



SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT

STTAL

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT

LAPORAN SURVEI

PERSPSI KUALITAS PELAYANAN

PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2024



MARKAS BESAR ANGKATAN LAUT
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI



**LAPORAN SURVEI
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2024**

**SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT (STAL)
TAHUN 2024**

SURVEI IPKP STTAL TRIWULAN IV TAHUN 2024



NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KONVERSI
U1	INFORMASI PELAYANAN	3,78	94,43
U2	PERSYARATAN PELAYANAN	3,79	94,71
U3	PROSEDUR/ALUR PELAYANAN	3,78	94,43
U4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	3,72	93,00
U5	TARIF/BIAYA PELAYANAN	3,76	94,00
U6	SARANA PRASARANA	3,76	94,00
U7	PETUGAS PELAYANAN	3,78	94,43
U8	LAYANAN KONSULTASI	3,83	95,86
	JUMLAH IPKP	3,77	94,25

DARI HASIL SURVEI TERHADAP 175 RESPONDEN DIPEROLEH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP STTAL SANGAT TINGGI, DENGAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP) MENCAPAI NILAI RATA-RATA 3,77 DAN NILAI KONVERSI PENCAPAIAN SEBESAR 94,25. HAL INI MENUNJUKKAN BAHWA KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH STTAL DINILAI SANGAT BAIK.

EXECUTIVE SUMMARY

Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut (STTAL) merupakan salah satu satuan pelaksana pendidikan di lingkungan TNI Angkatan Laut yang telah berdiri sejak tahun 1966. Dalam rangka memperbaiki serta mengevaluasi sistem tata pamong yang lebih kredibel, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab, serta dapat menerapkan prinsip-prinsip keadilan sehingga sesuai dengan kebutuhan organisasi, perkembangan lingkungan eksternal maka diperlukan masukan sebagai *feedback* fungsi kontrol guna mendapatkan evaluasi yang tepat sasaran.

Dalam perbaikan tersebut STTAL melakukan penilaian persepsi kualitas pelayanan kepada Pelajar/Mahasiswa, Alumni, TNI/Polri, PNS/Pegawai, Wiraswasta, Dosen STTAL terhadap STTAL berdasarkan data responden yang masuk sebanyak 175 (seratus lima puluh), memberikan penilaian terhadap 8 (delapan) bidang pelayanan publik yaitu : Prodi, Korsi, Perpustakaan, Bahasa, Primkopal, Klinik Jurnal, Perawatan Personel dan LPPM. Dari kesemua bidang tersebut didapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar **3,77** dengan nilai pencapaian sebesar **94,25** sehingga masuk kategori **SANGAT BAIK**.

Meskipun mendapat penilaian dalam kategori **SANGAT BAIK**, STTAL harus tetap menjalankan pembenahan dan evaluasi terhadap bidang-bidang yang masih perlu disempurnakan sehingga sesuai dengan ketentuan Reformasi Birokrasi guna mewujudkan STTAL sebagai satker Zona Integritas yang **WBK** dan **WBBM**.

DAFTAR ISI

COVER	i
HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANANCOVER	ii
EXECUTIVE SUMMARY	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan.:.....	2
1.3. Dasar.....	2
1.4. Ruang Lingkup dan Tata Urut.....	3
1.5. Indikator Penilaian.....	4
BAB II KUESIONER SURVEI	6
2.1 Definisi Survei.....	6
2.2 Kuesioner Survei.....	7
2.3 Lembar Kuisisioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	7
BAB III METODOLOGI SURVEI	11
3.1. Kriteria Responden.....	11
3.2. Metode Pencacahan.....	11
3.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	13
BAB IV PENGOLAHAN SURVEI	17
4.1 Analisis Hasil Survei.....	17
4.2 Tindak Lanjut Hasil Survei.....	18
BAB V DATA SURVEI	20
5.1 Data Responden.....	20
5.2 Data Dukung lainnya.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Unsur Persepsi Kualitas Pelayanan	3
Tabel 3. 1 Skala Penilaian	12
Tabel 3. 2 Definisi Penilaian.....	12
Tabel 3. 3 Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP).....	14
Tabel 3. 4 Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3. 5 Jadwal Pelaksanaan Survei PKP	16
Tabel 4. 1 Responden pada TW IV Bulan Oktober - Desember2024	17
Tabel 4. 2 Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) STTAL	18
Tabel 4. 3 Tindak Lanjut Hasil Survei.....	18
Tabel 5. 1 Distribusi Responden pada Usia	20
Tabel 5. 2 Distribusi Responden pada Jenis Kelamin	21
Tabel 5. 3 Distribusi Responden pada Pendidikan	21
Tabel 5. 4 Distribusi Responden pada Pekerjaan	22
Tabel 5. 5 Distribusi Responden pada Unit Pelayanan	23
Tabel 5. 6 Data Responden Pengisian Kuesioner	24
Tabel 5. 7 Jumlah Responden pada Unsur Informasi Pelayanan.....	30
Tabel 5. 8 Jumlah Responden pada Unsur Persyaratan Pelayanan	31
Tabel 5. 9 Jumlah Responden pada Unsur Prosedur/Alur Pelayanan.....	31
Tabel 5. 10 Jumlah Responden pada Unsur Jangka Waktu.....	32
Tabel 5. 11 Jumlah Responden pada Unsur Tarif/Biaya Pelayanan.....	33
Tabel 5. 12 Jumlah Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana.....	33
Tabel 5. 13 Jumlah Responden pada Unsur Petugas Pelayanan	34
Tabel 5. 14 Jumlah Responden Pada Unsur Layanan Konsultasi Dan Pengaduan	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP)	10
Gambar 3. 1 Halaman Website www.sttal.ac.id	13
Gambar 5. 1 Grafik Distribusi Responden pada Usia	20
Gambar 5. 2 Grafik Distribusi Responden pada Jenis Kelamin	21
Gambar 5. 3 Grafik Distribusi Responden pada Usia	22
Gambar 5. 4 Grafik Distribusi Responden pada Pekerjaan	22
Gambar 5. 5 Grafik Distribusi Responden pada Unit Pelayanan	23
Gambar 5. 6 Grafik Responden berdasarkan unsur Informasi Pelayanan.....	30
Gambar 5. 7 Grafik Responden berdasarkan unsur Persyaratan Pelayanan	31
Gambar 5. 8 Grafik Responden berdasarkan unsur Prosedur/Alur Pelayanan.....	32
Gambar 5. 9 Grafik Responden berdasarkan unsur Jangka Waktu.....	32
Gambar 5. 10 Grafik Responden berdasarkan unsur Tarif/Biaya Pelayanan	33
Gambar 5. 11 Grafik Responden berdasarkan unsur Sarana dan Prasarana	34
Gambar 5. 12 Grafik Responden berdasarkan unsur Petugas Pelayanan	35
Gambar 5. 13 Grafik Responden berdasarkan unsur Layanan konsultasi.....	35
Gambar 5. 14 Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) oleh Tim Survei di STTAL.....	36
Gambar 5. 15 Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) oleh Tim Survei di STTAL.....	36
Gambar 5. 16 Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) oleh Tim Survei di STTAL.....	37
Gambar 5. 17 Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) oleh Tim Survei di STTAL.....	37

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut (STTAL) adalah salah satu lembaga pendidikan di lingkungan TNI Angkatan Laut yang berdiri sejak tahun 1966. Tugas utamanya adalah menyelenggarakan program pendidikan pengembangan di bidang teknologi pertahanan keangkatan laut. STTAL memiliki tanggung jawab membantu Kasal dalam melaksanakan pendidikan sesuai dengan persyaratan untuk sekolah tinggi bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) keangkatan laut, serta membina seluruh jajaran kekuatannya, termasuk sarana dan prasarana pendukung organik, untuk mendukung tugas pokok TNI Angkatan Laut.

STTAL melaksanakan fungsinya sebagai lembaga pendidikan tinggi dengan menerapkan Tri Dharma dalam kegiatan belajar mengajar, sesuai dengan prosedur dan aturan dari TNI AL dan Kemendikbud Ristek. Dalam upaya meningkatkan integritas, transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab, serta menerapkan prinsip-prinsip keadilan, STTAL membutuhkan masukan sebagai umpan balik fungsi kontrol. Masukan ini diambil dari tingkat kepuasan civitas academica STTAL, yang dianggap sangat relevan untuk evaluasi internal STTAL.

Pelayanan publik oleh STTAL adalah tindakan memberikan barang atau jasa kepada Pencari Keadilan, bertanggung jawab kepada publik secara langsung, dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan ini harus memenuhi kepentingan publik, dan dalam memberikannya, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang memuaskan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi acuan dalam memberikan pelayanan tersebut.

Kepuasan layanan dalam bidang pendidikan menjadi indikator bagaimana STTAL merepresentasikan keberhasilannya melalui pelayanan kepada civitas academica, alumni, dan masyarakat. Meskipun hingga saat ini kepuasan pelayanan STTAL terbilang baik, namun masih perlu peningkatan untuk mencapai kualitas dan kepuasan yang diharapkan.

Oleh karena itu, diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan STTAL melalui survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) atau Evaluasi Kepuasan Pengguna STTAL. Survey ini tidak hanya memenuhi kebutuhan data untuk Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), tetapi juga sebagai alat evaluasi perbaikan layanan STTAL dan upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga ini.

