

A. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada taruna di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para taruna. Dalam hal evaluasi perbaikan layanan di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan taruna sebagai pengguna jasa layanan di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan taruna, adalah Survey Kepuasan Taruna Terhadap Layanan Taruna, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada taruna di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Taruna dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari: 1) Keandalan (*reliability*), 2) Daya Tanggap (*responsiveness*), 3) Kepastian (*assurance*), 4) Empaty (*emphaty*) 5) Tangible (*sarana dan prasarana*) dan 6) Information System (*Sistem Information*) sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada taruna selanjutnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan taruna terhadap layanan kepada taruna adalah taruna aktif pada semester 3 dan 5 di Jurusan Nautika di dengan melibatkan sebanyak 100 orang terdiri dari semester 3 sebanyak 58 respondence dan semester 5 sebanyak 42 respondence. Penyebaran Angket ini dilakukan secara online dikarenakan masa pandemi (Covid 19) dengan memberikan link Google Form kepada Taruna/I.

D. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survei Kepuasan Taruna Terhadap Layanan Taruna dimulai tanggal 30 Agustus 2021 sampai dengan 30 September 2021.
2. Survey dilaksanakan dengan menggunakan Link Google Drive diakses pada laman https://bit.ly/surveykepuasaan_nautika.

E. Metode Survei dan Pengolahan Data

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner dan menghasilkan instrumen kepuasan taruna sebanyak 6 (enam) aspek dengan 40 butir pertanyaan, meliputi : (1) *Keandalan (reliability 8 butir)*, 2) *Daya Tanggap (resvonsiviness) 8 butir* , 3) *Kepastian (assurance) 6 butir*, 4) *Empaty (emphaty) 5 butir* , 5) *Tangible (sarana dan prasarana) 9 butir* dan 6) *Aspek Information System sebanyak 4 butir*.

Hasil survei kepuasan taruna dihitung berdasarkan jumlah jawaban taruna terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu nilai 1 = sangat memuaskan, nilai 2 = memuaskan, nilai 3 = cukup memuaskan, nilai 4 = kurang memuaskan, dan nilai 5 = sangat kurang memuaskan. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan taruna.

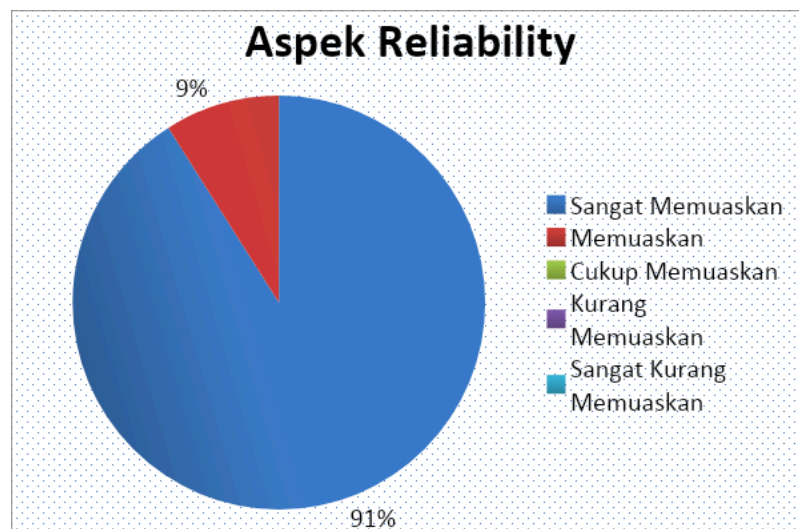
Hasil dari Rekapitulasi diatas, dibuatkan diagram pada masing-masing Aspek dibawah ini :

1. Aspek Reliability (Keandalan)

Aspek Reliability ini terdiri dari 6 butir, diantaranya :

