



**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN
Pengguna Perusahaan
Pelayaran**

**Unit Penjaminan Mutu Internal
AKADEMI MARITIM INDONESIA
AIPI MAKASSAR**

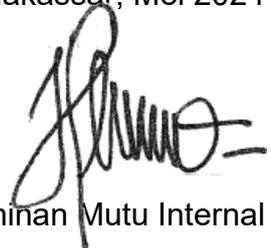
**Tahun Akademik
2023/2024**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, penyusunan laporan hasil survei kepuasan tahun akademik 2023/2024 dapat diselesaikan. Hasil laporan ini diharapkan mampu menggambarkan persepsi para pihak yang bersangkutan terkait pelayanan yang diberikan perguruan tinggi dan dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas kinerja serta kualitas pelayanan pada AMI AIPI Makassar.

Mengingat fokus utama dari perguruan tinggi adalah dalam bidang pendidikan, maka indikator keberhasilannya ditentukan dari kepuasan pengguna yang meliputi taruna(i), dosen, pegawai, pengguna lulusan. Kepuasan mereka menentukan apakah pelayanan yang mereka dapatkan telah sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Dan juga, kami mengucapkan terima kasih atas bantuan seluruh pihak sehingga laporan ini dapat terselesaikan

Makassar, Mei 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, positioned above the official title.

Unit Penjaminan Mutu Internal
AMI AIPI Makassar

DAFTAR ISI

SAMPUL	1
LEMBAR PENGESAHAN.....	2
DAFTAR ISI.....	3
KATA PENGANTAR.....	7
I. PENDAHULUAN.....	
II. MAKSUD DAN TUJUAN	
III. RESPONDEN	
IV. WAKTU DAN TEMPAT	
V. METODE PENGOLAHAN DATA	
VI. LAPORAN HASIL SURVEI	
A. Perusahaan Pelayaran	
KESIMPULAN	

I. PENDAHULUAN

Selama menempuh masa pendidikannya, taruna telah mendapatkan berbagai layanan pendidikan yang disediakan oleh pihak AMI AIPI Makassar. Secara umum, layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi hingga saat ini telah berjalan lancar dan memadai. Namun, belum diketahui apakah kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan tersebut atau tidak. Karena itu, perlu dilakukan survei kepuasan taruna untuk menilai kualitas dari pelayanan yang diberikan perguruan tinggi. Hasil pengolahan data survei tersebut akan menghasilkan indeks kepuasan pengguna yang nantinya akan memberikan gambaran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil tersebut juga dapat dipergunakan dalam proses akreditasi perguruan tinggi maupun program studi yang akan datang.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan taruna ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan Perusahaan pelayarana terhadap Taruna AMI AIPI MAKASSAR . Dengan mengetahui capaian indeks kepuasan dari Perusahaan Pelayaran, maka AIPI Makassar dapat menjadikannya sebagai masukan dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kualitas Taruna di tahun berikutnya.

III. RESPONDEN

Responden dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah :

- a. Perusahaan Pelayaran tempat Taruna AMI AIPI Melakukan PRALA/PRADA

IV. WAKTU DAN TEMPAT

- a. Waktu

Pembagian dan pengumpulan kuisisioner survei kepuasan ini dilakukan pada tanggal Februari 2023-Februari 2024 .

- b. Tempat

Pelaksanaan pengisian kuisisioner survei kepuasan taruna ini dilakukan dalam lingkungan wilayah Perusahaan Pelayaran.

V. METODE PENGOLAHAN & ANALISIS DATA

Data yang dikumpulkan berdasarkan respondennya, yaitu Perusahaan Pealayaran dimana tempat taruna AMI AIPI Makassar Melakukan PRALA/PRADA .

Data-data ini kemudian akan dipilah lagi berdasarkan masing-masing kriteria penilaian sesuai respondennya. Setelah selesai dikelompokkan, data tersebut kemudian diuji validitas menggunakan metode Pearson, lalu setelah itu diuji reabilitasnya menggunakan metode Alpha.

Hanya data-data yang telah lulus uji validitas dan reabilitas yang dapat dilanjutkan untuk tahap pengolahan dan analisis. Data-data yang lulus uji tersebut kemudian diolah dengan memakai skala Likert untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Responden (IKR). Sebelum data diolah dengan Skala Likert, terlebih dahulu perlu dihitung interpretasi penilaian yang terdiri atas nilai tertinggi (Nmax) dan nilai terendah (Nmin) dari suatu pertanyaan.

$$\mathbf{Nmax} = \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\mathbf{Nmin} = \text{Skor Terendah} \times \text{Jumlah Responden}$$

Selanjutnya dilakukan perhitungan dasar untuk memperoleh nilai Perhitungan Penilaian (PP) untuk tiap pertanyaan yang merupakan perkalian antara frekuensi dengan skor penilaian. Sehingga, untuk satu pertanyaan memiliki 4 atau 5 jenis Perhitungan Penilaian yang terdiri atas Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang Baik, Tidak Baik.

$$\mathbf{PP} = \text{Frekuensi} \times \text{Skor Penilaian}$$

Lalu seluruh pertanyaan dalam satu kriteria penilaian kemudian dijumlahkan seluruh Perhitungan Penilaiannya (PP) untuk kemudian mendapatkan Total Nilai (TN).

$$\mathbf{TN} = \sum \text{PP}$$

Dalam hal ini, sebuah pertanyaan telah mampu diolah dengan menggunakan skala Likert. Namun untuk mengefisienkan perhitungan, perhitungan skala Likert hanya dilakukan pada tingkat kriteria penilaian dan bukan pada pertanyaan penilaian. Sehingga rumus perhitungan skala Likert sedikit dimodifikasi untuk mengakomodir kebutuhan tersebut.

$$\mathbf{Indeks} = \frac{\text{TN}}{\text{Nmax}} \times 100\% \quad \text{modifikasi} \rightarrow \quad \mathbf{Indeks/IKR} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\%$$

Ket : **TNK** (Total Nilai Keseluruhan) = \sum TN (per kriteria penilaian)

JP = Jumlah pertanyaan per kriteria penilaian

Hasil dari Indeks atau Indeks Kepuasan Responden (IKR) inilah yang akan membantu dalam mengevaluasi seberapa besar tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing kriteria penilaian. Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara keseluruhan terhadap seluruh kriteria penilaian (Indeks Kepuasan Responden Keseluruhan), maka dilakukan perhitungan rata-rata IKR untuk seluruh kriteria.

$$IKRK = \bar{X} IKR$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKR yang terdiri dari interval nilai antara 0 - 100, maka hasil Indeks Kepuasan tersebut diatas dikonversikan menjadi beberapa skala sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKR (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	25 – 43,74	D	Kurang Baik
2	43,75 – 62,49	C	Cukup Baik
3	62,5 – 81,24	B	Baik
4	81,25 - 100	A	Sangat Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKR (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	20 – 35,99	E	Tidak Baik
2	36 – 51,99	D	Kurang Baik
3	52 – 67,99	C	Cukup Baik
4	68 – 83,99	B	Baik
5	84 – 100	A	Sangat Baik

VI. LAPORAN HASIL EVALUASI

A. Perusahaan Pelayaran

1) Asal Prodi Responden

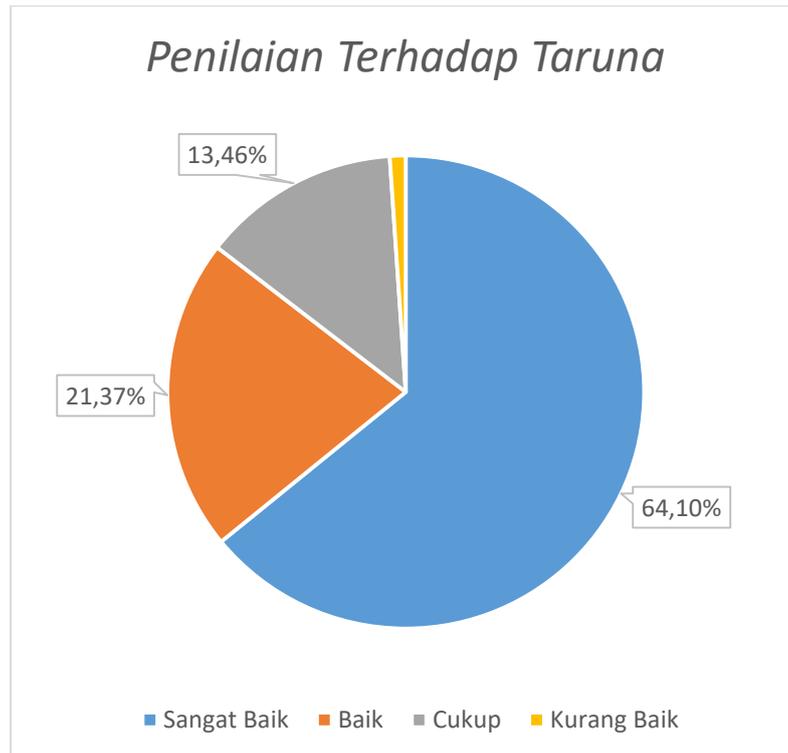
Perusahaan pelayaran yang terlibat dalam pelaksanaan survei kepuasan ini terdiri dari Beberapa perusahaan pelayaran dimana terdapat Taruna AMI AIPI Makassar Yang melakukan PRALA/PRADA. Dimana dalam laporan ini mengambil 62 perusahaan pelayaran sebagai responden Dengan diketahuinya jumlah keseluruhan responden, maka diketahui pula perhitungan Nilai Maksimum dan Nilai Minimum penilaian.

- Nilai Tertinggi (Nmax) = Skor Tertinggi x Jumlah Responden
 $= 5 \times 62 = 310$
- Nilai Terendah (Nmin) = Skor Terendah x Jumlah Responden
 $= 1 \times 62 = 62$

2) Sebaran Persentase Kepuasan & Perhitungan Indeks Kepuasan

1. Penilaian terhadap Taruna yang PRALA/PRADA

No.	Total				
	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
P1	175	64	30	2	271
P2	190	64	21	2	277
P3	190	32	45	2	269
P4	155	60	45	2	262
P5	145	60	42	8	255
P6	165	60	39	2	266
P7	180	60	30	2	272
Total					1872



Jumlah Pertanyaan (JP) = 8 (P1 s.d. P8)

$$\text{IKR Dosen} = \frac{\text{TNK}}{\text{JP} \times \text{Nmax}} \times 100\% = \frac{2170}{7 \times 310} \times 100\% = \frac{2170}{2170} \times 100\%$$

$$= 86,26\%$$

Sehingga Indeks Kepuasan Responden (IKR) Perusahaan Pelayaran terhadap penilaian Taruna AMI API Makassar yang PRALA/PRADA ialah sebesar 86,26s% (Sangat Baik)

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis survey kepuasan pengguna periode tahun akademik 2021/2022 dapat disimpulkan sebagai berikut :

Indeks kepuasan responden keseluruhan untuk delapan penilaian bagi Taruna AMI AIPI Selama PRALA/PRADA ialah sebesar 86,26%, yaitu dalam kategori Sangat Baik.

Survey kepuasan pengguna pada pelayanan proses pendidikan menunjukkan bahwa secara rata-rata pengguna merasa puas/baik terkait pelayanan yang diberikan AMI AIPI Makassar. Namun masih ada beberapa kriteria yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya khususnya terhadap pelayanan taruna dan tenaga kependidikan. Hal ini akan menjadi bahan masukan yang berguna bagi AMI AIPI Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik.

Lampiran

