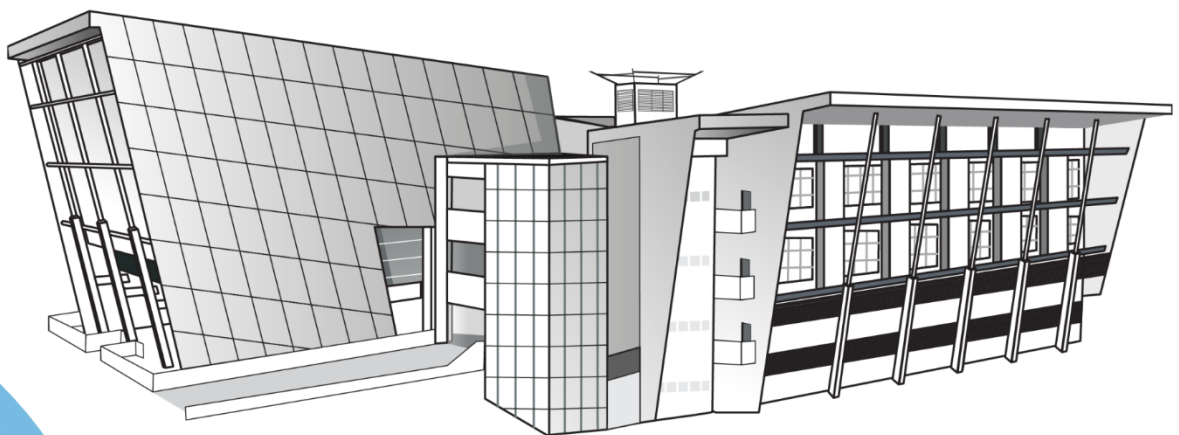


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ITK

Periode Layanan 1 Januari - 30 Juni 2022



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan inayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ITK Semester I Periode Layanan 1 Januari - 30 Juni 2022. Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh pihak yang terlibat yang telah membantu kami baik secara moral maupun materi. Berdasarkan hasil olah data bahwa Institut Teknologi Kalimantan memperoleh mutu pelayanan B (Baik).

Kami menyadari, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ITK Semester I Tahun 2022 yang kami buat ini masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Balikpapan, 1 Agustus 2022

Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi
Institut Teknologi Kalimantan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Kegiatan	1
C. Tim Pelaksana	2
D. Jadwal Pelaksanaan	2
BAB II METODE PENELITIAN	4
A. Definisi Operasional dan Pengukuran	4
B. Metode Pengolahan Data	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	7
A. Responden	7
B. Hasil Survei	9
a) Hasil Survei Institut Teknologi Kalimantan	9
b) Hasil Perbandingan Survei Per Unit	10
c) Hasil Perbandingan Survei Per Jurusan	11
d) Hasil Survei Seluruh Layanan	12
e) Hasil Survei per Unit	13
f) Hasil Survei per Jurusan	38
BAB IV PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
C. Rencana Tindak Lanjut	49

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan latar belakang diselenggarakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Institut Teknologi Kalimantan Semester I Tahun 2022, termasuk peraturan yang digunakan sebagai dasar penyelenggaraan kegiatan ini. Selain itu, bagian ini juga membahas tentang tujuan diselenggarakannya kegiatan ini sehingga dapat dievaluasi apakah kegiatan ini sudah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak. Bagian terakhir menguraikan mengenai anggota tim pelaksana serta jangka waktu pelaksanaan kegiatan.

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

B. Tujuan Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan agar dapat dijadikan

masukannya oleh Institut Teknologi Kalimantan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Secara lebih spesifik, kegiatan ini ditujukan untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada periode Januari s.d Juni Tahun 2022.

C. Tim Pelaksana

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Institut Teknologi Kalimantan Semester I Tahun 2022 ini dilaksanakan oleh 6 (enam) anggota tim sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Muhammad Mashuri, M.T.
2. Nabila Khaerunnisa
3. Reo Surya Delma
4. Luh Appucha Pandu Liyant
5. Prayogi Yanuar Sujali
6. Trisnadi Bagus

D. Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Institut Teknologi Kalimantan Tahun 2022 dilaksanakan selama kurun waktu sembilan minggu sesuai dengan lini waktu yang disampaikan pada tabel berikut.

