



POLITEKNIK NEGERI BALI

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

PIHAK INTERNAL

2020



TIM PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang termuat pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan Permenpan dan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 oleh Kementerian PAN dan RB tentang perubahan atas peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Bebas Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah perlu diwujudkannyanya suatu wilayah kerja yang melakukan pelayanan prima.

Politeknik Negeri Bali merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dalam bidang pendidikan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut, maka penting dilakukan survei Indeks Kepuasan Pelayanan sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara khususnya pengguna layanan Politeknik Negeri Bali. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan publik serta mewujudkan pelaksanaan *good governance*. Hasil indeks kepuasan pelayanan dapat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

### **B. Tujuan**

Adapun tujuan kegiatan ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan pelayanan dari pengguna layanan Politeknik Negeri Bali sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan layanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mewujudkan pelaksanaan layanan prima.

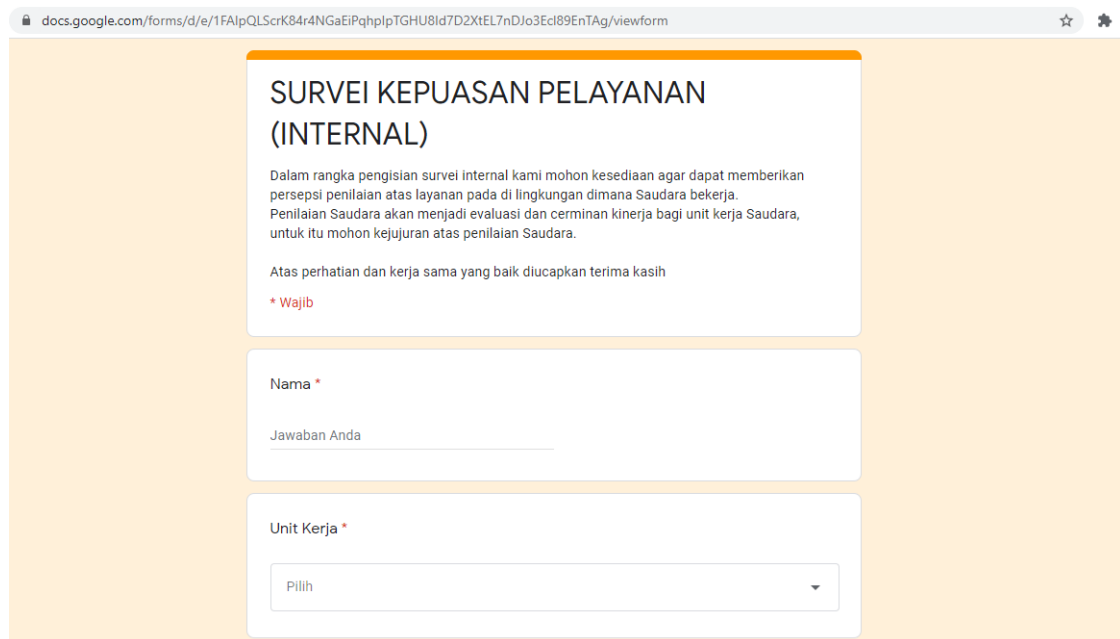
## BAB 2

### METODOLOGI

Survei indeks kepuasan pelayanan dilakukan kepada seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Bali. Survei kepuasan pelayanan dilakukan selama bulan September 2020. Adapun prosedur yang dilakukan dalam melakukan survei ini adalah sebagai berikut:

- Membuat daftar pertanyaan yang terkait dengan kepuasan pelayanan.
- Membuat formulir survei atas daftar pertanyaan yang sudah disusun.
- Melakukan penyebaran formulir survei. Survei dilakukan dengan mengakses link berikut:

<https://s.id/SurveiKepuasanPelayananInternal2020>



docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScrK84r4NGaEiPqhpIplTGHU8ld7D2XtEL7nDJo3Ecl89EnTAg/viewform