1.2. Maksud dan Tujuan.:

a. Maksud

Maksud dilaksanakan survei persepsi kualitas pelayanan adalah untuk mendapatkan Informasi tentang kualitas pelayanan dari pengguna layanan di Badan Layanan Umum STTAL sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang lebih baik.

b. Tujuan

- 1) Agar proses pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) terhadap layanan yang diberikan oleh STTAL dapat dilakukan secara optimal.
- 2) Agar STTAL selaku penyelenggara mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna/ masyarakat.
- 3) Agar pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh STTAL lebih inovatif dan lebih baik

1.3. Dasar

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan pelatihan mulai dari perencanaan sampai dengan survei diatur dalam peraturan berikut:

- a. Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
- b. Surat Keputusan Menteri PANRB Nomor 318 Tahun 2024 tentang Instansi Pemerintah Pelaksanaan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK secara Mandiri Tahun 2024.

c. Surat Edaran Menteri Nomor 3 PANRB Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024.

d. Peraturan Panglima TNI Nomor 103 Tahun 2022 tentang Reformasi Birokrasi di Lingkungan TNI.

1.4. Ruang Lingkup dan Tata Urut

a. Ruang lingkup

Ruang lingkup laporan hasil survei mandiri unit/satuan kerja STTAL 2024 didasarkan pada data survei pelayanan di Program Studi (Prodi), Korps Siswa (Korsis), Perpustakaan, Bahasa, Primkopal, Klinik Jurnal, Perawatan Personel dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM). Pelayanan Penunjang mulai bulan Oktober s.d Desember 2024. Survei berdasarkan kuesioner dengan delapan unsur penilaian yaitu: :

Tabel 1. 1 Unsur Persepsi Kualitas Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN
U1	Informasi Pelayanan
U2	Persyaratan Pelayanan
U3	Prosedur/Alur Pelayanan
U4	Jangka Waktu Pelayanan
U5	Tarif/Biaya Pelayanan
U6	Sarana Prasarana
U7	Petugas Pelayanan
U8	Layanan Konsultasi

b. Tata Urut

- 1) Pendahuluan
- 2) Kuesioner Survei
- 3) Metode Survei
- 4) Pengelolaan Survei
- 5) Data Survei

1.5. Indikator Penilaian

Dengan merujuk Surat Edaran Menteri Nomor 3 Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024, berikut adalah penjelasan mengenai 8 unsur/indikator yang dijadikan acuan pengukuran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan di STTAL:

- a. Informasi Pelayanan. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
- b. Persyaratan Pelayanan. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
- c. Prosedur/Alur Pelayanan. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk emndapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
- d. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
- e. Tarif/Biaya Pelayanan. Penyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya palayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.
- f. Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanaan *Online*. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan *online* sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
- g. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatp muka langsung, maupun melalui aplikasi

layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)

h. Layanan konsultasi dan pengaduan. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II KUESIONER SURVEI

2.1 Definisi Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh STTAL. Survei ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan umpan balik dari masyarakat tentang kualitas, efektivitas, dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Survei PKP dapat melibatkan pertanyaan tentang berbagai aspek layanan, seperti aksesibilitas, kecepatan, keberlanjutan, komunikasi, dan profesionalisme. Hasil survei IPKP dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Surat Edaran Menteri Nomor 3 Tahun 2024 menjadi pedoman dalam penyusunan survei Persepsi Kualitas Pelayanan. Survei Periodik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan STTAL terhadap pelajar/mahasiswa, alumni, TNI/Polri, PNS/pegawai, wiraswasta, dosen sttal merupakan pendekatan yang baik untuk memantau kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Frekuensi survei dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan sifat layanan yang diberikan. Dalam hal ini, survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan) sekali. Pemilihan interval survei akan memberikan gambaran yang lebih terkini mengenai Persepsi Kualitas Pelayanan dan perubahan yang mungkin terjadi dari waktu ke waktu.

Dengan melakukan survei periodik, STTAL dapat memperoleh informasi yang *up-to-date* mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini memungkinkan STTAL untuk mengidentifikasi perubahan tren kepuasan, mengevaluasi efektivitas langkah-langkah perbaikan yang telah diimplementasikan, dan menindaklanjuti masalah yang diungkapkan oleh masyarakat. Dalam penyusunan survei periodik, penting untuk memperhatikan pedoman yang tercantum dalam Surat Edaran Menteri Nomor 3 Tahun 2024. Hal ini akan memastikan bahwa survei dilakukan dengan metode yang sesuai dan data yang diperoleh dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan STTAL.

Secara keseluruhan, survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap layanan STTAL merupakan instrumen penting untuk memperoleh masukan dan umpan balik masyarakat, memperbaiki layanan dan meningkatkan Persepsi Kualitas Pelayanan.

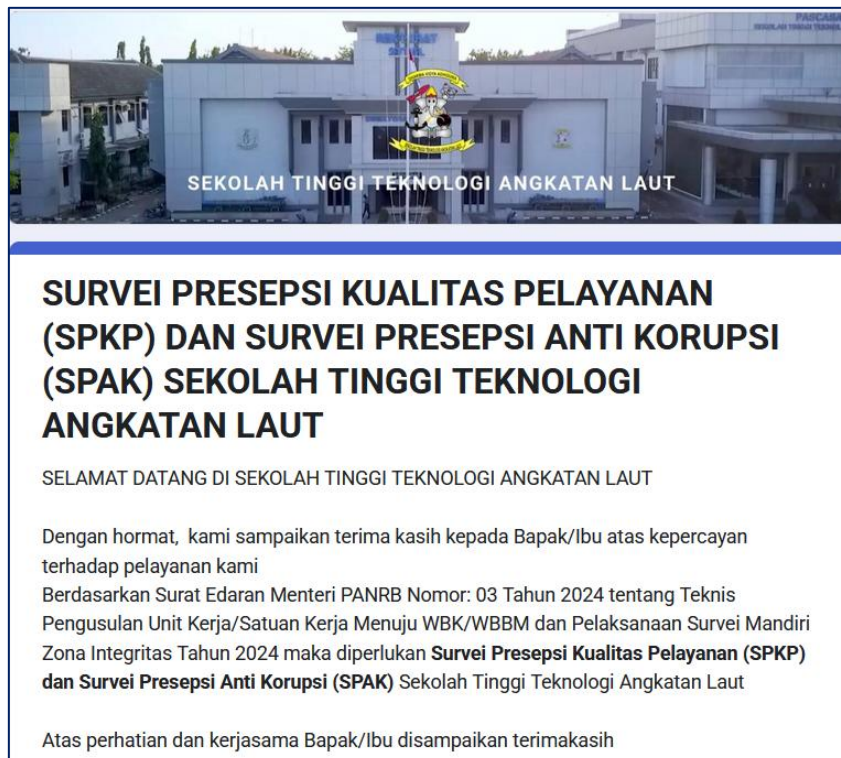
2.2 Kuesioner Survei.

Dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap pengguna pelayanan di STTAL menggunakan unsur atau pertanyaan dalam survei Persepsi Kualitas Pelayanan terdapat 8 (delapan) unsur sebagai berikut:

- a. Informasi Pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan.
- c. Prosedur/Alur Pelayanan.
- d. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan.
- e. Tarif/Biaya Pelayanan.
- f. Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*..
- g. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*
- h. Layanan konsultasi dan pengaduan.

2.3 Lembar Kuisisioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) dilaksnakan dengan mengisi Google Form di link sebagai berikut : <https://forms.gle/S4Q2Td4GXqcDvi8e9>



SURVEI PRESEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PRESEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT

SELAMAT DATANG DI SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT

Dengan hormat, kami sampaikan terima kasih kepada Bapak/Ibu atas kepercayaan terhadap pelayanan kami

Berdasarkan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor: 03 Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024 maka diperlukan **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu disampaikan terimakasih

Nama *

Jawaban Anda _____

No Telephone *

Jawaban Anda _____

Email *

Jawaban Anda _____

Usia *

- < 16 th
- 17 th - 25 th
- 26 th - 35 th
- 36 th - 45 th
- > 46 th

Pendidikan Terakhir *

Tandai Salah Satu

- SMA atau Sederajat
- D3
- D4/S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

Tandai Salah Satu

- Pelajar/Mahasiswa
- Alumni
- TNI/Polri
- PNS/Pegawai
- Wiraswasta
- Dosen
- Yang lain: _____

A. ASPEK PRESEPSI KUALITAS PELAYANAN

1. INFORMASI PELAYANAN *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. PERSYARATAN PELAYANAN *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. PROSEDUR/ALUR PELAYANAN *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. TARIF/BIAYA PELAYANAN *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. SARANA DAN PRASARANA *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Sarana Prasarana pendukung pelayanan sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM PELAYANAN ONLINE *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

Gambar 2. 1 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP)

BAB III METODOLOGI SURVEI

3.1. Kriteria Responden.

Responden dalam Survei persepsi kualitas pelayanan ditetapkan untuk mengisi kuisisioner di STTAL adalah Pelajar/Mahasiswa, Alumni, TNI/Polri, PNS/Pegawai, Wiraswasta, Dosen STTAL, yang merupakan pengguna jasa layanan publik.

3.2. Metode Pencacahan.

Survei PKP STTAL dilaksanakan secara periodik 3 (tiga) bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kinerja STTAL dan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan menentukan kebijakan terhadap peningkatan kualitas kinerja organisasi dan pelayanan publik dengan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada publiknya.

