

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(PENGGUNA JASA LAYANAN) TERHADAP  
MANAJEMEN DI UNIVERSITAS WIRARAJA  
OLEH DOSEN TETAP TAHUN 2017



PUSAT JAMINAN MUTU  
**UNIVERSITAS WIRARAJA**  
**2017**

**LAPORAN HASIL SURVEY**  
**INDEKS KEPUASAN DOSEN (PENGGUNA JASA LAYANAN)**  
**UNIVERSITAS WIRARAJA**  
**TAHUN 2017**

**1. Pendahuluan**

Pelayanan publik kepada Dosen, Tenaga Kependidikan, mahasiswa, *stake holder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Wiraraja sampai sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) dan evaluasi perbaikan layanan umum Universitas Wiraraja, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Evaluasi pengguna jasa layanan Universitas Wiraraja.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Universitas Wiraraja.

**2. Maksud dan Tujuan.**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Universitas Wiraraja dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun yang akan datang.

**3. Sasaran**

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) adalah para Dosen Tetap di lingkungan Universitas Wiraraja.

**4. Waktu dan Tempat**

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dilaksanakan antara tanggal 20 Januari 2017 sampai 20 Februari 2017.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dosen tetap bertempat di lingkungan Universitas Wiraraja.

## 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas dipakai jika data yang akan dianalisis diperoleh dari angket/kuisisioner. Uji validitas dan reliabilitas ini dipakai untuk menguji validitas dan kehandalan pertanyaan/indikator-indikator yang dipakai untuk mengukur suatu variabel. Sehingga pertanyaan dalam angket yang yang diuji hanyalah pertanyaan yang mengukur variabel yang tidak bisa diukur langsung sehingga harus diukur dengan beberapa indikator. Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan per variabel karena pengujian berdasarkan korelasi antar variabel. Jika pengujian dilakukan secara bersamaan dari 2 variabel atau lebih, maka korelasi antar pertanyaan akan rendah sehingga pengujian menjadi tidak valid. Pengujian validitas dan reliabilitas untuk mengukur data ini valid dan reliabel dilakukan pada 30 responden yakni Dosen di Universitas Wiraraja.

### 1. UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variable tertentu.

Uji validitas sebaiknya di lakukan pada setiap butir pertanyaan dan di uji validitasnya. Untuk mengetahui valid tidaknya sebuah pertanyaan hasil  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  table dimana  $df = n-2$  dengan sig 5% (0,05). Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka data tersebut adalah Valid. Ketetapan  $r$  tabel pada penelitian ini = 0.3061 berdasarkan tabel *product moment pearson* sebagai berikut:

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896

## 2. UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas (kehandalan) digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuisiener reliabel. Suatu kuisiener di katakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dapat di lakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70 maka Reliabel (Handal).

a. Hasil Uji Validitas

OUTPUT:

Berdasarkan tabel “Item-Total Statistics” didapat nilai sebagai berikut:

a. Fasilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F1	58,0667	26,478	,965	,947
F2	58,1000	28,162	,628	,955
F3	58,0667	28,754	,508	,958
F4	58,1333	28,740	,522	,957
F5	58,0667	26,478	,965	,947
F6	58,0000	29,655	,337	,962
F7	58,0667	26,478	,965	,947
F8	58,0000	28,828	,494	,958
F9	58,0667	26,478	,965	,947
F10	58,0667	26,478	,965	,947
F11	58,0667	26,478	,965	,947
F12	58,0667	26,478	,965	,947
F13	58,1000	28,921	,480	,958
F14	58,0667	26,478	,965	,947

b. Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	67,3333	25,747	,875	,911
L2	67,3667	27,344	,553	,920
L3	67,3333	27,264	,564	,920
L4	67,3000	27,528	,510	,921
L5	67,2667	26,616	,695	,916
L6	67,3333	27,126	,592	,919
L7	67,3333	27,333	,550	,920
L8	67,3667	26,033	,821	,912
L9	67,3000	26,562	,704	,916
L10	67,3333	27,057	,605	,918
L11	67,2667	26,961	,625	,918
L12	67,3000	26,355	,746	,914
L13	67,3000	28,424	,337	,926
L14	67,2667	26,340	,751	,914
L15	67,3000	28,010	,416	,924
L16	67,3000	26,562	,704	,916

c. Proses

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	62,8333	22,075	,887	,901
P2	62,8667	23,499	,575	,912
P3	62,8333	23,454	,580	,911
P4	62,8000	23,683	,529	,913
P5	62,7667	23,013	,676	,908
P6	62,8333	23,385	,595	,911
P7	62,8333	23,592	,550	,912
P8	62,8667	22,326	,836	,903
P9	62,8000	23,131	,649	,909
P10	62,8333	23,385	,595	,911
P11	62,7667	23,357	,601	,911
P12	62,8000	22,717	,740	,906
P13	62,8000	24,648	,328	,920
P14	62,7667	22,599	,768	,905
P15	62,8000	24,303	,399	,917

