



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SATUAN PENJAMINAN MUTU



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD

2023

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Adapun tujuan kegiatan ini untuk meningkatkan mutu layanan PTDI-STTD, yang diperlukan survei terhadap pengguna layanan sebagai salah satu indikator evaluasi perbaikan kinerja di Kampus Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Civitas Akademika PTDI-STTD dalam rangka upaya memperbaiki pelayanan publik kepada pengguna lulusan PTDI-STTD.

Selain daripada itu tidak lupa kami ucapkan terimakasih pada:

1. Direktur, Wakil Direktur, dan Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dari persiapan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan terselesainya laporan ini.
2. Tidak lupa kami mengucapkan terima kasih pada masing-masing instansi yang bersedia melayani kami Tim Survei Kepuasan Masyarakat PTDI-STTD untuk mendapatkan informasi tentang kinerja mutu layanan di PTDI-STTD.

Demikian semoga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini berguna dan bermanfaat dalam menjamin mutu pendidikan dan kinerja di lingkungan PTDI-STTD.

Mengetahui,
Direktur PTDI-STTD



Ahmad Yani, ATD. MT
NIP. 19650930 199003 1 003

Bekasi, Oktober 2023

Kepala Satuan Penjaminan Mutu

Rianto Rili Prihatmanto, M.Sc.
NIP. 19830129 200912 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Metode	2
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	3
E. Waktu Pelaksanaan Survei	3
Bab II Analisis dan Pembahasan	5
A. Data Kuesioner	5
B. Perhitungan dan Deskripsi Hasil Analisis	12
C. Rekap Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	15
D. Rekap Umpan Balik Survei Kepuasan	16
Bab III Penutup	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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), dan evaluasi perbaikan layanan PTDI-STTD, serta merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di PTDI-STTD.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat 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 dan untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PTDI-STTD.

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 2023 ini, PTDI-STTD menggunakan formulir kuisisioner dan kuesioner 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 kuisioner 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 Indeks Kepuasan Masyarakat PTDI-STTD, terdiri dari:

1. Pengarah
2. Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak 2 (dua) orang
3. Pengolah data sebanyak 1 (satu) orang.

E. Waktu Pelaksanaan Survei

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Persiapan, 15 (lima belas) hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 30 (tiga puluh) hari kerja;
3. Pengolahan data indeks, 10 (sepuluh) hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 7 (tujuh) hari kerja.

Survei Kepuasan Masyarakat PTDI-STTD pada tahun 2023 dilaksanakan secara berkala dua kali dalam setahun. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahap I PTDI-STTD dimulai dari tanggal 15 Februari sampai dengan 15 Maret 2023 dan Tahap II pada 5 September sampai dengan 5 Oktober 2023. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahap I
PTDI-STTD Tahun 2023

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 s/d 15 Februari 2023
2	Pengumpulan Data/Survei SKM	15 Feb s/d 15 Maret 2023
3	Pengolahan Data IKM	16 Maret s/d 26 Maret 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	27 Maret s/d 3 April 2023

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahap II
PTDI-STTD Tahun 2023

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	22 Agustus s/d 5 September 2023
2	Pengumpulan Data/Survei SKM	5 September s/d 5 Oktober 2023
3	Pengolahan Data IKM	6 Oktober s/d 16 Oktober 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	17 Oktober s/d 14 Oktober 2023

BAB II

ANALISIS dan PEMBAHASAN

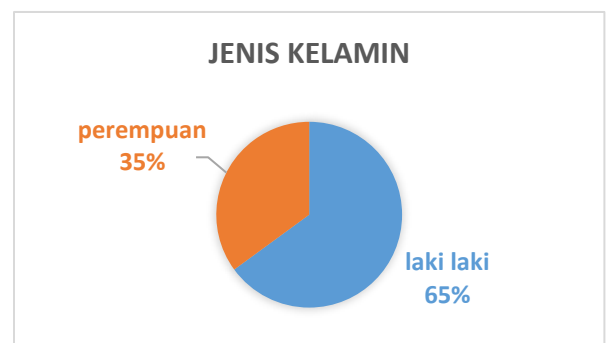
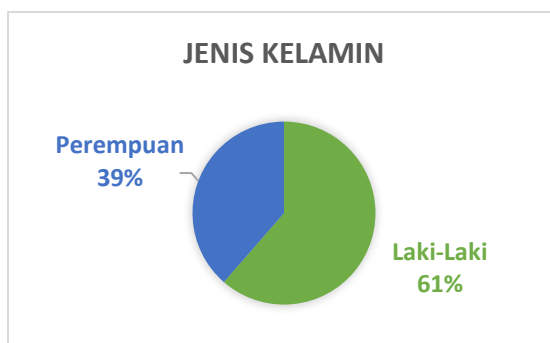
A. Data Kuesioner