3.2.1 Penentuan Jumlah Responden.

Jumlah sample/responden sebesar 175 orang pada TW IV mulai bulan Oktober s.d Desember 2024. Metode yang digunakan untuk melakukan survei Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengambilan angket dilakukan secara langsung kepada civitas academica dan masyarakat.

3.2.2. Langkah-langkah Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi kualitas pelayanan yaitu.

a. Persiapan.

Penyusunan Kuesioner. Dalam penyusunan survei Persepsi Kualitas Pelayanan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data Persepsi Kualitas Pelayanan penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan. Bentuk kuesioner pada survei

ini berupa *link google form* yang dapat diakses melalui internet. Google Form di link sebagai berikut : <https://forms.gle/S4Q2Td4GXqcDvi8e9>

b. Penyusunan Bentuk Jawaban.

Bentuk jawaban untuk mengukur Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan di STTAL. Jawaban yang diberikan akan membantu menentukan tingkat kualitas pelayanan secara umum. Skala penilaian berkisar dari kategori sangat setuju hingga tidak Setuju.

Tabel 3. 1 Skala Penilaian

SKALA PENILAIAN	
1	Tidak Setuju
2	Kurang Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

c. Persepsi dan Harapan Terhadap Mutu Pelayanan

Responden diharapkan memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik berdasarkan persepsi dan harapannya. Skala penilaian berkisar antara 1 (satu) hingga 4 (empat).

Tabel 3. 2 Definisi Penilaian

DEFINISI NILAI	
Persepsi (1-4)	Nilai yang diberikan oleh responden untuk menggambarkan persepsi atau penilaian mereka terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait. Semakin tinggi nilai, semakin baik persepsi terhadap pelayanan yang diberikan.
Harapan (1-4)	Nilai yang diberikan oleh responden untuk menyatakan harapan atau keinginan mereka terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait. Semakin tinggi nilai, semakin tinggi harapan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan

d. Persepsi dan Harapan Terhadap Mutu Pelayanan

Responden diminta memberikan saran perbaikan kepada STTAL agar dapat meningkatkan kinerja institusi tersebut. Saran-saran ini diharapkan dapat mencakup berbagai aspek, seperti peningkatan kualitas pengajaran dan pembelajaran,

pengembangan staf pengajar, optimalisasi infrastruktur, penguatan manajemen administrasi, serta langkah-langkah strategis lainnya yang dapat mendukung pencapaian tujuan institusi secara holistik.

e. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Metode penyampaian kuisioner adalah metode secara **e-Survei** menggunakan Google Form yang dibagikan lewat media social STTAL Website www.sttal.ac.id dalam menu pelayanan publik.



Gambar 3. 1 Halaman Website www.sttal.ac.id

3.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis.

a. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing bidang pelayanan. Dalam penghitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap bidang pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah bidang}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :

N : Bobot nilai per bidang

Contoh: Jika bidang yang dikaji sebanyak 8 (delapan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,125

Bobot nilai rata – rata tertimbang = $\frac{1}{8} = 0,125$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s.d 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- 2) Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3. 3 Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Setuju
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Setuju
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Setuju
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Setuju

b. Perangkat Pengolahan Data

- 1) Pengolahan dengan komputer
Data *input* dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program *google spreadsheet* dan sistem *data base* (Microsoft Excel).
- 2) Pengolahan Secara Manual
 - a) Data isian kuesioner dari setiap responden mengandung 8 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per bidang pelayanan dan sebagai berikut:
 - (1) Nilai rata-rata setiap bidang pelayanan.
Untuk mendapatkan nilai rata-rata bidang pertanyaan, jumlah nilai tiap responden dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur

pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan.

Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,125 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dari rata-rata tertimbang kesembilan bidang pelayanan tersebut dijumlahkan.

(3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, maka nilai survei pelayanan dikonversikan dengan cara mengalikan dengan nilai dasar ($\times 25$).

(4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penghitungan survei Persepsi Kualitas Pelayanan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,125. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. 4 Unit Pelayanan

NO	BIDANG PELAYANAN	NILAI UNSUR SKM
1	Prodi	a
2	Korsis	b
3	Perpustakaan	c
4	Keamanan	d
5	Primkopal	e
6	Layanan BKD	f
7	Perawatan Personel	g
8	LPPM	h

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,125) + (b \times 0,125) + (c \times 0,125) + (d \times 0,125) + (e \times 0,125) + (f \times 0,125) + (g \times 0,125) + (h \times 0,125) + (l \times 0,125) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = x 25
- 2) Mutu pelayanan.
- 3) Kinerja unit pelayanan.
- 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam penilaian Indeks Persepsi Korupsi nilai survei penghitungannya hamper sama dengan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dengan indicator sesuai unsur yang akan dinilai untuk menentukan persepsi anti korupsi.

d. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan persiapan sampai dengan penyusunan laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut dimulai dari tanggal 09 Desember 2024 sampai dengan 10 Januari 2025. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 3. 5 Jadwal Pelaksanaan Survei PKP

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	09 - 13 Desember 2024
2	Pengumpulan Data/Survei IPAK	16 - 27 Desember 2024
3	Pengolahan Data Indeks	30 Desember 2024 - 03 Januari 2025
4	Penyusunan Pelaporan	06 - 10 Januari 2025

BAB IV PENGOLAHAN SURVEI

4.1 Analisis Hasil Survei

a. Karakteristik Responden

Responden pada TW IV Bulan Oktober – Desember Tahun 2024 memiliki karakteristik seperti dalam tabel berikut sesuai dalam Tabel 4.1

Tabel 4. 1 Responden pada TW IV Bulan Oktober - Desember2024

NO	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Usia		
	a. < 16 th	0	0%
	b. 17 th – 25 th	0	0%
	c. 26 th – 35 th	150	86%
	d. 36 th -45 th	8	5%
	e. > 46 th	17	10%
2.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	161	92%
	b. Perempuan	14	8%
3.	Pendidikan Terakhir		
	a. SMA atau Sederajat	144	82%
	b. D3	9	5%
	c. D4/S1	10	6%
	d. S2	5	3%
	e. S3	7	4%
4.	Pekerjaan		
	a. Pelajar/Mahasiswa	141	81%
	b. Alumni	8	5%
	c. TNI/Polri	8	5%
	d. PNS/Pegawai	8	5%
	e. Wiraswasta	2	1%
	f. Dosen	8	5%
5.	Unit Layanan		
	Prodi	19	13%
	Korsis	19	13%
	Perpustakaan	19	13%
	Bahasa	19	13%
	Primkopal	19	13%
	Klinik Jurnal	19	13%
	Perawatan PErsonel	18	13%
	LPPM	18	12%

b. Hasil Pengolahan Data Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil Survei pengolahan data Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) STTAL sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) STTAL

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KONVERSI
U1	Informasi Pelayanan	3,78	94,43
U2	Persyaratan Pelayanan	3,79	94,71
U3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,78	94,43
U4	Jangka Waktu Pelayanan	3,72	93,00
U5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,76	94,00
U6	Sarana Prasarana	3,76	94,00
U7	Petugas Pelayanan	3,78	94,43
U8	Layanan Konsultasi	3,83	95,86
	JUMLAH IPKP	3,77	94,25

Dari tabel hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap 175 responden diperoleh kualitas pelayanan terhadap STTAL sangat tinggi, dengan indeks persepsi kualitas pelayanan (IPKP) mencapai nilai rata-rata **3,77** dan nilai konversi pencapaian sebesar **94,25**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh STTAL dinilai **Sangat Baik**.

4.2 Tindak Lanjut Hasil Survei.

Berdasarkan temuan dari hasil analisis survey Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan di STTAL, ditemukan beberapa saran perbaikan yang disampaikan oleh responden. Berikut adalah rangkuman temuan dan saran perbaikan:

Tabel 4. 3 Tindak Lanjut Hasil Survei

NO	UNSUR SURVEI	SARAN	TINDAK LANJUT
1	Informasi Pelayanan	Pastikan server dan infrastruktur jaringan selalu dalam kondisi optimal dengan pemeliharaan rutin	Tingkatkan kapasitas tim IT dalam manajemen dan pengembangan sistem informasi pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	Sesuaikan persyaratan dengan kebutuhan spesifik setiap layanan untuk menghindari prosedur yang berbelit	Evaluasi dan revisi persyaratan layanan secara berkala berdasarkan masukan dari pengguna..
3	Prosedur/Alur Pelayanan	Pastikan prosedur yang	Sediakan sistem

		diterapkan sesuai dengan informasi yang dipublikasikan.	pemantauan proses layanan agar pengguna dapat mengetahui status permohonan mereka secara real-time.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Pastikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian setiap layanan disampaikan dengan jelas dan mudah diakses.	Tingkatkan efisiensi proses layanan dengan mengoptimalkan sumber daya dan teknologi.
5	Tarif/Biaya Pelayanan	Pastikan biaya layanan disampaikan secara transparan dan mudah dipahami.	Lakukan audit berkala terhadap sistem biaya layanan untuk memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap regulasi
6	Sarana Prasarana	Pastikan infrastruktur teknologi seperti server, jaringan internet, dan perangkat lunak selalu dalam kondisi optimal.	Tingkatkan kapasitas SDM dalam pengelolaan dan pemeliharaan sistem.
7	Petugas Pelayanan	Pastikan petugas dapat merespons permintaan layanan dengan cepat, baik secara langsung maupun melalui sistem daring.	Lakukan survei kepuasan pengguna secara berkala untuk mengukur efektivitas pelayanan.
8	Layanan Konsultasi	Sediakan berbagai saluran konsultasi dan pengaduan, seperti melalui tatap muka, telepon, email, dan aplikasi daring.	Tingkatkan pelatihan bagi petugas layanan konsultasi dan pengaduan untuk memastikan kualitas respons yang baik.

BAB V DATA SURVEI

5.1 Data Responden

Pada pelaksanaan survey ini telah dilaksanakan pendataan data responden berdasarkan hasil e-survey pada google form sebagai berikut:

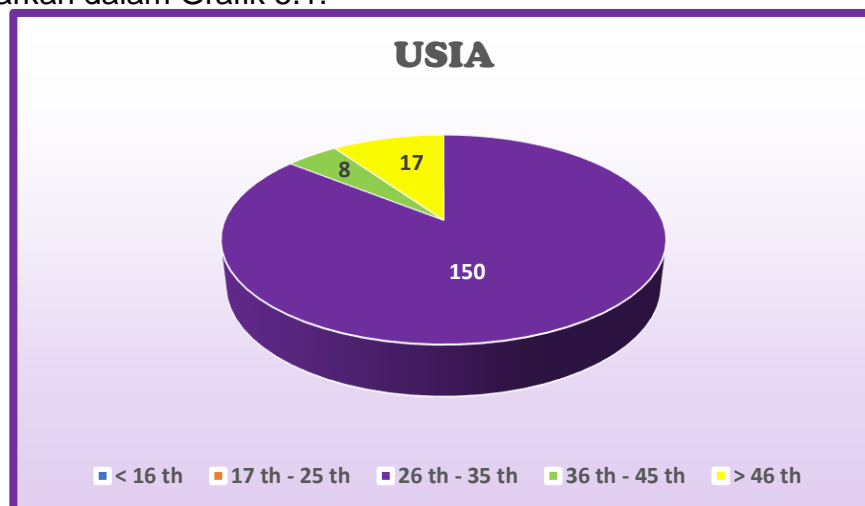
a. Responden pada Usia

Distribusi responden pada Usia yang mengisi kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan di STTAL pada TW IV bulan Oktober s.d Desember 2024 akan disajikan dalam Tabel 5.1

Tabel 5. 1 Distribusi Responden pada Usia

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	< 16 th	0	0%
2	17 th - 25 th	0	0%
3	26 th - 35 th	150	86%
4	36 th - 45 th	8	5%
5	> 46 th	17	10%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan Usia akan digambarkan dalam Grafik 5.1.



Gambar 5. 1 Grafik Distribusi Responden pada Usia

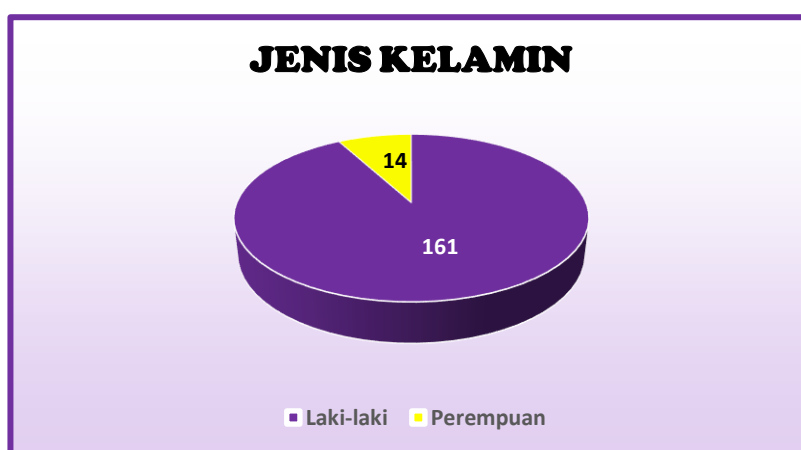
b. Responden pada Jenis Kelamin

Distribusi responden pada Jenis Kelamin yang mengisi kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan di STTAL pada TW IV bulan Oktober s.d Desember 2024 akan disajikan dalam Tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Distribusi Responden pada Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Laki-laki	161	92%
2	Perempuan	14	8%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin akan digambarkan dalam Grafik 5.2



Gambar 5. 2 Grafik Distribusi Responden pada Jenis Kelamin

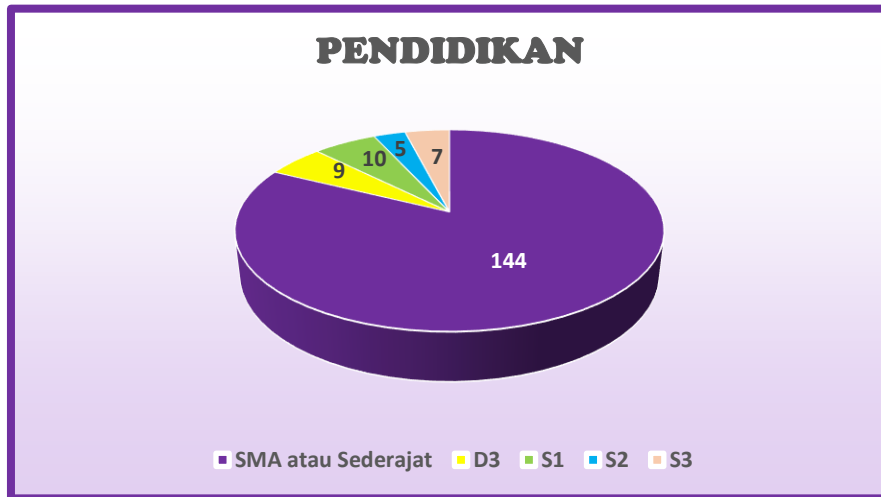
c. Responden pada Pendidikan

Distribusi responden pada Pendidikan yang mengisi kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan di STTAL pada TW IV bulan Oktober – Desember 2024 akan disajikan dalam Tabel 5.3

Tabel 5. 3 Distribusi Responden pada Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	SMA atau Sederajat	144	82%
2	D3	9	5%
3	S1	10	6%
4	S2	5	3%
5	S3	7	4%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan Pendidikan akan digambarkan dalam Grafik 5.3.



Gambar 5. 3 Grafik Distribusi Responden pada Usia

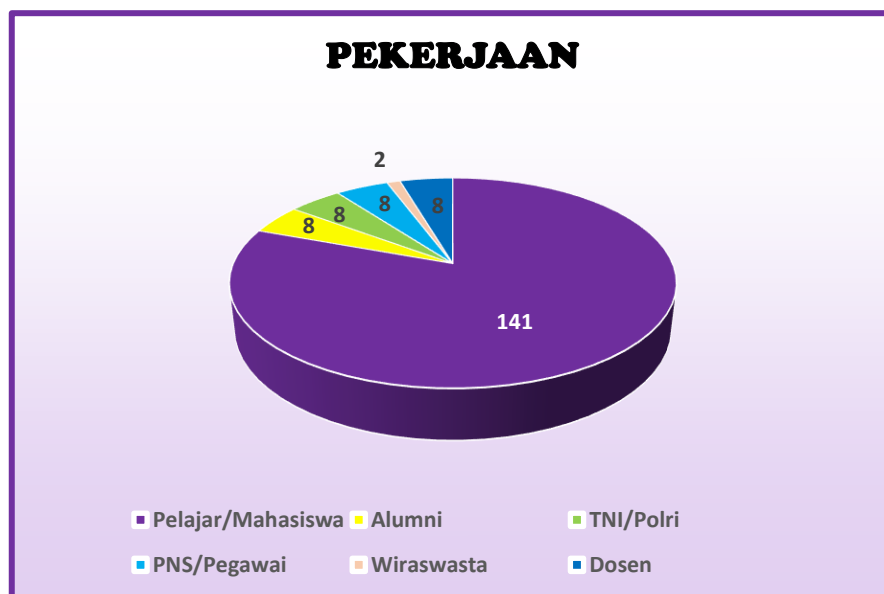
d. Responden pada Pekerjaan

Distribusi responden pada pekerjaan yang mengisi kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan di STTAL pada TW IV bulan Oktober s.d Desember 2024 akan disajikan dalam Tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Distribusi Responden pada Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	141	81%
2	Alumni	8	5%
3	TNI/Polri	8	5%
4	PNS/Pegawai	8	5%
5	Wiraswasta	2	1%
6	Dosen	8	5%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan Pekerjaan akan digambarkan dalam Grafik 5.4



Gambar 5. 4 Grafik Distribusi Responden pada Pekerjaan

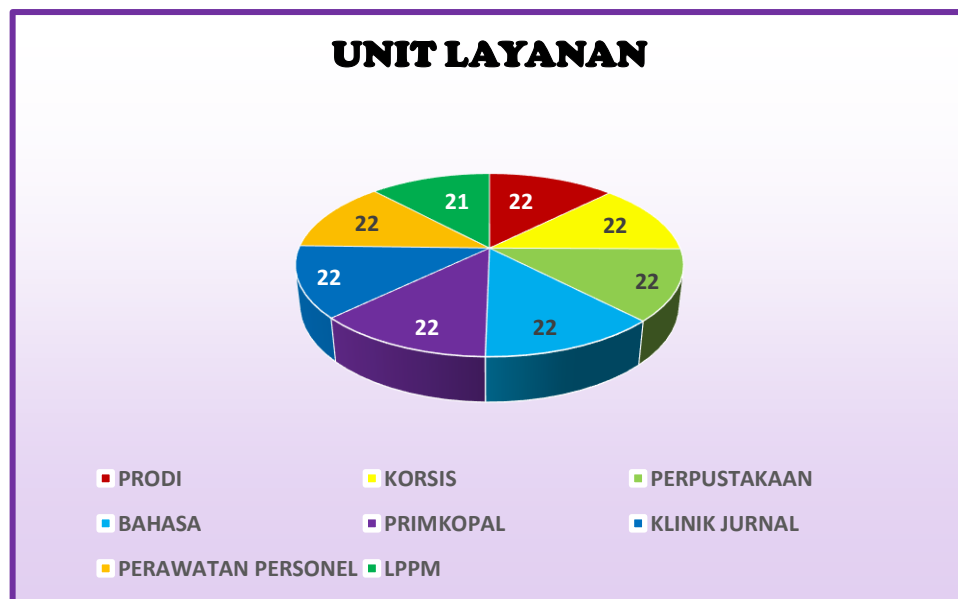
e. Responden pada Unit Layanan

Distribusi responden pada Unit Layanan yang mengisi kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan di STTAL pada TW IV bulan Oktober s.d Desember 2024 akan disajikan dalam Tabel 5.5.

