

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA JASA LAYANAN) TERHADAP
MANAJEMEN DI UNIVERSITAS WIRARAJA
OLEH DOSEN TETAP TAHUN 2018



PUSAT JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS WIRARAJA
2018

LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN DOSEN (PENGGUNA JASA LAYANAN)
PUSAT JAMINAN MUTU UNIVERSITAS WIRARAJA
TAHUN 2018

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 Perguruan Tinggi (APT) 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 22 Januari 2018 sampai 22 Februari 2018.

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 kuisioner reliabel. Suatu kuisioner 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 $r\ table = 0,3061$. 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 |

| Variable | r hitung | r table | Keterangan |
|-----------------|-----------------|----------------|-------------------|
| 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 63 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 | 311 | 317 | 322 | 313 | 318 | 320 | 313 | 314 | 307 | 319 | 301 | 292 | 305 | 283 | 4335 |
| NRR per unsur | 4,94 | 5,03 | 5,11 | 4,97 | 5,05 | 5,08 | 4,97 | 4,98 | 4,87 | 5,06 | 4,78 | 4,63 | 4,84 | 4,49 | 68,81 |
| NRR ter timbang | 0,35 | 0,36 | 0,37 | 0,35 | 0,36 | 0,36 | 0,35 | 0,36 | 0,35 | 0,36 | 0,34 | 0,33 | 0,35 | 0,32 | 4,91 |
| IKM | 81,9 | | | | | | | | | | | | | | |

6.2. Tabel Pelayanan

| | Pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L6 | L7 | L8 | L9 | L10 | L11 | L12 | L13 | L14 | L15 | L16 | TOTAL |
| Jumlah | 327 | 329 | 331 | 316 | 321 | 331 | 323 | 324 | 324 | 320 | 323 | 308 | 321 | 333 | 316 | 325 | 5172 |
| NRR per unsur | 5,19 | 5,22 | 5,25 | 5,02 | 5,10 | 5,25 | 5,13 | 5,14 | 5,14 | 5,08 | 5,13 | 4,89 | 5,10 | 5,29 | 5,02 | 5,16 | 82,10 |
| NRR ter timbang | 0,32 | 0,33 | 0,33 | 0,31 | 0,32 | 0,33 | 0,32 | 0,32 | 0,32 | 0,32 | 0,32 | 0,31 | 0,32 | 0,33 | 0,31 | 0,32 | 5,13 |
| IKM | 85,5 | | | | | | | | | | | | | | | | |

6.3. Tabel Proses

| | Proses | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | TOTAL |
| Jumlah | 320 | 331 | 326 | 335 | 325 | 337 | 324 | 330 | 319 | 330 | 312 | 318 | 332 | 323 | 231 | 4793 |
| NRR per unsur | 5,08 | 5,25 | 5,17 | 5,32 | 5,16 | 5,35 | 5,14 | 5,24 | 5,15 | 5,24 | 4,95 | 5,05 | 5,27 | 5,13 | 3,67 | 76,07937 |
| NRR ter timbang | 0,34 | 0,35 | 0,34 | 0,35 | 0,34 | 0,36 | 0,34 | 0,35 | 0,34 | 0,35 | 0,33 | 0,34 | 0,35 | 0,34 | 0,24 | 5,07 |
| | 84,5 | | | | | | | | | | | | | | | |

6.4. Tabel Proses khusus untuk Praktikum

| | Proses (Praktikum) | | | | | |
|-----------------|--------------------|------|------|------|------|-------|
| | PP1 | PP2 | PP3 | PP4 | PP5 | TOTAL |
| Jumlah | 310 | 322 | 324 | 318 | 318 | 1592 |
| NRR per unsur | 4,92 | 5,11 | 5,14 | 5,05 | 5,05 | 25,27 |
| NRR ter timbang | 0,98 | 1,02 | 1,03 | 1,01 | 1,01 | 5,05 |
| IKM | 84,2 | | | | | |

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

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

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

a. Nilai IKM setelah dikonversi yakni:

Unsur Fasilitas = **70%**

Unsur Pelayanan = **87%**

Unsur Proses = **75%**

Unsur Proses (Praktikum) = **79%**

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

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

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 Puas |
| 2 | 1,5 - 3 | 26 - 50 | C | Kurang Puas |
| 3 | 3 - 4,5 | 51 - 75 | B | Puas |
| 4 | 4,6 - 6 | 76 - 100 | A | Sangat Puas |

8. Hasil Survey

Dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) yang telah dilaksanakan pada tanggal 22 Januari 2018 sampai 22 Februari 2018 didapatkan hasil sebagai berikut:

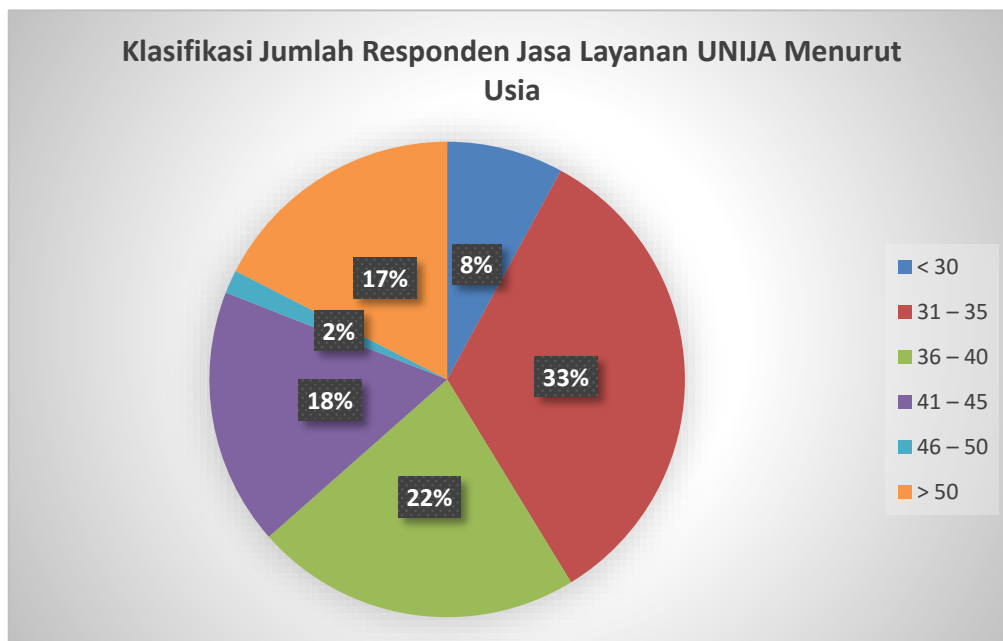
Jumlah Responden Total IKM UNIJA Tahun 2016

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) khusus Dosen Tetap ini sebanyak 63 responden dari berbagai fakultas di Universitas Wiraraja yang dilakukan pada Bulan Januari 2018.

Klasifikasi Responden Jasa Layanan UNIJA.

a. Menurut Usia Responden

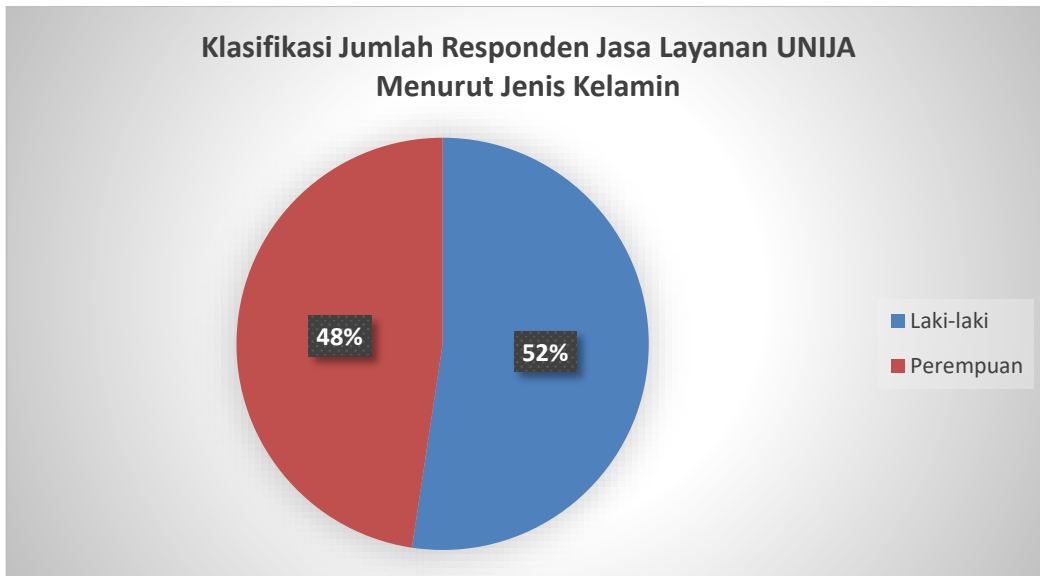
| Usia | Jumlah | Prosentase | Jumlah Total Responden |
|---------|--------|------------|------------------------|
| < 30 | 5 | 8% | 63 |
| 31 – 35 | 21 | 33% | |
| 36 – 40 | 14 | 22% | |
| 41 – 45 | 11 | 17% | |
| 46 – 50 | 1 | 2% | |
| > 50 | 11 | 17% | |
| Total | | 100% | |



Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM Menurut Usia

b. Menurut Jenis Kelamin

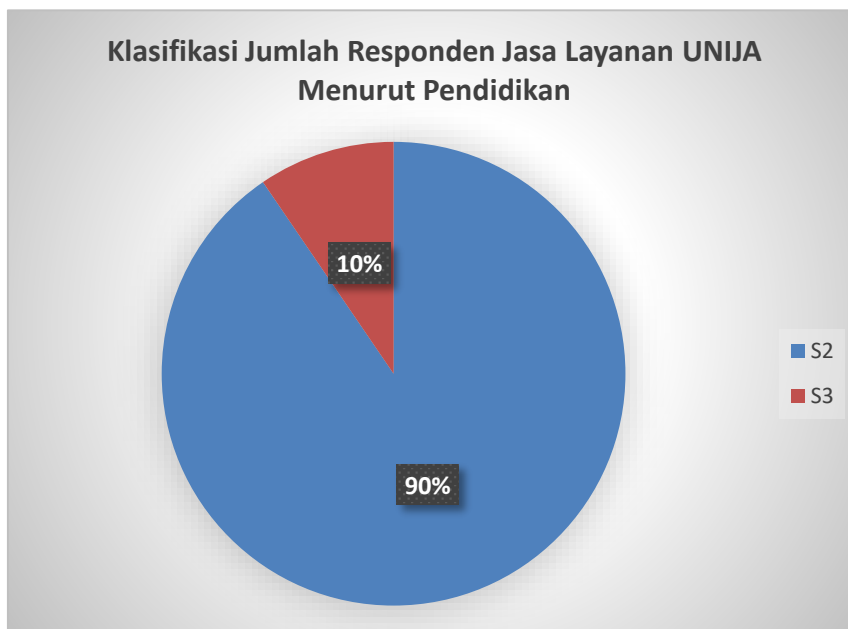
| Jenis Kelamin | Jumlah | Prosentase | Jumlah Total Responden |
|---------------|--------|------------|------------------------|
| Laki-laki | 33 | 52% | 63 |
| Perempuan | 30 | 48% | |
| Total | 63 | 100% | |



Gambar 2 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM Menurut Jenis Kelamin

c. Menurut Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah | Prosentase | Jumlah Total Responden |
|------------|--------|------------|------------------------|
| S2 | 57 | 90% | 63 |
| S3 | 6 | 10% | |
| Total | | 100% | |



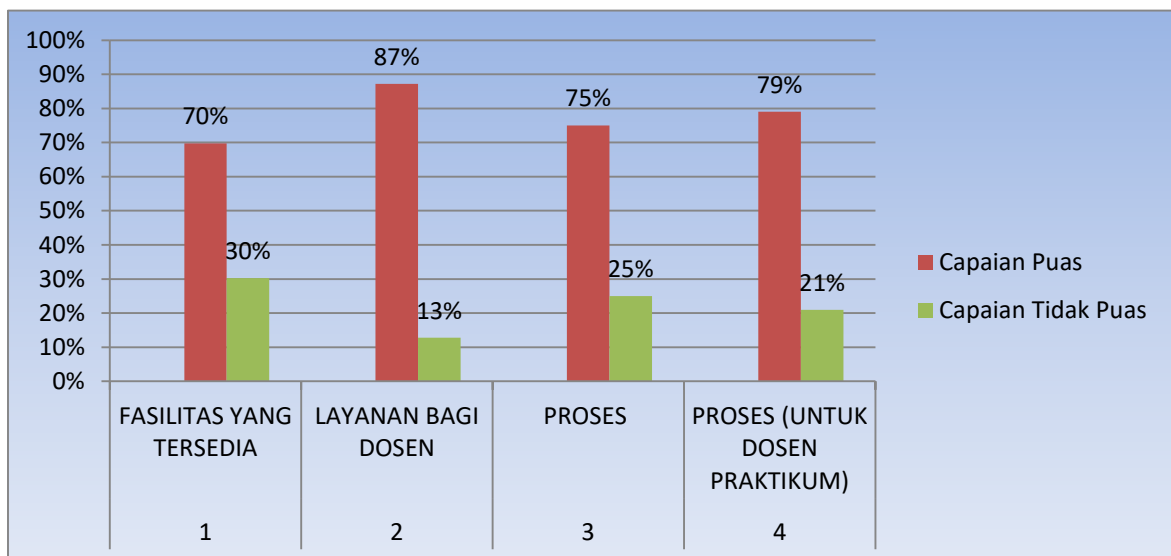
Gambar 3 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM Menurut Pendidikan

e. Hasil IKM Jasa Layanan Umum Universitas Wiraraja 2018

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

Tabel Rekapitulasi Hasil Tingkat Kepuasan Dosen Tahun 2018

| No. | Uraian | Capaian | |
|------------------|--------------------------------|------------|------------|
| | | Puas | Tidak Puas |
| 1 | FASILITAS YANG TERSEDIA | 70% | 30% |
| 2 | LAYANAN BAGI DOSEN | 87% | 13% |
| 3 | PROSES | 75% | 25% |
| 4 | PROSES (UNTUK DOSEN PRAKTIKUM) | 79% | 21% |
| Rata-rata | | 78% | 22% |



Gambar 4 : Grafik Rekapitulasi Hasil Tingkat Kepuasan Dosen 2018

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 = **70%** dengan mutu pelayanan **PUAS**

Unsur Pelayanan dengan nilai hasil interval konversi IKM = **87%** dengan mutu pelayanan **SANGAT PUAS**

Unsur Proses dengan nilai hasil interval konversi IKM = **75%** dengan mutu pelayanan **PUAS**

Unsur Proses (Praktikum) dengan nilai hasil interval konversi IKM = **79%** mutu pelayanan **SANGAT PUAS**

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 PUAS**

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 2018
Kepala Pusat Jaminan Mutu



Dr. Ir. Ida Ekawati, MP
NIDN. 0014045805

