

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(PENGGUNA JASA LAYANAN) TERHADAP  
SARANA PRASARANA DAN LAYANAN  
KEUANGAN DI UNIVERSITAS WIRARAJA  
OLEH MAHASISWA TAHUN 2017



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

**LAPORAN HASIL SURVEY**  
**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA (PENGGUNA JASA LAYANAN)**  
**PUSAT JAMINAN MUTU 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 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 mahasiswa di lingkungan Universitas Wiraraja.

**4. Waktu dan Tempat**

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dilaksanakan antara tanggal 17 Januari 2017 sampai 17 Februari 2017.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada mahasiswa 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 mahasiswa 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 kuisisioner reliabel. Suatu kuisisioner 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

Berdasarkan tabel "*Item-Total Statistics*" dengan menggunakan jumlah responden 30 maka nilai r table dapat diolah 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. Sarana dan Prasarana

Variable	r hitung	r table	Keterangan
1	0,654	0,3061	Valid
2	0,480	0,3061	Valid
3	0,651	0,3061	Valid
4	0,697	0,3061	Valid
5	0,584	0,3061	Valid
6	0,661	0,3061	Valid
7	0,593	0,3061	Valid
8	0,560	0,3061	Valid
9	0,740	0,3061	Valid
10	0,670	0,3061	Valid
11	0,651	0,3061	Valid

#### 2. Layanan Keuangan

Variable	r hitung	r table	Keterangan
1	0,820	0,3061	Valid
	0,688	0,3061	Valid
3	0,903	0,3061	Valid
4	0,807	0,3061	Valid
5	0,584	0,3061	Valid
6	0,687	0,3061	Valid
7	0,741	0,3061	Valid
8	0,628	0,3061	Valid
9	0,851	0,3061	Valid
10	0,851	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. Aspek Sarana dan Prasarana

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,940	,942	11

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,940 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,942. Sehingga keandalannya sangat baik.

### 2. Aspek Layanan Keuangan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,898	,899	10

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,898 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,899. Sehingga keandalannya sangat baik.

## 6. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan sampel sebanyak 2495 mahasiswa di lingkungan Universitas Wiraraja. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 2 (dua) unsur penting sebagai berikut:

- a) Aspek Sarana dan Prasarana
- b) Aspek Layanan Keuangan

Dari ke 2 (dua) 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 20 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 20$$

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 Sarana dan Prasarana

	Sarana dan Prasarana											
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	TOTAL
Jumlah	9980	9543	9980	9533	9533	9553	9980	9980	9980	9980	9980	108022
NRR per unsur	4,00	3,82	4,00	3,82	3,82	3,83	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	43,30
NRR ter timbang	0,36	0,35	0,36	0,35	0,35	0,35	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	3,94
<b>IKM</b>	<b>78,72</b>											

### 6.2. Tabel Layanan Keuangan

	Layanan Keuangan									
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10
Jumlah	9966	9922	9715	9676	9963	9963	9338	9942	9673	9542
NRR per unsur	3,99	3,98	3,89	3,88	3,99	3,99	3,74	3,98	3,88	3,82
NRR ter timbang	0,40	0,40	0,39	0,39	0,40	0,40	0,37	0,40	0,39	0,38
<b>IKM</b>	<b>78,32</b>									

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*\*) : IKM unit pelayanan x 20

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

#### a. Tabel Nilai Aspek Sarana dan Prasarana

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	4,00
2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	3,82
3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	4,00
4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	3,82
5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	3,82
6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	3,83
7	Kepuasan terhadap taman kampus	4,00
8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	4,00
9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	4,00
10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	4,00
11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	4,00

**b. Tabel Nilai Layanan Keuangan**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	3,99
2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	3,98
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)	3,89
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	3,88
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,99
6	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	3,99
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	3,74
8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	3,98
9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	3,88
10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,82

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

1. Aspek Sarana dan Prasarana

$$(4,00 \times 0,091) + (3,82 \times 0,091) + (4,00 \times 0,091) + (3,82 \times 0,091) + (3,82 \times 0,091) + (3,83 \times 0,091) + (4,00 \times 0,091) + (4,00 \times 0,091) + (4,00 \times 0,091) + (4,00 \times 0,091) + (4,00 \times 0,091) = \mathbf{3,94}$$

2. Aspek Layanan Keuangan

$$(3,99 \times 0,01) + (3,98 \times 0,01) + (3,89 \times 0,01) + (3,88 \times 0,01) + (3,99 \times 0,01) + (3,99 \times 0,01) + (3,74 \times 0,01) + (3,98 \times 0,01) + (3,88 \times 0,01) + (3,82 \times 0,01) = \mathbf{3,92}$$

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

a. Nilai IKM setelah dikonversi yakni:

Aspek Sarana dan Prasarana = **78,72**

Aspek Layanan Keuangan = **78,32**

Dengan Nilai rata-rata total = **78,52**

b. Mutu Sarana Prasarana dan Layanan Keuangan = **A**

c. Kinerja Unit Sarana Prasarana dan Layanan Keuangan = **Sangat Baik**

**7. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Dalam peningkatan Sarana Prasarana dan Layanan Keuangan 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 - 1,25	0 - 25	D	Tidak baik
2	1,25 – 2,5	26 - 50	C	Kurang baik
3	2,5 – 3,75	51 - 75	B	Baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
4	3,75 - 5	76 - 100	A	Sangat baik

## 8. Hasil Survey

Dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan) yang telah dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2017 sampai 17 Februari 2017 didapatkan hasil sebagai berikut:

### Jumlah Responden Total IKM UNIJA Tahun 2017

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan) khusus mahasiswa ini sebanyak 2495 responden dari berbagai Fakultas di Universitas Wiraraja yang dilakukan pada Bulan Januari 2017.

#### a. Hasil IKM Jasa Layanan Umum Universitas Wiraraja 2017

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

##### a. Tabel Nilai Aspek Sarana dan Prasarana

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	
1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	4,00	A
2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	3,82	A
3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	4,00	A
4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	3,82	A
5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	3,82	A
6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	3,83	A
7	Kepuasan terhadap taman kampus	4,00	A
8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	4,00	A
9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	4,00	A
10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	4,00	A
11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	4,00	A



**b. Tabel Nilai Aspek Layanan Keuangan**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur	
1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	3,99	A
2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	3,98	A
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)	3,89	A
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	3,88	A
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	3,99	A
6	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	3,99	A
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	3,74	B
8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	3,98	A
9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	3,88	A
10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,82	A

**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:

Aspek Sarana dan Prasarana = **78,72** dengan mutu pelayanan **Sangat BAIK**

Aspek Layanan Keuangan = **78,32** dengan mutu pelayanan **Sangat BAIK**

Mutu Sarana Prasarana dan Layanan Keuangan = **A**

Kinerja Unit Sarana Prasarana dan Layanan Keuangan = **Sangat Baik**

**10. Penutup**

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat khusus pada mahasiswa 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

