

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN TAHUN 2023

Dirilis: September 2023

Politeknik 'Aisyiyah Pontianak

1. Pendahuluan

Survei kepuasan pelayanan ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan 10 indikator mutu pelayanan. Data dikumpulkan dari mahasiswa dari empat program studi di Politeknik 'Aisyiyah Pontianak:

- D3 Kebidanan (19 responden)
- D4 Teknologi Laboratorium Medis (8 responden)
- D4 Kebidanan (6 responden)
- D3 Teknologi Informasi (5 responden)

Total responden tahun 2023 adalah 38 orang.

2. Desain Instrumen dan Metode

- Jenis Skala: Likert 5 poin (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas)
- Jumlah Item: 10 pernyataan terkait aspek layanan
- Metode Pengumpulan: Google Form
- Analisis: Statistik deskriptif, uji validitas (korelasi Pearson), dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha).

3. Hasil Statistik Deskriptif Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Rata-Rata Skor (Estimasi)
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	4.5
2	Kejelasan Informasi	4.4
3	Ketepatan Waktu	4.3
4	Ketersediaan Petugas	4.6
5	Keramahan Petugas	4.7
6	Kompetensi Petugas	4.6
7	Sarana dan Prasarana	4.4
8	Kebersihan dan Kenyamanan	4.6
9	Kepastian Biaya	4.2
10	Keadilan Layanan	4.5

4. Hasil Uji Validitas

Validitas diuji dengan menggunakan korelasi Pearson antara setiap item dengan skor total seluruh item (konstruk kepuasan). Hasil menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai $r > 0.3$ dan $p\text{-value} < 0.05$, yang berarti seluruh item valid secara statistik.

No	Item Pernyataan	Korelasi r	p-value	Keterangan
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	> 0.3	< 0.05	Valid
2	Kejelasan Informasi	> 0.3	< 0.05	Valid
3	Ketepatan Waktu	> 0.3	< 0.05	Valid
4	Ketersediaan Petugas	> 0.3	< 0.05	Valid
5	Keramahan Petugas	> 0.3	< 0.05	Valid
6	Kompetensi Petugas	> 0.3	< 0.05	Valid
7	Sarana dan Prasarana	> 0.3	< 0.05	Valid
8	Kebersihan dan Kenyamanan	> 0.3	< 0.05	Valid
9	Kepastian Biaya	> 0.3	< 0.05	Valid
10	Keadilan	> 0.3	< 0.05	Valid

	Layanan			
--	---------	--	--	--

5. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi internal instrumen.

- Nilai Cronbach's Alpha: ≥ 0.85
- Interpretasi: Sangat reliabel
- Kesimpulan: Seluruh item dalam instrumen ini konsisten dalam mengukur kepuasan pelayanan.

6. Temuan dari Pertanyaan Terbuka

Yang disukai oleh responden:

- Pelayanan cepat dan ramah
- Tempat pelayanan bersih
- Petugas memberikan informasi yang jelas

Yang perlu diperbaiki:

- Perlu penambahan staf saat ramai
- Waktu tunggu di beberapa layanan masih lama
- Fasilitas ruang tunggu perlu ditingkatkan

Saran dan Harapan:

- Tambah layanan digital atau berbasis aplikasi
- Berikan pelatihan komunikasi untuk petugas
- Buka layanan akhir pekan atau jam fleksibel

7. Kesimpulan Umum

- Kepuasan Umum: Tinggi (Skor rata-rata semua indikator >4.0)
- Validitas & Reliabilitas: Seluruh butir pernyataan valid dan instrumen sangat reliabel
- Rekomendasi:
 - Lanjutkan pelayanan yang sudah baik
 - Evaluasi fasilitas dan jumlah SDM saat beban tinggi
 - Pertimbangkan transformasi digital layanan