



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI LEMBAGA PENDIDIKAN PENGEMBANGAN PROFESI INDONESIA (LP3I) POTENSIA PALEMBANG

<sup>1</sup>Telly P Ulviana Siwi, <sup>2</sup>Azizah

[ulvianately@gmail.com](mailto:ulvianately@gmail.com).  
[azizahkarim0610@gmail.com](mailto:azizahkarim0610@gmail.com)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin

### Article Info

Keywords :  
Service Quality, Satisfaction

### Abstract

Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Palembang Potensia is an educational institution that aims to provide good service to its customers. In this study looked at the effect of service quality on student satisfaction at the Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Palembang. Based on the calculation of the Community Satisfaction Index that refers to KEPMENPAN Number KEP / 25 / M.PAN / 2/2004, an index number of 35.00 is obtained at intervals of 20.00 - 40.00. Based on the service quality index, the service quality of the Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia is at the level of "D". This shows that the LP3I Potensia Palembang services in 2019 overall quality of service included in the category of not good.

<sup>1</sup>Telly P Ulviana Siwi,  
<sup>2</sup>Azizah

[ulvianately@gmail.com](mailto:ulvianately@gmail.com).  
[azizahkarim0610@gmail.com](mailto:azizahkarim0610@gmail.com)

**Majalah Ilmiah Manajemen – Vol : 09.01.2020**

### Pendahuluan

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan

terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Keberhasilan suatu lembaga tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan dalam lingkungan lembaga tersebut, khususnya bagi pekerja harus menunjukkan kinerja, baik dalam memberikan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan mereka. Pelayanan yang baik merupakan bagaimana pekerja/pegawai dalam memberikan suatu kepuasan kepada orang lain, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut, maka dapat memberikan aspek positif terhadap lembaga itu sendiri.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga bahwa ada pekerja/pegawai yang masih kurang baik dalam memberikan sebuah pelayanan, sehingga terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Hal demikian itu sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga. Dalam memberikan pelayanan yang baik, dibutuhkan keahlian yang dipergunakan untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi, keahlian yang dimiliki haruslah sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga menciptakan suatu kinerja yang baik.

Suatu kinerja tidak berjalan dengan efektif tanpa didasari dengan keahlian yang dimiliki, oleh sebab itu jika tidak mempunyai keahlian yang baik dalam bidangnya menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mewujudkan tujuan mutu pelayanan yang baik. Maka keberhasilan mutu kualitas pelayanan dari lembaga, khususnya lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan lembaga haruslah memaksimalkan pelayanan yang diberikan sehingga dengan pelayanan tersebut masyarakat dapat terpuaskan. Suksesnya dalam memberikan pelayanan maka akan meningkatkan citra dari lembaga tersebut. Dalam hal konteks pelayanan pendidikan, ini mengacu pada masukan, proses maupun luaran. Proses sendiri merupakan komponen pendukung dalam interaksi pelayanan dalam belajar dan mengajar. Sebagai hasil dari proses pendidikan yang telah berlangsung dan dampak dari mutu pendidikan tersebut mampu meningkatkan kepercayaan siswanya terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh setiap instansi maupun lembaga adalah sumber daya manusia, yang dimana mereka sangat berperan dalam pelayanan yang berkualitas terutama bagi lembaga pendidikannya. Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional merupakan kunci utama dalam tumbuh kembangnya sebuah organisasi, karena itu sumber daya manusia perlu secara optimal sehingga kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan bisa menjadi aset organisasi. Sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan disetiap instansi maupun

lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang termasuk dalam jasa pelayanan memerlukan sumber daya manusia yang baik yang dapat mengembangkan lembaga tersebut. Rendahnya kinerja pelayanan tentu membangun citra buruk pada lembaga pendidikan. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kualitas kinerja pelayanan yang diberikan maka menjadi nilai plus bagi lembaga tersebut. profesional untuk menjalankan tugas yang diberikan. Pada hakikatnya, peranan tenaga pendidikan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari sangatlah penting. Karena tenaga kependidikan merupakan salah satu faktor pendukung yang paling utama untuk menunjang keberhasilan mutu dan kualitas lembaga pendidikan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang**”.