## d. Proses (Khusus Dosen Praktikum)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PP1	17,9333	2,340	,841	,748
PP2	17,9667	2,516	,709	,787
PP3	17,9333	2,478	,731	,780
PP4	17,9000	2,576	,655	,802
PP5	17,8667	3,085	,315	,889

Dengan menggunakan jumlah responden 30 maka nilai r table dapat dieoleh melalui table r product moment pearson dengan  $df = n - 2$  jadi  $df = 30 - 2 = 28$  maka  $r \text{ table} = 0,3061$ . Butir pertanyaan dapat dikatakan Valid jika nilai r hitung  $>$  r table. Dapat dilihat pada table di bawah ini :

## 1. Fasilitas

Variable	r hitung	r table	Keterangan
F1	0,965	0,3061	Valid
F2	0,628	0,3061	Valid
F3	0,508	0,3061	Valid
F4	0,522	0,3061	Valid
F5	0,965	0,3061	Valid
F6	0,337	0,3061	Valid
F7	0,965	0,3061	Valid
F8	0,494	0,3061	Valid

F9	0,965	0,3061	Valid
F10	0,965	0,3061	Valid
F11	0,965	0,3061	Valid
F12	0,965	0,3061	Valid
F13	0,480	0,3061	Valid
F14	0,965	0,3061	Valid

## 2. Pelayanan

Variable	r hitung	r table	Keterangan
L1	0,875	0,3061	Valid
L2	0,553	0,3061	Valid
L3	0,564	0,3061	Valid
L4	0,51	0,3061	Valid
L5	0,695	0,3061	Valid
L6	0,592	0,3061	Valid
L7	0,55	0,3061	Valid
L8	0,821	0,3061	Valid
L9	0,704	0,3061	Valid
L10	0,605	0,3061	Valid
L11	0,625	0,3061	Valid
L12	0,746	0,3061	Valid
L13	0,337	0,3061	Valid
L14	0,751	0,3061	Valid
L15	0,416	0,3061	Valid
L16	0,704	0,3061	Valid

## 3. Proses

Variable	r hitung	r table	Keterangan
P1	0,887	0,3061	Valid
P2	0,575	0,3061	Valid
P3	0,58	0,3061	Valid
P4	0,529	0,3061	Valid
P5	0,676	0,3061	Valid
P6	0,595	0,3061	Valid
P7	0,55	0,3061	Valid
P8	0,836	0,3061	Valid
P9	0,649	0,3061	Valid
P10	0,595	0,3061	Valid
P11	0,601	0,3061	Valid
P12	0,74	0,3061	Valid
P13	0,328	0,3061	Valid
P14	0,768	0,3061	Valid
P15	0,399	0,3061	Valid

## 4. Proses (Khusus dosen Praktikum)

Variable	r hitung	r table	Keterangan
PP1	0,841	0,3061	Valid
PP2	0,709	0,3061	Valid
PP3	0,731	0,3061	Valid

PP4	0,655	0,3061	Valid
PP5	0,315	0,3061	Valid

Untuk melihat valid atau tidaknya suatu indikator, bisa dilihat dari kolom “Corrected Item-Total Correlation”. Jika nilai kurang dari 0,3061 maka tidak valid. Dari tabel diatas semua variabel dinyatakan valid.

Jika ada item yang tidak valid maka keluarkan satu per satu berdasarkan nilai “cronbach’s alpha if item deleted” yang tertinggi. Setiap mengeluarkan item maka dilakukan pengujian lagi. Lihat item yang tidak valid dari output yang baru. Jika ada beberapa yang tidak valid lagi, ulangi seperti diatas sampai semua valid.

## b. Hasil Uji Reliabilitas

### 1. Fasilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,955	,955	14

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,955 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,955. Sehingga kehandalannya sangat baik.

### 2. Pelayanan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,923	,923	16

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,923 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,923. Sehingga kehandalannya sangat baik.



### 3. Proses

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,916	,916	15

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,916 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,916. Sehingga kehandalannya sangat baik.

### 4. Proses (Praktikum)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,838	,839	5

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,838 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,839. Sehingga kehandalannya sangat baik.