Tabel 5. 5 Distribusi Responden pada Unit Pelayanan

	UNIT LAYANAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Prodi	22	13%
2	Korsis	22	13%
3	Perpustakaan	22	13%
4	Bahasa	22	13%
5	Primkopal	22	13%
6	Klinik Jurnal	22	13%
7	Perawatan Personel	22	13%
8	LPPM	21	12%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan Unit Layanan akan digambarkan dalam Grafik 5.5.



Gambar 5. 5 Grafik Distribusi Responden pada Unit Pelayanan

5.2 Data Dukung lainnya

a. Rekap Data Responden Pengisian Kuesioner

Pada data pengisian kuesioner ini telah dilaksanakan data responden pengisian responden berdasarkan hasil e-survey pada google form pada Persepsi Kualitas Pelayanan di STTAL pada TW IV bulan Oktober – Desember tahun 2024, seluruh data jawaban responden akan ditampilkan pada Tabel 5.6.

Tabel 5. 6 Data Responden Pengisian Kuesioner

NO	NAMA	NO.TELP	EMAIL	NILAI UNSUR PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN							
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	Ayip Rivai Prabowo	081219732000	ayiprivai@gmail.com	4	4	4	3	4	3	4	4
2	Rifawanti Muarif.	085336429798	riva69ak73@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
3	I Made Subakti	081232154899	baleagung@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
4	Yusuf Sumadi Sastra	085732197831	yusuftheboys@gmail.com	3	4	3	4	3	4	3	4
5	Denny wahyu H	082237559042	fadilazahro26@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
6	Mochamad Rosi	085253194819	mochamadrosi27@gmail.com	3	4	3	4	4	4	3	3
7	Minati Oktaviah	081212382255	minatioktaviah3896@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
8	Mascharir Yusril	081235406848	aril121692@gmail.com	3	4	4	4	3	4	4	4
9	Bagus Iman Santoso	08563111922	bagusan1822@gmail.com	3	4	3	4	4	4	3	4
10	Mohamad Rizal Fauzi	081357179023	mrizalfauzi30@gmail.com	4	4	4	3	3	3	4	4
11	Rido'ie	081247444080	rido.ruji@gmail.com	3	4	4	4	3	4	4	4
12	Eka Wulandari	081294653955	ekapulaubacan@gmail.com	4	4	4	3	3	4	3	3
13	Maha Meru Vallentino	081235073176	vmahameru@gmail.com	4	3	4	3	3	4	4	4
14	Aa Iwan Cuhmana	082239384591	cuhmanaaaiwan@gmail.com	3	4	4	4	4	3	4	4
15	Ananda Firdaus	082140511006	anandafirdaus02@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Windu Setiawan Nugroho	081239816263	wsmasindu5@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
17	Popy Indra Wiryanto	081332466770	indrarencongsakti33@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
18	Teguh Santoso	082188247972	teguhsantoso240797@gmail.com	4	4	3	4	3	4	4	4
19	Andi Kurniawan	081259542976	andykurniawan326@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Agung Kurniawan	081215773254	agung110.ak@gmail.com	3	4	4	3	4	3	4	3

21	Laksono Sheptian Yoga P	081234725052	laksonosheptian36@gmail.com	4	4	4	4	3	4	3	3
22	Putra Rizki Febriyanta	081358148338	putrarizki1101@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Eko Krisdiono	081231183399	ekokrisdiono475@gmail.com	3	4	4	4	4	4	3	4
24	Elizhabet Octovinasura	082140643060	elizhabetoctovina@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	3
25	Catur Sulistyono	08123081644	sukastur@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Rujito	082174988596	jito.ru05@gmail.com	3	4	3	4	4	3	4	4
27	Nova Widya Indra P.	085940988724	indrapurnama120075@gmail.com	3	3	4	4	3	4	3	4
28	Bima Bahari	081276564774	bimbom122@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Enar Septo K.	082229630007	enarsepto@gmail.com	4	4	4	4	4	4	3	4
30	Hariyanto	082281636309	hariyanto951211@gmail.com	3	4	4	4	4	3	4	4
31	Yohanes Agung S. N.	085339152487	yohanesagungsn@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
32	Wahyu Dwi Putera B.	081249201758	wahyudwi2303@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Erwin Ardiansyah	082329637177	erwin12024@gmail.com	4	3	4	4	3	4	4	3
34	Hari Ahadiano A.	085731155538	hari.pk120@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Bayu Aji Sudarsono	082299872107	bayuaji120647@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Rizky Hermanto	081259714532	rizkyhermanto1993@gmail.com	4	3	4	3	4	4	3	3
37	Kali Raga Aji Sw.	082142561037	sukmaaji620@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Ade Berry Septiawan	082331000317	adeberryseptiawan05@gmail.com	4	3	4	3	4	4	3	3
39	Abdurrahman A.	082141854266	aromdhonia@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Agus Nurdian	082387023789	Agusnurdian22@gmail.com	3	4	3	4	3	3	3	3
41	Slamet Nugroho	081292414859	sdwinugroho129@gmail.com	4	4	3	4	3	4	4	4
42	Listianto Nurofiq	082338361136	listiantonurofiq52@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
43	Gigih Ridho Setiawan	082245429612	gigihridhosetiawan2001@gmail.com	3	3	4	4	4	4	4	4
44	Resa Yudha Firmansyah	081235337516	reshayudha4@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
45	Endin Tri Hartanto	081342540294	endinth1980@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
46	Ratih Novita Anggraeni	082211444401	anggraeniratih227@gmail.com	4	4	4	4	4	4	3	4
47	Tadjudin Nur Sungaidi	081332031444	tadjudin.ns@gmail.com	3	4	4	3	4	4	4	4
48	Rozaq Huda Aryawan	085732932360	aryawanrozaq@gmail.com	4	4	3	4	4	3	4	4
49	Riyadi	082128223223	pagilari336@gmail.com	4	4	4	4	3	4	3	4
50	Achmad Hasbi Assidiki	082296594172	afindaparasthica96@gmail.com	3	4	4	4	3	4	4	4
51	Ivan Dwidya Sighthanto	082136429397	ivandwi376@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Andhika Dwi Saputra	081910663255	sedatapus@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Andhika Febri Widyantaka	081291267274	andhikafwidyantaka@gmail.com	3	4	4	4	3	3	4	4

54	Muhammad Ranif	082169242279	udhoranif@gmail.com	4	4	4	3	4	4	3	3
55	M. Khoirur Roziqin	081252044772	rkoirur@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4
56	Alex Candra Kusuma	085331990716	alexkusuma69@gmail.com	4	4	4	4	4	3	3	4
57	Muhammad Asseghaf FM	085161262016	asseghaffm5640@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
58	Fernanda Gigih Prakoso	082143882303	fernandagigihprakoso@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4
59	M.Lukman Hafi Hasbulloh	085748000251	lukmanhafi850@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	3
60	M. Agung Maulana	081553592351	cumix.putat@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
61	P. Agiel Pribadi	082231579763	agilsamson2@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
62	Bangun Aryanto	081392727744	bangsadewo.bs@gmail.com	4	4	4	4	4	4	3	3
63	Sugiharto Eko Putro	081216718020	Ekodimon1819 @gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
64	Moh. Imam Anshori	081252059092	marineanshori@gmail.com	4	4	4	4	4	3	3	4
65	Nia Amalliatu Sa'diyah	082257906394	niaamallia2107@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Lilik Setyawati	082338405245	liliksetyawat@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
67	Okol Sri Suharyo	089643889567	okolsrisuharyo@gmail.com	4	4	4	4	4	4	3	4
68	Yohanna S. Siahaan	081336828881	yohannasunippysiahaan117@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Rita Widyawati	08123202980	ritawidyavoly@gmail.com	4	3	3	4	4	4	4	4
70	Dwi purnomo	081392087713	danipurnomo100@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Rofi Hidayatur Rakhman	081231519211	opiana53@gmail.com	3	3	3	4	3	3	3	3
72	Atiq Alfiansyah Arifin	082122573128	atiqalfiansyah@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Achmad Sumartoni	082187378329	as.mulku@yahoo.co.id	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Syafrizal Irfan	081218017955	rizalirfan55@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4
75	Hadi Mardiyanto	085730809297	hadimardiyanto@gmail.com	4	4	3	3	3	3	4	4
76	Riko Fendiawan	082272512009	oceanseven1987@gmail.com	3	3	4	4	4	4	4	3
77	Nizar Yuono	082122462600	nizar_yuono@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Sugiharto	082330154373	sugiartoyuanitha@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
79	Akbar Budiman	085213135858	akbarmapan2013@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4
80	Amim Suyadi	085236444242	battar070475@gmail.com	4	3	4	4	4	4	3	3
81	Suratno	085704688865	suratsuratno94@gmail.com	4	4	4	3	4	3	4	4
82	Bimantoro Pratomo	081216756756	bimantoroprato1987@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Edi Sutanto	082333442552	otnatusedi@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
84	Hermawan	081252720774	hermawanmuntia88@gmail.com	4	3	4	4	4	4	3	4
85	Iyan Sofiyan	081330-682224	iyaniyansofiyan.is@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	3
86	Gilang Luthfan Bahari	082135856603	gilang.temon59@gmail.com	4	3	4	4	4	4	3	4
87	Novi Ansah	081249983128	vianaviano10@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	3