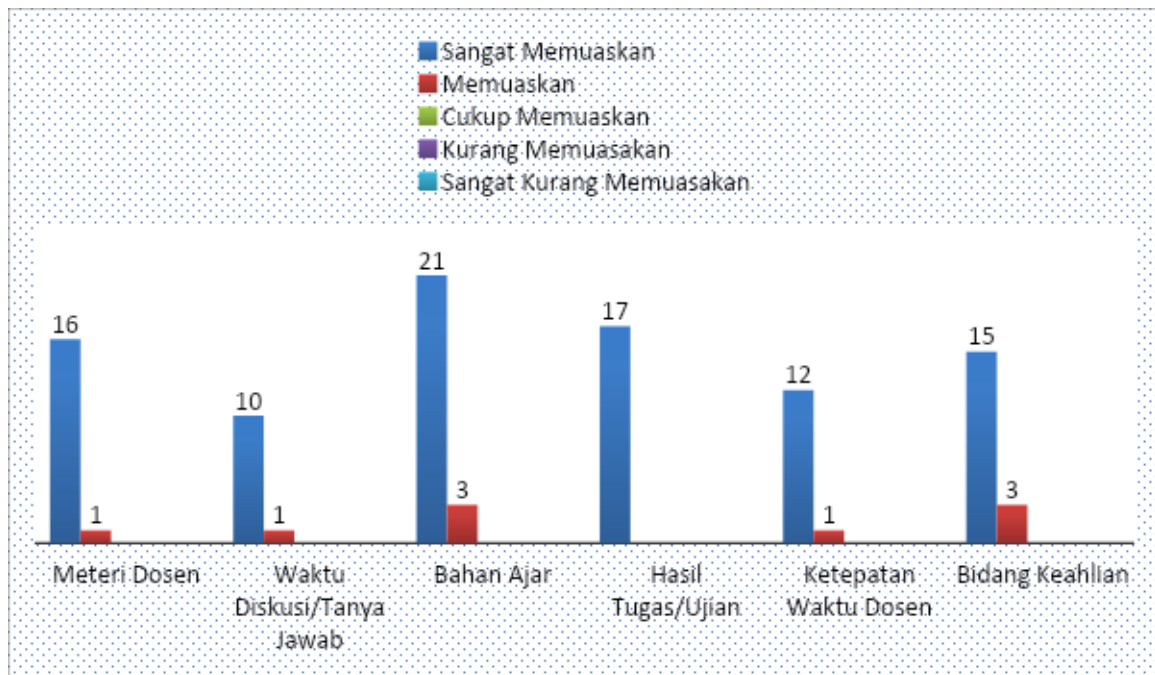
1. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen.
2. Waktu yang diberikan untuk diskusi dan Tanya jawab.
3. Bahan Ajar
4. Hasil tugas/ujian
5. Ketepatan waktu dosen
6. Keseuaian dosen sesuai dengan bidang keahliannya.

Berikut hasil Survey yang diperoleh dalam hal Aspek Reliability :



1.1 Diagram Jumlah Responden yang menjawab.

Dari hasil diagram diatas, dengan ini dijabarkan kembali hasil daripada masing-masing butir pertanyaan dari Aspek Reliability yang diberikan oleh reseponden (Taruna/i) :



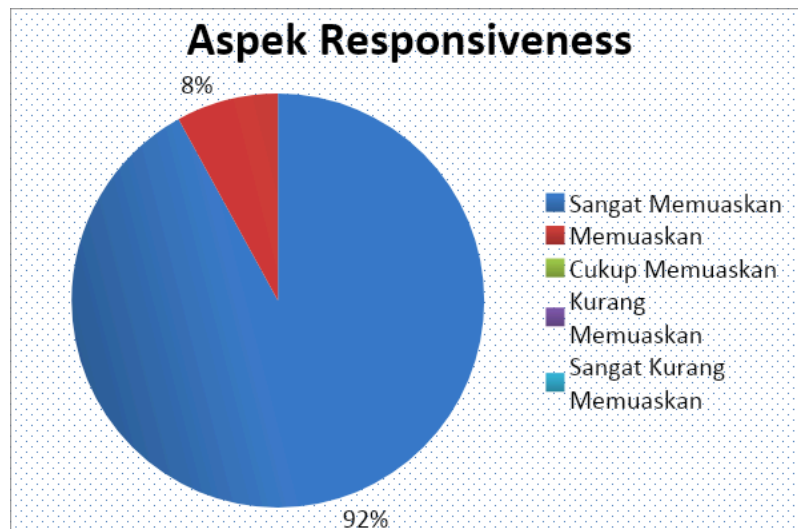
1.2. Diagram Jumlah Responden yang menjawab pada tiap butir pertanyaan

2. Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

Aspek Reliability ini terdiri dari 8 butir, diantaranya :

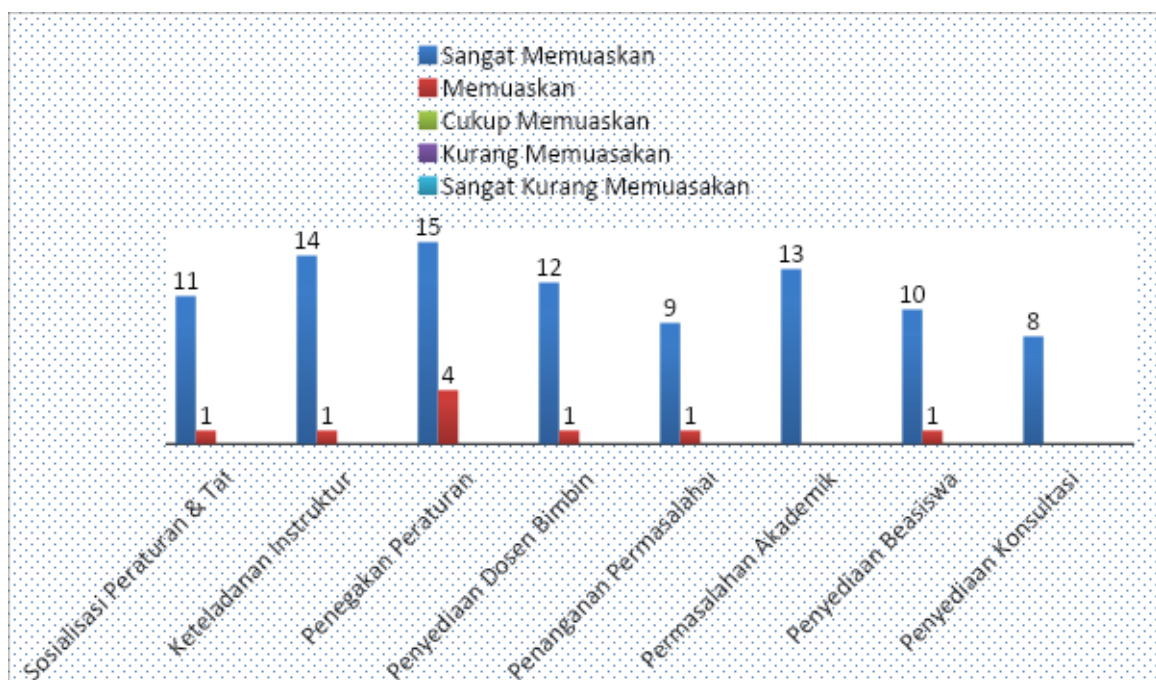
1. Pelaksanaan Sosialisasi Peraturan dan Tata Tertib
2. Keteladanan Para Instruktur
3. Peneggakan Peraturan
4. Penyediaan Dosen Bimbingan Konseling
5. Penanganan Permasalahan/Keluhan dari Bimbingan Konseling
6. Permasalahan Akademik Taruna/i
7. Penyediaan Beasiswa
8. Penyediaan waktu konsultasi bagi orang tua taruna/i

Berikut hasil Survey yang diperoleh dalam hal Aspek Responsiveness :



2.1 Diagram Jumlah Responden yang menjawab.

Dari hasil diagram diatas, dengan ini dijabarkan kembali hasil daripada masing-masing butir pertanyaan dari Aspek Responsiveness yang diberikan oleh reponden (Taruna/i) :



