

LAPORAN HASIL EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN POLITEKNIK ATI PADANG



Periode Januari – Desember 2017

POLITEKNIK ATI PADANG

KAMPUS POLITEKNIK ATI
PADANG JALAN BUNGO PASANG
TABING PADANG

0751-7055053

0751-41112

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Politeknik ATI Padang merupakan pendidikan vokasi dengan spesifikasi kompetensi pada bidang industri agro. Pengembangan Politeknik ATI Padang (d/h Akademi Teknologi Industri Padang) yang telah berdiri semenjak tahun 1974 perlu terus dilakukan pengembangan agar visi menjadi Pendidikan Tinggi Vokasi yang mandiri tangguh dan berdaya saing dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat diwujudkan. Saat ini Politeknik ATI Padang mempunyai empat jurusan untuk program Diploma 3 (DIII), yaitu Teknik Industri Agro, Teknik Kimia Bahan Nabati, Manajemen Industri Agro, dan Analisis Kimia.

Pengembangan yang akan dilakukan mengacu kepada visi yang telah ditetapkan yaitu menjadikan institusi pendidikan vokasi dibawah Kementerian Perindustrian sebagai *role model* pendidikan vokasi industri berbasis kompetensi yang menghasilkan tenaga kerja industri yang kompeten dan berdaya saing. Oleh sebab itu kedepan direncanakan pengembangan institusi ini dengan strategi :

1. Meningkatkan pencapaian prestasi akademi sehingga Politeknik ATI Padang dapat memberikan kontribusi maksimal bagi industri nasional, khusus industri agro
2. Meningkatkan kualitas suasana akademik untuk mendukung proses pembelajaran dan kinerja
3. Meningkatkan kualitas kegiatan dan kualitas untuk meningkatkan peran Politeknik ATI Padang dalam pengembangan industri nasional khususnya industri agro
4. Meningkatkan kualitas kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
5. Meningkatkan *Public Awareness* terhadap Politeknik ATI Padang

Dalam rangka mendukung strategi pengembangan institusi Politeknik ATI Padang salah satunya yaitu memberikan pelayanan yang profesional untuk memuaskan pelanggan, maka Politeknik ATI Padang mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan yang terbaik dan prima. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan Politeknik ATI Padang perlu dilakukan. Metode yang digunakan adalah dengan cara mengumpulkan data (kuesioner) melalui survey kepuasan

pelanggan baik secara langsung atau tidak langsung. Politeknik ATI Padang telah melakukan kegiatan rutin evaluasi tingkat kepuasan pelanggan setiap tahun sejak tahun 2016. Kepuasan pelanggan pada tahun 2016 adalah 3,36 dengan kategori baik. Target Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) tahun 2017 yang ditetapkan oleh PPID Politeknik ATI Padang adalah sebesar 3,45

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud survey kepuasan pelanggan adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik ATI Padang dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Politeknik ATI Padang. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui kinerja pelayanan institusi.

1.3 Manfaat

Manfaat survey kepuasan pelanggan di antaranya :

- Mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM)
- Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan
- Sebagai acuan perbaikan kinerja
- Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap pelanggan

1.4 Metode

Metode penilaian dilakukan dengan cara menyiapkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan yang dapat dijadikan sebagai indikator kepuasan pelanggan, antara lain data pelanggan, pelayanan jasa, lingkungan kantor dalam bentuk jawaban pilihan untuk memudahkan pelanggan dalam memberikan penilaian dan komentar tambahan atau saran untuk meningkatkan pelayanan.

Adapun survey kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Memberikan formulir kuesioner pada saat pelanggan datang dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

- Dilakukan oleh petugas ari unit pelayanan dengan mendatangi dan mewawancarai responden dari rumah ke rumah.

Data yang diperoleh dievaluasi dengan menggunakan rumus perhitungan skala likert mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh Kepmen PAN no. 14 tahun 2017.