1. Survei Kepuasan Taruna

Survei ini dilakukan kepada taruna, utamanya taruna yang telah lulus/wisuda pada tahun 2023, untuk mengetahui tingkat kepuasan taruna terhadap layanan PTDI-STTD selama melakukan diklat pembentukan. Responden Survei Kepuasan Taruna pada tahun 2023 berjumlah sebanyak 355 orang pada Tahap I dan 271 Pada Tahap II yang berasal dari empat program studi yaitu Sarjana Terapan Transportasi Darat, Sarjana Terapan Teknik Rekayasa Otomotif, Diploma III Manajemen Transportasi Jalan, dan Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian.

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Gender Tahap I dan Tahap II

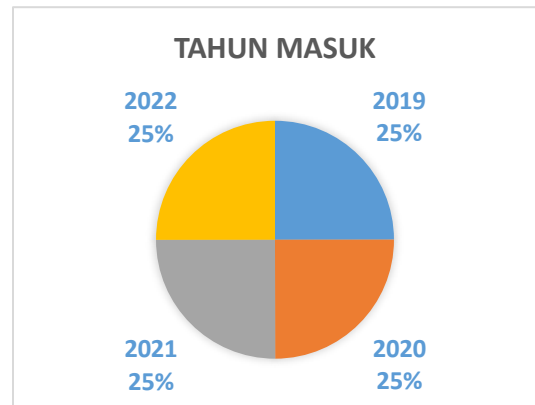
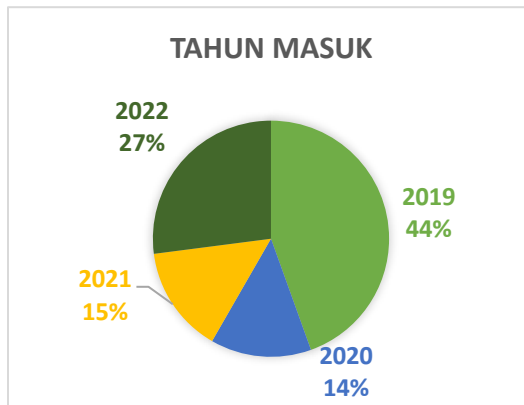
GENDER TAHAP I	JUMLAH TAHAP I	GENDER TAHAP II	JUMLAH TAHAP II
Pria	218	Pria	176
Wanita	137	Wanita	95
Jumlah	355	Jumlah	271



Gambar 1. Persentase Responden Berdasar Gender Tahap I dan Tahap II

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Tahun Masuk Tahap I dan Tahap II

TAHUN MASUK TAHAP I	JUMLAH TAHAP I	TAHUN MASUK TAHAP II	JUMLAH TAHAP II
2019	158	2019	62
2020	49	2020	35
2021	52	2021	97
2022	96	2022	77
Jumlah	355	Jumlah	271