88	Muhammad Alfin	81231502216	alfinnovendar17@gmail.com	4	4	4	4	4	3	3	4
89	Bagus Irawan	08123005351	theelcapitano@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3
90	Zenia Puspita Kusumaratih	081334336016	zenia.ainez@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4
91	Bintang Dewi WM	082257105045	bintangdewi22@gmail.com	4	4	4	3	4	4	3	3
92	Nurdiyanto	081231336150	nurdin.bakom@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4
93	Muhammad Zainul R	082334205618	rochmansyash@gmail.com	4	4	3	4	4	3	4	4
94	Arifuddin A	085218770747	ariefdz5.ad@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
95	Ihwanudin Ahmad	082302111441	ihwanahmad119248@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4
96	Hamwan Bekani Irgan L	085828917576	hamwanlink@gmail.c9m	4	4	4	4	4	4	3	4
97	Bagus Eka Prasetyo	082140639894	baguz_eka24@yahoo.com	4	3	3	3	4	3	4	4
98	Dzikri Pasetya Jaya	081333555536	asopatiganesha.xx@gmail.com	4	4	3	4	4	4	3	4
99	Mochammad Miftakhul F	081354103052	Miftakhulfarid46@icloud.com	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Suryadi Nugraha Amien	085162811270	suryadi27kampusgmail.com	4	3	4	3	4	3	4	3
101	Yoevanata Ade Irwantika	081358568599	yoevanata21@gmail.com	4	4	3	4	4	4	3	3
102	Bayu Rian Agusta	082248294441	bayur14n@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Makmun Solihin	085238613829	makmunsolihin0108@gmail.com	4	3	4	3	4	3	4	4
104	Dian Rochmatulloh Hidayat	085732358891	dianrochmatulloh11@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Jumanjo Fithroh Kurniawan	081352402176	jumanmadridista@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
106	Bayu Aji Prasetyo	082239230856	masbayuaji22@gmail.com	3	4	3	4	4	4	4	4
107	Joni Kordiansyah	082297591076	jonkniko7@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	3
108	Enggar Wahyu Adi Prakoso	082141250697	enggarwahyu326@gmail.com	4	4	3	3	4	4	4	4
109	Dwi Siswo Aris Munandar	081329076286	dwiswomunandar@gmail.com	4	4	4	3	4	3	4	4
110	Ridho Chriswantro	085655236630	crhrdh@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4
111	Pompy Pratisna	081234049503	pratisnapompy@gmail.com	3	4	4	4	3	4	4	4
112	Julia Suryadika	082275868428	juliasuriyadika@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Nur Hanifah	081235597838	hanifahnur307@gmail.com	3	3	3	3	3	3	4	3
114	Enggar Widayanto	08123444118	enggar.widayanto@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
115	Muhammad Aris S.	081287095609	muhammadarissetia116@gmail.com	3	4	3	4	3	4	3	4
116	Sunariyanto	085141031636	sun.arie.014@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Mochamad Agus Budi	082239085436	agus117674@gmail.com	3	4	4	3	4	4	3	4
118	Nugroho Pratama	081235220098	nugrohopratama117@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
119	Feri Hadi Santoso	082244427984	ferihadisantoso2@gmail.com	4	4	4	3	4	3	4	4
120	Achmad Aziz S	082232925007	aziz.d3.18.pc06@gmail.com	4	4	3	4	3	4	4	4
121	Pawit Purwito Ardy	081240283925	dtisertukeupawitpurwitoardyp@gmail.com	3	4	4	3	4	4	3	4

122	Hasudungan Nasution	081233692756	gibrannasution964@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Chusnul Adib Alfasyi	081321211194	adibalfasyi33@gmail.com	4	3	4	4	4	3	3	3	4
124	Novan Aji Setiawan	081333552370	novanajisetiawan@gmail.com	4	3	4	4	3	3	4	4	4
125	Hidayat Alfath	081336121160	hidayatalfathpc11@gmail.com	3	3	3	3	4	4	4	4	4
126	Juwanda	08123449971	juwanda120@gmail.com	4	3	4	4	3	4	4	4	4
127	Rosari Dalige	082131970796	rosaridalige36@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Moh. Rizal Arifianto	081358812523	rizararifianto96@gmail.com	3	3	3	3	4	4	4	4	4
129	Hidro Jaka Irianto	82143317740	hidrojakairianto@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4	4
130	Mochamad Riduan	81231223451	riduan040793@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	Aqshaputra Novit Rifaldi	82197542324	aqshaputra.ap@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4	4
132	Wawan Kusdiana	081331786250	wkusdiana2744@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	Robet Sirait	081357774832	robetsirait@akademitnial.ac.id	4	4	4	3	4	4	3	4	4
134	M. Syaifi	081233225514	syaifi71@gmail.com	4	4	3	4	3	4	4	4	4
135	Sukarno	081342073065	cakkarno78@gmail.com	3	4	4	4	4	3	4	4	4
136	Eko Aji Hernawan	081344674550	ekoajihher@gmail.com	4	4	4	3	3	4	4	4	4
137	A. Abdurrohman Wahid	082197960116	wahidelisa93@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4	4
138	Denny Fian Sufendi	081222656917	denifiansufendy@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	Olgavianus Darma T.	082233545230	olgardarma3@gmail.com	3	4	4	4	4	4	3	4	4
140	Odhi Widiaksa	081259601855	odhyday@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4	4
141	Ikhwan Fauzi	081319255973	ikhwanfauzifauzi248@gmail.com	4	4	3	4	3	4	4	4	4
142	Nova Ade S.	081382830075	setianovao310@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Lucky Santoso	081287094911	santosolucky76@gmail.com	4	4	3	3	4	4	4	4	4
144	Amir Mahmud	081232127991	amirmahmudshel1@gmail.com	3	4	4	4	4	3	4	4	4
145	Suratno Apani	081331876647	suratnoapani1997@gmail.com	4	4	3	4	3	4	4	4	4
146	Dimas Sancahya Putra	082264851340	putrasancahyadimas@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Riyan Dwi Cahyo	085334594898	riyancahyo1234@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	Rio Kurniawan Akbar	083117423562	akbarrio00@gmail.com	3	4	4	4	3	4	3	4	4
149	Rizaldi Setyawan	0881026962377	zaldisetawan98@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4	4
150	Puji Darwanto	081370261366	antoyudi062@gmail.com	4	4	3	4	3	4	4	4	4
151	Satria Putra Kurniawan	082232367951	sp6553548@gmail.com	4	3	4	4	4	4	3	4	4
152	Feri Anggriawan	081233368504	ferianggriawan34@gmail.com	4	4	3	3	4	4	4	4	4
153	Ahmad Ainul Ghofur	081266542923	ghofur0071@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	4
154	Joko Purnomo	081259014161	jokopurnomo.14115@gmail.com	3	3	4	4	4	4	4	4	4
155	Achadi Slamet Julianto	081346366626	zulee0769@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	4

156	Susi Suryaningsih	081235032534	susi1969suryaningsih@gmail.com.	4	4	4	4	3	3	4	4
157	Rigen Sasoko	081252747701	kgerry98@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
158	Misaul Kuluf Huda	082110946686	misaulhuda9@gmail.com	3	4	4	3	4	4	4	4
159	Ardian Saputro	085225369365	ardiannavylia@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4
160	Muhammad Mahdi M	081133311666	mahdimachzumi2626@gmail.com	4	4	3	4	3	4	4	3
161	Ahmad Hanafi	082139902462	ahanafi564@gmail.com	3	4	4	4	4	3	4	4
162	Adhitya Khalid Firmansyah	081230617435	adhityakhld@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
163	Khozinatul Asror	082132311931	asrork743@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	3
164	Wahyu Robby Zakaria	082216248129	robbyzkr2569@gmail.com	4	4	4	3	4	4	3	4
165	Gilang Hari Wijaya	081220666241	gilanghari10@gmail.com	4	4	3	4	4	4	3	4
166	Ardika Nanda Pratama	082257521819	ardikalaaut@gmail.com	4	3	4	3	4	3	4	4
167	Dimas Permadi	081235094102	kiperkopar@gmail.com	4	4	3	4	4	4	4	4
168	Akhmad Firdaus Ibadi	085733693116	daus116585@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4
169	Prasetyo	082141013770	prasetyotok11@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	3
170	Indra Yulianto	081216981043	indrayuli190296@gmail.com	3	4	4	4	3	3	4	4
171	Agung Aditya Dwi Cahyono	081333329638	rieskacahyono2309@gmail.com	4	4	4	3	4	4	3	4
172	Ahmad Zaenudin	081364249298	ahmadzaenudin.az631@gmail.com	3	4	4	4	3	4	4	3
173	P. Agiel Pribadi	082231579763	agilsamson2@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Bangun Aryanto	081392727744	bangsadewo.bs@gmail.com	4	3	4	3	4	3	4	4
175	Sugiharto Eko Putro	081216718020	ekodimon1819@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4
TOTAL NILAI SPAK				661	663	661	651	658	658	661	671
NILAI INDEKS SPAK				3,78	3,79	3,78	3,72	3,76	3,76	3,78	3,83
NILAI KONVERSI SPAK				94,43	94,71	94,43	93,00	94,00	94,00	94,43	95,86
NILAI RATA-RATA INDEKS SPAK				3,77							
NILAI RATA-RATA INDEKS KONVERSI				94,25							

b. Analisa Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP)

Hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan diatas, terdiri dari akumulasi penilaian pada 8 (delapan) unsur, selanjutnya pada bagian ini disajikan Analisa terhadap masing-masing ke delapan unsur yakni sebagai berikut:

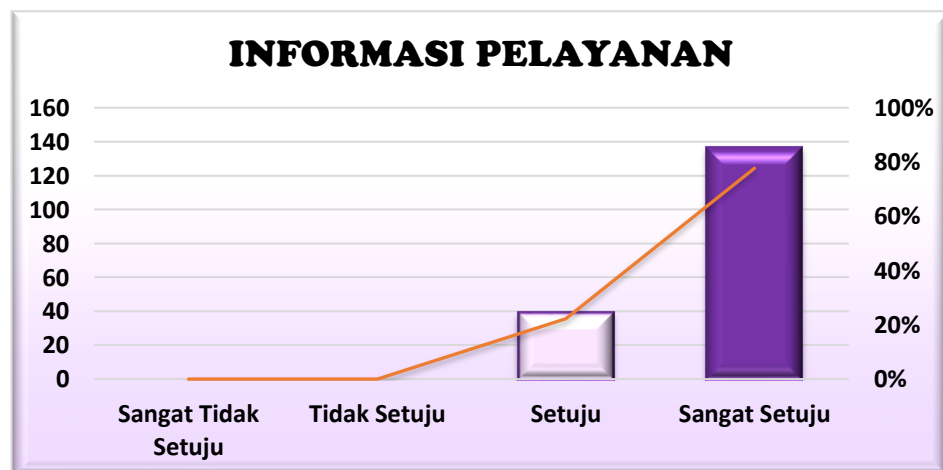
1) Informasi Pelayanan.

Dari tabel hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap 175 responden diperoleh pada unsur Informasi Pelayanan STTAL dengan mencapai skala penilaian Setuju sebanyak 39 dengan presentase 22% dan skala penilaian Sangat Setuju sebanyak 136 dengan presentase 78%.

Tabel 5. 7 Jumlah Responden pada Unsur Informasi Pelayanan

NO	SKALA PENILAIAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	39	22%
4	Sangat Setuju	136	78%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan unsur Informasi Pelayanan akan digambarkan dalam Grafik 5.6.



Gambar 5. 6 Grafik Responden berdasarkan unsur Informasi Pelayanan

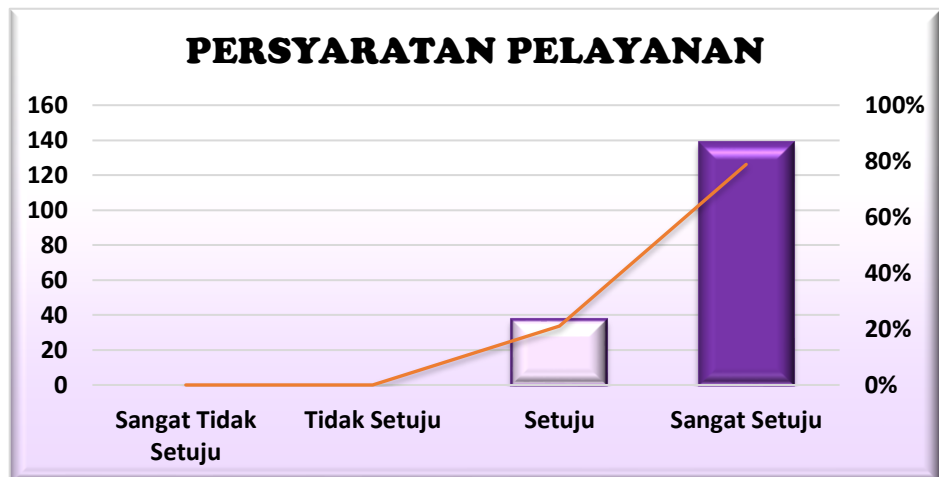
2) Persyaratan Pelayanan.

Dari tabel hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap 175 responden diperoleh pada unsur Persyaratan Pelayanan STTAL dengan mencapai skala penilaian Setuju sebanyak 37 dengan presentase 21% dan skala penilaian Sangat Setuju sebanyak 138 dengan presentase 79%.

Tabel 5. 8 Jumlah Responden pada Unsur Persyaratan Pelayanan

NO	SKALA PENILAIAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	37	21%
4	Sangat Setuju	138	79%
Total		175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan unsur Persyaratan Pelayanan akan digambarkan dalam Grafik 5.7.



Gambar 5. 7 Grafik Responden berdasarkan unsur Persyaratan Pelayanan

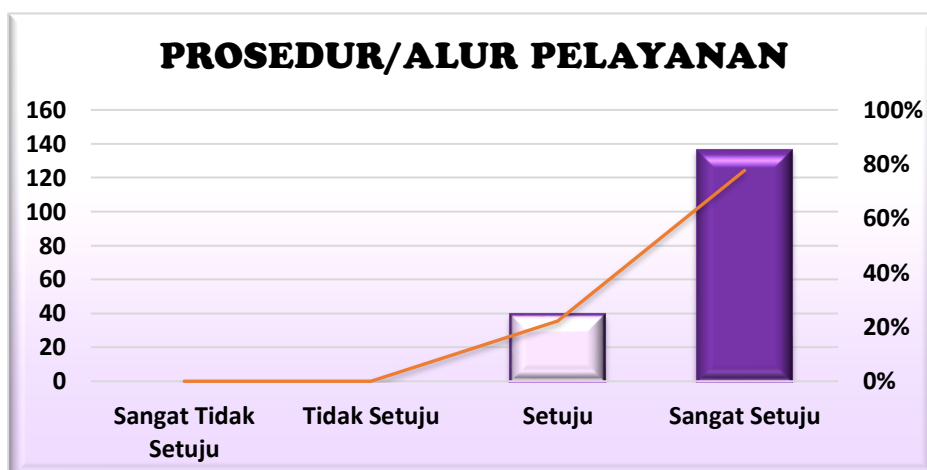
3) Prosedur/Alur Pelayanan.

Dari tabel hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap 175 responden diperoleh pada unsur Prosedur/Alur Pelayanan STTAL dengan mencapai skala penilaian Setuju sebanyak 39 dengan presentase 22% dan skala penilaian Sangat Setuju sebanyak 136 dengan presentase 78%.

Tabel 5. 9 Jumlah Responden pada Unsur Prosedur/Alur Pelayanan

NO	SKALA PENILAIAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	39	22%
4	Sangat Setuju	136	78%
Total		175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan unsur Prosedur/Alur Pelayanan akan digambarkan dalam Grafik 5.8.



Gambar 5. 8 Grafik Responden berdasarkan unsur Prosedur/Alur Pelayanan

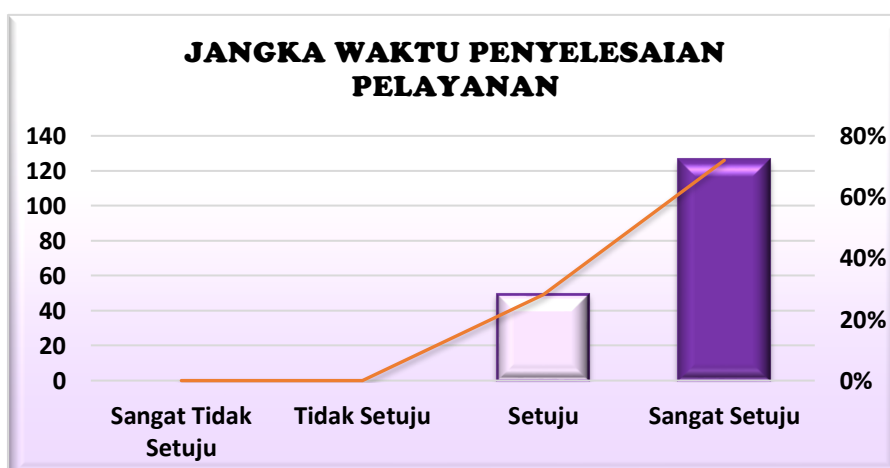
4) Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Dari tabel hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap 175 responden diperoleh pada unsur Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan STTAL dengan mencapai skala penilaian Setuju sebanyak 49 dengan presentase 28% dan skala penilaian Sangat Setuju sebanyak 126 dengan presentase 72%.

Tabel 5. 10 Jumlah Responden pada Unsur Jangka Waktu

NO	SKALA PENILAIAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	49	28%
4	Sangat Setuju	126	72%
Total		175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan unsur Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan akan digambarkan dalam Grafik 5.9.



