

**LAPORAN AKHIR  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
2023**

**UNTIRTA  
KOTA SERANG**



**CV. GUNA BANGUN KONSULTAN**

Biro Konsultan Teknik Perencanaan, Pengawasan dan Kajian  
Jl. Suara Pembaharuan No. 29 Komp. Pemda Sumur Pecung Baru Kota Serang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas lindungan dan karunia -Nya, kami telah dapat menyelesaikan Laporan Akhir penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Survei yang dilakukan terhadap pengguna pelayanan di 7 ( tujuh ) Fakultas kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Kegiatan Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja atas pelayanan akademik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang dilaksanakan oleh masing-masing Fakultas di Program Vokasi, Sarjana dan Pascasarjana terhadap mahasiswa/dosen/tenaga lainnya pada Tahun 2022/2023.

Laporan akhir ini secara garis besar, terdiri dari 5 (lima) bab yaitu: pendahuluan, kerangka teori, metodologi pengukuran, data dan analisa dan kesimpulan serta rekomendasi dan kesimpulan.

Terima kasih kepada mahasiswa, dosen dan tenaga lainnya yang terpilih sebagai responden, dan kepada segenap unsur terkait atas partisipasinya memberikan informasi dalam melaksanakan survei tersebut, data dan informasi sebagai bahan yang selanjutnya kami lakukan analisa serta kajian yang hasilnya sesuai dengan laporan akhir ini.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ,diharapkan dapat memberikan manfaat dalam peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan akademik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Kritik serta saran sangat kami harapkan dalam perbaikan ke depan.

Demikian atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, kami mengucapkan terima kasih.

Serang, Maret 2023

**Tim Penyusun**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>vi</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN .....	10
1.2.1 Maksud .....	10
1.2.2 Tujuan.....	10
1.3 SASARAN.....	10
1.4 DASAR HUKUM .....	11
1.5 INDIKATOR KELUARAN .....	12
1.6 SAMPEL.....	12
1.7 LOKASI.....	12
1.8 WAKTU PELAKSANAAN .....	12
1.9 PRINSIP .....	14
1.10 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	14
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	<b>16</b>
2.1 PELAYANAN PUBLIK.....	16
2.2 TEORI KEPUASAN .....	18
2.3 STANDAR PELAYANAN PUBLIK .....	21
2.4 ASAS PELAYANAN PUBLIK .....	22
2.5 CIRI DAN BENTUK PELAYANAN .....	22
2.6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	24
2.7 MANFAAT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	25
2.8 UNSUR-UNSUR PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	26
2.9 PELAYANAN AKADEMIK .....	28
2.10 KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK .....	32
2.11 PROSES PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK .....	36

2.12	PELAYANAN YANG DILAKUKAN OLEH UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENYUSUNAN .....</b>		<b>43</b>
3.1	PENGERTIAN METODOLOGI .....	43
3.2	RUANG LINGKUP.....	44
3.3	UNSUR DAN DIMENSI PELAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT .....	45
3.4	JENIS DAN TAHAPAN PENELITIAN .....	50
	3.4.1 Jenis Penelitian .....	50
	3.4.2 Pelaksana Dan Tahapan Survei .....	50
	3.4.3 Lokasi Survei.....	54
3.5	PENENTUAN SAMPEL DAN RESPONDEN .....	54
	3.5.1 Besar Sampel.....	54
	3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	58
	3.5.3 Kriteria Inklusi .....	59
3.6	METODE PENYUSUNAN INSTRUMEN SURVEI (KUESIONER).....	59
	3.6.1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Masyarakat .....	59
	3.6.2 Form Kuesioner .....	60
3.7	METODE PENGUMPULAN DATA.....	63
	3.7.1 Teknik Pengumpulan Data .....	63
	3.7.2 Waktu Pengumpulan Data .....	64
	3.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab Surveyor .....	64
3.8	METODE ANALISIS DATA .....	66
3.9	RENCANA KERJA DAN ORGANISASI .....	69
	3.9.1 Program Kerja .....	69
	3.9.2 Organisasi Pelaksanaan Pekerjaan .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>70</b>
4.1	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	70
	4.1.1 Profil Responden .....	70
4.2	HASIL SURVEI.....	75
	4.2.1 Penghitungan Nilai IKM.....	75
	4.2.2 Analisis Bivariat .....	76
	4.2.3 Survei Kepuasan Masyarakat UNTIRTA .....	77
4.3	RENCANA TINDAK LANJUT .....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>70</b>
5.1	KESIMPULAN.....	70
5.2	SARAN – SARAN .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	WAKTU PELAKSANAAN PENELITIAN	13
TABEL 2. 1	PARAMETER DIMENSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK	36
TABEL 3. 1	TAHAPAN DAN LANGKAH SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	51
TABEL 3. 2	SAMPEL MORGAN DAN KREJCIE	55
TABEL 3. 3	JUMLAH SAMPLE SKM MASING-MASING PROGRAM STUDI	57
TABEL 3. 4	DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	59
TABEL 3. 5	NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN	68
TABEL 4. 1	JUMLAH RESPONDEN PER FAKULTAS DAN DOSEN	71
TABEL 4. 2	JUMLAH SAMPLE SKM MASING-MASING PROGRAM STUDI	71
TABEL 4. 3	KINERJA PELAYANAN DAN NILAI SKM	75
TABEL 4. 4	KINERJA PELAYANAN DAN NILAI INDEKS UNSUR	76
TABEL 4. 5	TINGKAT KOEFISIEN KORELASI	77
TABEL 4. 6	NILAI RATA-RATA SESUAI PERTANYAAN	77
TABEL 4. 7	NILAI RATA- RATA TERENDAH	79
TABEL 4. 8	NILAI RATA- RATA TERTINGGI	80
TABEL 4. 9	NILAI INDEKS UNSUR PELAYANAN	81
TABEL 4. 10	UNSUR PELAYANAN DENGAN NILAI RATA-RATA TERTINGGI	82
TABEL 4. 11	UNSUR PELAYANAN DENGAN NILAI RATA-RATA TERENDAH	82
TABEL 4. 12	UJI KORELASI SPEARMAN UNSUR PELAYANAN YANG MEMILIKI NILAI TERENDAH DI UNTIRTA PROVINSI BANTEN	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penilaian Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan	37
Gambar 2. Struktur Organisasi Untirta	40
Gambar 3. Kampus-Kampus di UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA	41
Gambar 4. Program Akademik UNTIRTA	41
Gambar 5. Unsur-Unsur Pengukuran SKM	42
Gambar 6. Organisasi Pelaksana Pekerjaan SKM Terhadap Pelayanan Akademik di UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA Tahun 2023	72
Gambar 7. Jumlah Responden per Fakultas	72

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi	72
Grafik 4. 2 Usia Responden	73
Grafik 4. 3 Jenis Kelamin Responden	73
Grafik 4. 4 Jenjang Semester Responden	74

## EXECUTIVE SUMMARY

The Public Satisfaction Survey (PSS) is the implementation of the constitution number 25 year 2009 concerning Public Services, that every state administration agency is required to provide public services based on the duties and functions it carries out. Regulation of the Ministry of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform number 14 year 2017 concerning Guidelines for Public Satisfaction surveys of the Public Service Delivery Unit for Public Services states that the measurement of public opinion regarding the implementation of public services is carried out periodically at least once a year.

Sultan Ageng Tirtayasa University as an educational institution providing academic services, is obliged to measure public opinion. The purpose of conducting the Public Satisfaction Index (PSI) survey is to measure public satisfaction as the service users and improve the quality of public services.

The survey is conducted on the users of public services. The Public Satisfaction Index is measured by 9 (nine) variables: 1) Requirements; 2) Systems, Mechanisms and Procedures; 3) Completion Time; 4) Fees/Tariffs; 5) Product Specifications; 6) Administrator Competence; 7) Administrator's Behavior; 8) Handling of Complaints, 9) Facilities and infrastructure.

Research was carried by conducting survey using Likert scale with univariat and bivariat analysis. The survey showed that the Community Satisfaction Index for the academic services of Sultan Ageng Tirtayasa University; which is divided into several services from each survey unit, the A scale (very satisfactory) is the highest value with the point of 84.87. The tariff/tuition related service has the highest score with 88.46 and the lowest is 83.09 which from the service related to systems, mechanisms and procedures with a score of 83.09.

In accordance with the questions submitted and contained in the questionnaire, the highest value is 3.54 by fees/tariffs related service, the comfort and cleanliness of the environment with a score of 3.51 and service related safety with 3.57.

The survey also showed that the service that have the lowest scores are service requirements with the score of 3.37, completion time with the score of 3.34, and procedure simplicity with 3.32.

In line with the purpose of the study about this community satisfaction survey, which is to evaluate the performance of the services delivered to community/students/education staff/lecturers, we hope that the service unit that scored an A (very satisfactory) could maintain their performance in the future and to those which scored a B (satisfactory) must improve their service performance so that community/students/education staff/lecturers would be pleased with their service and feel fulfilled and satisfied of them.

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang diemban. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Layanan Publik menyatakan bahwa pengukuran pendapat masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam setahun. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sebagai lembaga penyelenggara pendidikan yang menyelenggarakan layanan akademik, wajib melakukan pengukuran pendapat masyarakat tersebut.

Tujuan dari pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Survei dilakukan terhadap pengguna layanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat diukur melalui 9 (sembilan) variabel yaitu: 1) Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3) Waktu Penyelesaian; 4) Biaya/Tarif; 5) Produk Spesifikasi; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Penanganan Pengaduan, 9) Sarana dan prasarana.

Metode penelitian dilakukan dengan survei dengan pengukuran skala *Likert*, dengan analisis univariat dan bivariat. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan akademik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang terbagi kedalam pelayanan di masing-masing unit pelayanan, berdasarkan hasil penelitian nilai indeks kepuasan masyarakat dengan kriteria A ( Sangat Baik ) yakni 84,87, nilai tertinggi ada di unsur tarif/biaya yakni 88,46

sedangkan terendah adalah 83,09 yakni ada di unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nilai 83,09.

Sesuai dengan pertanyaan – pertanyaan yang disampaikan dan tertuang dalam kuisisioner, nilai tertinggi biaya / tarif dengan nilai 3,54, kenyamanan dan kebersihan lingkungan, dengan nilai 3,51 dan keamanan pelayanan 3,57.

Sedangkan yang terendah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, dengan nilai 3,37 waktu penyelesaian, dengan nilai 3.34 dan kemudahan prosedur , dengan nilai 3.32.

Sesuai dengan tujuan dari survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/mahasiswa/tenaga kependidikan/ dosen, diharapkan dengan hasil survei ini dapat menjaga dan meningkatkan kualitas bagi Untirta yang sudah mendapatkan nilai A ( Sangat baik ) dan bagi unsur-unsur yang nilainya B ( Baik ) agar ditingkatkan lagi, agar masyarakat/mahasiswa/dosen / tenaga kependidikan merasa terpenuhi dan terpuaskan dengan pelayanan yang dilakukan.

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa berdiri sejak tanggal 1 Oktober 1980 berdasarkan Akte Notaris No: 1 Tahun 1980, dibawah naungan Yayasan Pendidikan Tirtayasa, kemudian dilakukan penyempurnaan dan dikukuhkan kembali dengan akte Notaris Ny. R.Arie Soetardjo, Nomor 1, Tanggal 3 Maret 1986. Kata Tirtayasa (Bahasa Sansekerta yang berarti Air Mengalir) diambil dari nama Pahlawan Nasional yang berasal dari Banten, yaitu Sultan Ageng Tirtayasa (Kepres RI Nomor: 045/TK/1070). Nama Asli Sultan Ageng Tirtayasa adalah Abul Fatih Abdul Fatah, pewaris ke-IV tahta Kesultanan Banten. Sultan Ageng Tirtayasa dianugerahi tanda jasa Pahlawan Nasional karena dengan gigih menentang penjajahan Belanda dan berhasil membawa kejayaan dan keemasan Kesultanan Banten.

Langkah awal Yayasan Pendidikan Tirtayasa mendirikan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum (STIH) pada tahun 1981 disusul dengan pendirian Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) pada tahun 1982. Berbarengan dengan pendirian STKIP, Yayasan Krakatau Steel Cilegon mendirikan Sekolah Tinggi Teknik (STT) yang selanjutnya STT bergabung dengan Yayasan Pendidikan Tirtayasa untuk persiapan berdirinya Universitas Tirtayasa Serang-Banten.

Universitas Tirtayasa Serang Banten merupakan penggabungan dari STIH, STT dan STKIP berdasarkan Surat Keputusan Mendikbud RI Nomor; 0596/0/1984, tanggal 28 November 1984, maka berubahlah status masing-masing sekolah tinggi menjadi Fakultas Hukum, Fakultas Teknik, dan Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP).

Seiring dengan harapan masyarakat Banten, dari tahun ketahun Universitas Tirtayasa mengembangkan pendirian fakultas dan program studi baru ditandai dengan berdirinya Fakultas Pertanian berdasarkan Surat Keputusan Mendikbud RI Nomor: 0123/0/1989, tanggal 8 Maret 1989, dan Fakultas ekonomi dengan Surat Keputusan Mendikbud Nomor: 0331/0/1989, tanggal 30 Mei 1989.

