

**LAPORAN
PUSAT PENGELOLAAN DATA DAN SISTEM
INFORMASI**

Kepuasan Layanan Manajemen

(Responden Tenaga Kependidikan)



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
BIDANG PENJAMINAN MUTU
PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI
2020**

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Informasi di selingkung Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 29 Desember 2020

Ketua Gugus Penjaminan Mutu



(Dra. Hj. Suhartiningsih, M.Pd.)
NIP.195711221984032001

Mengetahui,
Dekan, Fakultas FT



(Dr. Maspryah, M.Kes.)
NIP. 196404101990032013

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Divisi Data dan Sistem Informasi adalah salah satu divisi bidang Gugus 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.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2020.

1.2. Permasalahan

- a. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen** Fakultas Unesa berdasarkan survei tenaga kependidikan Unesa Tahun 2020.
- b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan **Kepuasan Layanan Manajemen** Unesa (survei tenaga kependidikan Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen** Fakultas Teknik Unesa (survei terhadap tenaga kependidikan Fakultas Teknik Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.4. Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (in nature), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

Penelitian 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.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah semua tenaga kependidikan yang menggunakan **Layanan Manajemen Unesa** tahun 2020.
- b. Harapan konsumen adalah tenaga kependidikan yang memperoleh pelayanan **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Unesa** tahun 2020.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Unesa** tahun 2020.
- d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

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).

2.4. Metode yang digunakan

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*.

2.5. Pengolahan Data

- Analisa gap

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:

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

Dari perhitungan diatas maka didapatkan klasifikasi kesenjangan (gap) pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d. -1,5	Sangat negatif	Sangat kurang puas banding harapan
-1,5 s.d. 0	Negatif	Kurang puas dibandingkan harapan
0 s.d. 1,5	Positif	Lebih puas dibandingkan harapan
1,5 s.d. 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas banding harapan

- Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan

terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

- **Uji Wilcoxon**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah H_0 ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka H_0 ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka H_0 diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

- **Diagram Kartesius**

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Normalitas Data

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Harapan	.426	28	.000	.594	882	.000
Kenyataan	.183	28	.000	.917	882	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil uji normalitas data

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga data dinyatakan tidak terdistribusi normal.

3.2. Uji Wilcoxon

Test Statistics ^a	
Kenyataan - Harapan	
Z	-20.620 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Fakultas Teknik Unesa.

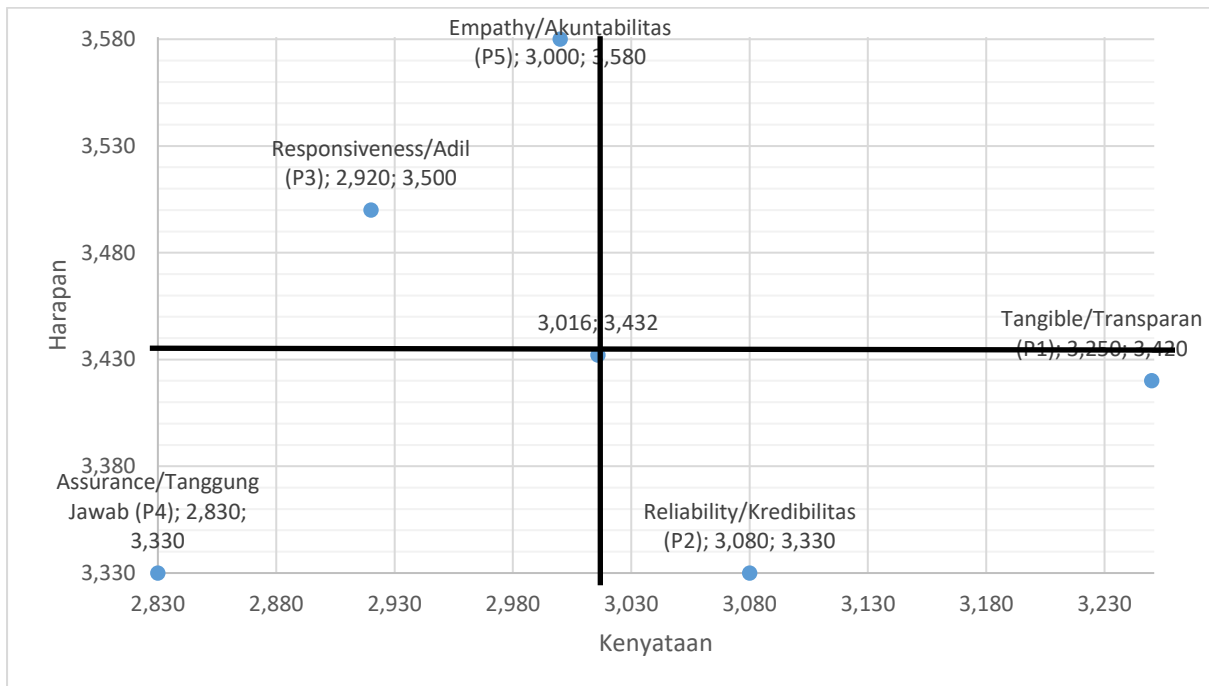
3.3. Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen** Fakultas Teknik Unesa Tahun 2020 dengan responden mahasiswa dijelaskan pada Tabel 3.1-3.7.