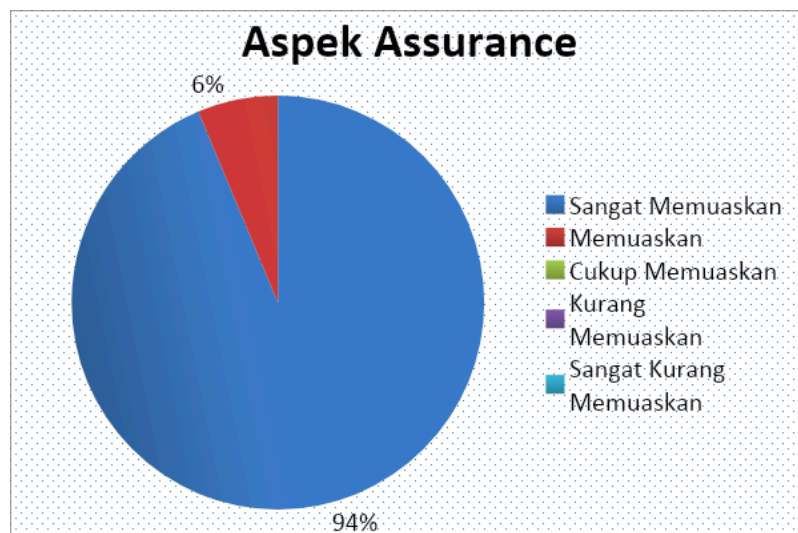
2.2. Diagram Jumlah Responden yang menjawab pada tiap butir pertanyaan

3. Aspek Assurance (Kepastian)

Aspek Reliability ini terdiri dari 5 butir, diantaranya :

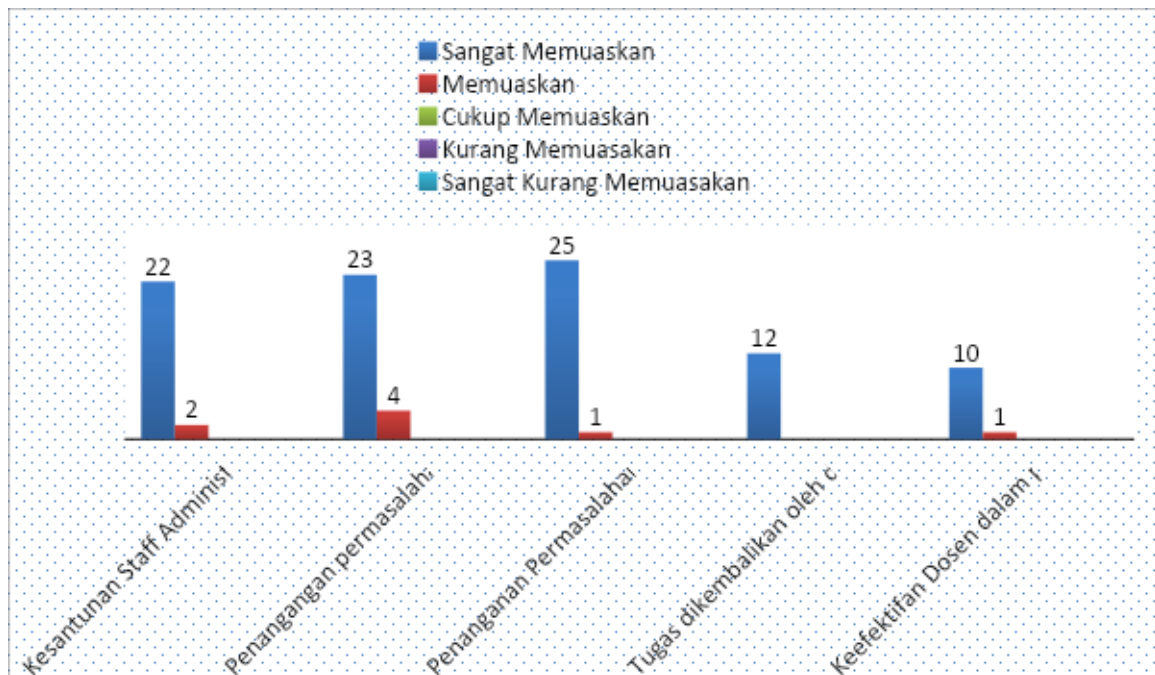
1. Kesantunan Staff Administrasi dalam memberikan pelayanan.
2. Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa yang ditangani Bagian Akademik/Ketarunaan.
3. Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa yang ditangani Bagian Bimbingan Konseling.
4. Setiap Pekerjaan/tugas dari dosen selalu dikembalikan kepada taruna/i.
5. Keefektifan Dosen dalam proses perkuliahan.

