

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(PENGGUNA JASA LAYANAN) TERHADAP  
MANAJEMEN DI UNIVERSITAS WIRARAJA  
OLEH TENAGA KEPENDIDIKAN TETAP  
TAHUN 2016



PUSAT JAMINAN MUTU  
**UNIVERSITAS WIRARAJA**  
**2016**

**LAPORAN HASIL SURVEY**  
**INDEKS KEPUASAN DOSEN (PENGGUNA JASA LAYANAN)**  
**PUSAT JAMINAN MUTU UNIVERSITAS WIRARAJA**  
**TAHUN 2016**

**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 Tenaga Kependidikan Tetap di lingkungan Universitas Wiraraja.

**4. Waktu dan Tempat**

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dilaksanakan antara tanggal 20 Januari 2016 sampai 20 Februari 2016.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 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 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 Tenaga Kependidikan Tetap 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 dikatakan 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:

1. Manajemen Karir

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M1	40,2333	10,599	,701	,881
M2	40,1667	10,902	,577	,890
M3	40,1667	11,523	,380	,902
M4	40,2000	11,338	,444	,898
M5	40,1667	10,144	,834	,872
M6	40,0667	11,582	,358	,904
M7	40,1333	9,982	,885	,868
M8	40,0333	11,137	,501	,895
M9	40,1333	9,982	,885	,868
M10	40,1000	9,955	,892	,868

2. Lingkungan Kerja

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	31,2667	5,651	,624	,799
L2	31,2000	5,683	,585	,804
L3	31,2000	6,097	,399	,829
L4	31,2333	5,978	,459	,821
L5	31,2000	5,338	,752	,781
L6	31,1000	6,231	,338	,837
L7	31,1667	5,247	,791	,775
L8	31,0667	5,857	,505	,815

### 3. Kepuasan Kerja

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	62,2000	27,683	,532	,939
K2	62,1333	27,223	,607	,937
K3	62,1333	27,016	,648	,936
K4	62,1667	26,626	,738	,934
K5	62,1333	26,395	,776	,933
K6	62,1667	26,626	,738	,934
K7	62,1000	26,369	,776	,933
K8	62,0000	28,000	,453	,941
K9	62,1000	26,369	,776	,933
K10	62,0667	26,271	,794	,932
K11	62,1667	26,626	,738	,934
K12	62,1333	26,395	,776	,933
K13	62,1333	27,223	,607	,937
K14	62,1333	27,016	,648	,936
K15	62,1667	26,626	,738	,934

### 4. Retensi Tenaga Kependidikan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	35,7333	7,857	,676	,847
R2	35,6667	8,023	,588	,855
R3	35,6667	8,575	,382	,873
R4	35,7000	8,424	,443	,868
R5	35,6667	7,471	,809	,833
R6	35,5667	8,668	,345	,877
R7	35,6333	7,344	,856	,829
R8	35,5333	8,257	,498	,863
R9	35,6333	7,344	,856	,829

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. Manajemen Karier

<b>Variable</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
M1	0,701	0,3061	Valid
M2	0,577	0,3061	Valid
M3	0,38	0,3061	Valid
M4	0,444	0,3061	Valid
M5	0,834	0,3061	Valid
M6	0,358	0,3061	Valid
M7	0,885	0,3061	Valid
M8	0,501	0,3061	Valid
M9	0,885	0,3061	Valid
M10	0,892	0,3061	Valid

2. Pelayanan

<b>Variable</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
L1	0,624	0,3061	Valid
L2	0,585	0,3061	Valid
L3	0,399	0,3061	Valid
L4	0,459	0,3061	Valid
L5	0,752	0,3061	Valid
L6	0,338	0,3061	Valid
L7	0,791	0,3061	Valid
L8	0,505	0,3061	Valid