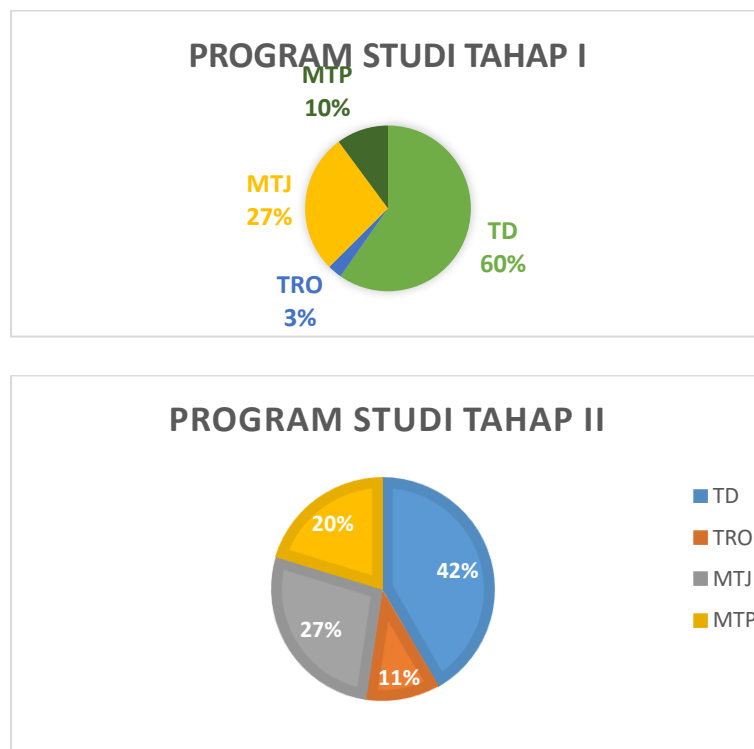


Gambar 2. Persentase Responden Berdasar Tahun Masuk Tahap I dan Tahap II

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Program Studi Tahap I dan Tahap II

PROGRAM STUDI TAHAP I	JUMLAH
Sarjana Terapan Transportasi Darat	212
Sarjana Terapan Teknik Rekayasa Otomotif	10
D III Manajemen Transportasi Jalan	97
D III Manajemen Transportasi Perkeretaapian	36
Jumlah	355

PROGRAM STUDI TAHAP II	JUMLAH
Sarjana Terapan Transportasi Darat	113
Sarjana Terapan Teknik Rekayasa Otomotif	29
D III Manajemen Transportasi Jalan	74
D III Manajemen Transportasi Perkeretaapian	55
Jumlah	271

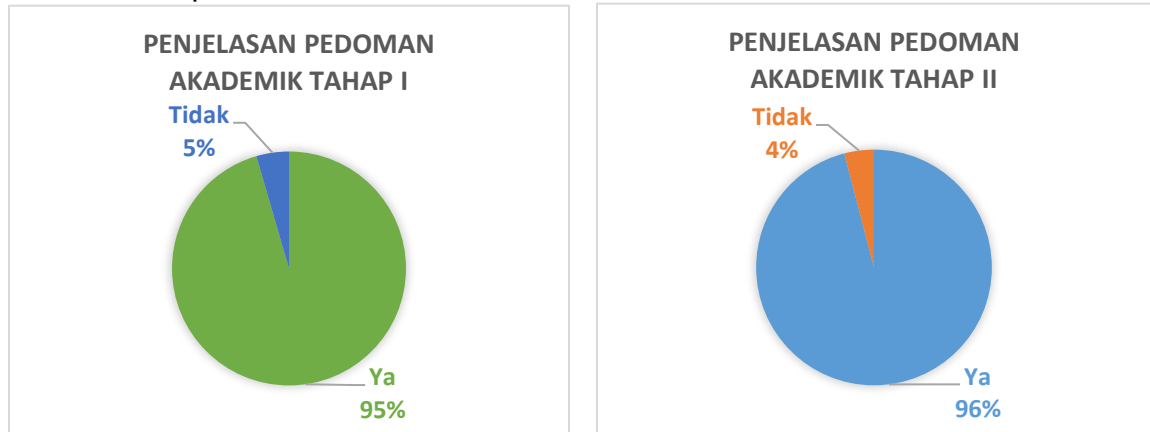


Gambar 3. Persentase Responden Berdasar Program Studi Tahap I dan Tahap II

Selain berbentuk linkert pertanyaan survei disajikan dengan jawaban “Ya” dan “Tidak”. Terdapat dua kategori yang memiliki pertanyaan survei disajikan dengan jawaban “Ya” dan “Tidak”. Berikut pertanyaan hasil jawaban dari pertanyaan survei disajikan dengan jawaban “Ya” dan “Tidak” pada survei kepuasan taruna 2023.