### **Rumusan Masalah**

Bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan di Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan di Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian ini diharapkan berguna bagi:

Sebagai sumbangan pemikiran dalam usaha meningkatkan pelayanan di Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (Lp3i) Potensia terhadap siswa.

### **Tinjauan Pustaka**

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 Indikator, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsivines* (ketanggapan), *Assurancce* (jaminan), *Empaty* (empati):

#### **1. *Tangible* (berwujud)**

*Tangible* (berwujud) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas/aparaturnya dalam melakukan pelayanan.
- e. Pengguna alat bantu dalam pelayanan.

## **2. *Realibility* (kehandalan)**

*Realibility* (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya untuk mengukur dimensi *Realibility* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

## **3. *Responsiviness* (ketanggapan)**

*Responsiviness* (ketanggapan) adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan untuk mengukur dimensi. *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Pegawai melakukan pelayanan yang cepat.
- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

## **4. *Assurance* (jaminan)**

*Assurance* (jaminan) adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan tidak membuat menunggu lama.
- c. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

## **5. *Emphaty* (empati)**

*Emphaty* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. *Empati* itu perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (empati)

dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
- b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun.
- c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif.
- d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Kasmir (2015:3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

### **Kualitas Pelayanan**

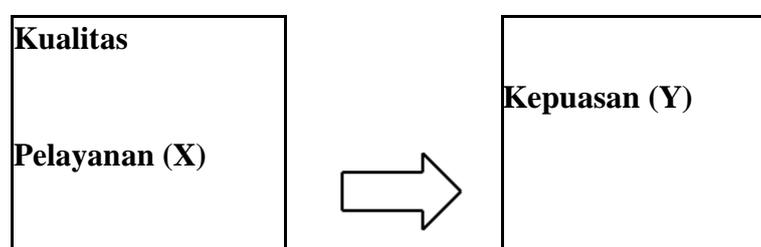
Fandy Tjiptono (2014:59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

### **Pengertian Kepuasan**

Kepuasan dapat ditunjukkan melalui sikap yang diterima setelah didapatkan pelayanan. Kepuasan akan terlihat dari seberapa baik pelayanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas yang didapatkan, maka kepuasan akan semakin baik pula. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Nasution M. N. (2001:45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

## Kerangka Berfikir

Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I)Potensia Palembang merupakan salah lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari lembaga pendidikan adalah memberikan pelayanan publik yang baik. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja pegawai Lp3i karena bagian ini yang seringberhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat. variabel kepuasan siswa/i (dependen) dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).



**Gambar 1**  
**Kerangka Pikir**

## Hipotesis

Hipotesis yang dikemukakan adalah:

- Ho = Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di LP3I Potensia Palembang.
- Ha = Ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di LP3I Potensia Palembang.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang. Metode penelitian ini menggunakan metode Penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis (Sugiyono, 2016: 20-21). Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.

## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2016: 72), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa pada Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang tahun 2019 yang berjumlah 64 siswa yang terbagi dari empat kelas yaitu Komputer, Akuntansi, Perkantoran dan Sekretaris.

### **Sampel**

Sampel, menurut Sugiyono (2013:56), adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang mewakili karakteristik dari populasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik random sampling dari populasi yang ada. Pada penelitian ini sampel diambil secara acak mewakili jumlah populasi. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini berjumlah 64 siswa dengan menggunakan teknik sampe jenuh. Dimana keseluruhan populasi diambil untuk dijadikan sampel penelitian.

### **Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari peneliti secara empiris untuk menjawab masalah pokok yang dikaji dalam penelitian ini seperti dokumentasi dan file pendukung lainnya.

### **Sumber Data**

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian yang berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang langsung didapat dari tempat instansi bersangkutan. Seperti kuisisioner dll.
- b. Data sekunder, yaitu data yang langsung didapat dari laporan dan catatan yang terdapat di Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### **1. Observasi**

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan LP3I Potensia Palembang, lingkungan,

fasilitas serta kegiatan pelayanan di LP3I Potensia sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan LP3I Potensia Palembang, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi LP3I Potensia Palembang serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum.

## 3. Pengisian Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan LP3I Potensia Palembang.

## Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang.