Perubahan sosial politik yang terjadi di Indonesia telah ikut mempengaruhi perubahan yang terjadi pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Didasari oleh perkembangan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sebagai Perguruan Tinggi Swasta yang kurang signifikan dan spirit era reformasi telah mendorong Pimpinan Universitas dan para Pimpinan Fakultas di lingkungan Universitas TirtayasertaPengurus Yayasan Pendidikan Tirtayasa dan dukungan para tokoh Banten mengusulkan penegerian Universitas Sultan Ageng Tirtayasa ke pada pemerintah pusat melalui Departemen Pendidikan Nasional. Selanjutnya pada tanggal 13 Oktober 1999 keluarlah Keppres RI Nomor; 130/1999 tentang Persiapan Perguruan Tinggi Negeri Universitas Sultan AgengTirtayasa. Atas kerja keras dan kesungguhan dari pimpinan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan pengurus Yayasan maka pada Tahun 2001 berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor: 32 tanggal 19 Maret 2001 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa secara resmi ditetapkan menjadi Perguruan Tinggi Negeri definitif.

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sebagai perguruan tinggi negeri yang baru terus berupaya melakukan perubahan-perubahan dan perbaikan-perbaikan, baik dibidang kelembagaan, akademik, maupun dibidang kemahasiswaan dan kerjasama. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa memiliki visi yaitu“Terwujudnya Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Sebagai *Integrated Smart and Green (It’S Green) University* yang Unggul, Berkarakter Dan Berdaya Saing, di Kawasan ASEAN tahun 2030”dengan mewujudkan misi:

- a. Meningkatkan kualitas, relevansi dan daya saing pendidikan serta lulusan yang unggul, berkarakter dan berdaya saing di kawasan ASEAN.
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang inovatif berbasis kebutuhan nyata sesuai perkembangan zaman.

- c. Meningkatkan daya dukung tata kelola perguruan tinggi yang baik sebagai implementasi dari *Integrated Smart and Green (It'S Green) University*.

**Value JAWARA (Jujur Adil Wibawa Amanah ReligiusAkuntabel)** “*UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA merupakan rumah yang tidak hanya berperan sebagai tempat, namun juga sebagai sumber pengetahuan, keteladanan, dan kebajikan. Oleh karena itu seluruh sivitas akademiknya berkewajiban menjunjung tinggi nilai-nilai dasar dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.*”

Perubahan mendasar dibidang organisasi dan tata kerja adalah dengan ditetapkannya Keputusan Mendiknas Nomor 023/J43/d.1/SK/IV/2003 dan Statuts Universitas Sultan Ageng Tirtayasa berdasarkan Keputusan Mendiknas Nomor 10 tahun 2007. Demikian pula perubahan dan perbaikan dibidang akademik khususnya pendirian fakultas dan jurusan-jurusan baru, pembangunan sarana dan prasarana pendidikan, pengembangan dan peningkatan kualitas dosen dan tenaga pendidikan lainnya, pengembangan ICT untuk menunjang pendidikan dan pelayanan akademik prima, pengembangan dan peningkatan sarana perpustakaan menuju e-library dan e-jurnal penguatan atmosfer akademik di kampus, serta peningkatan kualitas pendidikan melalui sistem penjaminan mutu dan evaluasidiri (*Quality Assurance and Self evaluation*).

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa saat ini menyelenggarakan program pendidikan akademik dan program pendidikan vokasi. Program Pendidikan Akademik terdiri atas :

Program D3 meliputi :

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan 2 Prodi
2. Fakultas Kedokteran : 1 prodi

Program Sarjana (S1) meliputi :

1. Fakultas Hukum 1 prodi

2. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dengan 18 prodi
3. Fakultas Teknik (FT ) 7 prodi;
4. Fakultas Pertanian (FAPERTA) 5 Prodi
5. Fakultas Ekonomi (FE) 6 prodi
6. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) 3 prodi
7. Fakultas Kedokteran 4 prodi

Program Pasca Sarjana meliputi :

1. Fakultas Hukum 1 jurusan;
2. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dengan 4 prodi untuk S2 dan 2 prodi untuk S3
3. Fakultas Teknik (FT ) 1 prodi;
4. Fakultas Pertanian (FAPERTA) 1 Prodi untuk S2 dan 1 Prodi untuk S3.
5. Fakultas Ekonomi (FE) 3 prodi
6. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) 3 prodi

Sumber daya manusia dan mahasiswa yang dimiliki Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sampai dengan bulan Pebruari 2023

PENDIDIKAN	Dosen PNS	Dosen non PNS	Tendik PNS	Tendik non PNS	Jumlah
S3	249	2	0	0	251
S2	445	106	61	19	631
Spesialis	0	0	0	1	1
S1 Profesi	0	0	88	143	231
S1	0	0	21	14	35
Diploma	0	0	28	93	121
SLTA	0	0	7	5	12
SLTP	0	0	8	6	14
SD	0	7	0	0	7
Jumlah	694	115	213	281	1303

Mahasiswa aktif di semester genap Tahun Akademik 2022/2023 di setiap jenjang studi

Jenis Kelamin	Jenjang Studi				Jumlah
	Diploma 3	Strata 1	Strata 2	Strata 3	
L	201	6686	295	59	7241
P	415	11668	343	68	12494
Jumlah	616	18354	638	127	19735

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, merupakan kampus Negeri di Propinsi Banten yang perkembangannya cukup pesat.

Sesuai dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); bahwa lembaga yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat diwajibkan untuk mengukur kepuasan masyarakat, dengan melakukan Survei kepuasan masyarakat.

Sebagai landasan dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparat Pemerintah, dalam Undang Undang tersebut mengamanatkan

kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Dalam Undang- Undang tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. 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 maksimal, belum merata disemua sektor dan masih ada yang merasa, belum mendapat keadilan dalam pelayanan yang berikan oleh instansi pemberi pelayanan. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi Instansi terkait pemberi pelayanan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kepuasan Masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh Instansi harus selalu dievaluasi harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat

kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur, diharapkan semakin hari semakin berkualitas, sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditentukan, namun untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya evaluasi yang rutin dan berkesinambungan dan untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (self assesment) yang sesuai dengan dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara PermenPan Nomor 14 Tahun 2017, tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Diharapkan dengan adanya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh UNTIRTA, maka dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayananan baik terhadap mahasiswa maupun masyarakat sekitar kampus.

Sesuai dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); bahwa lembaga yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat diwajibkan untuk mengukur kepuasan masyarakat, dengan melakukan Survei kepuasan masyarakat.

Sebagai landasan dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparat Pemerintah, dalam Undang Undang tersebut mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak

ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Dalam Undang-Undang tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. 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 maksimal, belum merata disemua sektor dan masih ada yang merasa, belum mendapat keadilan dalam pelayanan yang berikan oleh instansi pemberi pelayanan. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nyamerupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi Instansi terkait pemberi pelayanan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan

Kepuasan Masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh Instansi harus selalu dievaluasi harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan

Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Urusan Pemerintahan Wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah. Pasal 12 ayat (1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

1. Pendidikan;
2. Kesehatan;
3. PekerjaanUmum dan PenataanRuang;
4. Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
5. Ketenteraman, KetertibanUmum, dan Pelindungan Masyarakat;  
dan
6. Sosial.

Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur, diharapkan semakin hari semakin berkualitas, sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditentukan, namun untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya evaluasi yang rutin dan berkesinambungan dan untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (self assesment) yang sesuai dengan dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara PermenPan Nomor 14 Tahun 2017, tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Diharapkan dengan adanya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka dapat meningkatkan kualitas

penyelenggaraan pelayanan baik terhadap mahasiswa maupun masyarakat sekitar kampus.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1.2.1 Maksud**

Dihasilkannya dokumen hasil survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan bidang pendidikan yang dilakukan oleh layanan akademik melalui Fakultas masing-masing di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, yang setidaknya dapat menguraikan dan menjawab beberapa hal tentang Pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi Negeri saat ini.

### **1.2.2 Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

1. Terlaksananya kegiatan survei kepuasan masyarakat.
2. Terevaluasinya pelayanan yang saat ini dilakukan.
3. Tercapainya hasil yang diharapkan dari pelaksanaan tersebut.
4. Tersusunnya kebijakan sebagai tindak lanjut dari hasil survei kepuasan masyarakat

## **1.3 SASARAN**

Sasaran dari penyusunan Dokumen hasil survey kepuasan masyarakat adalah :

1. Tersedianya hasil survey kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang dilakukan oleh Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Tersusunnya sebuah kebijakan, setelah mengetahui hasil dari analisis kajian survei kepuasan masyarakat yang mempunyai landasan yang kuat, berdasarkan hasil survei langsung terhadap pengguna jasa pelayanan

#### **1.4 DASAR HUKUM**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Perguruan Tinggi Negeri didasarkan kepada beberapa aturan dan dasar hukum di antara sebagai berikut :

1. Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 1989 yang telah diubah dengan Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 30 Tahun 1990 yang telah diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010, Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Presiden RI Nomor 32 Tahun 2001 Tentang Pendirian Universitas Sultan AgengTirtayasa
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 29 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 230/MPN.A4/KP/2011 Tentang Pengangkatan Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd sebagai Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
9. Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1/KMK.05/2012 Tentang Penetapan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

### **1.5 INDIKATOR KELUARAN**

Indikator Keluaran dan *Output* kegiatan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Perguruan tinggi negeri adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya komponen survei indeks kepuasan masyarakat.
2. Tercapainya hasil survei berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.

### **1.6 SAMPEL**

Penentuan melalui langkah – langkah sebagai berikut :

1. Menghitung jumlah mahasiswa Masing – Masing Program Studi dan dosen Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Setelah mengetahui jumlah mahasiswa dan Dosen, selanjutnya melihat di tabel yang terlampir dalam PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017, tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.
3. Setelah mendapatkan jumlah sampel maka di memproporsionalkan dengan jumlah mahasiswa di masing- masing Program Studi dan dosen.

### **1.7 LOKASI**

Survei dilakukan di semua pelayanan yang melayani mahasiswa , yakni :

1. Program Studi Diploma 3
2. Program Studi Strata 1 semua Fakultas
3. Program Studi Strata 2 semua Fakultas
4. Program Studi Strata 3 semua Fakultas

### **1.8 WAKTU PELAKSANAAN**

Waktu pelaksanaan pekerjaan ini selama 2 (dua) bulan.

**TABEL 1.1**  
**WAKTU PELAKSANAAN PENELITIAN**

NO	KEGIATAN	2 Bulan ( 8 Minggu )								KETERANGAN
		1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>A</b>	<b>TAHAP PERSIAPAN</b>									
1	Pencermatan KAK	■								
2	Penyusunan Rencana Kerja	■								
3	Mobilisasi Personil		■							
<b>B</b>	<b>TAHAP PENGUMPULAN DATA</b>									
1	Survey Primer		■							
2	Survey Sekunder		■	■						
3	Expose Pendahuluan			■	■					
<b>C</b>	<b>TAHAP MENYUSUN ANALISIS/KAJIAN</b>									
1	Rapat tim penyusun			■	■					
2	Analisis /kajian hasil survei					■	■			
3	Penyusunan laporan akhir						■	■		
4	Expose laporan akhir (Hasil kajian)							■	■	
<b>D</b>	<b>TAHAP LAPORAN (output Program )</b>									
1	Laporan Pendahuluan		■							
2	Laporan Akhir								■	

## 1.6. MANFAAT

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Universitas Sultan AgengTirtayasa.
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat kampus dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 1.9 PRINSIP

Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**, hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan dan mudah di akses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**, Survei dilaksanakan dengan melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**, hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**, Survei dilaksanakan secara berkala yakni setahun 2 (dua) kali dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**, pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## 1.10 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian di kembangkan menjadi 9 (sembilan) unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan**, adalah tata carapelayanan yang dibakukanbagipemberi dan penerimapelayanan, termasukpengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**,adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telahdi tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## BAB II KERANGKA TEORI

### 2.1 PELAYANAN PUBLIK

1. Menurut **AG. Subarsono** seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.
2. Menurut **Sumaryadi (2010:70-71)** Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam

dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

3. Menurut **Mahmudi (2007: 128)** Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
4. Menurut **Moenir (2015: 26)** Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.
5. Menurut **Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006)** menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.
6. Menurut **Undang - undang No 25 Tahun 2009** tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Menurut **Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012** tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.
8. Menurut **Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7)** menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:
  - 1) **Reliability** yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
  - 2) **Tangibles** yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
  - 3) **Responsiveness** yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
  - 4) **Assurance** yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
  - 5) **Empaty** yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## 2.2 TEORI KEPUASAN

Kata “kepuasan” atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (atinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Menurut **Kotler (2007:177)** kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan

tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali atau mengkonsumsi produk, **Nirwana**, (2004:321). Menurut **Zikmund et al (2003:72)** kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectative*).

