



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
PENELITI DAN PELAKSANA
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
POLITEKNIK PENERBANGAN
PALEMBANG T.A. 2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Penerbangan Palembang untuk pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Palembang, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang terhitung mulai bulan Januari s.d. Desember Tahun 2021.

Demikian laporan ini disampaikan untuk dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan dalam rangka menyusun upaya perbaikan terhadap peningkatan pelayanan terhadap dosen peneliti dan pelaksana PkM di Politeknik Penerbangan Palembang. Kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan laporan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Palembang, 28 Februari 2022

DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

NIP. 19780510 199803 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Dasar Hukum.....	2
D. Sistematika Penulisan	3
BAB II METODOLOGI	4
A. Metode Penelitian	4
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan	4
C. Tim Pelaksana.....	5
D. Instrumen Survei.....	5
E. Populasi dan Sampel	9
F. Teknik Pengumpulan Data.....	9
G. Teknik Pengolahan Data	9
H. Uji Validitas	10
I. Uji Reliabilitas.....	11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
A. Hasil Penelitian dan PkM	14
B. Analisa Hasil Penelitian dan PkM.....	20
C. Pengujian Kualitas Data.....	22
D. Perbandingan SKM 2020 dan 2021	26
BAB IV PENUTUP	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	1
Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM Penelitian	6
Tabel 2.3. Pertanyaan Dalam SKM PkM.....	7
Tabel 2.4. Kinerja Unit Pelayanan.....	10
Tabel 3.1. Hasil Survei Penelitian	14
Tabel 3.2. Pengolahan Nilai SKM Penelitian.....	16
Tabel 3.3. Hasil Survei PkM.....	17
Tabel 3.4. Pengolahan Nilai SKM PkM	19
Tabel 3.5. Tabel Uji Validitas Penelitian	21
Tabel 3.6. Perbandingan R hitung dan R Tabel	22
Tabel 3.7. Hasil Uji Reliability Penelitian	23
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas PkM.....	24
Tabel 3.9. Perbandingan R hitung dan R Tabel	24
Tabel 3.10. Hasil Uji Reliability PkM.....	25
Tabel 3.11. Perbandingan Hasil SKM 2020 dan 2021	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Survei Penelitian.....	15
Gambar 3.2. Grafik Pengolahan Data SKM Penelitian.....	17
Gambar 3.3. Hasil Survei PkM.....	18
Gambar 3.4. Grafik Pengolahan Data SKM PkM	20
Gambar 3.5. Grafik Perbandingan data SKM Tahun 2020 dan 2021	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Dewasa ini bukan hanya pelayanan pemerintah yang mendapatkan sorotan oleh masyarakat, namun segala jenis pelayanan publik baik milik pemerintahan maupun swasta. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah tersebut mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap segala jenis layanan yang disediakan, yang digunakan sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Oleh karena itu, Politeknik Penerbangan Palembang memandang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolak

ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanan PusPPM. Pada era keterbukaan saat ini, IKM membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui IKM, para pengguna layanan secara langsung dapat menyampaikan harapan terhadap Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Penerbangan Palembang. Hal ini semata bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan sehingga Politeknik Penerbangan Palembang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan pemerintah khususnya serta masyarakat pengguna layanan pada umumnya, dan mewujudkan visi dan misinya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat dosen tentang kualitas pelayanan PusPPM yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang, baik oleh dosen luar maupun dosen tetap yang melakukan penelitian dan PkM sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

C. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang;

5. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 237 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Penerbangan Palembang.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

BAB II : Metodologi

BAB III : Hasil dan Pembahasan

BAB IV : Penutup

BAB II

METODOLOGI

A. Metode Penelitian

SKM dilaksanakan menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan pengukuran skala likert. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, dimana skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memiliki salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM terhadap dosen pengguna layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan mencakup langkah-langkah menyusun instrumen survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei, menyajikan dan melaporkan hasil survei.

B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

SKM terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan untuk pengguna layanan tahun 2021, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM

NO	KEGIATAN	BULAN		
		DES	JAN	FEB
1	Persiapan			
2	Pengumpulan Data			
3	Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan			

C. Tim Pelaksana

Tim pelaksana SKM terdiri dari pengarah, penanggungjawab, ketua dan anggota yang merangkap sebagai surveior, dengan susunan sebagai berikut:

1. Pengarah : I Gusti Agung Ayu Mas Oka
2. Penanggungjawab : Rinto Astutik
3. Ketua : Virma Septiyani
4. Sekretaris : Minulya Eska Nugraha
5. Anggota/Surveior : Fitri Masito
6. Anggota/Surveior : Yeti Komalasari
7. Anggota/Surveior : Nadia Vianny
8. Anggota/Surveior : Shabrina Ramadhani

D. Instrumen Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa unsur dari survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak.