## Instrumen Penelitian

1. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar penelitiannya lebih sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti pada saat pengumpulan data sesuai dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
2. Pedoman observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh data mengenai kondisi fisik kantor LP3I Potensia Palembang dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Pedoman observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Kisi-kisi pedoman observasi yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.**  
**Kisi-kisi observasi di Kantor Lp3i Potensia Palembang**

No.	Indikator	Keterangan
1	Proses Pelayanan	Alur proses pelayanan LP3I Potensia Palembang
2	Kelengkapan sarana prasarana	Sarana dan Prasarana LP3I Potensia Palembang
3	Keadaan fisik sarana prasarana	Kondisi Lingkungan LP3I Potensia Palembang

### Angket

Angket atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat Pelayanan di LP3I Potensia Palembang. Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memiliki salah satu jawaban yang tersedia. Berikut ini tabel 4 menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

**Tabel 2.**  
**Skala Bobot Penilaian**

No.	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

### Instrumen Variabel

Variabel penelitian terdiri dari atas dua macam, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang tergantung dari variabel lainnya dan variabel bebas (*independent variable*) atau variabel yang tidak bergantung pada variabel lainnya. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah : Variabel tidak terikat (*independent*), yaitu kualitas pelayanan pendidikan (X). Variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan siswa/i (Y). Variabel-variabel diatas akan terlihat lebih jelas dan terperinci yang disajikan dalam tabel operasionalisasi variabel berikut ini :

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible (Bukti langsung).	- Gedung yang dimiliki. - kelengkapan fasilitas Fisik yg dimiliki - Penampilan karyawan. - Area parker - Fasilitas keamanan	Likert
	Reliability (Kehandalan)	- Ketetapan bank dalam memenuhi janji. - Kemampuan dalam memecahkan masalah - Kemampuan melakukan implementasi strandar pelayanan secara tepat waktu. - Pencatatan pada pembukuan	Likert
		- Kemempuan dalam secara tepat dan akurat	
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap).	- Pelayanan yang cepat. - Pertolongan terhadap kesulitan - Cara karyawan menyambut siswa - Kecepatan dalam pelayanan - Kemempuan karyawan dalam menenangkan Siswa	
	4. Assurance (jaminan).	- Kepercayaan - Rasa aman yang diberikan - Sikap karyawan dalam memberikan Pelayanan - Pengetahuan karyawan terhadap produk	

		- Sikap karyawan dalam memenuhi kepuasan Pelanggan	
	Empathy (empati)	- Sikap karyawan memberikan pelayanan Kepada siswa/i - Waktu dan tempat nyaman - Perhatian pribadi kepada siswa dalam hal Pelayanan.	
Kepuasan Siswa/I (Y)		- Keluhan dan pendapat - Penyebaran kuisisioner. - Koreksi terhadap kualitas pelayanan. - Melakukan komunikasih kembali dengan siswa.	

## Teknik Analisis Data

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Sugiyono (2016: 124) alat ukur yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus teknik *korelasi product moment*, atau menggunakan SPSS 21 Versi windows guna menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total. Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total.

### Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam pengujian reliabilitas menggunakan software SPSS 21 Versi windows adapun uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha ( $\alpha$ ) dari cronbach. Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25–100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 3.8.1 Sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	20,00 - 40,00	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	40,00 - 60,00	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	60,00 - 80,00	B	Baik
4	3,26 - 4,00	80,00 - 100,00	A	Sangat Baik

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari LP3I Potensia Palembang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

#### Uji Validitas

Kuesioner ini terdiri dari 8 butir soal. Dalam penelitian ini, ketentuan suatu instrumen dikatakan valid, apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Untuk  $n = 64$  dengan  $\alpha = 0,05$ . Hasil uji validitas menggunakan SPSS 21.0 for windows menunjukkan valid. karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . No item 1 nilai  $0,212 > 0,05$ , no item 2 nilai  $0,490 > 0,05$ , no item 3 nilai  $0,468 > 0,05$ , no item 4 nilai  $0,331 > 0,05$ , dan seterusnya.

