

Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana 2020

(Responden Tenaga Kependidikan 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 pelayanannya 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
Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana Unesa Tahun 2020**

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus	3,11	3,46	-0,36	89,6907 2
	P2	Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di SSO	3,32	3,54	-0,21	93,9393 9
	Mean Re	Mean	3,21	3,50	-0,29	91,82
Responsiveness/A dil (P2)	P11	Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat	3,18	3,43	-0,25	92,7083 3
	P12	Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja	3,07	3,50	-0,43	87,7551
	Mean Res	Mean	3,13	3,46	-0,34	90,23
Assurance (Tanggung Jawab)	P8	Ketepatan pencairan gaji dan remunerasi 30 % di setiap	3,04	3,46	-0,43	87,6288 7
	P9	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan	3,07	3,46	-0,39	88,6597 9
	P7	Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3,04	3,54	-0,50	85,8585 9
	Mean As	Mean	3,05	3,49	-0,44	87,38

Dimensi	P	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Empathy (Akuntabilitas)	P10	Keterlibatan tenaga kependidikan dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	2,89	3,43	-0,54	84,375
	Mean Em	Mean	2,89	3,43	-0,54	84,38
Tangible (Transparan)	P3	Ruang kerja yang memadai	3,04	3,46	-0,43	87,62887
	P4	Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi	3,00	3,46	-0,46	86,59794
	P5	Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik	3,04	3,46	-0,43	87,62887
	P6	Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir	3,07	3,50	-0,43	87,7551
	Mean Tan	Mean	3,04	3,47	-0,44	87,40
	Mean	Mean kelima dimensi	3,063095	3,470833	0,40774	88,24138

Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan

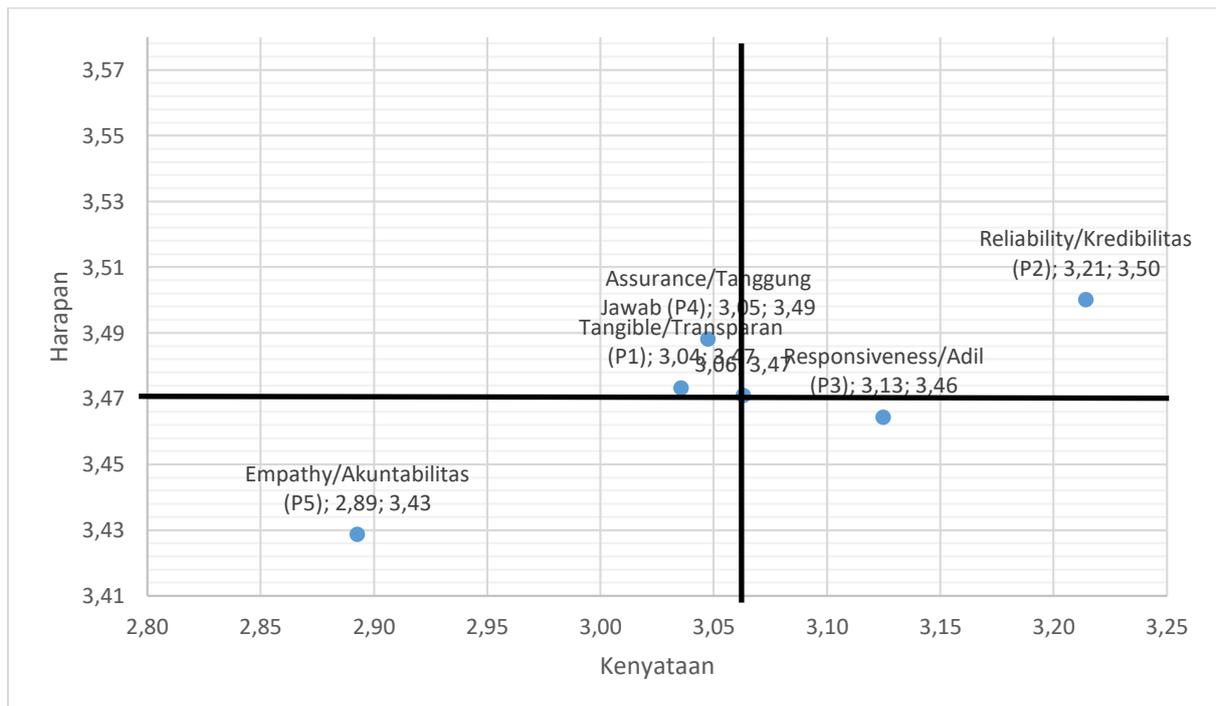


Diagram Kartesius Survei Kepuasan **Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana Tahun 2020**