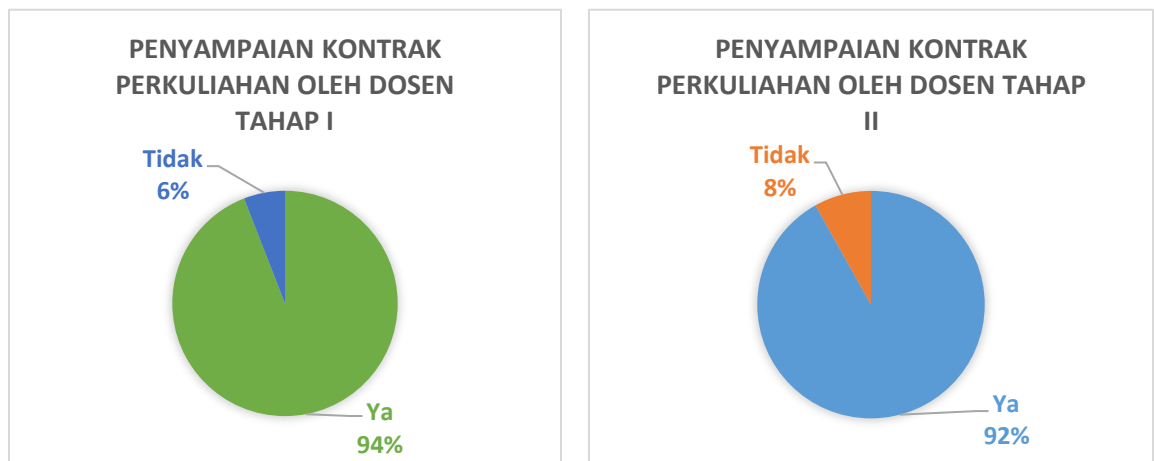
1. Kategori Dosen

a. Apakah pedoman akademik dijelaskan saat awal tahun perkuliahan di tahun pertama?



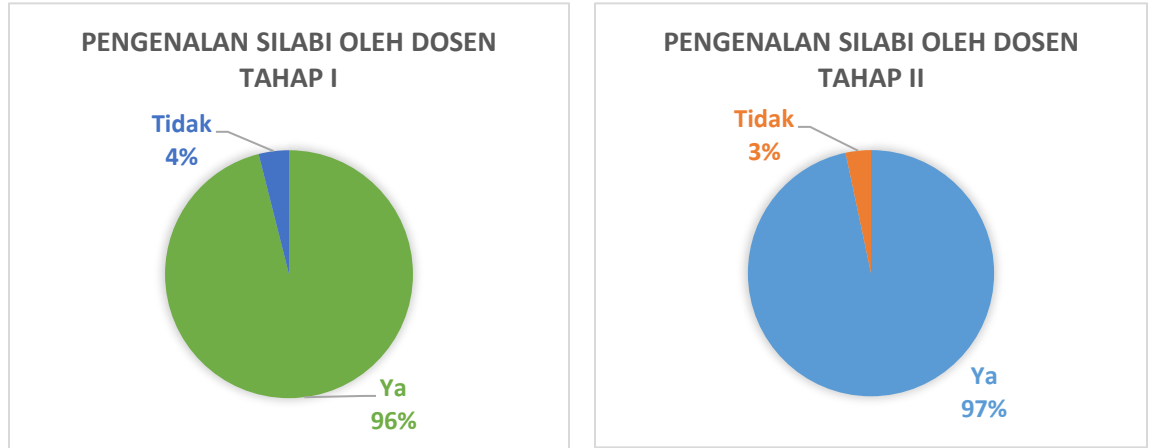
Gambar 4. Persentase Penjelasan Pedoman Akademik oleh Dosen Tahap I dan Tahap II

b. Apakah diawal semester dosen menyampaikan kontrak perkuliahan? (Pilih Ya, jika dosen yang menyampaikan > 50%; Pilih Tidak, jika dosen yang menyampaikan < 50%)



