

**LAPORAN HASIL SURVEI**  
**KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**  
**PUSAT INFORMASI**



**polibatam**

**Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan**  
**Politeknik Negeri Batam**  
**2023**

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pengguna layanan Pusat Informasi menjadi salah satu tolak ukur kinerja unit Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (SBAK) di Politeknik Negeri Batam (Polibatam). Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Pusat Informasi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa Politeknik Negeri Batam. Survei dilakukan secara online menggunakan google form yang ditautkan pada web <http://sim.polibatam.ac.id/> (SILAM) yang dapat diakses oleh mahasiswa, stakeholder dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Politeknik Negeri Batam.

Survei tersebut juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan data evaluasi perbaikan layanan Polibatam, dan sekaligus merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polibatam.

## 2. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan survei kepuasan pengguna layanan pusat informasi Politeknik Negeri Batam tahap pertama dilaksanakan di bulan Juni Tahun 2021. Penarikan data hasil survei kepuasan pengguna layanan dilakukan secara berkala yaitu selama empat bulan sekali dalam waktu satu tahun. Polibatam melakukan survei dengan penyebaran kuesioner secara online menggunakan google form yang ditautkan di laman web <http://sim.polibatam.ac.id/> (SILAM).

## 3. METODE PENGOLAHAN DATA

Pada tahun 2023 ini Polibatam telah melaksanakan SKM yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN No: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan 2 Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Begitu juga metode pengolahan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil dari SKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN No: 14 tahun 2017 yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, jadi setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} = 1/9 = 0.11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

#### 4. HASIL SURVEI

Dari survei kepuasan pengguna layanan Pusat Informasi yang telah dilakukan, maka didapatkan statistik hasil survei kepuasan pengguna layanan Pusat Informasi Politeknik Negeri Batam pada grafik di bawah ini:

##### 4.a Kepuasan Pengguna Layanan

Dari survei yang telah dilaksanakan pada periode 1 Januari 2023 – 30 April 2023 terhadap Mahasiswa dan Alumni Politeknik Negeri Batam, didapatkan total responden SKM sebanyak 104 responden.

**Tabel 1. Hasil Kuesioner**

No	Aspek Kepuasan Masyarakat	Jumlah Isian	Sebaran Jawaban Responden				Nilai Rata-rata per unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur
			Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik		
			4	3	2	1		
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	104	84%	14%	2%	0%	382%	95,43
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	104	80%	16%	3%	1%	375%	93,75
3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	104	83%	13%	4%	0%	379%	94,71

4	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	104	80%	19%	1%	0%	379%	94,71
5	Persyaratan oleyanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	104	83%	17%	0%	0%	383%	95,67
6	Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat	104	77%	19%	2%	2%	371%	92,79
7	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	104	85%	13%	2%	1%	381%	95,19
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	104	84%	12%	3%	2%	377%	94,23
9	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/ biaya yang ditetapkan	104	87%	10%	1%	3%	380%	94,95
								<b>94,60</b>

#### 4.b Hasil SKM

Pada Tahun 2023 ini hasil SKM Polibatam menunjukkan layanan yang sudah baik namun Polibatam tetap harus melakukan peningkatan kualitas layanannya. Lebih lengkap hasil tersebut bisa dilihat dalam Tabel 2, Gambar 1 dan Gambar 2 berikut:

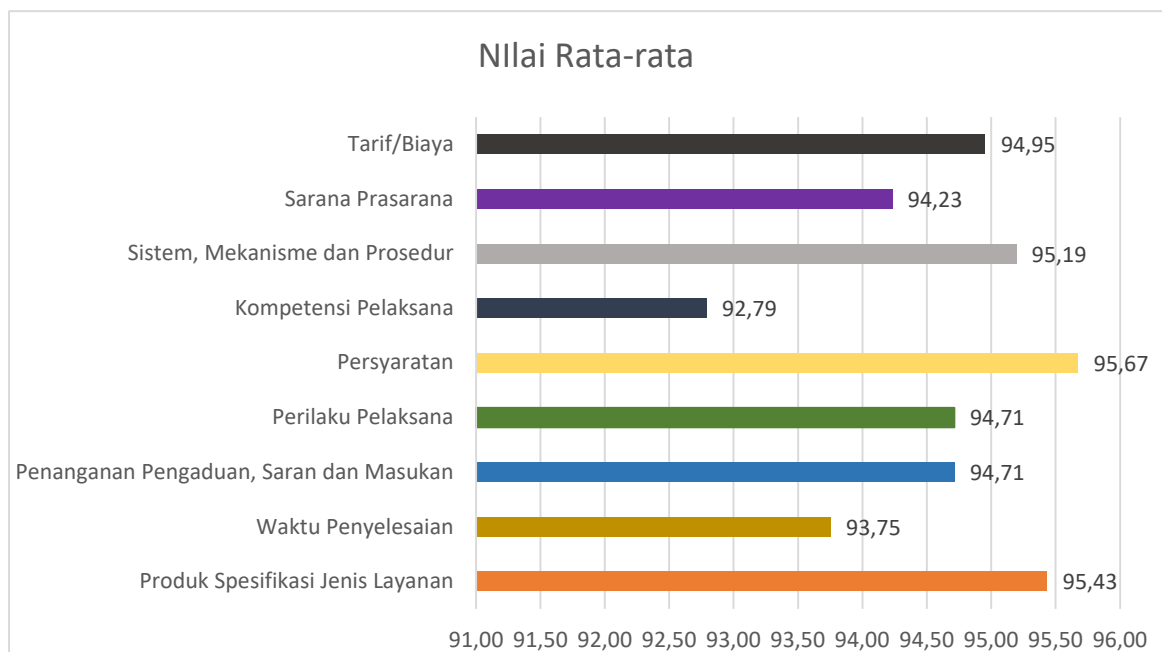
**Tabel 2 : Nilai IKM Terhadap Layanan di Politeknik Negeri Batam**

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	95,43
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	93,75

3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	94,71
4	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	94,71
5	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	95,67
6	Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat	92,79
7	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	95,19
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	94,23
9	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/ biaya yang ditetapkan	94,95

**Nilai IKM: 94.60**

**Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik (A)**

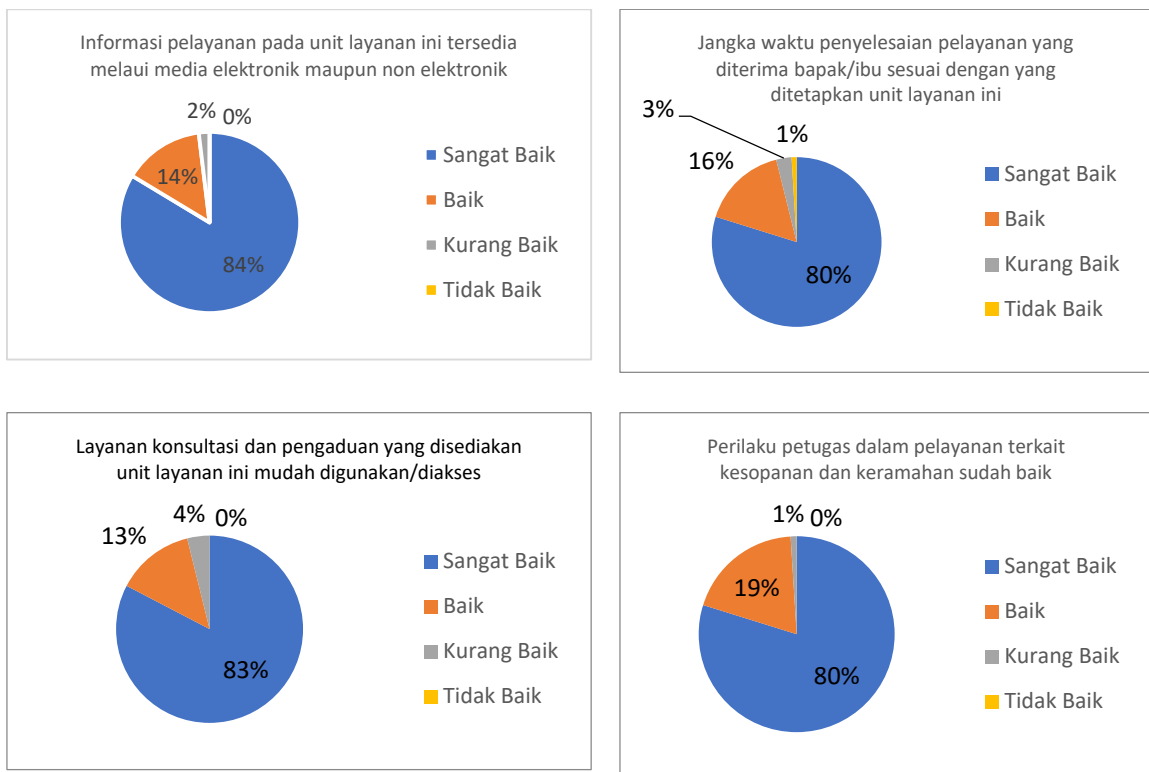


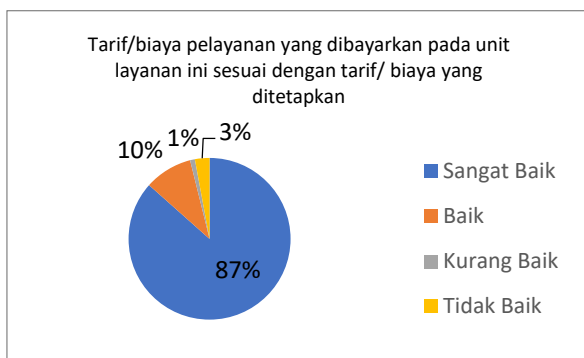
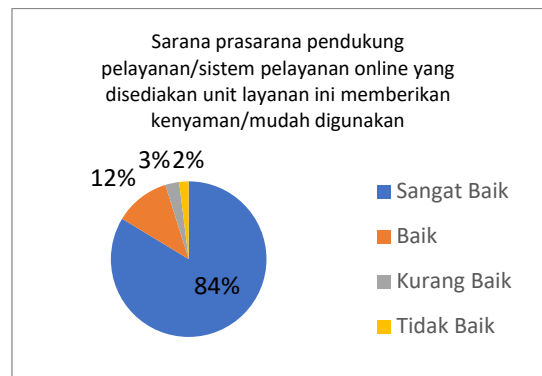
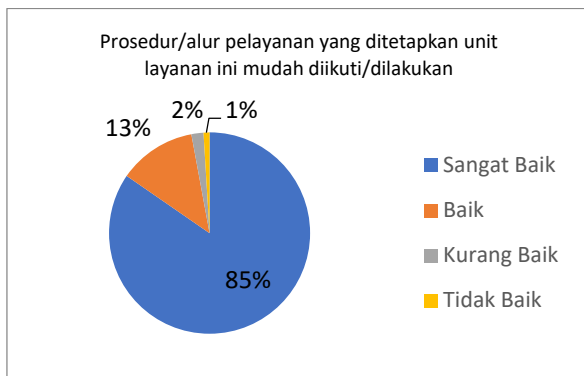
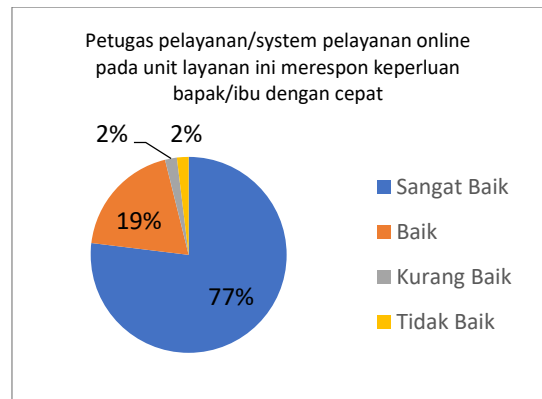
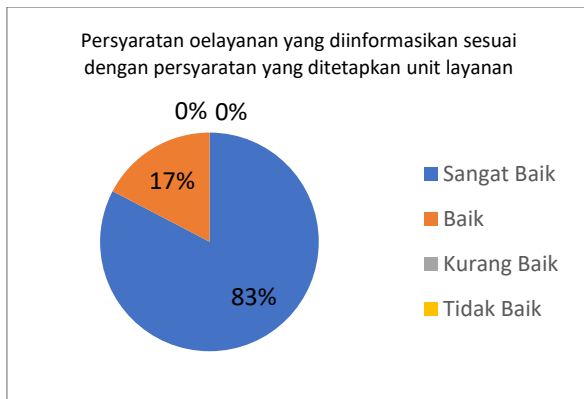
**Gambar 1: Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat Polibatam di tahun 2023**

Hasil survei yang telah didapatkan dari mahasiswa, stakeholder dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Polibatam menggambarkan tingkat kepuasan terhadap layanan Pusat Informasi Politeknik Negeri Batam dengan parameter Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik yang ditinjau dari unsur dan keterangan sebagai berikut :

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik, terdapat 2% memilih kurang baik.
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini, terdapat 1% tidak baik dan 3% memilih kurang baik.
3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses, terdapat 4% memilih kurang baik.
4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik, terdapat 1% memilih kurang baik.
5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan, dengan penilaian baik.
6. Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat, terdapat 2% memilih kurang baik dan 2% memilih tidak baik.
7. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan, terdapat 2% memilih kurang baik dan 1% memilih tidak baik.
8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan, terdapat 3% memilih kurang baik dan 2% memilih tidak baik.
9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan, terdapat 1% memilih kurang baik dan 3% memilih tidak baik.

Gambar 2. Diagram nilai kepuasan pelayanan per unsur





#### 4.c Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil survei yang telah dijalankan, maka Politeknik Negeri Batam akan melakukan tindak lanjut upaya memperbaiki dan meningkatkan unsur-unsur yang memiliki nilai pilih rendah, diantaranya : melakukan briefing setiap pagi sebelum memulai pelayanan, menempelkan stiker layanan 5S (Senyum, Sapa , Salam, Sopan, Santu) di loket pelayanan sebagai pengingat dan motivasi .

#### **D. Kesimpulan**

Hasil pelaksanaan SKM di Polibatam pada tahun 2023 telah dipaparkan dengan detil. Semoga laporan hasil pelaksanaan SKM di Polibatam ini dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Polibatam serta dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan pimpinan Polibatam.