

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN

**(Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni,
Pengguna Lulusan dan Mitra Kerjasama)**

POLTEKNAKER



**SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN
2023**

KATA PENGANTAR

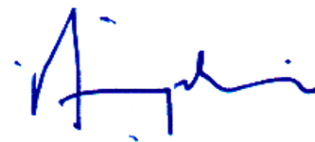
Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Pedoman Survei Kepuasan terhadap Layanan di Politeknik Ketenagakerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Pedoman ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan kampus. Penyusunan pedoman ini juga merupakan bentuk komitmen Politeknik Ketenagakerjaan dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada Direktur Politeknik Ketenagakerjaan, jajaran pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, serta seluruh sivitas akademika atas dukungan dan kontribusi yang diberikan. Dukungan tersebut sangat berarti dalam mewujudkan pelaksanaan monitoring dan evaluasi layanan di lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan. Melalui pedoman ini, hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan layanan akademik maupun non-akademik.

Kami menyadari bahwa pedoman ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan pedoman dan pelaksanaan survei pada masa mendatang. Semoga pedoman ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan serta mendukung peningkatan kualitas layanan di Politeknik Ketenagakerjaan.

Jakarta, 03 Juli 2023

Direktur Politeknik Ketenagakerjaan



Prof. Dr. Yoki Yulizar, M. Sc.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Manfaat	7
C. Dasar Hukum	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Konsep Kualitas	10
1. Pengertian Kualitas.....	10
2. Kualitas Pelayanan	12
B. Kepuasan Pelayanan.....	15
C. Aspek yang Disurvei di Lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan	20
D. Sasaran Survei	21
E. Teknik Pengumpulan Data	22
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	23
1. Uji Validitas	23
2. Uji Reliabilitas	24
BAB II PENUTUP.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks aspek yang perlu disurvei dikaitkan dengan unit layanan di Politeknik Ketenagakerjaan.....	21
Tabel 2. Distribusi Sasaran Survei per Unit Layanan di Politeknik Ketenagakerjaan	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dan memiliki peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia, ilmu pengetahuan, dan peradaban bangsa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, pendidikan tinggi berfungsi mengembangkan kemampuan serta membentuk watak dan peradaban bangsa yang bermartabat, mengembangkan sivitas akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif. Dalam menjalankan fungsi tersebut, perguruan tinggi berperan sebagai wadah pembelajaran bagi mahasiswa dan masyarakat, wadah pendidikan calon pemimpin bangsa, pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pusat kajian kebajikan dan kekuatan moral, serta pusat pengembangan peradaban bangsa. Fungsi dan peran tersebut dilaksanakan melalui Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan (Amalia, 2024).

Pelaksanaan pendidikan tinggi didukung oleh berbagai layanan akademik dan nonakademik yang mencakup layanan administrasi akademik, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, teknologi informasi, perpustakaan, serta berbagai layanan pendukung lainnya (Muflihin, 2023). Dalam pengelolaan dan penyelenggaraan perguruan tinggi, komponen utama yang berperan meliputi dosen dan tenaga kependidikan, pengelola kampus, serta sistem informasi kampus (Santoso, 2018). Keberadaan komponen tersebut sangat penting dalam mendukung pelayanan kepada berbagai pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, stakeholder, maupun masyarakat di sekitar kampus. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan yang didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan sistem informasi yang memadai menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan serta pengembangan perguruan tinggi.

Kualitas suatu layanan pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh penyelenggara layanan, tetapi juga oleh penilaian dari pengguna layanan yang menerimanya. Menurut Oliver (2014), keberhasilan suatu layanan sebaiknya diukur dari sudut pandang pengguna layanan sebagai pihak yang secara langsung merasakan manfaat dan kualitas layanan yang diberikan. Penilaian tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan demikian,

tingkat kepuasan pengguna layanan dapat menjadi salah satu indikator yang mencerminkan kualitas dan kinerja layanan yang diselenggarakan oleh suatu institusi.