#### Uji Reabilitas

Dari data diatas, dapat diketahui setelah dilakukan uji reabilitas data terhadap hasil kuisisioner yang dibagikan kepada 64 responden diketahui hasil jawaban responden memiliki reabilitas data Cronbach's Alpha Sebesar 0,494.

### Uji Analisis Indeks Kepuasan

Dari hasil kuesioner yang berhubungan dengan indikator Kepuasan Pelayanan hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil jawaban Indikator Kepuasan Pelayanan**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Skala
		SS	S	RG	TS	STS	Likert
1	Pelayanan di LP3I Potensia sangat disiplin dalam memberikan pelayanan.	-	-	35	29	-	163
2	Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	-	-	24	40	-	152
3	Kecepatan pelayanan (pemrosesan pelayanan) sesuai dengan yang saya inginkan			24	40		152
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya	-	7	35	22	-	177
5	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan	-	22	27	15	-	199
6	Sarana dan prasarana yang disediakan LP3I Potensia sangat memudahkan proses pelayanan.	-	28	32	3	-	214
7	LP3I Potensia memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.	-	-	23	41	-	151

8	Pelayanan di LP3I Potensia Palembang sudah sesuai dengan harapan saya.	-	-	-	28	36	92
---	--	---	---	---	----	----	----

## 2. Menghitung Nilai Rata-rata Per-unsur yaitu :

$$\text{NRR U1} = 163 : 64 = 2,54$$

$$\text{NRR U2} = 152 : 64 = 2,37$$

$$\text{NRR U3} = 152 : 64 = 2,37$$

$$\text{NRR U4} = 177 : 64 = 2,76$$

$$\text{NRR U5} = 199 : 64 = 3,10$$

$$\text{NRR U6} = 214 : 64 = 3.34$$

$$\text{NRR U7} = 151 : 64 = 2,35$$

$$\text{NRR U8} = 92 : 64 = 1,43$$

## 3. Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$
---

$$\text{NRR tertimbang U1} = 2,54 \times 0,071 = 0,18$$

$$\text{NRR tertimbang U2} = 2,37 \times 0,071 = 0,16$$

$$\text{NRR tertimbang U3} = 2,37 \times 0,071 = 0,16$$

$$\text{NRR tertimbang U4} = 2,76 \times 0,071 = 0,19$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang} \\ \text{U5} &= 3,10 \times 0,071 = 0,22 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang} \\ \text{U6} &= 3,34 \times 0,071 = 0,23 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang} \\ \text{U7} &= 2,35 \times 0,071 = 0,16 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang} \\ \text{U8} &= 1,43 \times 0,071 = 0,101 \end{aligned}$$

$$\Sigma \text{ NRR tertimbang} = 0,18 + 0,16 + 0,16 + 0,19 + 0,22 + 0,23 + 0,16 + 0,101 = 1,40$$

### Menghitung Nilai Indeks Kepuasan

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian indek kepuasan antara rentang nilai 25, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 1,40 \times 25 = 35$$

Selajutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Sukabangun 2 Palembang, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

**Tabel 4.**  
**Indeks Kategori Mutu Kualitas Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	20,00 – 40,00	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	40,00 – 60,00	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	60,00 – 80,00	B	BAIK
3,26 – 4,00	80,00 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4 di atas, maka lembaga pendidikan pengembangan profesi indonesia (LP3I) Potensia Cabang Palembang memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 35,00. pelayanan di LP3I Cabang Palembang berada dalam mutu pelayanan “D” dengan kategori “TIDAK BAIK.

## Kesimpulan dan Saran

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 35,00 yang berada pada interval 20,00 – 40,00,
2. Berdasarkan indeks mutu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia berada pada tingkat “D”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan LP3I Potensia Palembang pada tahun 2019 kualitas pelayanannya secara keseluruhan termasuk dalam kategori tidak baik.
3. Berdasarkan nilai rata-rata dan nilai unsur kepuasan siswa yaitu berkisar 1,43 dan 1,40 artinya Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia untuk nilai kepuasan adalah sangat kecil.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang tergolong tidak baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan harus terus ditingkatkan, dan bisa menjadi lebih baik lagi dan perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
2. Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Potensia Palembang perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap siswa. Contohnya menunjukkan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

KEPMENPAN NO.25 Tahun 2004