Berikut hasil Survey yang diperoleh dalam hal Aspek Assurance :



3.1 Diagram Jumlah Responden yang menjawab.

Dari hasil diagram diatas, dengan ini dijabarkan kembali hasil daripada masing-masing butir pertanyaan dari Aspek Assurance yang diberikan oleh reseponden (Taruna/i) :



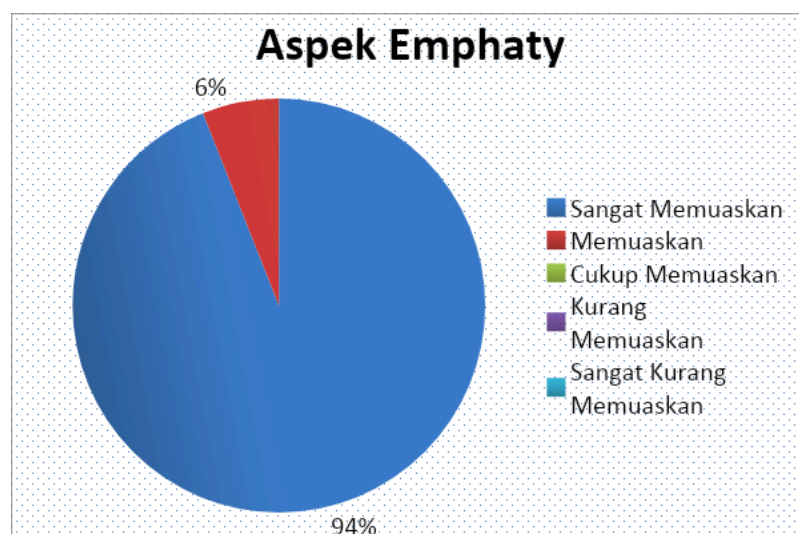
3.2. Diagram Jumlah Responden yang menjawab pada tiap butir pertanyaan

4. Aspek Emphaty (Empati)

Aspek Reliability ini terdiri dari 5 butir, diantaranya :

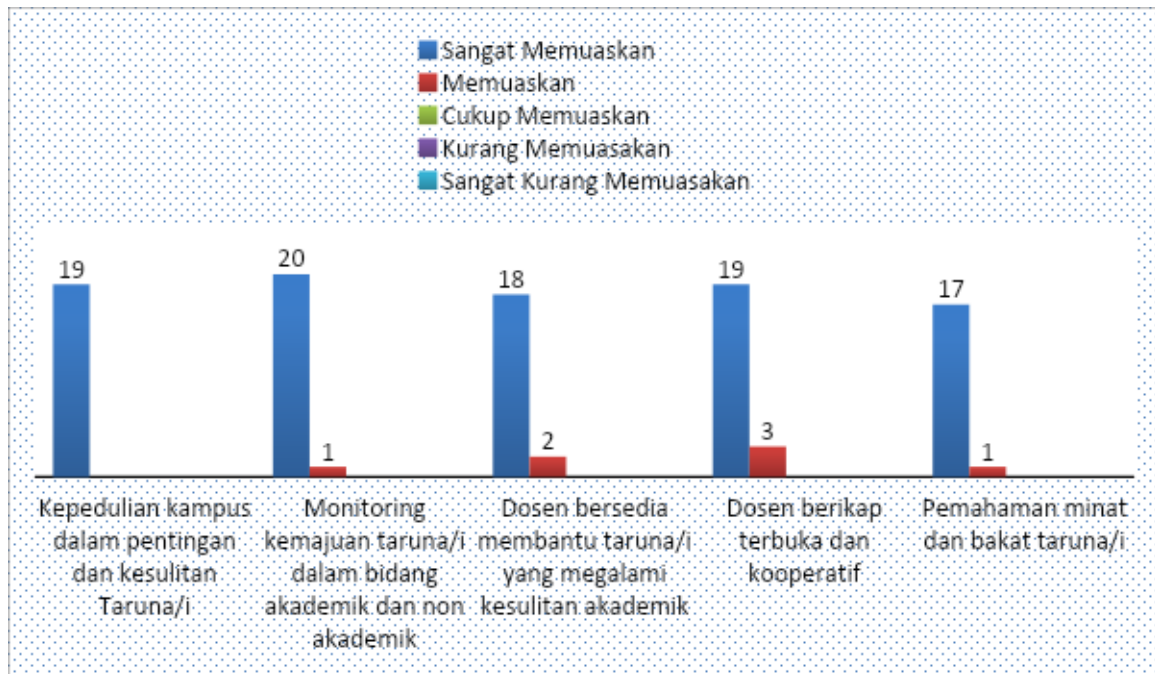
1. Kepedulian kampus dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i.
2. Kampus memonitor kemajuan taruna/i dalam bidang akademik dan non akademik.
3. Dosen bersedia membantu taruna/i yang mengalami kesulitan akademiknya.
4. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan taruna/i.
5. Kampus berusaha memahami minat dan bakat taruna/i.

Berikut hasil Survey yang diperoleh dalam hal Aspek Emphaty :



1.1 Diagram Jumlah Responden yang menjawab.

Dari hasil diagram diatas, dengan ini dijabarkan kembali hasil daripada masing-masing butir pertanyaan dari Aspek Emphaty yang diberikan oleh reseponden (Taruna/i) :



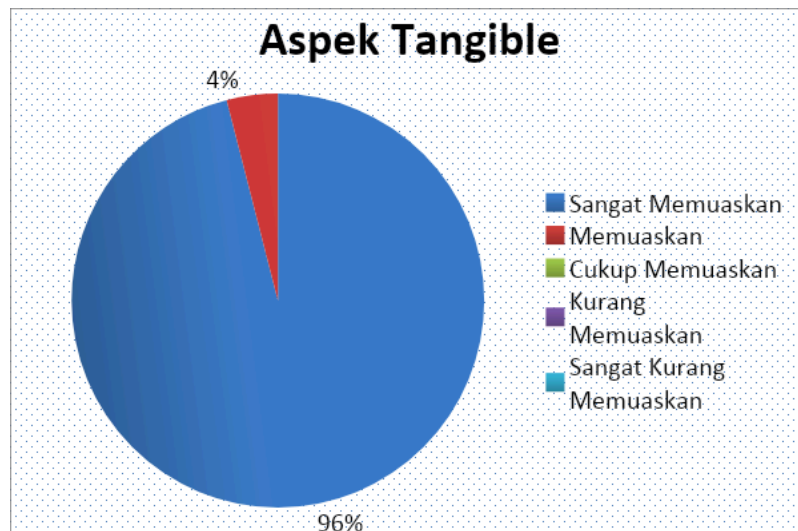
1.2. Diagram Jumlah Responden yang menjawab pada tiap butir pertanyaan

5. Aspek Tangible (Sarana dan Prasarana)

Aspek Reliability ini terdiri dari 5 butir, diantaranya :

