
6. Dosen diharapkan dapat berinovasi lebih agar tidak terjadi kebosanan pada saat perkuliahan

Madiun, 1 Juli 2022

Kepala Satuan Penjaminan Mutu



WAHYU TAMTOMO ADI, S.T., M.Sc.

Penata Tk. I – (III/d)

NIP. 19831005 201403 1 002