Selanjutnya disusunlah pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuisisioner yang disusun mencerminkan 16 (enam belas) unsur SKM yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM Penelitian

NO	PERTANYAAN
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan penelitian
2	Persyaratan yang harus dilengkapi peneliti sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan
4	Review proposal dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan
5	Kontrak kerja penelitian dipatuhi secara konsisten
6	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait penelitian dalam bahasa yang dapat dipahami peneliti
7	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan

8	Pusat PPM memiliki reviewer proposal yang memberikan perhatian terhadap peneliti, memberikan saran dan pandangan terkait penelitian
9	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah penelitian
10	Pusat PPM secara konsisten memberikan layanan dengan sopan, sigap dan ramah
11	Pusat PPM memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan peraturan yang berlaku
12	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam mengelola penelitian
13	Pusat PPM mengadakan workshop dan sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat
14	Workshop, sosialisasi dan evaluasi pedoman penelitian membantu dalam pelaksanaan penelitian
15	Pusat PPM memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi
16	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (<i>online</i>)

Kemudian untuk PkM memiliki 15 (lima belas) unsur SKM yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.3. Pertanyaan Dalam SKM PkM

NO	PERTANYAAN
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan PkM
2	Persyaratan yang harus dilengkapi pelaksana PkM sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan
4	Kontrak kerja PkM dipatuhi secara konsisten

5	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait PkM dalam bahasa yang dapat dipahami pelaksana PkM
6	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
7	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah PkM
8	Pusat PPM mendampingi pelaksana PkM dalam hal publikasi hasil kegiatan PkM
9	Pusat PPM secara konsisten memberikan layanan dengan sopan, sigap dan ramah
10	Pusat PPM memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan peraturan yang berlaku
11	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam mengelola PkM
12	Pusat PPM mengadakan workshop dan sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu dosen dalam mempersiapkan proposal hibah PkM yang memenuhi syarat
13	Workshop, sosialisasi dan evaluasi pedoman penelitian membantu dalam pelaksanaan PkM
14	Pusat PPM memiliki ruang yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi
15	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (<i>online</i>)

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi **tidak setuju**
- Angka 2 adalah nilai persepsi **kurang setuju**
- Angka 3 adalah nilai persepsi **setuju**
- Angka 4 adalah nilai persepsi **sangat setuju**

E. Populasi dan Sampel

Responden untuk penelitian adalah dosen yang menjadi ketua peneliti di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang tahun 2021, dengan jumlah sebanyak 15 (limabelas) orang. Sedangkan untuk responden PkM adalah dosen ber-NIDN di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang tahun 2021 sebanyak 20 (duapuluh) orang, karena seluruh dosen terlibat dalam kegiatan PkM. Oleh karena jumlah populasi tidak banyak, jumlah responden dalam survei ini menggunakan populasi yang ada.

F. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Penerbangan Palembang yang mendorong para dosen Politeknik Penerbangan Palembang untuk mengisi kuisisioner yang telah disusun. Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: bit.ly/surveykepuasanpeneliti2021 untuk penelitian dan bit.ly/surveypkm2021 untuk PkM. Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 16 (Enam Belas) unsur SKM tersebut harus dijawab melalui link yang telah ditentukan.

G. Teknik Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya berdasarkan pengolahan data di atas, dapat ditentukan kinerja unit pelayanan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 2.4. Kinerja Unit Pelayanan

NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

H. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Validnya sebuah instrumen dapat diketahui dengan melakukan pengujian secara internal dan eksternal. Pengukuran validitas sebuah instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan metode berikut:

- a. Validitas Butir: sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila butir-butir yang membentuk instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut. Validitas butir dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi

bahwa instrumen dikatakan valid, bila setiap butir membentuk instrumen tersebut sudah valid.

- b. Validitas Faktor: sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila faktor-faktor yang merupakan bagian dari instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut. Validitas faktor dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi bahwa instrumen dikatakan valid, bila setiap faktor yang membentuk instrumen tersebut sudah valid. Analisis faktor dapat dilakukan bila antara faktor yang satu dengan faktor lain tidak terdapat kesamaan, kesinambungan, atau tumpang tindih (kekhususan faktor). Hal ini dapat diuji dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada dalam instrumen yaitu dengan mengkorelasikan jumlah skor satu faktor dengan jumlah skor pada faktor lainnya.

Uji validitas butir dan validitas faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor butir atau skor faktor dengan total skor. Rumus korelasi yang digunakan adalah Product Moment dari Pearson yaitu sebagai berikut (Dewi, 2018):

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

I. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara

konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang suatu yang diukur pada waktu yang berlainan. Realibilitas suatu instrumen diketahui dengan melakukan pengujian secara eksternal ataupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal pengujian dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson)-20, KR-21 dan metode Anova Hoyt. Metode yang sering digunakan adalah metode Cronbach's Alpha.

