

**HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN FKIP UKI
Periode 2020/2021**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Survei	1
1.3. Waktu Pelaksanaan Survei	1
1.4. Metode Pengumpulan Data	2
1.5. Metode Pengolahan dan Analisa Data	4
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	5
2.1. Rekapitulasi Profile Responden	5
2.2. Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Layanan	5
2.3. Analisis Tingkat Kepuasan Atribut Layanan	7
2.4. Analisis Kelompok Atribut Layanan	13
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	15
3.1. Kesimpulan	15
3.2. Saran	15

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas layanan adalah kesesuaian antara layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) tersebut. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa tersebut dianggap baik, demikian sebaliknya. Dengan demikian kualitas jasa sangat tergantung dari kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten.

Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI) harus perlu diukur kinerjanya guna meningkatkan mutu layanan. Kualitas pelayanan perlu diukur dengan alasan dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan dan juga untuk menetapkan standar pelayanan kualitas. Salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan layanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) yaitu survey. Survey ini dapat membantu untuk memberi gambaran kinerja pelayanan untuk menetapkan kebijakan standar kualitas layanan.

1.2 Tujuan Penyusunan Survei

Tujuan pelaksanaan untuk mendapatkan data apa yang menjadi harapan dari pengguna layanan dan bagaimana penilaian pengguna terhadap kinerja layanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Hasil pengolahan data dari survey dapat diterjemahkan dan dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan maupun standar minimum pelayanan.

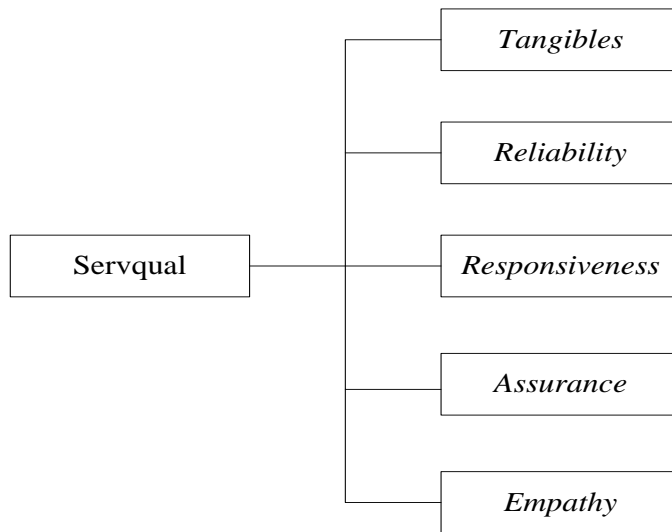
1.3 Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	Juni			Juli	
		II	III	IV	I	II
1	Penyusunan Kuesioner	√				
2	Penyebaran Kuesioner		√	√		
3	Pengolahan Data				√	
4	Pembuatan Laporan					√

1.4 Metode Pengumpulan Data

Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui email atau aplikasi Whatsapp. Populasi yang ditargetkan adalah seluruh mahasiswa aktif Prodi Biologi dari semua angkatan. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik *convenience sampling*. *Convenience sampling* dipilih dengan alasan atas kemudahannya memperoleh sampel karena subjek yang mudah dijangkau. Jumlah sampel yang dijadikan responden mengacu pada *Rule's of Thumb*, yaitu suatu kebiasaan yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan ukuran sampel yang dianggap representatif.

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual*. *Servqual* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap suatu layanan. Metode *servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:



1. *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan bantuan dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan), menggambarkan pengetahuan dan keramahan yang harus dimiliki karyawan serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan

5. *Empathy* (empati), menggambarkan perusahaan memahami masalah bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggannya.

Berikut instrument survei kepuasan layanan yang digunakan dalam survei ini:

Dimensi	Instrumen
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Ketersediaan Ruang yang nyaman
	Koneksi Wifi/Hotspot yang lancar
	Staff dan dosen berpenampilan rapi
	Ketersediaan Fasilitas pendukung perkuliahan seperti; Laboratorium, Infokus, speaker dll
	Ketersediaan Update Informasi di social media FKIP
	Ketersediaan media pembelajaran yang memadai
	Fakultas memiliki jumlah staff yang cukup untuk melayani
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kesesuaian Tarif Pembuatan Surat/Legalisir
	Kemudahan pengajuan pembuatan surat
	Kemudahan dalam peminjaman barang/tempat di Fakultas
	Waktu pelayanan sesuai kebutuhan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Keterampilan staff saat mendistribusikan informasi akademik/non akademik
	Kecakapan staff dan dosen dalam menyelesaikan masalah sesuai yang dijanjikan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Staff mahir dalam berkomunikasi
	Dosen memiliki pengalaman yang cukup
	Call service FKIP mudah dihubungi
<i>Emphaty</i> (Empati)	Kemudahan penyampaian keluhan
	Keramahan staff dalam menyikapi kesulitan yang dialami

Tampilan survei kepuasan pengguna layanan yang dapat diakses melalui *gadget* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