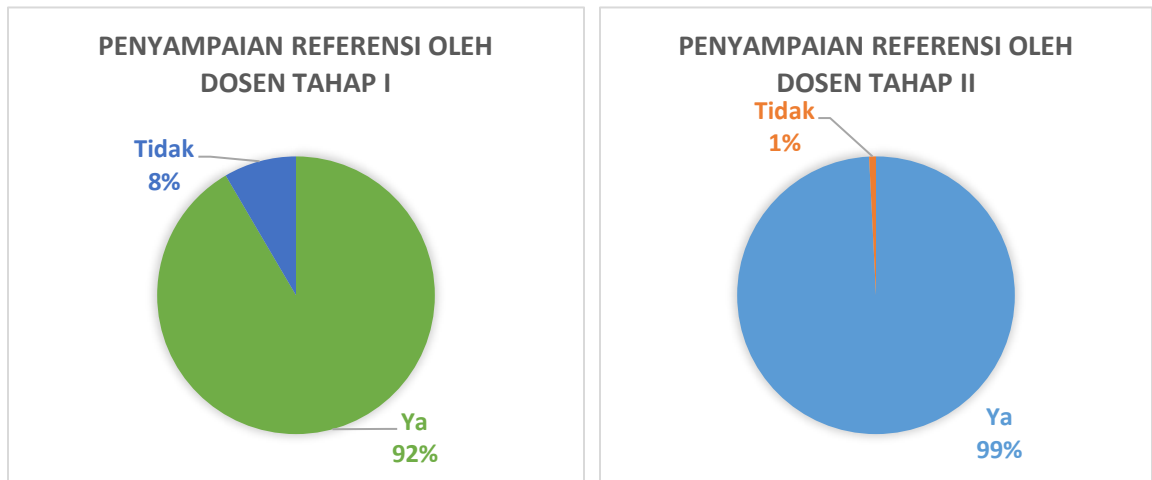
Gambar 5. Persentase Penyampaian Kontrak Perkuliahan oleh Dosen Tahap I dan Tahap II

- c. Apakah diawal semester dosen menyampaikan pengenalan silabi yang akan diajarkan? (Pilih Ya, jika dosen yang menyampaikan > 50%; Pilih Tidak, jika dosen yang menyampaikan < 50%)



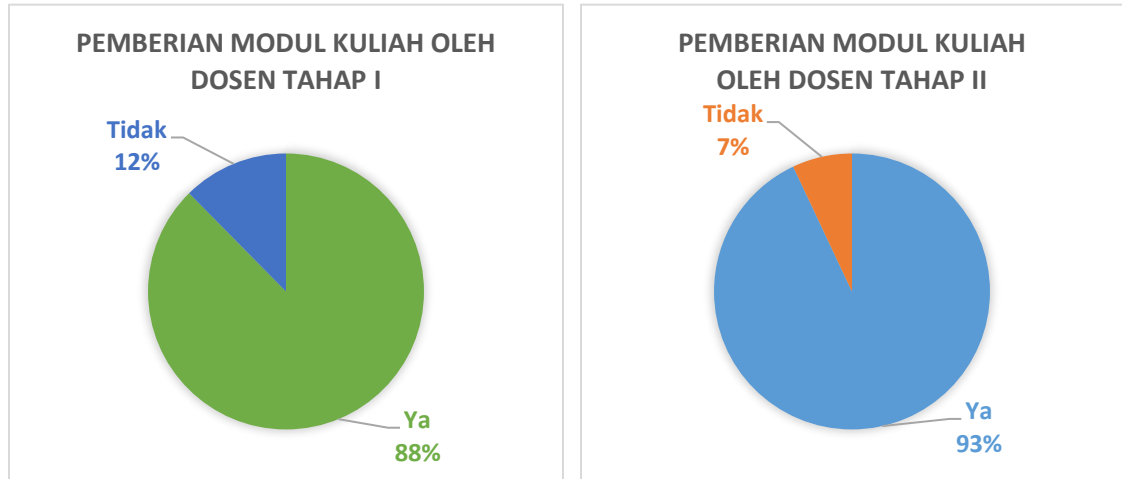
Gambar 6. Persentase Pengenalan Silabi oleh Dosen Tahap I dan Tahap II

- d. Apakah diawal semester dosen menyampaikan referensi yang akan digunakan sebagai pedoman? (Pilih Ya, jika dosen yang menyampaikan > 50%; Pilih Tidak, jika dosen yang menyampaikan < 50%)



Gambar 7. Persentase Penyampaian Referensi oleh Dosen Tahap I dan Tahap II

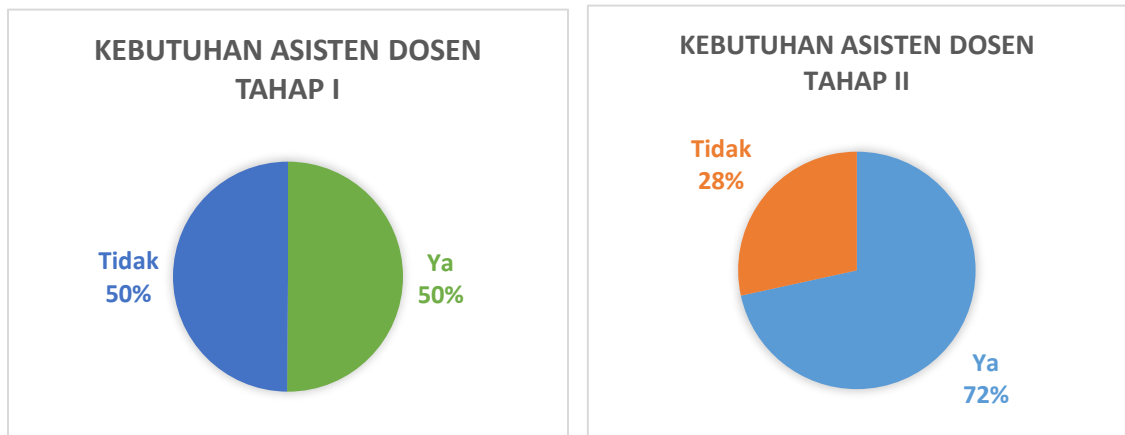
- e. Apakah dosen memberikan modul mata kuliah? (Pilih Ya, jika dosen yang memberikan > 50%; Pilih Tidak, jika dosen yang memberikan < 50%)



Gambar 8. Persentase Pemberian Modul Kuliah oleh Dosen Tahap I dan Tahap II

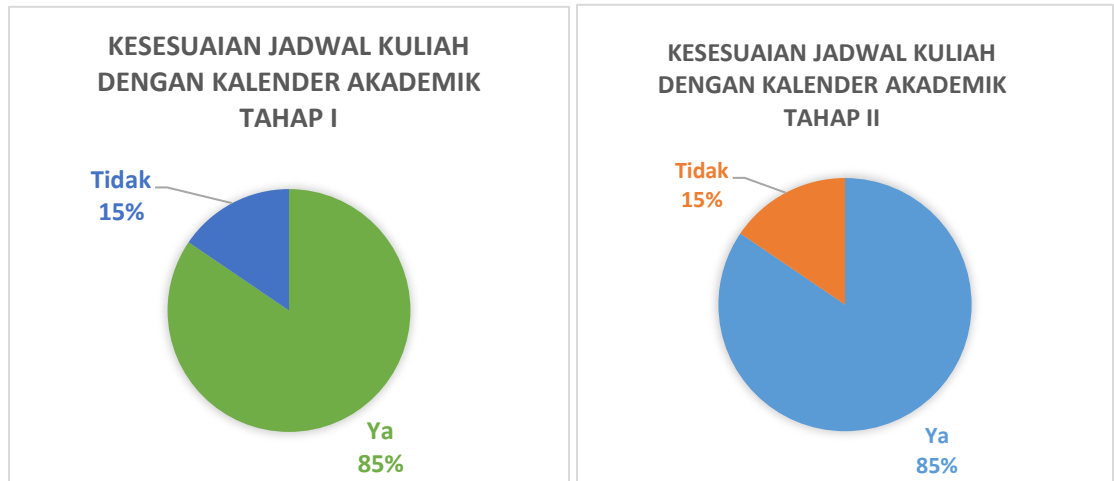
2. Kategori Staf Program Studi/Akademik

- a. Apakah dibutuhkan asisten dosen untuk pengayaan mata kuliah?



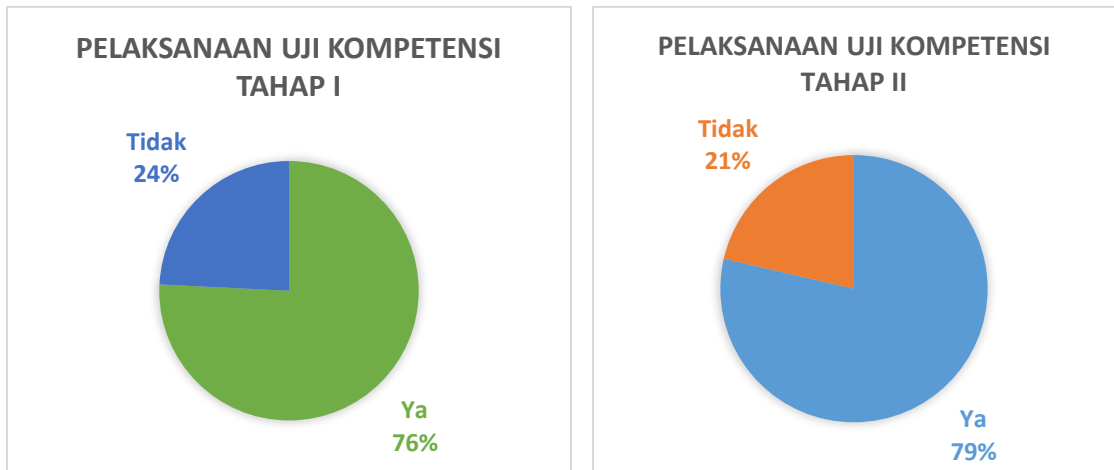
Gambar 9. Persentase Kebutuhan Asisten Dosen Tahap I dan Tahap II

b. Apakah jadwal kuliah umum, sudah sesuai dengan kalender akademik?



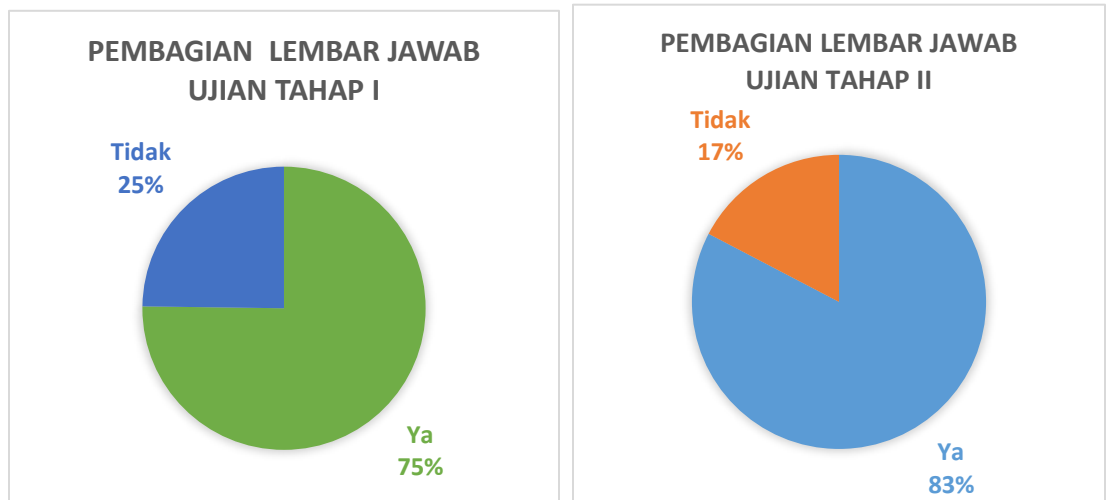
Gambar 10. Persentase Kesesuaian Jadwal kuliah dengan Kalender Akademik Tahap I dan Tahap II

c. Apakah uji kompetensi dilaksanakan setiap semester?



Gambar 10. Persentase Pelaksanaan Uji Kompetensi Tahap I dan Tahap II

d. Apakah lembar jawab hasil penilaian ujian diberikan?



Gambar 11. Persentase Pembagian Lembar Jawab Ujian Tahap I dan Tahap II

B. Perhitungan dan Deskripsi Hasil Analisis

Nilai IKM 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 6. 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

Hasil dari survei yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

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 7. Nilai Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Taruna Tahap I

	Unsur Pelayanan				Sarana dan Prasarana	
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Kompetensi Pelaksana		
NRR/Unsur	3,37	3,18	3,38	3,33	3,30	
NRR tertimbang/Unsur	0,67	0,68	0,68	0,67	0,66	3,31
IKM Unit Pelayanan						82,83

Tabel 8. Nilai Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Taruna Tahap II

	Unsur Pelayanan					
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Kompetensi Pelaksana	Sarana dan Prasarana	
NRR/Unsur	3,36	3,21	3,41	3,25	3,26	
NRR tertimbang/Unsur	0,67	0,64	0,68	0,65	0,65	3,30
IKM Unit Pelayanan						82,46

Unsur pelayanan yang dijadikan pertanyaan untuk survei kepuasan taruna dalam hal ini hanya meliputi unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Biaya/Tarif, unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Sarana dan Prasarana. Dari tabel diatas diketahui bahwa menurut respon dari para taruna yang telah disurvei, dari 5 (lima) unsur tersebut dinyatakan untuk Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori BAIK, atau Mutu Pelayanan "B".

C. Rekap Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, didapatkan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing jenis survei. Rekap nilai IKM dari masing-masing jenis survei dapat dilihat dalam Tabel 9 dan nilai akan dirata-ratakan untuk mendapatkan nilai IKM untuk pelayanan di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD.

Dari hasil rekap, didapatkan nilai rata-rata IKM Tahap I dan Tahap II secara Nilai Interval adalah sebesar 3,305 dan secara Nilai Interval Konversi adalah sebesar

82,645. Dengan nilai tersebut, maka PTDI-STTD masuk dalam kategori “B” atau mempunyai mutu pelayanan kategori “BAIK”.

Tabel 9. Rekap Hasil Nilai IKM

Jenis Survei	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Koreksi (NIK)
1. Survei Kepuasan Taruna Tahap I	3,31	82,83
2. Survei Kepuasan Taruna Tahap II	3,30	82,46
Nilai Rata-rata	3,305	82,645

D. Rekap Umpan Balik Survei Kepuasan

Selain hasil survei kepuasan berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat pula hasil umpan balik saran dan masukan untuk perbaikan dan peningkatan mutu layanan di kemudian hari untuk PTDI-STTD sebagai berikut:

1. Agar segala informasi baik kegiatan akademik maupun non-akademik disampaikan dengan tidak mendadak.
2. Agar sistem manajemen mutu pendidikan dan pelayanan baik staf di rektorat, akademik dan pusbangkar diperbaiki.
3. Agar lebih transparan terkait pengelolaan keuangan yang telah dibayarkan oleh taruna.
4. Agar diperbaiki fasilitas sarana dan prasarana baik di prodi maupun di asrama serta melakukan perawatan rutin dan berkala.
5. Agar pembangunan masjid segera selesai supaya dapat melakukan aktifitas keagamaan dengan baik dan menambah ruang kelas serta asrama.
6. Agar kualitas dan ke higienisan makanan lebih ditingkatkan lagi.
7. Agar event non-akademik lebih diwadahi untuk keikutsertaan taruna.
8. Agar dievaluasi kembali pengasuh TNI di pusbangkar terkait tugasnya.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan yang telah dilaksanakan, didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan melalui metode survei kepuasan kepada taruna sebanyak 2 kali tiap akhir semester di PTDI-STTD.
2. Total responden yang didapat dalam 2 kali survei sebanyak 626 responden.
3. Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari survei kepuasan didapatkan nilai interval sebesar 3,305 dan nilai interval koreksi sebesar 82,645, sehingga masuk dalam kategori “B” yaitu Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori “BAIK”.

B. Saran

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

1. Survei kepuasan kepada taruna sebaiknya diwajibkan untuk mendapatkan responden sesuai dengan populasi taruna di PTDI-STTD.
2. Pertanyaan dalam survei kepuasan agar dapat mencakup semua unsur pelayanan.
3. Agar masukan dari umpan balik dapat segera ditinjau dan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan mutu di PTDI-STTD serta dapat meningkatkan nilai IKM di tahun mendatang.