



POLITEKNIK
ILMU PELAYARAN
SEMARANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2021

Sebuah laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap jasa layanan di lingkungan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada tahun 2021



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2021

Sebuah laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap jasa layanan di lingkungan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada tahun 2021



KATA PENGANTAR

Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang sebagai lembaga pendidikan tinggi yang diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang berkualitas, berkompetensi tinggi dan siap menghadapi persaingan di dunia kerja, dituntut untuk selalu menjaga kualitasnya secara komprehensif. Oleh karena itu, penting bagi PIP Semarang untuk menjaga stabilitas kepercayaan seluruh *stakeholder* lembaga dan berkomitmen untuk selalu mampu memberikan layanan publik terbaik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu bentuk komitmen Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang untuk terus menerus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat dirasakan manfaatnya secara optimal oleh seluruh *stakeholdernya*.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu dasar pertimbangan utama dalam pengambilan kebijakan di lingkungan Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang dan langkah-langkah perbaikan selanjutnya.

Terimakasih kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, demikian pula untuk seluruh pihak yang senantiasa mendukung dan memacu Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang untuk terus menjadi excellent campus.

Surabaya, 30 November 2021

Direktur Operasional



Ir. Aman Santoso, MM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
PENDAHULUAN	1
METODE SURVEI	3
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT:	
1. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT PEMBENTUKAN TARUNA	6
2. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT PENINGKATAN KOMPETENSI DAN KEAHLIAN PELAUT	13
3. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT	20
4. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN PELAKSANA UJIAN KEAHLIAN KEPেলাUTAN	27
5. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN SERTIFIKAT KESEHATAN	34
6. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN SEWA FASILITAS (DIVISI PENGEMBANGAN USAHA)	41
7. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN	48
8. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI (LSP)	55
9. HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN BAHASA (MARLIN TEST)	62
10. HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI	69
11. NILAI GABUNGAN IKM DAN IPAK	80
12. KESIMPULAN DAN SARAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Konversi Kepuasan Pelanggan	3
Tabel 2. Sampel Morgan dan Krejcie	4
Tabel 3. Jumlah Perkiraan Populasi SKM Tahun 2021	5
<u>HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT PEMBENTUKAN TARUNA</u>	
Tabel 4. Kuisisioner SKM Layanan Diklat Pembentukan Taruna	6
Tabel 5. Hasil Pengolahan Data	8
Tabel 6. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	10
Tabel 7. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang	10
Tabel 8. Interpretasi Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	11
Tabel 9. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	11
<u>HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT PENINGKATAN KOMPETENSI</u>	
Tabel 10. Kuisisioner SKM Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut	13
Tabel 11. Hasil Pengolahan Data	15
Tabel 12. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	17
Tabel 13. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang	17
Tabel 14. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	28
<u>HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT</u>	
Tabel 15. Kuisisioner SKM Layanan Diklat Keterampilan Pelaut	20
Tabel 16. Hasil Pengolahan Data	22
Tabel 17. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	24
Tabel 18. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang	24
Tabel 19. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	25
<u>HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN PELAKSANA UJIAN KEAHLIAN KEPেলাUTAN</u>	
Tabel 20. Kuisisioner SKM Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan	27
Tabel 21. Hasil Pengolahan Data	29

Tabel 22. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	31
Tabel 23. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang	31
Tabel 24. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	32
<u>HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN SERTIFIKAT KESEHATAN</u>	
Tabel 25. Kuisisioner SKM Layanan Sertifikat Kesehatan	34
Tabel 26. Hasil Pengolahan Data	36
Tabel 27. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	37
Tabel 28. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang	38
Tabel 29. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	39
<u>HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN SEWA FASILITAS (DIVISI PENGEMBANGAN USAHA)</u>	
Tabel 30. Kuisisioner SKM Layanan Divisi Pengembangan Usaha.....	41
Tabel 31. Hasil Pengolahan Data	43
Tabel 32. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	44
Tabel 33. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang	45
Tabel 34. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	46
<u>HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN</u>	
Tabel 35. Kuisisioner SKM Jasa Layanan Perpustakaan	48
Tabel 36. Hasil Pengolahan Data	50
Tabel 37. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	52
Tabel 38. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang	52
Tabel 39. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	53
<u>HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI (LSP)</u>	
Tabel 40. Kuisisioner SKM Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)	55
Tabel 41. Hasil Pengolahan Data	57
Tabel 42. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	59
Tabel 43. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang	59
Tabel 44. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	60

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN BAHASA (MARLIN TEST)

Tabel 45. Kuisisioner SKM Layanan Bahasa (Marlin Test)	62
Tabel 46. Hasil Pengolahan Data	64
Tabel 47. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol	66
Tabel 48. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang	66
Tabel 49. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan	67
Tabel 50. Skala Indeks Persepsi Anti Korupsi.....	69
Tabel 51. Kuisisioner IPAK.....	69
Tabel 52. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna.....	70
Tabel 53. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan Diklat Peningkatan	71
Tabel 54. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut	72
Tabel 55. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan.....	74
Tabel 56. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan Sertifikasi Kesehatan	75
Tabel 57. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha).....	76
Tabel 58. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan Perpustakaan.....	77
Tabel 59. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan LSP	78
Tabel 60. Hasil Pengolahan Data Untuk Jasa Layanan Marlin Test	79
Tabel 61. Gabungan Nilai IKM Dan IKAP.....	80

DAFTAR GAMBAR

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT PEMBENTUKAN TARUNA

Gambar 1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Gambar 2.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	7
Gambar 3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	8
Gambar 4.	Persepsi Responden	9

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT PENINGKATAN KOMPETENSI

Gambar 5.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Gambar 6.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	14
Gambar 7.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Gambar 8.	Persepsi Responden	16

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT

Gambar 9.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Gambar 10.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	21
Gambar 11.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	22
Gambar 12.	Persepsi Responden	23

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN PELAKSANA UJIAN KEAHLIAN KEPELAUTAN

Gambar 13.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar 14.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	28
Gambar 15.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Gambar 16.	Persepsi Responden	30

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN SERTIFIKAT KESEHATAN

Gambar 17.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 18.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Gambar 19.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Gambar 20.	Persepsi Responden	37

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN SEWA FASILITAS (DIVISI PENGEMBANGAN USAHA)

Gambar 21.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 22.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Gambar 23.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Gambar 24.	Persepsi Responden	44

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Gambar 25. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 26. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
Gambar 27. Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 28. Persepsi Responden.....	51

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI (LSP)

Gambar 29. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 30. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Gambar 31. Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 32. Persepsi Responden.....	58

HASIL SURVEI SKM JASA PELAYANAN BAHASA (MARLIN TEST)

Gambar 32. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 33. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Gambar 34. Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Gambar 35. Persepsi Responden.....	65
Gambar 36. Persepsi Responden Jasa Pelayanan Diklat Pembentukan/ Taruna Terhadap Korupsi	71
Gambar 37. Persepsi Responden Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi Dan Keahlian Pelaut Terhadap Korupsi	72
Gambar 38. Persepsi Responden Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut Terhadap Korupsi	73
Gambar 39. Persepsi Responden Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan Terhadap Korupsi.....	74
Gambar 40. Persepsi Responden Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan Terhadap Korupsi	75
Gambar 41. Persepsi Responden Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) Terhadap Korupsi.....	76
Gambar 42. Persepsi Responden Jasa Layanan Perpustakaan Terhadap Korupsi	77
Gambar 43. Persepsi Responden Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi Terhadap Korupsi	78
Gambar 44. Persepsi Responden Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test) Terhadap Korupsi	79

PENDAHULUAN

Sesuai dengan PERMENPANRB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Peyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka seluruh penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk kerjasama antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh atas pelayanan yang diberikan. Setiap layanan yang ada seharusnya di lakukan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak dan juga bisa diketahui layanan di bagian mana yang sudah memadai atau yang masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan.

Tujuan dari dilakukannya evaluasi layanan publik pada Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang adalah sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada publik. Evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja secara berkala dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak pimpinan dalam menetapkan dan memutuskan kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas layanan selanjutnya yang mengedepankan aspek kualitas, fasilitas dan manajemen yang berkualitas

Tujuan dari SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur survei ini terdiri dari 9 (Sembilan) komponen yaitu:

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
9. **Sarana dan Prasarana Sarana**; sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Hasil SKM ini berguna untuk:

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan;
- b. mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik;
- c. bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan;
- d. partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

Sementara sasaran dari SKM ini diharapkan dapat

- a. mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan;
- b. meningkatkan kualitas pelayanan; mendorong inovasi pelayanan publik;
- c. mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Ilmu Pelayaran ini dilaksanakan pada unit pelayanan sebagai berikut:

1. Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna
2. Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut
3. Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
4. Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan
5. Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan
6. Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha)
7. Jasa Layanan Lainnya:
 - Jasa Layanan Perpustakaan
 - Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)
 - Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test)

METODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dilakukan untuk mengetahui persepsi pengguna atas layanan yang diberikan oleh Politeknik sehingga dapat diketahui persepsi umum pengguna serta untuk mendapatkan masukan masukan guna perbaikan layanan.

Survei ini dilakukan dengan metode *e-survey* dimana para responden diminta untuk mengakses link: <https://bit.ly/KuisisionerPIP Semarang2021> kemudian mengisi survey secara mandiri dan kemudian mengirimkan hasil jawaban mereka melalui tombol yang sudah tersedia dalam link tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Tabel 1. Nilai Konversi Kepuasan Pelanggan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Responden yang dilibatkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pengguna layanan pada 9 (Sembilan) unit pelayanan, yakni:

1. Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna
2. Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut
3. Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
4. Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan
5. Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan
6. Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha)

7. Jasa Lainnya:

- Layanan Perpustakaan
- Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)
- Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test)

Sampel untuk Survei ditentukan menurut tabel Morgan and Krijcie, tabel tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan tabel di atas, maka ditetapkan jumlah sampel yang digunakan sebagai responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Perkiraan Populasi SKM Tahun 2021

No.	JENIS LAYANAN	UNIT	POPULASI	CALON RESPONDEN	TARGET SAMPEL
1	Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna	PRODI, PMKK	1500	Taruna	306
2	Jasa Layanan Diklat Peningkatan	DPKK	108	Perwira Siswa Tingkat I s.d V	86
3	Jasa Layanan Pelatihan	DKP	1000	Peserta Diklat	278
4	Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan	PUKP	2000	Peserta Ujian Seperti Perwira Siswa, Taruna, Instansi Luar (Smk Pelayaran/ Taruna Diluar) Wilayah Jawa Tengah	322
5	Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan	KESEHATAN	500	Peserta Diklat dan Masyarakat Umum	217
6	Jasa Layanan Sewa Fasilitas	DPU	15	Masyarakat Umum	14
7	Layanan Perpustakaan	PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN	1400-1500	Taruna, Perwira Siswa, Pegawai PIP Semarang, Masyarakat Umum	306
8	Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)	LSP	300	Taruna dan Masyarakat Umum	169
9	Layanan Marlin Test	BAHASA	250	Taruna/ Perwira Siswa/ Masyarakat Umum Untuk Pelaut	152

1. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT JASA LAYANAN DIKLAT PEMBENTUKAN/TARUNA

A. KUISIONER

Kuisisioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kuisisioner SKM Layanan Diklat Pembentukan Taruna

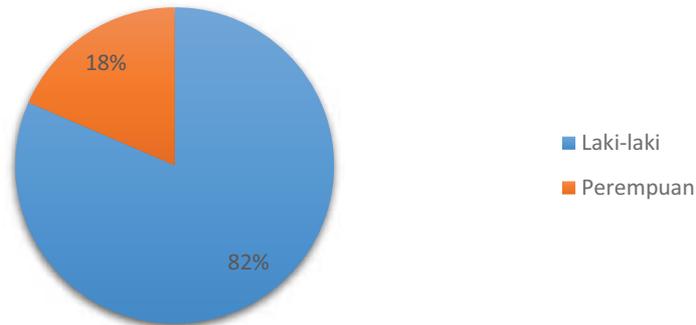
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Diklat Pembentukan Taruna	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Persyaratan mengikuti perkuliahan/praktikum/pelatihan telah diinformasikan oleh program studi dan mudah dipenuhi				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2 Informasi jadwal perkuliahan/praktek/pelatihan di program studi (prodi) ini mudah didapatkan				
		3 Bagaimana menurut Anda kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya kuliah/praktek di prodi ini?				
3	Waktu Penyelesaian	4 Bagaimana kecepatan petugas dalam melayani Anda?				
4	Biaya/Tarif	5 Biaya yang telah dikeluarkan sudah sesuai dengan pelayanan yang Anda dapatkan				
		6 Apakah biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan wali				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	7 Perkuliahan/praktek/diklat yang telah diinformasikan tersebut dilaksanakan sesuai dengan jadwalnya				
		8 Informasi atas perubahan jadwal perkuliahan/praktek/pelatihan mudah diakses dan didapatkan				
		9 Bagaimana menurut Anda kualitas layanan praktek di laboratorium/workshop				
		10 Bagaimana efektifitas pola pengasuhan selama pandemi?				
		11 Apakah pola pengasuhan yang sekarang dilaksanakan (saat pandemi) membuat anda terlayani dengan baik?				
6	Kompetensi Pelaksana	12 Biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang telah diinformasikan				
		13 Dosen yang ditunjuk oleh prodi ini menguasai substansi materi perkuliahan dengan baik				
		14 Dosen menyampaikan substansi materi dengan jelas dan sesuai dengan perkembangan terkini				
7	Perilaku pelaksana	15 Dosen telah menggunakan perkembangan teknologi dalam media pembelajaran				
		16 petugas menjaga kerapiannya selama melaksanakan pekerjaannya				
8	Sarana dan prasarana	17 Bagaimana aspek keamanan (terkait K3/bahan kimia berbahaya) di laboratorium/workshop				
		18 Bagaimana penilaian Anda atas kebersihan dan kerapian fasilitas penunjang pembelajaran?				
		19 Prodi ini telah dilengkapi dengan Fasilitas perkuliahan/praktek yang memadai				
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	20 Petugas (staff akademik) memberikan tanggapan dengan segera atas komplain yang saya ajukan				
		21 Jika terdapat komplain atas sarana dan prasarana maka akan ditanggapi dengan cepat				
		22 Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Pembentukan Taruna PIP Semarang sebanyak 211 responden yang terdiri dari 82% laki-laki dan 18% perempuan.

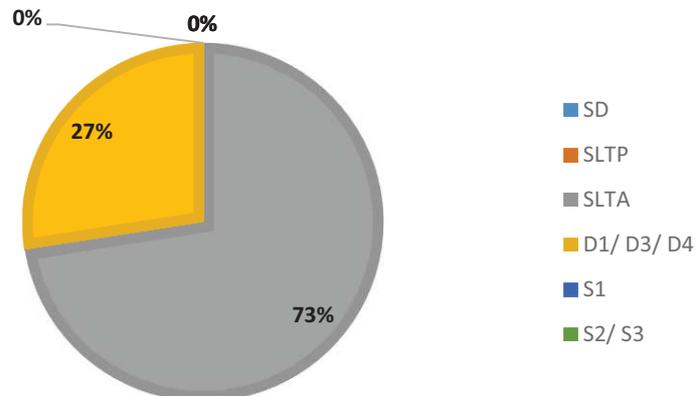
Gambar 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari 73% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 27% lulusan D1/ D3/ D4. Sedangkan tingkatan SD, SLTP, S1 dan S2/S3 adalah 0%

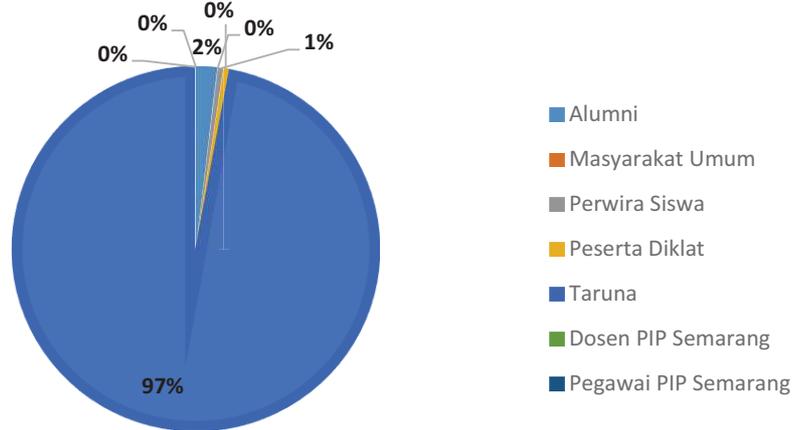
Gambar 2. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Diklat Pembentukan Taruna adalah sebanyak 2% Alumni PIP Semarang, 0% Masyarakat Umum, 1% Perwira Siswa, 1% Peserta Diklat, 97% Taruna, 0% Dosen PIP Semarang, dan Pegawai PIP Semarang.