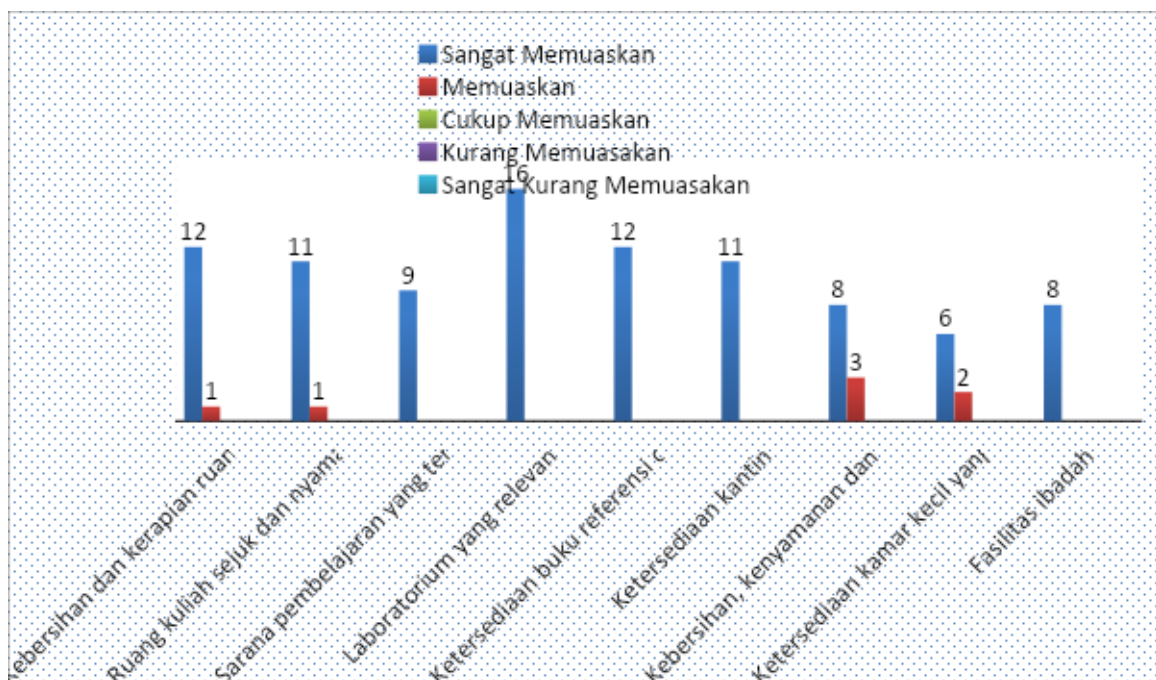
1. Kebersihan dan kerapian ruang kuliah.
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman
3. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
4. Laboratirium yang relevan
5. Ketersedian buku referensi di perpustakaan
6. Ketersediaan Kantin
7. Kebersihan, kenyamanan dan makanan di kantin
8. Ketersedian kamar kecil yang bersih
9. Fasilitas ibadah

Berikut hasil Survey yang diperoleh dalam hal Aspek Tangible :



1.1 Diagram Jumlah Responden yang menjawab.

Dari hasil diagram diatas, dengan ini dijabarkan kembali hasil daripada masing-masing butir pertanyaan dari Aspek Tangible yang diberikan oleh reseponden (Taruna/i) :



1.2. Diagram Jumlah Responden yang menjawab pada tiap butir pertanyaan

Tindak Lanjut :

1. Pelaksanaan tata tertib, kedisiplinan dan sosialisasi mengenai peraturan-peraturan di kampus hendaknya ditingkatkan kembali, dengan kondisi pandemic saat ini yang sulitnya melakukan pertemuan tatap muka sehingga perlu dilakukan cara mengenai penegakkan peraturan dalam kedisiplinan tersebut.
2. Memberikan kesempatan bagi dosen untuk melaksanakan Diklat ataupun pelatihan-pelatihan yang mengarah kepada kemampuan dan bahan ajar dosen itu sendiri dengan jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
3. Pelayanan pada system administrasi baik di keuangan dan akademik serta perkuliahan ditingkatkan dengan menerapkan system E-Learning ataupun system online lainnya yang dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada taruna/i dimasa pandemic sekarang.
4. Peningkatan Akreditasi juga sangat berpengaruh bagi kampus untuk taruna/i sebagai cerminan kualitas pendidikan, persyaratan bekerja di institusi pemerintahan ataupun ke perusahaan dengan standar pendidikan yang berkualitas sehingga mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.
5. Dalam pelayanan konseling dapat dilakukan suatu peningkatan dalam minat dan bakat taruna/i sehingga mempunyai kemauan dalam mengikuti perlombaan ataupun kegiatan-kegiatan baik di kampus maupun luar kampus.
6. Penyuluran beasiswa saat ini sudah dilakukan dengan baik, namun kedepan kiranya dapat ditingkatkan dari jumlah penerimaan yang mendapatkan.
7. Peningkatkan layanan internet kepada taruna/i hendaknya dapat di akses kesetiap sudut ruangan, juga kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan kelas maupun di kantin dan toilet ditingkatkan.