



Survey Kepuasan Masyarakat

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2018

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penjaminan mutu merupakan serangkaian upaya mewujudkan budaya mutu di perguruan tinggi secara bertahap, sistematis, dan terencana melalui standar mutu layanan dan *outcome* yang telah ditetapkan oleh institusi sehingga memberikan kepuasan pada stakeholder. Dengan demikian setiap perguruan tinggi memiliki mutu pendidikan dalam derajat kesesuaian pencapaian visi, misi dan tujuan pendidikan, kompetensi lulusan dan standar akademik serta standar institusi yang ditetapkan institusi pendidikan tinggi dengan memperhatikan kepentingan/kebutuhan stakeholder. Dimana mutu perguruan tinggi bisa memenuhi atau melebihi keinginan pelanggan dan *stakeholder* secara konsisten.

Penjaminan mutu Universitas Negeri Semarang dilakukan secara berkelanjutan dengan siklus yang terdiri tahapan penetapan standar, pelaksanaan standar, evaluasi pelaksanaan standar, pengendalian standar, dan peningkatan standar pendidikan tinggi (PPEPP). Siklus penjaminan mutu internal Perguruan Tinggi diawali dengan penetapan standar mutu yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Standar yang sudah ditetapkan kemudian dilaksanakan dengan mengerahkan semua sumberdaya yang dimiliki untuk merealisasikannya. Evaluasi pelaksanaan standar diperlukan untuk melihat kemajuan pelaksanaan standar dan untuk memastikan bahwa arah pelaksanaan ini sesuai dengan rencana, Evaluasi diri dilakukan terutama untuk melihat kemampuan dan kelemahan pelaksana standar terkait dengan upaya pemenuhan standar. Tahapan selanjutnya adalah Audit Mutu Akademik Internal untuk melihat kepatuhan terhadap pemenuhan standar mutu yang telah ditetapkan. Apabila dari hasil evaluasi pelaksanaan isi standar telah memenuhi, maka perlu dilakukan tahapan berikutnya berupa peningkatan dan pengembangan standar mutu yang baru. Hasil- hasil yang diperoleh dari tahapan monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar, evaluasi diri, audit mutu internal dan dengan mempertimbangkan masukan dari pemangku kepentingan dan kemampuan internal institusi Universitas Negeri

Semarang digunakan sebagai pertimbangan di dalam peningkatan dan pengembangan standar mutu yang baru.

1.2. Tujuan Kegiatan

Survey kepuasan masyarakat terhadap layanan Universitas Negeri Semarang bertujuan melihat: Tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa terhadap layanan, selama bekerja untuk dosen dan tenaga kependidikan dan mahasiswa selama menempuh Pendidikan di UNNES.

1.3. Manfaat Keluaran

Dokumen hasil survey kepuasan terhadap layanan, bermanfaat sebagai:

1. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan.
2. Bahan pertimbangan untuk perkembangan fasilitas dan sarana prasarana dan aktivitas akademik maupun non-akademik.

BAB II METODOLOGI

2.1 Waktu dan Tempat

Survey kepuasan dilaksanakan pada bulan Oktober tahun 2018. Tim Survey bekerja selama satu bulan, bertempat di kantor Badan Penjaminan Mutu UNNES.

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden dalam survey ini adalah seluruh dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa Universitas Negeri Semarang.

2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Survey dilakukan secara online dengan memanfaatkan google form dan kemudian disampaikan kepada seluruh dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan.

BAB III

HASIL SURVEY

1. Penyusunan Instrumen

Standar pelayanan yang dimaksud mengacu pada dimensi-dimensi pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml dan Valerie A.A. Parasuraman (1998) yaitu Tangibleness, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy.

- a. Tangibleness mencerminkan fasilitasi serta sarana dan prasarana yang tersedia yaitu kemampuan program studi dan pihak terkait dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. 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 merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Assurance terdiri dari beberapa komponen antara lain kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy).
- e. Empathy merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya memahami kebutuhan yang diinginkan dalam pelaksanaan program.

Pengukuran dimensi-dimensi tersebut menggunakan instrumen kualitas layanan. Dalam kaitannya dengan pengukuran tersebut untuk pelayanan di UNNES digunakan instrumen yang akan diukur melalui modus daring terpusat pada tingkat universitas.

- a. hal ini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan.
- b. Penerima jasanya adalah orang. Jadi merupakan jasa yang berbasis orang. Atau di dalam jasa biasa disebut kontak tinggi yaitu hubungan antara pemberi jasa dengan pelanggan tinggi.
- c. Hubungan dengan pelanggan berdasarkan hubungan keanggotaan, dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tertentu. Sistem pemberian jasanya dilakukan secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

Penyusunan instrumen penelitian dilakukan merujuk kepada instrumen pengukuran kepuasan pelanggan yang diterbitkan oleh KemenpanRB dan juga instrumen yang disusun oleh PK-BLU Kementerian Keuangan. Instrumen pengukuran kepuasan sesuai dengan sosialisasi dari pengelola BLU di tingkat Kementerian

dapat diakses melalui tautan berikut ini:

- a. Dosen dan Tendik: <http://bit.ly/BLUPenDosDik>
- b. Mahasiswa: <http://bit.ly/BLUPenMhswa>
- c. Masyarakat Umum: <https://bit.ly/surveykepuasancivitasunnnes>

2. Pengolahan Data

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- b.1 Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

Lupiyoadi dan Hamdani (Sudirman, 2010) menyatakan bahwa karakteristik jasa pada perguruan tinggi antara lain sebagai berikut.

- d. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni, dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata. Contoh ruangan kelas, kursi, meja, buku buku dan sebagainya.

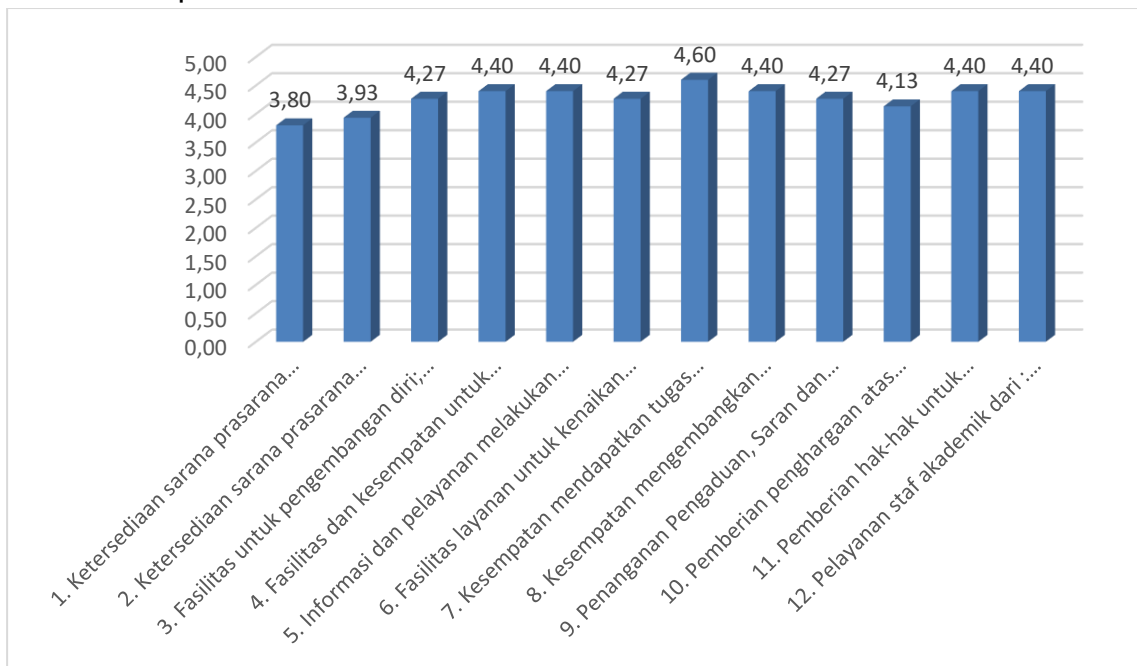
Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), dalam

3. Analisis reliabilitas

Berdasarkan 307 responden untuk uji validitas dan reliabilitas didapatkan hasil perhitungan Alpha-cronbach menunjukkan bahwa instrument menunjukkan nilai alpha 0.717. Sehingga instrumen pengukuran kepuasan dosen reliable.

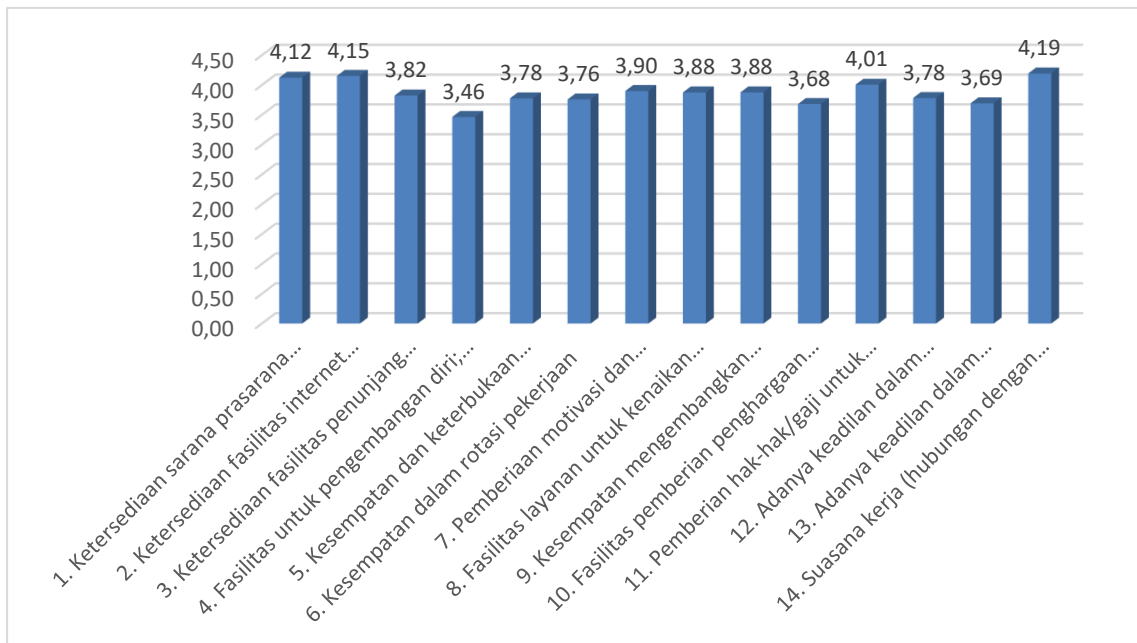
4. Rekapitulasi hasil survey kepuasan.

a. Kepuasan Dosen



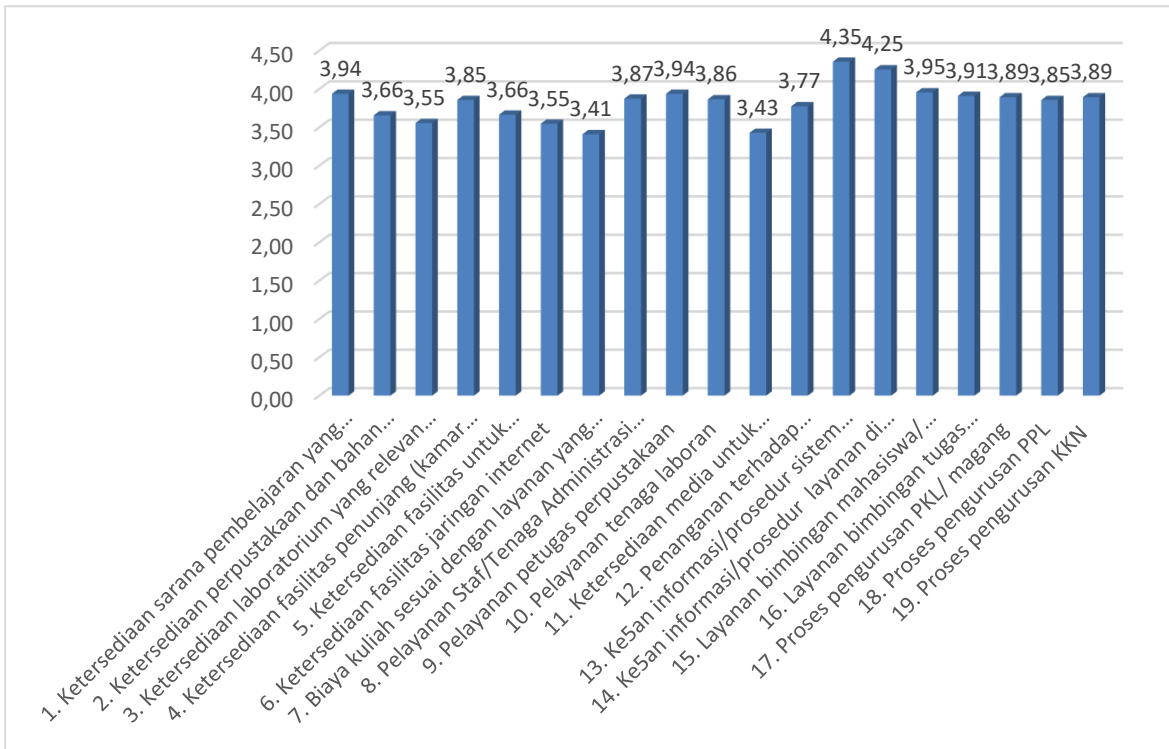
Rata-rata kepuasan dosen adalah 4,27. Apabila dilakukan konversikan dengan indeks kepuasan memiliki skor $4,27 \times 20 = 85,44$ (Sangat Baik)

b. Kepuasan Tenaga Kependidikan



Rata-rata kepuasan dosen adalah 4,27. Apabila dilakukan konversikan dengan indeks kepuasan memiliki skor $3,82 \times 20 = 76,4$ (Baik)

c. Kepuasan Mahasiswa



Rata-rata kepuasan dosen adalah 3,87. Apabila dilakukan konversikan dengan indeks kepuasan memiliki skor $3,87 \times 20 = 77,4$ (Baik)

BAB IV

KESIMPULAN

1. Kepuasan dosen berada dalam kategori sangat baik
2. Kepuasan tenaga kependidikan berada dalam kategori baik
3. Kepuasan mahasiswa berada dalam kategori baik

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tindak lanjut masih perlu dilakukan pada, pelayanan terhadap tenaga pendidikan dan mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil yang telah dicapai sampai tahap ini maka tahapan berikutnya adalah untuk melakukan tindak lanjut dari pada unit-unit untuk melakukan peningkatan layanan kepada stakeholder baik mahasiswa, dosen maupun tenaga kependidikan