Pengertian pelayanan menurut **Gronroos**, adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah perihal atau cara melayani pelanggan, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut **Tjiptono** “kepuasan pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Untuk mengukur kepuasan pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Hubungan baik dapat tercipta apabila usaha bisnis mampu memberi kepuasan kepada konsumen melalui produk yang dipasarkan, sehingga pelanggan akan tetap setia untuk membeli produk dan membuat usaha tersebut semakin tumbuh dan berkembang. Usaha bisnis harus mampu menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan lingkungan, khususnya dengan

konsumen. Konsumen dalam melakukan rencana pembelian dihadapkan pada berbagai alternative pilihan produk, kualitas, dan harga.

Kepuasan layanan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perusahaan, dimana kepuasan layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan. Menurut Zeithmal (1990:12) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan membeli **Kotler** (2003) mengungkapkan peran konsumen dalam pengambilan keputusan membeli adalah proses merumuskan berbagai alternative tindakan agar dapat menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif tertentu untuk melakukan pembelian, untuk mendukung hal tersebut maka diperlukan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen.

Faktor-faktor tersebut adalah faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologis. Sebagian faktor-faktor tersebut tidak diperlihatkan oleh pemasar tetapi sebenarnya harus diperhitungkan untuk mengetahui seberapa jauh faktor-faktor perilaku konsumen tersebut mempengaruhi pembelian konsumen Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen **adalah 1)factor kebudayaan, 2) factor sosial, 3) factor pribadi, 4) factor psikologis.**

**Faktor kebudayaan.**Kebudayaan merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar untuk mendapat nilai, persepsi, preferensi dan perilaku dari lembaga-lembaga penting lainnya. Faktor kebudayaan memberikan pengaruh paling luas dan dalam pada tingkah laku konsumen. Misalnya, kebiasaan seorang sehabis berolahraga atau sedang merasa haus mereka cenderung gmemilih minuman "isotonik" sebagai pelepas dahaga karena jika hanya meminum air putih mereka tidak akan merasa puas, hal ini berkaitan dengan kebiasaan dan tingkah laku mereka untuk mendapatkan prestise di mata orang lain.

**Faktor sosial** juga mempengaruhi pembelian konsumen, karena dalam faktor sosial terdapat kelas sosial. Kelas sosial merupakan pembagian masyarakat yang relative homogen dan permanen yang tersusun secara hierarkis dan anggotanya menganut nilai-nilai, minat, dan perilaku yang serupa. Kelas sosial ditentukan oleh satu faktor tunggal seperti pendapatan, tetapi diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan, pendidikan, kekayaan dan variabel lain, dalam beberapa sistem sosial, anggota dari kelas yang berbeda memelihara peran tertentu dan tidak dapat mengubah posisi sosial mereka.

**Faktor pribadi** didefinisikan sebagai karakteristik seseorang yang berbeda dengan orang lain yang menyebabkan tanggapan yang relative konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan.

**Faktor psikologis** yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan serta sikap dan keyakinan.

### 2.3 STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Prilaku penyelenggara
- g. Kompetensi penyelenggara

- h. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- i. Sarana dan prasarana

## 2.4 ASAS PELAYANAN PUBLIK

Menurut Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

## 2.5 CIRI DAN BENTUK PELAYANAN

Papan pengumuman merupakan suatu bentuk pelayanan tetapi berbentuk, sedangkan pelayanan atau jasa merupakan aktifitas seseorang dan tidak dapat dilihat. Oleh karena itu, apa yang membedakannya sebagaimana pendapat **Vincent** (2002) mengemukakan bahwa ada beberapa yang mencirikan pelayanan sekaligus yang membedakannya dari barang, diantaranya:

Pelayanan merupakan *output* tak berbentuk (*Intangible Output*)

- a. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
- b. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- c. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.

- d. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan .
- e. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- f. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
- g. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- h. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- i. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- j. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif.
- k. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
- l. Option penetapanhargalebih rumit.

Adapun menurut FandyTjiptono ada empat karakteristik pelayanan yang membedakan dengan barang, diantaranya:

- a. *Intan gibility* artinya tidak dapat dilihat, diraba, dicium, dirasakan, atau didengar sebelum dibeli.

Selain itu ada dua pengertian menurut Berry dan Enis dan Cos, yaitu:

1. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasakan.
  2. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.
- b. *Inseparability* yaitu hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan, yakni efektifitas individu yang menyampaikan jasa (contact personal), berarti pada proses rekrutme, konpensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
  - c. *Variability* yaitu jasa bersifat variabel karena merupakan non standardized out put, artinya banyak bentuk variasinya, kualitas dan jenis, bergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa (Bovee, Houston, dan Thill 1995) yaitu:
    1. Kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa.
    2. Moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan.

3. Beban kerja perusahaan.
- d. *Verishability* yaitu jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

## 2.6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, "Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang

diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

## **2.7 MANFAAT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

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

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
5. Memacupersainganpositif, antarunitpenyelenggarapelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah.
7. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

## **2.8 UNSUR-UNSUR PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal

yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, Uraian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **2.9 PELAYANAN AKADEMIK**

Pelayanan merupakan aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan, konsumen bisa menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Sedangkan Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan sendiri di Indonesia secara umum dikenal dengan pelayanan publik yang mana menurut Harbani (2007) adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berbicara masalah pelayanan akademik maka tentu tidak terlepas dari berbicara tentang pelayanan pendidikan, yang mana pelayanan pendidikan itu sendiri termasuk pelayanan publik tercantum pada Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menurut Anastasia D. dan Ciptono (2003) pelayanan akademik merupakan pelayanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Sedangkan menurut Sufiyah (2011) pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Susanto (2014) adalah upaya yang sistematis dari pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi dari kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. Dari beberapa pengertian sebelumnya dapat kita simpulkan bahwasanya pelayanan akademik merupakan serangkaian aktivitas atau kinerja bersifat tidak kasat mata dan kasat mata yang dilakukan oleh lembaga pendidikan khususnya kepada siswa untuk memberikan kemudahan akan pemenuhan kebutuhan siswa atau mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan akademik selama melakukan jenjang pendidikan di lembaga.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas dapat dikaitkan dengan teori *Value Chain* merupakan teori yang dikembangkan oleh Michael Porter, *Value chain* merupakan suatu strategi untuk mencapai keuntungan dengan mengevaluasi dan memanfaatkan setiap aktivitas untuk mencapai hasil yang terbaik. *Value chain* di perusahaan merupakan aktivitas pembentukan nilai yang saling berhubungan dimulai dari sumber material dasar oleh pemasok sampai produk tersebut berada di tangan konsumen.

Berikut adalah aktivitas-aktivitas yang berada dalam *Value Chain* (Rantai Nilai) menurut Porter (1985):

1. *Primary Activities* (Aktivitas Utama) ada lima kategori generik aktivitas primer yang diperlukan dalam pelayanan akademik, yaitu:

- a. *Inbound Logistics*, aktivitas yang bersifat pembelajaran yang disajikan oleh sekolah/kampus. Dalam aktivitas ini adalah siswa dilayani melalui proses kegiatan belajar mengajar oleh guru (Tenaga pendidik).
  - b. *Operation*, aktivitas dalam kegiatan ini, mahasiswa diberi proses pembelajaran baik dikelas, laboratorium, maupun di luar kelas.
  - c. *Outbound Logistics*, pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan sarana prasarana yang dapat digunakan ketika kegiatan pembelajaran.
  - d. *Marketing and Sales*, aktivitas yang berhubungan dengan hasil dalam hal ini lulusan yang berkualitas dan berdaya saing sesuai visi, misi, dan tujuan pendidikan yang dikembangkan oleh kampus.
  - e. *Service*, aktivitas yang berhubungan dengan penyediaan bimbingan konseling. Siswa mendapatkan pembimbingan dan pendamping yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi selama ia berada disekolah berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.
2. *Support Activities* (Aktivitas Pendukung) merupakan aktivitas yang mendukung semua aktivitas primer aktivitas-aktivitas pendukung terdiri dari:
- a. *Procurement* merupakan hal yang berkaitan dengan bahan ajar seperti buku sehingga perlu adanya tempat yang mewadahi hal tersebut. Dalam hal ini adalah perpustakaan.
  - b. *Technology Development* merupakan hal yang terdiri dari laboratorium yang mendukung kegiatan belajar mengajar disekolah seperti laboratorium bahasa, komputer dan lain-lain.
  - c. *Human Resource Management* merupakan aktivitas tambahan yang diberikan sekolah kepada siswa agar mendukung kemampuan siswa yaitu kegiatan ekstra kurikuler seperti: olahraga, seni dan lain-lain.

d. *Firm Infrastructure*, aktivitas yang berkaitan dengan atribut sekolah seperti seragam, kaos olahraga dan lain-lain.

Penyusunan Standar Pelayanan Minimum (SPM) juga harus memperhatikan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut<sup>1</sup>:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan layanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan layanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian layanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

---

<sup>1</sup>Standar Pelayanan Minimum (SPM) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 39 Tahun 2011, h. 2-3.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **2.10 KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK**

Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono (2011:121) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:65) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,

dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2011:82) memberikan definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Lupiyoadi (2013:213) Kualitas pelayanan adalah keuntungan eksternal yang dimaksud dapat diimplikasikan dalam proses produksi suatu barang (jasa), yaitu di mana kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Dalam Damartaji Arisutha, 2005: 18) Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector publik. Variabel dimaksud adalah (LijanPoltak S, 2006: 8):

- a. Petugas yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayanipetugas;
- c. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;

Dari beberapa pengertian diatas yang digunakan landasan dalam penelitian ini adalah menurut Tjiptono (2011:121) mengemukakan

bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus penyampaian jasa tingkat pelayanan yang diberikan sehingga mampu memberikan kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan.

Variabel pelayanan prima di sector public seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (LijanPoltak S,2006:8).

Menurut Lupiyoadi (2013) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan akademik pastinya akan mengedepankan kebutuhan stakeholder sehingga perlu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Sallis kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan. Pelayanan akademik dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.

Sedangkan kualitas pelayanan akademik menurut Lupiyoadi adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana pelayanan akademik yang diberikan. Pelanggan, dalam hal ini peserta didik, akan mengatakan pelayanan akademik berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.

Parameter pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu:

**a. Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)**

Dimensi *tangibles* (bukti langsung), dalam konteks layanan di tempat pelayanan yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat fisik yang dapat mendukung penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh

aparatur kepada masyarakat. Dimensi *tangibles* (bukti langsung) dapat dilihat atau diamati dari fasilitas dan interior yang ada, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan, jumlah pegawai atau petugas yang melayani masyarakat, dan penampilan/kerapihan pegawai dalam memberikan pelayanan.

**b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)**

Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

**c. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

*Emphaty* (empati) dalam konteks layanan yang berkaitan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur di bagian pelayanan kepada masyarakat/mahasiswa yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani. Dimensi *empathy* (empati) dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam proses layanan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat/mahasiswa dalam memberikan layanan.

**d. Dimensi *Responsiveness* (DayaTanggap)**

*Responsiveness* (daya tanggap) dalam konteks layanan berkaitan dengan tingkat ketanggapan aparatur dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat/mahasiswa yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut. Dimensi *responsive eness* (daya tanggap) inidapat dilihat dari kemampuan aparatur untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dari layanan yang diberikan, kemampuan aparatur yang cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan masyarakat, dan kemampuan aparatur dalam pemberian layanan sesuai kebutuhan. .

**e. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

*Assurance* (jaminan) dalam konteks layanan yang berkaitan dengan garansi terhadap produk layanan yang diberikan pada

masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kapastian akan layanan yang baik dan bermutu. Dimensi *assurance* (jaminan) inidapatdilihat dari jaminan akan pemrosesan berkas, jaminan terhadap kepastian biaya sesuai ketentuan, jaminan biaya layanan sesuai dengan standar layanan dalam menyelesaikan layanan tepatwaktu, dan jaminan penyelesaian atas keluhan pemohon. Apabila kualitas pelayanan akademik yang dirasakan bahkan melebihi yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

Parameter lima dimensi kualitas pelayanan dapat diadaptasi menjadi salah satu model pengukuran kualitas pelayanan akademik terdapat pada Tabel 2.1.

**TABEL 2. 1**  
**PARAMETER DIMENSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK**

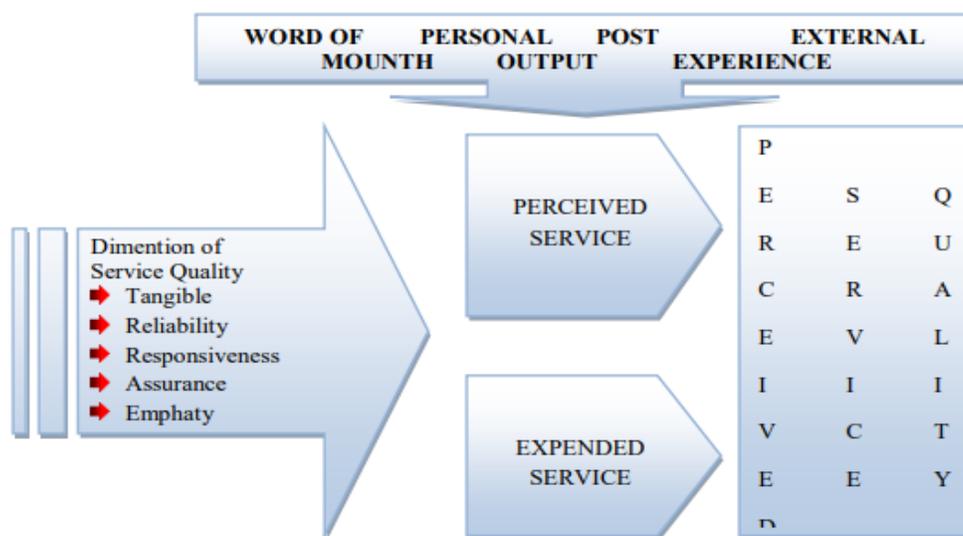
No	Parameter	Operasional
1.	<i>Tangible</i>	Parameter ini menyangkut sarana dan prasarana, ataupun pekerja di univeristas, seperti perpustakaan laboratorium dan lainya
2.	<i>Reliability</i>	Parameter ini menyangkut kehandalan dan/atautingkat kompetensi sumber daya manusia yang berhubungan langsung keterampilan yang dimiliki karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, menjanjikan serta memuaskan sepertikompetensi dan kualifikasi dosen dalam belajar dan membimbing mahasiswa dalam belajar
3.	<i>Empathy</i>	Parameter ini digunakan untuk mengukur tingkat perhatian secara individual mahasiswa, dalam hal ini dapat dilihat dari kesediaan pelayanan memahami kondisi mahasiswa.
4.	<i>Responsiviness</i>	Parameter ini digunakan untuk mengukur tingkat kecepatan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
5.	<i>Assurance</i>	Parameter ini digunakan untuk mengukur aspek kepastian atau jaminan pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan.

Sumber :Lipoyadi (2013)

## 2.11 PROSES PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Suatu lembaga pendidikan yang telah menyampaikan jasanya dengan baik, tetapi masih ada mahasiswa yang tidak puas atau kecewa. Penyebab menurut Fandy Tjiptono (1996) ada dua jenis, yaitu:

1. Faktor internal yang relative dapat dikendalikan perusahaan misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi, dan lain-lain.
2. Faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca (banjir, badai) gangguan pada infastruktur umum (listrik padam, jalan longsor), aktifitas kriminal (pembakaran, vandalisme), dan masalah pribadi pelanggan (dompet hilang).



Gambar 1. Penilaian Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan  
 (Sumber: Valarie A. Zeithami, A. Parasuraman, LeonardL Barry, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation* (Now York: Free Press, 1990) p. 23)

Persepsi pelanggan mengenai mutu suatu jasa dan kepuasan menyeluruh mereka memiliki beberapa indikator atau petunjuk yang bisa dilihat. Pelanggan mungkin bisa tersenyum ketika mereka berbicara mengenai barang atau jasa. Mereka mungkin mengatakan hal-hal yang bagus tentang barang atau jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang puas, cemberut berarti mencerminkan kekecewaan. Kedua hal di atas tersenyum dan mengatakan hal-hal positif merupakan manifestasi atau indikator tentang suatu kontrak (Construct) yang mungkin disebut kepuasan pelanggan, kontrak dan gagasan atau konsep (Ahmad, 2016).

Secara tidak langsung para pelanggan menunjukkan perasaannya melalui sikapnya terhadap barang atau jasa yang diterimanya dari produsen entah itu puas atau tidak puas terhadap barang atau jasa tersebut. Sama halnya pada industri jasa berupa perguruan tinggi dalam melayani mahasiswanya. Mengenai hal ini ada pendapat yang mengemukakan tentang sikap mahasiswa terhadap kepuasan dan ketidakpuasannya, menurut Rinehart dan Sallis bahwa: Jasa itu antara lain berupa perkuliahan, apabila perkuliahan memuaskan para mahasiswa, akan tertarik dan rajin menghadirinya. Pikiran, perasaan bahkan jasmani mereka terpengaruh secara positif. Sebaliknya apabila tidak memuaskan, mereka akan merasa bosan dan malas untuk menghadirinya. Pikiran dan perasaan bahkan jasmani mereka dipengaruhi secara negatif.

Kepuasan yang dimaksud akan menghasilkan banyak keuntungan, antara lain kemampuan mahasiswa terjamin baik dan perguruan tinggi akan terkenal serta merta akan menjadi rebutan. Sebaliknya ketidakpuasan mahasiswa akan menimbulkan kerugian. Dalam persaingan antara perguruan tinggi terutama perguruan tinggi swasta dengan perguruan tinggi negeri, serta persaingan semakin gencar dengan perguruan tinggi luar negeri, kedua hal tersebut sangat perlu mendapatkan perhatian.

Hubungan kemanusiaan juga sangat menentukan dalam perguruan tinggi. Hubungan dosen dan mahasiswa, pimpinan perguruan tinggi dengan dosen serta mahasiswa, para pegawai administrasi dan hubungan lainnya sangat perlu didasarkan pada sifat-sifat dasar kemanusiaan (Tampubolon, 2001).

Kelima parameter dimensi akan mempengaruhi mahasiswa dalam membentuk persepsi mutu layanan, serta bagaimana harapannya tentang pelayanan dan persepsinya tentang pelayanan akademik yang akan diberikan. Pengetahuan tentang pelayanan yang diharapkan dan

dipersepsikan melalui komunikasi eksternal, pengalaman pribadi, proses pembelajaran dan informasi berita.

Dalam hal ini persepsi tentang mutu layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

## **2.12 PELAYANAN YANG DILAKUKAN OLEH UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa terdiri dari beberapa Fakultas, Program yang dilaksanakan juga mencakup S1.S2, S3 serta D3. Masing-masing fakultas melakukan pelayanan terhadap mahasiswa/masyarakat/tenaga kependidikan dan Dosen. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022, kami ingin mengetahui indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan di semua tempat pelayanan baik terhadap mahasiswa maupun terhadap dosen.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akademik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa terdiri dari 9 (sembilan) unsur. pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mendapatkan persepsi dan harapan masyarakat. Unsur-unsur ini yang menentukan nilai kepuasan masyarakat penggunaan layanan akademik di masing- masing unit pelayanan.

Kesembilan unsur tersebut yang akan menentukan kepuasan pelayanan akademik yang diberikan oleh masing-masing unit pelayanan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, sehingga akan terlihat bagaimana pelayanan akademik yang diberikan.





Gambar 3. Kampus-Kampus di UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
(Sumber: Profil UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA 2020)

Gambar 3 jumlah fakultas yang ada di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa di dalamnya terdapat Program Studi Diploma, Strata 1, Strata 2 dan Strata 3



Gambar 4. Program Akademik UNTIRTA

Gambar 4 adalah program study dan dosen yang ada di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan mendapatkan pelayanan dari unit pelayanan.



Gambar 5. Unsur-Unsur Pengukuran SKM  
(Sumber: *Kemenpan RB No 14 Tahun 2017*)

Gambar 5 adalah unsur penilai. yang tercantum dalam kuisisioner survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan kondisi saat ini yang ada di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, kami melakukan survei kepuasan masyarakat dan mendapat 1 indeks kepuasan masyarakat.

## BAB III METODOLOGI PENYUSUNAN

### 3.1 PENGERTIAN METODOLOGI

Metodologi merupakan sebuah cara untuk mengetahui hasil dari sebuah permasalahan yang spesifik, dengan berbagai isu yang ada maka metodologi yang digunakan juga berbeda – beda. Dengan istilah sederhana, metodologi dapat diartikan sebagai memberikan sebuah ide yang jelas tentang metode apa atau proses seperti apa, dan dengan cara bagaimana agar penelitian dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan.

Menurut Hidayat dan Sedarmayanti (2002 : 25) metodologi penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kekurangan, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Metodologi digunakan dalam rangka merencanakan proses penelitian secara keseluruhan dan agar penelitian dapat selesai tepat waktu serta penelitian berjalan diarah yang benar, maka peneliti harus memilih metodologi yang benar yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Metodologi pada intinya menurut versi statistika adalah : metodologi penelitian sebuah upaya yang sistematis dalam rangka pemecahan masalah yang dilakukan peneliti agar dapat menjawab permasalahan atau fenomena yang terjadi.

Survei dalam rangka Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat maka dilakukan 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. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan

mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

### **3.2 RUANG LINGKUP**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa ruang lingkup survei kepuasan masyarakat meliputi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **3.3 UNSUR DAN DIMENSI PELAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat unsur yang digunakan dalam melakukan penilaian tidak terlepas dari komponen standar pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Penertiban Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :
  - a. Persyaratan
  - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/tarif

- e. Produk pelayanan
  - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi :
- a. Dasar Hukum
  - b. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas
  - c. Kompetensi pelaksana
  - d. Pengawasan internal
  - e. Jumlah pelaksana
  - f. Jumlah pelayanan
  - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Untuk memudahkan pemahaman responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator pada dimensi tersebut, dibuatlah dalam bentuk kuesioner untuk pengukuran penilaian survei kepuasan masyarakat, yang terdiri dari :

### **1. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanannya itu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal diatas, dalam sendi-sendi pelayanan prima menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain :

- a. Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi,
- b. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan,
- c. Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

## **2. Prosedur**

Prosedur yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dalam sendi-sendi pelayanan prima menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan,
- b. Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan,
- c. Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.

## **3. Kepastian Jadwal Pelayanan**

Kepastianjadwalpelayananyaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antar lain ketepatan waktu pelayanan, dimanahal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

## **4. Biaya/Tarif**

Biaya/tariff yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Untuk menilai kualitas pelayanan dapat digunakan kriteria-kriteria sebagai berikut :

- a. Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya,
- b. Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.

## **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Atribut atau dimensi pelayanannya adalah proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi produk dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis layanan.

## **6. Kompetensi Petugas Pelaksana**

Kompetensi petugas pelaksana yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi pelayanan ini terkait unsur untuk menilai kualitas jasa adalah kompetensi dari petugas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kompetensi petugas ini meliputi :

- a. Penjelasan petugas yang melayani.
- b. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
- c. Kecepatan petugas yang melayani

## **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana yaitu perilaku petugas dalam melakukan pelayanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, antara lain :

- a. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi

waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap pelayanan ini adalah :

- 1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan benar dan tepat waktu.
- 2) *Credibility* yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- 3) *Personal Attention* (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana petugas menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

b. Keadilan dalam memberikan pelayanan

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan status apapun dari masyarakat tersebut dan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Dimensi pelayanan ukuran keadilan ini diartikan sebagai ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan disediakan sama untuk semua orang.

c. Kesopanan dan keramahan petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Atribut dan dimensi dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya interaksi langsung.

## **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Atribut atau dimensi pelayanannya adalah adanya mekanisme pengelolaan pengaduan yang jelas dengan bentuk-bentuk pengaduan seperti penyediaan kotak saran atau kotak pengaduan, sms, portal

pengaduandalam website dan penyediaanpetugas penerima pengaduan

#### 9. **Sarana dan Prasarana**

Yaitu peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik yang memadai, mempermudah penggunaannya oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dimensi ini meliputi :

- a. Dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada.
- b. Kenyamanan dan kebersihan lingkungan.
- c. Keamanan pelayanan.

### **3.4 JENIS DAN TAHAPAN PENELITIAN**

#### **3.4.1 Jenis Penelitian**

Mengingat bahwa tujuan penelitian ini adalah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan akademik yang obyeknya mencakup seluruh Fakultas dan seluruh program studi yang ada di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pendekatan kerangka pikir dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akademik di Kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa ini dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Statistik deskriptif, statistik deskriptif berguna untuk menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena, dengan kata statistik deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan (Nasution 2017). Penelitian ini menganalisis keadaan, gejala, atau persoalan bagaimana kondisi pelayanan akademik di 7 (tujuh) Fakultas Univeristas Sultan Ageng Tirtayasa.

#### **3.4.2 Pelaksana Dan Tahapan Survei**

1. Pelaksana Survei

Pelaksana survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akademik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa bekerja sama dengan penyedia jasa (konsultan) sebagai Pelaku Usaha dengan tenaga ahli :

- Ahli Statistik
- Ahli Kebijakan Publik
- Ahli Menejemen Pembangunan Daerah
- 7 Surveior

2. Tahapan survei

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Dilaksanakan Melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Tahapan penyelenggaran Survei terdapat pada Tabel 3.1.

**TABEL 3. 1**  
**TAHAPAN DAN LANGKAH SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

TAHAPAN	MASUKAN (INPUT)	ANALISIS	KELUARAN
<b>PENYUSUN INSTRUMEN SURVEI</b>			
Pendekatan unsur	Permen-Pan dan RB no 14 thn 2017 tentang Pedoman Penyusunan	✓ Analisis kebijakan	✓ Unsur pengukuran Survei pembentuk variabel penyusunan

<b>TAHAPAN</b>	<b>MASUKAN (INPUT)</b>	<b>ANALISIS</b>	<b>KELUARAN</b>
	Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik		kuisisioner
Pendekatan Dimensi dan atribut	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>✓ Permen-Pan dan RB no 14 thn 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>✓ Model Pelayanan</li> <li>✓ Strategi pelayanan</li> <li>✓ Pelayanan prima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analisis atribut dan dimensi pemahaman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pemahaman terhadap unsur-unsur pembentuk variabel kuisisioner</li> </ul>
Penyusunan draft instrumen survei	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Variabel kepuasan masyarakat ( 5 unsur) yang terbentuk dari unsur pengukuran survey</li> <li>✓ Pemahaman unsur pembentuk variabel</li> <li>✓ Uji validitas pertanyaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analisis variabel</li> <li>✓ Uji Survei</li> </ul>	
<b>PENENTUAN BESARAN SAMPEL</b>			
Pendekatan teori	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permen-Pan dan RB No 14 thn 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>✓ Data pengunjung unit pelayanan</li> <li>✓ Tabel Sampel Morgan dan Krejcie</li> </ul>	Analisis data	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jumlah sampel Seluruh Universitas Sultan AgengTirtayasa</li> <li>✓ Jumlah sampel per Prodi</li> </ul>
<b>DESIMINASI PELAKSANAAN SKM</b>			
Peserta 1.Surveior 2.Pihak penyedia jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Surat Tugas Surveior</li> <li>✓ Format kuisisioner</li> <li>✓ Jumlah sampel di masing – masing Prodi</li> <li>✓ Jadwal survei</li> <li>✓ Cara melaporkan</li> <li>✓ Cara merekap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Format kuisisioner</li> <li>✓ Jadwal Survei</li> <li>✓ Laporan Hasil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Penetapan format</li> <li>✓ Penetapan jadwal</li> <li>✓ Penetapan cara laporan</li> </ul>
<b>PENGUMPULAN DATA/ INFORMASI</b>			

<b>TAHAPAN</b>	<b>MASUKAN (INPUT)</b>	<b>ANALISIS</b>	<b>KELUARAN</b>
Pengumpulan literatur dan kebijakan terkait SKM	✓ Literatur dan kebijakan terkait Pelayanan Publik,kepuasan masyarakat	Pendekatan teori dan analisis kebijakan	Tinjauan teori dan kebijakan
Pengumpulan data pendukung yang berkaitan dengan gambaran umum Univeristas Sultan AgengTirtayasa	✓ Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dalam angka ✓ Profil Universitas Sultan AgengTirtayasa ✓ Statistik Universitas Sultan AgengTirtayasa	Survei sekunder	✓ Kondisi kampus UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA ✓ Kondisi pendukung lainnya
<b>PELAKSANAAN SURVEI</b>			
Surveior	✓ Surat tugas ✓ Format kuisisioner	Survei	✓ Jumlah sampel sesuai dengan jumlahmasing-masing Prodi
<b>PENGOLAHAN DATA</b>			
Input data	✓ Aplikasi input data SKM ✓ Format Survei terisi	Inputgasil survei	<i>Data base</i>
Proses data	Sistem Pengolahan data	Nilai Skor	Nilai skor
Penilaian hasil suvei	✓ Nilai Skor Unsur ✓ Nilai Skort SKM	Pendekatan nilai rata-rata tertimbang Konversi nilai dasar	✓ Nilai persepsi ✓ Nilai SKM ✓ Nilai Konversi SKM

### 3.4.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada mahasiswa/dosen/masyarakat. Survei ini, dilaksanakan setiap tahun. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta

kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

### **3.4.3 Lokasi Survei**

Lokasi Survei di semua unit pelayanan di Untirta yang melayani Dosen dan mahasiswa mulai dari Diploma 3 sampai Strata 3 semua Program Studi

## **3.5 PENENTUAN SAMPEL DAN RESPONDEN**

### **3.5.1 Besar Sampel**

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dianalisis dan ditarik simpulan (Sugiyono,2005:90).
2. Berdasarkan pengertian tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan atau mengakses pelayanan publik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Masyarakat dimaksud adalah masyarakat pengguna layanan secara teknis memiliki kesediaan, kemampuan, dan kelayakan untuk menjadi responden.
3. Parameter kesediaan berkaitan dengan etika penelitian, yaitu prosedur informconsent yang harus dilakukan dalam setiap penelitian. Parameter kemampuan berkaitan dengan kemampuan fisik maupun psikis untuk menjadi responden. Sedangkan parameter kelayakan terkait dengan penilaian terhadap calon responden untuk dapat menjadi sumber data primer yang kredibel, yang diukur dari penggunaan fasilitas layanan akademik calon responden, serta pemahamannya terhadap fokus dan ruang survei

yang dimiliki calon responden karena intensitasnya dan/ atau pengalamannya dalam mengakses fasilitas pelayanan publik yang menjadi obyek survei.

Adapun besaran sampel ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Aparatur Negara Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dalam lampiran peraturan tersebut terdapat rumus dalam penetapan Jumlah sampel. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh.

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 and Morgan atau 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

$\lambda^2$  = Lambda (faktor pengali) dengan,

dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = Populasi

d = 0,0

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

**TABEL 3. 2**  
**SAMPEL MORGAN DAN KREJCIE**

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	<b>15000</b>	<b>375</b>
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	258	1000000	384

Sumber : lampiran III Permenpan nomor 14 tahun 2017.

Berdasarkan data jumlah mahasiswa tabel sampel Morgan dan Krejcie, diatas maka sampel yang di dapat adalah 379. Angka tersebut di bagi ke masing-masing Program Studi terdiri dari:

1. Diploma 3 : 11
2. Strata 1 : 341
3. Strata 2 : 12
4. Strata 3 : 2
5. Dosen : 13

- Rumus perhitungan proporsi/fraksi sampel

$$\mathbf{Proporsi} = \frac{N_i}{N}$$

Keterangan :

N<sub>i</sub> : Jumlah Populasi per strata

N : Jumlah populasi Keseluruhan

- Rumus alokasi sampel, yaitu :

$$\mathbf{Proporsi \times 379}$$

Keterangan :

379 : Sample

Setelah dihitung, angka dibulatkan untuk alokasi sample setiap Program Studi

**TABEL 3. 3**  
**JUMLAH SAMPLE SKM MASING-MASING PROGRAM STUDI**

	NAMA Program Studi	JML MAHASISWA THN 2023	PROPORSI	Sample	JMLH SAMPLE SETELAH DIBULATKAN
1	Diploma 3	616	3,02	11,43	11
2	Strata 1	18.354	89,84	340,50	341
3	Strata 2	638	3,12	11,84	12
4	Strata 3	127	0,62	2,36	2
5	Dosen	694	3,40	12,88	13
	JUMLAH	20.429	100,00	379,00	379

**Sumber : Profil Untirta**

### 3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam survei ini terdiri dari :

#### 1. *Proporsional Random Sampling*

Pengambilan sampel secara proporsional random sampling adalah pengambilan sampel sesuai proporsi dari populasi di fakultas masing-masing. Jadi besar/jumlah sampel per fakultas sesuai besar proporsi populasi dari Fakultas masing-masing.

#### 2. *Accidental Sampling*

Pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) ini dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia. Jadi yang menjadi responden/sampel di Fakultas adalah yang menggunakan pelayanan akademik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

#### 3. *Purposive Sampling*

Pengambilan sampel secara *purposive* didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Jadi yang menjadi responden/sampel dari fakultas adalah masyarakat yang datang ke masing-masing unit pelayanan sebagai pengguna pelayanan akademik sehingga dapat mengemukakan pendapatnya.

### 3.5.3 Kriteria Inklusi

Masyarakat yang masuk menjadi responden/sampel adalah yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut :

1. Mahasiswa/Dosen yang menggunakan pelayanan akademik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Bersedia menjadi responden atau diwawancarai.

## 3.6 METODE PENYUSUNAN INSTRUMEN SURVEI (KUESIONER)

### 3.6.1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, variabel yang digunakan dalam upaya penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akademik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa terdiri dari 9 (sembilan) unsure pengukuran dengan tujuan untuk mendapatkan persepsi dan harapan masyarakat. Batasan definisi operasional untuk memudahkan melakukan proses pengambilan data yang meliputi 9 (sembilan) unsur tersebut pada Tabel 3.4.

**TABEL 3. 4**  
**DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL**

No.	Unsur	Definisi Operasional
U1	Persyaratan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
U2	Prosedur	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
U3	Kepastian jadwal pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
U4	Biaya/Tarif	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

U6	Kompetensi pelaksana	Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
U7	Perilaku pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adanya mekanisme pengaduan yang mempermudah pelanggan menyampaikan pengaduannya
U9	Sarana dan prasarana	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak

Sumber: Kemenpan RB No 14 Tahun 2017

### 3.6.2 Form Kuesioner

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4, baik diberi nilai persepsi 3, kurang baik diberi nilai persepsi 2, dan tidak baik diberi nilai persepsi 1. Kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I :

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II :

Identitas pencacah/Surveior yang berisi data Surveior

Bagian III:

Pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner terkait unsur pengukuran kepuasan masyarakat.

Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner terkait unsur pengukuran kepuasan masyarakat :

**U1 Persyaratan Pelayanan**

P1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- a. Sangat Sesuai (Nilai 4)
- b. Sesuai (Nilai 3)
- c. Cukup Sesuai (Nilai 2)
- d. Tidak Sesuai (Nilai 1)

**U2 Prosedur Pelayanan**

P2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- a. Sangat Mudah (Nilai 4)
- b. Mudah (Nilai 3)
- c. Cukup Mudah (Nilai 2)
- d. Tidak Mudah (Nilai 1)

**U3 Kepastian Jadwal Pelayanan**

P3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat Cepat (Nilai 4)
- b. Cepat (Nilai 3)
- c. Kurang Cepat (Nilai 2)
- d. Lambat/Lama (Nilai 1)

**U4. Biaya/Tarif**

P4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan?

- a. Gratis / Sangat Murah (Nilai 4)
- b. Murah (Nilai 3)

- c. Cukup Murah (Nilai 2)
- d. Mahal (Nilai 1)

**U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

P5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- a. Sangat Memuaskan (Nilai 4)
- b. Memuaskan (Nilai 3)
- c. Cukup Memuaskan (Nilai 2)
- d. Tidak Memuaskan (Nilai 1)

**U6. Kompetensi Pelaksana**

P6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- a. Sangat Kompeten (Nilai 4)
- b. Kompeten (Nilai 3)
- c. Cukup Kompeten (Nilai 2)
- d. Tidak Kompeten (Nilai 1)

**U7. Perilaku Pelaksana**

P7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- a. Sangat Sopan dan Ramah (Nilai 4)
- b. Sopan dan Ramah (Nilai 3)
- c. Cukup Sopan dan Cukup Ramah (Nilai 2)
- d. Tidak Sopan dan Tidak Ramah (Nilai 1)

**U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

**P8** Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- a. Dikelola dengan Baik (Nilai 4)
- b. Berfungsi Kurang Maksimal (Nilai 3)
- c. AdaTetapiTidak Berfungsi (Nilai 2)
- d. Tidak Ada (Nilai 1)

#### **U9. Sarana dan Prasarana**

**P9** Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- a. Sangat Baik (Nilai 4)
- b. Baik (Nilai 3)
- c. Cukup (Nilai 2)
- d. Buruk (Nilai 1)

### **3.7 METODE PENGUMPULAN DATA**

#### **3.7.1 Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen Pengumpulan data yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat ini menggunakan kuesioner dengan daftar pertanyaan kombinasi, yaitu pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan terbuka dimaksudkan untuk menjaring data kualitatif berupa rasionalisasi terhadap pilihan jawaban atas pertanyaan tertutup yang merupakan skala sikap dengan 4 (empat) opsi pilihan.

Kuesioner dimaksud disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yang memuat 9 (sembilan) dimensi pelayanan public sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya. Adapun teknik pengumpulan data pada survei ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari sejumlah dokumen yang dirilis secara resmi oleh lembaga yang otoritatif yang dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder sebagai bahan analisis pendukung terhadap hasil analisis terhadap data primer. Selain itu juga studi dokumentasi bisa dilakukan dengan melalui tinjauan literatur dan juga produk peraturan perundang-undangan.
2. Wawancara terstruktur secara tatap muka (face to face interview). Wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan teknik mall intercept interview dalam rangka mengumpulkan data primer.
3. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Observasi dilakukan dengan berperan serta, dimana observer bertindak secara langsung sebagai ghostshopper.
4. Wawancara mendalam (in dept interview), terutama dilakukan kepada pimpinan fakultas.

### **3.7.2 Waktu Pengumpulan Data**

1. Pada Jam Buka Pelayanan Kampus.
2. Waktu pengumpulan data selama 2 minggu oleh Surveior, pada bulan Februari dan Maret 2023.

### **3.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab Surveyor**

Mengumpulkan data responden diperlukan Surveior untuk mendapatkan data yang sesuai, sehingga pelaksanaan pengumpulan data lebih cepat dan akurat.

Tugas dan tanggungjawab Surveior yaitu :

1. Membantu kegiatan survei dan pengukuran

Salah satu tugas dan tanggung jawab seorang Surveior adalah membantu kegiatan survei dan pengukuran, yang bias berupa pengukuran dan melakukan penyusunan, serta penggambaran data-data lapangan.