- a. Reliabilitas Skala: untuk mengukur reliabilitas skala (missal skala likert) atau kuesioner dapat dipergunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\left[\sum \delta_b^2 \right]}{\left[\sum \delta_t^2 \right]} \right]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\sum \delta_b^2$ = jumlah varian butir

$\sum \delta_t^2$ = varian skor total

- b. Reliabilitas Tes: untuk mengukur reliabilitas tes menggunakan rumus KR-20, karena skor tes bersifat dikotomi yaitu untuk jawaban benar diberi skor 1 dan jawaban salah diberi skor 0. Adapun rumus KR-20 adalah sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{v_t - \sum pq}{v_t} \right]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas tes

- k = banyaknya butir soal yang sah
v_t = varian total
p = proporsi subyek yang menjawab soal dengan benar
q = proporsi subyek yang menjawab soal dengan salah
Σpq = jumlah hasil perkalian antara p dan q

Kategori koefisien realibilitas adalah sebagai berikut:

- 0,80 < r < 1,00 : reliabilitas sangat tinggi
0,60 < r < 0,80 : reliabilitas tinggi
0,40 < r < 0,60 : reliabilitas sedang
0,20 < r < 0,40 : reliabilitas rendah
-1,00 < r < 0,20 : reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan PkM

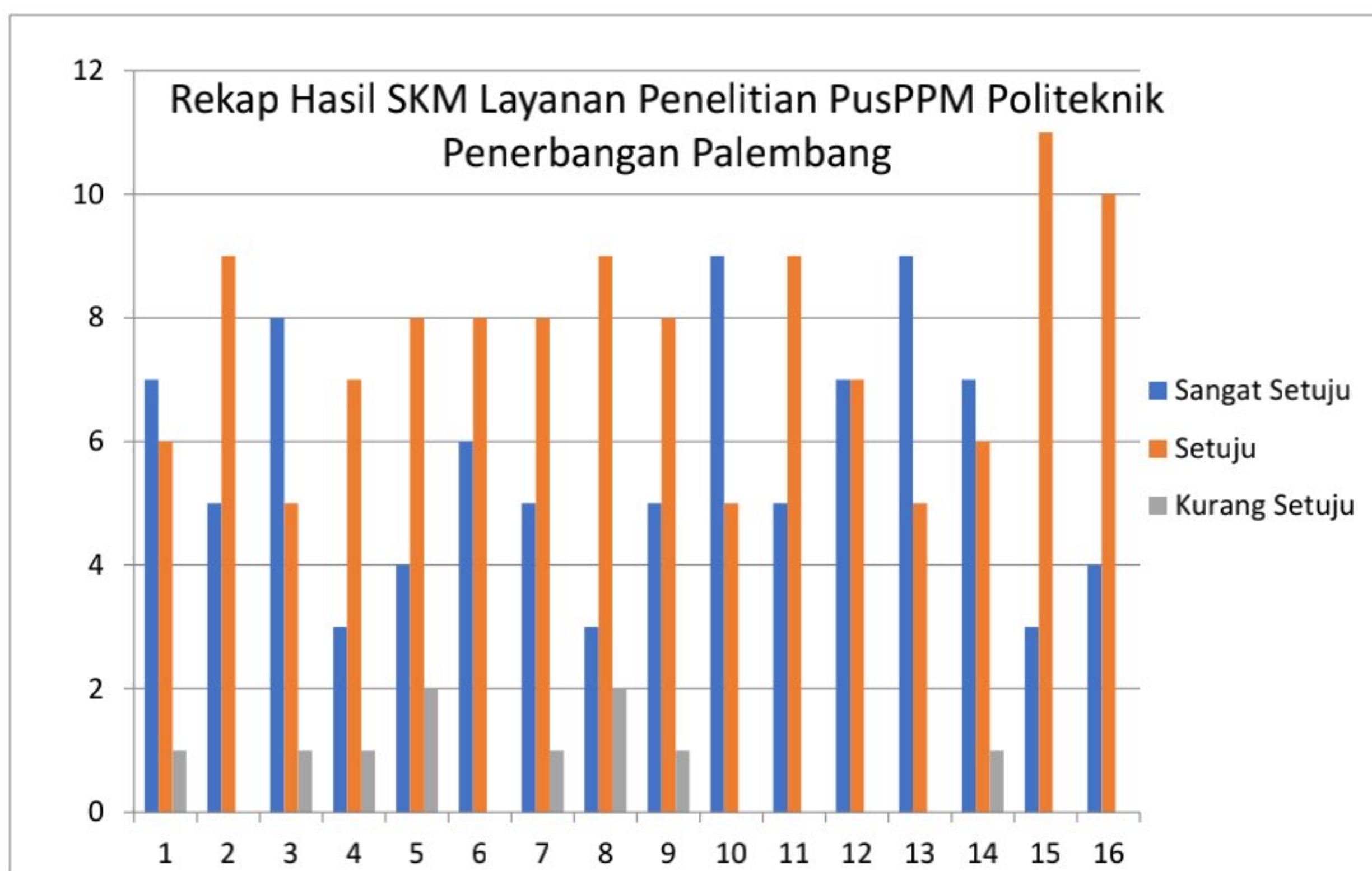
Pengumpulan data untuk penelitian dilakukan mulai tanggal 5 Januari s.d.18 Februari 2022 melalui google form dan dikirimkan ke nomor kontak para dosen Politeknik Penerbangan Palembang. Dari 15 orang responden hanya sebanyak 14 orang responden yang mengisi survei atau sekitar 90,9%. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1. Hasil Survei Penelitian