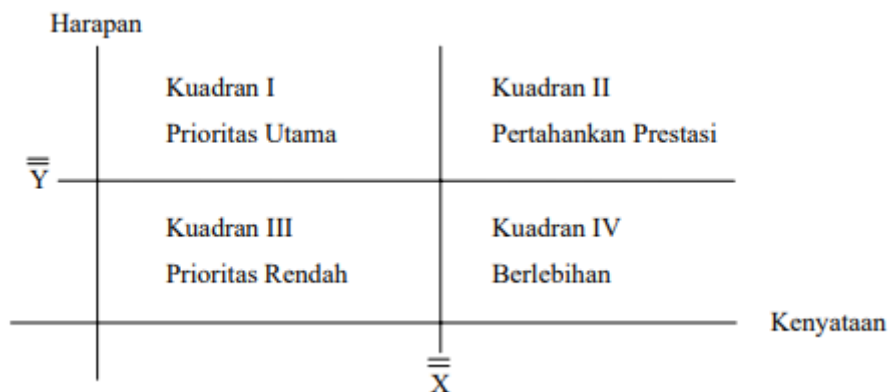
Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Unesa Tahun 2020**

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (Reliability:Kredibilitas)	-0.25	92.49249	-0.25	92.49249
	Mean Re	Mean	-0.25	92.49	-0.25	92.49
Responsiveness/Adil (P2)	P3	Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Responsiveness:Adil)	-0.58	83.42857	-0.58	83.42857
	Mean Res	Mean	-0.58	83.43	-0.58	83.43
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (Assurance:Tanggung Jawab)	-0.50	84.98498	-0.50	84.98498
	Mean As	Mean	-0.50	84.98	-0.50	84.98
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur	-0.58	83.79888	-0.58	83.79888
	Mean Em	Mean	-0.58	83.80	-0.58	83.80
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi	-0.17	95.02924	-0.17	95.02924
	Mean Tan	T	-0.17	95.03	-0.17	95.03
	Mean	Mean kelima dimensi	-0.42	87.95	-0.42	87.95

Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan



Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020**



Gambar 3.4. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Keterangan:

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

Kuadran III (Prioritas rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Analisis tiap dimensi

Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

- Reliability
Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan dilaksanakan dengan baik
- Tangible
Dimensi tangible berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan dilaksanakan dengan baik
- Assurance
Dimensi assurance berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan dilaksanakan dengan baik.
- Responsiveness
Dimensi responsiveness berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga Universitas harus meningkatkan pelayanannya..
- Empaty
Dimensi Empaty berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga Universitas harus meningkatkan pelayanannya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen** Unesa terhadap perspektif tenaga kependidikan telah baik dengan tingkat kepuasan index 88,68%.

Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk tahun yang akan datang, adalah:

- **Empaty**
Perlu peningkatan layanan prima yang dilaksanakan di Fakultas teknik sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini dikarenakan kondisi pandemic Covid 19 yang mewajibkan work from home (50% dari tenaga yang bekerja) sehingga layanan kurang sesuai dengan keinginan konsumen. Semoga pandemic ini segera terlewati dan kondisinya menjadi Normal seperti sediakala.

- **Responsivness**
Peningkatan kemudahan layanan di fakultas teknik akan terlaksana jika kondisi pandemic Covid 19 tidak ada. Keterbasan tenaga menyebabkan layanan manajemen terganggu kelancarannya, karena harus mematuhi prokes kesehatan sehingga semua layanan manajemen secara daring

- **Tangible**
Hal ini bertepatan dengan adanya pandemic Covid 19 pada awal tahun 2020, sehingga layanan manajemen sebagian besar dilakukan secara daring, Namun dapat berjalan lancar sesuai dengan keinginan konsumen serta dengan mudah dapat akses internet / wifi

- **Reliability**
Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan sudah dilaksanakan dengan sangat baik, meskipun dalam kondisi pandemik Covid 19

- **Assurance**
Sudah dilakukan dan berjalan dengan baik.

Lampiran

I. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen (Kriteria 2)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (v) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi (<i>Tangible:Transparan</i>)								
2.	Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara <i>on-line</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan (<i>Reliability:Kredibilitas</i>)								
3	Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (<i>Responsiveness:Adil</i>)								
4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (<i>Assurance:Tanggung Jawab</i>)								
5.	Layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur (<i>Empathy:Akuntabilitas</i>)								