Gambar 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. HASIL SURVEI

Dari kuisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengolahan Data

Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,35	3,346	83,65	B	MEMUASKAN
	P2	3,35				
U2	P3	3,31	3,329	83,23	B	MEMUASKAN
	P4	3,25				
U3	P5	3,20	3,251	81,28	B	MEMUASKAN
	P6	3,17				
U4	P7	3,27	3,185	79,62	B	MEMUASKAN
	P8	3,30				
U5	P9	3,32	3,269	81,73	B	MEMUASKAN
	P10	3,23				
	P11	3,23				
	P12	3,27				
	P13	3,35				
U6	P14	3,32	3,341	83,53	B	MEMUASKAN
	P15	3,36				
	P16	3,34				
U7	P17	3,33	3,336	83,41	B	MEMUASKAN
	P18	3,25				
U8	P19	3,33	3,303	82,58	B	MEMUASKAN
	P20	3,30				
U9	P21	3,32	3,292	82,31	B	MEMUASKAN
	P22	3,26				
	KINERJA LAYANAN	3,290				

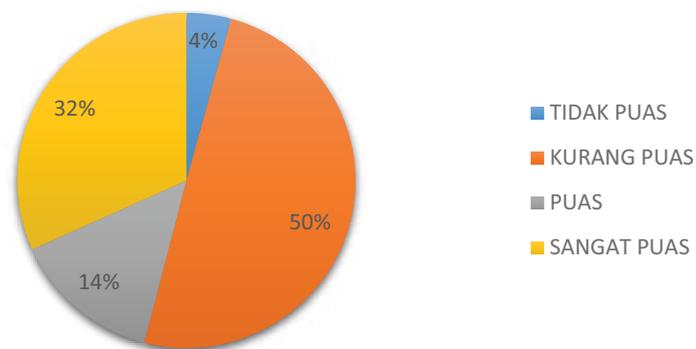
Dari hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai maksimal sebesar **3,346** untuk **Unsur 1** dan nilai minimal sebesar **3,185** untuk **Unsur 4**.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Diklat Pembentukan Taruna adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 4. Persepsi Responden



dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisisioner, 4% yang menyatakan tidak puas, 50% menyatakan kurang puas, 14% menyatakan puas dan 32% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Diklat Pembentukan Taruna adalah **3,295**. Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

Unsur	Control	Nilai Rata-Rata Unsur	Status
1	3,295	3,346	DIATAS CONTROL
2	3,295	3,329	DIATAS CONTROL
3	3,295	3,251	DIBAWAH CONTROL
4	3,295	3,185	DIBAWAH CONTROL
5	3,295	3,269	DIBAWAH CONTROL
6	3,295	3,341	DIATAS CONTROL
7	3,295	3,336	DIATAS CONTROL
8	3,295	3,303	DIATAS CONTROL
9	3,295	3,292	DIBAWAH CONTROL

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna unsur-unsur yang berada dibawah Penimbang adalah U3, U4, U5, U9; untuk yang berada diatas control atau penimbang adalah U1, U2, U6, U7, U8; sedangkan untuk unsur yang nilainya sama dengan penimbang tidak ada.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah **3,290**, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Diklat Pembentukan Taruna.

Tabel 7. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Terhadap Penimbang

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status
1	3,290	3,346	DIATAS CONTROL
2	3,290	3,346	DIATAS CONTROL
3	3,290	3,313	DIATAS CONTROL
4	3,290	3,251	DIBAWAH CONTROL
5	3,290	3,199	DIBAWAH CONTROL
6	3,290	3,171	DIBAWAH CONTROL
7	3,290	3,275	DIBAWAH CONTROL
8	3,290	3,303	DIATAS CONTROL
9	3,290	3,318	DIATAS CONTROL
10	3,290	3,227	DIBAWAH CONTROL
11	3,290	3,227	DIBAWAH CONTROL
12	3,290	3,265	DIBAWAH CONTROL
13	3,290	3,351	DIATAS CONTROL
14	3,290	3,318	DIATAS CONTROL
15	3,290	3,355	DIATAS CONTROL
16	3,290	3,336	DIATAS CONTROL
17	3,290	3,332	DIATAS CONTROL
18	3,290	3,251	DIBAWAH CONTROL
19	3,290	3,327	DIATAS CONTROL
20	3,290	3,303	DIATAS CONTROL
21	3,290	3,318	DIATAS CONTROL
22	3,290	3,256	DIBAWAH CONTROL

Dari tabel disamping didapatkan informasi bahwa nilai P4, P5, P6, P7, P10, P11, P12, P18 dan P22, berada **DIBAWAH** control atau penimbang. Untuk P1, P2, P3, P8, P9, P13, P14, P15, P16, P17, P19, P20 dan P21 berada **DIATAS** control atau penimbang

➤ **Tinjauan status nilai rata-rata pertanyaan dengan program peningkatan**

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya. Jika dibuat sebuah rujukan umum dalam konteks program peningkatan, maka akan didapatkan interpretasi sebagai berikut:

Tabel 8. Interpretasi Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

No	Status Nilai Pertanyaan Terhadap Penimbang	Tindak Lanjut	Arti
1	Dibawah Control	Concern	Merupakan item/hal yang harus menjadi program prioritas peningkatan
2	Sama dengan Control	Improve	Item ini meminta program improvement agar nilai dapat meningkat, merupakan prioritas ke dua dalam program peningkatan
3	Diatas Control	Maintain	Item ini telah sesuai dengan harapan pengguna, kinerja ini perlu dipertahankan

Pada konteks Jasa Layanan Pembentukan Taruna, dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status	Tindakan
1	3,290	3,346	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
2	3,290	3,346	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
3	3,290	3,313	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
4	3,290	3,251	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
5	3,290	3,199	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
6	3,290	3,171	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
7	3,290	3,275	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
8	3,290	3,303	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
9	3,290	3,318	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
10	3,290	3,227	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
11	3,290	3,227	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
12	3,290	3,265	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
13	3,290	3,351	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
14	3,290	3,318	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
15	3,290	3,355	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
16	3,290	3,336	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
17	3,290	3,332	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
18	3,290	3,251	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
19	3,290	3,327	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
20	3,290	3,303	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
21	3,290	3,318	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
22	3,290	3,256	DIBAWAH CONTROL	CONCERN

Tabel 9. Status Nilai Rata- Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

4	Kecepatan petugas dalam melayani
5	Kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapatkan
6	Keterjangkauan biaya dengan penghasilan wali
7	Kesesuaian perkuliahan/ praktik/ diklat yang telah diinformasikan dengan jadwalnya
10	Efektivitas pola pengasuhan selama pandemi
11	Apakah pola pengasuhan selama pandemi telah memberikan pelayanan yang baik
12	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang telah diinformasika
18	Kebersihan dan kerapian fasilitas penunjang pembelajaran
22	Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden adalah sebagai berikut:

1	Persyaratan mengikuti perkuliahan/ praktikum/ pelatihan telah diinformasikan oleh program studi dan mudah diikuti
2	Informasi jadwal perkuliahan/ praktikum/ pelatihan di program studi mudah didapatkan
3	Kemudahan mendapatkan informasi waktu & jumlah pembayaran biaya kuliah/ praktik
8	Informasi atas perubahan jadwal perkuliahan/ praktikum/ pelatihan mudah diakses dan didapatkan
9	Kualitas layanan praktik di laboratorium/ workshop
13	Dosen yang ditunjuk oleh prodi menguasai substansi materi perkuliahan dengan baik
14	Dosen menyampaikan substansi materi dengan jelas dan sesuai dengan perkembangan terkini
15	Dosen telah menggunakan perkembangan teknologi dalam media pembelajaran
16	Petugas menjaga kerapiannya selama melaksanakan pekerjaannya
17	Aspek keamanan (terkait K3/ bahan kimia berbahaya) di laboratorium/ workshop
19	Prodi ini telah dilengkapi dengan fasilitas perkuliahan/ praktik yang memadai
20	Petugas (staff akademik) memberikan tanggapan dengan segera atas komplain yang diajukan
21	Jika terdapat komplain atas sarana dan prasarana maka akan ditanggapi dengan cepat

Unsur dengan score **DIATAS CONTROL** ini direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya.

2. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT JASA LAYANAN DIKLAT PENINGKATAN KOMPETENSI & KEAHLIAN PELAUT

A. KUISIONER

Kuisisioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Kuisisioner SKP Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut

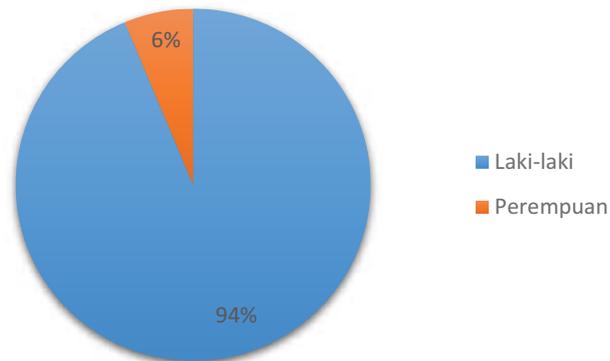
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Unit Pelaksana Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut memberikan informasi jasa layanan yang dapat diberikan beserta persyaratan yang harus dipenuhi				
		2 Informasi jadwal Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut yang dilaksanakan mudah diakses				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Alur atau prosedur mengikuti Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut sudah jelas dan mudah diikuti				
3	Waktu Penyelesaian	4 apakah waktu yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan dirasa sudah cepat dan memuaskan?				
4	Biaya/Tarif	5 Biaya yang dibayarkan untuk pelaksanaan Diklat sesuai dengan yang telah diinformasikan diawal pendaftaran				
		6 Apakah biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan				
		7 Biaya yang telah dikeluarkan sudah sesuai dengan pelayanan yang Anda dapatkan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	8 Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan				
		9 Prosedur mengikuti Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan				
		10 Materi Diklat yang diajarkan sesuai dengan silabus pembelajaran dan mengakomodir perkembangan terkini				
		11 Sertifikat diterima peserta sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah diinformasikan				
6	Kompetensi Pelaksana	12 Para petugas Unit Pelaksana Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut dapat menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan				
		13 Instruktur menguasai materi yang disampaikan dengan sangat baik				
7	Perilaku Pelaksana	14 Petugas yang memberikan informasi tentang Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut berpenampilan rapi dan sopan				
		15 Petugas sigap membantu saat saya membutuhkan penjelasan				
		16 Para instruktur menjaga kerapian dan kesopanan saat melaksanakan tugasnya				
8	Sarana dan Prasarana	17 Aspek keselamatan dan kesehatan kerja diperhatikan dan dipatuhi pada saat pelaksanaan diklat				
		18 Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan di unit ini				
		19 Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses pelaksanaan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut				
9	Penanganan pengaduan	20 Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan diklat				
		21 Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut PIP Semarang sebanyak 238 responden yang terdiri dari 94% laki-laki dan 6% perempuan.

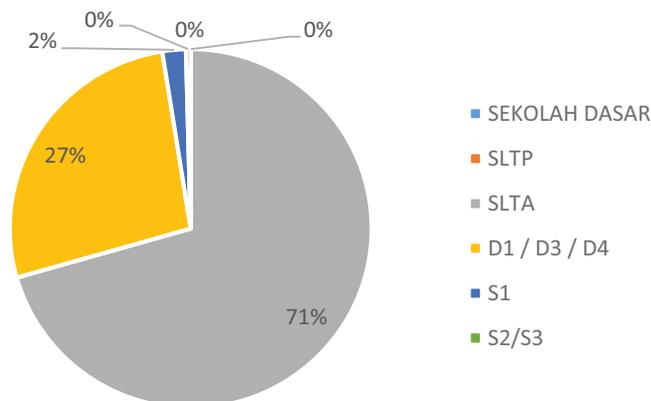
Gambar 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari 71% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 27% lulusan D1/ D3/ D4, 2% lulusan S1, 0% lulusan S2/ S3

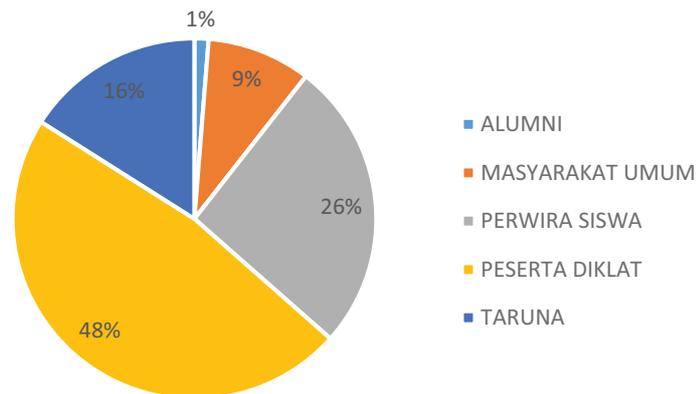
Gambar 6. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut adalah sebanyak 1% Alumni PIP Semarang, 9% Masyarakat Umum, 26% Perwira Siswa, 48% Peserta Diklat, 16% Taruna,

Gambar 7. Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. HASIL SURVEI

Dari kuisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Pengolahan Data

Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,28	3,307	82,67	B	MEMUASKAN
	P2	3,34				
U2	P3	3,32	3,324	83,09	B	MEMUASKAN
	P4	3,25				
U3	P5	3,32	3,270	81,76	B	MEMUASKAN
	P6	3,25				
	P7	3,25				
U4	P8	3,29	3,271	81,78	B	MEMUASKAN
	P9	3,27				
	P10	3,26				
	P11	3,26				
U5	P12	3,27	3,273	81,83	B	MEMUASKAN
	P13	3,28				
U6	P14	3,31	3,319	82,98	B	MEMUASKAN
	P15	3,32				
	P16	3,33				
U7	P17	3,30	3,286	82,14	B	MEMUASKAN
	P18	3,28				
	P19	3,28				
U8	P20	3,30	3,324	83,09	B	MEMUASKAN
	P21	3,34				
KINERJA LAYANAN		3,290	3,292	82,29	B	MEMUASKAN

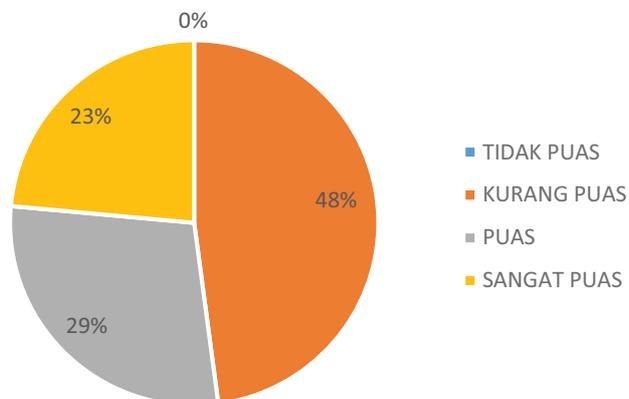
Dari hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai maksimal sebesar **3,324 untuk Unsur 9** dan nilai minimal sebesar **3,252 untuk Unsur 3**.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 8. Persepsi Responden



dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisioner, 0% yang menyatakan tidak puas, 48% menyatakan kurang puas, 29% menyatakan puas dan 23% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut adalah **3,292**. Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

Unsur	Control	Nilai Rata-Rata Unsur	Status
1	3,292	3,307	DIATAS CONTROL
2	3,292	3,324	DIATAS CONTROL
3	3,292	3,252	DIBAWAH CONTROL
4	3,292	3,270	DIBAWAH CONTROL
5	3,292	3,271	DIBAWAH CONTROL
6	3,292	3,273	DIBAWAH CONTROL
7	3,292	3,319	DIATAS CONTROL
8	3,292	3,286	DIBAWAH CONTROL
9	3,292	3,324	DIATAS CONTROL

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Diklat Kompetensi dan Keahlian Pelaut unsur-unsur yang berada **dibawah** Penimbang adalah U3, U4, U5, U6 dan U8; untuk yang berada **diatas** control atau penimbang adalah U1, U2, U7, U9; sedangkan untuk unsur yang nilainya sama dengan penimbang tidak ada.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-rata Pertanyaan	Status
1	3,290	3,277	DIBAWAH CONTROL
2	3,290	3,336	DIATAS CONTROL
3	3,290	3,324	DIATAS CONTROL
4	3,290	3,252	DIBAWAH CONTROL
5	3,290	3,315	DIATAS CONTROL
6	3,290	3,248	DIBAWAH CONTROL
7	3,290	3,248	DIBAWAH CONTROL
8	3,290	3,294	DIATAS CONTROL
9	3,290	3,269	DIBAWAH CONTROL
10	3,290	3,261	DIBAWAH CONTROL
11	3,290	3,261	DIBAWAH CONTROL
12	3,290	3,269	DIBAWAH CONTROL
13	3,290	3,277	DIBAWAH CONTROL
14	3,290	3,307	DIATAS CONTROL
15	3,290	3,319	DIATAS CONTROL
16	3,290	3,332	DIATAS CONTROL
17	3,290	3,298	DIATAS CONTROL
18	3,290	3,282	DIBAWAH CONTROL
19	3,290	3,277	DIBAWAH CONTROL
20	3,290	3,303	DIATAS CONTROL
21	3,290	3,345	DIATAS CONTROL

3,290, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Diklat Kompetensi dan Keahlian Pelaut. Dari tabel 13 didapatkan informasi bahwa nilai P2, P3, P5, P8, P14, P15, P16, P17, P20, P21, berada **DIATAS** control atau penimbang. Untuk P1, P4, P6, P7, P9, P10, P11, P12, P13, P18 dan P19 berada **DIBAWAH** control atau penimbang

Tabel 13. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Terhadap Penimbang

➤ Tinjauan status nilai rata-rata pertanyaan dengan program peningkatan

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya.

Lihat pada **Tabel 8. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada konteks Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut, dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 14. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-rata Pertanyaan	Status	Tindakan
1	3,290	3,277	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
2	3,290	3,336	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
3	3,290	3,324	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
4	3,290	3,252	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
5	3,290	3,315	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
6	3,290	3,248	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
7	3,290	3,248	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
8	3,290	3,294	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
9	3,290	3,269	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
10	3,290	3,261	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
11	3,290	3,261	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
12	3,290	3,269	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
13	3,290	3,277	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
14	3,290	3,307	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
15	3,290	3,319	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
16	3,290	3,332	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
17	3,290	3,298	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
18	3,290	3,282	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
19	3,290	3,277	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
20	3,290	3,303	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
21	3,290	3,345	DIATAS CONTROL	MAINTAIN

Pada tabel 14 terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

1	Unit Pelaksana Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut memberikan informasi jasa layanan yang dapat diberikan beserta persyaratan yang harus dipenuhi
4	Waktu yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan sudah cepat dan memuaskan
6	Keterjangkauan biaya dengan penghasilan
7	Kesesuaian biaya yang telah dikeluarkan dengan pelayanan yang didapatkan
9	Prosedur mengikuti Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah ditetapkan
10	Materi Diklat yang diajarkan sesuai dengan silabus pembelajaran dan mengakomodir perkembangan terkini
11	Sertifikat diterima peserta sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah diinformasikan
12	Para petugas Unit Pelaksana Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan
13	Instruktur menguasai materi yang disampaikan dengan sangat baik
18	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan di unit ini
19	Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses pelaksanaan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden adalah sebagai berikut:

2	Informasi jadwal Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut mudah diakses
3	Alur atau prosedur mengikuti Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut sudah jelas dan mudah diikuti
5	Biaya yang dibayarkan untuk pelaksanaan Diklat sesuai dengan yang telah diinformasikan di awal pendaftaran
8	Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan
14	Petugas yang memberikan informasi tentang Diklat Kompetensi dan Keahlian Pelaut berpenampilan rapi dan sopan
15	Petugas sigap membantu saat peserta membutuhkan penjelasan
16	Para instruktur menjaga kerapian dan kesopanan saat melaksanakan tugasnya
17	Aspek keselamatan dan kesehatan kerja diperhatikan dan dipatuhi pada saat pelaksanaan diklat
20	Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan diklat
21	Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?

Unsur dengan score **DIATAS CONTROL** ini direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya.

3. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JASA LAYANAN DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT

A. KUISIONER

Kuisisioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Kuisisioner SKM Layanan Diklat Keterampilan Pelaut

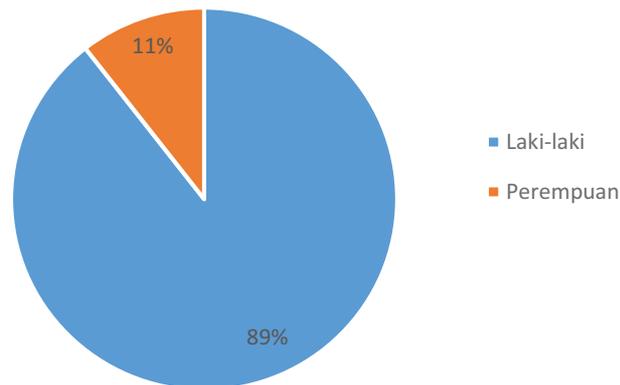
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Diklat Keterampilan Pelaut	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Unit Pelaksana Diklat Keterampilan Pelaut memberikan informasi jasa layanan yang dapat diberikan beserta persyaratan yang harus dipenuhi				
		2 Informasi jadwal Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut yang dilaksanakan mudah diakses				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Alur atau prosedur mengikuti Diklat Diklat Keterampilan Pelaut sudah jelas dan mudah diikuti				
3	Waktu Penyelesaian	4 apakah waktu yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan dirasa sudah cepat dan memuaskan?				
4	Biaya/Tarif	5 Biaya yang dibayarkan untuk pelaksanaan Diklat sesuai dengan yang telah diinformasikan diawal pendaftaran				
		6 Apakah biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan				
		7 Biaya yang telah dikeluarkan sudah sesuai dengan pelayanan yang Anda dapatkan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	8 Diklat Keterampilan Pelaut dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan				
		9 Prosedur mengikuti Diklat Keterampilan Pelaut dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan				
		10 Materi Diklat yang diajarkan sesuai dengan silabus pembelajaran dan mengakomodir perkembangan terkini				
		11 Sertifikat diterima peserta sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah diinformasikan				
6	Kompetensi Pelaksana	12 Para petugas Unit Pelaksana Diklat Keterampilan Pelaut dapat menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan				
		13 Instruktur menguasai materi yang disampaikan dengan sangat baik				
7	Perilaku Pelaksana	14 Petugas yang memberikan informasi tentang Diklat Keterampilan Pelaut berpenampilan rapi dan sopan				
		15 Petugas sigap membantu saat saya membutuhkan penjelasan				
		16 Para instruktur menjaga kerapian dan kesopanan saat melaksanakan tugasnya				
8	Sarana dan Prasarana	17 Aspek keselamatan dan kesehatan kerja diperhatikan dan dipatuhi pada saat pelaksanaan diklat				
		18 Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan di unit ini				
		19 Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses pelaksanaan Diklat Keterampilan Pelaut				
9	Penanganan pengaduan	20 Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan diklat				
		21 Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut PIP Semarang sebanyak 161 responden yang terdiri dari 89% laki-laki dan 11% perempuan.

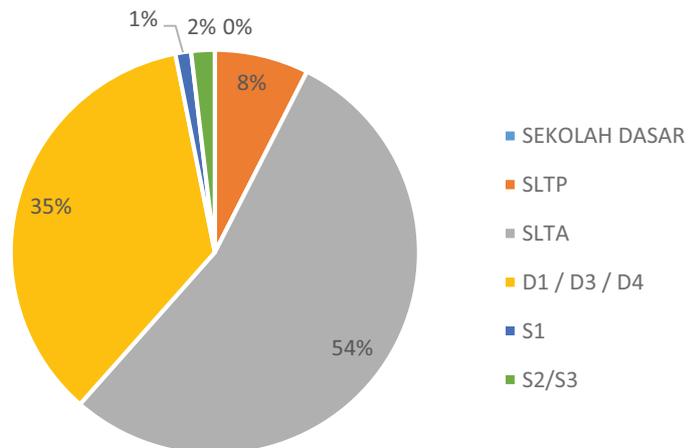
Gambar 9. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari 0% lulusan Sekolah Dasar, 8% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), 54% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 35% lulusan D1/ D3/ D4, 1% lulusan S1, 2% lulusan S2/ S3

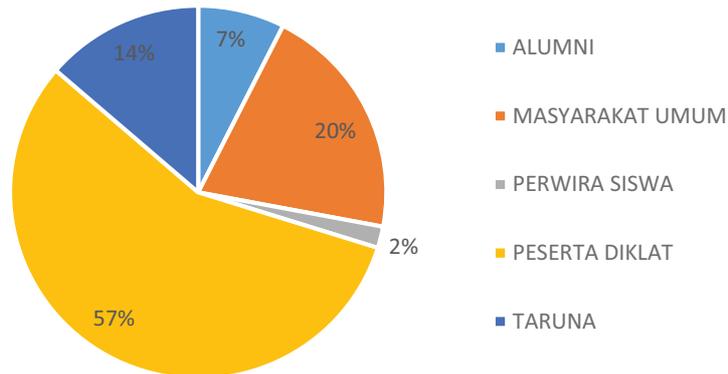
Gambar 10. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Diklat Ketrampilan Pelaut adalah sebanyak 7% Alumni PIP Semarang, 20% Masyarakat Umum, 2% Perwira Siswa, 57% Peserta Diklat, 14% Taruna.

Gambar 11. Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. HASIL SURVEI

Dari kuisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil Pengolahan Data

Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,32	3,317	82,92	B	MEMUASKAN
	P2	3,32				
U2	P3	3,29	3,286	82,14	B	MEMUASKAN
U3	P4	3,24	3,236	80,90	B	MEMUASKAN
U4	P5	3,30	3,267	81,68	B	MEMUASKAN
	P6	3,24				
	P7	3,25				
U5	P8	3,25	3,270	81,75	B	MEMUASKAN
	P9	3,27				
	P10	3,30				
	P11	3,25				
U6	P12	3,29	3,304	82,61	B	MEMUASKAN
	P13	3,32				
U7	P14	3,32	3,317	82,92	B	MEMUASKAN
	P15	3,31				
	P16	3,32				
U8	P17	3,30	3,292	82,30	B	MEMUASKAN
	P18	3,30				
	P19	3,27				
U9	P20	3,26	3,258	81,44	B	MEMUASKAN
	P21	3,25				
KINERJA LAYANAN		3,285	3,283	82,07	B	MEMUASKAN

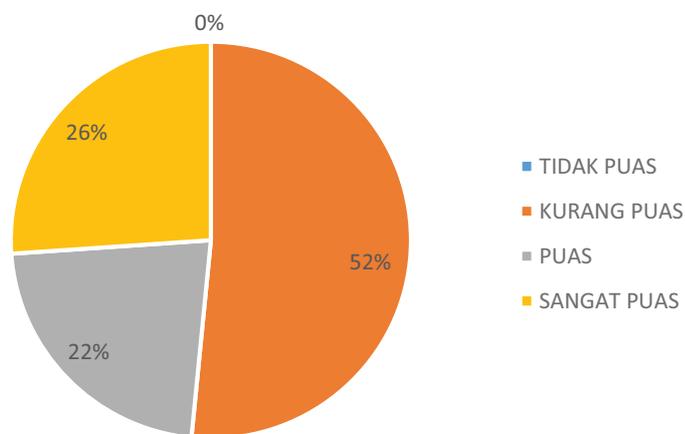
Dari hasil pengolahan data tersebut diperoleh nilai maksimal sebesar **3,317 untuk Unsur 1 dan Unsur 7** sedangkan nilai minimal sebesar **3,236 untuk Unsur 3**.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Diklat Ketrampilan Pelaut adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 12. Persepsi Responden



dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisioner, 0% yang menyatakan tidak puas, 52% menyatakan kurang puas, 22% menyatakan puas dan 26% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Diklat Ketrampilan Pelaut adalah **3,283**. Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

Tabel 17. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

Unsur	Control	Nilai Rata-rata Unsur	Status
1	3,283	3,317	DIATAS CONTROL
2	3,283	3,286	DIATAS CONTROL
3	3,283	3,236	DIBAWAH CONTROL
4	3,283	3,267	DIBAWAH CONTROL
5	3,283	3,270	DIBAWAH CONTROL
6	3,283	3,304	DIATAS CONTROL
7	3,283	3,317	DIATAS CONTROL
8	3,283	3,292	DIATAS CONTROL
9	3,283	3,258	DIBAWAH CONTROL

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut unsur-unsur yang berada dibawah Penimbang adalah U3, U4, U5, U9; untuk yang berada diatas control atau penimbang adalah U1, U2, U6, U7, U8; sedangkan untuk unsur yang nilainya sama dengan penimbang tidak ada.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-rata Pertanyaan	Status
1	3,285	3,317	DIATAS CONTROL
2	3,285	3,317	DIATAS CONTROL
3	3,285	3,286	DIATAS CONTROL
4	3,285	3,236	DIBAWAH CONTROL
5	3,285	3,304	DIATAS CONTROL
6	3,285	3,242	DIBAWAH CONTROL
7	3,285	3,255	DIBAWAH CONTROL
8	3,285	3,255	DIBAWAH CONTROL
9	3,285	3,267	DIBAWAH CONTROL
10	3,285	3,304	DIATAS CONTROL
11	3,285	3,255	DIBAWAH CONTROL
12	3,285	3,292	DIATAS CONTROL
13	3,285	3,317	DIATAS CONTROL
14	3,285	3,323	DIATAS CONTROL
15	3,285	3,311	DIATAS CONTROL
16	3,285	3,317	DIATAS CONTROL
17	3,285	3,298	DIATAS CONTROL
18	3,285	3,304	DIATAS CONTROL
19	3,285	3,273	DIBAWAH CONTROL
20	3,285	3,261	DIBAWAH CONTROL
21	3,285	3,255	DIBAWAH CONTROL

3,285, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut.

Dari tabel disamping didapatkan informasi bahwa nilai P1, P2, P3, P5, P10, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18 berada **DIATAS** control atau penimbang. Untuk P4, P6, P7, P8, P9, P11, P19, P20, dan P21 berada **DIBAWAH** control atau penimbang

Tabel 18. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Terhadap Penimbang

➤ Tinjauan Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya.

Lihat pada **Tabel 8. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada konteks Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut, dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 19. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-rata Pertanyaan	Status	Tindakan
1	3,285	3,317	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
2	3,285	3,317	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
3	3,285	3,286	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
4	3,285	3,236	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
5	3,285	3,304	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
6	3,285	3,242	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
7	3,285	3,255	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
8	3,285	3,255	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
9	3,285	3,267	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
10	3,285	3,304	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
11	3,285	3,255	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
12	3,285	3,292	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
13	3,285	3,317	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
14	3,285	3,323	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
15	3,285	3,311	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
16	3,285	3,317	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
17	3,285	3,298	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
18	3,285	3,304	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
19	3,285	3,273	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
20	3,285	3,261	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
21	3,285	3,255	DIBAWAH CONTROL	CONCERN

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

4	Waktu yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan dirasa sudah cepat dan memuaskan
6	Apakah biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan
7	Biaya yang telah dikeluarkan sudah sesuai dengan pelayanan yang anda dapatkan
8	Diklat Keterampilan Pelaut dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan
9	Prosedur mengikuti Diklat Keterampilan Pelaut dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan
11	Sertifikat diterima peserta sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah diinformasikan
19	Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses pelaksanaan Diklat Keterampilan Pelaut
20	Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan diklat
21	Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya:

1	Unit Pelaksana Diklat Keterampilan Pelaut memberikan informasi jasa layanan yang dapat diberikan beserta persyaratan yang harus dipenuhi
2	Informasi jadwal Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut yang dilaksanakan mudah diakses
3	Alur atau prosedur mengikuti Diklat Diklat Keterampilan Pelaut sudah jelas dan mudah diikuti
5	Biaya yang dibayarkan untuk pelaksanaan Diklat sesuai dengan yang telah diinformasikan diawal pendaftaran
10	Materi Diklat yang diajarkan sesuai dengan silabus pembelajaran dan mengakomodir perkembangan terkini
12	Para petugas Unit Pelaksana Diklat Keterampilan Pelaut dapat menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan
13	Instruktur menguasai materi yang disampaikan dengan sangat baik
14	Petugas yang memberikan informasi tentang Diklat Keterampilan Pelaut berpenampilan rapi dan sopan
15	Petugas sigap membantu saat saya membutuhkan penjelasan
16	Para intruktur menjaga kerapian dan kesopanan saat melaksanakan tugasnya
17	Aspek keselamatan dan kesehatan kerja diperhatikan dan dipatuhi pada saat pelaksanaan diklat
18	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan di unit ini

4. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JASA LAYANAN PELAKSANA UJIAN KEAHLIAN KEPেলাUTAN

A. KUISIONER

Kuisisioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 20. Kuisisioner SKM Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan

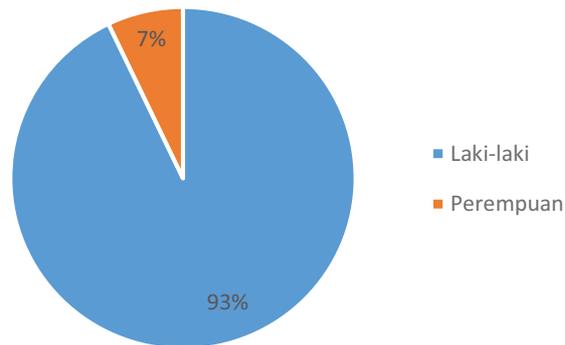
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Unit Pelaksana Ujian Keahlian Pelaut (PUKP) memberikan informasi jasa layanan yang dapat diberikan beserta persyaratannya				
		2 Item yang dipersyaratkan mudah dipenuhi dan relevan dengan jasa layanan yang diberikan				
		3 Persyaratan administrasi maupun pembiayaan untuk mengikuti Ujian Keahlian Pelaut diinformasikan dengan jelas oleh Unit Pelaksana Ujian Keahlian Pelaut (PUKP)				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4 Alur atau prosedur mengikuti Ujian Keahlian Pelaut jelas dan mudah diikuti				
		5 Bagaimana menurut Anda kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya ujian?				
3	Waktu Penyelesaian	6 Waktu yang diperlukan dalam pelayanan tergolong cepat				
4	Biaya/Tarif	7 Tidak ada tambahan biaya lagi untuk pelaksanaan ujian selain biaya yang telah diinformasikan diawal pendaftaran				
		8 Apakah biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	9 Ujian Keahlian Pelaut dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan				
		10 Prosedur mengikuti Ujian Keahlian Pelaut dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan				
		11 Saat ujian dilaksanakan, petugas memberikan alokasi pengerjaan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan				
6	Kompetensi Pelaksana	12 Para petugas Unit Pelaksana Ujian Keahlian Pelaut (PUKP) dapat menjawab teknis pelaksanaan ujian				
		13 Petugas pendaftaran dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait informasi pelaksanaan ujian				
7	Perilaku Pelaksana	14 Bagaimana kesopanan dan kerapian petugas informasi menurut anda?				
		15 Petugas sigap membantu saat saya membutuhkan penjelasan				
		16 Para petugas ujian menjaga kesopanan dan kerapian saat melaksanakan tugasnya				
8	Sarana dan Prasarana	17 Bagaimana aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat pelaksanaan ujian				
		18 Bagaimana menurut anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang ujian?				
		19 Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses ujian keahlian pelaut				
9	Penanganan pengaduan	20 Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan ujian				
		21 Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan PIP Semarang sebanyak 239 responden yang terdiri dari 93% laki-laki dan 7% perempuan.

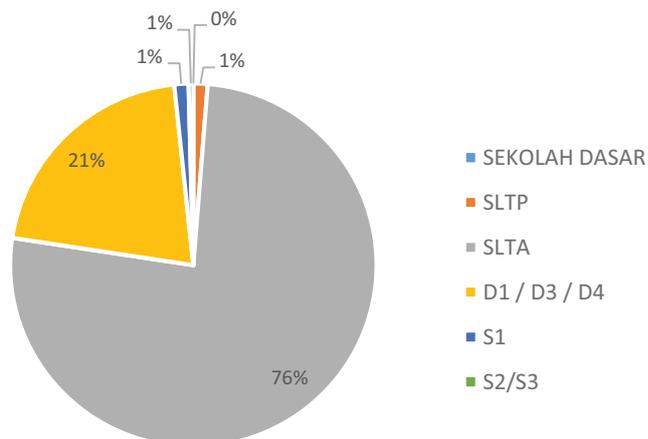
Gambar 13. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari 0% lulusan Sekolah Dasar, 1% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), 76% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 21% lulusan D1/ D3/ D4, 1% lulusan S1, 1% lulusan S2/ S3

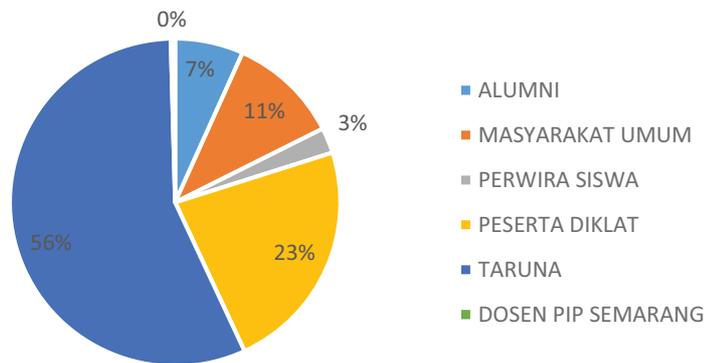
Gambar 14. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan adalah sebanyak 7% Alumni PIP Semarang, 11% Masyarakat Umum, 3% Perwira Siswa, 23% Peserta Diklat, 56% Taruna.