2. Mencatat dan mengevaluasi hasil pengukuran

Setelah melakukan pengukuran di lapangan, adanya Surveior bertugas untuk mencatat dan mengevaluasi hasil pengukuran tersebut, sehingga dalam hal ini bias meminimalisasi kesalahan dan melakukan tindak koreksi dan pencegahannya.

3. Mengawasi survei lapangan untuk memastikan pengukuran yang akurat

Surveior juga memiliki tugas untuk mengawasi survey lapangan yang dilakukan oleh kontraktor untuk memastikan bahwa pengukuran dilakukan dengan akurat, sehingga dapat mewakili kuantitas untuk pembayaran sertifikat bulanan untuk pembayaran terakhir.

4. Mengawasi survey lapangan untuk memastikan pengukuran yang benar

Selain bertugas mengawasi pengukuran yang akurat, Surveior juga bertugas untuk mengawasi survei yang dilakukan kontraktor untuk memastikan bahwa pengukuran dilakukan dengan prosedur yang benar untuk menjamin akurasi data yang sesuai dengan kondisi lapangan untuk keperluan peninjauan desain atau detail desain.

5. Mengawasi pelaksanaan staking out

Surveior bertugas untuk mengawasi pelaksanaan *staking out*, penetapan elevasi atau ketinggian sesuai dengan gambar rencana.

6. Melakukan pelaksanaan survey lapangan

Selain bertugas untuk melakukan pengawasan, Surveior juga memiliki tugas dan tanggungjawab dalam melakukan survey

lapangan dan penyelidikan, serta pengukuran tempat-tempat lokasi yang akan dikerjakan terutama untuk pekerjaan.

7. Melaporkan dan bertanggungjawab hasil pekerjaan kepada kepala proyek

Setelah survei lapangan dilakukan, Surveior memiliki tugas untuk melaporkan hasil dan mempertanggungjawabkan hasil tersebut kepada ketua tim.

8. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data, untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan, dan di tuangkan dalam kuisioner.

9. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara menugaskan pencacah/Surveior ke masing-masing Fakultas Universitas Sultan Ageng Tirtayasa untuk melakukan wawancara langsung dengan masyarakat/responden yang datang hari dan jam yang sama untuk berobat, bersamaan dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat. Kuisioner yang sudah diisi sesuai dengan jawaban responden dikumpulkan dan selanjutnya di analisis dan dibuat kajian.

### **3.8 METODE ANALISIS DATA**

Setelah diperoleh hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari survei kepuasan masyarakat itu sendiri pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi dan program computer *microsoft office excell 2013*.

Analisis statistik deskriptif yang dilakukan guna mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan dengan

melakukan klasifikasi data, penentuan nilai dan fungsi statistik, pembuatan diagram dan/atau gambar, serta analisis terhadap ukuran-ukuran tendensi sentral seperti: mean, median, dan modus pada domain statistic deskriptif. Sedangkan ukuran lainnya, seperti: ukuran persebaran data (range, standard deviation, variance), dan ukuran lokasi dari persebaran / distribusi data (quartile, desile, percentile); tidak disajikan dalam laporan ini.

Analisis masing-masing unsur survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisis univariat

Analisis ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program spss (*statistic alpackage for social sciences*).

2. Analisis bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai Rata-rata Tertimbang}}{\text{Jumlah bobot}} = \frac{\text{Jumlah unsur}}{\text{Jumlah unsur}}$$

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

$$\text{Ikm} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang dinilai}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian ikm maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 sehingga nilai ikm akan berkisar antara minimal 25 hingga maksimal 100.

Tabel berikut menjelaskan tentang scoring nilai interval IKM dan nilai konversi ikm beserta interpretasi atas nilai ikm tersebut dalam bentuk mutu dan kinerja pelayanan secara kualitatif terdapat pada tabel 3.5.

**TABEL 3. 5**  
**NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangatbaik

Sumber: PERMENPANRBNo.14/2017

Melalui analisis ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisis kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.

## 3.9 RENCANA KERJA DAN ORGANISASI

### 3.9.1 Program Kerja

Program kerja dalam pelaksanaan pekerjaan penyusunan survey kepuasan masyarakat dalam pelayanan akademik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa ini diselenggarakan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Persiapan dan Penyusunan Laporan Pendahuluan, tahapan ini meliputi beberapa kegiatan yaitu :
  - a. Persiapan awal (koordinasi Tim Penyusun)
    - 1) Koordinasi dengan Tim Teknis dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa terkait dengan rencana dan hasil yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kegiatan yang tertuang dalam kerangka acuan kerja.
    - 2) Koordinasi dengan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dalam rangka mencari data dan informasi terkait dengan kegiatan.
  - b. Studi Literatur dan Kebijakan

Mengkaji literatur dan peraturan perundang-undangan baik dari pusat maupun daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik, selain itu juga melakukan pembahasan internal

(*brainstorming*) untuk merumuskan materi yang akan diinventarisir, ditelaah dan dirumuskan, serta teknis pelaksanaan pekerjaan.

c. Pra Survei, kegiatan ini meliputi :

- 1) Menyusun metodologi survei
- 2) Menyiapkan instrumen survei
- 3) Koordinasi Survei

d. Penyusunan Laporan Pendahuluan

Hasil perumusan materi dan metodologi kerja, studi literatur dan kebijakan serta konsep awal desain survei disusun dalam bentuk laporan pendahuluan.

2. Pengumpulan Data dan Informasi

a. Pengumpulan data primer, dilakukan di Fakultas Universitas Sultan Ageng Tirtayasa terhadap mahasiswa dan dosen pengguna layanan akademik.

b. Pengumpulan data sekunder, dilakukan pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa berupa data mahasiswa dan dosen yang menggunakan layanan akademik dan data-data lainnya.

3. Input Data dan Tabulasi Data Hasil Survei

a. Pemasukan data (input data) hasil survei yang berupa kuesioner kertas ke dalam aplikasi kuesioner pada perangkat komputer.

b. Kompilasi seluruh hasil input dan tabulasi data ke dalam suatu format untuk diolah dan dianalisis.

4. Pengolahan dan Analisis Data

a. Deskripsi data hasil tabulasi

b. Pengolahan data

c. Analisis hasil perhitungan indeks

d. Pembuatan draf rekomendasi

5. Penyusunan Laporan Akhir

a. Penyusunan draf laporan akhir

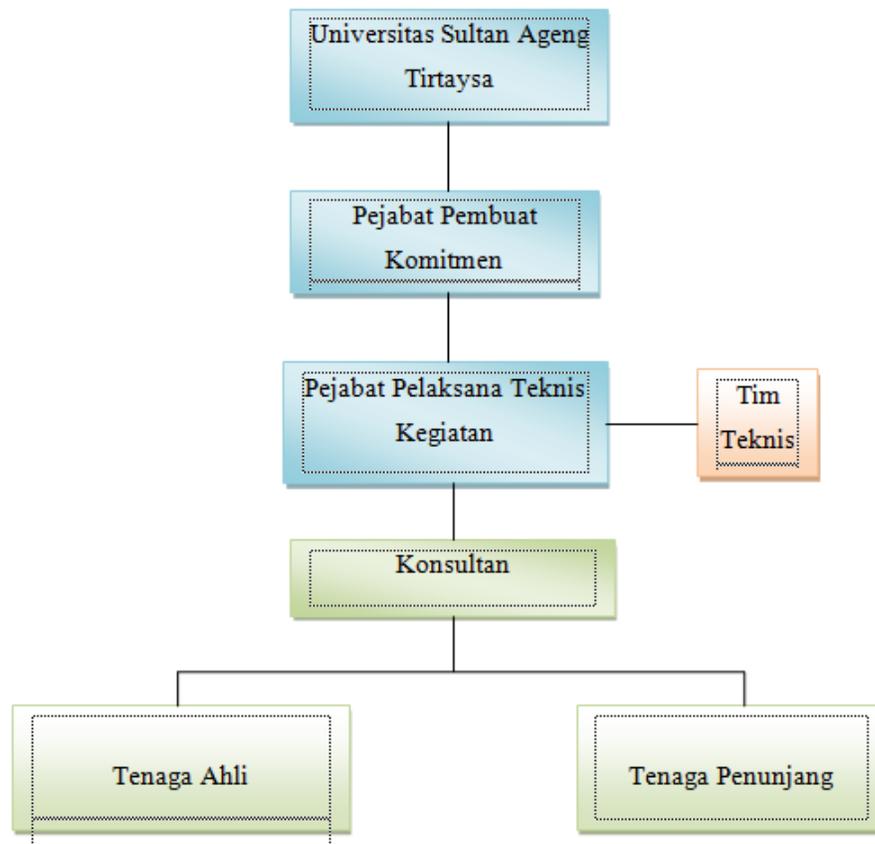
b. Pembahasan laporan survei kepuasan masyarakat

- c. Perbaiki laporan akhir
- d. Penyerahan laporan akhir

### 3.9.2 Organisasi Pelaksanaan Pekerjaan

Organisasi dalam pelaksanaan pekerjaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan akademik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa terdiri dari pihak-pihak baik yang terkait langsung maupun tidak langsung. Pihak yang terkait langsung adalah Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dalam hal ini Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sebagai pemberi pekerjaan dan Konsultan sebagai pelaksana pekerjaan.

Gambar organisasi pelaksanaan pekerjaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akademik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 6. Organisasi Pelaksana Pekerjaan SKM Terhadap Pelayanan Akademik di  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA Tahun 2023

## BAB IV HASIL PENELITIAN

### 4.1 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 4.1.1 Profil Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan untuk mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai evaluasi terhadap kinerja pelayanan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Kota Serang Tahun 2023 dilaksanakan di Seluruh Program Studi yang ada. sesuai jenjang Pendidikan yaitu :

1. Diploma 3
2. Strata 1
3. Strata 2
4. Strata 3

Yang ada di 7 Fakultas, yakni :

1. Fakultas Ekonomi Bisnis
2. Fakultas Hukum
3. Fakultas Ilmu Keguruan Pendidikan
4. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Fakultas Kedokteran
6. Fakultas Pertanian
7. Fakultas Teknik

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan total sampel masing-masing Program Studi. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Dengan melihat data mahasiswa dari seluruh program studi yang ada 7 Fakultas dan Dosen yang ada di UNTIRTA Kota Serang pada tahun 2023 sebanyak 20.249 diperoleh jumlah sampel yang dijadikan sebagai responden sebanyak 377. Angka tersebut di bagi ke masing – masing Program Studi di 7 Fakultas UNTIRTA dengan menggunakan perhitungan proporsional,

dan hasilnya terdapat dalam tabel 4.1 dan 4.2 adalah sebagai berikut :

**TABEL 4. 1**  
**JUMLAH RESPONDEN PER FAKULTAS DAN DOSEN**

FAKULTAS	POPULASI	PROPORSI	SAMPEL	TOTAL SAMPEL
HUKUM	1963	9.61%	36.23	36
FKIP	6451	31.58%	119.05	119
TEKNIK	2887	14.13%	53.28	53
PERTANIAN	2431	11.90%	44.86	45
FEB	2827	13.84%	52.17	52
FISIP	2390	11.70%	44.11	44
KEDOKTERAN	786	3.85%	14.50	15
DOSEN	694	3.40%	12.81	13

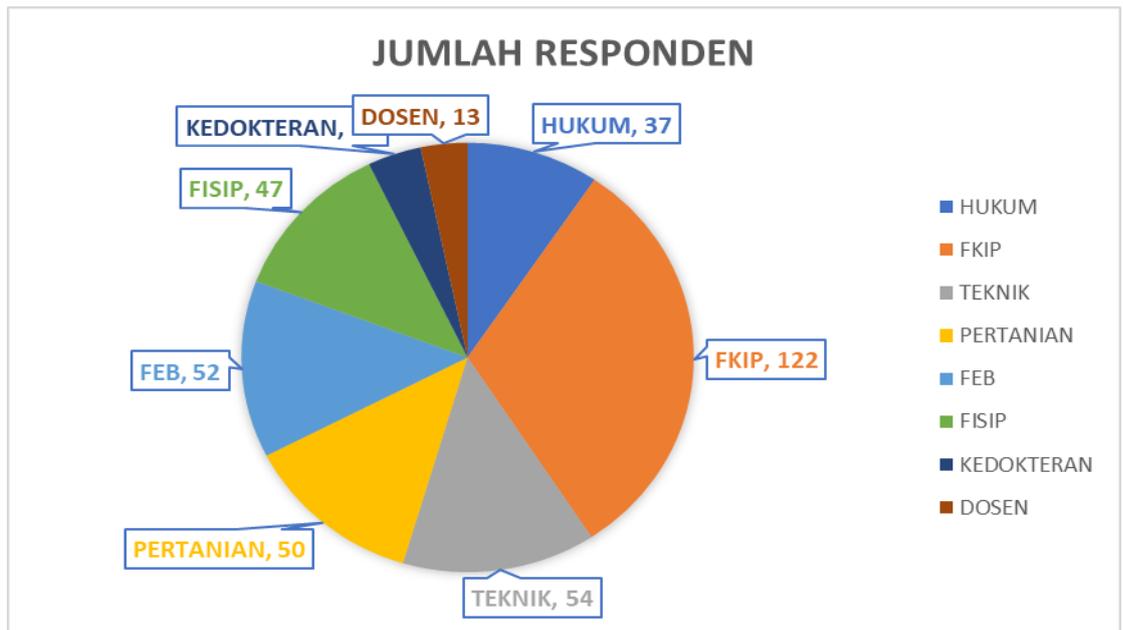
**Sumber: Hasil Analisis**

**TABEL 4. 2**  
**JUMLAH SAMPLE SKM MASING-MASING PROGRAM STUDI**

	NAMA Program Studi	JML MAHASISWA THN 2023	PROPORSI	Sample	JMLH SAMPLE SETELAH DIBULATKAN
<b>1</b>	Diploma 3	616	3,02	11,43	11
<b>2</b>	Strata 1	18.354	89,84	340,50	341
<b>3</b>	Strata 2	638	3,12	11,84	12
<b>4</b>	Strata 3	127	0,62	2,36	2
<b>5</b>	Dosen	694	3,40	12,88	13
	JUMLAH	20.429	100,00	379,00	379

**Sumber : Profil Untirta**

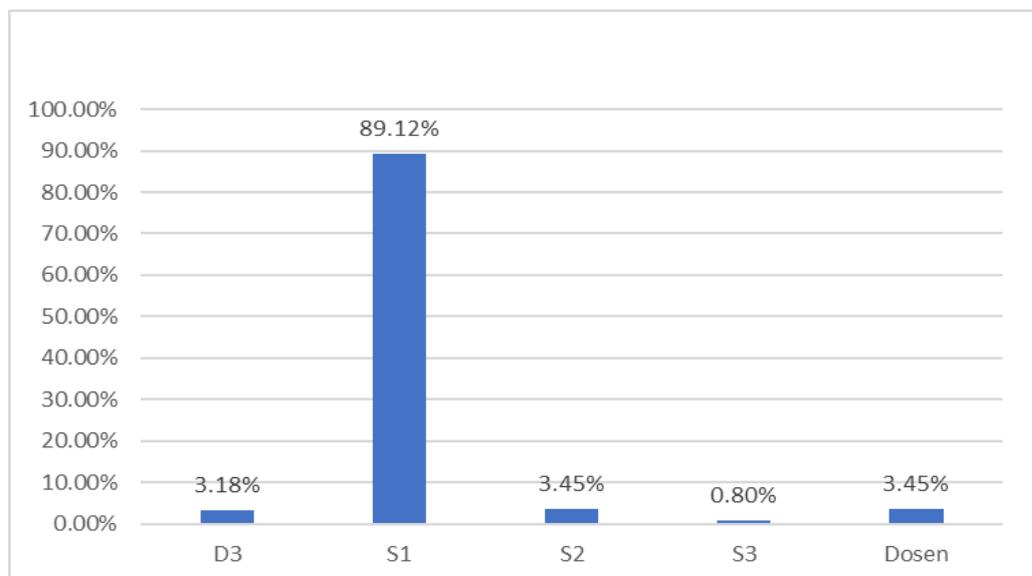
Untuk mempermudah dalam melihat jumlah responden, bisa disajikan dalam gambar dibawah ini:



Gambar 7. Jumlah Responden per Fakultas

Data Responden dalam penelitian ini terdiri dari usia responden, jenis kelamin responden, semester pendidikan, serta status responden. Profil Responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

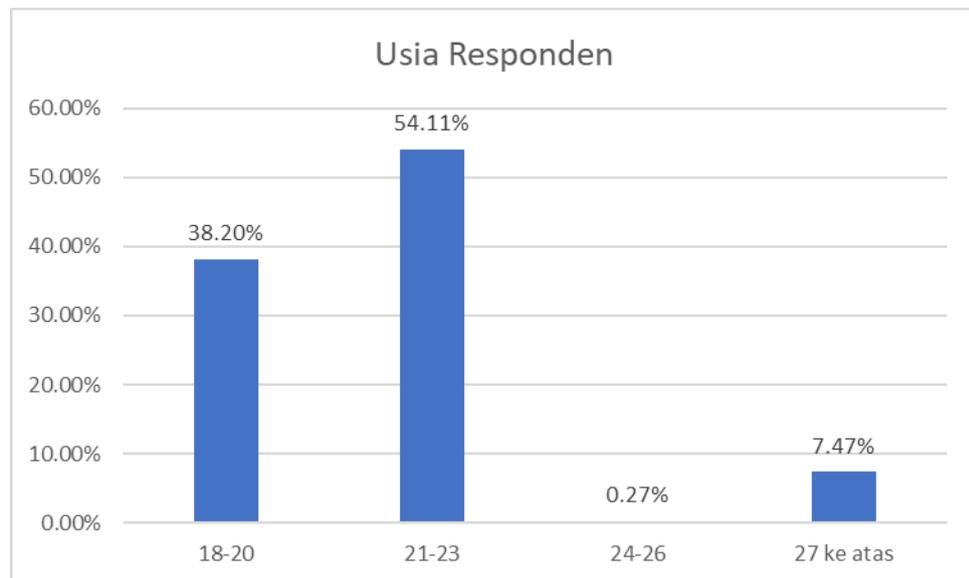
**Grafik 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi**



Status responden didominasi oleh S1 sebesar 89,12%, urutan selanjutnya ditempati oleh S2 dan Dosen masing

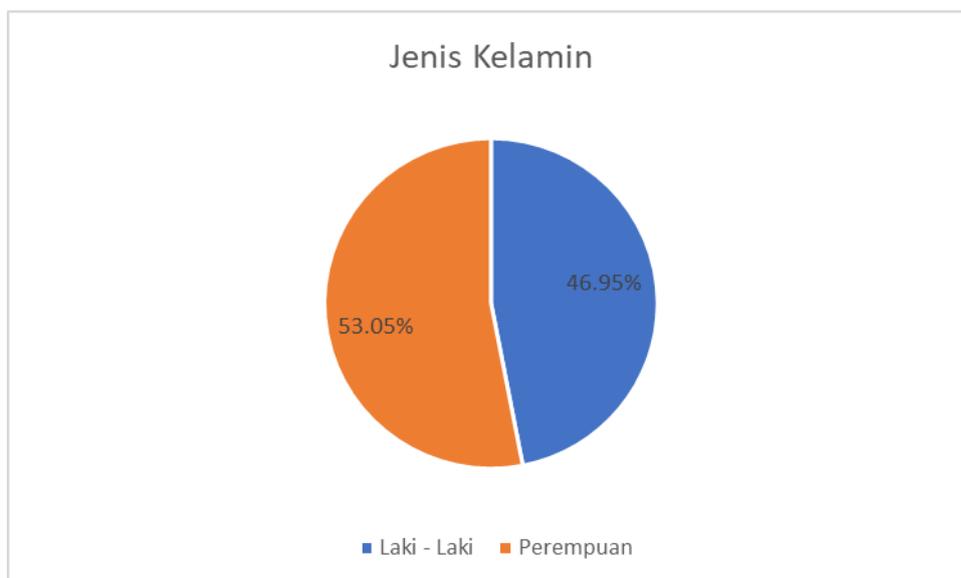
masing sebesar 3,45%, D3 dan S3 masing masing sebesar 3,18% dan 0,80%

**Grafik 4. 2 Usia Responden**



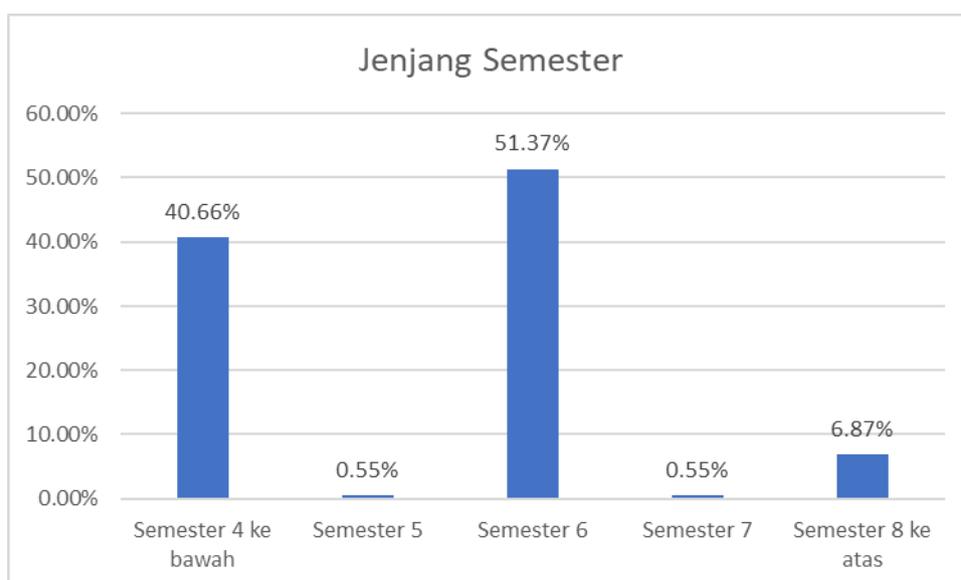
Usia responden dari seluruh sampel berada pada rentang 18 hingga 27 tahun ke atas. Kelompok usia paling banyak berada pada usia 21-23 tahun sebesar 54,11% , urutan kedua dan ketiga berada pada kelompok usia 18-20 tahun dan 27 tahun ke atas sebesar 38,20% dan 7,47%. Kelompok usia terendah berada pada usia 24-26 tahun sebesar 0,27%.

**Grafik 4. 3 Jenis Kelamin Responden**



Grafik diatas menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan sebesar 53,05 % ,sedangkan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebesar 46,95% . Hal tersebut berarti bahwa responden perempuan lebih banyak memberikan pendapatnya dibandingkan dengan responden laki-laki.

**Grafik 4. 4 Jenjang Semester Responden**



Jenjang semester responden didominasi oleh responden semester 6 sebesar 51,37%, urutan selanjutnya ditempati

oleh Semester 4 kebawah sebesar 40,66%, Semester 8 ke atas sebesar 6,87%, sisanya semester 5 dan semester 7 masing masing sebesar 0,55%

## 4.2 HASIL SURVEI

Analisis hasil survei menggunakan pendekatan yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### 4.2.1 Penghitungan Nilai IKM

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada jumlah semua unsur yang menjadi penilaian survei dengan kriteria mutu penilaian didasarkan hingga interval 100. Dalam mengukur jawaban kualitatif menjadi kuantitatif maka dibuat skala pertanyaan 1 hingga 4.

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus SKM Unit Pelayanan x 25. Kriteria mutu penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

**TABEL 4. 3  
KINERJA PELAYANAN DAN NILAI SKM**

Nilai Persepsi	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	76,61-88,30	B	Baik
4	88,31-100	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB No.14 Tahun 2017

Selain nilai SKM yang merupakan hasil akumulatif dari Nilai Indeks Unsur yang merupakan ruang lingkup pelayanan. Nilai Indeks Unsur juga dapat diberi Kriteria Mutu Penilaian berdasarkan interval dengan pembagian empat kriteria dengan mengkonversi Skala Nilai SKM menjadi Skala Nilai Unsur. Karena Nilai Unsur pembentuk hasil SKM adalah 9 unsur maka tiap interval dikalikan 1/9 sehingga kriteria mutu penilaian unsur adalah:

**TABEL 4. 4 KINERJA PELAYANAN DAN NILAI INDEKS UNSUR**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Indeks Unsur</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	2,78 – 7,21	D	Tidak Baik
2	7,22 – 8,5	C	Kurang Baik
3	8,51 – 9,8	B	Baik
4	9,81 – 11,11	A	Sangat Baik

#### **4.2.2 Analisis Bivariat**

Analisis bivariat yang dilakukan adalah dengan menggunakan uji bivariat asosiatif non parametris, artinya uji non parametris yang digunakan untuk menguji kesesuaian antara 2 kelompok variabel yang berasal dari subjek berbeda atau disebut juga data bebas dengan skala data ordinal. Alat uji yang digunakan adalah metode korelasi *Spearman* dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terdapat korelasi antar variabel

$H_1$  : Terdapat korelasi antar variabel

Dengan taraf kesalahan penelitian ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 5%, maka dasar pengambilan keputusan adalah Tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05) yang berarti Terima  $H_1$  atau Terdapat korelasi antar variabel. Sebaliknya jika nilai signifikansi

$> \alpha$  (0,05) artinya Terima  $H_0$  atau Tidak terdapat korelasi antar variabel. Besarnya hubungan atau korelasi antar variabel dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**TABEL 4. 5**  
**TINGKAT KOEFISIEN KORELASI**

<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Korelasi</b>
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Tinggi
0,80 - 1	Sangat Tinggi

*Sumber: Sugiyono (2006)*

#### **4.2.3 Survei Kepuasan Masyarakat UNTIRTA**

1. Berdasarkan pertanyaan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan unsur pelayanan pada Untirta Tahun 2023, berdasarkan pertanyaan sesuai dengan 9 unsur yang dituangkan dalam kuisioner adalah sebagai berikut:

**TABEL 4. 6**  
**NILAI RATA-RATA SESUAI PERTANYAAN**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>UNSUR</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>
1	Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	U1	3,37

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>UNSUR</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>
	di UNTIRTA ini ?		
2	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UNTIRTA ini ?	U2	<b>3,32</b>
3	Bagaimana menurut Saudara tentang waktu pelayanan di UNTIRTA ini ?	U3	3,34
4	Bagaimana menurut Saudara tentang biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan di UNTIRTA ini ?	U4	3,54
5	Bagaimana Hasil Pelayanan yang diberikan dari setiap pelayanan di UNTIRTA ini ?	U5	3,41
6	Bagaimana menurut Saudara tentang penjelasan petugas yang melayani di UNTIRTA ini ?	U6	3,46
7	Bagaimana menurut Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di UNTIRTA ini ?	U6	3,50
8	Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani di UNTIRTA ini ?	U6	3,38
9	Bagaimana menurut Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani di UNTIRTA ini ?	U7	3,46
10	Bagaimana menurut Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di UNTIRTA ini ?	U7	3,49
11	Bagaimana menurut Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan di UNTIRTA ini ?	U7	3,46
12	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan di UNTIRTA ini ?	U8	3,47
13	Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada di UNTIRTA ini ?	U9	3,40

NO	PERTANYAAN	UNSUR	NILAI RATA RATA
14	Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan dan kebersihan di lingkungan UNTIRTA ini ?	U9	3,51
15	Bagaimana menurut Saudara tentang keamanan pelayanan di UNTIRTA ini ?	U9	3,57

Dari unsur – unsur yang tertuang dalam kuisisioner terdapat 15 pertanyaan, dari 15 pertanyaan dapat terlihat unsur mana yang mendapatkan nilai tertinggi dan unsur mana yang mendapatkan nilai terendah.

