



## Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

### *Measurement of the Level of Service Satisfaction of the Center for Research and Community Service*

Fitri Masito<sup>1</sup>, Yeti Komalasari\*<sup>2</sup>, Nining Idyaningsih<sup>3</sup>, Syukri Hamzah<sup>4</sup>, Hadi Winarto<sup>5</sup>  
[fitri.masito@poltekbangplg.ac.id](mailto:fitri.masito@poltekbangplg.ac.id), [yeti.komalasari@poltekbangplg.ac.id](mailto:yeti.komalasari@poltekbangplg.ac.id),  
[nining.idyaningsih@poltekbangmakassar.ac.id](mailto:nining.idyaningsih@poltekbangmakassar.ac.id), [syukrihamzah@universitaspengkulu.ac.id](mailto:syukrihamzah@universitaspengkulu.ac.id),  
[hadi.winarto@universitaspengkulu.ac.id](mailto:hadi.winarto@universitaspengkulu.ac.id)

<sup>1,2</sup> Politeknik Penerbangan Palembang

<sup>3</sup> Politeknik Penerbangan Makassar

<sup>4,5</sup> Universitas Bengkulu

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengukuran tingkat kepuasan layanan pusat penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pada era keterbukaan saat ini, Survei Kepuasan Masyarakat membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan. Melalui SKM, para pengguna layanan secara langsung dapat menyampaikan harapan dan masukan yang bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan yang optimal. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis kuantitatif menggunakan skala Likert. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan pusat penelitian dan pengabdian kepada masyarakat melalui pertanyaan penelitian pada google form pada para dosen dan diuji validitas dan reliabilitas pada instrumen penelitiannya. Pelaksanaan pelayanan dosen oleh Politeknik Penerbangan Palembang khususnya layanan PUSPPM pada tahun 2020 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IKM 3,35 atau setelah dikonversi menjadi 83,75 untuk penelitian dan untuk PKM nilai IKM-nya adalah 3,17 atau setelah dikonversi menjadi 79,25. Nilai IKM untuk SKM penelitian berada pada interval 81,26–100 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Sangat Baik (A). Sedangkan nilai IKM untuk SKM PKM berada pada interval 62,51-81,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Baik (B).

*Kata Kunci:* Pengukuran; Tingkat Kepuasan layanan; Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

#### **ABSTRACT**

This research was conducted to determine the level of satisfaction of research center services and community service. In the current era of openness, the Community Satisfaction Survey helps with two-way communication between service users. Through SKM, service users can directly convey expectations and inputs aimed at improving the optimal quality of service. The type of research used in this study is a quantitative type using a Likert scale. This study aims to measure the level of satisfaction of research center services and community service through research questions on google forms on lecturers and tested for validity and reliability in their research instruments. The implementation of lecturer services by the Palembang Aviation Polytechnic, especially PUSPPM services in 2020 generally reflects a good level of quality, with an IKM value of 3.35 or after being converted to 83.75 for research and for PKM the IKM value is 3.17 or after being converted to 79.25. The IKM value for SKM research is at an interval of 81.26 – 100 so it can be concluded that the quality of service is Very Good (A). While the IKM value for

*SKM PKM is at an interval of 62.51 - 81.25 so that it can be concluded that the quality of service is Good (B).*

*Keywords: Measurement; Level of Satisfaction; Research and Service services to Community*

## 1. PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana dalam mengimplementasikan rencana, mengkoordinir dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi terwujudnya pelayanan (Mukarom et al, 2015). Dewasa ini bukan hanya pelayanan pemerintah yang mendapatkan sorotan oleh masyarakat, namun segala jenis pelayanan publik baik milik pemerintahan maupun swasta. Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, swasta atau atas nama masyarakat (Rohman dan Hardianto, 2091)

Tuntutan terhadap kualitas layanan publik merupakan topik perhatian yang terus meningkat, mampu memuaskan pelanggan merupakan pelayanan terbaik (Mawar Sukma Sinaga, 2020). 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.

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. Pelayanan terbaik untuk masyarakat adalah wujud pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk menunjang pelayanan yang baik, setiap pelayanan selalu ada mekanisme dan prosedurnya (Rohman Abdul., et al 2020). Dibutuhkan juga harmonisasi antar lembaga pemerintah agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas layanan pada masyarakat (Lumbanraja., et al 2020)

Politeknik Penerbangan Palembang sebagai salah satu lembaga pendidikan di bawah Kementerian Perhubungan yang menjalankan fungsi Tridarma Perguruan Tinggi bagi dosen. Salah satu kegiatan yang wajib dilakukan pada dosen dalam upaya pengembangan kompetensi diri adalah pelaksanaan Penelitian dan

Pengabdian kepada Masyarakat yang berintegrasi dengan kurikulum agar tercipta *link and match* terhadap kebutuhan industri maupun stakeholder, agar tercipta daya serap tinggi bagi lulusan. Politeknik Penerbangan Palembang memandang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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, SKM membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui SKM, 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.

## KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005:152). Menurut Kasmir (2005), mengatakan bahwa "Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah". Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun masih tetap mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani (Sinambela, 2006).

Mengukur kualitas layanan adalah tugas yang kompleks dan berbagai strategi telah dirumuskan untuk memfasilitasi pengukurannya yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Bery dalam Concepcion, 2019). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

memenuhi 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.

Kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa yang muncul dalam diri seseorang pada saat membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterimanya (Kotler & Keller, 2007; Lovelock et al., 2010; Hariany, 2014). Kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, *lost customer analysis*.

Schnaars dalam Pasolong 2010 menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang ke semuanya menguntungkan perusahaan

Menurut Saladin 2003 pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (Luh Dea Damayanti et el 2019). Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:195) berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai, dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat. Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, (Dahmiri, 2014; Kartika Ningdyah, 2012; Suandi, 2019) Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Fahmi Rehza et el, 2017). Saat ini pengembangan Proses layanan, administrasi, dan koordinasi berbasis *online* mulai diupayakan semaksimal mungkin di masing-masing

lingkungan instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Taufik & Warsono, 2020)

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.

## 2. METODE

Kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran (Nasrizal et el, 2021). Penelitian ini dilaksanakan menggunakan pendekatan metode

penelitian kualitatif, dengan menggunakan pengukuran skala likert.

Menurut Sugiyono, 2018, Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif. Menurut Djali 2018, skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan kesan seseorang atau kumpulan individu tentang suatu gejala atau fenomena. Kemudahan penyusunan skala likert sebagai alat ukur perilaku individu perlu diperhatikan dengan hati-hati untuk menghindari kesalahan dalam analisis data. (Weksi Budiaji, 2018). Skala Pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. (Dryon Taluke, 2019)

Pendapat lain skala likert adalah suatu skala psikometrika yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. (Edi Suwandi, et al, 2019). 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.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Penerbangan Palembang yang mendorong para dosen Politeknik Penerbangan Palembang untuk mengisi kuesioner yang telah disusun. Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media Online.

Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu google form dengan link: <https://bit.ly/3NP1Uks> untuk penelitian dan <https://bit.ly/3fWskEp> untuk PKM. Responden untuk penelitian adalah dosen yang menjadi ketua peneliti di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang tahun 2020, dengan jumlah sebanyak 11 (sebelas) orang. Sedangkan untuk responden PKM adalah dosen ber-NIDN di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang tahun 2020 sebanyak 20 (dua puluh)

orang, karena seluruh dosen terlibat dalam kegiatan PKM.

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

Tabel 2.1. 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

#### a. 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. 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):

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

#### b. 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.

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

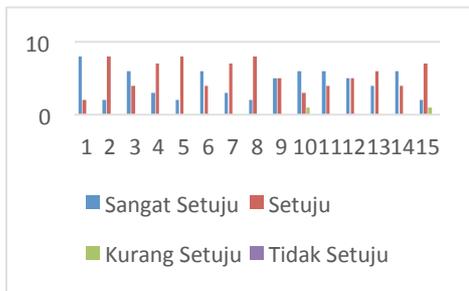
$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\sum \delta_t^2} \right]$$

- 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:

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

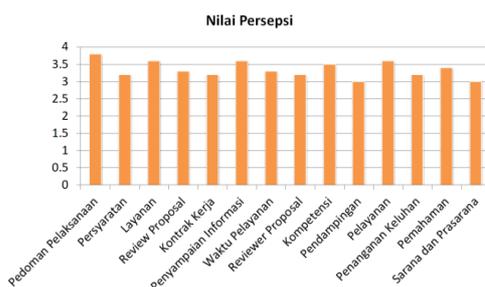
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data untuk penelitian dilakukan melalui google form dan dikirimkan ke nomor kontak para dosen Politeknik Penerbangan Palembang. Dari 11 orang responden penelitian hanya sebanyak 10 orang responden yang mengisi survei atau sekitar 90,9%. Dengan hasil sebagai berikut:



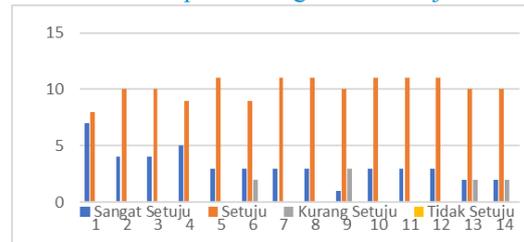
Gambar 3.1. Hasil Survei Penelitian 2020

