

LAPORAN UJI VALIDITAS DAN REABILITAS SURVEY KEPUASAN PELAYANAN LPPM PADA 2024

1. Pendahuluan

Survei kepuasan pelayanan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan LPPM. Data dikumpulkan menggunakan instrumen berbasis Google Form. Instrumen mencakup 9 indikator layanan dengan skala Likert 1–5 (sangat tidak puas sampai sangat puas), serta pertanyaan terbuka mengenai saran dan harapan pengguna layanan.

2. Desain Instrumen dan Metode

- **Skala:** Likert 5 poin
 - **Jumlah Item:** 9 butir pernyataan kuantitatif + 3 pertanyaan terbuka
 - **Metode Pengumpulan:** Online Google Form
 - **Analisis:** Statistik deskriptif, uji validitas (korelasi Pearson), dan reliabilitas (Cronbach's Alpha)
-

3. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan korelasi Pearson antara setiap item dengan total skor.

No	Indikator	Korelasi r	p-value	Valid
1	Kemudahan prosedur pelayanan	> 0.3	< 0.05	Ya
2	Kejelasan informasi layanan	> 0.3	< 0.05	Ya
3	Ketepatan waktu pelayanan	> 0.3	< 0.05	Ya
4	Ketersediaan petugas	> 0.3	< 0.05	Ya
5	Keramahan dan kesopanan petugas	> 0.3	< 0.05	Ya
6	Kompetensi petugas	> 0.3	< 0.05	Ya
7	Sarana dan prasarana	> 0.3	< 0.05	Ya
8	Kebersihan dan kenyamanan tempat	> 0.3	< 0.05	Ya
9	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan	> 0.3	< 0.05	Ya

Kesimpulan: Seluruh item dinyatakan **valid**.

4. Hasil Uji Reliabilitas

- **Metode:** Cronbach's Alpha

LAPORAN UJI VALIDITAS DAN REABILITAS SURVEY KEPUASAN PELAYANAN LPPM PADA 2024

- **Hasil:** ≥ 0.85
 - **Interpretasi:** Sangat baik
 - **Kesimpulan:** Instrumen ini **reliabel** dan dapat digunakan untuk evaluasi secara berkala.
-

5. Temuan dari Responden

Yang disukai oleh responden:

- Pelayanan cepat dan jelas
- Keramahan petugas
- Tempat pelayanan bersih dan nyaman

Yang perlu diperbaiki:

- Kejelasan informasi prosedur
- Fasilitas toilet
- Ketersediaan petugas saat ramai

Saran dan Harapan:

- Berikan pelatihan rutin untuk petugas
 - Tambah ruang tunggu
 - Tingkatkan sistem pelayanan digital
-

6. Kesimpulan

Instrumen survei tahun 2024 valid dan reliabel. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap layanan LPPM. Meski demikian, ada beberapa catatan perbaikan untuk peningkatan layanan yang berkelanjutan.