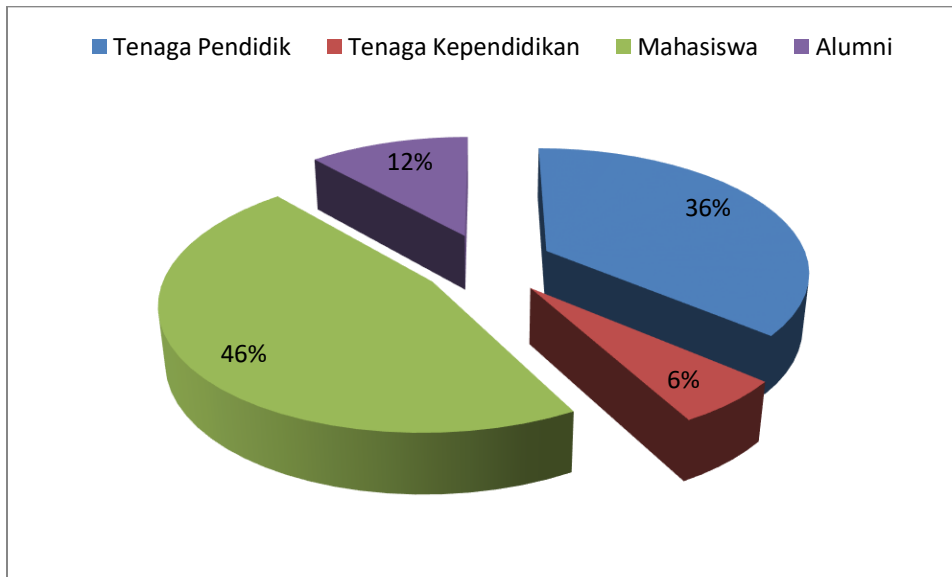
Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban "Sangat baik" diberi skor 4
2. Jawaban "Baik" diberi skor 3
3. Jawaban "Cukup" diberi skor 2
4. Jawaban "Kurang" diberi skor 1

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Rekapitulasi Profile Responden

Perancangan kuesioner pada bagian identitas responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik umum responden yang akan mengisi kuesioner. Bagian profil responden merupakan bagian identitas dari responden yang akan mengisi kuesioner. Jumlah responden yang mengisi kuesioner didominasi oleh mahasiswa sebanyak 46% atau sebanyak 32 orang.



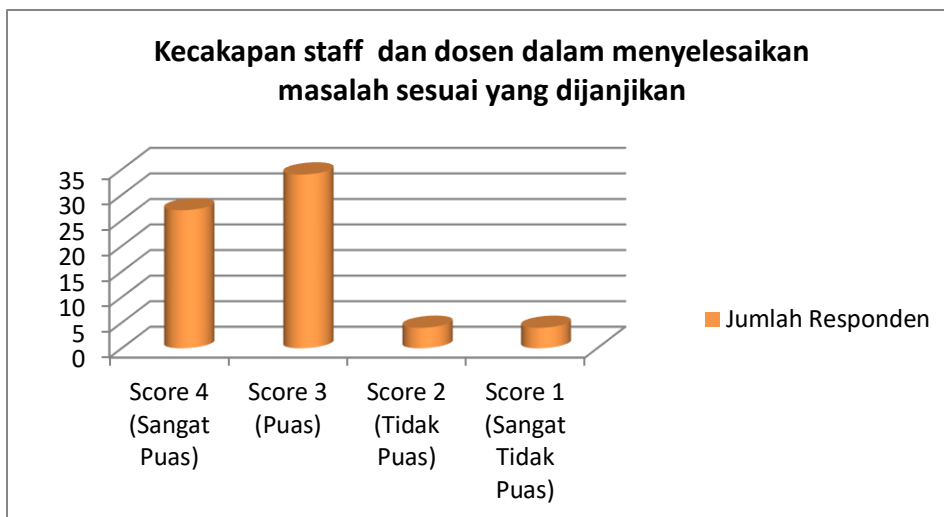
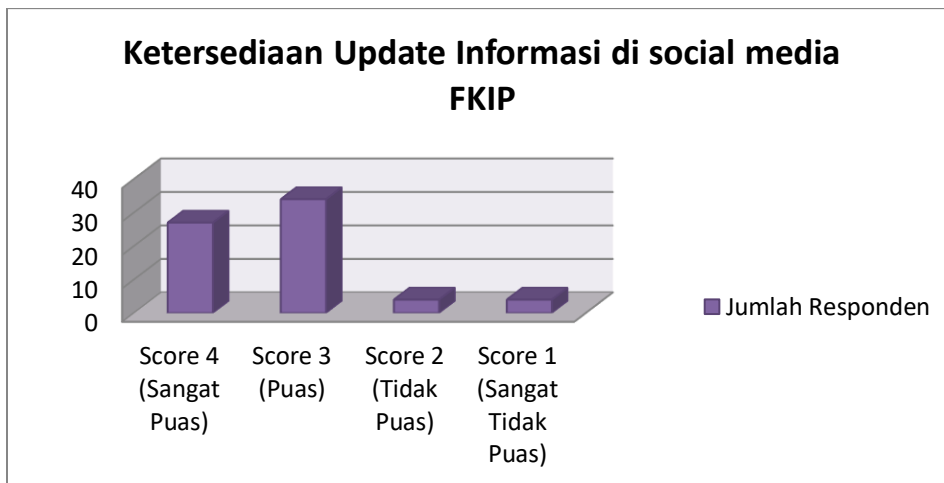
2.2 Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Layanan