II. PENGUMPULAN DATA

Jumlah pelanggan yang di layani pada tahun 2017 mencapai 500 pelanggan. Jumlah kuesioner yang dibagikan ke pelanggan 150 eksemplar. Jumlah kuesioner yang direspon oleh pelanggan sebanyak 102. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1 dan Hasil pengumpulan survey kepuasan pelanggan tahun 2017 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	45,09%
		Perempuan	55,91%
2	Kelompok Umur	< 20 Tahun	8,8%
		20 – 29 tahun	11,7%
		30 – 39 tahun	26,5%
		40 – 49 tahun	43,13%
		>50 tahun	9,8%
3	Pendidikan Terakhir	<SMA/Sederajat	26,4%
		D1/D2/D3	35,3%
		D4/S1	28,43%
		S2/S3	9,8%
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	0,98%
		Wiraswasta	31,3%
		PNS/TNI/POLRI	11,76%
		Pegawai Swasta	18,62%
		Pegawai BUMN/D	14,70%
		Peneliti/ Dosen	1,96%
		Lain-lain	20,58%

Dari data diatas , diketahui : Responden terbanyak perempuan dengan usia dalam rentang 40 – 49 tahun, pendidikan D1/D2/D3 dan mayoritas pekerjaan Swasta.

Tabel 2. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

No	PERTANYAAN	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan informasi persyaratan pelayanan	3,55	Sangat Baik
2	Kejelasan informasi persyaratan pelayanan	3,63	Sangat Baik
3	Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan	3,43	Sangat Baik
4	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,47	Sangat Baik
5	Kejelasan prosedur pelayanan	3,40	Sangat Baik
6	Kemudahan prosedur pelayanan	3,43	Sangat Baik
7	Kesesuaian prosedur pelayanan	3,53	Sangat Baik
8	Kejelasan informasi waktu operasional pelayanan	3,33	Sangat Baik
9	Kesesuaian waktu pemberian layanan	3,56	Sangat Baik
10	Kejelasan informasi waktu penyelesaian pelayanan	3,25	Sangat Baik
11	Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan	3,55	Sangat Baik
12	Kejelasan informasi biaya pelayanan	3,43	Sangat Baik
13	Kejelasan informasi unit penerima pelayanan berbayar	3,49	Sangat Baik
14	Kejelasan informasi daftar produk/jasa layanan	3,49	Sangat Baik
15	Kemudahan mengakses produk/jasa layanan	3,35	Sangat Baik
16	Kesesuaian petugas pelayanan	3,47	Sangat Baik
17	Kesesuaian kompetensi petugas dan aplikasi	3,34	Sangat Baik

	system pelayanan		
18	Pemberian solusi oleh petugas/aplikasi pelayanan	3,23	Sangat Baik
19	Kecepatan respon petugas/aplikasi pelayanan	3,35	Sangat Baik
20	Kemudahan mengakses fasilitas pengaduan	3,45	Sangat Baik
21	Pemberian solusi oleh petugas /aplikasi pelayanan pengaduan	3,45	Sangat Baik
22	Tindak lanjut penanganan pengaduan	3,57	Sangat Baik
	Rata-rata tertimbang	3,43	Sangat Baik

III. EVALUASI

Ditinjau dari jumlah kuesioner yang disebar yaitu sebanyak 150 eksemplar, pelanggan yang mengisi dan mengembalikan kuesioner hanya 102 pelanggan, jumlah ini sudah cukup memadai/representatif untuk dilakukan evaluasi. Namun berdasarkan fakta yang ada, maka hasil evaluasi menunjukkan bahwa Kejelasan informasi waktu penyelesaian pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3,25 untuk kuesioner dengan jawaban pilihan dan Kejelasan informasi persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,63. Demikian juga untuk komentar tambahan dan saran, sebagian besar memberikan komentar mengenai ketepatan waktu pelayanan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Capaian sasaran mutu Politeknik ATI Padang tahun 2017 diperoleh dengan kategori baik dengan nilai unsur pelayanan antara 3,25 sampai 3,63
2. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Kejelasan informasi waktu penyelesaian pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3,25 untuk kuesioner dengan jawaban pilihan dan Kejelasan informasi persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,63.
3. Berdasarkan komentar tambahan dan saran, pada umumnya memberikankomentar mengenai ketepatan waktu pelayanan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi kinerja personil pelayanan publik politeknik ATI Padang untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama dalam ketepatan waktu pelayanan.

Mengetahui
Direktur Politeknik ATI Padang

Padang, 31 Desember 2017
PPID Politeknik ATI Padang

M. Arifin
NIP. 196303151989031006

Pharmayeni
NIP. 197705272002122002