

Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM 2020

(Responden Dosen 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 PKM Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P2	Kemudahan fasilitas pengajuan (<i>Reliability</i>)	3,181	3,765	-0,58	84,48087
	P10	Konsistensi aturan dan pelaksanaan kegiatan/monev (<i>Reliability</i>)	3,170	3,763	-0,59	84,25082
	P13	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output kegiatan PKM (<i>Reliability</i>)	3,225	3,768	-0,54	85,58427
	P14	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output kegiatan PKM (<i>Reliability</i>)	3,174	3,761	-0,59	84,39096
	Mean Re	Mean	3,188	3,764	-0,58	84,68
Responsiveness/ Adil (P2)	P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam pemecahan masalah (<i>Responsiveness</i>)	3,141	3,757	-0,62	83,60716
	P8	Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan PKM (<i>Responsiveness</i>)	3,170	3,760	-0,59	84,31229
	P12	Ketepatan prosedur pengumpulan (<i>Responsiveness</i>)	3,173	3,772	-0,60	84,10909
	P15	Ketepatan output kegiatan PKM (<i>Responsiveness</i>)	3,191	3,760	-0,57	84,85954
	Mean Res	Mean	3,169	3,762	-0,59	84,22
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan laporan PKM (<i>Assurance</i>)	3,171	3,760	-0,59	84,34878

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
	Mean As	Mean	3,171	3,760	-0,59	84,35
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM (<i>Empathy</i>)	3,121	3,761	-0,64	82,96864
	P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM (<i>Empathy</i>)	3,226	3,770	-0,54	85,58952
	P16	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output PKM (<i>Empathy</i>)	3,159	3,760	-0,60	84,02043
	P17	Aplikasi output PKM berdaya guna tinggi di masyarakat (<i>Empathy</i>)	3,170	3,765	-0,60	84,18944
	Mean Em	Mean	3,169	3,764	-0,59	84,19
<i>Tangible</i> (Transparan)	P1	Keterbukaan informasi hibah di bidang PKM (<i>Tangibles</i>)	3,134	3,772	-0,64	83,09091
	P7	Kemudahan fasilitas kegiatan (<i>Tangibles</i>)	3,174	3,764	-0,59	84,32945
	P9	Ketepatan pencairan dana (<i>Tangibles</i>)	3,070	3,756	-0,69	81,7385
	P11	Efisiensi administrasi laporan (<i>Tangibles</i>)	3,147	3,761	-0,61	83,66156
	Mean Tan	Mean	3,131	3,763	-0,63	83,21
	Mean	Mean kelima dimensi	3,166	3,763	-0,60	84,13

Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan

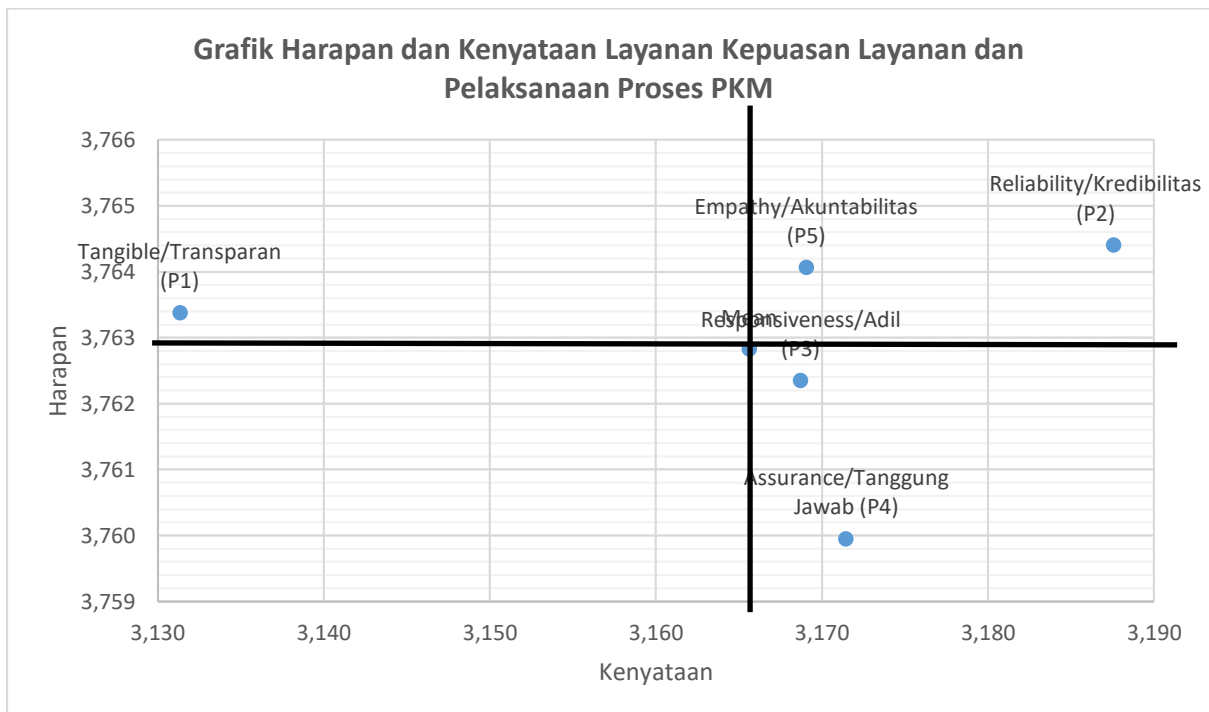
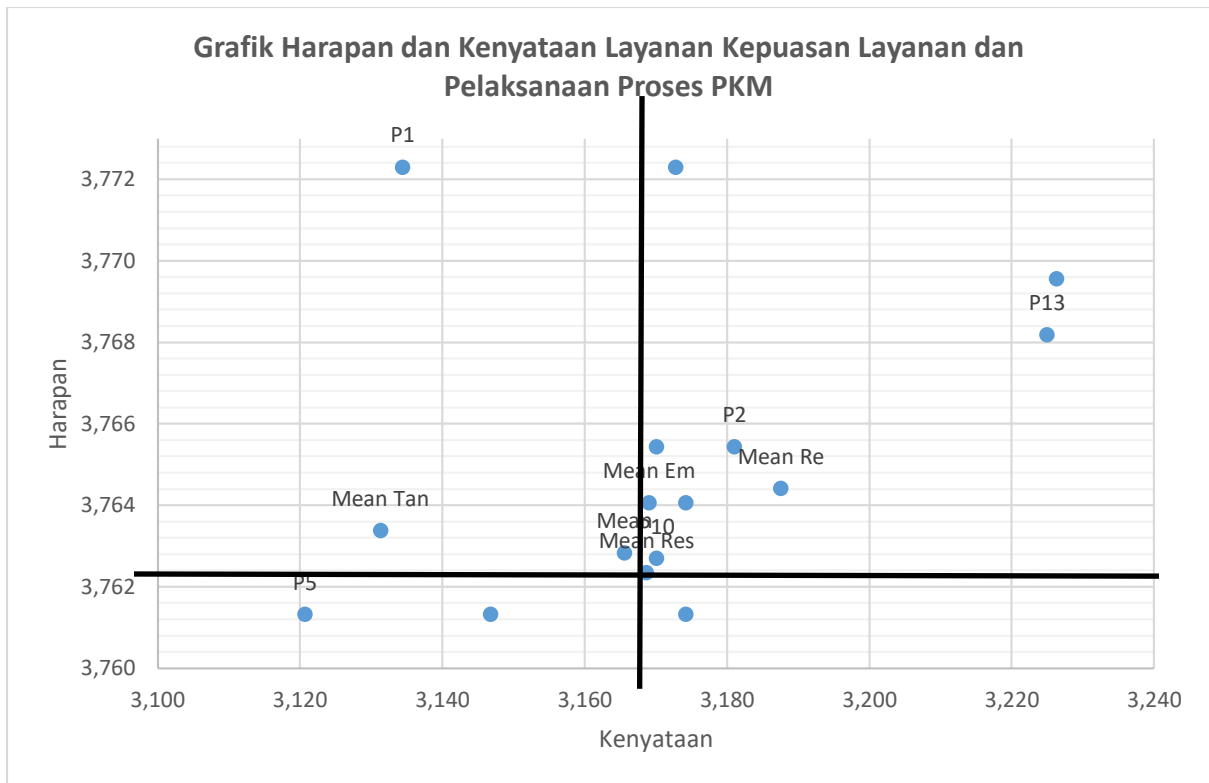


Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM Unesa Tahun 2020