Skala tingkat kepentingan yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

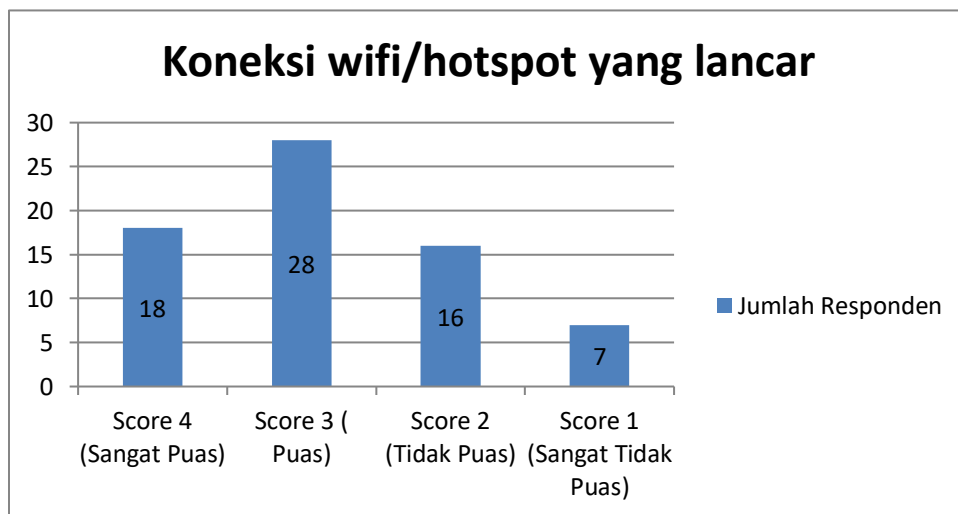
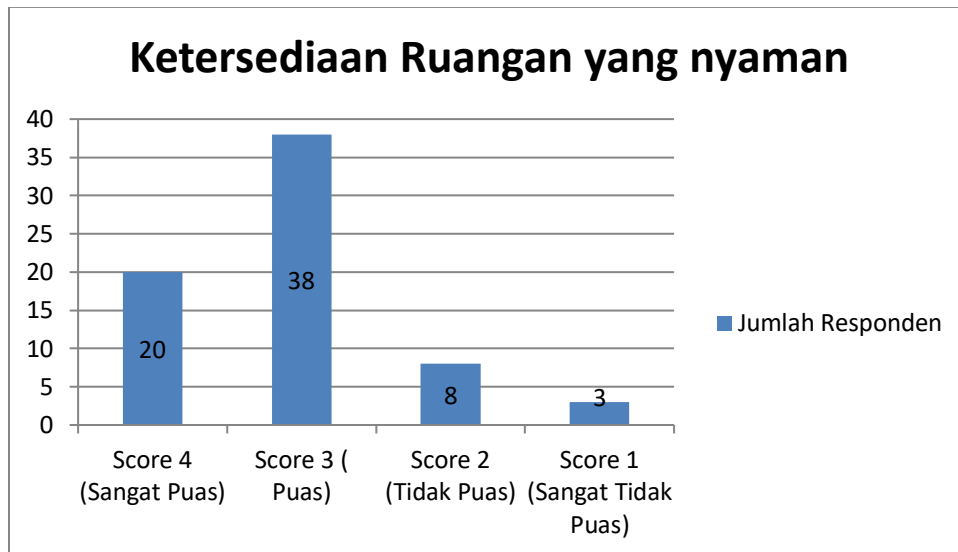
Skala	Tingkat Kepentingan	Keterangan
1	Sangat tidak penting	Variabel ini dianggap sangat tidak diperlukan. Jika kondisi tidak terpenuhi maka tidak memengaruhi kepuasan pelanggan sama sekali.
2	Tidak penting	Variabel ini dianggap tidak diperlukan. Jika kondisi tidak terpenuhi maka akan sedikit memengaruhi kepuasan pelanggan.

3	Penting	Variabel ini dianggap diperlukan, jika kondisi tidak terpenuhi maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan.
4	Sangat Penting	Variabel ini dianggap sangat diperlukan, jika kondisi tidak terpenuhi maka akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pelanggan.

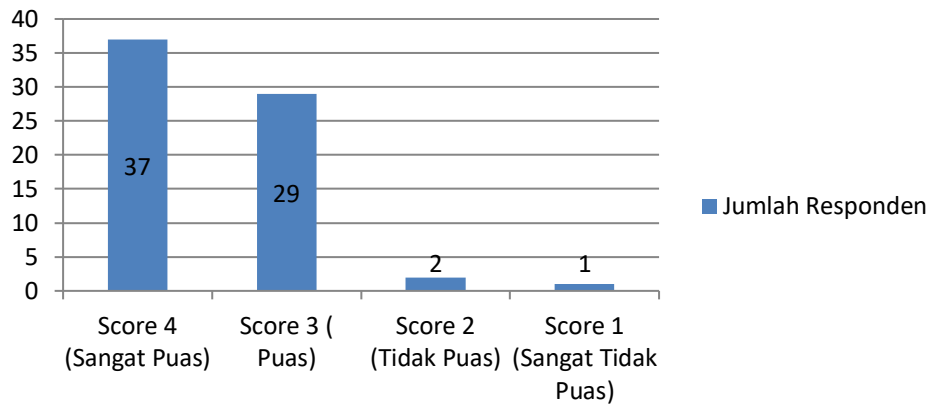
Secara umum atribut yang dianggap sangat penting adalah atribut ke 5 dan 12 yaitu “Ketersediaan Update Informasi di social media FKIP” dan “Kecakapan staff dan dosen dalam menyelesaikan masalah sesuai yang dijanjikan”, dengan presentase sebagai berikut;