## 6. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan sampel sebanyak 55 Dosen Tetap di lingkungan Universitas Wiraraja. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 4 (empat) unsur penting sebagai berikut:

1. Fasilitas belajar mengajar yang terdiri dari 14 pernyataan
2. Pelayanan dalam proses belajar mengajar yang terdiri dari 16 pernyataan
3. Proses pembelajaran yang terdiri dari 15 pernyataan
4. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum yang terdiri dari 5 pernyataan

Dari ke 4 (empat) item diatas yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 16,67 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 16,67, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 16,67$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap beberapa unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### 6.1. Tabel Fasilitas

	Fasilitas														
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	TOTAL
Jumlah	262	269	272	260	253	261	252	268	264	251	240	254	254	241	3601
NRR per unsur	4,76	4,89	4,95	4,73	4,60	4,75	4,58	4,87	4,80	4,56	4,36	4,62	4,62	4,38	65,47
NRR ter timbang	0,34	0,35	0,35	0,34	0,33	0,34	0,33	0,35	0,34	0,33	0,31	0,33	0,33	0,31	4,68
<b>IKM</b>	<b>77,9</b>														

### 6.2. Tabel Pelayanan

	Pelayanan																
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12	L13	L14	L15	L16	TOTAL
Jumlah	276	270	272	281	275	280	283	260	267	276	276	267	271	280	276	262	4372
NRR per unsur	5,02	4,91	4,95	5,11	5,00	5,09	5,15	4,73	4,85	5,02	5,02	4,85	4,93	5,09	5,02	4,76	79,49
NRR ter timbang	0,31	0,31	0,31	0,32	0,31	0,32	0,32	0,30	0,30	0,31	0,31	0,30	0,31	0,32	0,31	0,30	4,97
<b>IKM</b>	<b>82,8</b>																

### 6.3. Tabel Proses

	Proses															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
Jumlah	275	269	274	270	275	274	280	276	278	283	269	268	267	256	205	4019
NRR per unsur	5	4,89	4,98	4,91	5	4,98	5,09	5,02	5,05	5,15	4,89	4,87	4,85	4,65	3,73	73,07273
NRR ter timbang	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,34	0,33	0,34	0,34	0,33	0,32	0,32	0,31	0,25	4,87
	<b>81,2</b>															

#### 6.4. Tabel Proses khusus untuk Praktikum

	Proses (Praktikum)					
	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	TOTAL
Jumlah	265	275	277	273	272	1362
NRR per unsur	4,82	5	5,04	4,96	4,95	24,764
NRR ter timbang	0,96	1,00	1,01	0,99	0,99	4,95
IKM	<b>82,5</b>					

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*\*) : IKM unit pelayanan x 16,7

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

**a. Tabel Nilai Unsur Fasilitas**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai Unsur</b>
1	Ruang Dosen	4,76
2	Ruang Kelas	4,89
3	Fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	4,95
4	Ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer,dll)	4,73
5	Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan	4,60
6	Koleksi perpustakaan	4,75
7	Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	4,58
8	Taman/ Hall/ Ruang publik	4,87
9	Area parkir	4,80
10	Kantin	4,56
11	Fasilitas Olah raga	4,36
12	Fasilitas Ibadah	4,62
13	Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	4,62
14	Kamar mandi/Toilet	4,38

**b. Tabel Nilai Unsur Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai Unsur</b>
1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	5,02
2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	4,91
3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)	4,95
4	Ketersediaan Koperasi Dosen	5,11
5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi	5,00
6	Informasi koleksi perpustakaan	5,09
7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	5,15
8	Keramahan layanan keuangan	4,73
9	Keramahan layanan akademik	4,85
10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	5,02
11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	5,02
12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	4,85
13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	4,93
14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	5,09
15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	5,02
16	Keramahan Satpam	4,76

**c. Tabel Nilai Unsur Proses**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	5,00
2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	4,89
3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	4,98
4	Ketersediaan Kurikulum dan Silabus Mata Kuliah	4,91
5	Ketersediaan Presensi dan Alat Tulis Pembelajaran	5,00
6	Alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	4,98
7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen	5,09
8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen	5,02
9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	5,05
10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	5,15
11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas	4,89
12	Evaluasi dan monitoring progress pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat	4,87
13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	4,85
14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	4,65
15	Komitmen jaminan mutu penyelenggaraan pendidikan	3,73

**d. Tabel Nilai Unsur Proses (Khusus Dosen Praktikum)**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian Software/aplikasi yang tersedia dengan materi praktikum	4,82
2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	5,00
3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	5,04
4	Suasana Ruang praktek/praktikum	4,96
5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	4,95

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

1. Fasilitas

$$(4,76 \times 0,071) + (4,89 \times 0,071) + (4,95 \times 0,071) + (4,73 \times 0,071) + (4,60 \times 0,071) + (4,75 \times 0,071) + (4,58 \times 0,071) + (4,87 \times 0,071) + (4,80 \times 0,071) + (4,56 \times 0,071) + (4,36 \times 0,071) + (4,62 \times 0,071) + (4,62 \times 0,071) + (4,38 \times 0,071) \text{ Nilai indeks} = \mathbf{4,68}$$

## 2. Pelayanan

$$(5,02 \times 0,062) + (4,91 \times 0,062) + (4,95 \times 0,062) + (5,11 \times 0,062) + (5,00 \times 0,062) + (5,09 \times 0,062) + (5,15 \times 0,062) + (4,73 \times 0,062) + (4,85 \times 0,062) + (5,02 \times 0,062) + (5,02 \times 0,062) + (4,85 \times 0,062) + (4,93 \times 0,062) + (5,09 \times 0,062) + (5,02 \times 0,062) + (4,76 \times 0,062) \text{ Nilai indeks} = 4,97$$

## 3. Proses

$$(5,00 \times 0,067) + (4,89 \times 0,067) + (4,98 \times 0,067) + (4,91 \times 0,067) + (5,00 \times 0,067) + (4,98 \times 0,067) + (5,09 \times 0,067) + (5,02 \times 0,067) + (5,05 \times 0,067) + (5,15 \times 0,067) + (4,89 \times 0,067) + (4,87 \times 0,067) + (4,85 \times 0,067) + (4,65 \times 0,067) + (3,73 \times 0,067) \text{ Nilai indeks} = 4,87$$

## 4. Proses (Praktikum)

$$(4,82 \times 0,2) + (5,00 \times 0,2) + (5,04 \times 0,2) + (4,96 \times 0,2) + (4,95 \times 0,2) \text{ Nilai indeks} = 4,95$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi yakni:

$$\text{Unsur Fasilitas} = 77,9$$

$$\text{Unsur Pelayanan} = 82,8$$

$$\text{Unsur Proses} = 81,2$$

$$\text{Unsur Proses (Praktikum)} = 82,5$$

b. Mutu Fasilitas, Pelayanan, Proses, dan Proses (Praktikum) = A

c. Kinerja Unit Fasilitas, Pelayanan, Proses, dan Proses (Praktikum) = **Sangat Baik**

## 7. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas fasilitas, pelayanan, proses dan proses untuk dosen praktikum diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
				PELAYANAN
1	0 - 1,5	0 - 25	D	Tidak baik
2	1,5 - 3	26 - 50	C	Kurang baik
3	3 - 4,5	51 - 75	B	Baik
4	4,6 - 6	76 - 100	A	Sangat baik

## 8. Hasil Survey

Dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan) yang telah dilaksanakan pada tanggal 21 Januari 2017 sampai 21 Januari 2018 didapatkan hasil sebagai berikut:

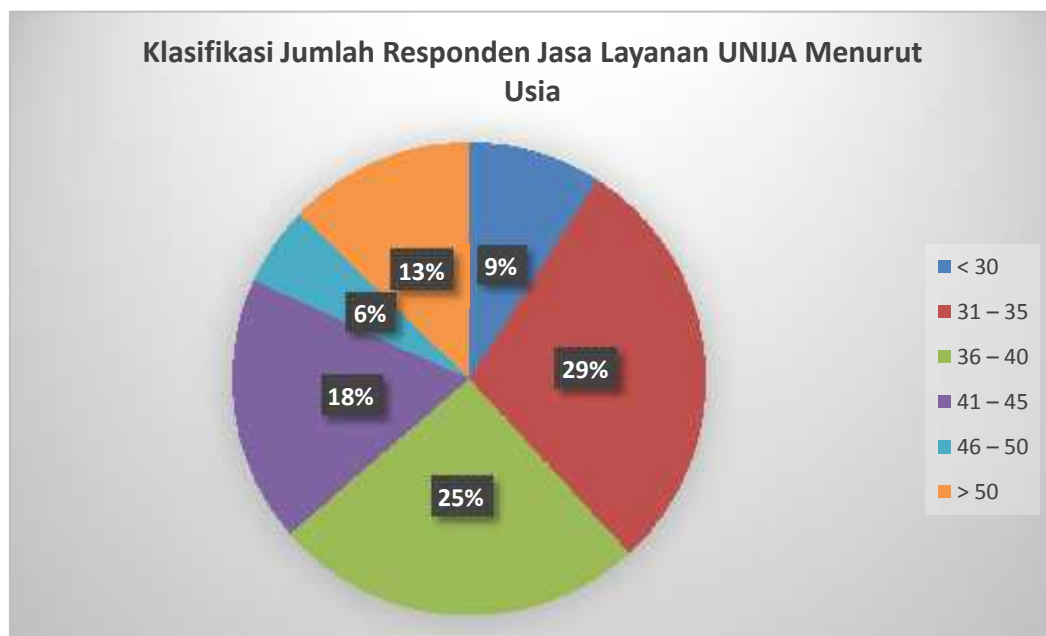
### Jumlah Responden Total IKM- UNIJA Tahun 2016

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan) khusus Dosen Tetap ini sebanyak 55 responden dari berbagai fakultas di Universitas Wiraraja yang dilakukan pada Bulan Januari 2017.

### Klasifikasi Responden Jasa Layanan UNIJA.

#### a. Menurut Usia Responden

Usia	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
< 30	5	9%	55
31 – 35	16	29%	
36 – 40	14	25%	
41 – 45	10	18%	
46 – 50	3	5%	
> 50	7	13%	
Total		100%	

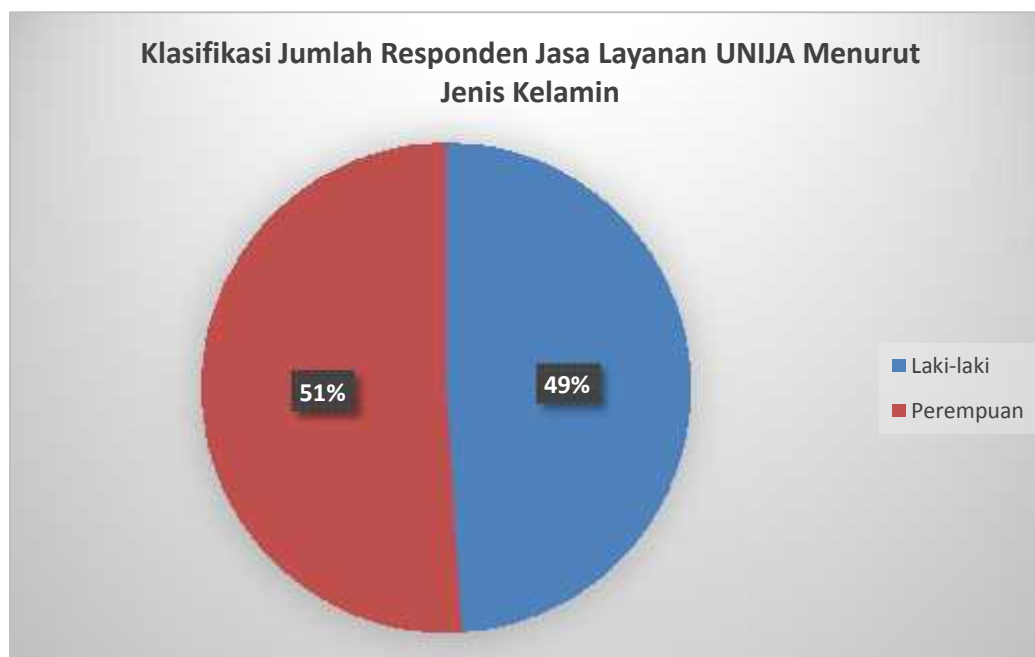


Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM –Menurut Usia



b. Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
Laki-laki	24	44%	55
Perempuan	31	56%	
Total	55	100%	



*Gambar 2 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM –Menurut Jenis Kelamin*

c. Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
S2	51	93%	55
S3	4	7%	
Total		100%	



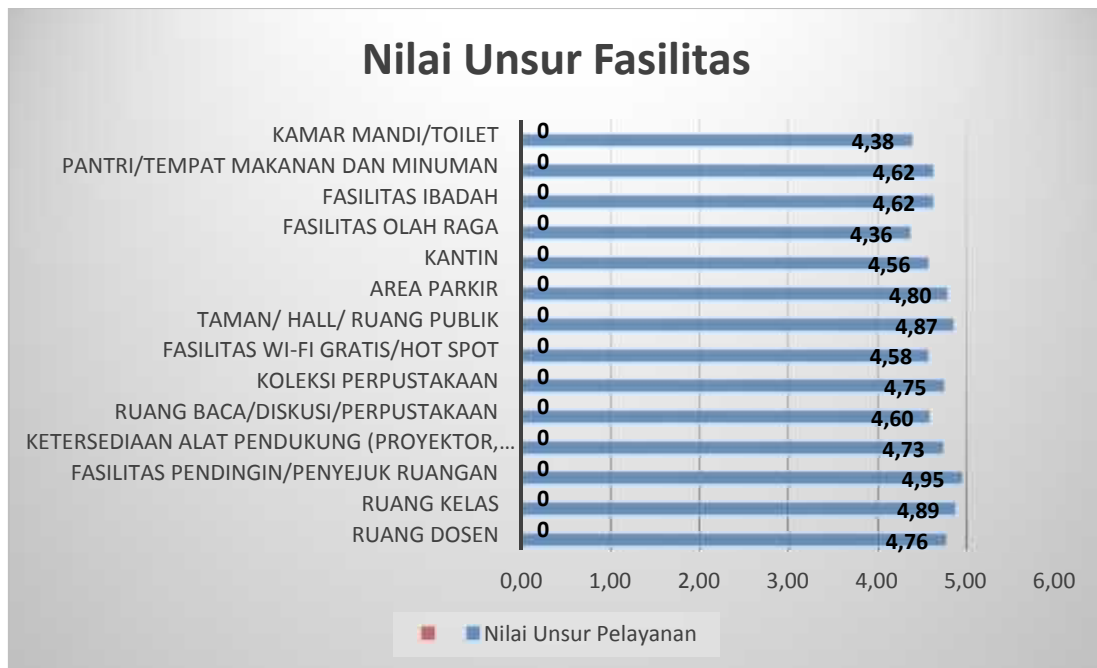
*Gambar 3 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM –Menurut Pendidikan*

e. Hasil IKM Jasa Layanan Umum 2017

Dari hasil keseluruhan kuisioner UKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan nilai IKM total jasa layanan umum Universitas Wiraraja sebagai berikut:

**a. Tabel Nilai Unsur Fasilitas**

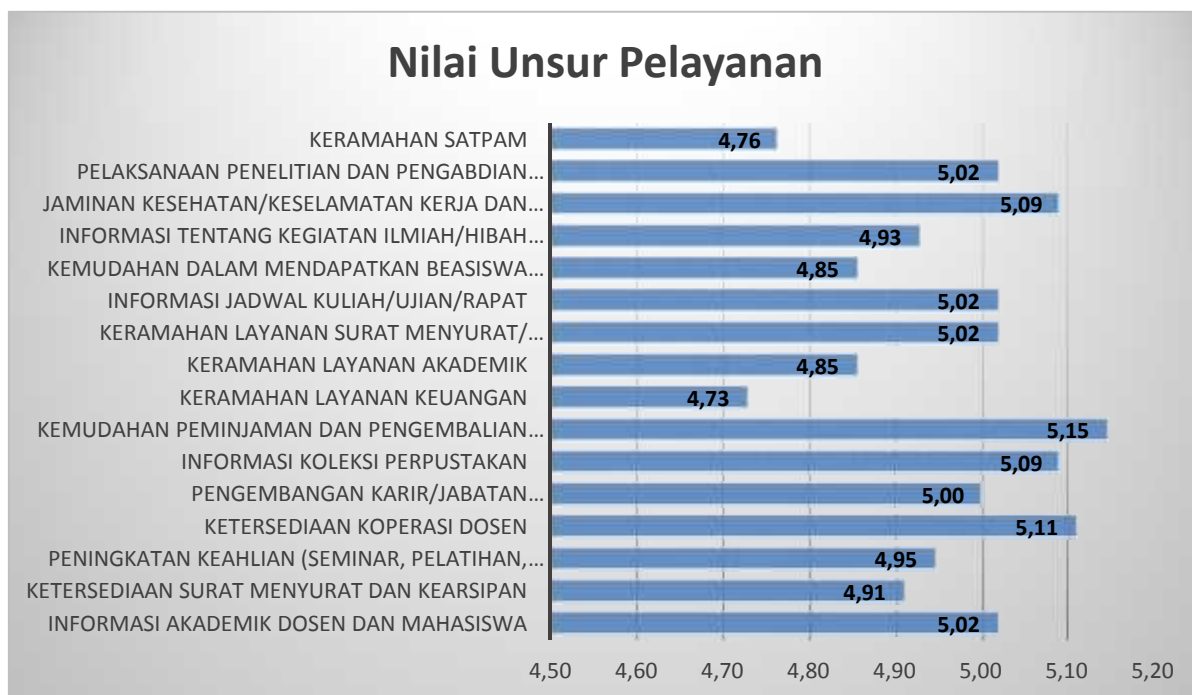
No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
		Nilai	Kategori
1	Ruang Dosen	4,76	A
2	Ruang Kelas	4,89	A
3	Fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	4,95	A
4	Ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer,dll)	4,73	A
5	Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan	4,60	A
6	Koleksi perpustakaan	4,75	A
7	Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	4,58	A
8	Taman/ Hall/ Ruang publik	4,87	A
9	Area parkir	4,80	A
10	Kantin	4,56	A
11	Fasilitas Olah raga	4,36	A
12	Fasilitas Ibadah	4,62	A
13	Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	4,62	A
14	Kamar mandi/Toilet	4,38	B



*Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Unsur Fasilitas*

**b. Tabel Nilai Unsur Pelayanan**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
		Nilai	Kategori
1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	5,02	A
2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	4,91	A
3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)	4,95	A
4	Ketersediaan Koperasi Dosen	5,11	A
5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi	5,00	A
6	Informasi koleksi perpustakaan	5,09	A
7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	5,15	A
8	Keramahan layanan keuangan	4,73	A
9	Keramahan layanan akademik	4,85	A
10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	5,02	A
11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	5,02	A
12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	4,85	A
13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	4,93	A
14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	5,09	A
15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	5,02	A
16	Keramahan Satpam	4,76	A

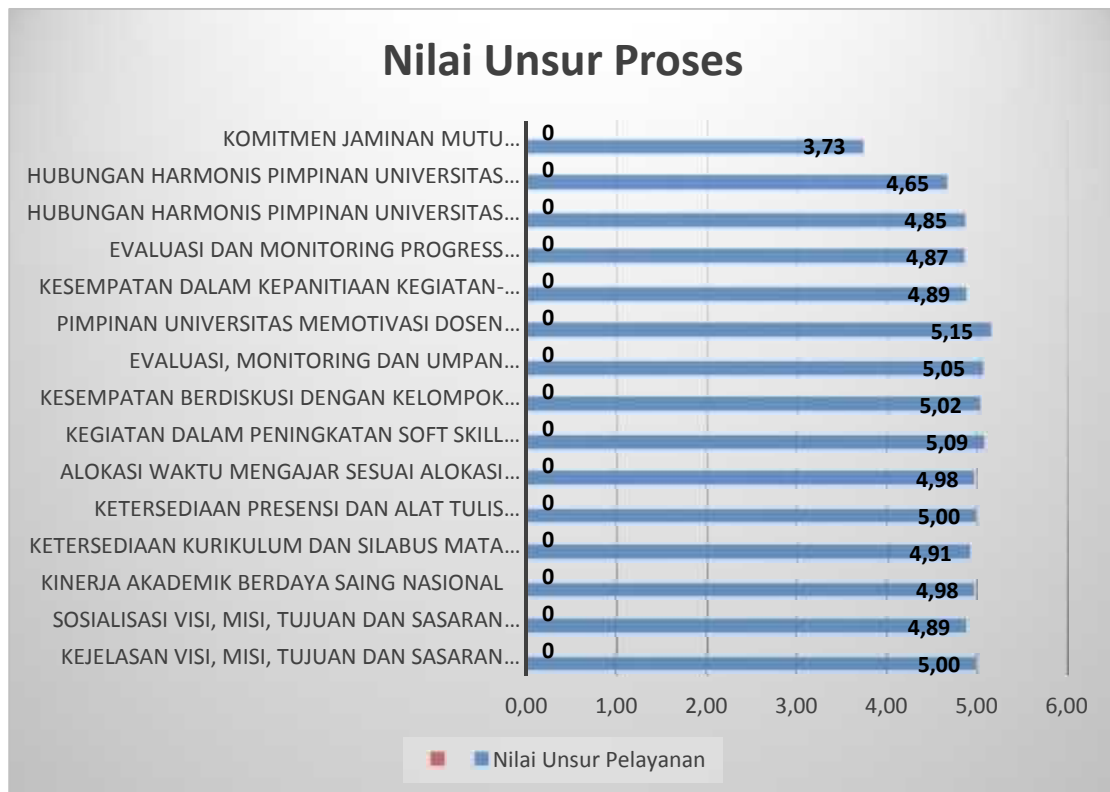


*Gambar 2 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Unsur Pelayanan*

**c. Tabel Nilai Unsur Proses**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
		Nilai	Grade
1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	5,00	A
2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	4,89	A
3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	4,98	A
4	Ketersediaan Kurikulum dan Silabus Mata Kuliah	4,91	A
5	Ketersediaan Presensi dan Alat Tulis Pembelajaran	5,00	A
6	Alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	4,98	A
7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen	5,09	A
8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen	5,02	A
9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	5,05	A
10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	5,15	A
11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas	4,89	A
12	Evaluasi dan monitoring progress pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat	4,87	A