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



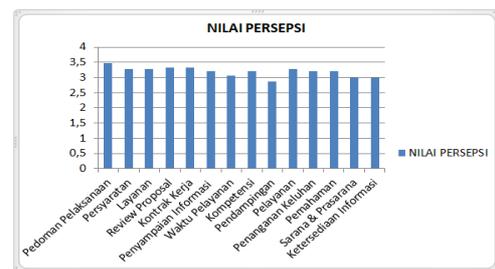
Gambar 3.2. Grafik Pengolahan Data SKM Penelitian 2020

Kegiatan PKM Tahun 2021 dari 20 orang responden hanya sebanyak 14 orang responden yang mengisi survei atau sekitar 75%. 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 2020

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 2020

Berdasarkan pengolahan data di atas 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.
5. Nilai tertinggi adalah pada pertanyaan 1 (pedoman) dengan nilai 3,8.
6. Nilai Terendah adalah pertanyaan 10 (pendampingan peneliti) dan pertanyaan 14 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,0.

Kemudian untuk pengolahan data atas 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.
5. Nilai tertinggi adalah pada unsur 1 (pedoman) dengan nilai 3,5.
6. Nilai Terendah adalah pertanyaan 9 (pendampingan PKM) dengan nilai 2,9.

**a. Pengujian Kualitas Data Layanan Penilitan**

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 10 Orang adalah 0,514 (gunakan tabel r untuk korelasi *product moment*). Nilai  $r_{hitung}$  berdasarkan perhitungan *corrected item total correlation* pada tabel berikut disajikan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dari setiap item pertanyaan.

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,555	0,514	Valid
2	0,524	0,514	Valid
3	0,739	0,514	Valid
4	0,754	0,514	Valid
5	0,627	0,514	Valid
6	0,739	0,514	Valid
7	0,664	0,514	Valid
8	0,576	0,514	Valid
9	0,946	0,514	Valid
10	0,491	0,514	Tidak Valid
11	0,907	0,514	Valid
12	0,699	0,514	Valid
13	0,772	0,514	Tidak Valid
14	0,529	0,514	Valid
15	0,634	0,514	Valid

Tabel 3.1 Perbandingan R hitung dan R Tabel

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 0,913, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PUSPPM dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.913	15			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_1	47.80	24.044	.494	.911
soal_2	48.20	24.178	.461	.912
soal_3	47.80	22.622	.688	.904
soal_4	48.10	22.767	.709	.904
soal_5	48.20	23.733	.573	.909
soal_6	47.80	22.622	.688	.904
soal_7	48.10	23.211	.606	.907
soal_8	48.20	23.956	.517	.910
soal_9	47.90	21.433	.934	.895
soal_10	47.90	23.211	.375	.920
soal_11	47.80	21.733	.886	.897
soal_12	47.90	22.767	.641	.906
soal_13	48.00	22.444	.727	.903
soal_14	47.80	23.733	.450	.913
soal_15	48.30	22.900	.560	.909

**b. Pengujian Kualitas Data Layanan PKM**

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 15 Orang adalah 0,532 (gunakan tabel r untuk korelasi *product moment*). Nilai  $r_{hitung}$  berdasarkan perhitungan *corrected item total correlation* pada tabel berikut disajikan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dari setiap item pertanyaan.

Tabel 3.3 Perbandingan R hitung dan R Tabel

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,771	0,532	Valid
2	0,758	0,532	Valid
3	0,683	0,532	Valid
4	0,443	0,532	Tidak Valid
5	0,863	0,532	Valid
6	0,577	0,532	Valid
7	0,786	0,532	Valid
8	0,742	0,532	Valid
9	0,738	0,532	Valid
10	0,721	0,514	Valid
11	0,618	0,514	Valid
12	0,618	0,514	Valid
13	-0,160	0,514	Tidak Valid
14	0,638	0,514	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 0,877, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PUSPPM dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas PKM

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.877	14			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_1	41.20	14.457	.713	.860
soal_2	41.40	14.829	.705	.861
soal_3	41.40	15.114	.618	.866
soal_4	41.33	15.952	.342	.879
soal_5	41.33	14.238	.828	.854
soal_6	41.47	15.695	.505	.871
soal_7	41.60	13.971	.721	.859
soal_8	41.47	15.124	.692	.863
soal_9	41.80	14.600	.673	.862
soal_10	41.40	14.971	.661	.863
soal_11	41.47	15.552	.551	.869
soal_12	41.47	15.552	.551	.869
soal_13	41.67	18.524	-.279	.910
soal_14	41.67	14.952	.553	.869