Kepuasan pengguna layanan merupakan hasil pendapat dan penilaian pengguna terhadap kinerja layanan yang diterimanya. Dalam konteks pendidikan tinggi, pengukuran kepuasan layanan diperlukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan yang diberikan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk layanan yang baik (Asnawi & Supriyanto, 2022). Hasil pengukuran kepuasan dapat memberikan informasi mengenai kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pengguna layanan, sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja unit penyelenggara layanan. Selain itu, informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan dapat menjadi masukan bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan upaya perbaikan dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Dalam upaya memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan, diperlukan suatu mekanisme pengukuran yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan, yaitu kegiatan pengukuran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Survei kepuasan memungkinkan institusi memperoleh umpan balik secara langsung dari pengguna layanan mengenai berbagai aspek pelayanan yang diterimanya. Melalui hasil survei tersebut, institusi dapat mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang telah diberikan serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Survei kepuasan juga merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja unit penyelenggara layanan melalui berbagai unsur pelayanan yang dinilai oleh pengguna layanan. Menurut Asnawi dan Supriyanto (2022), pengukuran kepuasan layanan diperlukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan yang diberikan sekaligus menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi. Hasil survei memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam penyelenggaraan layanan dan menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan perbaikan layanan. Selain itu, hasil survei dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan sehingga peningkatan kualitas dapat dilakukan secara lebih terarah dan berkelanjutan (Razak & Supyansuri, 2022).

Sebagai perguruan tinggi vokasi yang menyelenggarakan berbagai layanan akademik dan nonakademik, Politeknik Ketenagakerjaan berinteraksi dengan beragam pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, stakeholder,

maupun masyarakat. Keberagaman pengguna layanan tersebut menyebabkan kebutuhan dan harapan terhadap layanan yang diberikan juga beragam. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme yang dapat digunakan untuk memperoleh umpan balik secara sistematis mengenai kualitas layanan yang telah diberikan. Informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan menjadi penting sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan layanan serta sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu layanan di Politeknik Ketenagakerjaan.

Agar pelaksanaan survei kepuasan dapat dilaksanakan secara terencana, sistematis, dan konsisten, diperlukan suatu pedoman yang menjadi acuan bagi seluruh unit kerja di Politeknik Ketenagakerjaan. Pedoman ini diperlukan untuk memberikan keseragaman dalam perencanaan, penyusunan instrumen, pelaksanaan survei, pengolahan data, pelaporan hasil, serta tindak lanjut hasil survei kepuasan. Dengan adanya pedoman yang terstandar, hasil survei yang diperoleh diharapkan lebih objektif, dapat dibandingkan antarperiode, dan mampu memberikan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan. Oleh karena itu, disusun Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Layanan Politeknik Ketenagakerjaan sebagai acuan dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan pengguna layanan secara berkelanjutan.

B. Manfaat

Melalui survei kepuasan layanan di Politeknik Ketenagakerjaan, diperoleh berbagai informasi yang bermanfaat bagi institusi, khususnya bagi pimpinan, ketua program studi, dan unit-unit kerja dalam merumuskan kebijakan yang berorientasi pada perbaikan dan peningkatan mutu layanan. Adapun manfaat survei kepuasan layanan di Politeknik Ketenagakerjaan antara lain sebagai berikut:

1. Mendesain dan mengembangkan sistem informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada unit-unit kerja di Politeknik Ketenagakerjaan.
2. Memberikan gambaran mengenai kualitas layanan dosen dalam proses pembelajaran, bimbingan akademik, serta interaksi dengan mahasiswa di Politeknik Ketenagakerjaan.
3. Memberikan gambaran mengenai kualitas layanan unit-unit kerja, seperti bagian akademik, kemahasiswaan, perpustakaan, laboratorium, teknologi informasi, dan administrasi umum terhadap mahasiswa.

