

Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan 2020

(Responden Mahasiswa Unesa)

Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Informasi adalah salah satu pusat di Bidang Penjaminan Mutu yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari pusat ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Survei ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (point time approach). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman, *et al*,1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari

dimensi pelayanan yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Interval didapatkan menggunakan rumus:

$$\text{Interval} = (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok}$$

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Unesa Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan** Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Penguasaan Dosen pada materi kuliah	3,31	3,56	-0,25	92,99 233
	P2	Penyampaian Dosen dalam materi perkuliahan	3,26	3,55	-0,29	91,79 78
	P3	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan	3,24	3,53	-0,29	91,80 937
	P4	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar	3,30	3,55	-0,25	92,96 545
	P5	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran	3,25	3,53	-0,29	91,90 92
	P6	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan	3,25	3,54	-0,29	91,78 964
		Mean	3,27	3,54	-0,28	92,21 063
Responsivene ss/Adil (P2)	P7	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	3,21	3,53	-0,32	90,99 578
	P8	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen	3,23	3,524 658	-0,30	91,54 77
	P9	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan	3,22	3,52	-0,30	91,41 228
	P10	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan	3,24	3,53	-0,29	91,81 162
	P11	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa	3,24	3,53	-0,29	91,76 5
	P12	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis	3,24	3,53	-0,28	91,95 067
		Mean	3,23	3,53	-0,30	91,58

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P13	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3,28	3,538 516	-0,26	92,78 782
	P14	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester	3,25	3,54	-0,28	92,01 205
	P15	Transparansi dalam pemberian nilai	3,22	3,53	-0,30	91,44 663
	P16	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani	3,25	3,53	-0,28	91,99 871
	P17	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3,26	3,53	-0,27	92,30 964
		Mean	3,25	3,53	-0,20	92,11
	<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P18	Obyektivitas dalam penilaian Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester	3,24	3,530 061	-0,29
P19		Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan	3,28	3,53	-0,25	92,93 384
P20		Mean	3,25	3,53	-0,28	92,17 48
		Mean	3,26	3,53	-0,12	92,26
<i>Tangible</i> (Transparan)	P21	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website)	3,23	3,53	-0,30	91,45 089
	P22	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan /jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik	3,22	3,53	-0,30	91,40 141
		Mean	3,23	3,53	-0,09	91,43
	Mean	Mean kelima dimensi	3,247015	3,532 491	- 0,195 12	91,91 782

Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan

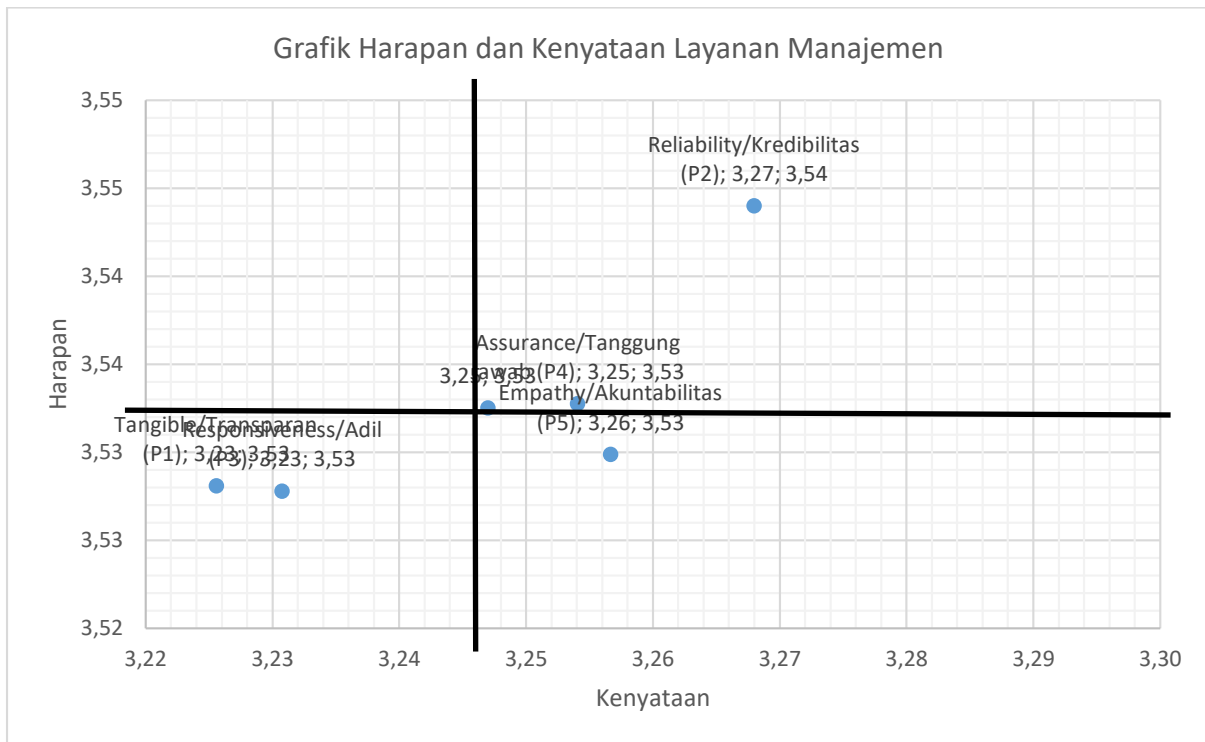


Diagram Kartesius Survei Kepuasan **Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan** Tahun 2020