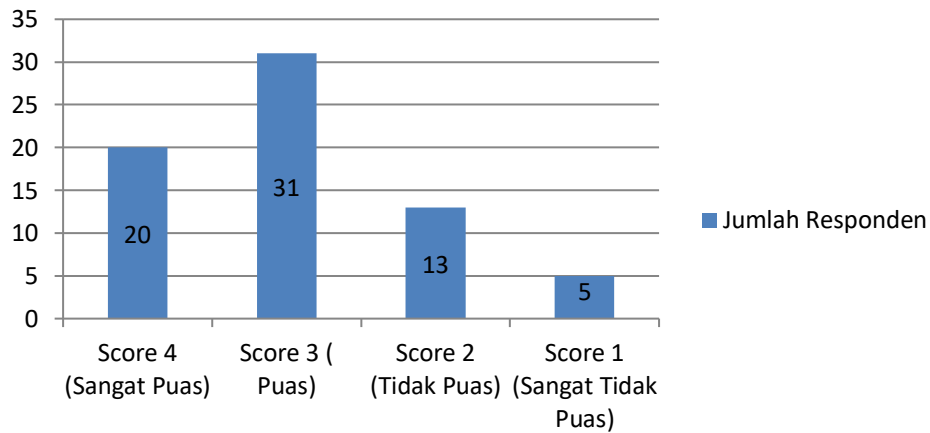
2.3 Hasil Tingkat Kepuasan Terhadap Atribut Layanan



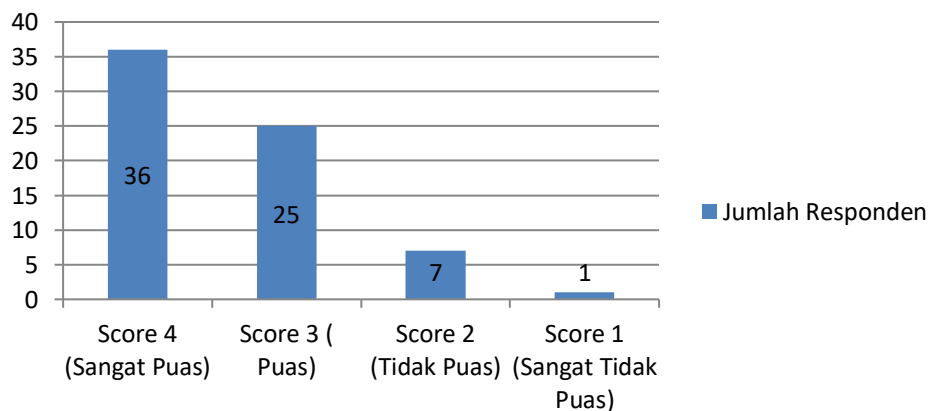
Staff dan dosen berpenampilan rapi

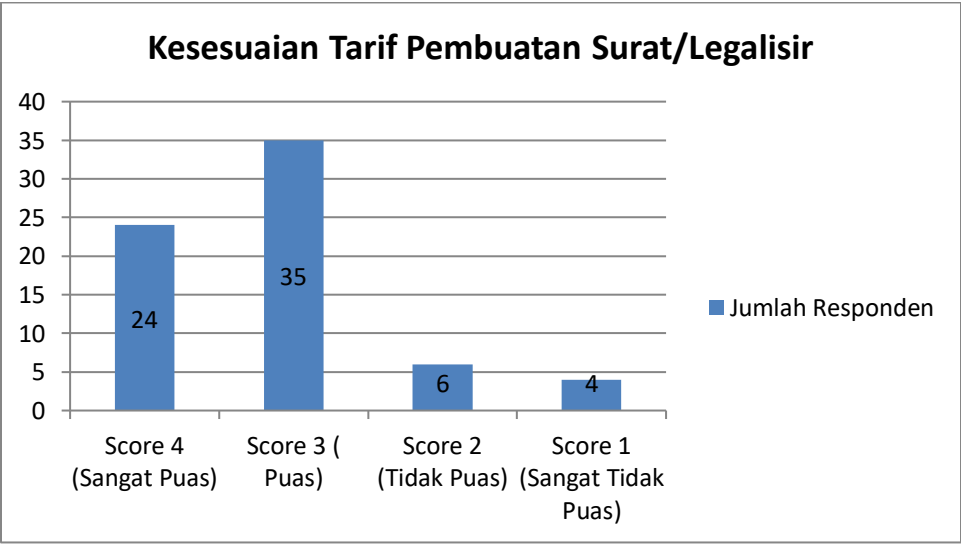
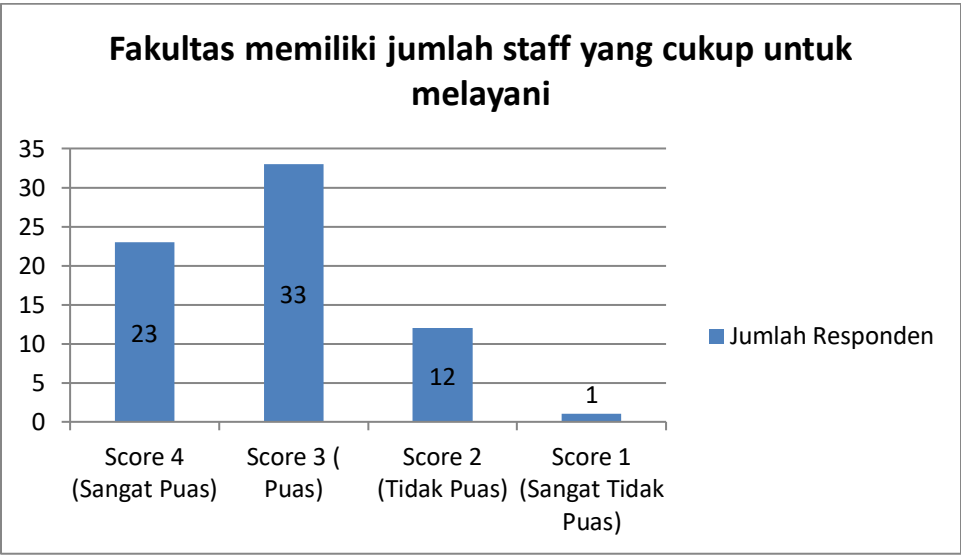
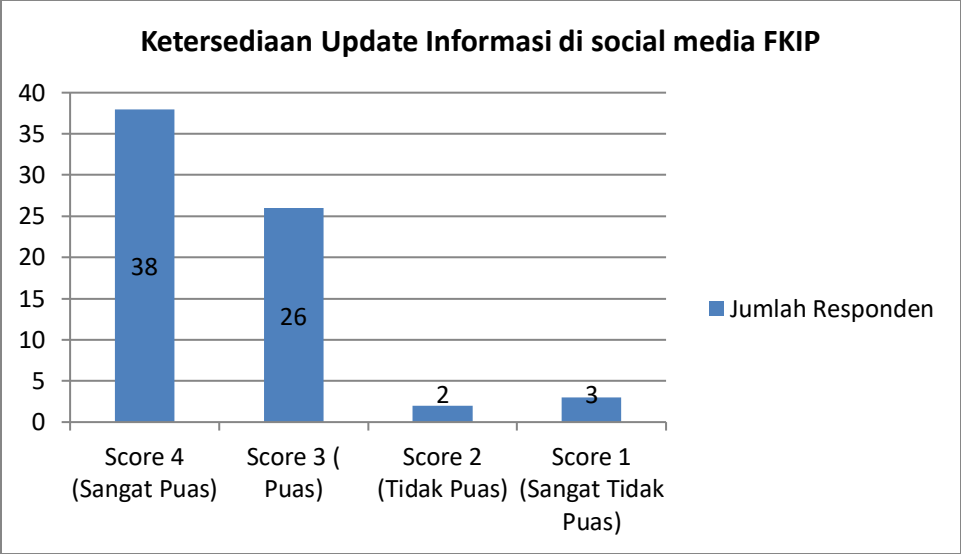