3. Proses

<b>Variable</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
K1	0,532	0,3061	Valid
K2	0,607	0,3061	Valid
K3	0,648	0,3061	Valid
K4	0,738	0,3061	Valid
K5	0,776	0,3061	Valid
K6	0,738	0,3061	Valid
K7	0,776	0,3061	Valid
K8	0,453	0,3061	Valid
K9	0,776	0,3061	Valid
K10	0,794	0,3061	Valid
K11	0,738	0,3061	Valid
K12	0,776	0,3061	Valid
K13	0,607	0,3061	Valid
K14	0,648	0,3061	Valid
K15	0,738	0,3061	Valid

4. Proses (Khusus dosen Praktikum)

<b>Variable</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
R1	0,676	0,3061	Valid
R2	0,588	0,3061	Valid
R3	0,382	0,3061	Valid
R4	0,443	0,3061	Valid

Variable	r hitung	r table	Keterangan
R5	0,809	0,3061	Valid
R6	0,345	0,3061	Valid
R7	0,856	0,3061	Valid
R8	0,498	0,3061	Valid
R9	0,856	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. Manajemen Karir

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,896	,895	10

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,896 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,895. Sehingga kehandalannya sangat baik.

### 2. Lingkungan Kerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,829	,829	8

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,829 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,829. Sehingga kehandalannya sangat baik.

### 3. Kepuasan Kerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,939	,939	15

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,936 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,936. Sehingga kehandalannya sangat baik.

### 4. Retensi Tenaga Kependidikan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,868	,868	9

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,868 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,868. Sehingga kehandalannya sangat baik.

## 6. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan sampel adalah seluruh total populasi sebanyak 6 Tenaga Kependidikan Tetap di lingkungan Universitas Wiraraja. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 4 (empat) unsur penting sebagai berikut:

1. Manajemen Karier Tenaga Kependidikan yang terdiri dari 10 pernyataan
2. Lingkungan Kerja Tenaga Kependidikan yang terdiri dari 8 pernyataan
3. Kepuasan Kerja yang terdiri dari 15 pernyataan
4. Retensi Kerja yang terdiri dari 9 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 Nilai Hasil Manajemen Karier

	Manajemen Karier										
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	TOTAL
Jumlah	20	20	21	23	23	23	22	23	24	22	221
NRR per unsur	3,33	3,33	3,50	3,83	3,83	3,83	3,67	3,83	4,00	3,67	36,83
NRR ter timbang	0,33	0,33	0,35	0,38	0,38	0,38	0,37	0,38	0,40	0,37	3,68
<b>IKM</b>	<b>61,4</b>										

### 6.2. Tabel Nilai Hasil Lingkungan Kerja

	Lingkungan Kerja								
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	TOTAL
Jumlah	22	22	23	23	22	24	23	23	182
NRR per unsur	3,67	3,67	3,83	3,83	3,67	4,00	3,83	3,83	30,33
NRR ter timbang	0,46	0,46	0,48	0,48	0,46	0,50	0,48	0,48	3,79
<b>IKM</b>	<b>63,2</b>								

### 6.3. Tabel Nilai Hasil Kepuasan Kerja

	Kepuasan Kerja															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
Jumlah	23	22	23	22	22	22	22	22	22	23	23	23	23	24	22	338
NRR per unsur	3,8	3,7	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	4,0	3,7	56,3
NRR ter timbang	0,26	0,24	0,26	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,26	0,26	0,26	0,26	0,27	0,24	3,76
	<b>62,2</b>															

**6.4. Tabel Nilai Hasil Retensi Tenaga Kependidikan**

	<b>Retensi Tendik</b>									
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	TOTAL
Jumlah	23	23	23	23	23	23	23	23	23	207
NRR per unsur	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	34,5
NRR ter timbang	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	3,83
<b>IKM</b>	<b>63,9</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 Manajemen Karier**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	3,33
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	3,33
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	3,50
4	Lembaga memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karier karyawan	3,83
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai masalah pemberhentian / pensiun karyawan	3,83
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	3,83
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan	3,67
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	3,83
9	Lembaga memberikan pola karier yang jelas bagi karyawan	4,00
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	3,67

**b. Tabel Nilai Lingkungan Kerja**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat baik	3,67
2	Suhu ruang kerja sangat menunjang aktivitas	3,67
3	Tidak ada suara bising/mengganggu dalam ruangan sehingga mempengaruhi pekerjaan	3,83
4	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	3,83
5	Ruang kerja bebas dari pollution (pencemaran)	3,67
6	Ruang kerja memiliki aesthetic (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	4,00
7	Desain ruangan kerja memberikan rasa privasi	3,83
8	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	3,83

**c. Tabel Nilai Kepuasan Kerja**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	3,83
2	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	3,7

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
3	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	3,83
4	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	3,67
5	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	3,67
6	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	3,67
7	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	3,67
8	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	3,67
9	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	3,67
10	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	3,83
No.	Pernyataan	Nilai Unsur
11	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	3,83
12	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	3,83
13	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	3,83
14	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	4,0
15	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja / pekerjaan	3,67

#### d. Retensi Tenaga Kependidikan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	3,83
2	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	3,83
3	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	3,83
4	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	3,83
5	Lembaga memberikan tunjangan yang layak seperti adanya tunjangan kesehatan, dll	3,83
6	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	3,83
7	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	3,83
8	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	3,83
9	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	3,83

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

##### 1. Manajemen Karier

$$(3,33 \times 0,1) + (3,33 \times 0,1) + (3,50 \times 0,1) + (3,83 \times 0,1) + (3,83 \times 0,1) + (3,83 \times 0,1) + (3,67 \times 0,1) + (3,83 \times 0,1) + (4,00 \times 0,1) + (3,67 \times 0,1) = \text{Nilai indeks adalah } 3,68$$

##### 2. Lingkungan Kerja

$$(3,67 \times 0,125) + (3,67 \times 0,125) + (3,83 \times 0,125) + (3,83 \times 0,125) + (3,67 \times 0,125) + (4,00 \times 0,125) + (3,83 \times 0,125) + (3,83 \times 0,125) = \text{Nilai indeks adalah } 3,79$$

### 3. Kepuasan Kerja

$$(3,83 \times 0,067) + (3,7 \times 0,067) + (3,83 \times 0,067) + (3,67 \times 0,067) + (3,83 \times 0,067) + (3,83 \times 0,067) + (3,83 \times 0,067) + (3,83 \times 0,067) + (4,00 \times 0,067) + (3,67 \times 0,067) = \text{Nilai indeks adalah } 3,76$$

### 4. Retensi Kerja

$$(3,83 \times 0,11) + (3,83 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } 3,83$$

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

a. Nilai IKM setelah dikonversi yakni:

Unsur Manajemen Karier = **61,4**

Unsur Lingkungan Kerja = **63,2**

Unsur Kepuasan Kerja = **62,6**

Unsur Retensi Tendik = **63,9**

b. Mutu Manajemen Karier, Lingkungan Kerja, Kepuasan, Retensi Tendik = **B**

c. Kinerja Unit Manajemen Karier, Lingkungan Kerja, Kepuasan, Retensi Tendik = **Baik**

## 7. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas Manajemen Karier, Lingkungan Kerja, Kepuasan, Retensi Tendik 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 (Pengguna Jasa Layanan) yang telah dilaksanakan pada tanggal 20 Januari 2016 sampai 20 Februari 2016 didapatkan hasil sebagai berikut:

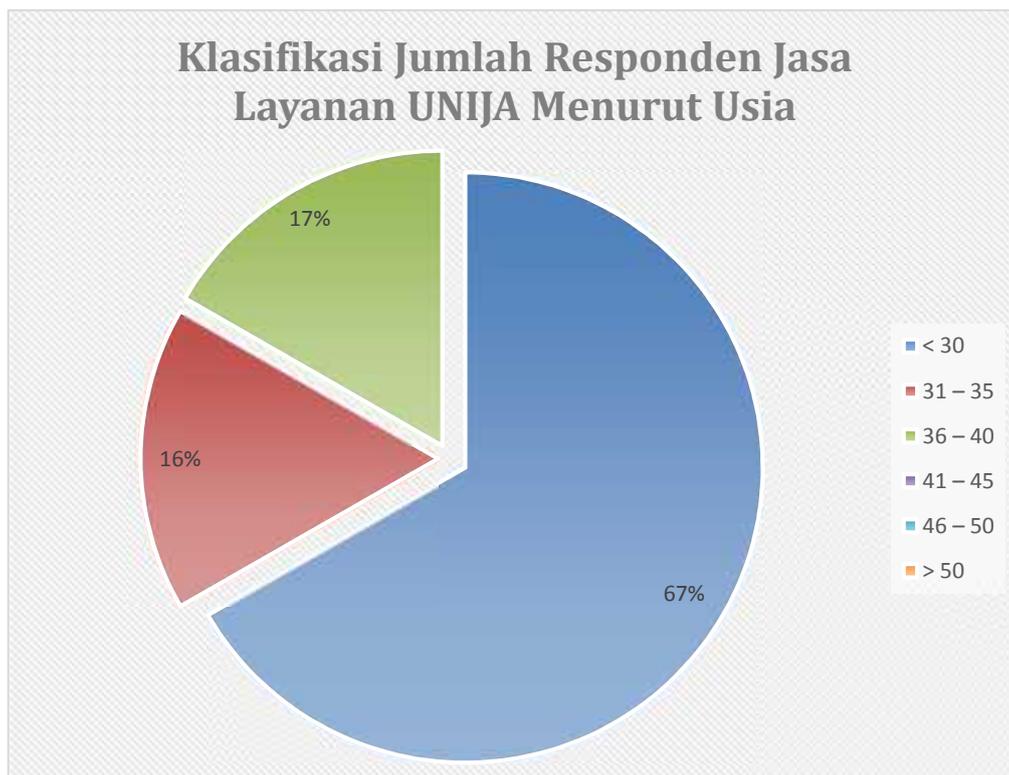
### Jumlah Responden Total IKM- UNIJA Tahun 2016

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) khusus Tenaga Kependidikan ini sebanyak 6 responden dari berbagai satuan kerja di Universitas Wiraraja yang dilakukan pada Bulan Januari 2016.

#### Klasifikasi Responden Jasa Layanan UNIJA.

##### a. Menurut Usia Responden

Usia	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
< 30	4	67%	6
31 – 35	1	17%	
36 – 40	1	17%	
41 – 45			
46 – 50			
> 50			
Total		100%	



*Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM – UNIJA Menurut Usia*

b. Menurut Jenis Kelamin

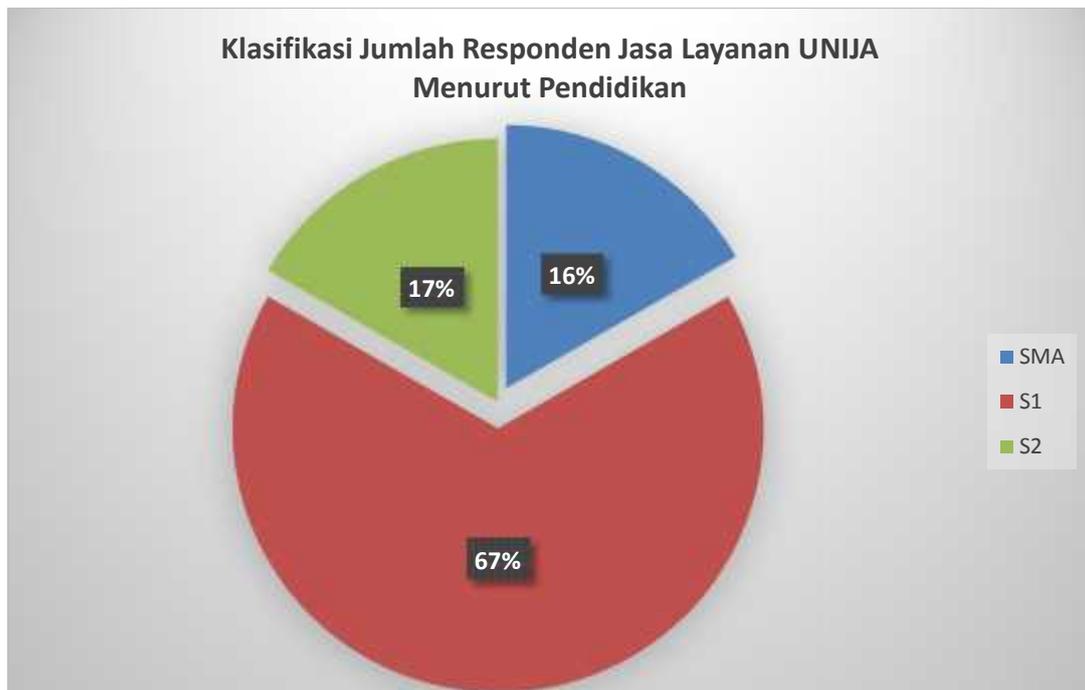
Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
Laki-laki	1	17%	6
Perempuan	5	83%	
Total	6	100%	



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

c. Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
SMA	1	17%	6
S1	4	67%	
S2	1	17%	
Total		100%	



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

e. Hasil IKM Jasa Layanan Umum UNIJA 2016

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

**Tabel Nilai Manajemen Karier**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	3,33
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	3,33
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	3,50
4	Lembaga memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karier karyawan	3,83
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai masalah pemberhentian / pensiun karyawan	3,83
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	3,83
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan	3,67
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	3,83
9	Lembaga memberikan pola karier yang jelas bagi karyawan	4,00
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	3,67



*Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Manajemen Karier*

### Tabel Nilai Lingkungan Kerja

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat baik	3,67
2	Suhu ruang kerja sangat menunjang aktivitas	3,67
3	Tidak ada suara bising/mengganggu dalam ruangan sehingga mempengaruhi pekerjaan	3,83
4	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	3,83
5	Ruang kerja bebas dari pollution (pencemaran)	3,67
6	Ruang kerja memiliki aesthetic (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	4,00
7	Desain ruangan kerja memberikan rasa privasi	3,83
8	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	3,83



*Gambar 2 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Lingkungan Kerja*

**Tabel Nilai Kepuasan Kerja**

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	3,83
2	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	3,7
3	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	3,83
4	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	3,67
5	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	3,67
6	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	3,67
7	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	3,67
8	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	3,67
9	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	3,67
10	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	3,83
11	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	3,83
12	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	3,83
13	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	3,83
No.	Pernyataan	Nilai Unsur
14	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	4,0
15	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja / pekerjaan	3,67

## Nilai Unsur Kepuasan Kerja



Gambar 3 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Kepuasan Kerja

### Tabel Retensi Tenaga Kependidikan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	3,83
2	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	3,83
3	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	3,83
4	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	3,83
5	Lembaga memberikan tunjangan yang layak seperti adanya tunjangan kesehatan, dll	3,83
6	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	3,83
7	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	3,83
8	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	3,83
9	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	3,83



*Gambar 4 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Retensi Tenaga Kependidikan*

## 9. Kesimpulan

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

Unsur Manajemen Karier dengan nilai hasil interval konversi IKM = **61,4** dengan nilai mutu pelayanan **BAIK**

Unsur Lingkungan Kerja dengan nilai hasil interval konversi IKM = **63,2** dengan nilai mutu pelayanan **BAIK**

Unsur Kepuasan Kerja dengan nilai hasil interval konversi IKM = **62,6** dengan nilai mutu pelayanan **BAIK**

Unsur Retensi Tendik dengan nilai hasil interval konversi IKM = **63,9** dengan nilai mutu pelayanan **BAIK**

Sehingga dari keempat unsur tersebut berupa Mutu Manajemen Kerja, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Retensi Tendik nilai mutu pelayanan keseluruhan = **B**.

Kinerja Unit Manajemen Kerja, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Retensi di Universitas Wiraraja = **Baik**

## 10. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat khusus pada Tenaga Kependidikan 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 2016  
Kepala Pusat Jaminan Mutu



Dr. Ir. Ida Ekawati, MP  
NIDN. 0014045805