4. Memberikan gambaran mengenai kualitas layanan unit-unit kerja terhadap dosen dalam mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
5. Memberikan gambaran mengenai kualitas layanan unit-unit kerja terhadap tenaga kependidikan dan staf dalam menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi mereka.
6. Informasi mengenai indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen dapat menjadi masukan bagi Direktur, Wakil Direktur, Unit Penjaminan Mutu, serta Ketua Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Relasi Industri, dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan pelayanan akademik.
7. Informasi mengenai indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima dari berbagai unit kerja dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan guna meningkatkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa serta mutu pendidikan di Politeknik Ketenagakerjaan.
8. Informasi mengenai indeks kepuasan dosen terhadap layanan institusi dapat menjadi dasar bagi pimpinan dalam menyusun kebijakan yang mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi secara lebih efektif dan efisien.
9. Informasi mengenai indeks kepuasan tenaga kependidikan dan staf terhadap layanan yang diterima dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas lingkungan kerja, koordinasi antar unit, serta efektivitas pelayanan institusi.
10. Hasil survei kepuasan layanan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi di Politeknik Ketenagakerjaan. Informasi tersebut dapat menjadi dasar pengembangan sistem layanan terintegrasi yang mendukung fungsi pengawasan, pengambilan keputusan, dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.
11. Hasil survei juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam mendukung pencapaian visi Politeknik Ketenagakerjaan sebagai perguruan tinggi vokasi yang unggul dalam bidang ketenagakerjaan serta menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
12. Selain itu, hasil survei dapat menjadi salah satu instrumen dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk memastikan bahwa seluruh layanan akademik maupun non akademik di Politeknik Ketenagakerjaan terus mengalami peningkatan kualitas secara berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan sivitas akademika serta pemangku kepentingan.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022.
7. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pendirian Politeknik Ketenagakerjaan.
10. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Ketenagakerjaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau *Total Quality Manajemen* yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005). Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun *Total Quality Manajemen* yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik *Total Quality Manajemen* yaitu: 1) Fokus pada pelanggan, 2) Kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) Melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) Upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) Pendekatan *sistem* pada manajemen, 6) Memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) Pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) Menerapkan kebebasan yang terkendali, 9) Manajemen berdasarkan pada fakta (pendekatan ilmiah), 10) Terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling

menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep *Total Quality Manajemen* TQM (Amin, 2017) yaitu:

- a. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada sivitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar sivitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
- b. Perbaikan dan peningkatan sistem pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses *e-Book* yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitu pula dengan sistem yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
- c. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (sivitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya *stakeholder* atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimaksudkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat lokal, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan (*quality of design*) dan kualitas kecocokan (*quality of conformance*). Kualitas rancangan dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan *expo* setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calon mahasiswa baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calon mahasiswa, sehingga mereka mau masuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tertentu. Kualitas kecocokan dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan *expo* kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon mahasiswa dan anak-anak yang memiliki minat pada bidang keselamatan kerja dapat memanfaatkan laboratorium K3 dan kegiatan praktek lapangan, sedangkan mahasiswa yang

memiliki minat dalam bidang organisasi, olahraga, seni, atau kewirausahaan dapat mengembangkan potensinya melalui UKM yang tersedia. Dengan adanya kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan layanan tersebut, diharapkan kualitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa di kampus dapat terus meningkat.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep *Total Quality Service* atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya sistem terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya *Total Quality Manajemen*, *Total Quality Service* juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

- a. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
- b. *Strategy Formulation*. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu pelayanan secara efektif, efisien dan inovatif.
- c. *Education, Training, and Communication*. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.
- d. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam

lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.

- e. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu : 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami pelanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014). Selanjutnya, Untuk memudahkan analisis terhadap layanan, (Kotler (1997) dan Parasuraman (1988) menyederhanakan 10 standar kualitas pelayanan tersebut menjadi lima yang dikenal dengan istilah TERRA. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan. Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Dengan demikian, lima dimensi utama kualitas pelanggan terdiri dari:

- a. Berwujud atau terbukti nyata (*tangible*), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi. Pengukuran terhadap kualitas layanan dilakukan dapat diukur melalui indikator-indikator yang dapat dirasakan oleh panca indra, misalnya ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kampus, kebersihan WC, kelayakan gedung, sikap dan perilaku dari pemberi layanan, penampilan seragam karyawan yang menarik, perlengkapan pelayanan pegawai, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan komputer yang canggih, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, laboratorium.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Kualitas keandalan dalam pelayanan di perguruan tinggi antara lain ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan, ketepatan waktu dalam penilaian nilai melalui sistem akademik, ketepatan pemberian gaji pegawai, kecepatan dan kesigapan pegawai dalam melayani dosen yang memerlukan surat tugas atau surat rekomendasi, penerbitan surat kenaikan pangkat fungsional bagi dosen dan lain sebagainya.
- c. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Misalnya kesigapan karyawan dalam melayani sivitas akademika, Di perguruan tinggi, kepedulian untuk membantu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka adalah bagian dari suatu pelayanan. Bentuk standar kepedulian dalam memberikan layanan dapat dilakukan melalui penyampaian informasi misalnya informasi beasiswa bagi mahasiswa, informasi bantuan pendidikan bagi Dosen, informasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen dan mahasiswa, informasi pengisian laporan kinerja pegawai bagi tenaga pendidik dan lain sebagainya.
- d. Jaminan (*assurance*), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramah tamahan atau sopan santun, perhatian dan sopan dalam memberikan layanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran pimpinan mulai dari jabatan direktur beserta jajarannya, ketua prodi dan sekretaris prodi, para pimpinan struktural, dan juga staf harus sesuai penempatannya dan benar-benar kompeten di bidangnya. Sehingga ketika ada keluhan yang muncul baik dari mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik, maka pihak kampus akan memberikan layanan terbaik dengan penuh tanggung jawab sehingga memberikan rasa aman segera menentukan solusi terbaik.
- e. Perhatian (*empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya dalam pendidikan tingkat tinggi, sikap empati dapat ditunjukkan dengan sikap perhatian secara individual kepada sivitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mampu

berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan sivitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), petugas dapat melaksanakan tugasnya pada jam kerja yang telah ditetapkan. Dalam melayani mahasiswa, dosen sebagai pembimbing akademik, sebagai pengajar perkuliahan maupun sebagai pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang kerja, via telepon, maupun e-mail, dan berusaha menjawab setiap keluhan mahasiswa dengan santun, begitu pula mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik kepada sesama mahasiswa, kepada dosen maupun kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan yang bijaksana sebagai pemberi pelayanan harus penuh perhatian kepada sivitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mendengarkan keluhan dan segera memberikan solusi untuk memberikan ketenangan kepada sivitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam kampus. Jangan sampai suasana kampus, pelayanan kampus kurang memuaskan sehingga banyak dosen atau tenaga pendidikan yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain.

B. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara *online* sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya Kotler (2007) menyebutkan dua dimensi kepuasan pelanggan yaitu kinerja dan harapan. Kinerja, yaitu sesuatu yang dicapai oleh para pegawai maupun pelanggan sedangkan harapan, yaitu sesuatu yang diharapkan pelanggan. Rangkuti (2006) menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: nilai, daya saing dan persepsi pelanggan. Nilai yaitu pengkajian secara menyeluruh atas manfaat yang bisa diperoleh pelanggan dari produk/jasa layanan yang dihasilkan; Daya saing, yaitu produk barang/jasa yang dihasilkan harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan dan memiliki keunikan dibandingkan dengan produk barang/jasa lain yang sejenis; Persepsi pelanggan yaitu proses dimana individu/pelanggan dalam menilai, mengartikan stimulus yang diterima oleh panca indera atas produk barang/jasa layanan yang telah diberikan sehingga menjadi sebuah makna penilaian.

Kepuasan layanan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan civitas akademika didefinisikan sebagai respon pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di lingkungan kampus setelah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik menerima hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan civitas akademika, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria menurut Moenir (2006) yaitu memiliki perilaku yang sopan dan santun; kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; mampu melihat dan menyesuaikan waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi; dan keramah tamahan pegawai ketika memberikan layanan atau ketika sedang berhadapan langsung dengan mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan sistem manajemen kualitas (Amin, 2017), atau dengan kata lain maka pelayanan publik yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen. Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh pihak kampus haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrumen pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari sistem manajemen yang lama ke sistem manajemen yang baru.

Evaluasi terhadap kinerja pegawai di Perguruan Tinggi melalui pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari evaluasi kinerja pegawai dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada civitas akademika itu sendiri maupun kepada masyarakat luas di luar kampus.

Pada prinsipnya kepuasan pengguna layanan dapat diukur dengan berbagai macam metode. Kotler (2012) menyebutkan ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran. Dengan teknik keluhan dan saran, pihak pimpinan kampus memberikan hak seluas-luasnya kepada civitas akademika untuk memberikan masukan dalam bentuk saran atau pun penyampaian keluhan atas layanan yang tidak bersesuaian (*customer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan. Teknik ini bisa digunakan sesekali setelah beberapa tahun dilakukan pelayanan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik). Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh kepada mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik. Melalui survei tersebut, para pimpinan dan pemegang kebijakan kampus dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan dari unit-unit layanan dalam kampus, sehingga pimpinan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang memuaskan.
3. *Ghost Shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara mencari informasi secara informal dengan cara mengobrol atau berdiskusi santai dengan civitas akademika terkait dengan layanan yang diberikan di dalam kampus, apakah sudah memuaskan atau belum memuaskan.
4. Analisa pelanggan yang hilang. Metode ini biasanya dilakukan dengan cara menghubungi para alumni yang telah lulus lama.