Ketersediaan Fasilitas pendukung perkuliahan seperti; Laboratorium, Infokus, speaker dll

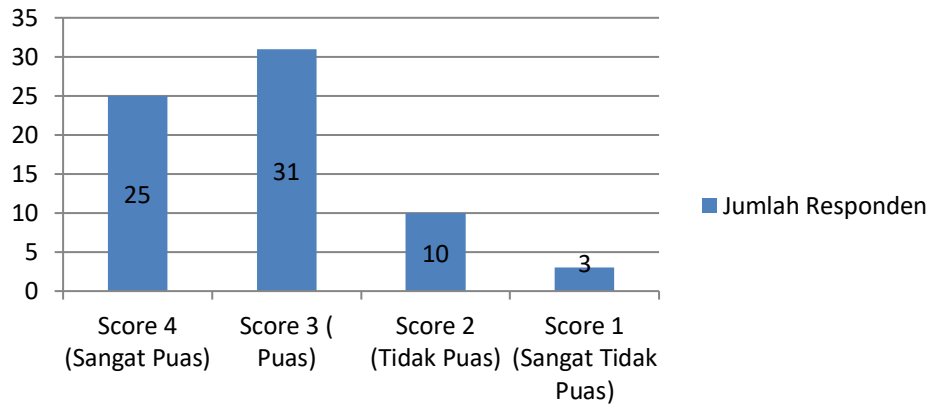


Ketersediaan media pembelajaran yang memadai

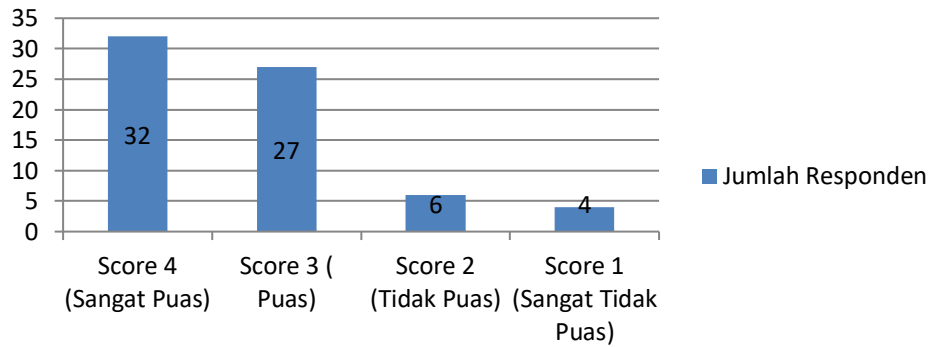




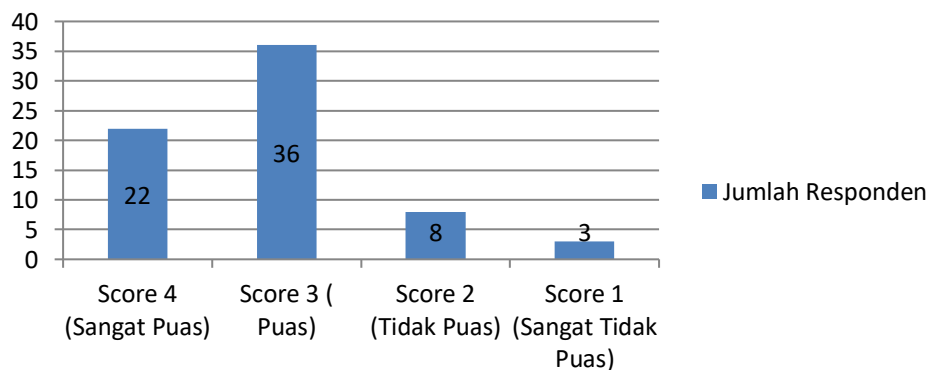
Kemudahan pengajuan pembuatan surat

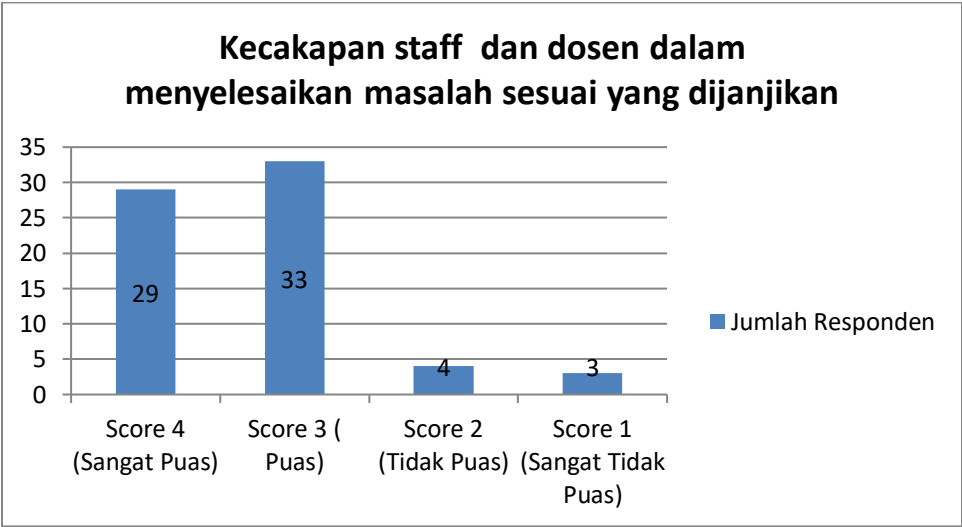
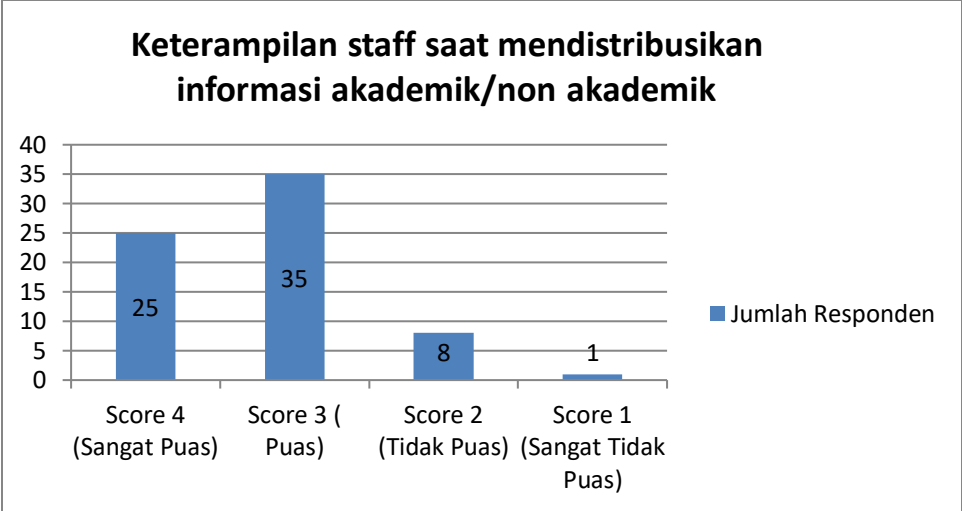


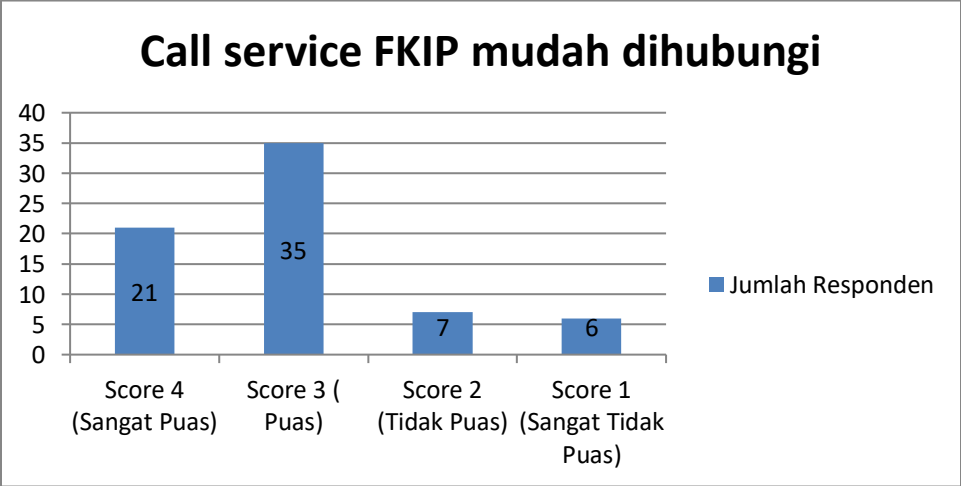
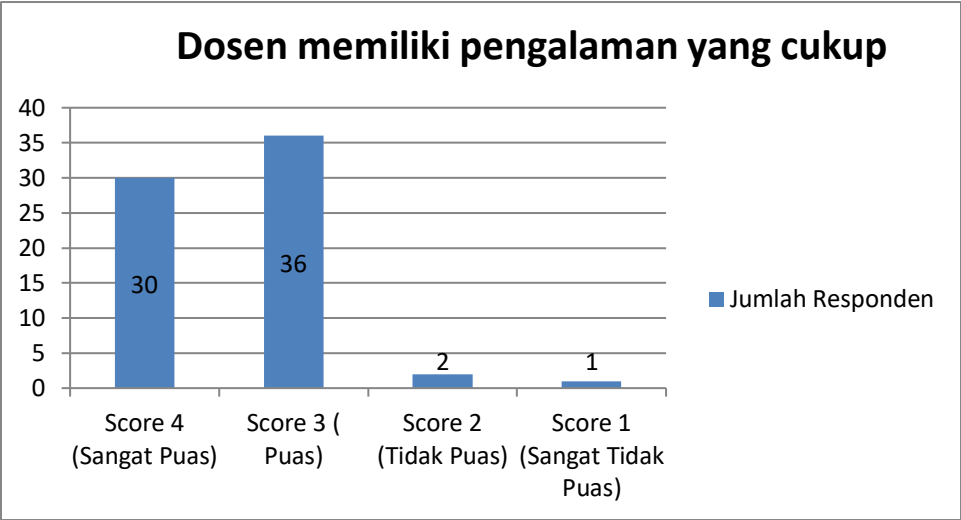
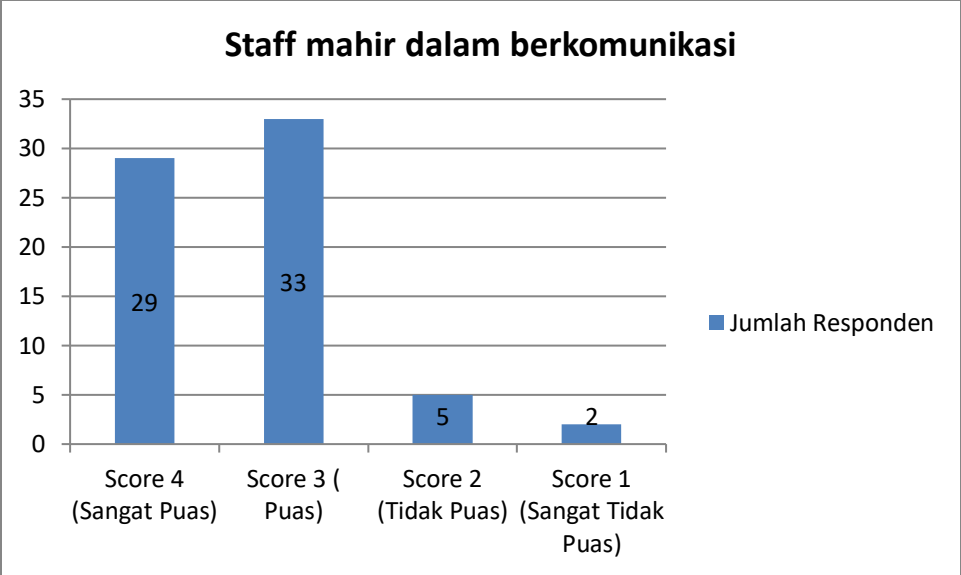
Kemudahan dalam peminjaman barang/tempat di Fakultas

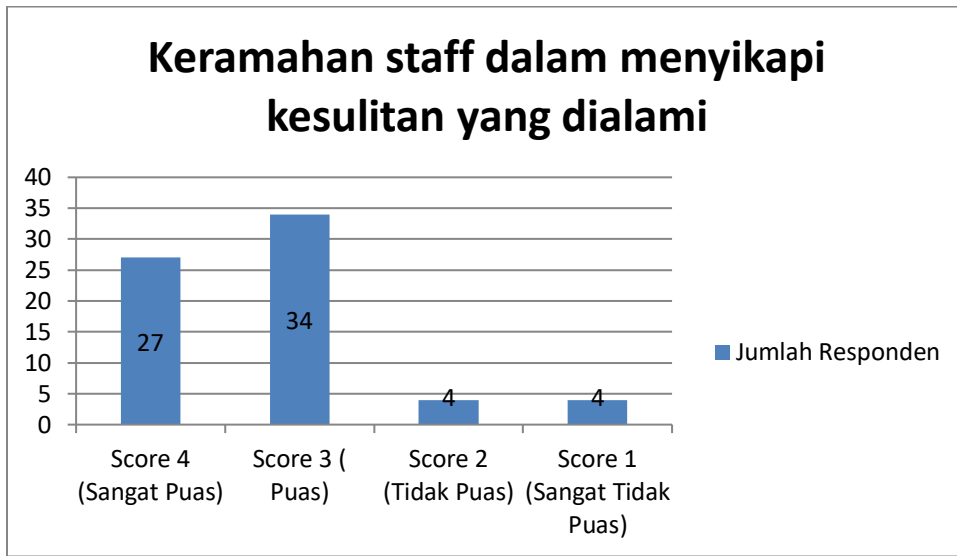
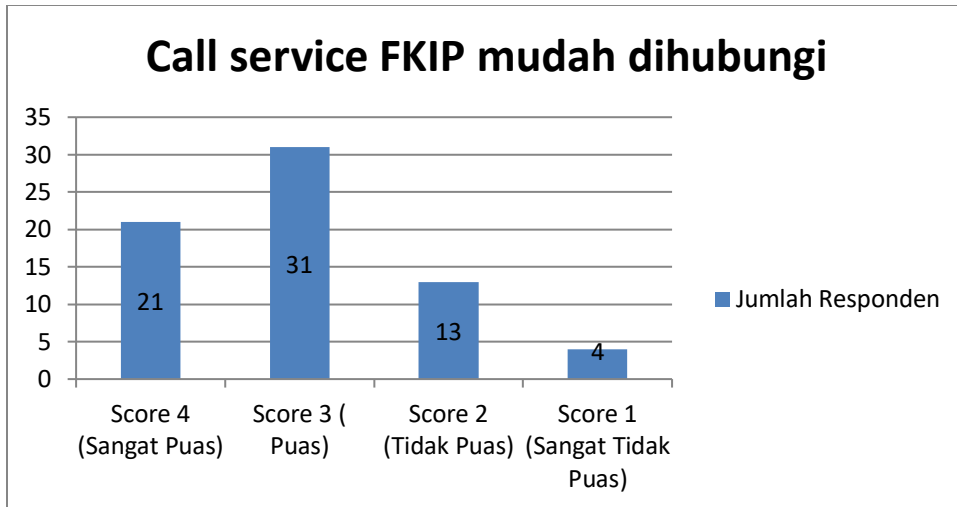


Waktu pelayanan sesuai kebutuhan









2.4 Analisis Kelompok Atribut Layanan

-Tangible

Atribut-atribut yang termasuk dalam dimensi *tangibles* ini merupakan atribut yang menunjukkan penampakan dari fasilitas fisik, peralatan modern, dan sarana yang digunakan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan untuk berkomunikasi dalam menyediakan layanannya. Ketersediaan ruangan yang nyaman, koneksi wifi/hotspot yang lancar, ketersediaan fasilitas pendukung perkuliahan, ketersediaan media pembelajaran dan jumlah staff yang cukup untuk melayani, merupakan hal yang harus diperhatikan. Mengingat itu adalah bukti nyata pelayanan yang bisa dirasakan pelanggan secara langsung.

-Reliability

Atribut ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten serta dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan. Kesesuaian tarif pembuatan surat/legalisir, kemudahan pengajuan pembuatan surat, kemudahan dalam peminjaman barang/tempat di Fakultas, waktu pelayanan sesuai kebutuhan harus tertuang kedalam standar operasional prosedur yang mudah dipahami semua pengguna layanan.

-Responsiveness

Atribut-atribut yang termasuk dalam dimensi *responsiveness* merupakan atribut yang menunjukkan keinginan fakultas untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa tepat waktu. Keterampilan staff saat mendistribusikan informasi akademik/non akademik, kecakapan staff dan dosen dalam menyelesaikan masalah sesuai yang dijanjikan merupakan hal yang harus dilatih untuk mencegah keluhan berulang nantinya.

-Assurance

Atribut-atribut yang termasuk dalam dimensi *assurance* merupakan atribut yang menunjukkan kompetensi dari sistem dan kredibilitas dalam menyediakan jasa. Staff mahir dalam berkomunikasi, dosen memiliki pengalaman yang cukup, call service FKIP mudah dihubungi penting untuk diperhatikan. Gaya bahasa, cara berbicara, serta sikap yang baik sangat perlu untuk meminimalisir keluhan yang sama akan datang kembali. Jika keluhan mendapat respon yang cepat dari Fakultas, maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi.

-Empathy

Atribut-atribut yang termasuk dalam dimensi *empathy* merupakan atribut yang menunjukkan pendekatan fakultas kepada pengguna layanan dan kemudahan pengguna untuk mengakses layanan. Kemudahan penyampaian keluhan, keramahan staff dalam menyikapi kesulitan yang dialami merupakan modal penting untuk menciptakan perasaan “istimewa” sehingga pengguna layanan dapat puas dengan layanan yang diberikan. Banyak pengguna layanan yang mungkin mengeluhkan tentang masalah yang dihadapi, Fakultas sebaiknya memberi informasi mengenai tata cara penanggulangannya karena tidak sedikit masalah yang memerlukan penanganan yang berbeda.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasar hasil pengolahan data yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum tingkat kepentingan terhadap 18 atribut layanan berada dikategori sangat penting, dengan tingkat kepuasan rata-rata (sangat puas 38%, puas 46%, tidak puas 11%, sangat tidak puas 5%)
2. Berdasarkan evaluasi penilaian pelanggan menggunakan metode *Service Quality* tidak terdapat satu atribut yang memenuhi tingkat kepuasan pelanggan (100%). Keseluruhan atribut masih ada responden yang menilai negatif yang artinya masih dibawah harapan pelanggan.
3. Sebanyak 18.8% responden menyatakan Staff dan Dosen perlu berpenampilan rapi.
4. Kegiatan monitoring terhadap hasil kinerja staff/dosen harus dipertahankan

3.2 Saran

1. Kegiatan *upgrading* fasilitas setiap tahun sesuai dengan perkembangan dengan tujuan untuk mencegah ketertinggalan.
2. Kegiatan *maintenance* yakni *preventive maintenance* untuk mengurangi resiko fatal dari fasilitas yang sudah dimiliki perlu dilakukan oleh Universitas.
3. Perlu disusun SOP yang terperinci untuk proses penyelesaian keluhan yang dialami mahasiswa.