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan penelitian	7	6	1	0
2	Persyaratan yang harus dilengkapi peneliti sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh	5	9	0	0
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan	8	5	1	0
4	Review proposal dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan	3	7	1	0
5	Kontrak kerja penelitian dipatuhi secara konsisten	4	8	2	0
6	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait penelitian dalam bahasa yang dapat dipahami peneliti	6	8	0	0
7	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	5	8	1	0
8	Pusat PPM memiliki reviewer proposal yang memberikan perhatian terhadap peneliti, memberikan saran dan pandangan terkait penelitian	3	9	2	0
9	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah penelitian	5	8	1	0
10	Pusat PPM secara konsisten memberikan layanan dengan sopan, sigap dan ramah	9	5	0	0

11	Pusat PPM memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan peraturan yang berlaku	5	9	0	0
12	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam mengelola penelitian	7	7	0	0
13	Pusat PPM mengadakan workshop dan sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat	9	5	0	0
14	Workshop, sosialisasi dan evaluasi pedoman penelitian membantu dalam pelaksanaan penelitian	7	6	1	0
15	Pusat PPM memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi	3	11	0	0
16	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (<i>online</i>)	4	10	0	0

Hasil survei kepuasan peneliti terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut :



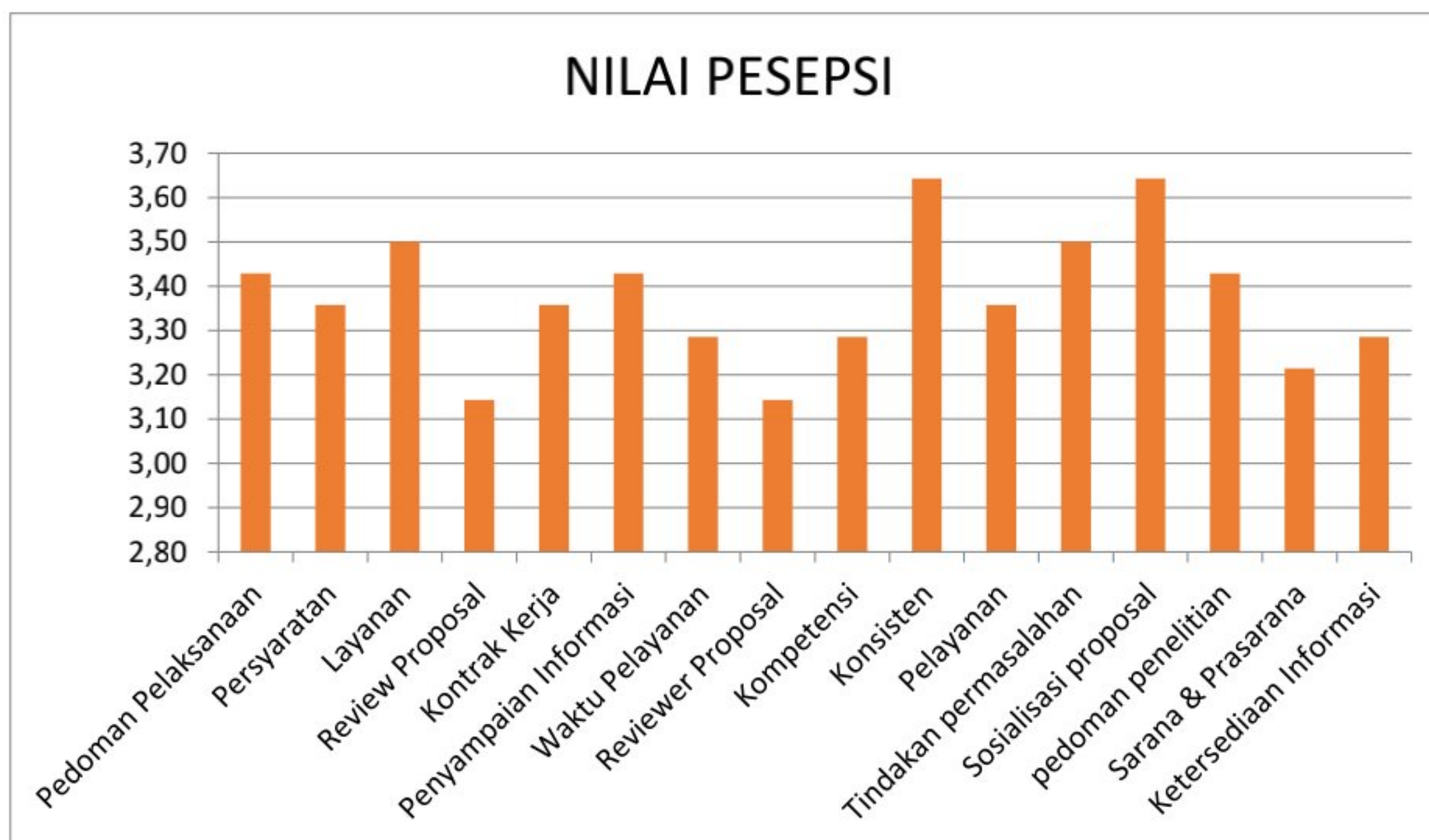
Gambar 3.1. Hasil Survei Penelitian

Berdasarkan hasil survei di atas dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai SKM sebagai berikut:

Tabel 3.2. Pengolahan Nilai SKM Penelitian

UNSUR SKM	JAWABAN				NILAI PERSEPSI	SKM (Nilai Persepsi x 0,067)
	1	2	3	4		
1	7	6	1	0	3,43	0,23
2	5	9	0	0	3,36	0,22
3	8	5	1	0	3,50	0,23
4	3	7	1	0	3,14	0,21
5	4	8	2	0	3,36	0,22
6	6	8	0	0	3,43	0,23
7	5	8	1	0	3,29	0,22
8	3	9	2	0	3,14	0,21
9	5	8	1	0	3,29	0,22
10	9	5	0	0	3,64	0,24
11	5	9	0	0	3,36	0,22
12	7	7	0	0	3,5	0,23
13	9	5	0	0	3,64	0,24
14	7	6	1	0	3,43	0,23
15	3	11	0	0	3,21	0,22
16	4	10	0	0	3,29	0,22
Jumlah						3,62

Hasil pengolahan data nilai SKM peneliti layanan PusPPM, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.2. Grafik Pengolahan Data SKM Penelitian

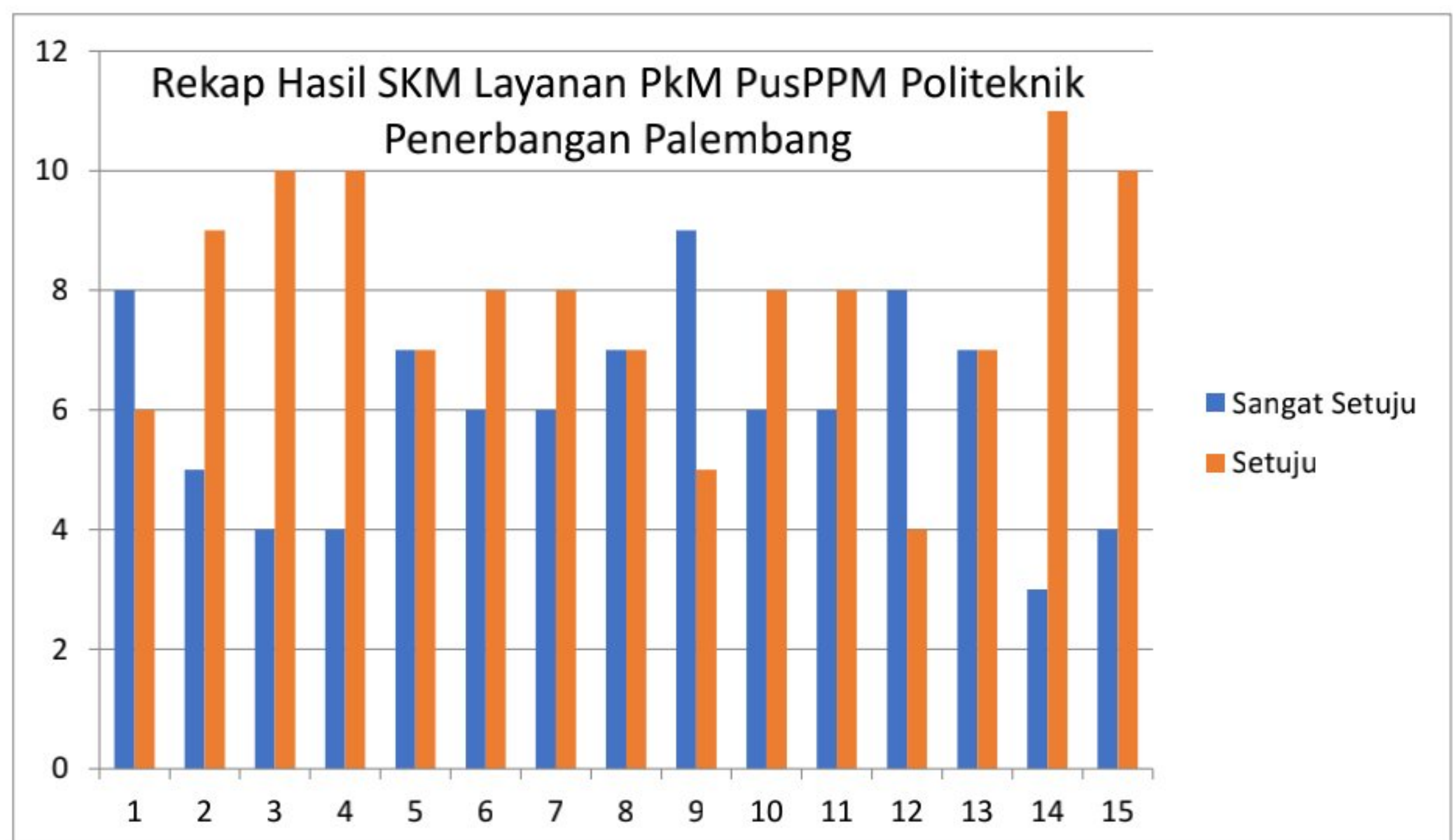
Sedangkan untuk PkM, dari 20 orang responden hanya sebanyak 14 orang responden yang mengisi survei atau sekitar 75%. Dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3. Hasil Survei PkM