Gambar 5. 9 Grafik Responden berdasarkan unsur Jangka Waktu

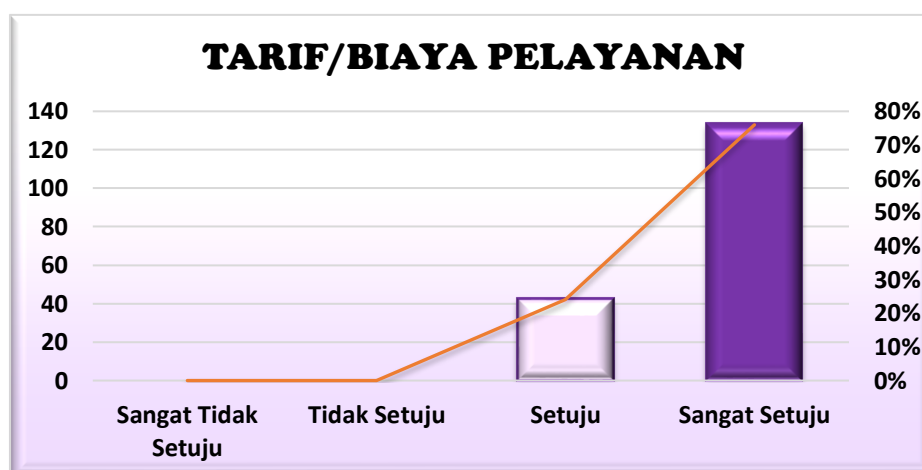
5) Tarif/Biaya Pelayanan.

Dari tabel hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap 175 responden diperoleh pada unsur Tarif/Biaya Pelayanan STTAL dengan mencapai skala penilaian Setuju sebanyak 42 dengan presentase 24% dan skala penilaian Sangat Setuju sebanyak 133 dengan presentase 76%.

Tabel 5. 11 Jumlah Responden pada Unsur Tarif/Biaya Pelayanan

NO	SKALA PENILAIAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	42	24%
4	Sangat Setuju	133	76%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan unsur Tarif/Biaya Pelayanan akan digambarkan dalam Grafik 5.10.



Gambar 5. 10 Grafik Responden berdasarkan unsur Tarif/Biaya Pelayanan

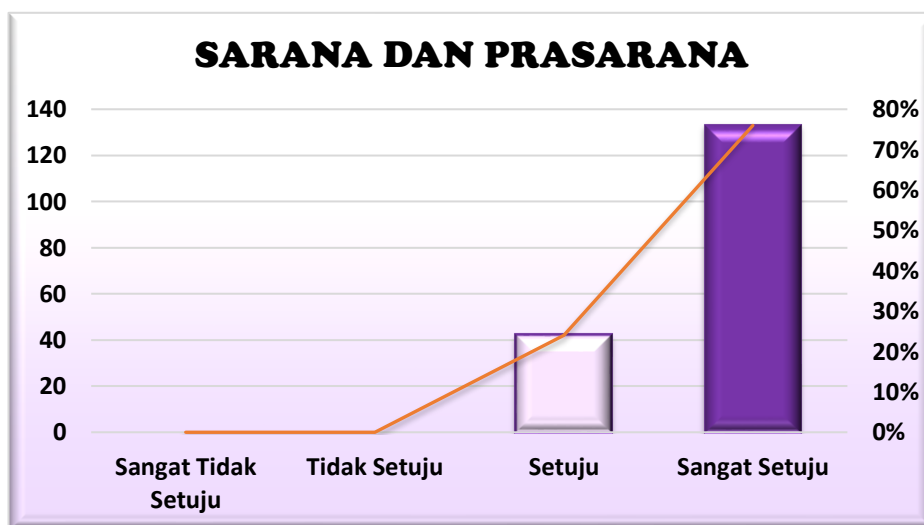
6) Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan Online.

Dari tabel hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap 175 responden diperoleh pada unsur Sarana dan Prasarana STTAL dengan mencapai skala penilaian Setuju sebanyak 42 dengan presentase 24% dan skala penilaian Sangat Setuju sebanyak 133 dengan presentase 76%.

Tabel 5. 12 Jumlah Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

NO	SKALA PENILAIAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	42	24%
4	Sangat Setuju	133	76%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan unsur Sarana dan Prasarana akan digambarkan dalam Grafik 5.11.



Gambar 5. 11 Grafik Responden berdasarkan unsur Sarana dan Prasarana

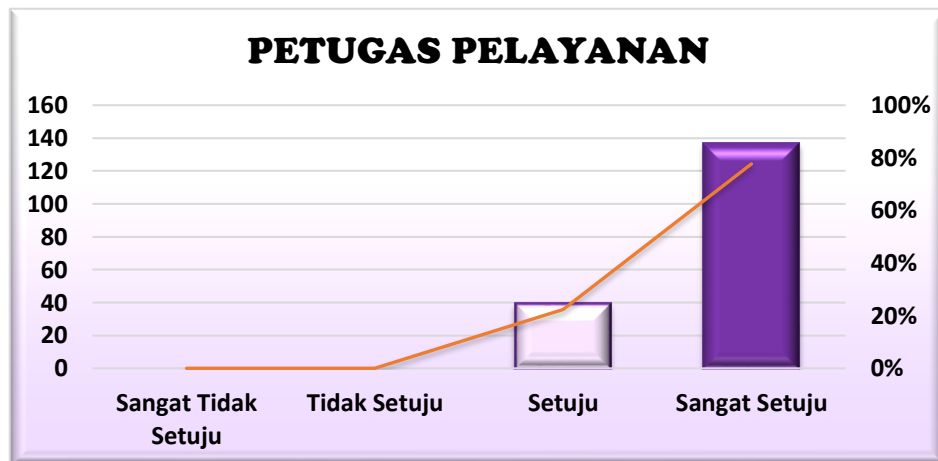
7) Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

Dari tabel hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap 175 responden diperoleh pada unsur Petugas Pelayanan STTAL dengan mencapai skala penilaian Setuju sebanyak 39 dengan presentase 22% dan skala penilaian Sangat Setuju sebanyak 136 dengan presentase 78%.

Tabel 5. 13 Jumlah Responden pada Unsur Petugas Pelayanan

NO	SKALA PENILAIAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	39	22%
4	Sangat Setuju	136	78%
	Total	175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan unsur Petugas Pelayanan akan digambarkan dalam Grafik 5.12.



Gambar 5. 12 Grafik Responden berdasarkan unsur Petugas Pelayanan

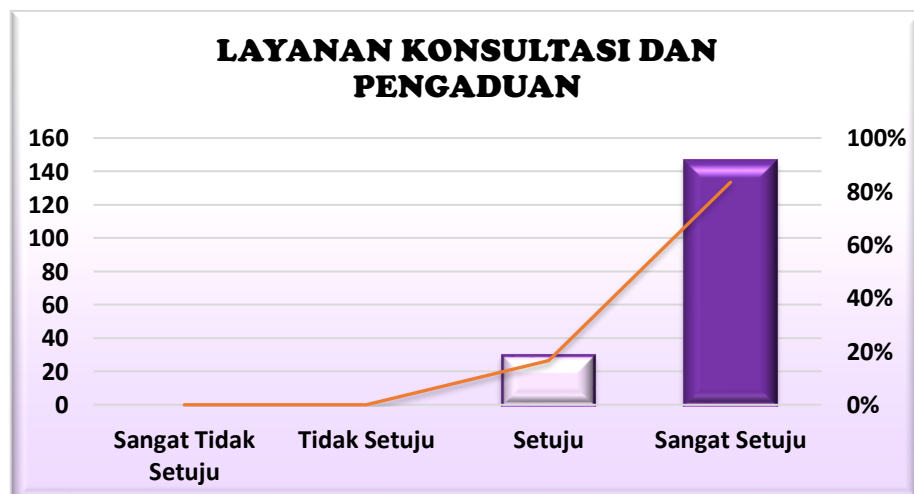
8) Layanan Konsultasi Dan Pengaduan.

Dari tabel hasil survei persepsi layanan konsultasi dan pengaduan terhadap 175 responden diperoleh pada unsur Petugas Pelayanan STTAL dengan mencapai skala penilaian Setuju sebanyak 46 dengan presentase 31% dan skala penilaian Sangat Setuju sebanyak 104 dengan presentase 69%.

Tabel 5. 14 Jumlah Responden Pada Unsur Layanan Konsultasi Dan Pengaduan

NO	SKALA PENILAIAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	29	17%
4	Sangat Setuju	146	83%
Total		175	100%

Selanjutnya untuk memperjelas distribusi responden berdasarkan unsur Layanan konsultasi dan pengaduan akan digambarkan dalam Grafik 5.13.



Gambar 5. 13 Grafik Responden berdasarkan unsur Layanan konsultasi

c. **Dokumentasi Kegiatan Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP)**



Gambar 5. 14 Pelaksanaan Survei Persepsi Kulitit Pelayanan (PKP) oleh Tim Survei di STTAL



Gambar 5. 15 Pelaksanaan Survei Persepsi Kulitit Pelayanan (PKP) oleh Tim Survei di STTAL



Gambar 5. 16 Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) oleh Tim Survei di STTAL



Gambar 5. 17 Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) oleh Tim Survei di STTAL



Surabaya, 10 Januari 2025
Komandan STTAL

Mukhlis, S.T., M.M.
Laksamana Pertama TNI