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2022

Keterangan	Juni		Juli				Agustus		
	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3
Persiapan									
Desain Instrumen									
Pengambilan Data									
Analisis									
Pelaporan									

BAB II METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan proses perencanaan dan implementasi kegiatan penelitian yang termasuk pada desain instrumen penelitian, penentuan ukuran sampel, sampai dengan alat analisis yang digunakan.

A. Definisi Operasional dan Pengukuran

Berdasarkan dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, secara umum terdapat beberapa aspek yang diukur dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Skala pengukuran yang digunakan pada kegiatan survei ini adalah skala 1 (Sangat Tidak Puas) hingga skala 4 (Sangat Puas) untuk tiap-tiap pernyataan terkait dengan masing-masing aspek yang diukur. Di bawah ini terdapat table yang menunjukkan aspek dan item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2020 yang memuat 8 aspek, masing-masing dengan satu pertanyaan.

Tabel 2 Definisi Operasional Variabel

Aspek	Pertanyaan	Kode
Persyaratan	Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Unit mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Spesifikasi Jenis Layanan	a. Adanya kejelasan alur pelayanan oleh Unit yang sesuai dengan aturan yang berlaku b. Informasi layanan oleh Unit menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna layanan	U2
Waktu Penyelesaian	a. Adanya kepastian jadwal pelayanan oleh Unit b. Proses pelayanan oleh Unit cepat dan akurat	U3

Aspek	Pertanyaan	Kode
Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan Unit memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4
Perilaku Pelaksana	Petugas layanan unit memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Kemudahan menyampaikan pengaduan saran dan masukan oleh Unit	U6
Sarana dan Prasarana	Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7

B. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 7 (tujuh) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{7} = 0,1429$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit} \times 25$$

Berikut terdapat tabel terkait nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

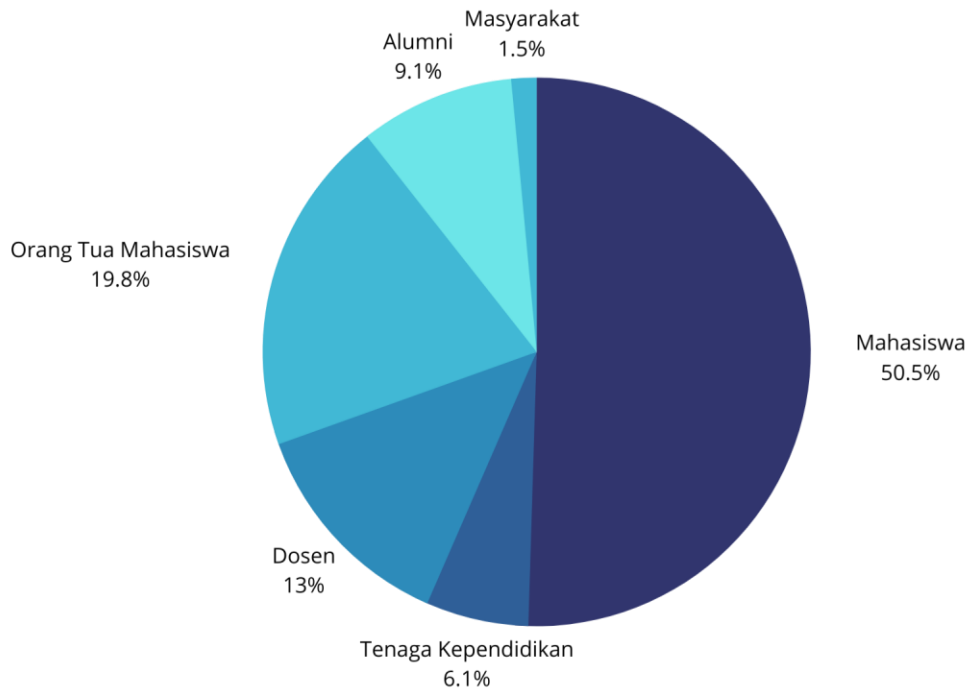
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 1139 responden yang terdiri dari pihak mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, orang tua mahasiswa aktif ITK, alumni serta masyarakat umum. Adapun rincian data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