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan PkM	8	6	0	0
2	Persyaratan yang harus dilengkapi pelaksana PkM sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh	5	9	0	0
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan	4	10	0	0
4	Kontrak kerja PkM dipatuhi secara konsisten	4	10	0	0
5	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait PkM dalam bahasa yang dapat dipahami pelaksana PkM	7	7	0	0
6	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	6	8	0	0
7	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah PkM	6	8	0	0
8	Pusat PPM mendampingi pelaksana PkM dalam hal publikasi hasil kegiatan PkM	7	7	0	0

9	Pusat PPM secara konsisten memberikan layanan dengan sopan, sigap dan ramah	9	5	0	0
10	Pusat PPM memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan peraturan yang berlaku	6	8	0	0
11	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam mengelola PkM	6	8	0	0
12	Pusat PPM mengadakan workshop dan sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu dosen dalam mempersiapkan proposal hibah PkM yang memenuhi syarat	8	4	0	0
13	Workshop, sosialisasi dan evaluasi pedoman penelitian membantu dalam pelaksanaan PkM	7	7	0	0
14	Pusat PPM memiliki ruang yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi	3	11	0	0
15	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (<i>online</i>)	4	10	0	0

Hasil survei kepuasan PkM terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



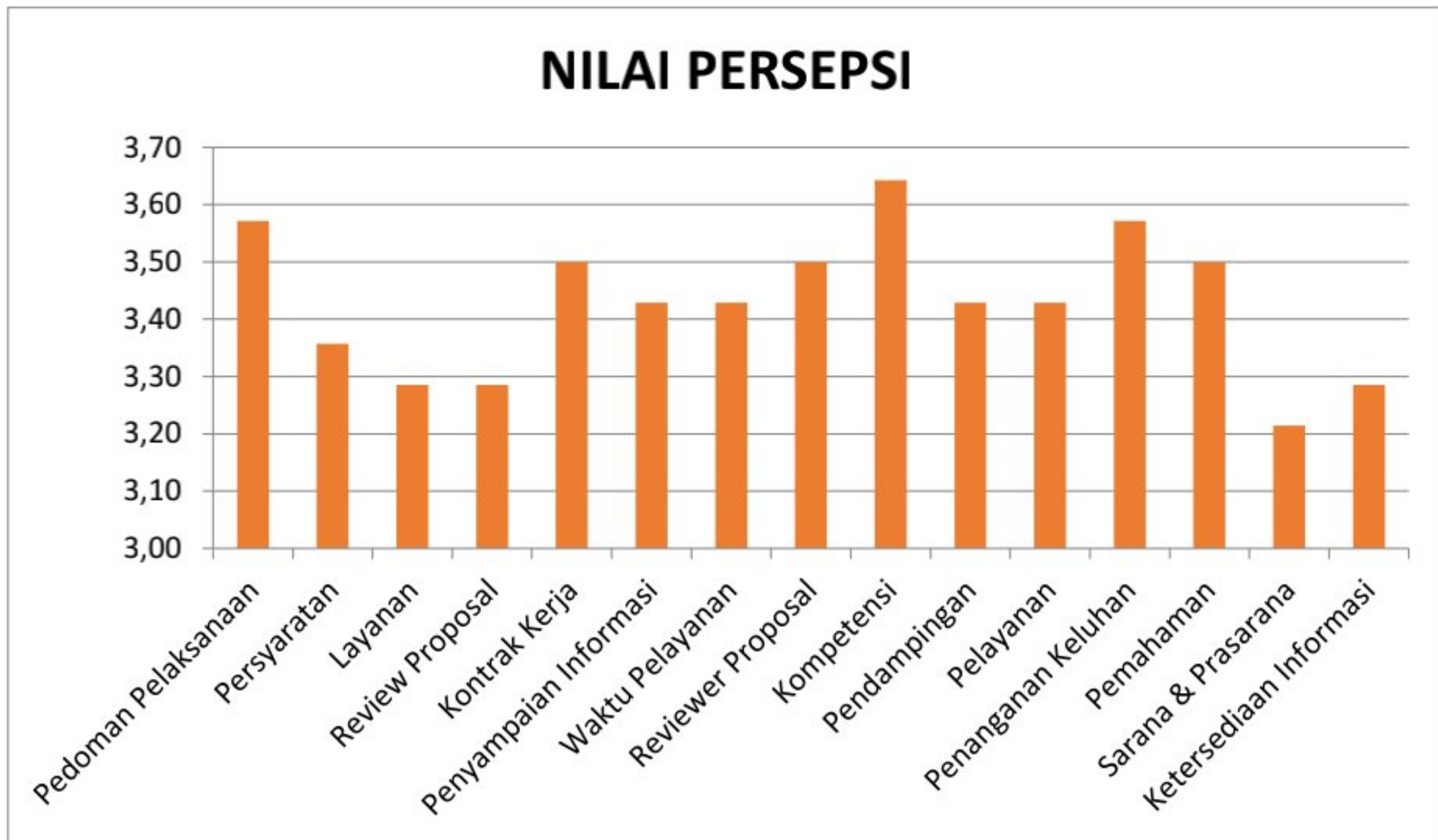
Gambar 3.3. Hasil Survei PkM

Berdasarkan hasil survei di atas dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai SKM sebagai berikut:

Tabel 3.4 Pengolahan Nilai SKM PkM

UNSUR SKM	JAWABAN				NILAI PERSEPSI	SKM (Nilai Persepsi x 0,071)
	1	2	3	4		
1	8	6	0	0	3,57	0,24
2	5	9	0	0	3,36	0,22
3	4	10	0	0	3,29	0,22
4	4	10	0	0	3,29	0,22
5	7	7	0	0	3,5	0,23
6	6	8	0	0	3,43	0,23
7	6	8	0	0	3,43	0,23
8	7	7	0	0	3,5	0,23
9	9	5	0	0	3,64	0,24
10	6	8	0	0	3,43	0,23
11	6	8	0	0	3,43	0,23
12	8	4	0	0	3,57	0,24
13	7	7	0	0	3,5	0,23
14	3	11	0	0	3,21	0,22
15	4	10	0	0	3,29	0,22
Jumlah						3,45

Hasil pengolahan data nilai SKM PkM layanan PusPPM, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.4. Grafik Pengolahan Data SKM PkM

B. Analisa Hasil Penelitian dan PkM

Berdasarkan pengolahan data di atas Hasil survei kepuasan peneliti terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM = 3,62
2. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,62 \times 25 = 90,5$
3. Mutu pelayanan = A
4. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
5. Nilai Tertinggi adalah unsur 10 (pendampingan peneliti) dan unsur 13 (pemahaman) dengan nilai 3,64.
6. Nilai Terendah adalah unsur 4 (review proposal) dan unsur 8 (reviewer proposal) dengan nilai 3,14.

Kemudian untuk pengolahan data atas survei kepuasan PkM terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM = 3,45

2. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,45 \times 25 = 86,25$
3. Mutu pelayanan = B
4. Kinerja unit pelayanan = Baik.
5. Nilai Tertinggi adalah pada unsur 9 (kompetensi) dengan nilai 3,64
6. Nilai Terendah adalah unsur 14 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,21.

Berdasarkan survey pertanyaan terbuka yang kami kirimkan kepada responden terkait ulasan dan saran kepada PusPPM, didapatkan jawaban sebagai berikut:

- A. Sudah cukup baik, dari sisi pelayanan dan pendampingan buat para dosen, semoga di tahun 2022 akan menjadi tahun yang lebih baik lagi dan tercapai semua target. jayalah PusPPM Poltekbang Palembang
- B. Layanan PusPPM sudah baik, namun ketepatan dalam pencarian keuangan lebih ditingkatkan lagi
- C. Agar kedepannya pencarian penelitian lebih tepat waktu agar memudahkan peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya terima kasih
- D. Sudah cukup baik

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan peneliti dan PkM terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik, namun untuk meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan coaching clinic untuk para dosen agar dapat meningkatkan kompetensi dan pengetahuan dosen.
2. Mengajukan rekomendasi peningkatan sarana dan prasarana PusPPM agar lebih baik lagi.
3. Berkoordinasi dengan Bagian KUK dan PPK untuk meninjau SOP perencanaan anggaran dan realisasi anggaran, sehingga proses pencairan anggaran dapat terlaksana tepat waktu.
4. Meningkatkan pelayanan PusPPM agar terus melakukan pembaruan dalam pelayanan yang berkelanjutan.

10	0,680	0,4973	Valid
11	0,850	0,4973	Valid
12	0,744	0,4973	Valid
13	0,680	0,4973	Valid
14	0,841	0,4973	Valid
15	0,142	0,4973	Tidak Valid
16	0,412	0,4973	Tidak Valid

Berdasarkan tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang ada beberapa yang valid dan tidak valid. Hal ini dikarenakan jumlah responden yang sedikit dan kurangnya pemahaman responden pada pertanyaan kuisisioner.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan *Cronbach Alpha* pada aplikasi SPSS 16.0. Pengujian reliabilitas suatu *item* dinyatakan valid apabila nilai variabel $> 0,600$. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, nilai *Cronbach Alpha* pada pengujian reliabilitas menunjukkan nilai 0,938 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PusPPM dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.7. Hasil Uji Reliability Penelitian

Reliability Statistics		Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
.938	16					
		X01	50.57	34.725	.719	.933
		X02	50.64	35.324	.853	.930
		X03	50.50	34.423	.756	.932
		X04	50.86	34.286	.759	.932
		X05	50.64	35.478	.826	.931
		X06	50.57	35.495	.794	.931
		X07	50.71	34.220	.842	.930
		X08	50.86	37.363	.454	.939
		X09	50.71	35.143	.704	.933
		X10	50.36	36.555	.634	.935
		X11	50.64	35.478	.826	.931
		X12	50.50	35.962	.705	.933
		X13	50.36	36.555	.634	.935
		X14	50.57	34.110	.807	.931
		X15	50.79	40.027	.075	.945
		X16	50.71	38.374	.348	.941

10	0,914	0,4973	Valid
11	0,914	0,4973	Valid
12	0,842	0,4973	Valid
13	0,869	0,4973	Valid
14	0,657	0,4973	Valid
15	0,805	0,4973	Valid

Berdasarkan tabel 3.9 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan PkM terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang seluruhnya valid.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan *Cronbach Alpha* pada aplikasi SPSS 16.0. Pengujian reliabilitas suatu *item* dinyatakan valid apabila nilai variabel $> 0,600$. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, nilai *Cronbach Alpha* pada pengujian reliabilitas menunjukkan nilai 0,959 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PusPPM dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.10. Hasil Uji Reliability PkM

Reliability Statistics		Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
.959	15					
		Y01	47.86	31.363	.699	.958
		Y02	48.07	30.379	.916	.954
		Y03	48.14	31.055	.837	.955
		Y04	48.14	31.055	.837	.955
		Y05	47.93	30.841	.788	.956
		Y06	48.00	32.000	.583	.960
		Y07	48.00	30.615	.839	.955
		Y08	47.93	32.071	.563	.961
		Y09	47.79	32.027	.599	.960
		Y10	48.00	30.308	.898	.954
		Y11	48.00	30.308	.898	.954
		Y12	47.86	30.747	.814	.956
		Y13	47.93	30.533	.845	.955
		Y14	48.21	32.489	.613	.959
		Y15	48.14	31.363	.774	.957

D. Perbandingan SKM 2020 dan 2021

Berdasarkan hasil survey tahun 2020 diperoleh hasil sebagai berikut

Hasil survei kepuasan peneliti terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM = 3,35.
2. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,35 \times 25 = 83,75$.
3. Mutu pelayanan = A.
4. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.

Hasil survei kepuasan PKM terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM = 3,17.
2. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,17 \times 25 = 79,25$.
3. Mutu pelayanan = B.
4. Kinerja unit pelayanan = Baik.

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Hasil survey kepuasan peneliti dan PkM terhadap PusPPM mengalami kenaikan. Kenaikan hasil survey disajikan pada tabel 3.11.

Tabel 3.11. Perbandingan Hasil SKM 2020 dan 2021

Nilai IKM	Penelitian		PKM	
	Sebelum dikonversi	Setelah dikonversi	Sebelum dikonversi	Setelah dikonversi
2020	3,35	83,75	3,27	79,25
2021	3,62	90,5	3,45	86,25
Kenaikan	0,27	6,75	0,18	7

Berdasarkan tabel di atas hasil survey kepuasan peneliti terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang mengalami kenaikan sebesar 6,75 dan kepuasan PkM terhadap pelayanan PusPPM mengalami kenaikan sebesar 7. Kenaikan hasil SKM disajikan pada gambar 3.5

Gambar 3.5. Grafik Perbandingan data SKM Tahun 2020 dan 2021



BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan peneliti dan pelaksana PkM terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan dosen oleh Politeknik Penerbangan Palembang khususnya layanan PusPPM pada tahun 2021 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IKM 3,62 atau setelah dikonversi menjadi 90,5 untuk penelitian dan untuk PkM nilai IKM-nya adalah 3,45 atau setelah dikonversi menjadi 86,25. Nilai IKM untuk SKM penelitian dan PkM berada pada interval 81,26 – 100 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Sangat Baik (A), dan nilai IKM untuk SKM PkM berada pada interval 62,51 – 81,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Baik (B).
2. Nilai tertinggi pada survei penelitian adalah pada unsur 10 (pendampingan peneliti) dan unsur 13 (pemahaman) dengan nilai 3,64 dan PkM pada unsur 9 (kompetensi) dengan nilai 3,64. Sedangkan nilai terendah untuk penelitian adalah unsur 4 (review proposal) dan unsur 8 (reviewer proposal) dengan nilai 3,14 dan nilai terendah untuk PkM adalah unsur 14 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,21. Sehingga rencana tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan :
 - a. Melakukan kegiatan coaching clinic untuk para dosen agar dapat meningkatkan kompetensi dan pengetahuan dosen.
 - b. Mengajukan rekomendasi peningkatan sarana dan prasarana PusPPM agar lebih baik lagi.
 - c. Berkoordinasi dengan Bagian KUK dan PPK untuk meninjau SOP perencanaan anggaran dan realisasi anggaran, sehingga proses pencairan anggaran dapat terlaksana tepat waktu.

- d. Meningkatkan pelayanan PusPPM agar terus melakukan pembaruan dalam pelayanan yang berkelanjutan.
3. Pengujian kualitas data dilakukan terhadap kuisioner menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, dengan hasil valid dan reliabel.
4. Berdasarkan hasil survey dengan tahun sebelumnya, Hasil SKM Peneliti terhadap PusPPM mengalami kenaikan sebesar 6,75 dan hasil SKM PkM terhadap PusPPM mengalami kenaikan sebesar 7.