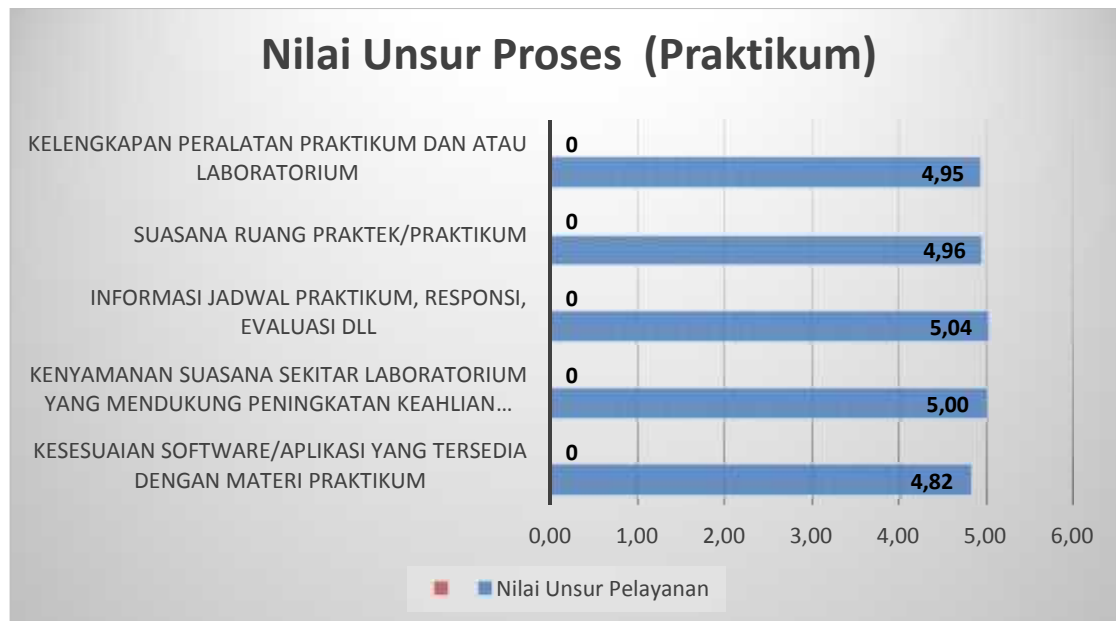
13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	4,85	A
14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	4,65	A
15	Komitmen jaminan mutu penyelenggaraan pendidikan	3,73	B



*Gambar 3 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Unsur Proses*

**d. Tabel Nilai Unsur Proses Khusus Praktikum**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur Pelayanan	
		Nilai	Grade
1	Kesesuaian Software/aplikasi yang tersedia dengan materi praktikum	4,82	A
2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	5,00	A
3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	5,04	A
4	Suasana Ruang praktek/praktikum	4,96	A
5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	4,95	A



*Gambar 4 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Unsur Proses Praktikum*

## 9. Kesimpulan

Dari hasil survey didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan di Universitas Wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para responden, ini dibuktikan dari nilai hasil IKM sebagaimana berikut:

Unsur Fasilitas dengan nilai hasil interval konversi IKM = **77,9** dengan mutu pelayanan **SANGAT BAIK**

Unsur Pelayanan dengan nilai hasil interval konversi IKM = **82,8** dengan mutu pelayanan **SANGAT BAIK**

Unsur Proses dengan nilai hasil interval konversi IKM = **81,2** dengan mutu pelayanan **SANGAT BAIK**

Unsur Proses (Praktikum) dengan nilai hasil interval konversi IKM = **82,5** mutu pelayanan **SANGAT BAIK**

Sehingga dari keempat unsur tersebut berupa Mutu Fasilitas, Pelayanan, Proses, dan Proses (Praktikum) nilai mutu pelayanan keseluruhan = **A**.

Kinerja Unit Fasilitas, Pelayanan, Proses, dan Proses (Praktikum) = **Sangat Baik**

## 10. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat khusus pada Dosen Tetap Universitas Wiraraja. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Universitas Wiraraja dan sebagai gambaran kinerja di Universitas Wiraraja.

Sumenep, 10 Maret 2017

Kepala Pusat Jaminan Mutu



Dr. Ir. Ida Ekawati, MP

NIDN. 0014045805