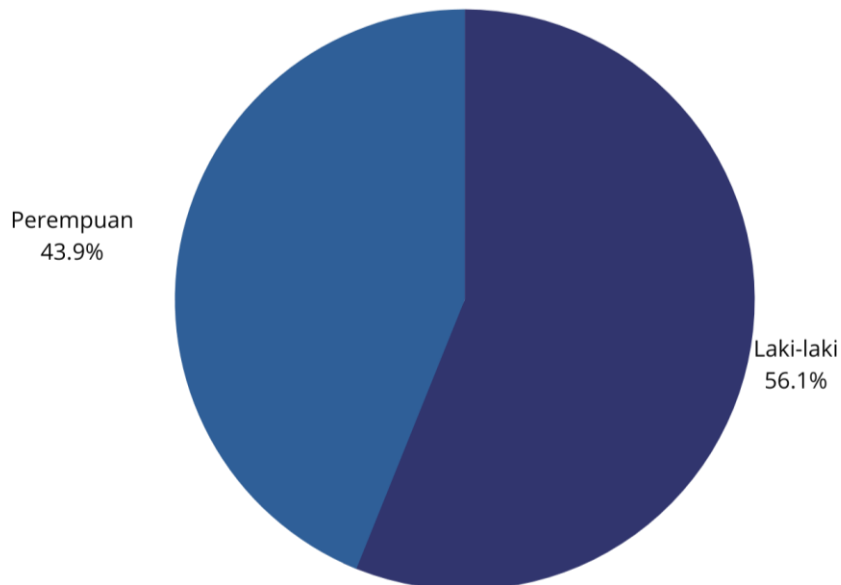
Tabel 4 Data Responden

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa ITK	575	50,5%
2	Tenaga Kependidikan	69	6,1%
3	Dosen ITK	148	13%
4	Orang tua mahasiswa aktif	226	19,8%
6	Alumni ITK	104	9,1%
7	Masyarakat Umum	17	1,5%
Jumlah		1139	100%



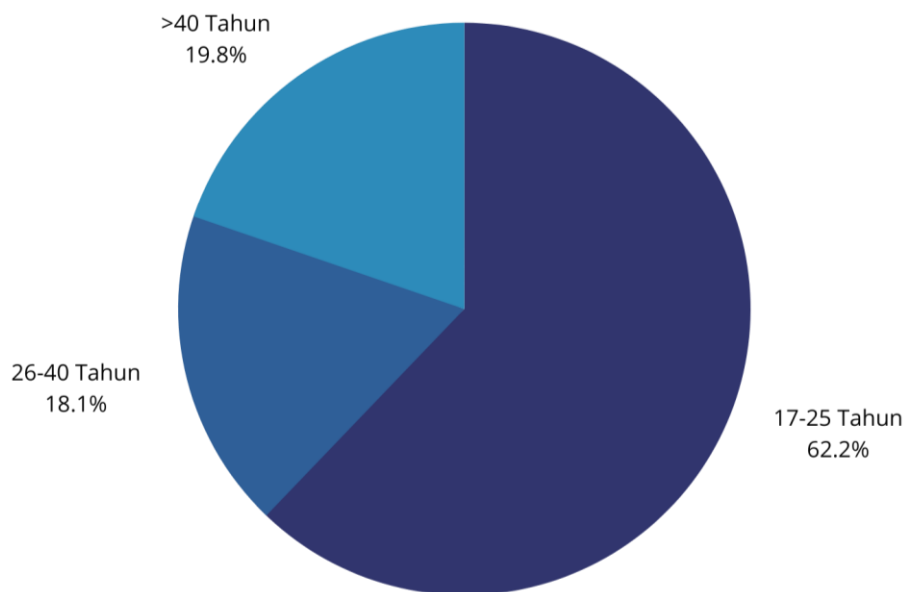
Gambar 1 Data Responden

Berdasarkan hasil survey, maka diperoleh hasil data diri terhadap responden secara keseluruhan sebagai berikut.



Gambar 2 Jenis Kelamin Responden

Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa responden terdiri dari 43,9% (500 responden) yang berjenis kelamin perempuan dan 56,1% (639 responden) berjenis kelamin laki-laki.