#### 4. KESIMPULAN

Pada penelitian ini diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan dosen oleh Politeknik Penerbangan Palembang khususnya layanan PUSPPM pada tahun 2020 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IKM 3,35 atau setelah dikonversi menjadi 83,75 untuk penelitian dan untuk PKM nilai IKM-nya adalah 3,17 atau setelah dikonversi menjadi 79,25. Nilai IKM untuk SKM penelitian berada pada interval 81,26 – 100 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Sangat Baik (A). Sedangkan 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 dan PKM adalah pada pertanyaan 1 (pedoman) dengan nilai 3,8 dan 3,5. Sedangkan nilai terendah untuk penelitian adalah pertanyaan 10 (pendampingan peneliti) dan unsur 14 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,0, dan nilai terendah untuk PKM adalah pertanyaan 9 (pendampingan PKM) dengan nilai 2,9.
3. Berdasarkan perhitungan IKM dan analisa terhadap masukan dan saran yang masuk, adapun rencana tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a. Berkoordinasi dengan Bagian KUK untuk peningkatan sarana dan prasarana PUSPPM agar lebih baik lagi, khususnya ruangan yang lebih representatif.
  - b. Berkoordinasi dengan Bagian KUK dan PPK untuk meninjau SOP perencanaan anggaran dan realisasi anggaran, sehingga proses pencairan anggaran dapat terlaksana tepat waktu,
  - c. Melaksanakan kegiatan coaching clinic/bimtek untuk para dosen agar dapat meningkatkan kemampuan dalam penulisan karya ilmiah dan kiat-kiat tembus jurnal internasional.
  - d. Meningkatkan pelayanan PUSPPM agar lebih baik lagi
4. Pengujian kualitas data dilakukan terhadap kuisioner menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil reliabel, namun tidak semua pertanyaan valid, yang mungkin disebabkan oleh sedikitnya jumlah

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budiaji, Reksi (2018) Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert
- Concepción, J. Campa, R. P. Romero-galisteo, M. Teresa, L. Manzanares, and N. Moreno, (2019) Evaluation of quality of service in Early Intervention : A systematic review ,90 (5)
- Dahmiri. (2019.) Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1)
- Damayanti, Luh Dead an Rai Kadek. (2019) Anlasi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan IKM Kab Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*
- Djali. (2008) Skala Likert. Jakarta. Pustaka Utama
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981-990
- Hariany, Z. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Xxx. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 17-21
- Hasibuan, Malayu S P. 2005. *Dasardasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T kota Tanjung Pinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136-147.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Erlangga
- Lumbanraja, D. (2020) Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government

- pada era New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 220-231
- Kasmir. (2005) *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mukarom.,Z dan Laksana W (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. Pustaka Setia
- Mukarom.,Z dan Laksana W (2018). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Pustaka Setia
- Nasrizal., Naufal Raid.,Yasmeardi.(2021) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Era Covid-19. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Administrasi dan Pelayanan Publik*,8(2)
- Pasolong, Harbani (2010) *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Rohman,Abdul.,Citra Dewi.(2020).Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal, *Jurnal Unitri*,10(2)
- Rohman, A (2018) *Dasar-dasar Manajemen Publik*.Malang.Intrest Publishing
- Rohman.,A dan Trihardianto W (2019).*Reformasi Birokrasi and Good Governance*.Malang. Intrest Publishing
- Saladin, Djaslim. (2003) *Manajemen Strategi & Kebijakan Perusahaan*. Bandung: Linda Karya
- Sinambela,Lijan (2006) *Reformasi Pelayanan Publik Teori,Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta.Bumi Aksara
- Sinaga.,Mawar dan Suradji,Adji (2020).Melalui Survey Kepuasan Masyarakat : Tingkatkan
- Airman:*Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi*  
Volume 5Nomor 2 Desember 2022  
P-ISSN 2622-0105 | E-ISSN 2716-1196  
<https://doi.org/10.46509/ajtk.v5i2.288>  
Kualitas Layanan Pendidikan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8 (2)
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Scanning)*.Bandung.Alfabeta
- Suwandi,Edi.,Fitri Imansyah (2019).Analisis Tingkat Kepuasan menggunakan Skala Likertpada Layanan Speedy yang bermigrasi ke Indihome.*Jurnal Untan*
- Taluke Dryon, Ricky (2019).Analisis Prefensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistim Mangrove di Pesisir Pantai Kab Halmahera Barat.*Jurnal Spasial* (6)2
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1-18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik