



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

**MERDEKA
BELAJAR**

LAPORAN

KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN UNNES

BAGI DOSEN, MAHASISWA DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

2021



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

bpm.unnes.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan salah satu tugas dan kewajiban insitusal demi perbaikan layanan di lingkungan Universitas Negeri Semarang (UNNES). Shalawat serta salam senantiasa disanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan umat manusia. Laporan ini disusun dengan mengacu pada data yang telah dikumpulkan melalui pengisian kuesioner secara daring dengan pertanyaan yang mewakili penilaian pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh institusi. Pengguna disini merupakan civitas akademika yang terdiri dari Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan. Penyampaian laporan dibagi menjadi empat bagian utama, yaitu Bab I Pendahuluan yang berisi deskripsi umum mengenai latar belakang, tujuan dan ruang lingkup kegiatan survei pengukuran kepuasan pengguna layanan, Bab II Pengolahan Data yang memuat tentang instrument serta metode yang digunakan dalam melakukan survei pengukuran kepuasan pengguna layanan, Bab III Hasil yang berisi penjabaran hasil pengolahan data hasil survei, dan yang terakhir Bab IV Kesimpulan yang merupakan inti sari dari hasil pengolahan data survei pengukuran kepuasan pengguna layanan.

Akhir kata kami berharap dengan adanya kegiatan survei pengukuran kepuasan pengguna layanan ini dapat memberikan gambaran umum tingkat pelayanan yang diberikan UNNES pada tahun 2021, serta memberikan tanggapan yang koreksi positif dalam rangka perbaikan pelayanan yang diberikan oleh institusi kepada para penggunanya, dalam hal ini Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan.

Mengetahui,
Ketua Badan Penjaminan Mutu,

Agung Yulianto, S.Pd., M.Si.
NIP 197407072003121002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
BAB 1. PENDAHULUAN.....	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Tujuan.....	6
1.3. Ruang Lingkup.....	6
BAB 2. PENGOLAHAN DATA	7
2.1. Instrumen Pengukuran.....	7
2.2. Metode.....	10
BAB 3. HASIL	12
3.1. Pengukuran Kepuasan Layanan Dosen	12
3.2. Pengukuran Kepuasan Layanan Mahasiswa	14
3.3. Pengukuran Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan	19
3.4. Evaluasi	22
BAB 4. KESIMPULAN	25
LAMPIRAN.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kodefikasi Tingkat Kepuasan.....	10
Tabel 2.2 Pembagian Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan.....	11
Tabel 3.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Layanan Bagi Dosen.....	12
Tabel 3.2 Kepuasan Layanan Dimensi Tangible	14
Tabel 3.3 Kepuasan Layanan Dimensi Reliability	15
Tabel 3.4 Kepuasan Layanan Dimensi Responsiveness	16
Tabel 3.5 Kepuasan Layanan Dimensi Assurance.....	17
Tabel 3.6 Kepuasan Layanan Dimensi Empathy	17
Tabel 3.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Layanan Bagi Dosen.....	20
Tabel 3.8 Skor dan Tingkat Kepuasan Layanan UNNES.....	22

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Universitas Negeri Semarang (UNNES) sebagai institusi yang mengemban amanah membangun peradaban melalui bidang pendidikan, berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik bagi para penggunanya. Disebutkan sebagai pengguna dalam hal ini adalah civitas akademika yang meliputi Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan. Seiring berjalannya waktu, kepuasan atas pelayanan yang diberikan perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diterima oleh para pengguna. Proses pengukuran dikemas dalam suatu survei dengan sasaran Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan. Survei dilakukan dengan menyediakan instrument yang berisi pertanyaan sebagai indikator penilaian. Masing-masing pertanyaan menggambarkan jenis pelayanan yang diberikan institusi dengan jawaban yang sudah disediakan. Jawaban tersebut terdiri dari 4 kategori penilaian untuk pengukuran kepuasan layanan bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan dan 5 kategori penilaian untuk pengukuran kepuasan layanan bagi Mahasiswa.

Data yang telah terkumpul diolah dan diformulasikan agar dapat direpresentasikan menjadi informasi yang berguna bagi perkembangan layanan di UNNES. Selanjutnya akan dilaporkan kepada publik sebagai gambaran bagi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di lingkungan UNNES.

Diharapkan dengan adanya kegiatan pengukuran kepuasan layanan ini dapat memberikan gambaran umum dari tingkat pelayanan yang diberikan institusi kepada para penggunanya, serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dilakukan perbaikan atas kekurangan yang ada pada pelayanan berikutnya. Hal ini penting, mengingat refleksi perlu dilakukan agar ke depan pelayanan UNNES bertahap selalu lebih baik.

1.2. Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dengan adanya pengukuran kepuasan layanan ini tidak lain adalah untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan dari para pengguna layanan di lingkungan UNNES pada tahun 2021. Selain itu kegiatan pengukuran kepuasan layanan ini dimaksudkan untuk memberikan evaluasi atau feedback dari para pengguna layanan dalam hal ini civitas akademika yang meliputi Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan. Dari hal tersebut, dapat dijadikan bahan evaluasi bagi institusi untuk melakukan perbaikan atas kekurangan yang ada agar pelayanan yang diberikan ke depan menjadi lebih baik.

1.3. Ruang Lingkup

Survei pengukuran kepuasan layanan ini membatasi ruang lingkup pengukuran ke dalam tiga hal, yaitu waktu, objek dan subjek pengukuran. Waktu pengukuran dilakukan pada tahun 2021, dengan objek pengukuran adalah pelayanan yang diberikan oleh UNNES dan subjek pengukuran adalah civitas akademika yang meliputi Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan di lingkungan Rektorat, Lembaga, Badan, UPT, Fakultas, dan Pascasarjana.

BAB 2

PENGOLAHAN DATA

2.1. Instrumen Pengukuran

Instrumen yang digunakan dalam pengukuran kepuasan layanan ini dirancang secara daring, sehingga dapat memudahkan responden dalam mengisi kuesioner yang disediakan dan menjangkau jumlah responden yang lebih banyak. Adapun kuesioner kepuasan layanan tahun 2021 dapat diakses melalui tautan <https://bit.ly/kepuasancivitasunnes2021>. Pada tautan tersebut memuat instrument pengisian kuesioner bagi Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan. Pada masing-masing kuesioner mencerminkan beberapa layanan yang secara umum sebagai hak diperoleh civitas akademik di Universitas Negeri Semarang (UNNES).

2.1.1. *Kepuasan Layanan Dosen*

Instrument kepuasan layanan Dosen terdiri dari 12 butir pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran.
- b. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- c. Fasilitasi untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, seminar).
- d. Fasilitasi dan kesempatan untuk studi lanjut.
- e. Informasi, pelayanan dan masukan (*review*) dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- f. Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan, kecepatan dan bimbingan).
- g. Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar maupun penunjang) sesuai dengan bidang keahlian.
- h. Kesempatan mengembangkan dan menyampaikan ide maupun gagasan, saran dan dialog dengan pimpinan.

- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh pihak terkait di Fakultas dan Universitas.
- j. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.
- k. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin.
- l. Pelayanan staf akademik dari: kompetensi petugas, sikap petugas dan waktu penyelesaian layanan.

2.1.2. *Kepuasan Layanan Mahasiswa*

Instrument kepuasan layanan Mahasiswa dibagi menjadi 5 aspek, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Masing-masing aspek menampung pertanyaan yang mencerminkan jenis layanan yang terakomodasi oleh aspek tersebut. Adapun berikut penjelasan dari masing-masing aspek layanan kepuasan Mahasiswa.

a. *Tangibles*

Tangibleness mencerminkan fasilitasi serta sarana dan prasarana yang tersedia yaitu kemampuan program studi dan pihak terkait dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

b. *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan program studi dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja harus sesuai dengan kriteria yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance*

Assurance terdiri dari beberapa komponen antara lain kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Empathy*

Empathy merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya memahami kebutuhan yang diinginkan dalam pelaksanaan program.

2.1.3. *Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan*

Instrument kepuasan layanan Tenaga Kependidikan terdiri dari 14 butir pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Ketersediaan sarana prasarana (komputer, ATK, telepon, dan lain sebagainya) pendukung kinerja tenaga kependidikan.
- b. Ketersediaan fasilitas dan jaringan internet untuk kemudahan pelaksanaan pekerjaan.
- c. Ketersediaan fasilitas penunjang untuk tenaga kependidikan (sarana olahraga, rekreasi, fasilitas ibadah, fasilitas kesehatan).
- d. Fasilitas untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, magang).
- e. Kesempatan dan keterbukaan informasi dalam pengembangan karir dan jabatan (Struktural).
- f. Kesempatan dalam rotasi pekerjaan.
- g. Pemberian motivasi dan bimbingan dari atasan untuk pencapaian prestasi kinerja.
- h. Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan dan bimbingan).
- i. Kesempatan mengembangkan ide maupun gagasan dan dialog dengan atasan.
- j. Fasilitas pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.
- k. Pemberian hak-hak maupun gaji untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin.
- l. Adanya keadilan dalam pembagian tugas dan pekerjaan.
- m. Adanya keadilan dalam pemerian insentif maupun remunerasi.
- n. Suasana kerja (hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan).

2.2. Metode

Data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner atau pengisian angket pertanyaan yang didistribusikan secara daring melalui aplikasi *Google Form*. Bentuk pertanyaan yang diberikan berupa pilihan ganda dengan jumlah pilihan 4 untuk kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan yang terdiri dari pilihan Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang dan 5 untuk kuesioner Mahasiswa yang terdiri dari pilihan Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.

Untuk menghasilkan nilai indeks kepuasan, jawaban yang dipilih dielaborasi dan dilakukan pengkodean dengan ketentuan seperti ditunjukkan pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1 Kodefikasi Tingkat Kepuasan

Dosen dan Tenaga Kependidikan	Mahasiswa
Sangat Baik (4)	Sangat Setuju (4)
Baik (3)	Setuju (3)
Cukup (2)	Kurang Setuju (2)
Kurang (1)	Tidak Setuju (1)

Setelah seluruh data dikodekan, dapat dilakukan pengukuran dengan terlebih dahulu ditentukan interval data dari masing-masing pengguna layanan menggunakan formula sebagai berikut.

$$Interval = \frac{(Maks - Min)}{Jum_Option}$$

Keterangan:

Interval = Nilai interval yang ingin dicari

Maks = Nilai maksimal pilihan jawaban setelah dikodefikasi

Min = Nilai minimal pilihan jawaban setelah dikodefikasi

Jum_Option = Jumlah pilihan jawaban yang disediakan dari masing-masing pertanyaan

Sehingga diperoleh kategori data seperti ditunjukkan pada Tabel 2.2 sebagai berikut.

Tabel 2.2 Pembagian Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

Interval	Tingkat Kepuasan
3,26 – 4	Sangat Baik
2,51 – 3,25	Baik
1,76 – 2,5	Cukup
1 – 1,75	Kurang

BAB 3

HASIL

3.1. Pengukuran Kepuasan Layanan Dosen

Dalam mengukur kepuasan layanan bagi Dosen diukur berdasarkan aspek akademik dan non-akademik. Pengukuran didasarkan atas survei melalui pertanyaan yang diajukan sebagai indikator kepuasan atas layanan yang diperoleh Dosen. Indikator untuk mengukur kepuasan layanan bagi Dosen terdiri dari 12 pertanyaan. Terdapat 444 Dosen yang mengisi kuesioner kepuasan layanan terdiri dari 21 Dosen FIP, 71 Dosen FBS, 29 Dosen FIS, 102 Dosen FMIPA, 36 Dosen FIK, 116 Dosen FT, 42 Dosen FH, dan 3 Dosen Pascasarjana. Hasil pengisian survei tersaji pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Layanan Bagi Dosen

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran	3.28	Sangat Baik
2	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	3.14	Baik
3	Fasilitasi untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, seminar)	3.21	Baik
4	Fasilitasi dan kesempatan untuk studi lanjut	3.39	Sangat Baik
5	Informasi, pelayanan dan masukan (review) dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	3.38	Sangat Baik
6	Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan, kecepatan dan bimbingan)	3.03	Baik
7	Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian	3.34	Sangat Baik
8	Kesempatan mengembangkan dan menyampaikan ide/gagasan, saran dan dialog dengan pimpinan	3.24	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh pihak terkait di Fakultas dan Universitas	3.16	Baik

10	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	3.21	Baik
11	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin	3.23	Baik
12	Pelayanan staf akademik dari: kompetensi petugas, sikap petugas dan waktu penyelesaian layanan	3.23	Baik

Berdasarkan informasi yang tersaji pada Tabel 3.1, nampak bahwa Dosen menilai pelayanan yang diberikan Universitas Negeri Semarang (UNNES) sudah baik dan sangat baik untuk pelayanan terkait fasilitasi dan kesempatan untuk studi lanjut, pemberian informasi dan masukan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta pemberian kesempatan mendapatkan tugas sesuai dengan bidang keahlian.

Meskipun berdasarkan data yang diolah, tingkat kepuasan telah menunjukkan pelayanan yang baik, namun perlu ada peningkatan pelayanan dalam hal fasilitasi layanan untuk kenaikan pangkat yang dinilai belum optimal. Hal tersebut terlihat pada skor yang dihasilkan masih rendah yaitu 3,03. Meskipun apabila dimasukkan dalam rentang interval data masuk dalam kategori baik, namun ada baiknya perlu ditingkatkan pelayanannya dari segi kemudahan, kecepatan dan bimbingan yang diberikan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil uji validitas kepuasan layanan dosen

Tabel 3. 2 Uji validitas kepuasan layanan dosen

Item	r hitung	Syarat	Keterangan
1	0.927	>0.279	Valid
2	0.820	>0.279	Valid
3	0.822	>0.279	Valid
4	0.884	>0.279	Valid
5	0.924	>0.279	Valid
6	0.887	>0.279	Valid
7	0.900	>0.279	Valid
8	0.920	>0.279	Valid
9	0.910	>0.279	Valid
10	0.890	>0.279	Valid
11	0.930	>0.279	Valid

12	0.925	>0.279	Valid
----	-------	--------	-------

b. Hasil Uji Reabilitas

Tabel 3. 3 Uji validitas kepuasan layanan dosen

Cronbach's Alpha	
.895	12

3.2. Pengukuran Kepuasan Layanan Mahasiswa

Mahasiswa menjadi unsur terpenting dalam kegiatan akademik di lingkungan Universitas Negeri Semarang (UNNES). Dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan, mahasiswa berhak atas pemberian pelayanan yang terbaik dari institusi, dalam hal ini UNNES sebagai lembaga penyedia layanan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil pengukuran yang terbagi menjadi 5 aspek.

3.2.1. *Tangible*

Dimensi *Tangible* meliputi segala sesuatu alat atau benda yang dapat digunakan sebagai dukungan pelayanan. Sarana dan prasarana serta fasilitas umum lainnya termasuk dalam dimensi *Tangible*. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Tangible* ditunjukkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.4 Kepuasan Layanan Dimensi *Tangible*

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	3.86	Setuju
2	UNNES menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah.	3.88	Setuju
3	UNNES mempunyai perpustakaan yang memadai	4.19	Setuju
4	UNNES mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA,	3.98	Setuju

	bahasa, komputer dan lain-lain)		
5	UNNES menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	3.99	Setuju
6	UNNES menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih	3.76	Setuju
7	UNNES mempunyai fasilitas ibadah yang memadai dan dapat dipergunakan oleh mahasiswa	4.11	Setuju

3.2.2. *Reliability*

Dimensi *Reliability* meliputi segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh institusi dalam kaitannya pemenuhan kebutuhan akademik yang bersifat abstrak. Profesionalisme Dosen dan Tenaga Kependidikan menjadi sorotan utama pengukuran kepuasan dalam dimensi *Reliability*. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Reliability* ditunjukkan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Kepuasan Layanan Dimensi *Reliability*

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas	3.68	Setuju
2	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	4.05	Setuju
3	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di UNNES	4.04	Setuju
4	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif	3.75	Setuju
5	Dosen selalu datang tepat waktu	3.67	Setuju
6	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	3.92	Setuju
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester	4.15	Setuju
8	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	3.94	Setuju

3.2.3. *Responsiveness*

Sesuai dengan namanya, dimensi *Responsiveness* berkaitan dengan sikap cepat tanggap yang diberikan dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Mahasiswa berharap institusi tanggap terhadap hak yang wajib dipenuhi dan kendala yang dihadapi oleh mahasiswa. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Responsiveness* ditunjukkan pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Kepuasan Layanan Dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	UNNES menyediakan layanan Bimbingan Akademik dan Konseling bagi mahasiswa yang memadai	3.81	Setuju
2	Pelaksanaan ujian atau evaluasi yang tepat waktu	3.88	Setuju
3	Pembelajaran sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah ditentukan	3.83	Setuju
4	UNNES menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu	3.93	Setuju
5	UNNES selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3.80	Setuju
6	UNNES menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.	3.61	Setuju

3.2.4. *Assurance*

Dimensi *Assurance* lebih mengacu kepada kepercayaan yang dimiliki pengguna layanan terhadap penyedia layanan atas kepastian yang kepastian layanan yang diberikan. Dosen dan Tenaga Kependidikan sebagai cerminan institusi dan motor dari penyedia layanan hendaknya dapat memberikan pelayanan secara profesional dan tegas. Hal tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan mahasiswa

terhadap institusi. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Assurance* ditunjukkan pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7 Kepuasan Layanan Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik	3.86	Setuju
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UNNES dan juga melalui dosen bimbingan konseling	3.72	Setuju
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	3.62	Setuju
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses perkuliahan	3.88	Setuju
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3.95	Setuju

3.2.5. *Empathy*

Dimensi *Empathy* menitikberatkan pada perhatian yang tulus kepada pengguna layanan. Membangun kedekatan dengan pengguna layanan merupakan hal yang penting dan tidak dapat diabaikan. Hal tersebut dilakukan untuk dapat mengetahui secara detail kebutuhan pengguna layanan, sebagai evaluasi dalam memberikan pelayanan di waktu berikutnya. Adapun hasil pengukuran dari aspek *Empathy* ditunjukkan pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8 Kepuasan Layanan Dimensi Empathy

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	UNNES selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3.68	Setuju
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan	3.59	Setuju

	orang tua wali mahasiswa		
3	UNNES selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali	3.71	Setuju
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	3.84	Setuju
5	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa	3.87	Setuju
6	UNNES berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3.90	Setuju

Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil uji validitas kepuasan layanan mahasiswa

Tabel 3. 9 Uji validitas kepuasan layanan mahasiswa

Item	r hitung	Syarat	Keterangan
1	0.932	>0.279	Valid
2	0.827	>0.279	Valid
3	0.898	>0.279	Valid
4	0.912	>0.279	Valid
5	0.937	>0.279	Valid
6	0.957	>0.279	Valid
7	0.903	>0.279	Valid
8	0.929	>0.279	Valid
9	0.913	>0.279	Valid
10	0.890	>0.279	Valid
11	0.930	>0.279	Valid
12	0.925	>0.279	Valid
13	0.938	>0.279	Valid
14	0.889	>0.279	Valid
15	0.907	>0.279	Valid
16	0.922	>0.279	Valid
17	0.917	>0.279	Valid
18	0.943	>0.279	Valid
19	0.903	>0.279	Valid
20	0.909	>0.279	Valid

21	0.913	>0.279	Valid
22	0.899	>0.279	Valid
23	0.933	>0.279	Valid
24	0.925	>0.279	Valid
25	0.912	>0.279	Valid
26	0.942	>0.279	Valid
27	0.906	>0.279	Valid
28	0.912	>0.279	Valid
29	0.909	>0.279	Valid
30	0.896	>0.279	Valid
31	0.932	>0.279	Valid
32	0.936	>0.279	Valid

b. Hasil Uji Reabilitas

Tabel 3. 10 Uji reliabilitas kepuasan layanan mahasiswa

Cronbach's Alpha	
.915	32

3.3. Pengukuran Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan merupakan unsur pendukung yang tidak dapat diabaikan perannya dalam mendukung tercapainya visi dan misi pendidikan. Dalam mengukur tingkat kepuasan layanan dari unsur Tenaga Kependidikan digunakan instrument kuesioner yang terdiri dari 14 pertanyaan. Terdapat 155 Tenaga Kependidikan yang mengisi kuesioner terdiri dari 1 Tenaga Kependidikan FIP, 15 Tenaga Kependidikan FBS, 12 Tenaga Kependidikan FIS, 8 Tenaga Kependidikan FMIPA, 29 Tenaga Kependidikan FT, 4 Tenaga Kependidikan FIK, 13 Tenaga Kependidikan FE, 7 Tenaga Kependidikan FH, 8 Tenaga Kependidikan Pascasarjana, 6 Tenaga Kependidikan LPPM, 13 Tenaga Kependidikan LP3, 4 Tenaga Kependidikan Badan Pengembang Bisnis, 4 Tenaga Kependidikan UPT Kearsipan, 1 Tenaga Kependidikan UPT Konservasi, 3 Tenaga Kependidikan UPT TIK, 5 Tenaga Kependidikan BAKK, 21 Tenaga Kependidikan BPK, 1 Tenaga Kependidikan BUHK. Hasil survei kepuasan Tenaga Kependidikan tersaji pada Tabel 3.11.

Tabel 3.11 Hasil Pengukuran Kepuasan Layanan Tendik

No	Pertanyaan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Ketersediaan sarana prasarana (komputer, ATK, telepon, dll) pendukung kinerja tenaga kependidikan	3.41	Sangat Baik
2	Ketersediaan fasilitas dan jaringan internet untuk kemudahan pelaksanaan pekerjaan	3.42	Sangat Baik
3	Ketersediaan fasilitas penunjang untuk tenaga kependidikan (sarana olahraga, rekreasi, fasilitas ibadah, fasilitas kesehatan)	3.18	Baik
4	Fasilitas untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, magang)	2.96	Baik
5	Kesempatan dan keterbukaan informasi dalam pengembangan karir dan jabatan (Struktural)	2.97	Baik
6	Kesempatan dalam rotasi pekerjaan	2.89	Baik
7	Pemberian motivasi dan bimbingan dari atasan untuk pencapaian prestasi kinerja	3.06	Baik
8	Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan dan bimbingan)	3.06	Baik
9	Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan atasan	3.16	Baik
10	Fasilitas pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	2.94	Baik
11	Pemberian hak-hak / gaji untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin	3.14	Baik
12	Adanya keadilan dalam pembagian tugas dan pekerjaan	2.94	Baik
13	Adanya keadilan dalam pemerian insentif / remunerasi	2.95	Baik
14	Suasana kerja (hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan)	3.40	Sangat Baik

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan bagi Tenaga Kependidikan sudah baik. Hal tersebut dibuktikan melalui data kualitatif dimana sebagian besar skor masing-masing indikator kepuasan berada pada nilai interval Baik. Selain itu, terdapat 3 pertanyaan yang mengindikasikan bahwa Tenaga Kependidikan merasa puas dengan layanan yang diberikan, dibuktikan dengan tingkat kepuasan yang diperoleh adalah Sangat Baik. Indikator kepuasan tersebut meliputi ketersediaan fasilitas dan jaringan internet untuk kemudahan

pelaksanaan pekerjaan (skor 3,42), ketersediaan sarana prasarana (komputer, ATK, telepon, dan lain-lain) pendukung kinerja tenaga kependidikan (skor 3,41), dan suasana kerja (hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan) (skor 3,40).

Beberapa indikator perlu mendapat perhatian, mengingat skor yang diperoleh cukup kecil dibawah 3,00, meskipun berdasarkan kategori tingkat kepuasan berada pada tingkat Baik. Indikator tersebut adalah kesempatan dan keterbukaan informasi dalam pengembangan karir dan jabatan (Struktural) (skor 2,97), fasilitas untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, magang) (skor 2,96), adanya keadilan dalam pemerian insentif atau remunerasi (skor 2,95), adanya keadilan dalam pembagian tugas dan pekerjaan (skor 2,94), fasilitas pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik (skor 2,94), kesempatan dalam rotasi pekerjaan (skor 2,89).

Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil uji validitas kepuasan layanan tendik

Tabel 3. 12 Uji validitas kepuasan layanan tendik

Item	r hitung	Syarat	Keterangan
1	0.927	>0.279	Valid
2	0.887	>0.279	Valid
3	0.896	>0.279	Valid
4	0.898	>0.279	Valid
5	0.924	>0.279	Valid
6	0.898	>0.279	Valid
7	0.912	>0.279	Valid
8	0.922	>0.279	Valid
9	0.910	>0.279	Valid
10	0.898	>0.279	Valid
11	0.956	>0.279	Valid
12	0.966	>0.279	Valid
13	0.962	>0.279	Valid
14	0.942	>0.279	Valid

b. Hasil Uji Reabilitas

Tabel 3.13 Uji reliabilitas kepuasan layanan tendik

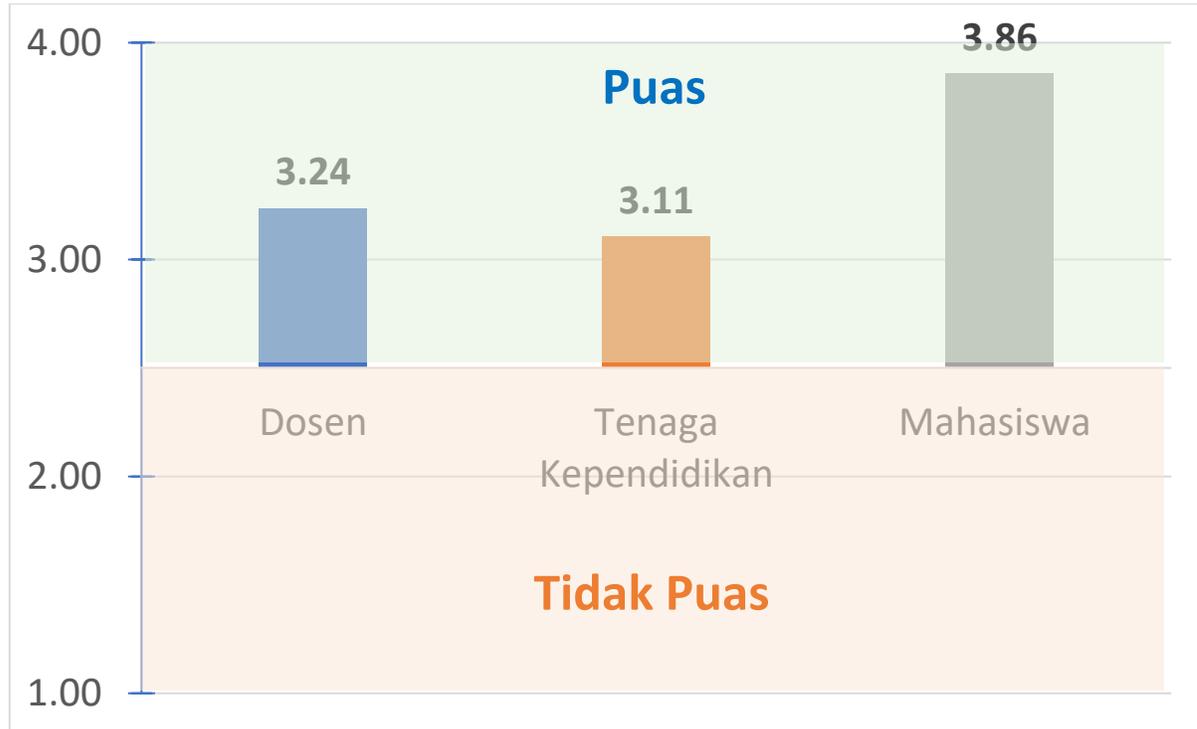
Cronbach's Alpha	
.921	14

3.4. Evaluasi

Pada dasarnya pengguna layanan UNNES sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut terlihat dari hasil pengukuran yang menunjukkan rerata skor berada dalam kategori **sangat baik**. Ilustrasi ini memberikan gambaran umum bagi masyarakat atas pelayanan yang diberikan institusi kepada civitasnya. Pengukuran ini dapat digunakan sebagai alat bukti kuantitatif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di UNNES. Keputusan akhir yang dihasilkan berupa data kualitatif yang merepresentasikan tingkat layanan UNNES. Hasil pengukuran disajikan secara informatif dan komunikatif. Tingkat kepuasan pengguna dari unsur Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan disajikan melalui Tabel 3.14 dan Gambar 3.1.

Tabel 3.14 Skor dan Tingkat Kepuasan Layanan UNNES

No	Pengguna Layanan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Dosen	3.24	Baik
2	Tenaga Kependidikan	3.11	Baik
3	Mahasiswa	3.86	Sangat Baik
	Rerata	3.40	Sangat Baik



Gambar 3.1 Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan

Bertolak dari hasil pengukuran tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dengan terlalu kecilnya poin yang dihasilkan. Adapun langkah tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut.

3.4.1. Dosen

Perlu ditingkatkan kembali pelayanan berkaitan dengan pengurusan kenaikan pangkat meliputi kemudahan prosedur dan syarat administratif, pelaporan yang ditanggapi dengan responsif, dan pendampingan atau bimbingan dengan penyampaian yang komunikatif dan mudah dipahami.

3.4.2. Mahasiswa

UNNES telah berupaya sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Pada dasarnya pelayanan mahasiswa sudah sangat baik dan tidak ada hal krusial yang menjadi perhatian. Namun tetap perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan baik dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

3.4.3. Tenaga Kependidikan

Beberapa hal perlu dibenahi kembali mengingat masih terdapatnya jenis pelayanan bagi tenaga kependidikan yang memperoleh skor minimal pada tingkat kepuasan Baik. Berdasarkan laporan hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan tersebut diatas, berikut adalah saran rencana tindak lanjut untuk mengakomodir keluhan tenaga kependidikan.

- a. Perlu adanya keterbukaan informasi pengembangan karir dan jabatan.
- b. Perlu adanya fasilitasi pengembangan diri dengan penyampaian informasi yang terbuka dan penyediaan tutor yang berkualitas.
- c. Perlu adanya sosialisasi terkait penghitungan jumlah remunerasi.
- d. Perlu adanya SOP atau pedoman *job desk* yang jelas bagi tenaga kependidikan di masing-masing unit kerja.
- e. Perlu dipertimbangkan untuk memberikan secara berkala penghargaan bagi tenaga kependidikan berkinerja baik.
- f. Perlu dievaluasi kembali untuk menerapkan prinsip *The Right Man on The Right Place* dalam rotasi jabatan agar tidak terjadi *Unproductivity Human Resources*.

BAB 4

KESIMPULAN

Universitas Negeri Semarang (UNNES) telah melakukan pengukuran kepuasan layanan untuk periode tahun 2021. Pengukuran ini menitikberatkan pada layanan bagi Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan. Berdasarkan hasil pengukuran, pada prinsipnya civitas akademika UNNES menilai pelayanan yang diberikan sudah baik. Hasil pengukuran kepuasan layanan bagi Dosen mencapai nilai 3,24 dan kepuasan layanan bagi Tenaga Kependidikan mencapai nilai 3,11. Tingkat kepuasan bagi keduanya adalah BAIK dengan batasan nilai interval 2,51 – 3,25. Sedangkan pengukuran kepuasan bagi Mahasiswa dinilai dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* menunjukkan bahwa sebagian besar Mahasiswa setuju dengan pertanyaan yang diajukan, bahwa UNNES telah memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku. Rerata poin pengukuran kepuasan layanan bagi Mahasiswa adalah 3,86 berada pada tingkat layanan yang SANGAT BAIK. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator pengukuran yang memiliki rerata poin dengan nilai yang rendah. Bagian tersebut yang hendaknya menjadi perhatian pengelola institusi untuk mempertimbangkan upaya peningkatan pelayanan.

Bertolak dari evaluasi hasil pengukuran kepuasan layanan, beberapa saran masukan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan layanan UNNES pada waktu selanjutnya. Adapun beberapa saran perbaikan yang menjadi perhatian dititikberatkan pada aspek pengukuran kepangkatan bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan, penempatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan kapabilitasnya bagi Tenaga Kependidikan, serta transparansi atau keterbukaan terkait proses penghitungan remunerasi bagi Tenaga Kependidikan. Selanjutnya diharapkan pelayanan UNNES ke depan akan menjadi semakin baik dengan menerapkan pelayanan prima terhadap para penggunanya.

LAMPIRAN

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Layanan Bagi Dosen

No	Pertanyaan
1	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran
2	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
3	Fasilitasi untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, seminar)
4	Fasilitasi dan kesempatan untuk studi lanjut
5	Informasi, pelayanan dan masukan (review) dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
6	Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan, kecepatan dan bimbingan)
7	Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian
8	Kesempatan mengembangkan dan menyampaikan ide/gagasan, saran dan dialog dengan pimpinan
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh pihak terkait di Fakultas dan Universitas
10	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik
11	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin
12	Pelayanan staf akademik dari: kompetensi petugas, sikap petugas dan waktu penyelesaian layanan

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Layanan Bagi Mahasiswa

TANGIBLE

No	Pertanyaan
1	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran
2	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
3	Fasilitasi untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, seminar)
4	Fasilitasi dan kesempatan untuk studi lanjut
5	Informasi, pelayanan dan masukan (review) dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
6	Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan, kecepatan dan bimbingan)
7	Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian
8	Kesempatan mengembangkan dan menyampaikan ide/gagasan, saran dan dialog dengan pimpinan
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh pihak terkait di Fakultas dan Universitas
10	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik
11	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin
12	Pelayanan staf akademik dari: kompetensi petugas, sikap petugas dan waktu penyelesaian layanan

RELIABILITY

No	Pertanyaan
1	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas
2	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab
3	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di UNNES
4	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif
5	Dosen selalu datang tepat waktu
6	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)
7	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester
8	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa

RESPONSIVENESS

No	Pertanyaan
1	UNNES menyediakan layanan Bimbingan Akademik dan Konseling bagi mahasiswa yang memadai
2	Pelaksanaan ujian atau evaluasi yang tepat waktu
3	Pembelajaran sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah ditentukan
4	UNNES menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu
5	UNNES selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
6	UNNES menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.

ASSURANCE

No	Pertanyaan
1	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UNNES dan juga melalui dosen bimbingan konseling
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses perkuliahan
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

EMPATHY

No	Pertanyaan
1	UNNES selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa
3	UNNES selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi
5	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa
6	UNNES berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Layanan Bagi Tenaga Kependidikan

No	Pertanyaan
1	Ketersediaan sarana prasarana (komputer, ATK, telepon, dll) pendukung kinerja tenaga kependidikan
2	Ketersediaan fasilitas dan jaringan internet untuk kemudahan pelaksanaan pekerjaan
3	Ketersediaan fasilitas penunjang untuk tenaga kependidikan (sarana olahraga, rekreasi, fasilitas ibadah, fasilitas kesehatan)
4	Fasilitas untuk pengembangan diri (mengikuti kursus, pelatihan, magang)
5	Kesempatan dan keterbukaan informasi dalam pengembangan karir dan jabatan (Struktural)
6	Kesempatan dalam rotasi pekerjaan
7	Pemberian motivasi dan bimbingan dari atasan untuk pencapaian prestasi kinerja
8	Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan dan bimbingan)
9	Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan atasan
10	Fasilitas pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik
11	Pemberian hak-hak / gaji untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin
12	Adanya keadilan dalam pembagian tugas dan pekerjaan
13	Adanya keadilan dalam pemerian insentif / remunerasi
14	Suasana kerja (hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan)