

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
(PENGGUNA JASA)
TAHUN 2020**



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-
STTD**

DAFTAR ISI

BAB I	3
A. Latar Belakang Masalah	3
B. Tujuan.....	4
C. Metode.....	4
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	5
E. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II	7
A. Data Kuesioner	7
B. Perhitungan dan Deskripsi Hasil Analisis	12
BAB III	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan publik kepada pengguna jasa layanan di Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas atau kepuasan yang diharapkan pengguna jasa. Maka dari itu diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)/evaluasi kepuasan pengguna jasa Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD.

Survei tersebut juga untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), sistem manajemen ISO 9001:2015, dan evaluasi perbaikan layanan PTDI-STTD, dan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di PTDI-STTD.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) PTDI-STTD dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan keberhasilan kinerja layanan di PTDI-STTD sebagai bahan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Metode

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie dan Morgan*, dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2. Penetapan Kuesioner/Bahan Survei

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pada tahun 2020 ini, PTDI-STTD menggunakan kuisisioner online melalui google form dengan harapan untuk lebih mudah dan efisien.

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat

kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a) tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- b) kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- c) baik diberi nilai persepsi 3; dan
- d) sangat baik diberi nilai persepsi 4.

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) PTDI-STTD, terdiri dari:

1. Pengarah
2. Pelaksana, terdiri dari :
 - a) Ketua
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak lima orang
3. Sekretariat sebanyak dua orang.

E. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

1. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
3. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

Survei Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) PTDI-STTD dilaksanakan secara berkala satu kali dalam setahun (dilaksanakan akhir tahun). Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) PTDI-STTD dimulai dari tanggal 1 September sampai dengan 30 September 2020. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa)
PTDI-STTD Tahun 2020

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 s/d 7 September 2020
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	8 s/d 14 September 2020
3	Pengolahan Data Indeks	15 s/d 22 September 2020
4	Penyusunan dan Pelaporan	23 s/d 30 September 2020

BAB II

ANALISIS

A. Data Kuesioner

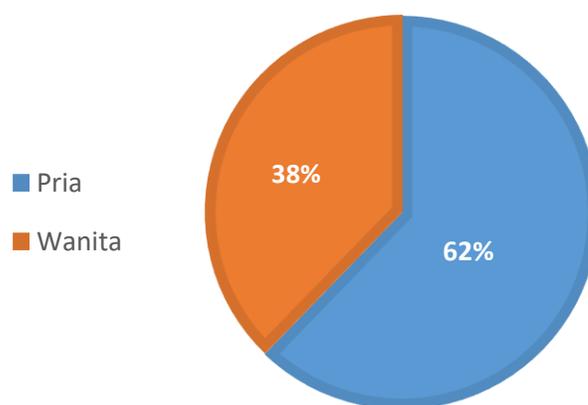
1. Survei Kepuasan Taruna

Responden Survei Kepuasan Taruna pada tahun 2020 berjumlah sebanyak 189 orang yang berasal dari empat jurusan yaitu D IV Transportasi Darat, D III Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, D III Perkeretaapian, dan D II Pengujian Kendaraan Bermotor.

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

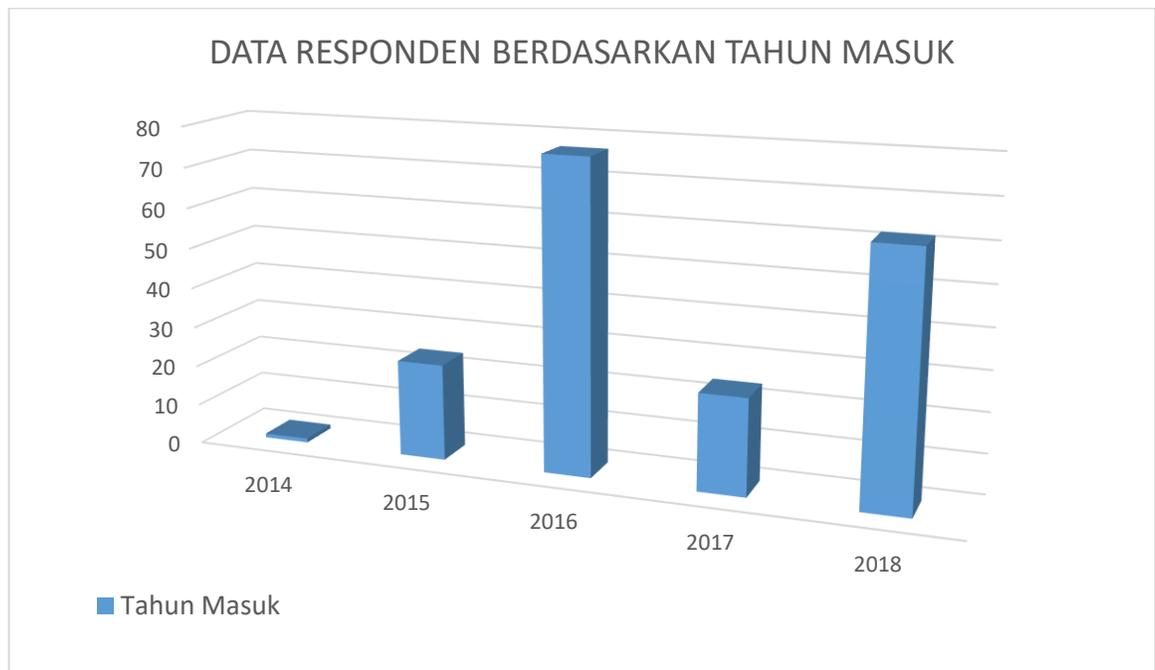
JENIS KELAMIN	JUMLAH
Pria	117
Wanita	71
	188

DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



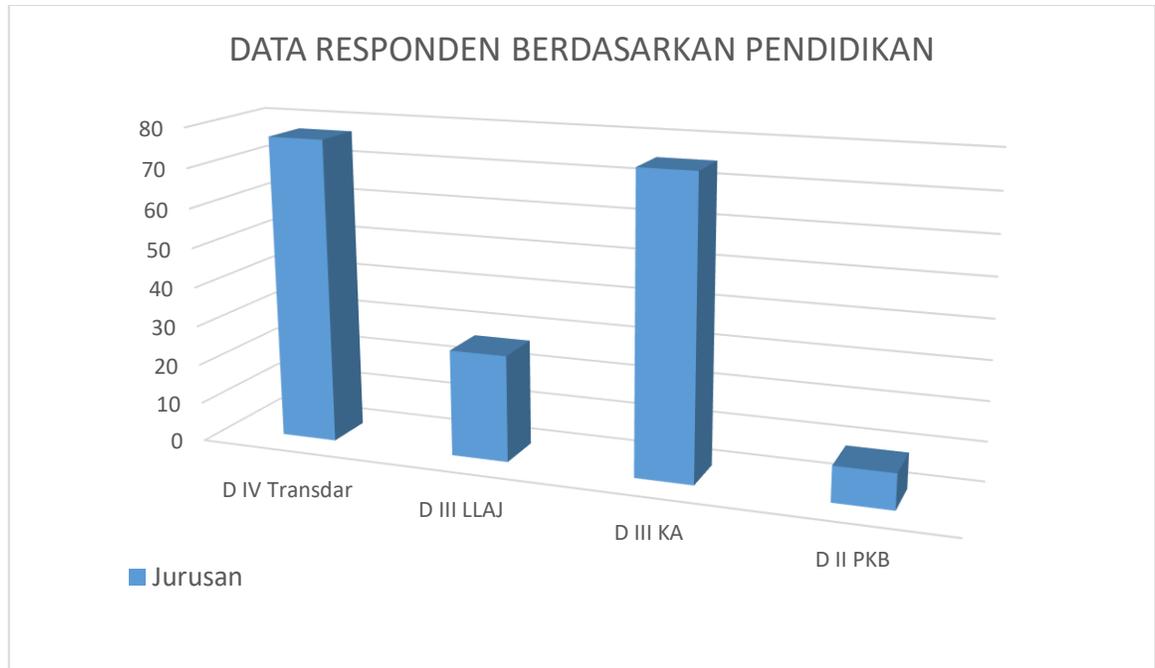
Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Tahun Masuk

TAHUN MASUK	JUMLAH
2014	1
2015	24
2016	77
2017	24
2018	62
	188



Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN (JURUSAN)	JUMLAH
D IV Transportasi Darat	77
D III Lalu Lintas Angkutan Jalan	27
D III Perkeretaapian	75
D II Pengujian Kendaraan Bermotor	9
	188

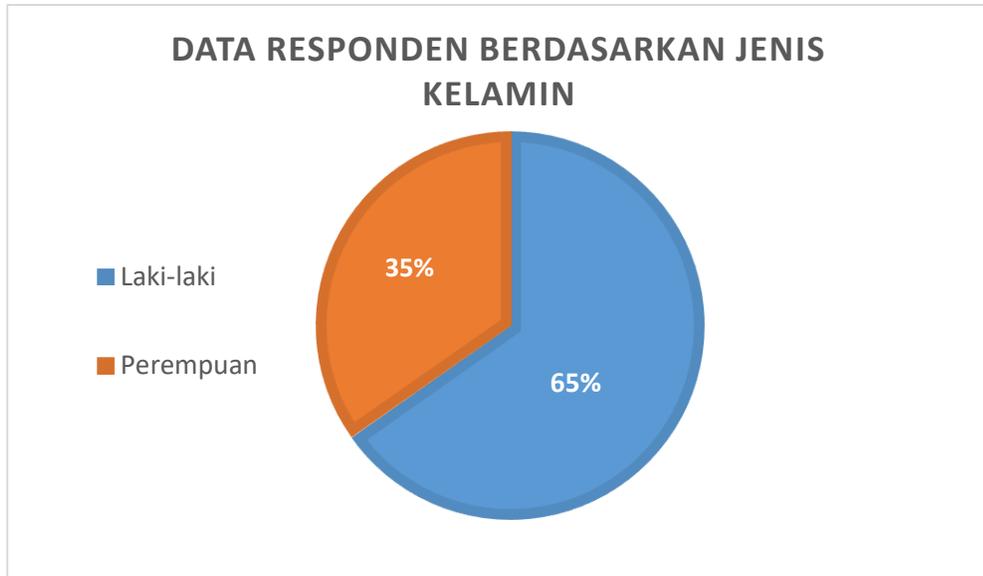


2. Survei Kepuasan Orang Tua Alumni

Responden Survei Kepuasan Orang Tua Alumni pada tahun 2020 berjumlah sebanyak 92 orang yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan terakhir dan pekerjaan.

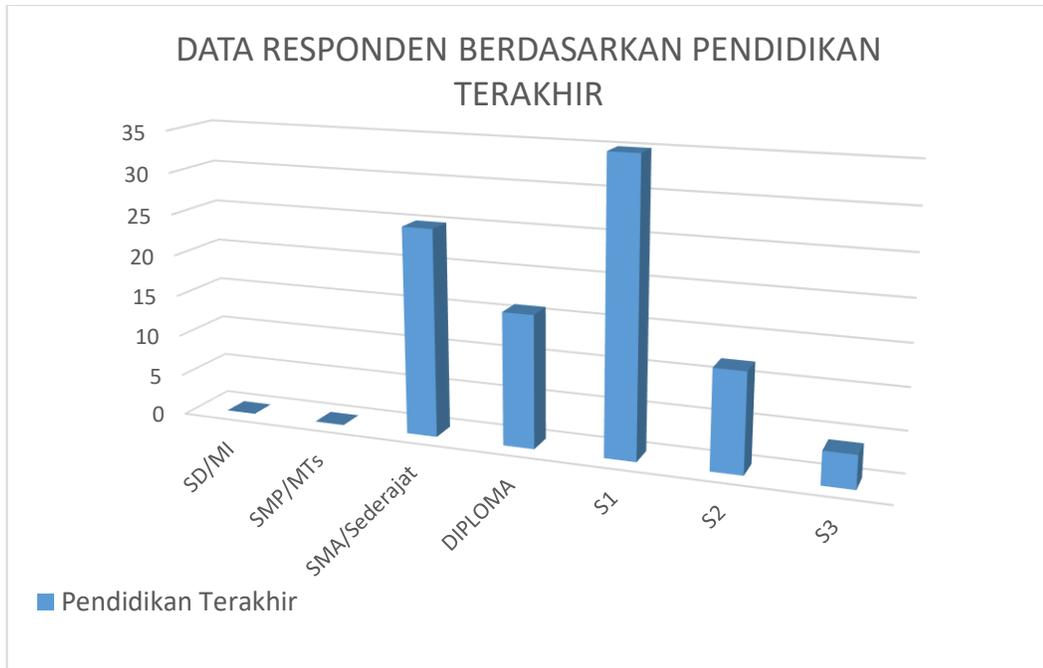
Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH
Laki-laki	60
Perempuan	32
	92



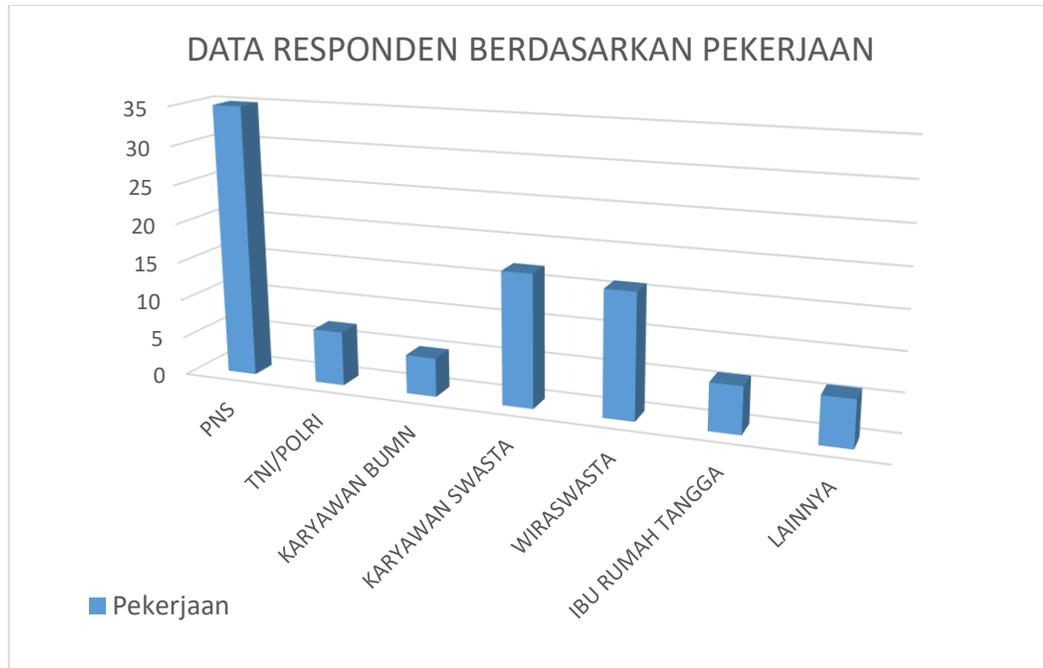
Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH
SD/MI	0
SMP/MTs	0
SMA/Sederajat	25
DIPLOMA	16
S1	35
S2	12
S3	4
	92



Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH
PNS	35
TNI/POLRI	7
KARYAWAN BUMN	5
KARYAWAN SWASTA	17
WIRASWASTA	16
IBU RUMAH TANGGA	6
LAINNYA	6
	92



3. Survei Kepuasan Pengguna Alumni

Responden Survei Kepuasan Pengguna Alumni pada tahun 2020 berjumlah sebanyak 31 orang yang berasal dari badan kepegawaian daerah dan dinas perhubungan provinsi/kabupaten/kota.

B. Perhitungan dan Deskripsi Hasil Analisis

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji. Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak sembilan unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 8. Nilai Persepsi, 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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

1. Survei Kepuasan Taruna

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 9. Nilai Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Taruna

	Unsur Pelayanan		
	Kompetensi Pelaksana	Sarana dan Prasarana	
NRR/Unsur	3,64	3,38	
NRR tertimbang/Unsur	1,82	1,69	3,51 *)
IKM Unit Pelayanan			87,72 **)

Unsur pelayanan yang dijadikan pertanyaan untuk survei kepuasan taruna dalam hal ini hanya meliputi unsur kompetensi pelaksana dan unsur sarana

dan prasarana. Dari tabel diatas diketahui bahwa menurut respon dari para taruna yang telah disurvei, dari 2 (dua) unsur tersebut dinyatakan untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori BAIK, atau Mutu Pelayanan “B”.

2. Survei Kepuasan Orang Tua Taruna

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 10. Nilai Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Orang Tua Taruna

	Unsur Pelayanan				
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Sarana dan Prasarana	
NRR/Unsur	3,97	3,77	3,93	3,88	
NRR tertimbang/Unsur	0,99	0,94	0,97	0,98	3,89 *)
IKM Unit Pelayanan					97,21 **)

Unsur pelayanan yang dijadikan pertanyaan untuk survei kepuasan orang tua taruna dalam hal ini meliputi unsur sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu pelayanan; kompetensi pelaksana; dan unsur sarana dan prasarana. Dari tabel diatas diketahui bahwa menurut respon dari para orang tua taruna yang

telah disurvei, dari 4 (empat) unsur tersebut dinyatakan untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK, atau Mutu Pelayanan “A”.

3. Survei Kepuasan Pengguna Alumni

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Pada survei kepuasan pengguna alumni ini hanya meliputi 1 (satu) unsur saja, yaitu unsur kompetensi pelaksana. Namun dibagi menjadi 2 (dua) aspek, yaitu dari aspek yang diperhatikan dalam penerimaan pegawai, dan aspek kinerja lulusan. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 11. Nilai Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Pengguna Alumni

	Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana	
	Aspek Dalam Penerimaan Pegawai	Aspek Kinerja Lulusan
NRR/Unsur	3,70	3,98
NRR tertimbang/Unsur	3,70	3,98
IKM Unit Pelayanan	92,40 **)	99,59 **)

Dari tabel diatas diketahui bahwa menurut respon dari para pengguna alumni yang telah disurvei, pada aspek dalam penerimaan pegawai tersebut dinyatakan untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK, atau Mutu Pelayanan “A”. Selain itu, pada aspek kinerja lulusan juga dinyatakan untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK, atau Mutu Pelayanan “A”.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan yang telah dilaksanakan, yaitu kepuasan taruna, kepuasan orang tua taruna dan kepuasan pengguna alumni, didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah responden survei kepuasan taruna sebanyak 188 orang yang menjawab pertanyaan kuesioner untuk 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu unsur pelayanan kompetensi pelaksana dan unsur pelayanan sarana dan prasarana. Hasil dari survei menyatakan bahwa IKM untuk survei kepuasan taruna dengan nilai 87,72 yang berarti untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori BAIK.
2. Jumlah responden survei kepuasan orang tua taruna sebanyak 92 orang yang menjawab pertanyaan kuesioner untuk 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur; unsur pelayanan waktu pelayanan; unsur pelayanan kompetensi pelaksana dan unsur pelayanan sarana dan prasarana. Hasil dari survei menyatakan bahwa IKM untuk survei kepuasan orang tua taruna dengan nilai 97,21 yang berarti untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK.
3. Jumlah responden survei kepuasan pengguna alumni sebanyak 31 orang yang menjawab pertanyaan kuesioner untuk 1 (satu) unsur pelayanan saja, yaitu unsur pelayanan kompetensi pelaksana. Namun dari unsur tersebut mencakup 2 (dua) aspek, yaitu aspek yang diperhatikan dalam penerimaan pegawai, dan aspek kinerja lulusan Hasil dari survei menyatakan bahwa IKM untuk survei kepuasan pengguna alumni untuk aspek yang diperhatikan dalam penerimaan pegawai dengan nilai 92,40 yang berarti untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK. Sedangkan untuk aspek kinerja lulusan dengan nilai 99,59 yang berarti untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK.

B. Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan tersebut, beberapa hal yang dapat disarankan yaitu:

1. Survei kepuasan dapat dilaksanakan secara umum kepada masyarakat untuk mengetahui survei kepuasan masyarakat pada umumnya.
2. Pertanyaan dalam survei kepuasan dapat mencakup semua unsur.
3. Survei dapat dilakukan secara berkala dan rutin.
4. Responden dapat ditentukan sesuai dengan populasi.