Gambar 3 Usia Responden

Gambar 3 di atas menunjukkan bahwa responden terdiri dari 62.2% (708 responden) yang berusia 17-25 tahun, 18,1% (206 responden) berusia 26-40 tahun, serta 19,8% (226 responden) berusia lebih dari 40 tahun.

B. Hasil Survei

Bagian ini akan menjelaskan hasil survei kepuasan masyarakat Institut Teknologi Kalimantan Periode I Tahun 2022 berdasarkan hasil survei yang telah ditutup pada 10 Agustus 2022 lalu. Hasil survei kepuasan masyarakat akan dijelaskan per unit layanan yang diberikan oleh Institut Teknologi Kalimantan.

a) Hasil Survei Institut Teknologi Kalimantan

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan Institut Teknologi Kalimantan adalah sebagai berikut.

No	Instansi	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai Indeks Kepuasan yang dikonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Institut Teknologi Kalimantan	3,27	81,78	B	BAIK

Tabel di atas menunjukkan bahwa Institut Teknologi Kalimantan memperoleh nilai Indeks Kepuasan sebesar 81,78 dengan kinerja pelayanan “BAIK”.

b) Hasil Perbandingan Survei Per Unit

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Unit di Institut Teknologi Kalimantan adalah sebagai berikut.

Tabel 5 Hasil Perbandingan Survei Per Unit

No	Unit	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai Indeks Kepuasan yang dikonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Layanan ITK (Orang Tua)	3.54	3.55	3.52	3.49	3.54	3.45	3.35	3.49	87.26	B	Baik
2	Layanan ITK (Masyarakat Umum)	3.65	3.47	3.59	3.35	3.47	3.41	3.41	3.48	86.97	B	Baik
3	Layanan ITK Alumni	3.46	3.37	3.33	3.45	3.54	3.34	3.32	3.40	84.99	B	Baik
4	UPT TIK	3.46	3.40	3.37	3.41	3.42	3.34	3.35	3.39	84.83	B	Baik
5	LPPM	3.38	3.38	3.18	3.41	3.50	3.28	3.33	3.35	83.80	B	Baik
6	Humas	3.36	3.33	3.34	3.37	3.39	3.27	3.35	3.35	83.65	B	Baik
7	Sarpras	3.37	3.32	3.31	3.36	3.35	3.27	3.29	3.32	83.05	B	Baik

8	Lab Terpadu	3.37	3.26	3.31	3.36	3.37	3.24	3.28	3.31	82.80	B	Baik
9	Jurusan	3.37	3.33	3.28	3.34	3.37	3.19	3.25	3.30	82.57	B	Baik
10	Akademik dan Kemahasiswaan	3.30	3.23	3.20	3.33	3.37	3.22	3.30	3.28	81.93	B	Baik
11	UPT bahasa	3.25	3.21	3.22	3.28	3.29	3.15	3.22	3.23	80.79	B	Baik
12	Kepegawaian	3.29	3.24	3.12	3.25	3.37	3.15	3.15	3.22	80.60	B	Baik
13	UPT Perpustakaan	3.22	3.19	3.19	3.27	3.28	3.16	3.17	3.21	80.29	B	Baik
14	Keuangan dan BMN	3.15	3.10	2.97	3.17	3.28	3.07	3.11	3.12	77.98	B	Baik
15	Perencanaan	2.47	2.50	2.29	2.58	2.98	2.52	2.59	2.56	65.14	C	Kurang Baik

c) Hasil Perbandingan Survei Per Jurusan

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh setiap Jurusan di Institut Teknologi Kalimantan adalah sebagai berikut.