Ada 3 ( tiga) pertanyaan yang mendapatkan nilai terendah yakni :

**TABEL 4. 7**  
**NILAI RATA- RATA TERENDAH**

NO	PERTANYAAN	UNSUR	NILAI RATA RATA
1	Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di UNTIRTA ini ?	U1	3,37
2	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UNTIRTA ini ?	U2	<b>3,32</b>
3	Bagaimana menurut Saudara tentang waktu pelayanan di UNTIRTA ini ?	U3	3,34

Berdasarkan hasil perhitungan nilai – rata- rata diatas, nilai rata – rata terendah yakni :

Pertanyaan U2 :

*Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UNTIRTA ini ? dengan nilai rata – rata 3,32*

Pertanyaan U3 :

Bagaimana menurut Saudara tentang waktu pelayanan di UNTIRTA ini ? dengan nilai rata- rata 3,34, dan

Pertanyaan U1 :

Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di UNTIRTA ini ? dengan nilai rata- rata 3,37

Selanjutnya bagaimana dengan nilai yang tertinggi , berdasarkan perhitungan nilai rata- rata, nilai rata- rata tertinggi terdapat pada 3 ( tiga) pertanyaan, yakni :

**TABEL 4. 8**  
**NILAI RATA- RATA TERTINGGI**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>UNSUR</b>	<b>NILAI RATA RATA</b>
4	Bagaimana menurut Saudara tentang biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan di UNTIRTA ini ?	U4	3,54
14	Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan dan kebersihan di lingkungan UNTIRTA ini ?	U9	3,51
15	Bagaimana menurut Saudara tentang keamanan pelayanan di UNTIRTA ini ?	U9	3,57

Berdasarkan data diatas, nilai tertinggi adalah :

Pertanyaan bagian dari U9

Bagaimana menurut Saudara tentang keamanan pelayanan di UNTIRTA ini ?, mendapatkan nilai 3,57

Pertanyaan bagian dari U 9

Bagaimana menurut Saudara tentang biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan di UNTIRTA ini ? dengan nilai rata- rata 3,54

Pertanyaan U4

Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan dan kebersihan di lingkungan UNTIRTA ini ? dengan nilai 3.51

3. Berdasarkan unsur

Tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan UNTIRTA Kota Serang

**TABEL 4. 9**  
**NILAI INDEKS UNSUR PELAYANAN**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Kriteria Mutu Penilaian	Keterangan
1	Persyaratan	3.37	84.15	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.32	83.09	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.34	83.42	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	3.54	88.46	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.41	85.28	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.45	86.18	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.47	86.74	B	Baik
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.47	86.80	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.50	87.38	B	Baik
Nilai Rata-rata Semua Unsur		3.43			
Nilai SKM			84.87	<b>B</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: Hasil Analisis*

Dari tabel dapat dilihat bahwa nilai SKM UNTIRTA Kota Serang sebesar 84,87 poin, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah “B” yang berarti bahwa kinerja Untirta Kota Serang adalah BAIK.

Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang memiliki Nilai Rata-Rata tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,54 poin. Unsur pelayanan lain yang memiliki nilai rata-rata diatas rata-rata total unsur adalah Sarana dan Prasarasna dengan nilai rata-rata 3,50 poin, Perilaku Pelaksana dan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,47 poin, Lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**TABEL 4. 10**  
**UNSUR PELAYANAN DENGAN NILAI RATA-RATA TERTINGGI**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Kriteria Mutu Penilaian	Keterangan
4	Biaya/ Tarif	3.54	88.46	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.50	87.38	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.47	86.74	B	Baik
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.47	86.80	B	Baik

*Sumber: Hasil Analisis*

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,54 poin. Unsur-unsur lainnya adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,50 poin, Perilaku Pelaksana dan unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan mempunyai nilai rata-rata yang sama yaitu sebesar 3,47 poin. Ketiga unsur tersebut (Sarana dan prasarana, unsur Perilaku Pelaksana, unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan) walaupun berada diatas nilai rata-rata total, namun memiliki kriteria mutu penilaian B (Baik) sehingga masih bisa untuk ditingkatkan agar diperoleh tingkat kepuasan pelayanan yang lebih baik.

Dari unsur pelayanan dengan nilai rata-rata dibawah nilai rata-rata total adalah unsur Sistem Mekanisme Prosedur dengan nilai rata-rata 3,32 poin, Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,41 poin, Unsur Persyaratan dengan nilai rata-rata 3,37 poin. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**TABEL 4. 11**  
**UNSUR PELAYANAN DENGAN NILAI RATA-RATA TERENDAH**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Kriteria Mutu Penilaian	Keterangan
1	Persyaratan	3.37	84.15	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.32	83.09	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.34	83.42	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.41	85.28	B	Baik

Sumber: Hasil Analisis

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling rendah secara berurut berada pada unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur dengan nilai rata-rata 3,32 poin, Waktu Penyelesaian dengan nilai rata 3,34 poin, Unsur Persyaratan dengan nilai rata-rata 3,37 poin. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mempunyai nilai rata rata sebesar 3,41 poin. Dengan melihat nilai rata rata yang dimiliki tiap-tiap unsurnya, maka ketiga unsur tersebut mempunyai kriteria mutu penilaian B (Baik).

Hubungan atau korelasi dari masing-masing unsur pelayanan tersebut diatas dapat dilihat melalui tabel di bawah ini.

**TABEL 4. 12**  
**UJI KORELASI SPEARMAN UNSUR PELAYANAN YANG MEMILIKI NILAI TERENDAH DI UNTIRTA PROVINSI BANTEN**

Unsur Korelasi		Korelasi	Signifikan	Keputusan	Keterangan
U1 -U2	Persyaratan Sistem, Mekanisme, Prosedur	0.527	0	Tolak H0	Berhubungan
U1-U3	Persyaratan Waktu Penyelesaian	0.558	0	Tolak H0	Berhubungan
U1-U5	Persyaratan Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.513	0	Tolak H0	Berhubungan
U2-U3	Sistem, Mekanisme, Prosedur Waktu Penyelesaian	0.626	0	Tolak H0	Berhubungan
U2-U5	Sistem, Mekanisme, Prosedur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.539	0	Tolak H0	Berhubungan
U3-U5	Waktu Penyelesaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.607	0	Tolak H0	Berhubungan

Sumber: Hasil Analisis

### 4.3 RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut di prioritaskan bagi yang nilai unsur masih rendah, namun unsur- unsur yang tinggipun harus dipertahankan, dalam rangka memenuhi kriteria sangat baik ( A).

Adapun Unsur yang terendah terdapat pada Unsur nomor 1 yakni Persyaratan, Unsur nomor 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur waktu penyelesaian

Untuk itu dalam menindak lanjuti hasil dari survei ini, ada beberapa hal yang dapat dilakukan :

1. Tingkatkan sosialisasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi, mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian
2. Tingkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan sarana dan prasarana, tempat pengaduan dan jenis media pelayanan ( Online)
3. Tingkatkan pengetahuan, keterampilan serta sikap tim pelayanan di semua unit pelayanan agar lebih profesional.
4. Bagi petugas yang baru yang ditempatkan di tempat pelayanan, agar diadakan pembinaan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pemberian pelayanan.
5. Pemerataan kualitas pelayanan di semua unit pelayanan, dengan pemantauan dan pengawasan yang rutin.
6. Bagi unsur yang mendapatkan nilai A ( sangat baik ) agar dipertahankan, karena masing- masing unsure masih sangat bisa untuk ditingkatkan dan dapat nilai indeks kepuasan A.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 KESIMPULAN**

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa berdiri sejak tanggal 1 oktober 1980 berdasarkan Akte Notaris No: 1 Tahun 1980, dibawah naungan Yayasan Pendidikan Tirtayasa, kemudian dilakukan penyempurnaan dan dikukuhkan kembali dengan akte Notaris Ny. R.ArieSoetardjo, Nomor 1, Tanggal 3 Maret 1986.

Sampai saat dilakukan penelitian tentang Survei Kepuasan Masyarakat, memiliki 7 Fakultas dan memiliki program Studi mulai dari D3,S1.S2 dan S3.

Dalam untuk survei kepuasan masyarakat tahun 2023, melibatkan semua Program Studi yang ada di 7 Fakultas :

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Fakultas Hukum
3. FakultasKegurua dan Ilmu Pendidikan
4. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
5. Fakultas Kedokteran.
6. Fakultas Pertanian
7. Fakultas Teknik

Dari data yang ada terdapat 20 429 mahasiswa aktif. dari jumlah tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka sample ditetapkan sejumlah 379, diporposionalkan sesuai dengan jumlah mahasiswa di masing- masing Program Studi. Survei dilakukan oleh tim survei selama 15 hari, dan untuk mempercepat proses perekapan tim survey dibekali dengan kuisisioner manual dan aplikasi google form.

Adapun hasil analisadari data yang masuk, adalah sebagai berikut :

1. Nilai Indeks kepuasan masyarakat Untirta adalah 84,87
2. Nilai tertinggi ada pada unsur tarif/biaya yakni 88,46 dengan kriteria nilai mutu penilaian Sangat Baik ( A ),
3. nilai terendah adalah 83,09 yakni ada di unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nilai 83, 09

Sesuai dengan pertanyaan – pertanyaan yang disampaikan dan tertuang dalam kuisisioner, nilai tertinggi ada pada :

1. biaya / tarif dengan nilai 3,54
2. kenyamanan dan kebersihan lingkungan, dengan nilai 3,51
3. keamanan pelayanan 3,57

Sedangkan yang terendah :

1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, dengan nilai 3,37
2. waktu penyelesaian, dengan nilai 3.34
3. dan kemudahan prosedur , dengan nilai 3.32

Secara umum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa telah melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yang dalam hal ini Mahasiswa dan Dosen secara baik sesuai dengan prinsip – prinsip pelayanan yang di tuangkan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

## **5.2 SARAN – SARAN**

Dengan hasil survei yang cukup memuaskan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa harus tetap menjaga dan selalu meningkatkan pengetahuan , keterampilan serta sikap para petugas, agar lebih professional lagi.

Pelayanan yang baik yang sesuai dengan kaidah- kaidah pelayanan akan berpengaruh terhadap klien/mahasiswa /masyarakat sekitar, yang akan berdampak terhadap kepercayaan dari masyarakat dan akan mempengaruhi terhadap nama baik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa di

masyarakat. Jika masyarakat sudah percaya maka akan berpengaruh terhadap kemajuan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- [KEPMENPAN] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25.2004. Mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan. Indonesia (ID): Sekretariat Negara.
- [PERMENDIKBUD] Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 32. 2018. Mengenai Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan. Indonesia (ID): Sekretariat Negara.
- [PERMENDIKNAS] Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 39.2011. Mengenai Standar Pelayanan Minimum Pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- [PERMENPAN] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2017. Mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indonesia (ID) : Sekretariat Negara.
- Mahmudi.2007. Manajemen Kinerja Sektor publik.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Profil Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. 2021. Profil Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Tahun 2021.Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Undang-Undang Nomor 25. 2009. Mengenai Pelayanan Publik. Indonesia (ID): Sekretariat Negara.
- Sinambela dkk,2006 . Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Subarsono, AG. 2005. Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, Sosiologi Pemerintahan. Bogor : Ghalia Indonesia.