Gambar 15. Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. HASIL SURVEI

Dari kuisisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 21. Hasil Pengolahan Data

Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,30	3,285	82,11	B	MEMUASKAN
	P2	3,26				
	P3	3,29				
U2	P4	3,31	3,226	80,65	B	MEMUASKAN
	P5	3,14				
U3	P6	3,24	3,238	80,96	B	MEMUASKAN
U4	P7	3,31	3,290	82,24	B	MEMUASKAN
	P8	3,22				
U5	P9	3,33	3,312	82,81	B	MEMUASKAN
	P10	3,31				
	P11	3,30				
U6	P12	3,29	3,285	82,11	B	MEMUASKAN
	P13	3,24				
U7	P14	3,27	3,298	82,46	B	MEMUASKAN
	P15	3,33				
	P16	3,29				
U8	P17	3,29	3,303	82,57	B	MEMUASKAN
	P18	3,32				
	P19	3,30				
U9	P20	3,28	3,290	82,24	B	MEMUASKAN
	P21	3,30				
KINERJA LAYANAN		3,282	3,281	82,06	B	MEMUASKAN

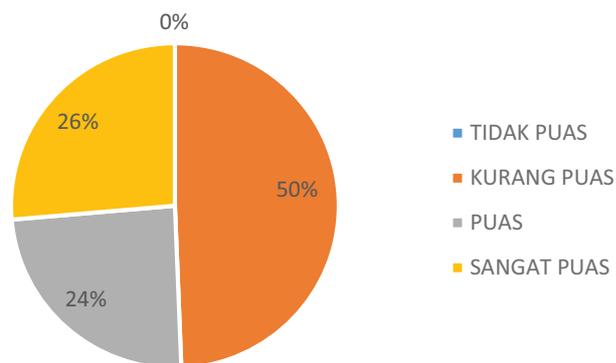
Dari hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai maksimal sebesar **3,312** untuk Unsur 5 dan nilai minimal sebesar **3,226** untuk Unsur 2.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 16. Persepsi Responden



dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisioner, 0% yang menyatakan tidak puas, 50% menyatakan kurang puas, 24% menyatakan puas dan 26% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan adalah **3,281** Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

Tabel 22. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

Unsur	Control	Nilai Rata-Rata Unsur	Status
1	3,281	3,285	DIATAS CONTROL
2	3,281	3,226	DIBAWAH CONTROL
3	3,281	3,238	DIBAWAH CONTROL
4	3,281	3,290	DIATAS CONTROL
5	3,281	3,312	DIATAS CONTROL
6	3,281	3,285	DIATAS CONTROL
7	3,281	3,298	DIATAS CONTROL
8	3,281	3,303	DIATAS CONTROL
9	3,281	3,290	DIATAS CONTROL

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan unsur unsur yang berada dibawah Penimbang adalah U2, U3; untuk yang berada diatas control atau penimbang adalah U1, U4, U5, U6, U7, U8, U9; sedangkan untuk unsur yang nilainya sama dengan penimbang tidak ada.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah **3,282**, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan.

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status
1	3,282	3,301	DIATAS CONTROL
2	3,282	3,264	DIBAWAH CONTROL
3	3,282	3,289	DIATAS CONTROL
4	3,282	3,314	DIATAS CONTROL
5	3,282	3,138	DIBAWAH CONTROL
6	3,282	3,238	DIBAWAH CONTROL
7	3,282	3,314	DIATAS CONTROL
8	3,282	3,222	DIBAWAH CONTROL
9	3,282	3,335	DIATAS CONTROL
10	3,282	3,305	DIATAS CONTROL
11	3,282	3,297	DIATAS CONTROL
12	3,282	3,289	DIATAS CONTROL
13	3,282	3,243	DIBAWAH CONTROL
14	3,282	3,272	DIBAWAH CONTROL
15	3,282	3,331	DIATAS CONTROL
16	3,282	3,293	DIATAS CONTROL
17	3,282	3,293	DIATAS CONTROL
18	3,282	3,318	DIATAS CONTROL
19	3,282	3,297	DIATAS CONTROL
20	3,282	3,280	DIBAWAH CONTROL
21	3,282	3,297	DIATAS CONTROL

Dari tabel disamping didapatkan informasi bahwa nilai P1, P3, P4, P7, P9, P10, P11, P12, P15, P16, P17, P18, P19, P21 berada **DIATAS** control atau penimbang. Untuk P2, P5, P6, P8, P13, P14, P20 berada **DIBAWAH** control atau penimbang.

Tabel 23. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Terhadap Penimbang

➤ Tinjauan Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya.

Lihat pada **Tabel 8. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada konteks Jasa Layanan Pelaksana Ujian Kepelautan, dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 24. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status	Tindakan
1	3,282	3,301	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
2	3,282	3,264	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
3	3,282	3,289	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
4	3,282	3,314	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
5	3,282	3,138	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
6	3,282	3,238	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
7	3,282	3,314	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
8	3,282	3,222	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
9	3,282	3,335	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
10	3,282	3,305	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
11	3,282	3,297	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
12	3,282	3,289	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
13	3,282	3,243	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
14	3,282	3,272	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
15	3,282	3,331	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
16	3,282	3,293	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
17	3,282	3,293	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
18	3,282	3,318	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
19	3,282	3,297	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
20	3,282	3,280	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
21	3,282	3,297	DIATAS CONTROL	MAINTAIN

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

2	Item yang dipersyaratkan mudah dipenuhi dan relevan dengan jasa layanan yang diberikan
5	Kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya ujian
6	Waktu yang diperlukan dalam pelayanan tergolong cepat
8	Biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan
13	Petugas pendaftaran dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait informasi pelaksanaan ujian
14	Kesopanan dan kerapian petugas informasi
20	Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan ujian

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden serta direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya adalah sebagai berikut:

1	Unit Pelaksana Ujian Pelaut (PUKP) memberikan informasi jasa layanan yang dapat diberikan beserta persyaratannya
3	Persyaratan administrasi maupun pembiayaan untuk mengikuti Ujian Keahlian Pelaut diinformasikan dengan jelas oleh Unit Pelaksana Ujian Keahlian Pelaut (PUKP)
4	Alur atau prosedur mengikuti Ujian Keahlian Pelaut jelas dan mudah diikuti
7	Tidak ada tambahan biaya lagi untuk pelaksanaan ujian selain biaya yang telah diinformasikan di awal pendaftaran
9	Ujian Keahlian Pelaut dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan
10	Prosedur mengikuti Ujian Keahlian Pelaut dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan
11	Saat Ujian dilaksanakan, petugas memberikan alokasi pengerjaan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan
12	Para petugas Unit Pelaksana Ujian Keahlian Pelaut (PUKP) dapat menjawab teknis pelaksanaan ujian
15	Petugas sigap membantu saat peserta membutuhkan penjelasan
16	Para petugas ujian menjaga kesopanan dan kerapian saat menjalankan tugasnya
17	Aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat pelaksanaan ujian
18	Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang ujian
19	Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses ujian keahlian
21	Hasil penanganan sesuai dengan komplain yang diajukan

5. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JASA LAYANAN SERTIFIKAT KESEHATAN

A. KUISIONER

Kuisisioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 25. Kuisisioner SKM Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan

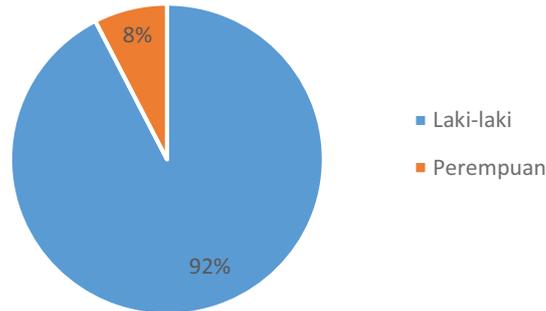
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Sertifikat Kesehatan	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Informasi terkait alur atau prosedur pelayanan mudah diakses				
		2 Informasi terkait produk dan jasa layanan kesehatan yang dapat dilayani oleh Poliklinik Kesehatan PIP Semarang mudah diakses				
		3 Informasi mengenai biaya pelayanan kesehatan jelas dan mudah diakses				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4 Persyaratan pelayanan sertifikat kesehatan pelaut dan layanan kesehatan lainnya mudah untuk dipenuhi				
		5 Prosedur untuk mendapatkan produk/ layanan kesehatan di Poliklinik Kesehatan PIP Semarang dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan				
3	Waktu Penyelesaian	6 Waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan cepat dan memuaskan				
4	Biaya/Tarif	7 Biaya yang dibayarkan untuk mendapatkan produk/ layanan kesehatan sesuai dengan yang telah diinformasikan				
		8 Apakah biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	9 Jam/ waktu pelayanan sesuai dengan yang telah diinformasikan				
		10 Produk/ layanan kesehatan yang diterima pengguna sesuai dengan biaya yang telah dibayarkan				
		11 Fasilitas yang diterima pengguna layanan sesuai dengan yang telah diinformasikan				
6	Kompetensi Pelaksana	12 Para petugas Poliklinik Kesehatan PIP Semarang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan				
		13 Petugas yang memberikan pelayanan kesehatan memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pelayanan yang diberikan				
7	Perilaku Pelaksana	14 Petugas yang memberikan informasi layanan produk dan jasa kesehatan berpenampilan rapi dan sopan				
		15 Petugas sigap membantu saat saya membutuhkan penjelasan				
		16 Petugas kesehatan berpenampilan bersih, rapi, berkomunikasi dengan ramah, santun dan sopan saat melaksanakan tugasnya				
8	Sarana dan Prasarana	17 Aspek keselamatan dan kesehatan kerja diperhatikan dan dipatuhi di lingkungan Poliklinik Kesehatan PIP Semarang				
		18 Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan di Poliklinik ini?				
		19 Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses pelayanan kesehatan				
9	Penanganan pengaduan	20 Petugas sigap dalam menangani keluhan terkait dengan produk dan pelayanan kesehatan Poliklinik Kesehatan PIP Semarang				
		21 Apakah hasil penanganan sesuai dengan keluhan yang anda berikan?				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan PIP Semarang sebanyak 238 responden yang terdiri dari 92% laki-laki dan 8% perempuan.

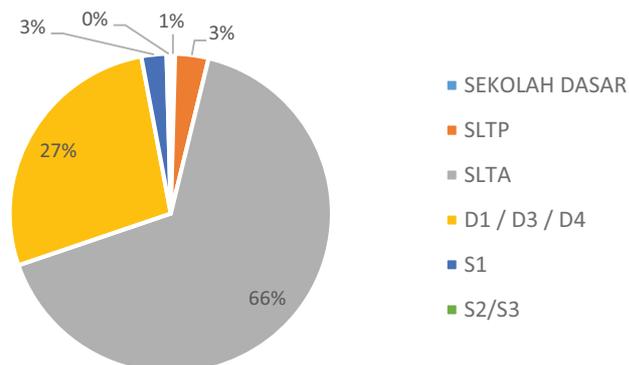
Gambar 17. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari, 1% lulusan Sekolah dasar (SD) 3% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), 66% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 27% lulusan D1/ D3/ D4, 3% lulusan S1

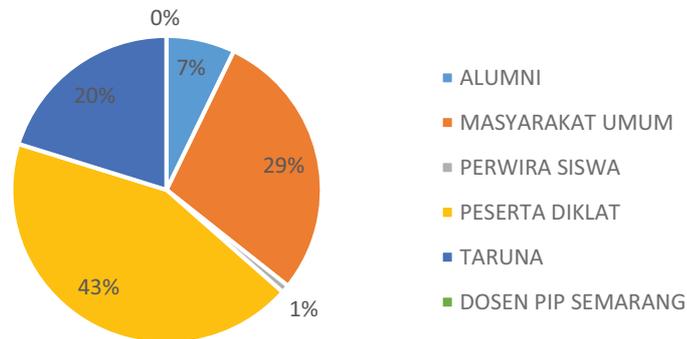
Gambar 18. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan adalah sebanyak 7% Alumni PIP Semarang, 29% Masyarakat Umum, 1% Perwira Siswa, 43% Peserta Diklat, 20% Taruna.

Gambar 19. Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. HASIL SURVEI

Dari kuisisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 26. Hasil Pengolahan Data

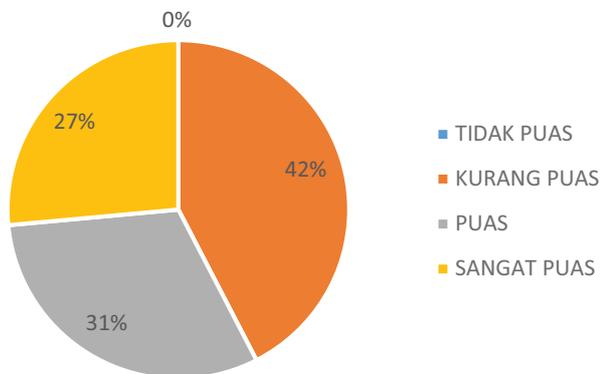
Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata- Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,34	3,303	82,56	B	MEMUASKAN
	P2	3,28				
	P3	3,28				
U2	P4	3,29	3,307	82,67	B	MEMUASKAN
	P5	3,32				
U3	P6	3,28	3,282	82,04	B	MEMUASKAN
U4	P7	3,31	3,276	81,91	B	MEMUASKAN
	P8	3,24				
U5	P9	3,26	3,289	82,21	B	MEMUASKAN
	P10	3,30				
	P11	3,30				
U6	P12	3,30	3,332	83,30	B	MEMUASKAN
	P13	3,33				
U7	P14	3,32	3,332	83,30	B	MEMUASKAN
	P15	3,34				
	P16	3,33				
U8	P17	3,28	3,307	82,67	B	MEMUASKAN
	P18	3,35				
	P19	3,29				
U9	P20	3,29	3,316	82,90	B	MEMUASKAN
	P21	3,33				
KINERJA LAYANAN		3,304	3,305	82,60	B	MEMUASKAN

Dari hasil pengolahan data di atas, diperoleh dua nilai maksimal sebesar **3,332 untuk Unsur 6 dan 7** dan nilai minimal sebesar **3,276 untuk Unsur 4**.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Gambar 20. Persepsi Responden



Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 20 disamping menjelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisisioner, 0% yang

menyatakan tidak puas, 42% menyatakan kurang puas, 31% menyatakan puas dan 27% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan adalah **3,305**. Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

Tabel 27. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

Unsur	Control	Nilai Rata-rata Unsur	Status
1	3,305	3,303	DIBAWAH CONTROL
2	3,305	3,307	DIATAS CONTROL
3	3,305	3,282	DIBAWAH CONTROL
4	3,305	3,276	DIBAWAH CONTROL
5	3,305	3,289	DIBAWAH CONTROL
6	3,305	3,332	DIATAS CONTROL
7	3,305	3,332	DIATAS CONTROL
8	3,305	3,307	DIATAS CONTROL
9	3,305	3,316	DIATAS CONTROL

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan unsur-unsur yang berada dibawah Penimbang adalah U1, U3, U4, U5,; untuk yang berada diatas control atau penimbang adalah U2, U6, U7, U8, U9;

sedangkan untuk unsur yang nilainya sama dengan penimbang tidak ada.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah **3,304**, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan.

Tabel 28. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Terhadap Penimbang

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status
1	3,304	3,345	DIATAS CONTROL
2	3,304	3,282	DIBAWAH CONTROL
3	3,304	3,282	DIBAWAH CONTROL
4	3,304	3,290	DIBAWAH CONTROL
5	3,304	3,324	DIATAS CONTROL
6	3,304	3,282	DIBAWAH CONTROL
7	3,304	3,307	DIATAS CONTROL
8	3,304	3,239	DIBAWAH CONTROL
9	3,304	3,265	DIBAWAH CONTROL
10	3,304	3,298	DIBAWAH CONTROL
11	3,304	3,303	DIBAWAH CONTROL
12	3,304	3,298	DIBAWAH CONTROL
13	3,304	3,332	DIATAS CONTROL
14	3,304	3,319	DIATAS CONTROL
15	3,304	3,345	DIATAS CONTROL
16	3,304	3,332	DIATAS CONTROL
17	3,304	3,282	DIBAWAH CONTROL
18	3,304	3,353	DIATAS CONTROL
19	3,304	3,286	DIBAWAH CONTROL
20	3,304	3,294	DIBAWAH CONTROL
21	3,304	3,328	DIATAS CONTROL

Dari tabel disamping didapatkan informasi bahwa nilai P1, P5, P7, P13, P14, P15, P16, P18, P21, berada **DIATAS** control atau penimbang. Untuk P2, P3, P4, P6, P8, P9, P10, P11, P12, P17, P19, P20, berada **DIBAWAH** control atau penimbang

➤ Tinjauan Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbang. Lihat pada **Tabel 8. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada konteks Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan, dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbang, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 29. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status	Tindakan
1	3,304	3,345	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
2	3,304	3,282	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
3	3,304	3,282	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
4	3,304	3,290	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
5	3,304	3,324	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
6	3,304	3,282	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
7	3,304	3,307	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
8	3,304	3,239	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
9	3,304	3,265	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
10	3,304	3,298	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
11	3,304	3,303	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
12	3,304	3,298	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
13	3,304	3,332	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
14	3,304	3,319	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
15	3,304	3,345	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
16	3,304	3,332	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
17	3,304	3,282	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
18	3,304	3,353	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
19	3,304	3,286	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
20	3,304	3,294	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
21	3,304	3,328	DIATAS CONTROL	MAINTAIN

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

2	Informasi terkait produk dan jasa layanan kesehatan yang dapat dilayani oleh PIP Semarang mudah diakses
3	Informasi mengenai biaya pelayanan kesehatan jelas dan mudah diakses
4	Persyaratan pelayanan sertifikat kesehatan pelaut dan layanan kesehatan lainnya mudah diikuti
6	Waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan cepat dan memuaskan
8	Biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan
9	Jam/ waktu pelayanan sesuai dengan apa yang telah diinformasikan
10	Produk/layanan kesehatan yang diterima pengguna sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan
11	Fasilitas yang diterima pengguna layanan sesuai dengan yang telah diinformasikan
12	Para petugas dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan
17	Aspek keselamatan dan kesehatan kerja diperhatikan dan dipatuhi
19	Sarana dan prasarana telah memadai untuk proses layanan kesehatan
20	Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan produk dan pelayanan kesehatan

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden serta direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya adalah sebagai berikut:

1	Informasi terkait alur atau prosedur pelayanan mudah diakses
5	Prosedur untuk mendapatkan produk/ layanan kesehatan di PIP Semarang dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan
7	Biaya yang dibayarkan untuk mendapatkan produk/layanan kesehatan sesuai dengan yang telah diinformasikan
13	Petugas yang memberikan pelayanan kesehatan memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pelayanan yang diberikan
14	Petugas yang memberikan informasi layanan produk dan jasa kesehatan berpenampilan rapi dan sopan
15	Petugas sigap membantu saat pengguna layanan membutuhkan penjelasan
16	Petugas kesehatan berpenampilan bersih, rapi, berkomunikasi dengan ramah, santun dan sopan saat melaksanakan tugasnya
18	Kebersihan dan kenyamanan ruangan
21	Hasil penanganan sesuai dengan komplain yang diberikan

6. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JASA LAYANAN SEWA FASILITAS (DIVISI PENGEMBANGAN USAHA)

A. KUISIONER

Kuisisioner yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 30. Kuisisioner SKM Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha)

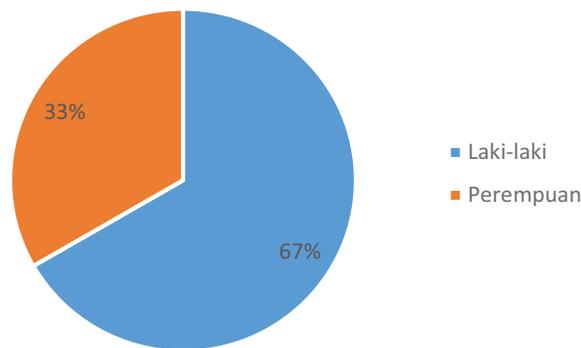
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Devisi Pengembangan Usaha	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Divisi Pengembangan Usaha (DPU) membuat informasi list aset yang dapat disewakan beserta persyaratannya				
		2 Persyaratan administrasi maupun pembiayaan untuk menyewa aset diinformasikan dengan jelas oleh petugas Devisi Pengembangan Usaha (DPU)				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Alur atau prosedur menyewa aset yang disediakan Devisi Pengembangan Usaha (DPU) jelas dan mudah diikuti				
3	Waktu Penyelesaian	4 Proses pelayanan/transaksi dilakukan dalam waktu yang cepat				
4	Biaya/Tarif	5 Apakah biaya sewa aset sesuai dengan fungsi yang anda harapkan?				
		6 Tidak ada tambahan biaya lagi pada saat proses penyewaan selain biaya yang telah diinformasikan diawal perjanjian				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	7 Jangka waktu sewa aset ditepati seperti perjanjian awal				
		8 Prosedur penyewaan dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan				
6	Kompetensi Pelaksana	9 Petugas memberikan pengarahan tentang pemakaian aset yang disewakan				
		10 Bagaimana kemampuan petugas dalam proses menawarkan jasa penyewaan aset di PIP Semarang?				
7	Perilaku Pelaksana	11 Petugas melayani dengan ramah dan penuh sopan santun				
		12 Petugas berpenampilan bersih dan rapi saat melaksanakan tugas				
8	Sarana dan Prasarana	13 Bagaimana menurut anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan di unit ini?				
		14 Bagaimana menurut anda kualitas aset yang disewakan oleh PIP Semarang?				
9	Penanganan pengaduan	15 Petugas memberikan feedback dengan cepat ketika terdapat komplain dengan aset yang disewa				
		16 Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) PIP Semarang sebanyak 14 responden yang terdiri dari 67% laki-laki dan 33% perempuan.

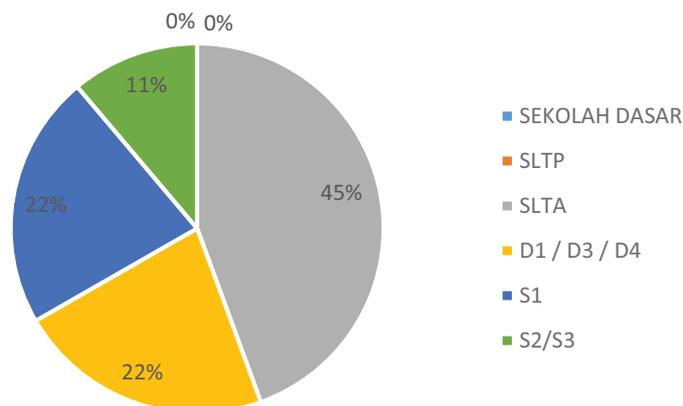
Gambar 21. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari 45% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 22% lulusan D1/ D3/ D4, 22% lulusan S1, 11% lulusan S2/S3

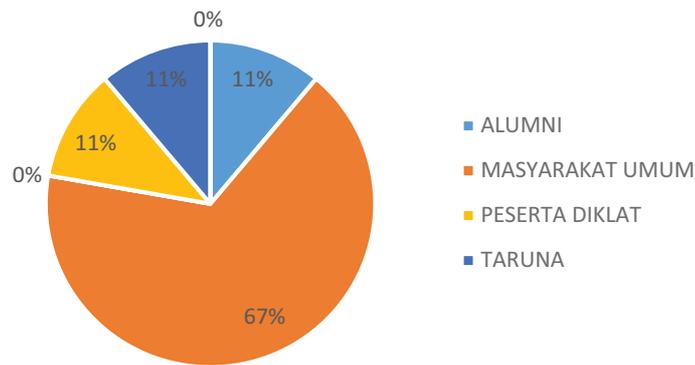
Gambar 22. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) adalah sebanyak 11% Alumni PIP Semarang, 67% Masyarakat Umum, 11% Peserta Diklat, 11% Taruna.

Gambar 23. Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. HASIL SURVEI

Dari kuisisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 31. Hasil Pengolahan Data

Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,67	3,611	90,28	A	SANGAT MEMUASKAN
	P2	3,56				
U2	P3	3,33	3,333	83,33	B	MEMUASKAN
U3	P4	3,33	3,278	81,94	B	MEMUASKAN
U4	P5	3,22	3,444	86,11	B	MEMUASKAN
	P6	3,67				
U5	P7	3,56	3,556	88,89	A	SANGAT MEMUASKAN
	P8	3,56				
U6	P9	3,56	3,500	87,50	B	MEMUASKAN
	P10	3,44				
U7	P11	3,67	3,722	93,06	A	SANGAT MEMUASKAN
	P12	3,78				
U8	P13	3,33	3,278	81,94	B	MEMUASKAN
	P14	3,22				
U9	P15	3,11	3,167	79,17	B	MEMUASKAN
	P16	3,22				
KINERJA LAYANAN		3,451	3,432	86,28	B	MEMUASKAN

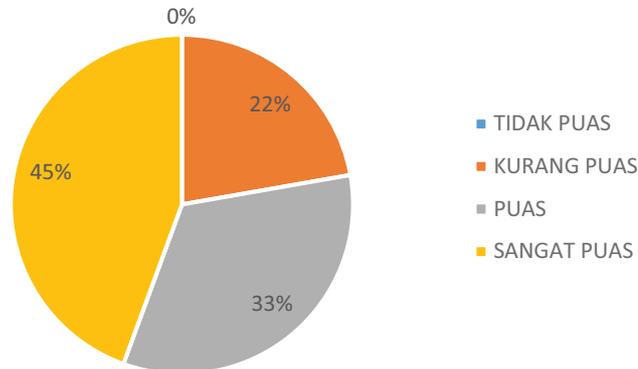
Dari hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai maksimal sebesar **3,722 untuk Unsur 7** dan nilai minimal sebesar **3,167 untuk Unsur 9**.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 24. Persepsi Responden



dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisioner, tidak ada yang menyatakan tidak puas, 22% menyatakan kurang puas, 33% menyatakan puas dan 45% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) adalah **3,432**. Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

No	Control	Nilai Rata-rata Unsur	Status
1	3,432	3,611	DIATAS CONTROL
2	3,432	3,333	DIBAWAH CONTROL
3	3,432	3,278	DIBAWAH CONTROL
4	3,432	3,444	DIATAS CONTROL
5	3,432	3,556	DIATAS CONTROL
6	3,432	3,500	DIATAS CONTROL
7	3,432	3,722	DIATAS CONTROL
8	3,432	3,278	DIBAWAH CONTROL
9	3,432	3,167	DIBAWAH CONTROL

Tabel 32. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

Dari tabel 32 dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) unsur unsur yang berada dibawah Penimbang adalah U2, U3, U8, U9; untuk yang berada diatas control

atau penimbang adalah U1, U4, U5, U6, U7; sedangkan untuk unsur yang nilainya sama dengan penimbang tidak ada.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah **3,451**, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Divisi Pengembangan Usaha.

Tabel 33. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Terhadap Penimbang

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status
1	3,451	3,667	DIATAS CONTROL
2	3,451	3,556	DIATAS CONTROL
3	3,451	3,333	DIBAWAH CONTROL
4	3,451	3,333	DIBAWAH CONTROL
5	3,451	3,222	DIBAWAH CONTROL
6	3,451	3,667	DIATAS CONTROL
7	3,451	3,556	DIATAS CONTROL
8	3,451	3,556	DIATAS CONTROL
9	3,451	3,556	DIATAS CONTROL
10	3,451	3,444	DIBAWAH CONTROL
11	3,451	3,667	DIATAS CONTROL
12	3,451	3,778	DIATAS CONTROL
13	3,451	3,333	DIBAWAH CONTROL
14	3,451	3,222	DIBAWAH CONTROL
15	3,451	3,111	DIBAWAH CONTROL
16	3,451	3,222	DIBAWAH CONTROL

Dari tabel di samping didapatkan informasi bahwa nilai P1, P2, P6, P7, P8, P9, P11, P12 berada **DIATAS** control atau penimbang. Untuk P3, P4, P5, P10, P13, P14, P15, P16 berada **DIBAWAH** control atau penimbang.

➤ Tinjauan Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangnya. Lihat pada **Tabel 8. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada konteks Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha), dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangnya, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 34. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status	Tindakan
1	3,451	3,667	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
2	3,451	3,556	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
3	3,451	3,333	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
4	3,451	3,333	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
5	3,451	3,222	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
6	3,451	3,667	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
7	3,451	3,556	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
8	3,451	3,556	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
9	3,451	3,556	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
10	3,451	3,444	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
11	3,451	3,667	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
12	3,451	3,778	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
13	3,451	3,333	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
14	3,451	3,222	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
15	3,451	3,111	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
16	3,451	3,222	DIBAWAH CONTROL	CONCERN

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

3	Alur atau prosedur menyewa aset yang disediakan Divisi Pengembangan Usaha
4	Proses pelayanan/transaksi dilakukan dalam waktu yang cepat
5	Biaya sewa sesuai dengan fungsi yang diharapkan
10	Kemampuan petugas dalam proses menawarkan jasa penyewaan aset
13	Kebersihan dan kenyamanan ruangan
14	Kualitas aset yang disewakan
15	Petugas memberikan feedback dengan cepat ketika terdapat komplain dengan aset yang disewa
16	Hasil penanganan sesuai dengan komplain yang diajukan

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden serta direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya adalah sebagai berikut:

1	Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha)membuat informasi list aset yang dapat disewakan beserta persyaratannya
2	Persyaratan administrasi maupun pembiayaan untuk menyewa aset diinformasikan dengan jelas oleh petugas
6	Tidak ada tambahan biaya lagi pada saat proses penyewaan selain biaya yang telah diinformasikan di awal perjanjian
7	Jangka waktu sewa aset ditepati seperti perjanjian di awal
8	Prosedur penyewaan dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan
9	Petugas memberikan tentang pemakaian aset yang disewakan
11	Petugas melayani dengan ramah dan penuh sopan santun
12	Petugas berpenampilan bersih dan rapi saat melaksanakan tugas

7. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN

A. KUISIONER

Tabel 35. Kuisisioner SKM Jasa Layanan Perpustakaan

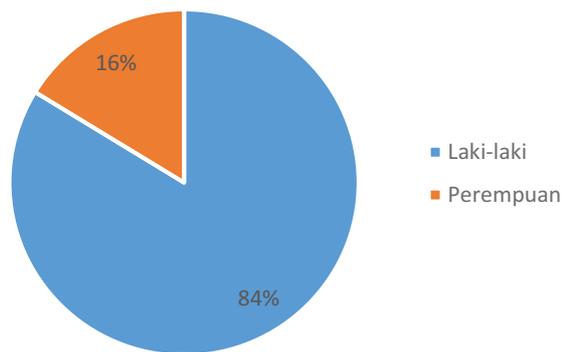
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Perpustakaan	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Informasi mengenai segala jenis layanan perpustakaan dan persyaratannya diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2 Bagaimana menurut Anda, apakah informasi yang tersedia memudahkan Anda dalam mengakses buku/e-book/jurnal ilmiah di perpustakaan?				
		3 Petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas dan layanan di perpustakaan jelas dan mudah dipahami				
		4 Bagaimana menurut Anda, apakah prosedur pelayanan peminjaman buku di perpustakaan mudah diikuti?				
3	Waktu Penyelesaian	5 Apakah pelaksanaan waktu pelayanan telah sesuai dengan yang diinformasikan?				
4	Biaya/Tarif	6 Staff perpustakaan/petugas pelayanan tidak pernah memungut biaya ketika melaksanakan proses pelayanan selain yang telah ditetapkan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	7 Bagaimana menurut Anda, apakah koleksi yang disediakan perpustakaan mudah diakses?				
6	Kompetensi Pelaksana	8 Bagaimana penilaian Anda mengenai kemampuan petugas/staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan?				
7	Perilaku Pelaksana	9 Petugas/ staff perpustakaan melaksanakan pelayanan dengan sopan dan ramah				
		10 Petugas/ staff perpustakaan memberikan pelayanan dengan penampilan yang rapi, bersih dan sopan				
8	Sarana dan Prasarana	11 Koleksi buku yang tersedia di perpustakaan telah lengkap dan mengikuti perkembangan terbaru				
		12 Perpustakaan menyediakan e-book yang lengkap dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan				
		13 Perpustakaan menyediakan referensi yang lengkap dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan				
		14 Layanan internet lancar dan membantu mengakses informasi				
		15 Bagaimana penilaian Anda mengenai kehandalan aplikasi sistem pelayanan yang tersedia di perpustakaan?				
		16 Sarana dan prasarana di perpustakaan tersedia dengan lengkap				
9	Penanganan pengaduan	17 Bagaimana menurut Anda mengenai kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan?				
		18 Petugas/ staff perpustakaan tanggap dalam menerima keluhan/ kritik pengguna terhadap proses pelayanan perpustakaan				
		19 Petugas/staff perpustakaan mampu memberikan respon yang sesuai terhadap keluhan atau kritik terkait proses pelayanan perpustakaan				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Perpustakaan PIP Semarang sebanyak 400 responden yang terdiri dari 84% laki-laki dan 16% perempuan.

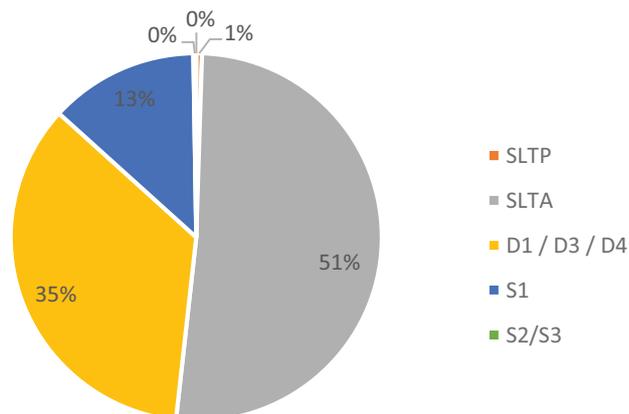
Gambar 25 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari 1% lulusan SLTP, 51% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 35% lulusan D1/ D3/ D4, 35% lulusan S1, 0% lulusan S2/S3

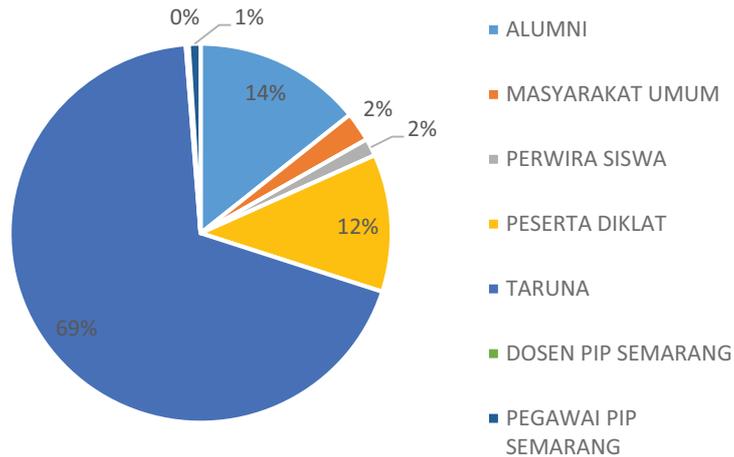
Gambar 26 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Perpustakaan adalah sebanyak 14% Alumni PIP Semarang, 2% Masyarakat Umum, 2% Perwira Siswa, 12% Peserta Diklat, 69% Taruna dan 1% Pegawai PIP Semarang.

Gambar 27. Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. HASIL SURVEI

Dari kuisisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 36. Hasil Pengolahan Data

Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,38	3,380	84,50	B	MEMUASKAN
U2	P2	3,37	3,383	84,58	B	MEMUASKAN
	P3	3,38				
	P4	3,41				
U3	P5	3,36	3,358	83,94	B	MEMUASKAN
U4	P6	3,42	3,420	85,50	B	MEMUASKAN
U5	P7	3,36	3,387	84,67	B	MEMUASKAN
U6	P8	3,38	3,385			
U7	P9	3,41	3,424	85,59	B	MEMUASKAN
	P10	3,44				
U8	P11	3,33	3,384	84,61	B	MEMUASKAN
	P12	3,37				
	P13	3,34				
	P14	3,42				
	P15	3,41				
	P16	3,40				
U9	P17	3,44	3,390	84,75	B	MEMUASKAN
	P18	3,39				
	P19	3,40				
KINERJA LAYANAN		3,388	3,390	84,69	B	MEMUASKAN

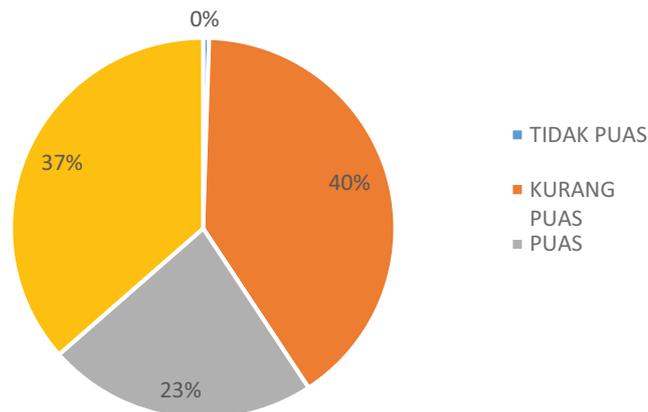
Dari hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai maksimal sebesar **3,424** untuk Unsur 7 dan nilai minimal sebesar **3,358** untuk Unsur 3.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Perpustakaan adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 28. Persepsi Responden



dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisioner, 0% menyatakan tidak puas, 40% menyatakan kurang puas, 23% menyatakan puas dan 37% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Perpustakaan adalah **3,390**. Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

Tabel 37. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

No	Control	Nilai Rata-Rata Unsur	Status
1	3,390	3,380	DIBAWAH CONTROL
2	3,390	3,383	DIBAWAH CONTROL
3	3,390	3,358	DIBAWAH CONTROL
4	3,390	3,420	DIATAS CONTROL
5	3,390	3,387	DIBAWAH CONTROL
6	3,390	3,385	DIBAWAH CONTROL
7	3,390	3,424	DIATAS CONTROL
8	3,390	3,384	DIBAWAH CONTROL
9	3,3901	3,390	DIBAWAH CONTROL

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Perpustakaan unsur unsur yang berada dibawah Penimbang adalah U1, U2, U3, U5, U6, U8, U9; untuk yang berada diatas control atau penimbang adalah U4, U7; sedangkan untuk unsur yang nilainya sama dengan penimbang tidak ada.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah **3,388**, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Perpustakaan.

Tabel 38. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan terhadap Penimbang

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status
1	3,388	3,380	DIBAWAH CONTROL
2	3,388	3,368	DIBAWAH CONTROL
3	3,388	3,375	DIBAWAH CONTROL
4	3,388	3,408	DIATAS CONTROL
5	3,388	3,358	DIBAWAH CONTROL
6	3,388	3,420	DIATAS CONTROL
7	3,388	3,363	DIBAWAH CONTROL
8	3,388	3,375	DIBAWAH CONTROL
9	3,388	3,413	DIATAS CONTROL
10	3,388	3,435	DIATAS CONTROL
11	3,388	3,325	DIBAWAH CONTROL
12	3,388	3,368	DIBAWAH CONTROL
13	3,388	3,340	DIBAWAH CONTROL
14	3,388	3,420	DIATAS CONTROL
15	3,388	3,405	DIATAS CONTROL
16	3,388	3,398	DIATAS CONTROL
17	3,388	3,435	DIATAS CONTROL
18	3,388	3,385	DIBAWAH CONTROL
19	3,388	3,395	DIATAS CONTROL

Dari tabel di samping didapatkan informasi bahwa nilai P4, P6, P9, P10, P14, P15, P16, P17, P19 berada **DIATAS** control atau penimbang. Untuk P1, P2, P3, P5, P7, P8, P11, P12, P13, P18 berada **DIBAWAH** control atau penimbang

➤ **Tinjauan Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya.

Lihat pada **Tabel 8. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada konteks Jasa Layanan Perpustakaan, dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 39. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pertanyaan	Control	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Status	Tindakan
1	3,388	3,380	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
2	3,388	3,368	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
3	3,388	3,375	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
4	3,388	3,408	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
5	3,388	3,358	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
6	3,388	3,420	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
7	3,388	3,363	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
8	3,388	3,375	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
9	3,388	3,413	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
10	3,388	3,435	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
11	3,388	3,325	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
12	3,388	3,368	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
13	3,388	3,340	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
14	3,388	3,420	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
15	3,388	3,405	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
16	3,388	3,398	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
17	3,388	3,435	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
18	3,388	3,385	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
19	3,388	3,395	DIATAS CONTROL	MAINTAIN

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

1	Informasi mengenai segala jenis layanan perpustakaan dan persyaratannya diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
2	Informasi yang tersedia memudahkan dalam mengakses buku/ <i>ebook</i> /jurnal ilmiah di perpustakaan
3	Petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas dan layanan di perpustakaan jelas dan mudah dipahami
5	Pelaksanaan waktu pelayanan telah sesuai dengan yang diinformasikan
7	Koleksi yang disediakan di perpustakaan mudah diakses
8	Kemampuan petugas/ staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan
11	Koleksi buku yang tersedia telah lengkap dan mengikuti perkembangan terbaru
12	Perpustakaan menyediakan <i>ebook</i> yang lengkap dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan
13	Perpustakaan menyediakan referensi yang lengkap dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan
18	Petugas/ staff perpustakaan tanggap dalam menerima keluhan/ kritik pengguna terhadap proses pelayanan perpustakaan

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden serta direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya adalah sebagai berikut:

4	Prosedur pelayanan peminjaman buku di perpustakaan mudah diikuti
6	Staff perpustakaan/ petugas pelayanan tidak pernah memungut biaya ketika melaksanakan proses pelayanan selain yang telah ditetapkan
9	Petugas/ staff perpustakaan melaksanakan pelayanan dengan sopan dan ramah
10	Petugas/ staff perpustakaan memberikan pelayanan dengan penampilan yang rapi, bersih, dan sopan
14	Layanan internet lancar dan membantu mengakses informasi
15	Kehandalan aplikasi sistem pelayanan yang tersedia di perpustakaan
16	Sarana dan prasarana di perpustakaan tersedia dengan lengkap
17	Kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan
19	Petugas/staff perpustakaan mampu memberikan respon yang sesuai terhadap keluhan atau kritik terkait proses pelayanan perpustakaan.

8. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JASA LAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI (LSP)

A. KUISIONER

Tabel 40. Kuisisioner Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi

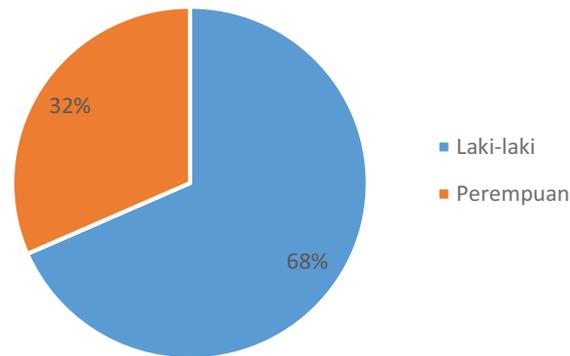
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) memberikan informasi jasa layanan sertifikasi profesi yang dapat diberikan beserta persyaratannya				
		2 Informasi terkait jadwal, alur, biaya dan persyaratan sertifikasi profesi yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) mudah didapatkan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Alur atau prosedur mengikuti layanan yang disediakan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) jelas dan mudah diikuti				
3	Waktu Penyelesaian	4 Bagaimana kesesuaian waktu pelaksanaan layanan menurut anda?				
4	Biaya/Tarif	5 Tidak ada tambahan biaya lagi untuk pelaksanaan sertifikasi selain biaya yang telah diinformasikan diawal pendaftaran				
		6 Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan biaya yang telah anda keluarkan				
		7 Apakah biaya yang ditetapkan terjangkau untuk anda?				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	8 Prosedur mengikuti layanan sertifikasi dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan				
		9 Saat layanan sertifikasi dilaksanakan, assesor memberikan alokasi pengerjaan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan				
6	Kompetensi Pelaksana	10 Para petugas Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dapat menjawab pertanyaan pertanyaan yang saya ajukan				
		11 Para Aesor yang ditugaskan adalah orang-orang yang mempunyai keahlian dibidangnya				
		12 Petugas/Assesor layanan sertifikasi dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait teknis pelaksanaan ujian				
7	Perilaku Pelaksana	13 Bagaimana kerapian petugas informasi menurut anda?				
		14 Petugas sigap membantu saat saya membutuhkan penjelasan				
		15 Para assesor layanan sertifikasi menjaga kerapian saat melaksanakan tugasnya				
8	Sarana dan Prasarana	16 Bagaimana aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat pelaksanaan layanan sertifikasi				
		17 Bagaimana menurut anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan ujian?				
		18 Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses layanan sertifikasi profesi				
9	Penanganan pengaduan	19 Petugas/Assesor sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan layanan sertifikasi				
		20 Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) PIP Semarang sebanyak 114 responden yang terdiri dari 68% laki-laki dan 32% perempuan.

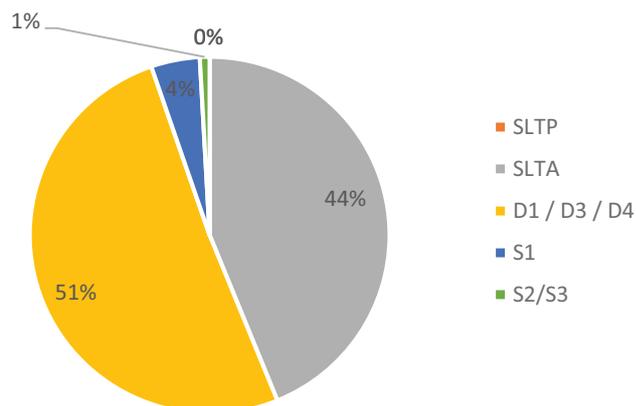
Gambar 29. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari 0% lulusan SLTP, 44% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 51% lulusan D1/ D3/ D4, 4% lulusan S1, 1% lulusan S2/S3

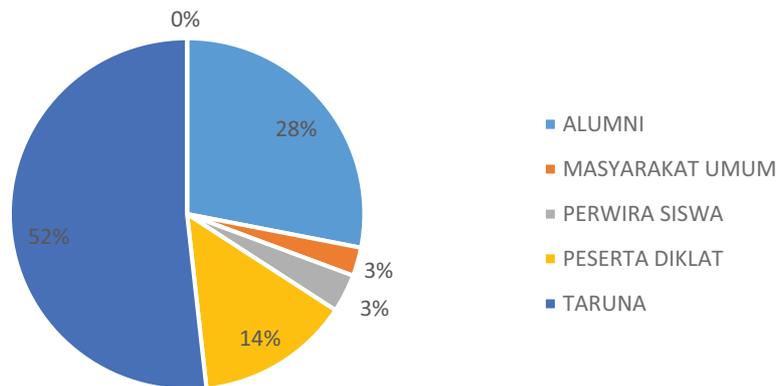
Gambar 30. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) adalah sebanyak 28% Alumni PIP Semarang, 3% Masyarakat Umum, 3% Perwira Siswa, 14% Peserta Diklat, 52% Taruna.

Gambar 31. Responden Berdasarkan Pekerjaan



C. HASIL SURVEI

Dari kuisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 41. Hasil Pengolahan Data

Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,41	3,404	85,09	B	MEMUASKAN
	P2	3,38				
U2	P3	3,42	3,421	85,53	B	MEMUASKAN
U3	P4	3,39	3,373	84,32	B	MEMUASKAN
	P5	3,35				
U4	P6	3,34	3,342	83,55	B	MEMUASKAN
	P7	3,23				
	P8	3,34				
U5	P9	3,39	3,365	84,14	B	MEMUASKAN
	P10	3,35				
U6	P11	3,35	3,364	84,10	B	MEMUASKAN
	P12	3,36				
	P13	3,36				
U7	P14	3,39	3,365	84,14	B	MEMUASKAN
	P15	3,33				
	P16	3,37				
U8	P17	3,33	3,336	83,41	B	MEMUASKAN
	P18	3,35				
	P19	3,32				
U9	P20	3,37	3,358	83,95	B	MEMUASKAN
KINERJA LAYANAN		3,358	3,370	83,95	B	MEMUASKAN

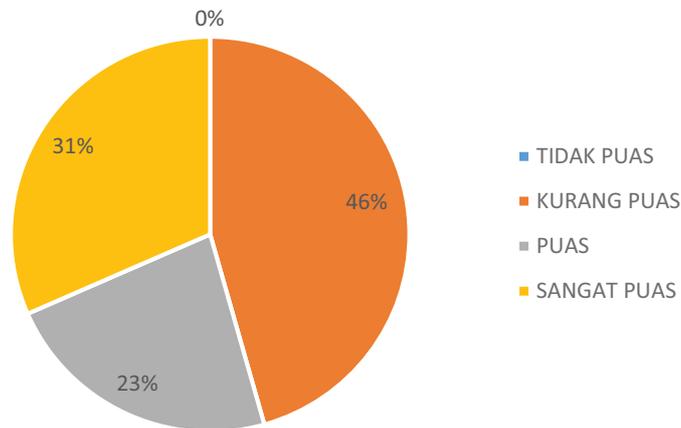
Dari hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai maksimal sebesar **3,421 untuk Unsur 2** dan nilai minimal sebesar **3,336 untuk Unsur 8**.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 31. Persepsi Responden



dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisioner, tidak ada yang menyatakan tidak puas, 46% menyatakan kurang puas, 23% menyatakan puas dan 31% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) adalah **3,370**. Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

Tabel 42. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

No	Control	Nilai Rata-Rata Unsur	Status
1	3,370	3,404	DIATAS CONTROL
2	3,370	3,421	DIATAS CONTROL
3	3,370	3,373	DIATAS CONTROL
4	3,370	3,342	DIBAWAH CONTROL
5	3,370	3,365	DIBAWAH CONTROL
6	3,370	3,364	DIBAWAH CONTROL
7	3,370	3,365	DIBAWAH CONTROL
8	3,370	3,336	DIBAWAH CONTROL
9	3,370	3,358	DIBAWAH CONTROL

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) unsur unsur yang berada dibawah Penimbang adalah U4, U5, U6, U7, U8, U9; untuk yang berada diatas control atau penimbang adalah U1, U2, U3; sedangkan untuk unsur yang nilainya sama dengan penimbang tidak ada.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah **3,358**, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP).

Tabel 43. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Terhadap Penimbang

No	Control	Nilai Rata-rata Pertanyaan	Status
1	3,358	3,412	DIATAS CONTROL
2	3,358	3,377	DIATAS CONTROL
3	3,358	3,421	DIATAS CONTROL
4	3,358	3,395	DIATAS CONTROL
5	3,358	3,351	DIBAWAH CONTROL
6	3,358	3,342	DIBAWAH CONTROL
7	3,358	3,228	DIBAWAH CONTROL
8	3,358	3,342	DIBAWAH CONTROL
9	3,358	3,395	DIATAS CONTROL
10	3,358	3,351	DIBAWAH CONTROL
11	3,358	3,351	DIBAWAH CONTROL
12	3,358	3,360	DIATAS CONTROL
13	3,358	3,360	DIATAS CONTROL
14	3,358	3,395	DIATAS CONTROL
15	3,358	3,333	DIBAWAH CONTROL
16	3,358	3,368	DIATAS CONTROL
17	3,358	3,333	DIBAWAH CONTROL
18	3,358	3,351	DIBAWAH CONTROL
19	3,358	3,325	DIBAWAH CONTROL
20	3,358	3,368	DIATAS CONTROL

Dari tabel di samping didapatkan informasi bahwa nilai P5, P6, P7, P8, P10, P11, P15, P17, P18, P19 **DIATAS** control atau penimbang. Untuk P1, P2, P3, P4, P9, P12, P13, P14, P16, P20 berada **DIBAWAH** control atau penimbang

➤ Tinjauan Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya.

Lihat pada **Tabel 8. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada konteks Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 44. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

No	Control	Nilai Rata-rata Pertanyaan	Status	Tindakan
1	3,358	3,412	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
2	3,358	3,377	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
3	3,358	3,421	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
4	3,358	3,395	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
5	3,358	3,351	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
6	3,358	3,342	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
7	3,358	3,228	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
8	3,358	3,342	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
9	3,358	3,395	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
10	3,358	3,351	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
11	3,358	3,351	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
12	3,358	3,360	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
13	3,358	3,360	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
14	3,358	3,395	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
15	3,358	3,333	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
16	3,358	3,368	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
17	3,358	3,333	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
18	3,358	3,351	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
19	3,358	3,325	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
20	3,358	3,368	DIATAS CONTROL	MAINTAIN

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

5	Tidak ada tambahan biaya lagi untuk pelaksanaan sertifikasi selain biaya yang telah diinformasikan di awal pendaftaran
6	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan
7	Biaya yang ditetapkan terjangkau
8	Prosedur mengikuti layanan sertifikasi dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan
10	Para petugas Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan
11	Para assessor yang ditugaskan adalah orang-orang yang mempunyai keahlian di bidangnya
15	Para assessor layanan sertifikasi menjaga kerapian saat melaksanakan tugasnya
17	Kebersihan dan kenyamanan ruangan
18	Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk proses layanan sertifikasi profesi
19	Petugas/ assessor sigap dalam menangani komplain terkait pelaksanaan sertifikasi profesi

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden serta direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya adalah sebagai berikut:

1	Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) memberikan informasi jasa layanan sertifikasi profesi yang dapat diberikan beserta persyaratannya
2	Informasi terkait jadwal, alur, biaya, dan persyaratan sertifikasi profesi yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) mudah didapatkan
3	Alur atau prosedur mengikuti layanan yang disediakan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) jelas dan mudah diikuti
4	Kesesuaian waktu pelaksanaan layanan
9	Saat layanan sertifikasi profesi dilaksanakan assessor memberikan alokasi pengerjaan sesuai dengan alokasi waktu yang telah diinformasikan
12	Petugas/assessor layanan sertifikasi profesi dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait teknis pelaksanaan ujian
13	Kerapian petugas informasi
14	Petugas sigap membantu saat responden membutuhkan penjelasan
16	Aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat pelaksanaan layanan sertifikasi profesi
20	Hasil penanganan sesuai dengan komplain yang diajukan

9. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JASA LAYANAN BAHASA (MARLIN TEST)

A. KUISIONER

Tabel 45. Kuisisioner Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test)

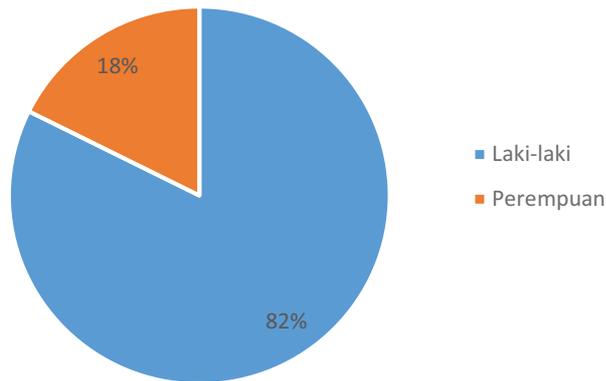
No	Kriteria	Pertanyaan Layanan Unit Bahasa (Marlin Test)	Persepsi			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	1 Unit Bahasa memberikan informasi jasa layanan yang dapat diberikan beserta persyaratannya				
		2 Item yang dipersyaratkan mudah dipenuhi dan relevan dengan jasa layanan yang diberikan				
		3 Persyaratan administrasi maupun pembiayaan untuk mengikuti Marlin Test diinformasikan dengan jelas oleh Unit Bahasa				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4 Alur atau prosedur mengikuti Marlin Test jelas dan mudah diikuti				
		5 Bagaimana menurut Anda kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya Marlin Test?				
3	Waktu Penyelesaian	6 Waktu yang diperlukan dalam pelayanan tergolong cepat				
4	Biaya/Tarif	7 Tidak ada tambahan biaya lagi untuk pelaksanaan ujian selain biaya yang telah diinformasikan diawal pendaftaran				
		8 Apakah biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	9 Marlin Test dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan				
		10 Prosedur mengikuti Marlin Test dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan				
		11 Saat ujian dilaksanakan, petugas memberikan alokasi pengerjaan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan				
6	Kompetensi Pelaksana	12 Para petugas Unit Bahasa dapat menjawab teknis pelaksanaan ujian				
		13 Petugas pendaftaran dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait informasi pelaksanaan ujian				
7	Perilaku Pelaksana	14 Bagaimana kesopanan dan kerapian petugas informasi menurut anda?				
		15 Petugas sigap membantu saat saya membutuhkan penjelasan				
		16 Para petugas ujian menjaga kesopanan dan kerapian saat melaksanakan tugasnya				
8	Sarana dan Prasarana	17 Bagaimana aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat pelaksanaan ujian				
		18 Bagaimana menurut anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang ujian?				
		19 Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk melaksanakan Marlin Test				
9	Penanganan pengaduan	20 Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan ujian				
		21 Apakah hasil penanganan sesuai dengan komplain yang anda berikan?				

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat di unit Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test) PIP Semarang sebanyak 17 responden yang terdiri dari 82% laki-laki dan 18% perempuan.

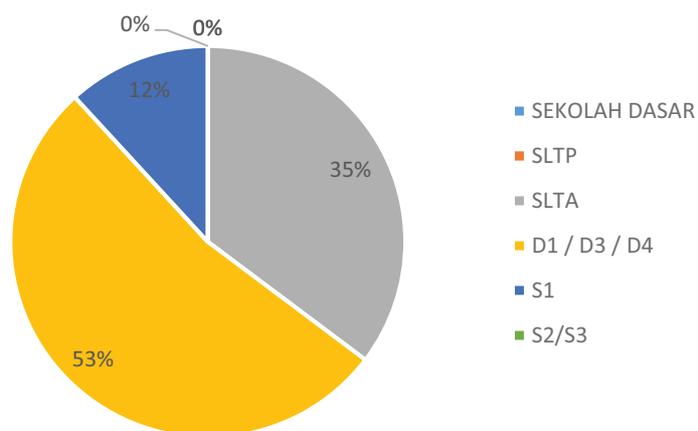
Gambar 32. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

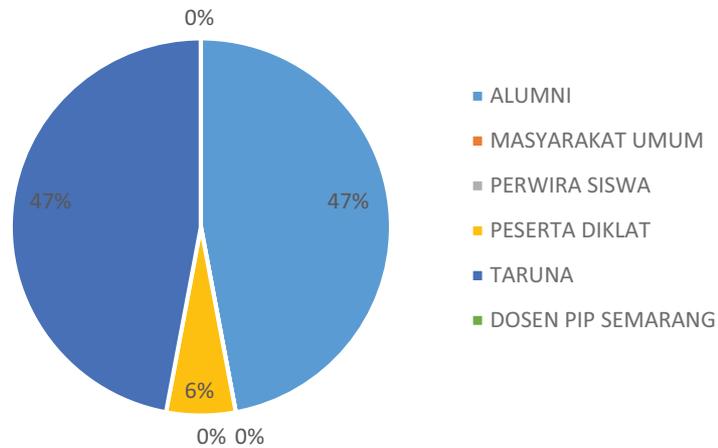
Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang dilibatkan terdiri dari 35% lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 53% lulusan D1/ D3/ D4, 12% lulusan S1.

Gambar 33. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



3. Pekerjaan

Gambar 34. Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sedangkan berdasarkan pekerjaan utamanya, responden pada unit Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test) adalah sebanyak 47% Alumni PIP Semarang, 6% Peserta Diklat, 47% Taruna.

C. HASIL SURVEI

Dari kuisioner yang telah diisi, diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 46. Hasil Pengolahan Data

Unsur	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
U1	P1	3,47	3,471	86,76	B	MEMUASKAN
	P2	3,41				
	P3	3,53				
U2	P4	3,41	3,382	84,56	B	MEMUASKAN
	P5	3,35				
U3	P6	3,41	3,412	85,29	B	MEMUASKAN
U4	P7	3,59	3,500	87,50	B	MEMUASKAN
	P8	3,41				
U5	P9	3,53	3,510	87,75	B	MEMUASKAN
	P10	3,47				
U6	P11	3,53	3,412	85,29	B	MEMUASKAN
	P12	3,41				
U7	P13	3,41	3,529	88,24	B	MEMUASKAN
	P14	3,59				
	P15	3,53				
U8	P16	3,47	3,412	85,29	B	MEMUASKAN
	P17	3,47				
	P18	3,47				
U9	P19	3,29	3,324	83,09	B	MEMUASKAN
	P20	3,29				
	P21	3,35				
KINERJA LAYANAN		3,448	3,439	86,20	B	MEMUASKAN

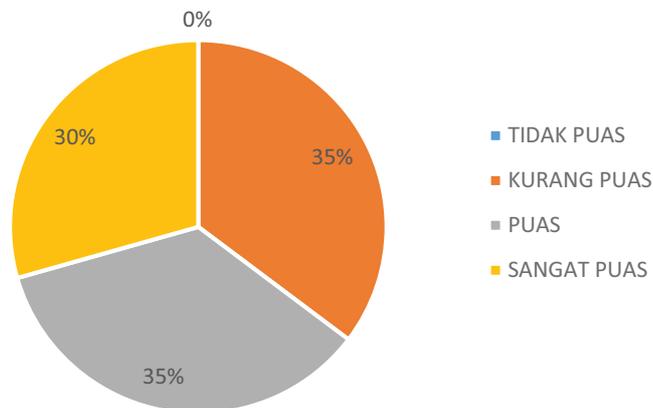
Dari hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai maksimal sebesar **3,529 untuk Unsur 7** dan nilai minimal sebesar **3,324 untuk Unsur 9**.

Secara umum, dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa Mutu Layanan untuk Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test) adalah **B** dengan kinerja Layanan **MEMUASKAN**

➤ Tinjauan Persepsi Responden

Dari sebaran hasil pengolahan data dapat ditampilkan data prosentase responden yang menyatakan tidak puas, cukup puas, puas dan sangat memuaskan.

Gambar 35. Persepsi Responden



dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari sekian responden yang menjawab kuisisioner, tidak ada yang menyatakan tidak puas, 35% menyatakan kurang puas, 35% menyatakan puas dan 30% menyatakan sangat puas.

➤ Tinjauan Nilai Unsur

Untuk mempermudah membaca perolehan nilai unsur beserta keterkaitannya dengan unsur yang lainnya, maka kita harus membuat nilai standar sebagai penimbang. Nilai ini adalah nilai rata-rata dari keseluruhan unsur. Dari perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata dari unsur pada Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test) adalah **3,439**. Nilai ini kemudian dijadikan standar penimbang untuk menentukan nilai unsur yang mana yang berada dibawah standar, sama dengan standar dan diatas standar.

Hasil perhitungan dengan skema seperti yang dijelaskan seperti terlampir pada tabel berikut ini:

Tabel 47. Status Nilai Unsur terhadap Penimbang/Kontrol

No	Control	Nilai Rata-Rata Unsur	Status
1	3,439	3,471	DIATAS CONTROL
2	3,439	3,382	DIBAWAH CONTROL
3	3,439	3,412	DIBAWAH CONTROL
4	3,439	3,500	DIATAS CONTROL
5	3,439	3,510	DIATAS CONTROL
6	3,439	3,412	DIBAWAH CONTROL
7	3,439	3,529	DIATAS CONTROL
8	3,439	3,412	DIBAWAH CONTROL
9	3,439	3,324	DIBAWAH CONTROL

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pada Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test) unsur unsur yang berada dibawah Penimbang adalah U2, U3, U6, U8, U9; untuk yang berada diatas control atau penimbang adalah U1, U4, U5, U7.

➤ Tinjauan Nilai Rata-Rata Pertanyaan

Sejalan dengan konsep diatas, kita perlu membuat nilai penimbang untuk menentukan status nilai dari Pertanyaan, apakah letaknya diatas control, sama dengan control ataupun dibawah control. Dari perhitungan didapatkan nilai rata-rata seluruh pertanyaan adalah **3,448**, kemudian dari nilai ini di buat tabel yang memberikan informasi status nilai pertanyaan terhadap control untuk Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test)).

Tabel 48. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Terhadap Penimbang

No	Control	Nilai Rata-Rata Unsur	Status
1	3,448	3,471	DIATAS CONTROL
2	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL
3	3,448	3,529	DIATAS CONTROL
4	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL
5	3,448	3,353	DIBAWAH CONTROL
6	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL
7	3,448	3,588	DIATAS CONTROL
8	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL
9	3,448	3,529	DIATAS CONTROL
10	3,448	3,471	DIATAS CONTROL
11	3,448	3,529	DIATAS CONTROL
12	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL
13	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL
14	3,448	3,588	DIATAS CONTROL
15	3,448	3,529	DIATAS CONTROL
16	3,448	3,471	DIATAS CONTROL
17	3,448	3,471	DIATAS CONTROL
18	3,448	3,471	DIATAS CONTROL
19	3,448	3,294	DIBAWAH CONTROL
20	3,448	3,294	DIBAWAH CONTROL
21	3,448	3,353	DIBAWAH CONTROL

Dari tabel di samping didapatkan informasi bahwa nilai P1, P3, P7, P9, P10, P11, P14, P15, P16, P17, P18 **DIATAS** control atau penimbang. Untuk P2, P4, P5, P6, P8, P12, P13, P19, 20, P21 berada **DIBAWAH** control atau penimbang

➤ **Tinjauan Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada tinjauan status nilai unsur terhadap control, kita mendapatkan informasi umum bahwa pada unsur ke n (Un) harus ada program peningkatan agar pada survei selanjutnya statusnya dapat ditingkatkan. Untuk mencari lebih detail program terkait apa saja yang harus dilakukan, maka akan dirujuk status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya.

Lihat pada **Tabel 8. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan**

Pada konteks Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test), dengan berdasar status nilai pertanyaan terhadap nilai penimbangannya, maka akan kita dapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 49. Status Nilai Rata-Rata Pertanyaan Dengan Program Peningkatan

No	Control	Nilai Rata-Rata Unsur	Status	Tindakan
1	3,448	3,471	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
2	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
3	3,448	3,529	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
4	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
5	3,448	3,353	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
6	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
7	3,448	3,588	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
8	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
9	3,448	3,529	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
10	3,448	3,471	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
11	3,448	3,529	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
12	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
13	3,448	3,412	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
14	3,448	3,588	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
15	3,448	3,529	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
16	3,448	3,471	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
17	3,448	3,471	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
18	3,448	3,471	DIATAS CONTROL	MAINTAIN
19	3,448	3,294	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
20	3,448	3,294	DIBAWAH CONTROL	CONCERN
21	3,448	3,353	DIBAWAH CONTROL	CONCERN

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa unsur dengan perolehan score **DIBAWAH CONTROL** sehingga tindakan yang direkomendasikan untuk unsur tersebut adalah **CONCERN** atau diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan, yakni:

2	Item yang dipersyaratkan mudah dipenuhi dan relevan dengan jasa layanan yang diberikan
4	Alur atau prosedur mengikuti Marlin Test jelas dan mudah diikuti
5	Kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya Marlin Test
6	Waktu yang diperlukan dalam pelayanan tergolong cepat
8	Biaya yang ditetapkan terjangkau dengan penghasilan

12	Para petugas Unit Bahasa dapat menjawab pertanyaan terkait teknis pelaksanaan ujian
13	Petugas pendaftaran dapat menjawab pertanyaan terkait informasi pelaksanaan ujian
19	Sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai untuk melaksanakan Marlin Test
20	Petugas sigap dalam menangani komplain terkait dengan pelaksanaan ujian
21	Hasil penanganan sesuai dengan komplain yang diajukan

Sedangkan unsur yang meraih score **DIATAS CONTROL** yakni telah baik dan memuaskan responden serta direkomendasikan untuk **MAINTAIN** atau mempertahankan layanannya dan diharapkan dapat terus meningkat kualitasnya adalah sebagai berikut:

1	Unit Bahasa memberikan informasi jasa layanan yang dapat diberikan beserta persyaratannya
3	Persyaratan administrasi maupun pembiayaan untuk mengikuti Marlin Test diinformasikan dengan jelas
7	Tidak ada tambahan biaya lagi untuk pelaksanaan ujian selain biaya yang telah diinformasikan di awal pendaftaran
9	Marlin Test dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan
10	Prosedur mengikuti Marlin Test dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah diinformasikan
11	Saat ujian dilaksanakan, petugas emberikan alokasi pengerjaan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan
14	Kesopanan dan kerapian petugas informasi
15	Petugas sigap membantu saat responden membutuhkan penjelasan
16	Para petugas ujian menjaga kesopanan dan kerapian saat melaksanakan tugasnya
17	Aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat pelaksanaan ujian
18	Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang ujian

10. HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Pada survey IKM yang dilaksanakan ini disisipkan pula survei untuk melihat persepsi perilaku korupsi yang mungkin terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh PIP Semarang. Pada laporan ini akan diberikan gambaran umum hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada PIP Semarang secara umum.

Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi yang dilakukan tetap menggunakan metode yang sama yaitu memanfaatkan skala *Likert* dengan skala dimulai dari 1 (untuk jawaban paling rendah) dan 6 (untuk jawaban paling tinggi). Hasil perhitungan kemudian diinterpretasikan menggunakan skala sebagai berikut:

Tabel 50. Skala Indeks Persepsi Anti Korupsi

No	Skala	Persepsi Responden
1	0 s.d 16,667	Sangat Tidak Bersih
2	16,7 s.d 33,33	Tidak Bersih
3	33,4 s.d 50	Kurang Bersih
4	50,1 s.d 66,667	Cukup Bersih
5	66,7 s.d 83,333	Bersih
6	83,4 s.d 100	Sangat Bersih

A. KUISIONER

Untuk melihat persepsi korupsi pada 9 layanan diatas, pada survei kali ini menggunakan kuisisioner yang sama.

Tabel 51. Kuisisioner IPAK

No	Pertanyaan IPK	Persepsi Anda					
		1	2	3	4	5	6
1	Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)						
2	Petugas/ Pendidik/ Pegawai pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang						
3	Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi						
4	Petugas/ Pendidik/ pegawai pelayanan tidak diskriminatif						
5	Tidak terdapat pungutan liar						
6	Petugas pelayanan/ pendidik/ pegawai tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan						
7	Petugas/ Pendidik/ pegawai pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan						

B. PROFIL RESPONDEN

Responden pada survei IPAK ini menggunakan responden yang sama dengan Survey IKM sehingga profil responden yang dirujuk sama pada setiap unit kerja

C. HASIL SURVEY

1. JASA LAYANAN DIKLAT PEMBENTUKAN/TARUNA

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

Tabel 52. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan Diklat Pembentukan/taruna

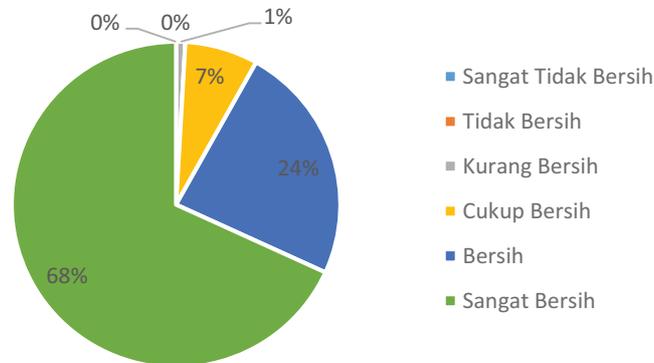
Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	5,036	83,934	SANGAT BERSIH
P2	5,000	83,333	SANGAT BERSIH
P3	5,033	83,884	SANGAT BERSIH
P4	5,000	83,333	SANGAT BERSIH
P5	5,108	85,135	SANGAT BERSIH
P6	4,640	77,327	BERSIH
P7	5,033	83,884	SANGAT BERSIH
IPK		82,976	BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna **82,976**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke-6 dengan capaian **77,327** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke-5 dengan capaian **85,135**

Sebaran persepsi responden atas korupsi pada unit ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 36. Persepsi Responden Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna Terhadap Korupsi



Dari gambar tersebut didapatkan informasi bahwa 68% responden menyatakan bahwa unit ini sangat bersih dari korupsi, 24% menyatakan bersih dari korupsi, 7% cukup bersih dari korupsi, 1% menyatakan kurang bersih dari korupsi.

2. JASA LAYANAN DIKLAT PENINGKATAN KOMPETENSI & KEAHLIAN PELAUT

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

Tabel 53. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan Diklat Peningkatan

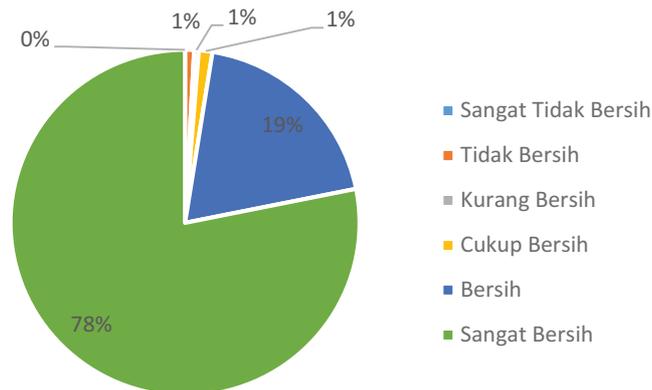
Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	5,088	84,804	SANGAT BERSIH
P2	4,975	82,913	BERSIH
P3	5,092	84,874	SANGAT BERSIH
P4	5,130	85,504	SANGAT BERSIH
P5	5,176	86,275	SANGAT BERSIH
P6	4,874	81,233	BERSIH
P7	5,050	84,174	SANGAT BERSIH
IPK		84,254	SANGAT BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut **84,254**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **SANGAT BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke 6 dengan capaian **81,233** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke 5 dengan capaian **86,275**

Sebaran persepsi responden atas korupsi pada unit ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 37. Persepsi Responden Jasa Layanan Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut Terhadap Korupsi



Dari gambar tersebut didapatkan informasi bahwa 78% responden menyatakan bahwa unit ini sangat bersih dari korupsi, 19% menyatakan bersih dari korupsi, 1% Cukup bersih dari korupsi, 1 % menyatakan kurang bersih dari korupsi dan 1% menyatakan Tidak bersih dari korupsi

3. JASA LAYANAN DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

Tabel 54. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut

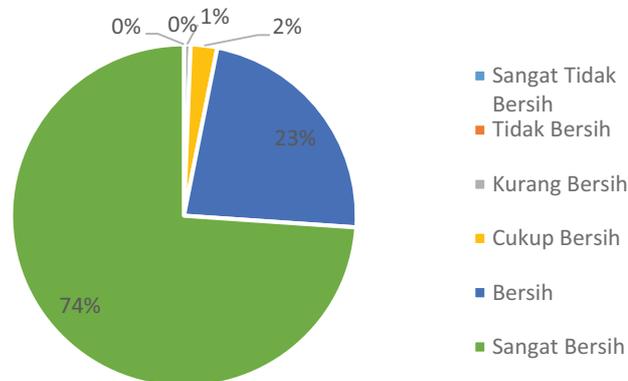
Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	5,037	83,954	SANGAT BERSIH
P2	5,068	84,472	SANGAT BERSIH
P3	5,068	84,472	SANGAT BERSIH
P4	5,081	84,679	SANGAT BERSIH
P5	5,217	86,957	SANGAT BERSIH
P6	4,807	80,124	BERSIH
P7	5,081	84,679	SANGAT BERSIH
IPK		84,191	SANGAT BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut **84,191**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **SANGAT BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke 6 dengan capaian **80,124** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke 5 dengan capaian **86,957**

Sebaran persepsi responden atas korupsi pada unit ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 38. Persepsi Responden Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut Terhadap Korupsi



Dari gambar tersebut didapatkan informasi bahwa 74% responden menyatakan bahwa unit ini Sangat bersih dari korupsi, 23% menyatakan bersih dari korupsi, 2% Cukup bersih dari korupsi, 1 % menyatakan kurang bersih dari korupsi.

4. JASA LAYANAN PELAKSANA UJIAN KEAHLIAN KEPELAUTAN

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

Tabel 55. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan

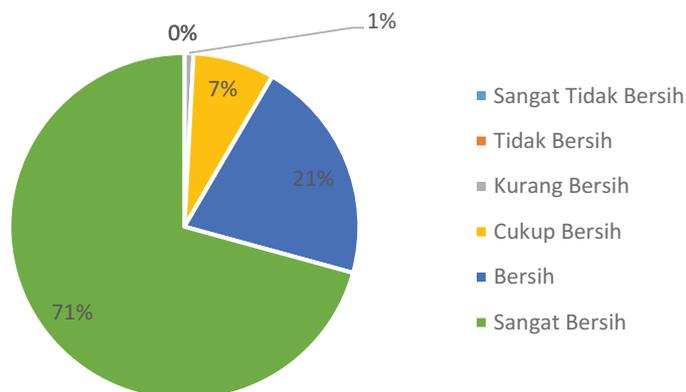
Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	4,950	82,493	BERSIH
P2	4,966	82,773	BERSIH
P3	5,050	84,174	SANGAT BERSIH
P4	4,861	81,022	BERSIH
P5	5,151	85,854	SANGAT BERSIH
P6	4,937	82,283	BERSIH
P7	5,029	83,824	SANGAT BERSIH
IPK		83,203	BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan **83,203**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke 4 dengan capaian **81,022** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke 5 dengan capaian **85,854**

Sebaran persepsi responden atas korupsi pada unit ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 39. Persepsi Responden Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan Terhadap Korupsi



Dari gambar tersebut didapatkan informasi bahwa 71% responden menyatakan bahwa unit ini Sangat bersih dari korupsi, 21% menyatakan bersih dari korupsi, 7% Cukup bersih dari korupsi, 1 % menyatakan kurang bersih dari korupsi.

5. JASA PELAYANAN SERTIFIKAT KESEHATAN

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

Tabel 56. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan Sertifikasi Kesehatan

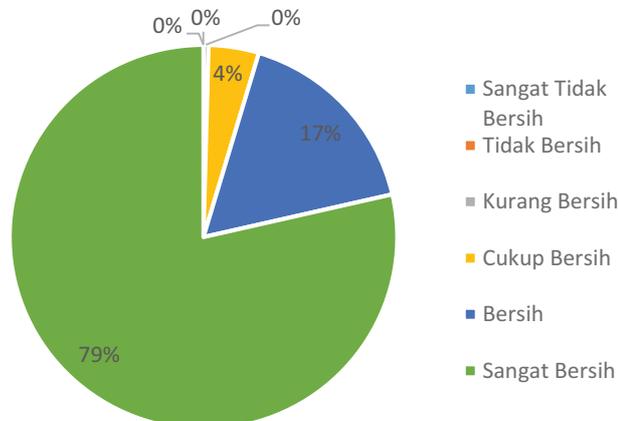
Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	5,008	83,473	SANGAT BERSIH
P2	4,971	82,843	BERSIH
P3	5,080	84,664	SANGAT BERSIH
P4	5,071	84,524	SANGAT BERSIH
P5	5,139	85,644	SANGAT BERSIH
P6	4,895	81,583	BERSIH
P7	5,113	85,224	SANGAT BERSIH
IPK		83,994	SANGAT BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan **83,994**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **SANGAT BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke 6 dengan capaian **81,858** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke 5 dengan capaian **85,644**

Sebaran persepsi responden atas korupsi pada unit ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 40. Persepsi Responden Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan Terhadap Korupsi



Dari gambar tersebut didapatkan informasi bahwa 79% responden menyatakan bahwa unit ini sangat bersih dari korupsi, 17% menyatakan bersih dari korupsi, 4% Cukup bersih dari korupsi.

6. JASA PELAYANAN SEWA FASILITAS (DIVISI PENGEMBANGAN USAHA)

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

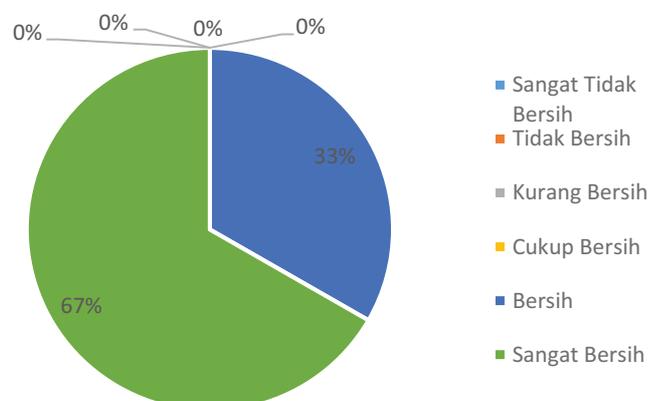
Tabel 57. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan Pengembangan Usaha

Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	5,778	96,296	SANGAT BERSIH
P2	5,444	90,741	SANGAT BERSIH
P3	5,222	87,037	SANGAT BERSIH
P4	5,111	85,185	SANGAT BERSIH
P5	5,556	92,593	SANGAT BERSIH
P6	4,222	70,370	BERSIH
P7	5,444	90,741	SANGAT BERSIH
IPK		87,566	SANGAT BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) **87,566**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **SANGAT BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke 6 dengan capaian **70,370** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke 1 dengan capaian **96,296**

Gambar 41. Persepsi Responden Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) Terhadap Korupsi



Dari gambar 41 didapatkan informasi bahwa 67% responden menyatakan bahwa unit ini Sangat bersih dari korupsi, 33% menyatakan bersih dari korupsi.

7. JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

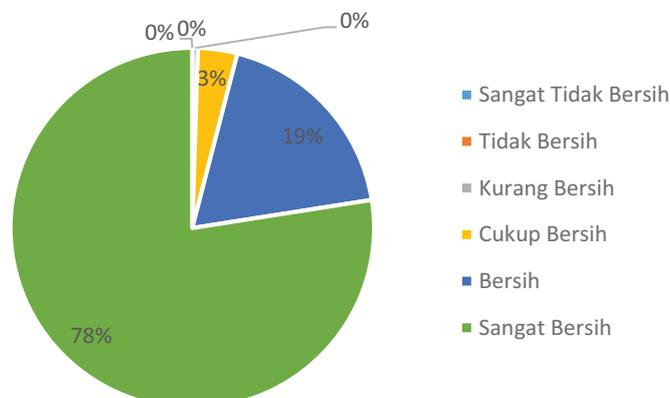
Tabel 58. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan Perpustakaan

Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	5,235	87,250	SANGAT BERSIH
P2	5,160	86,000	SANGAT BERSIH
P3	5,218	86,958	SANGAT BERSIH
P4	5,218	86,958	SANGAT BERSIH
P5	5,343	89,042	SANGAT BERSIH
P6	4,660	77,667	BERSIH
P7	5,220	87,000	SANGAT BERSIH
IPK		85,839	SANGAT BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Perpustakaan **85,839**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **SANGAT BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke 6 dengan capaian **77,667** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke 5 dengan capaian **89,042**

Gambar 42. Persepsi Responden Jasa Layanan Perpustakaan Terhadap Korupsi



Dari gambar 42 didapatkan informasi bahwa 78% responden menyatakan bahwa unit ini Sangat bersih dari korupsi, 19% menyatakan bersih dari korupsi dan 3% menyatakan cukup bersih dari korupsi.

8. JASA PELAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI (LSP)

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

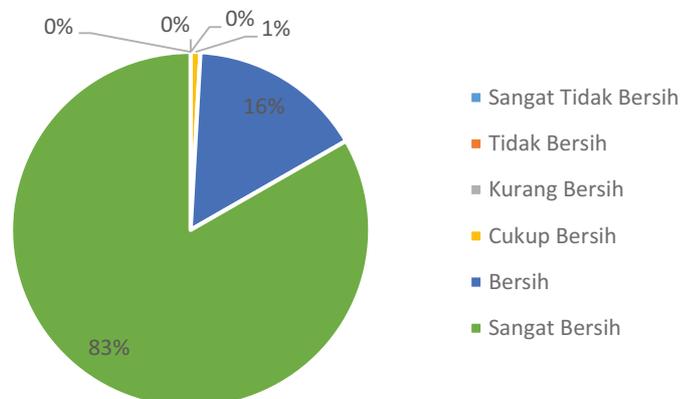
Tabel 59. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan LSP

Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	5,211	86,842	SANGAT BERSIH
P2	5,316	88,597	SANGAT BERSIH
P3	5,246	87,427	SANGAT BERSIH
P4	5,202	86,696	SANGAT BERSIH
P5	5,333	88,889	SANGAT BERSIH
P6	4,693	78,216	BERSIH
P7	5,228	87,135	SANGAT BERSIH
IPK		86,257	SANGAT BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) **86,257**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **SANGAT BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke 6 dengan capaian **78,216** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke 5 dengan capaian **88,889**

Gambar 43. Persepsi Responden Jasa Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Terhadap Korupsi



Dari gambar 43 didapatkan informasi bahwa 83% responden menyatakan bahwa unit ini Sangat bersih dari korupsi, 16% menyatakan bersih dari korupsi dan 1% menyatakan cukup bersih dari korupsi.

9. JASA PELAYANAN BAHASA (MARLIN TEST)

Dari pengolahan data survei, didapat hasil umum untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit ini adalah sebagai berikut:

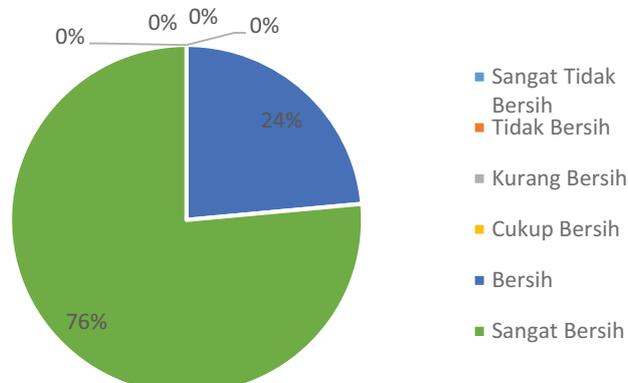
Tabel 60. Hasil pengolahan data untuk Jasa Layanan Marlin Test

Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Pertanyaan	Konversi IPAK	PERSEPSI
P1	5,294	88,235	SANGAT BERSIH
P2	5,412	90,196	SANGAT BERSIH
P3	5,353	89,216	SANGAT BERSIH
P4	5,353	89,216	SANGAT BERSIH
P5	5,471	91,176	SANGAT BERSIH
P6	4,353	72,549	BERSIH
P7	5,471	91,176	SANGAT BERSIH
IPK		87,395	SANGAT BERSIH

Dari data diatas didapatkan bahwa hasil penilaian Indeks Persepsi Anti Korupsi untuk Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test) **87,395**. Nilai ini jika diinterpretasikan ke dalam tabel skala Indeks Persepsi Anti Korupsi akan didapat persepsi responden atas layanan yang diberikan oleh unit ini adalah **SANGAT BERSIH** dari Korupsi

Selain itu, dari data ini didapatkan pula bahwa nilai terendah persepsi responden atas layanan unit ini terdapat pada unsur/pertanyaan ke 6 dengan capaian **72,549** sedangkan nilai tertinggi pada unsur/pertanyaan ke 5 dan 7 dengan capaian **91,176**

Gambar 44. Persepsi Responden Jasa Layanan Bahasa (Marlin Test) Terhadap Korupsi



Dari gambar 44 didapatkan informasi bahwa 76% responden menyatakan unit ini Sangat bersih dari korupsi dan 24% menyatakan bersih dari korupsi

11. NILAI GABUNGAN ANTARA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Dengan hasil-hasil perhitungan dari IKM dan IPAK, dibuat tabel nilai gabungan yang menggambarkan kinerja layanan secara keseluruhan di PIP Semarang sebagai berikut:

Tabel 61. Gabungan Nilai IKM dan IPAK

**KOMPILASI NILAI IKM DAN IPAK TAHUN 2021
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG**

NO	JENIS LAYANAN	UNIT	IKM			PEMEMUHAN TARGET IKM	IPAK	
			NILAI	MUTU LAYANAN	KINERJA LAYANAN		NILAI	PERSEPSI RESPONDEN
1	Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna	PRODI, PMKK	3,290	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	82,976	BERSIH
2	Jasa Layanan Diklat Peningkatan	DPKK	3,290	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	84,254	SANGAT BERSIH
3	Jasa Layanan Pelatihan	DKP	3,285	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	84,191	SANGAT BERSIH
4	Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan	PUKP	3,282	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	83,203	BERSIH
5	Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan	KESEHATAN	3,304	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	83,994	SANGAT BERSIH
6	Jasa Layanan Sewa Fasilitas	DPU	3,451	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	87,566	SANGAT BERSIH
7	Layanan Perpustakaan	PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN	3,388	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	85,839	SANGAT BERSIH
8	Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)	LSP	3,358	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	86,257	SANGAT BERSIH
9	Layanan Marlin Test	BAHASA	3,448	B	MEMUASKAN	MEMENUHI	87,395	SANGAT BERSIH
KINERJA UMUM LAYANAN PIP			3,344	B	MEMUASKAN		85,075	SANGAT BERSIH

Keterangan: Target IKM Per Layanan: 3,28

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa unit layanan sewa fasilitas mempunyai tingkat kepuasan tertinggi dari pengguna layanan (**3,451**), sedangkan nilai paling rendah untuk kepuasan adalah Pelaksana Ujian Kompetensi Kepelautan (**3,282**). Sedangkan jika dilihat secara keseluruhan, maka kinerja layanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang mencapai nilai **3,344** yang berarti bahwa kinerja layanannya adalah **Memuaskan**.

Untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi, secara keseluruhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang mendapatkan nilai **85,075** yang jika dilihat pada konversi interval dengan menggunakan skala 6 maka persepsinya adalah **Sangat Bersih** dari korupsi. Nilai tertinggi yakni **87,566** terdapat pada Jasa Layanan Divisi Pengembangan Usaha. Sedangkan nilai terendah yakni **82,976** terdapat pada Jasa Layanan Pembentukan Taruna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang menghasilkan data bahwa Total Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna layanan PIP) adalah **3,344 (B)** yang berarti pengguna merasa puas dengan layanan yang telah dilakukan oleh unit kerja.

Dari sembilan layanan yang telah disurvei, Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha) dengan layanan sewa fasilitasnya mendapat nilai tertinggi (**3,451**) dalam hal kepuasan pengguna layanan, sedangkan nilai paling rendah diterima oleh **Pelaksana Ujian Kompetensi Kepelautan (3,282)**

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Jasa Layanan Diklat Pembentukan/Taruna
 - 9 area perbaikan
 - 13 area yang telah baik dan perlu dipertahankan kinerjanya
2. Jasa Layanan Diklat Peningkatan Kompetensi dan Keahlian Pelaut
 - 11 area perbaikan
 - 10 area yang telah baik dan perlu dipertahankan
3. Jasa Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
 - 9 area perbaikan
 - 12 area yang telah baik dan perlu dipertahankan
4. Jasa Layanan Pelaksana Ujian Keahlian Kepelautan
 - 7 area yang perlu perbaikan
 - 14 area yang telah baik dan perlu dipertahankan
5. Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan
 - 12 area yang perlu perbaikan
 - 9 area yang telah baik dan perlu dipertahankan
6. Jasa Layanan Sewa Fasilitas (Divisi Pengembangan Usaha)
 - 8 area yang perlu perbaikan
 - 8 area yang telah baik dan perlu dipertahankan



SAKTI INDONESIA
SERTIFIKASI