Tabel 6 Hasil Perbandingan Survei Per Jurusan

No	Jurusan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai Indeks Kepuasan yang dikonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi (JMTI)	3.51	3.49	3.37	3.44	3.46	3.31	3.36	3.42	85.48	B	Baik
2	Jurusan Ilmu Kebumihan dan Lingkungan (JKL)	3.42	3.41	3.35	3.42	3.46	3.26	3.38	3.39	84.63	B	Baik
3	Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan (JTSP)	3.28	3.29	3.22	3.23	3.29	3.12	3.17	3.23	80.79	B	Baik

No	Jurusan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai Indeks Kepuasan yang dikonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
4	Jurusan Teknologi Industri dan Proses (JTIP)	3.28	3.15	3.22	3.30	3.34	3.10	3.19	3.22	80.60	B	Baik
5	Jurusan Sains, Teknologi Pangan dan Kemaritiman	3.25	3.21	3.14	3.26	3.28	3.08	3.20	3.20	80.08	B	Baik

d) Hasil Survei Seluruh Layanan

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan per unit masing-masing adalah sebagai berikut.

Tabel 7 Hasil Survei Seluruh Layanan

No	Unit	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai Indeks Kepuasan yang dikonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	LPPM	3.35	83.80	B	Baik
2	Perencanaan	2.56	65.14	C	Kurang Baik
3	Humas	3.35	83.65	B	Baik
4	Sarpras	3.32	83.05	B	Baik
5	UPT Perpustakaan	3.21	80.29	B	Baik
6	UPT Bahasa	3.23	80.79	B	Baik
7	UPT TIK	3.39	84.83	B	Baik
8	Laboratorium Terpadu	3.31	82.80	B	Baik
9	Kepegawaian	3.22	80.60	B	Baik
10	Keuangan dan BMN	3.42	85.59	B	Baik
11	Akademik	3.12	77.98	B	Baik
12	Jurusan	3.30	82.57	B	Baik
13	Layanan Alumni	3.40	84.99	B	Baik

No	Unit	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai Indeks Kepuasan yang dikonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
14	Layanan Masyarakat	3.48	86.97	B	Baik
15	Layanan Orang Tua	3.49	87.26	B	Baik

Berdasarkan hasil survei di atas, maka dapat dilihat bahwa terdapat 12 (dua belas) unit yang memiliki mutu pelayanan B (Baik) dan 1 (satu) unit yang memiliki mutu pelayanan C (Kurang Baik).

e) Hasil Survei per Unit

Berikut di bawah ini hasil survei yang diperoleh per unit masing-masing.

Layanan oleh Unit Akademik dan Kemahasiswaan

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Akademik dan Kemahasiswaan sebagai berikut.

Tabel 8 Hasil Survei Layanan Unit Akademik dan Kemahasiswaan

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Unit Akademik dan Kemahasiswaan mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,30	B	BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh Unit Akademik dan	U2	3,23	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Kemahasiswaan yang sesuai dengan aturan yang berlaku				
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh Unit Akademik dan Kemahasiswaan	U3	3,20	B	BAIK
Petugas layanan Unit Akademik dan Kemahasiswaan memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,33	B	BAIK
Petugas layanan Unit Akademik dan Kemahasiswaan memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,37	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada	U6	3,22	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Unit Akademik dan Kemahasiswaan				
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,30	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,28				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 81,93				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Layanan oleh Unit Keuangan dan BMN

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Keuangan dan BMN sebagai berikut.

Tabel 9 Hasil Survei Layanan Unit Keuangan dan BMN

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Unit Keuangan dan BMN mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,15	B	BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi	U2	3,10	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
layanan yang mudah dipahami oleh Unit Keuangan dan BMN yang sesuai dengan aturan yang berlaku				
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh Unit Keuangan dan BMN	U3	2,97	C	KURANG BAIK
Petugas layanan Unit Keuangan dan BMN memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,17	B	BAIK
Petugas layanan Unit Keuangan dan BMN memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,28	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan,	U6	3,07	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
saran dan masukan kepada Unit Keuangan dan BMN				
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,11	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,12				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 77,98				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Layanan oleh Unit Hubungan Masyarakat

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Hubungan Masyarakat sebagai berikut.

Tabel 10 Hasil Survei Layanan Unit Hubungan Masyarakat

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Unit Humas mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,36	B	BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi	U2	3,33	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
layanan yang mudah dipahami oleh Unit Humas yang sesuai dengan aturan yang berlaku				
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh Unit Humas	U3	3,34	B	BAIK
Petugas layanan Unit Humas memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,37	B	BAIK
Petugas layanan Unit Humas memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,39	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada Unit Humas	U6	3,27	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,35	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,35				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 83,65				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Layanan oleh Unit Perencanaan

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Perencanaan sebagai berikut.

Tabel 11 Hasil Survei Layanan Unit Perencanaan

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Unit Perencanaan mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	2,51	D	TIDAK BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh Unit Perencanaan yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	2,53	D	TIDAK BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh Unit Perencanaan	U3	2,37	D	TIDAK BAIK
Petugas layanan Unit Perencanaan memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	2,59	D	TIDAK BAIK
Petugas layanan Unit Perencanaan memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,01	C	KURANG BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada Unit Perencanaan	U6	2,59	D	TIDAK BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	2,63	C	KURANG BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 2,61				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 65,14				

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Mutu Pelayanan : C				
Kinerja Unit Pelayanan : KURANG BAIK				

Layanan oleh Unit Kepegawaian

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Kepegawaian sebagai berikut.

Tabel 12 Hasil Survei Layanan Unit Kepegawaian

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Unit Kepegawaian mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,29	B	BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh Unit Kepegawaian yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,24	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan	U3	3,12	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
akurat oleh Unit Kepegawaian				
Petugas layanan Unit Kepegawaian memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,25	B	BAIK
Petugas layanan Unit Kepegawaian memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,37	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada Unit Kepegawaian	U6	3,15	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,15	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,22				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 80,60				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Layanan oleh Unit Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Sarana dan Prasarana sebagai berikut.

Tabel 13 Hasil Survei Layanan Unit Sarana dan Prasarana

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Sarpras mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,37	B	BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh Sarpras yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,32	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh Sarpras	U3	3,31	B	BAIK
Petugas layanan Sarpras memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,36	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Petugas layanan Sarpras memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,35	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada Sarpras	U6	3,27	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,29	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,32				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 83,05				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Layanan oleh LPPM

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh LPPM sebagai berikut.

Tabel 14 Hasil Survei Layanan Unit LPPM

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Unit LPPM mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,38	A	SANGAT BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh Unit LPPM yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,38	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh Unit LPPM	U3	3,18	B	BAIK
Petugas layanan Unit LPPM memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,41	B	BAIK
Petugas layanan Unit LPPM memberikan layanan dengan sopan, ramah dan	U5	3,50	A	SANGAT BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
responsif serta berpenampilan rapi				
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada Unit LPPM	U6	3,28	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,33	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,35				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 83,80				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Layanan oleh Jurusan

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Jurusan sebagai berikut.

Tabel 15 Hasil Survei Layanan Jurusan

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Jurusan mudah dilengkapi	U1	3,37	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
dan sudah sesuai aturan yang berlaku				
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh Jurusan yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,33	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh Jurusan	U3	3,28	B	BAIK
Petugas layanan Jurusan memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,34	B	BAIK
Petugas layanan Jurusan memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,37	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan,	U6	3,19	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
saran dan masukan kepada Jurusan				
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,25	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,30				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 82,57				
Mutu Pelayanan : B				
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK				

Layanan oleh UPT Perpustakaan

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan sebagai berikut.

Tabel 16 Hasil Survei Layanan UPT Perpustakaan

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh UPT Perpustakaan mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,22	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh UPT Perpustakaan yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,19	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh UPT Perpustakaan	U3	3,19	B	BAIK
Petugas layanan UPT Perpustakaan memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,27	B	BAIK
Petugas layanan UPT Perpustakaan memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,28	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan	U6	3,16	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
pengaduan, saran dan masukan kepada UPT Perpustakaan				
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,17	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,21				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 80,29				
Mutu Pelayanan : B				
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK				

Layanan oleh UPT Bahasa

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh UPT Bahasa sebagai berikut.

Tabel 17 Hasil Survei Layanan UPT Bahasa

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh UPT Bahasa mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,25	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh UPT Bahasa yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,21	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh UPT Bahasa	U3	3,22	B	BAIK
Petugas layanan UPT Bahasa memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,28	B	BAIK
Petugas layanan UPT Bahasa memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,29	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada UPT Bahasa	U6	3,15	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,22	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,23				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 80,79				
Mutu Pelayanan : B				
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK				

Layanan oleh UPT TIK

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh UPT TIK sebagai berikut.

Tabel 18 Hasil Survei Layanan UPT TIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh UPT TIK mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,46	B	Baik
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah	U2	3,40	B	Baik

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
dipahami oleh UPT TIK yang sesuai dengan aturan yang berlaku				
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh UPT TIK	U3	3,37	B	Baik
Petugas layanan UPT TIK memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,41	B	Baik
Petugas layanan UPT TIK memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,42	B	Baik
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada UPT TIK	U6	3,34	B	Baik
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,35	B	Baik

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,39				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 84,83				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Layanan oleh Laboratorium Terpadu

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Laboratorium Terpadu sebagai berikut.

Tabel 19 Hasil Survei Layanan Laboratorium Terpadu

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Laboratorium Terpadu mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,37	B	BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh Laboratorium Terpadu yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,26	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh Laboratorium Terpadu	U3	3,31	B	BAIK
Petugas layanan Laboratorium Terpadu memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,36	B	BAIK
Petugas layanan Laboratorium Terpadu memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,37	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada Laboratorium Terpadu	U6	3,24	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,28	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,31				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 82,80				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Layanan Umum

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan kepada Alumni ITK sebagai berikut.

Tabel 20 Hasil Survei Layanan Umum

Pertanyaan	Kode	Responden Alumni	Responden Orang Tua	Responden Masyarakat Umum
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,46	3,54	3,65
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,37	3,55	3,47

Pertanyaan	Kode	Responden Alumni	Responden Orang Tua	Responden Masyarakat Umum
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat	U3	3,33	3,52	3,59
Petugas layanan memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,45	3,49	3,35
Petugas layanan memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,54	3,54	3,47
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan	U6	3,34	3,45	3,41
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,32	3,35	3,41
Nilai Indeks Kepuasan		3,40	3,49	3,48
Nilai IKM setelah dikonversi		84,99	87,26	86,97

Pertanyaan	Kode	Responden Alumni	Responden Orang Tua	Responden Masyarakat Umum
Mutu Pelayanan : B				
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK				

f) Hasil Survei per Jurusan

Berikut di bawah ini hasil survei yang diperoleh masing-masing jurusan di Institut Teknologi Kalimantan

Jurusan Ilmu Kebumian dan Lingkungan (JKL)

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Jurusan Ilmu Kebumian dan Lingkungan sebagai berikut.

Tabel 21 Hasil Survei Layanan JIKL

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh JIKL mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,42	B	Baik
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh JIKL yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,41	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh JIKL	U3	3,35	B	BAIK
Petugas layanan JIKL memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,42	B	BAIK
Petugas layanan JIKL memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,46	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada JIKL	U6	3,26	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,38	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,39				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 84,63				
Mutu Pelayanan : B				

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK				

Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi (JMTI)

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi sebagai berikut.

Tabel 22 Hasil Survei Layanan JMTI

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh JMTI mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,51	B	Baik
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh JMTI yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,49	B	Baik
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh JMTI	U3	3,37	B	Baik

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Petugas layanan JMTI memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,44	B	Baik
Petugas layanan JMTI memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,46	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada JMTI	U6	3,31	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,36	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,42				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 85,48				
Mutu Pelayanan : B				
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK				

Jurusan Sains, Teknologi Pangan dan Kemaritiman (JSTPK)

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Jurusan Sains, Teknologi Pangan dan Kemaritiman sebagai berikut.

Tabel 23 Hasil Survei Layanan JSTPK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh JSTPK mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,25	B	BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh JSTPK yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,21	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh JSTPK	U3	3,14	B	BAIK
Petugas layanan JSTPK memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,26	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Petugas layanan JSTPK memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,28	B	BAIK
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada JSTPK	U6	3,08	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,20	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,20				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 80,08				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan (JTSP)

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan sebagai berikut.

Tabel 24 Hasil Survei Layanan JTSP

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh JTSP mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1	3,28	B	BAIK
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh JTSP yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,29	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh JTSP	U3	3,22	B	BAIK
Petugas layanan JTSP memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,23	B	BAIK
Petugas layanan JTSP memberikan layanan dengan sopan, ramah dan	U5	3,29	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
responsif serta berpenampilan rapi				
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan kepada JTSP	U6	3,12	B	BAIK
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,17	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,23				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 80,79				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

Jurusan Teknologi Industri dan Proses (JTIP)

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan oleh Jurusan Teknologi Industri dan Proses sebagai berikut.

Tabel 25 Hasil Survei Layanan JTIP

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh	U1	3,28	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
JTIP mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku				
Adanya kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh JTIP yang sesuai dengan aturan yang berlaku	U2	3,15	B	BAIK
Adanya kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat oleh JTIP	U3	3,22	B	BAIK
Petugas layanan JTIP memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4	3,30	B	BAIK
Petugas layanan JTIP memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5	3,34	A	SANGAT BAIK
Kemudahan menyampaikan	U6	3,10	B	BAIK

Pertanyaan	Kode	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
pengaduan, saran dan masukan kepadaJTIP				
Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7	3,19	B	BAIK
Nilai Indeks Kepuasan adalah 3,22				
Nilai IKM setelah dikonversi adalah 80,60				
Mutu Pelayanan: B				
Kinerja Unit Pelayanan: BAIK				

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada hasil SKM Periode Layanan 1 Januari s.d 30 Juni Tahun 2022 menunjukkan bahwa terdapat 12 (dua belas) unit yang memiliki mutu pelayanan B (Baik) dengan nilai tertinggi 87,26 dan 1 (satu) unit yang memiliki mutu pelayanan C (Kurang Baik) dengan nilai sebesar 65,14. Berdasarkan hasil survei secara keseluruhan, maka dapat dilihat bahwa Institut Teknologi Kalimantan memperoleh nilai 81,70 dengan mutu pelayanan B (Baik) terhadap seluruh layanan yang diberikan. Hasil perolehan tersebut menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Institut Teknologi Kalimantan mengalami sedikit penurunan dari periode Semester II Tahun 2021 sebesar 85,32.

B. Saran

Perlu adanya perbaikan oleh unit dalam pelayanan publik, hal ini berlaku untuk seluruh unit terutama unit yang memperoleh nilai C (Kurang Baik). Adapun aspek yang perlu ditingkatkan dari unit yang bersangkutan meliputi;

- 1) Peningkatan terkait kemudahan dalam melengkapi dokumen persyaratan;
- 2) Kejelasan alur layanan serta informasi layanan yang mudah dipahami oleh *user*;
- 3) Kepastian jadwal layanan serta proses pelayanan yang cepat dan akurat;
- 4) Peningkatan kompetensi baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas layanan;
- 5) Peningkatan petugas layanan dalam memberikan layanan yang sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi;
- 6) Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, saran dan masukan;
- 7) Peningkatan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan;
- 8) Pengumpulan responden lebih baik dialihkan ke masing-masing unit sehingga unit wajib menyebarkan survey setiap layanan selesai digunakan;
- 9) Penambahan nama petugas pada kuesioner sebagai bahan evaluasi yang jelas;

- 10) Mengadakan bimbingan dan konsultasi kepada setiap unit dalam membuat laporan tindak lanjut;
- 11) Setiap unit perlu untuk memperbarui layanan yang akan dinilai dan juga target responden yang akan menilai layanan tersebut.

C. Rencana Tindak Lanjut

Masing-masing unit yang telah menerima hasil Survei Kepuasan Masyarakat direkomendasikan untuk melakukan tindak lanjut terhadap saran dan masukan yang diberikan oleh responden. Hasil penilaian dan komentar atas saran dan masukan diberikan secara terpisah dari laporan ini. Tindak lanjut atas SKM periode 1 Januari s.d 30 Juni 2022 ini diharapkan menjadi salah satu rujukan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan publik setiap unit di lingkungan ITK sejalan dengan salah satu Misi Rektor untuk mewujudkan *Good University Governance*.



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN**

Jl. Soekarno-Hatta, Km 15, Karang Joang, Balikpapan
Email: humas@itk.ac.id
Telepon: (0542) 8530800

www.itk.ac.id