

Kepuasan Layanan Manajemen Unesa

(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 Pelayanan Menejemen
Unesa Tahun 2020

| Dimensi | P | Penyataan | Kenyataan | Harapan | GAP | Tki (%) |
|-------------------------------|----|---|-----------|---------|-------|--------------|
| Reliability (Kredibilitas) | P2 | Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (<i>Reliability:Kredibilitas</i>) | 3,144 | 3,522 | -0,38 | 89,2790 5 |
| | | Mean | 3,144 | 3,522 | -0,38 | 89,28 |
| Responsiveness/Adil (P2) | P3 | Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis (<i>Responsiveness:Adil</i>) | 3,125 | 3,505 | -0,38 | 89,1624 4 |
| | | Mean | 3,125 | 3,505 | -0,38 | 89,16 |
| Assurance (Tanggung Jawab) | P4 | Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja (<i>Assurance:Tanggung Jawab</i>) | 3,201 | 3,525 | -0,32 | 90,8096 8 |
| | | Mean | 3,201 | 3,525 | -0,32 | 90,81 |
| Empathy (Akuntabilitas) | P5 | Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur (<i>empathy:Akuntabilitas</i>) | 3,125 | 3,505 | -0,38 | 89,1624 4 |
| | | Mean | 3,125 | 3,505 | -0,38 | 89,16 |
| Tangible (Transparan) | P1 | Kemudahan untuk mengakses laman website Unesa (<i>Tangible:Transparan</i>) | 3,144 | 3,547 | -0,40 | 88,6187 7 |
| | | T | 3,144 | 3,547 | -0,40 | 88,62 |

| Dimensi | P | Penyataan | Kenyataan | Harapan | GAP | Tki (%) |
|---------|---|---------------------|-----------|---------|-------|---------|
| | M | Mean kelima dimensi | 3,148 | 3,521 | -0,37 | 89,41 |

3.1. Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan

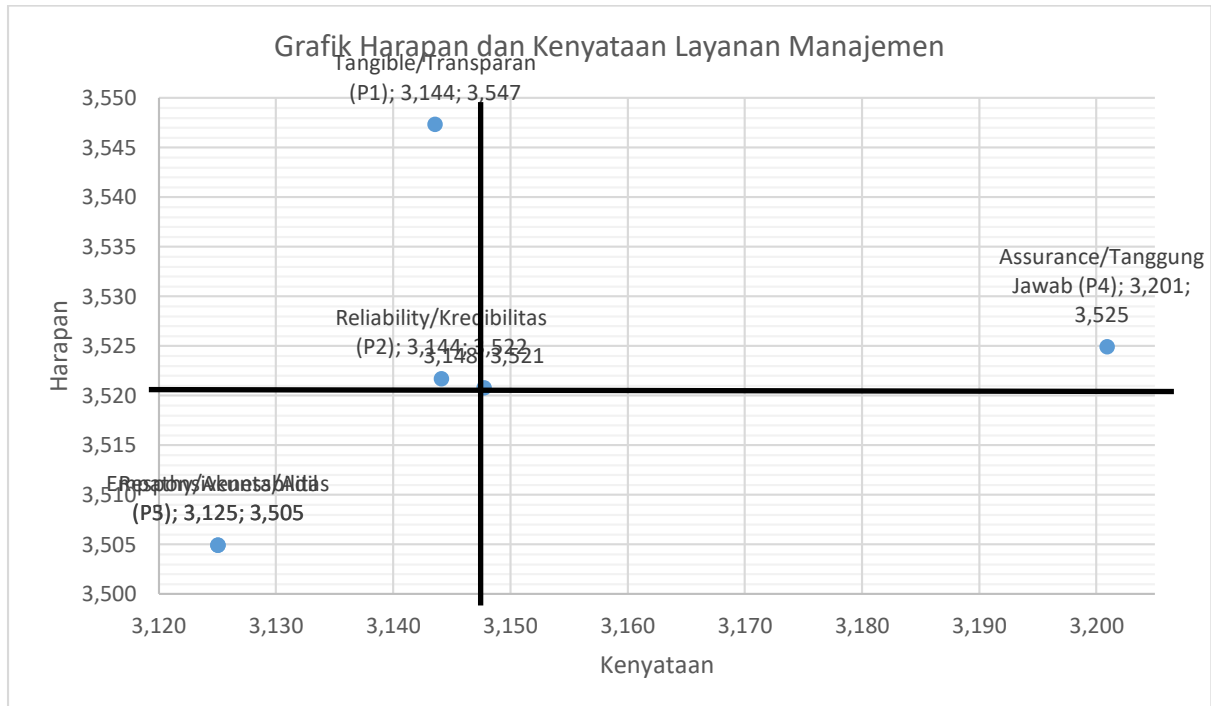


Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Manajemen Tahun 2020