

Survey

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

2021

**IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung**



Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Gedung Terpadu Lantai III Jl. Raya Petaling KM. 13
Kec. Mendo Barat Kab. Bangka

Survey

**Indeks Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pelayanan**

2021

**IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung**





**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DI LINGKUNGAN IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG**

Tim Penyusun

Dr. Irawan, M.Si (Ketua LPM)

Syarifah, M.S.I (Sekretaris)

Dinar Pratama, M.Pd (Ka.Pus. Audit dan Pengendalian Mutu)

Diah Novianti, S.Pd, M.E (Ka.Pus. Pengembangan Standar Mutu)

Tata Usaha:

Erniwati, MM

Uci Asnita, S.Kom

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

TAHUN 2021

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai perguruan tinggi yang baru bertransformasi, Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung (IAIN SAS Babel) dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik tidak hanya bagi mahasiswa, tetapi bagi masyarakat pada umumnya. Peningkatan pelayanan pendidikan khususnya di perguruan tinggi seharusnya sudah menjadi agenda rutin. Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan berkewajiban memberikan pelayanan terbaik. Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Persoalannya, pelayanan publik yang diberikan oleh beberapa perguruan tinggi kadang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Implikasinya, kepercayaan masyarakat menjadi berkurang. Rendahnya kepercayaan masyarakat tentu akan memunculkan citra negatif yang pada akhirnya minat masyarakat memilih perguruan tinggi tersebut menjadi berkurang. Pelayanan yang diberikan IAIN SAS Babel sampai saat ini baru sebatas penyediaan layanan pendidikan, kerjasama penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Akan tetapi, di beberapa fakultas ataupun unit sesekali membangun kemitraan dengan *stakeholder* atau masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mendapatkan *feedback*. Salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas pelayanan melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) Kegiatan survey ini baru kali pertama dilakukan di lingkungan IAIN SAS Babel. Harapannya, hasil survey ini dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan. Sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi civitas akademika IAIN SAS Babel.

B. Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan IAIN SAS Babel di tahun 2019. Secara khusus tujuan survey ini untuk;

1. Mendapatkan data yang valid dan komprehensif mengenai kepuasan masyarakat;
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada masing-masing unsur penyelenggaraan layanan;
3. Menemukan solusi atas kelemahan penyelenggaraan layanan dan melakukan inovasi terhadap kekuatan layanan;
4. Memberikan semangat atau dorongan kepada setiap unit penyedia layanan di lingkungan IAIN SAS Babel.

C. Dasar Hukum

Pelaksanaan SKM tahun 2021 ini didasarkan pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

D. Ruang Lingkup Survey

SKM untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan IAIN SAS Babel mengacu pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 meliputi;

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
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif**
Merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**
Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**
Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**
Adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

BAB II METODE SURVEY

A. Periode Survey

Survey ini dilaksanakan secara periodik satu tahun sekali. Pendistribusian kuesioner sudah dilakukan 3-19 November 2021.

B. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan Instrumen

Instrumen pengukuran pada survey ini menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban. Sebelum menyusun butir pernyataan, terlebih dahulu disusun kisi-kisi instrumen pada tabel berikut ini.

Tabel 2.1. Kisi-Kisi Instrumen

No	Sub Variabel	Indikator	Item
1	Persyaratan	Kemudahan dalam memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.	1. Dalam memberikan pelayanan, persyaratan yang ditentukan relatif sederhana dan mudah

No	Sub Variabel	Indikator	Item
			<p>dipenuhi</p> <p>2. Syarat yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan kurang fleksibel dan sulit</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kemudahan dalam mengikuti tata cara pelayanan	<p>3. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang diberikan sulit dipenuhi</p> <p>4. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan memberikan kemudahan</p>
3	Waktu Penyelesaian	Efisiensi pelayanan yang diberikan petugas	<p>5. Pelayanan yang diberikan oleh petugas efisien dan sesuai dengan jenis pelayanan</p> <p>6. Tidak ada kepastian waktu penyelesaian yang diberikan oleh petugas pelayanan</p>

No	Sub Variabel	Indikator	Item
4	Pembiayaan/Tarif	Biaya atau tarif yang dibebankan setiap mendapatkan pelayanan.	<p>7. Terdapat pungutan/tarif diluar ketentuan dalam pelayanan yang diberikan</p> <p>8. Biaya/tarif yang ditentukan masih tergolong wajar dan terjangkau</p>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan	<p>9. Semua produk layanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan sebelumnya</p> <p>10. Semua produk layanan yang diterima sudah memenuhi kriteria spesifikasi dari jenis pelayanan</p>
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	Kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan	11. Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan

No	Sub Variabel	Indikator	Item
		meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman	<p>pengalaman petugas pelayanan kurang memadai</p> <p>12. Petugas pelayanan dapat memberikan penjelasan yang komprehensif dan mudah dimengerti</p>
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	<p>13. Saya pernah mendapat perlakuan tidak menyenangkan dari petugas pelayanan</p> <p>14. Setiap petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan</p>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan, dan tindak	15. Tidak ada kejelasan mengenai mekanisme penyampaian

No	Sub Variabel	Indikator	Item
		lanjut	16. saran dan pengaduan Saran dan pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat
9	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan fasilitas utama dan pendukung dalam pemberian layanan	17. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat memadai

2. Menentukan Teknik dan Besaran Sampel

Survey ini menggunakan teknik *random sampling*. Jumlah sampel dihitung dari jumlah populasi ditambah dengan kesalahan pengambilan sampel sebesar 5 persen (0.05) Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka besar sampel minimal sebanyak 96 responden (Sujarweni & Utami, 2019) Populasi dalam survey ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan IAIN SAS Babel yang terdiri dari, unsur alumni, orang tua wali, mitra kerjasama, dan masyarakat lain.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner didapat jumlah responden yang mengembalikan kuesioner sebanyak 208. Dengan demikian, sampel survei ini telah

melampaui sampel minimal atau 2 kali lebih besar dari sampel minimal.

3. Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan masyarakat yang terdiri dari 17 pernyataan dengan 5 alternatif jawaban. Adapun skala penilaian dari 5 alternatif jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2 Skala Alternatif Jawaban

Skala	Kriteria
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup puas/Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

4. Menentukan Teknik Analisis Data

Skor SKM dihitung menggunakan teknik rata-rata tertimbang untuk masing-masing aspek pelayanan. Adapun langkah-langkah analisis sebagai berikut:

1. Tabulasi data jawaban responden;
2. Melakukan perhitungan untuk 17 pernyataan pelayanan menggunakan rumus persentase dan nilai *mean* untuk setiap jawaban responden.
3. Memberikan interpretasi hasil analisis data menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 2.3. Kategori Indeks Pelayanan

Skor Res	Interval (%)	Nilai Pelayanan
5	80-100	Sangat Puas
4	60-79,99	Puas
3	40-59,99	Cukup
2	20-39,99	Kurang Puas
1	0-19,99	Sangat Tidak Puas

BAB III HASIL SURVEY

A. Hasil Survey

Hasil survey dianalisis berdasarkan aspek pelayanan yang mencakup aspek, 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) pembiayaan/tarif, 5) produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) kompetensi petugas pelayanan, 7) perilaku petugas pelayanan, 8) penanganan pengaduan, masukan, dan saran, 9) sarana dan prasarana. Adapun hasil analisis berdasarkan respon dari responden dapat dilihat pada uraian berikut ini.

1. Persyaratan

Aspek persyaratan dalam survey ini berkaitan dengan berbagai persyaratan yang ditetapkan oleh IAIN SAS Babel dapat dengan mudah dipahami dan dipenuhi oleh pengguna atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Pada aspek ini terdapat dua pernyataan yang diajukan yakni,

Tabel 3.1 Persyaratan

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.769285748
Tot.Indeks	3.354350664
Indeks	67.1

Dalam memberikan pelayanan, persyaratan yang ditentukan relatif sederhana dan mudah dipenuhi dengan nilai indeks 67.1 masuk pada kategori "**Puas**".

Kepuasan responden dalam hal ini terkait dengan kemudahan dan fleksibilitas dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada aspek ini, responden diminta untuk memberikan tanggapan mengenai tata cara yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan. Aspek ini memuat pernyataan sebagai berikut:

Tabel 3.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.561221542
Tot.Indeks	3.33050729
Indeks	66.6

Aspek sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan di IAIN SAS Babel dinilai **"Puas"** oleh responden dengan nilai indeks 66.6.

3. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis data mengenai aspek waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan dinilai **"Puas"** oleh responden dengan dengan nilai indeks 61.2

Tabel 3.3. Waktu Penyelesaian

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.539525185
Tot.Indeks	3.059109726
Indeks	61.2

4. Pembiayaan Atau Tarif

Aspek ini lebih menekankan pada kesesuaian tarif atau biaya yang ditentukan oleh IAIN SAS Babel untuk masing-masing jenis pelayanan yang diberikan.

Tabel 3.4. Pembiayaan atau Tarif

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.585064916
Tot.Indeks	3.226671454
Indeks	64.5

Berdasarkan tabel 3.4 di atas, responden menyatakan “**Puas**” dengan indeks 64.5 terhadap tarif yang ditentukan dalam pelayanan.

5. Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Aspek ini berkaitan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh IAIN SAS Babel baik pelayanan akademik maupun non akademik.

Tabel 3.5. Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.585064916
Tot.Indeks	3.354350664
Indeks	67.1

Aspek produk dan spesifikasi jenis pelayanan dinyatakan “**Puas**” oleh responden dengan indeks 67.1.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas yang memberikan pelayanan merupakan kemampuan petugas dalam bidang pelayanan yang diberikan.

Tabel 3.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.561221542
Tot.Indeks	3.400460025
Indeks	68.0

Dalam hal kepuasan terhadap kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Responden menyatakan “Puas” dengan indeks 68.

6. Perilaku Petugas Pelayanan

Aspek perilaku petugas pelayanan adalah sikap petugas pelayanan saat memberikan layanan dengan ramah dan sopan.

Tabel 3.7. Perilaku Petugas Pelayanan

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.467700441
Tot.Indeks	3.419862587
Indeks	68.4

Dalam hal ini, responden menyatakan “Puas” dengan indeks 68.4.

7. Penanganan Pengaduan, Masukan, Dan Saran

Aspek ini berkaitan dengan bagaimana IAIN SAS Babel menyediakan sarana untuk memberikan kritik maupun saran terkait dengan peyalanan yang diterima masyarakat.

Tabel 3.8. Penanganan Pengaduan, Masukan, Dan Saran

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.501107855
Tot.Indeks	3.142714392
Indeks	62.9

Dalam hal penanganan pengaduan, masukan, dan saran responden menyatakan “**Puas**” dengan indeks 62.9.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang disediakan oleh IAIN SAS Babel dalam memberikan pelayanan.

Tabel 3.9. Sarana dan Prasarana

S.Max	10
Penimbang	0.50
Tot.Penimb	1.611598076
Tot.Indeks	3.223196151
Indeks	64.5

Dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana responden menyatakan “Puas” dengan indeks 64.5.

Berdasarkan sajian hasil analisis data di atas, secara keseluruhan dari 9 jenis aspek, pelayanan yang diberikan oleh IAIN SAS Bangka Belitung masuk pada kategori “**Puas**” dengan nilai indeks sebesar 65.6. Berikut disajikan rekapitulasi kepuasan masyarakat berdasarkan 9 aspek.

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Persyaratan	67.1	Puas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	66.6	Puas
3	Waktu Penyelesaian	61.2	Puas
4	Pembiayaan/Tarif	64.5	Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	67.1	Puas
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	68.0	Puas
7	Perilaku Petugas Pelayanan	68.4	Puas
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	62.9	Puas
9	Sarana dan Prasarana	64.5	Puas
Indeks		65.6	Puas

B. Analisis Temuan

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di IAIN SAS Babel dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan *feedback* dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan akademik maupun non akademik.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, pada 9 aspek yang diukur secara umum pelayanan di IAIN SAS Babel sudah baik dengan indeks kepuasan sebesar 65.6. Namun, jika diperhatikan untuk setiap aspek, pada aspek waktu penyelesaian memiliki indeks terendah (61.2) Aspek waktu penyelesaian ini berkaitan dengan ketepatan penyelesaian layanan yang diberikan.

Walaupun secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat ini tergolong sudah baik tau masuk pada kategori puas, pihak kampus perlu meningkatkan pelayanan untuk mencapai indeks tertinggi yakni sangat puas.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek persyaratan sebesar 67.1 dengan kategori puas.
2. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 66.6 dengan kategori puas.
3. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek efisiensi waktu pelayanan sebesar 61.2 dengan kategori puas.
4. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek pembiayaan atau penentuan tarif sebesar 64.5 dengan kategori puas.
5. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek jenis produk pelayanan sebesar 67.1 dengan kategori puas.
6. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek kompetensi petugas pelayanan sebesar 68 dengan kategori puas.
7. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek perilaku petugas pelayanan sebesar 68.4 dengan kategori puas.

8. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek pengaduan, masukan, dan saran sebesar 62.9 dengan kategori puas.
9. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan sebesar 64.5 dengan kategori puas.
10. Secara keseluruhan, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IAIN SAS Bangka Belitung sebesar 65.6 dengan kategori puas.

B. Rekomendasi

Menyikapi fakta ini, IAIN SAS Bangka Belitung perlu melakukan upaya peningkatan pelayanan terutama pada aspek 1) sarana dan prasarana, 2) tindak lanjut kritik dan saran masyarakat. IAIN SAS Babel perlu menyediakan sarana untuk menampung kritik dan saran di setiap unit, fakultas, maupun lembaga. Selain itu, yang lebih penting adalah kritik dan saran tersebut segera ditindaklanjuti.

Daftar Pustaka

Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The master book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.