Setiap pelanggan pasti mengharapkan pelayanan yang memuaskan, seperti yang dikemukakan oleh Johnson (1998) bahwa aspek atau dimensi *reliability* menjadi sangat penting, namun demikian sekalipun *reliability* merupakan kunci pelayanan, paling tidak terdapat tiga aspek lainnya pada desain layanan yang terkait langsung dan proses penyampaian layanan, yaitu *service surprise*, *service recovery* dan aspek keadilan. Hal tersebut dapat direalisasikan dalam kinerja pegawai yang baik dan terpuji. Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik (Nawawi, 2005) atau hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika (Prawirosentono, 2008), oleh sebab itu perlu ditunjuk pegawai sesuai dengan kompetensi dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Cokroaminoto, 2007). Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah diterapkan. Pada umumnya, dimensi yang harus diperhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan menurut Gasperz (1997) antara lain: 1) Ketepatan Waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan waktu tunggu dan

waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal; 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan; 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung; 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola- pola baru pelayanan; 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, dalam dunia pendidikan biasanya layanan pribadi lebih ditekankan kepada layanan mahasiswa yang dilakukan oleh pembimbing akademik; 9) Kenyaman dalam memperoleh pelayanan, biasanya berkaitan dengan ruangan, sarana dan prasarana, juga penampilan dari petugas layanan.

C. Aspek yang Disurvei di Lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan

Tabel 1. Matriks aspek yang perlu disurvei dikaitkan dengan unit layanan di Politeknik Ketenagakerjaan

No	Unit Layanan	VMTS	Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama	Mahasiswa	SDM	Keuangan, Sarana dan Prasarana	Pendidikan	Penelitian	Pengabdian	Capaian Luaran
1	Direktorat									
2	Program Studi									
3	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat									
4	Satuan Penjaminan Mutu									
5	Perpustakaan									
6	Bagian Administrasi, Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama									
7	Bagian Umum dan Keuangan									

No	Unit Layanan	VMTS	Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama	Mahasiswa	SDM	Keuangan, Sarana dan Prasarana	Pendidikan	Penelitian	Pengabdian	Capaian Luaran
1	Direktorat									
2	Program Studi									
8	Laboratorium									

D. Sasaran Survei

Tabel 2. Distribusi Sasaran Survei per Unit Layanan di Politeknik Ketenagakerjaan

No	Jenis Layanan	Sasaran Survei						
		Mahasiswa	Dosen	Tenaga Pendidikan	Pejabat Struktural	Alumni	Pengguna Lulusan	Mitra Kerjasama
1	Pemahaman Visi dan Misi							
2	Layanan Kepuasan Mitra Kerja Sama							
3	Layanan Pengguna Lulusan							
4	Layanan terhadap Penelitian							
5	Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat							
6	Layanan Kepuasan Terhadap Layanan Akademik							
7	Survei Evaluasi Kinerja Dosen							
8	Layanan Perpustakaan							
9	Layanan Manajemen							
10	Layanan Sarana dan Prasarana							

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa daftar pertanyaan atau kuesioner dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya terhadap setiap pernyataan sesuai dengan keadaan yang

dirasakan atau realita pelayanan yang diterima. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 poin, dengan 1 (Kurang), 2 (Cukup Baik), 3 (Baik), 4 (Sangat Baik).

Nilai Skor TKM (Tingkat Kepuasan Mahasiswa) digunakan untuk mengetahui gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa dalam rentang nilai 0 sampai 100. Perhitungan Skor TKM dilakukan dengan memberikan nilai bobot pada setiap pilihan jawaban responden. Pilihan Sangat Baik diberi bobot 4, Baik diberi bobot 3, Cukup diberi bobot 2, dan Kurang diberi bobot 1. Sebelum Skor TKM dihitung, jumlah jawaban pada setiap aspek layanan terlebih dahulu dijumlahkan. Total jawaban diperoleh dari hasil perkalian antara jumlah responden dan jumlah pertanyaan pada aspek yang dinilai.

$$Total\ Jawaban = Jumlah\ Responden \times Jumlah\ Pertanyaan$$

Selanjutnya, Skor TKM dihitung dengan rumus berikut:

$$Skor\ TKM = \frac{(SB \times 4) + (B \times 3) + (C \times 2) + (K \times 1)}{Total\ Jawaban \times 4} \times 100$$

Keterangan:

SB = Jumlah jawaban Sangat Baik

B = Jumlah jawaban Baik

C = Jumlah jawaban Cukup

K = Jumlah jawaban Kurang

Dengan menggunakan skala tersebut, responden dapat memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan mereka atas layanan yang diberikan oleh Politeknik Ketenagakerjaan.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kelayakan data dalam suatu penelitian sangat dipengaruhi oleh kualitas instrumen atau alat ukur yang digunakan. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mampu mencerminkan kondisi populasi secara tepat, instrumen penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu (Fraenkel, 1990; Kumar, 2005; Arikunto, 2010).

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai kemampuan suatu instrumen dalam mengukur variabel yang memang hendak diukur. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner memiliki kesesuaian

dengan indikator penelitian dan mampu memberikan data yang tepat sesuai tujuan pengukuran. Dalam penelitian ini, validitas instrumen diketahui dengan melihat hubungan antara skor masing-masing butir pernyataan dengan skor total. Pengujian dilakukan karena item kuesioner berbentuk skor bertingkat atau ordinal. Nilai validitas setiap item dihitung menggunakan metode korelasi item-total dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992):

Dimana:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - \sum i \sum x}{\sqrt{(\sum i^2 - (\sum i)^2)(n \sum x^2 - (\sum x)^2)}}$$

r_{ix} merupakan korelasi product moment :

Dimana :

- r_{ix} korelasi antara item pertanyaan secara keseluruhan s_i varians jawaban responden untuk item ke-i
- s_x varians jawaban responden keseluruhan item
- $\sum x$ jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item
- $\sum i$ jumlah jawaban untuk item ke i
- $\sum x^2$ jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item yang dikuadratkan
- $\sum i^2$ jumlah jawaban responden untuk item ke-i yang dikuadratkan N jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian memiliki tingkat ketepatan, kestabilan, dan konsistensi dalam mengukur suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap butir pernyataan menunjukkan hasil yang konsisten, meskipun digunakan pada waktu yang berbeda. Untuk menentukan tingkat reliabilitas instrumen, penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha, yaitu:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right]$$

- α Koefisien *cronbach's Alpha*
- K Jumlah item pertanyaan

s_j^2 varians skor pertanyaan $j: j=1,2,\dots,K$ s_k^2 varians skor total

Item-item kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitasnya (koefisien *Cronbach's Alpha*) $\geq 0,7$ (Kaplan dan Saccuzo, 1993).

BAB III

PENUTUP

Kegiatan survei kepuasan terhadap layanan di lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan serta mengevaluasi kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh setiap unit kerja. Survei ini mencakup berbagai unit layanan, antara lain unit akademik dan kemahasiswaan, keuangan, tata usaha dan program studi, perpustakaan, sarana dan prasarana, serta unit penunjang lainnya. Pengguna layanan yang menjadi sasaran survei meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, stakeholder, dan masyarakat. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan dalam upaya perbaikan serta peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, Politeknik Ketenagakerjaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pengguna layanan dan mendukung pencapaian tujuan institusi.



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL
POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN

NOMOR : 1/591/SV.30.01/IV/2023

TENTANG

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN
POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN**

- Menimbang** : a. bahwa untuk layanan akademik dan non akademik yang mencakup layanan administrasi akademik, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, teknologi informasi, perpustakaan serta berbagai layanan pendukung lainnya, perlu adanya Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Layanan Politeknik Ketenagakerjaan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Politeknik Ketenagakerjaan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55000);
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Ketenagakerjaan;
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan;
7. Surat Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2022 tentang Pengangkatan Direktur Politeknik Ketenagakerjaan Periode Tahun 2022 – 2026;
8. Petikan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 237 Tahun 2022 tentang pengangkatan Pejabat Perbendaharaan Negara Pada Satuan Kerja Pusat dan Satuan Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Kementerian Ketenagakerjaan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN
TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TERHADAP
LAYANAN POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN
- KESATU : Menetapkan Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Layanan
Politeknik Ketenagakerjaan sebagaimana terlampir dan
merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan, Apabila
dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan
ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 3 April 2023



Prof. Dr. Yoki Yulizar, M.Sc
NIP 196807211995011001