### SURVEI KEPUASAN PELAYANAN (INTERNAL)

Dalam rangka pengisian survei internal kami mohon kesediaan agar dapat memberikan persepsi penilaian atas layanan pada di lingkungan dimana Saudara bekerja. Penilaian Saudara akan menjadi evaluasi dan cerminan kinerja bagi unit kerja Saudara, untuk itu mohon kejujuran atas penilaian Saudara.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih

\* Wajib

Nama \*

Jawaban Anda

Unit Kerja \*

Pilih

#### Teknis Analisis dan Evaluasi

Analisis data untuk menentukan indeks kepuasan pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data kepuasan diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor kepuasan paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor kepuasan paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data kepuasan pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan kepuasan pelayanan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Responden memilih jawaban antara buruk, kurang, dan memuaskan untuk mengukur masing-masing indikator kepuasan pelayanan.
2. Jawaban tersebut dikonversi ke dalam bentuk persentase, selanjutnya dilakukan konversi ke dalam indeks persepsi kepuasan pelayanan dengan skala interval 1 - 4. Skala indeks kepuasan pelaksanaan mendekati nilai 4 mencerminkan penilaian kepuasan pelayanan yang diterima oleh warga negara sangat memuaskan. Hasil akhir akan memunculkan Indeks kepuasan pelayanan dengan mengacu kepada Tabel 1 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Kepuasan Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Kepuasan Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan dalam Pelayanan
1	1,00 – 1,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	C	Cukup Memuaskan
3	2,51 – 3,25	B	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	A	Sangat Memuaskan

### Prosedur Survei

Responden dapat mengisi survei melalui google form kepuasan pelayanan terhadap pengurusan pelayanan baik melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan akademik dan non akademik dilingkungan Politeknik Negeri Bali yang ditujukan kepada tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pihak eksternal lainnya, seperti mahasiswa, diduka, dan rekanan diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam survei. Kajian survei ini menggunakan acuan yang telah dilakukan oleh lembaga lainnya dan disimpulkan beberapa indikator yang mencerminkan kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
2. Kedisiplinan Petugas
3. Tanggung jawab petugas
4. Kemampuan Petugas
5. Kecepatan Pelayanan
6. Kesopanan dan Keramahan Petugas
7. Pungutan Pelayanan
8. Ketepatan Penyelesaian
9. Kenyamanan di Unit Pelayanan
10. Sarana dan Prasarana Pelayanan

### BAB 3

## HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

#### A. Profil Responden

Jumlah responden survei kepuasan pelayanan mencapai 28 responden yang terdiri dari:

Tabel 1 Kategori Responden

No	Kategori Responden	Jumlah
1	Tenaga Pendidik	28

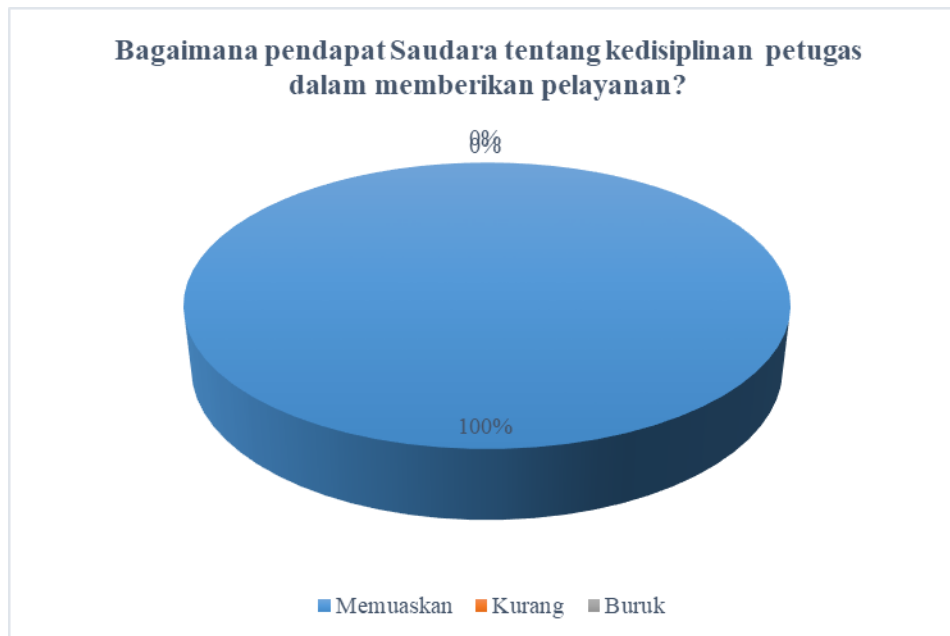
#### B. Indeks Kepuasan Pelayanan Per Indikator

##### 1 Kemudahan Prosedur Pelayanan



Hasil survei mengenai kemudahan prosedur pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 100% responden menjawab memuaskan sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 4,00 (sangat memuaskan).

## 2 Kedisiplinan Petugas



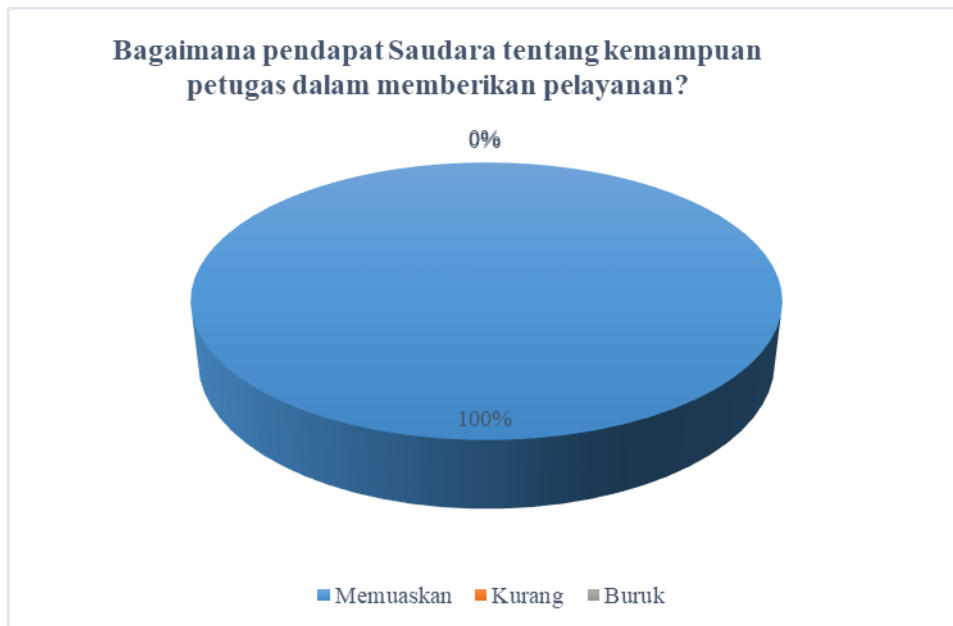
Hasil survei mengenai kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 100% responden menjawab memuaskan sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 4,00 (sangat memuaskan).

## 3 Tanggung jawab petugas



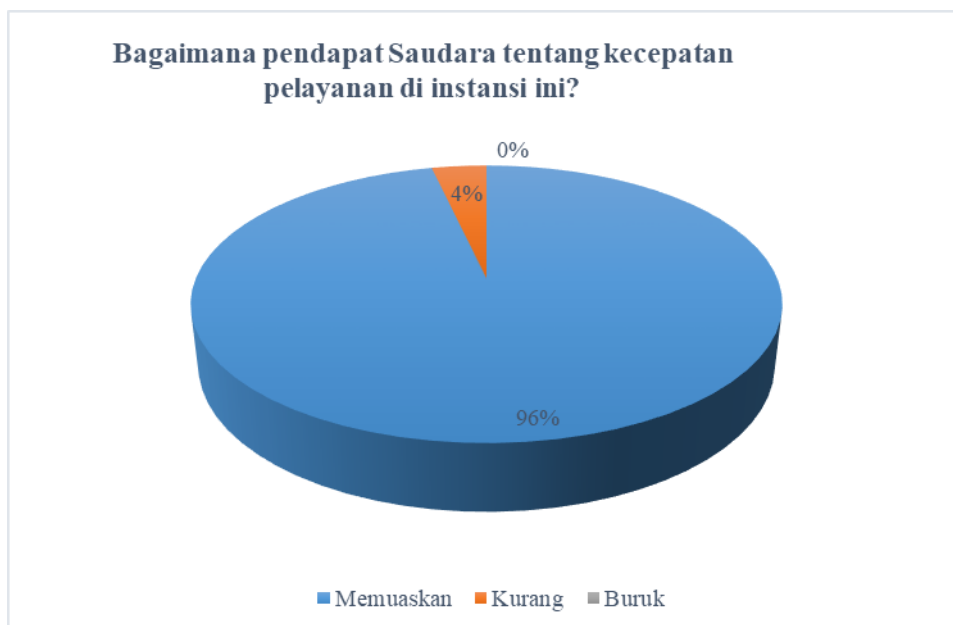
Hasil survei mengenai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 100% responden menjawab memuaskan sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 4 (sangat memuaskan).

#### 4 Kemampuan Petugas



Hasil survei mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 100% responden menjawab memuaskan sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 4,00 (sangat memuaskan).

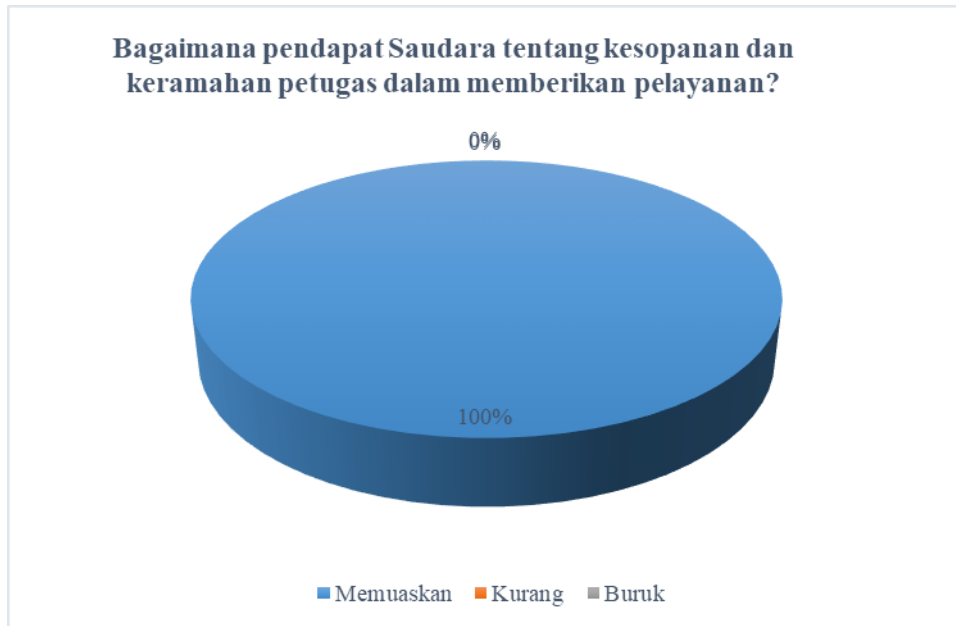
#### 5 Kecepatan Pelayanan



Hasil survei mengenai kecepatan pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 96% responden menjawab memuaskan dan 4% responden menjawab kurang, sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 3,85 (sangat memuaskan).

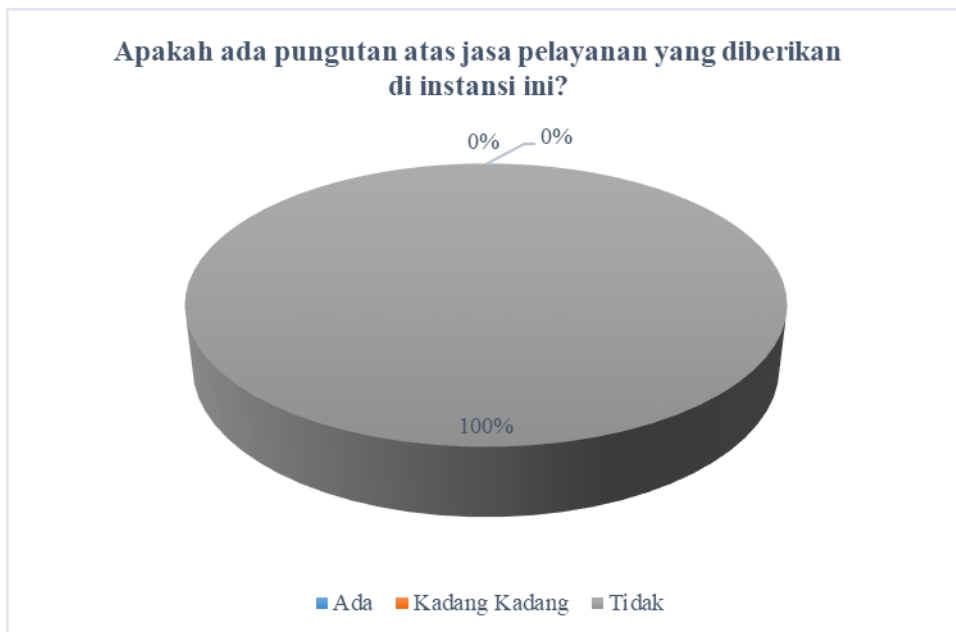


## 6 Kesopanan dan Keramahan Petugas



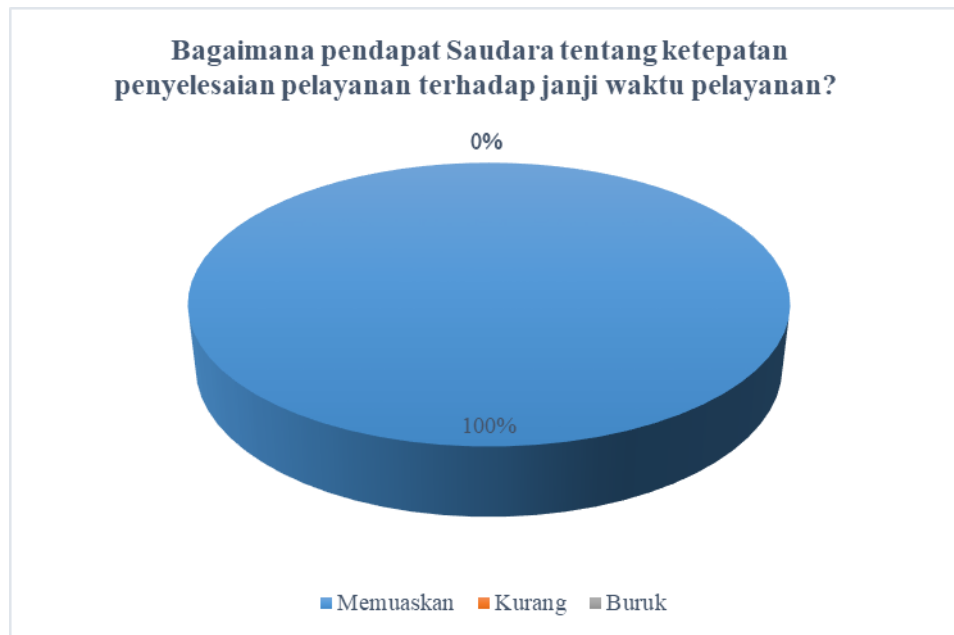
Hasil survei mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 100% responden menjawab memuaskan sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 4,00 (sangat memuaskan).

## 7 Pungutan Pelayanan



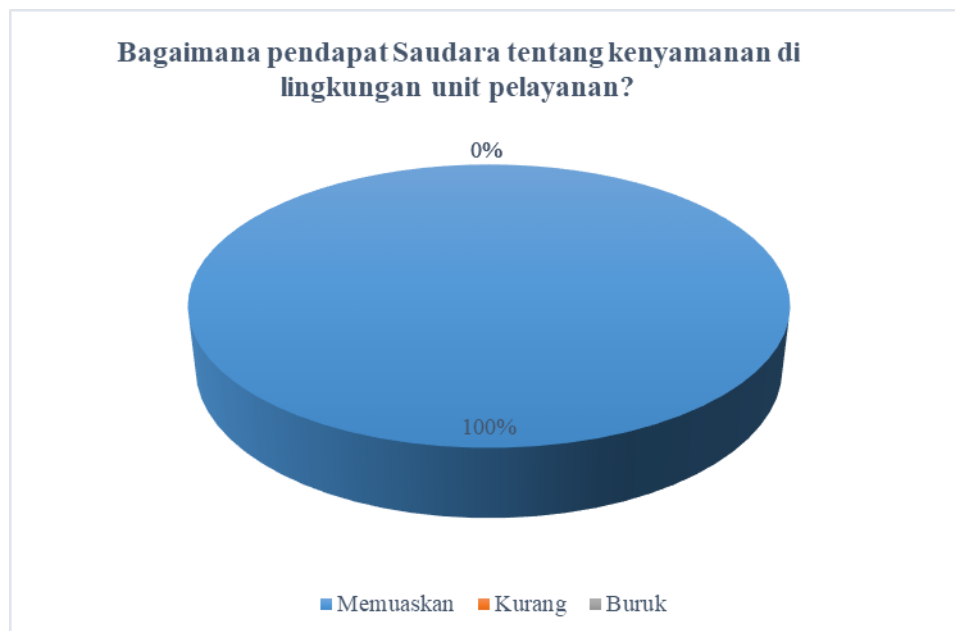
Hasil survei mengenai adanya pungutan atas jasa pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 100% responden menjawab tidak sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 4,00 (sangat memuaskan).

## 8 Ketepatan Penyelesaian



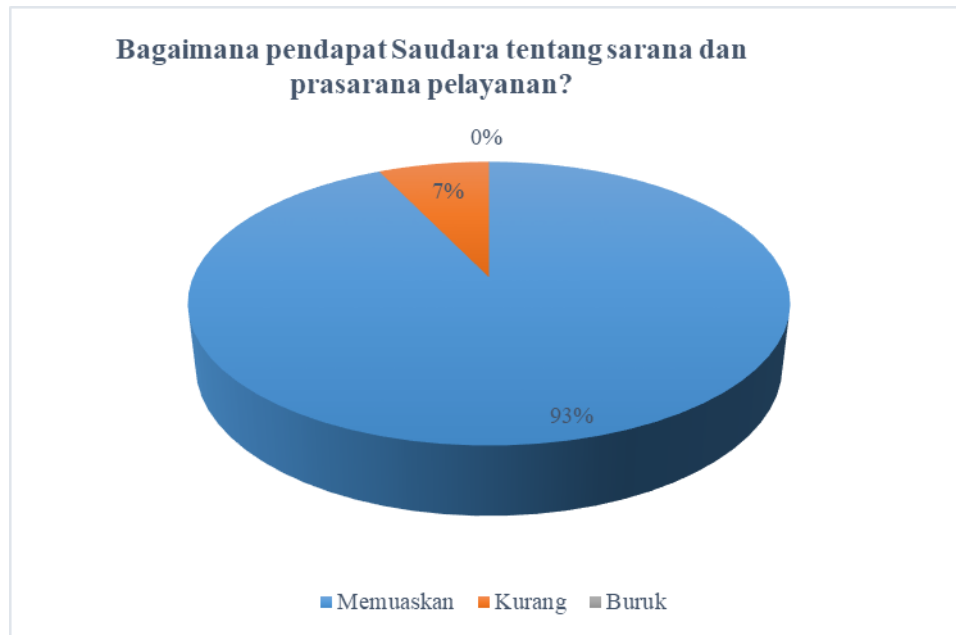
Hasil survei mengenai ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 100% responden menjawab memuaskan sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 4,00 (sangat memuaskan).

## 9 Kenyamanan di Unit Pelayanan



Hasil survei mengenai kenyamanan pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 100% responden menjawab memuaskan sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 4,00 (sangat memuaskan).

#### 10 Sarana dan Prasarana Pelayanan



Hasil survei mengenai sarana dan prasarana pelayanan di Politeknik Negeri Bali adalah 93% responden menjawab memuaskan sehingga indeks kepuasan pelayanan adalah 3,71 (sangat memuaskan).

### C. Analisis Survei

Survei yang dilakukan menggunakan media Google Form yang disebarakan kepada 28 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Indeks Kepuasan Pelayan merupakan hasil survei kuantitatif yang diisi oleh pihak internal Politeknik Negeri Bali. Indeks Kepuasan Pelayanan memiliki skala antara 1 yang artinya tidak memuaskan sampai dengan 4 yang artinya sangat memuaskan. Indeks tersebut mengukur persepsi terhadap kepuasan pelayanan pada pengurusan pelayanan baik akademik maupun non akademik di lingkungan Politeknik Negeri Bali. Indeks Kepuasan Pelayanan merupakan komitmen yang mengacu kepada Peraturan Permenpan dan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 oleh Kementerian PAN dan RB tentang perubahan atas peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Bebas Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.. Selanjutnya, berikut nilai per indikator indeks kepuasan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3  
Nilai Per Indikator dari Indeks Kepuasan  
Pelayanan

No	Indikator	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	4,00	A
2	Kedisiplinan Petugas	4,00	A
3	Tanggung jawab petugas	4,00	A
4	Kemampuan Petugas	4,00	A
5	Kecepatan Pelayanan	3,85	A
6	Kesopanan dan Keramahan Petugas	4,00	A
7	Pungutan Pelayanan	4,00	A
8	Ketepatan Penyelesaian	4,00	A
9	Kenyamanan di Unit Pelayanan	4,00	A
10	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,71	A

Jumlah nilai kepuasan pelayanan per indikator menunjukkan penilaian pihak internal terhadap indikator unsur kepuasan dalam pengurusan pelayanan. Unsur-unsur kepuasan pelayanan berada pada jumlah kisaran interval 3,71 – 4,00 atau mutu pelayanan A (SANGAT MEMUASKAN).

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa 10 indikator memiliki nilai tertinggi dengan mutu layanan A. Dari kesepuluh indikator tersebut, indikator sarana dan prasarana memiliki nilai terendah sebesar 3,71. Hal ini mengindikasikan adanya sedikit sarana dan prasarana dalam pelayanan yang kurang mendukung di lingkungan Politeknik Negeri Bali. Namun hal ini masih dalam batas wajar. Untuk meningkatkan kualitas melalui sarana dan prasarana telah dilakukan digitalisasi kegiatan pelayanan sebagai bentuk inovasi pelayanan di Politeknik Negeri Bali.

## **BAB 4**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Secara umum, hasil survei Kepuasan Pelayanan pada Politeknik Negeri Bali diperoleh nilai Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan adalah 3,96 masuk ke dalam kategori sangat memuaskan (kisaran nilai 3.71 – 4.00). Dengan demikian, petugas yang ada di Lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.
2. Indikator yang perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu sarana dan prasarana pelayanan, namun masih dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini masih dalam batas wajar dan tidak berpotensi menimbulkan pelayanan yang buruk.

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survei kualitas pelayanan terhadap pengurusan pelayanan akademik dan non akademik di lingkungan Politeknik Negeri Bali, untuk meningkatkan kualitas melalui sarana dan prasarana telah dilakukan digitalisasi kegiatan pelayanan sebagai bentuk inovasi pelayanan berbasis teknologi di Politeknik Negeri Bali.