

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN AKADEMIK



FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN HUMANIORA UIN
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO

2023

KATA PENGANTAR

Kualitas jasa dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan jasa. Salah satu upaya untuk menciptakan, memperhatikan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan adalah dengan memberikan jasa yang berkualitas secara konsisten dan nilai yang lebih baik pada setiap kesempatan serta memberikan jasa yang lebih unggul dari pesaing. Peningkatan kualitas produk (jasa) sangat diperlukan dalam perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan adalah fokus utama perusahaan agar dapat bertahan ditengah persaingan usaha yang sangat tinggi dan semakin canggihnya kualitas hidup.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kendala, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Apabila jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dalam penyelenggaraan survei ini, kami tidak mungkin bisa melaksanakan dengan sukses tanpa bantuan dan kontribusi dari para pihak berikut ini, antara lain:

1. Dekan FUAH UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI Purwokerto beserta jajarannya atas dukungan dan perhatiannya sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar;
2. Seluruh pengelola atas kinerja dan dedikasinya yang dengan penuh semangat bekerja tanpa pamrih demi sukses dan lancarnya kegiatan ini; dan
3. Para pihak yang telah membantu, baik secara moral maupun material dalam pelaksanaan kegiatan ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Kepada pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang setulusnya. Semoga kerjasama yang baik ini dapat berlanjut dalam kegiatan-kegiatan yang lain dalam rangka membangun sebuah peradaban sosial yang lebih maju, sejahtera, dan integratif.

Atas nama panitia, kami mohon maaf apabila dalam penyelenggaraansurvei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi FUAH ini adakekurangan dan kesalahan. Melalui laporan ini, kami berharap dapat memperoleh masukan yang membangun sehingga menjadi referensi bagi kami untuk bisa menjalankan kegiatan yang lebih baik di masa yang akan datang. Atas perhatian dan kerjasama semua pihak, kami ucapkan terimakasih.

Purwokerto, 30 Agustus 2023

Wakil Dekan II,



Ida Novianti

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Disebutkan pada salah satu prinsip penjaminan mutu bahwa pengukuran kepuasan pengguna wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pengguna terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik. Berlandaskan pemahaman mutu diatas, dapat dikatakan bahwa saat ini pendidikan bukan lagi sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, tetapi sudah mengarah pada suatu bentuk kualitas pendidikan secara menyeluruh (*Total Quality Education*) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pengguna pendidikan terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi para pendidik dan staf pendukung. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan eksternal utama adalah peserta didik; pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua, pemerintah dan *employers*, serta pelanggan eksternal tersier adalah pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat. Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar mampu bersaing.

Berdasarkan pengalaman dan pendapat dosen dan tendik sebagai pelanggan internal, pelayanan sarana dan prasarana sudah terlayani dengan baik. Saat ini sudah disediakan petugas khusus yang memantau sarana dan prasarana yang ada. Pelayanan semakin cepat dan mudah seiring dengan pemantauan berkala yang dilakukan. Kondisi ini sayangnya belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan petugas perbaikan atau alat yang dibutuhkan untuk perbaikan sarana dan prasarana. Petugas atau alat tidak selalu *available* dan proses perbaikan terkadang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Berdasarkan paparan di atas, maka perlu kiranya melakukan survei mengenai

kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan sarana dan prasarana yang diberikan oleh FUAH UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

B. Penerima Manfaat

Survei ini bermanfaat untuk perbaikan pelayanan sarana dan prasarana FUAH
UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei ini meliputi pelayanan sarana dan prasarana FUAH
UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto

BAB II STRATEGI PENCAPAIAN KELUARAN

A. Teknik Sampling dan Ukuran Sampel Penelitian

Metode sampling dan ukuran sampel. Metode sampling yang digunakan adalah *quota sampling*. Metode ini dipilih karena populasi mahasiswa yang heterogen sehingga dibentuk sub populasi berdasarkan kategori prodi. Pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling* melalui komposisi *disproporsional*. Dalam menentukan ukuran sampel yang dapat mewakili populasi, prosedur perhitungannya menggunakan Rumus *Estok Navitte Cowan* dengan kriteria tingkat kepercayaan 95% ($z = 1.96$), tingkat keragaman populasi ($p = 0.5$) dan *sampling error* sebesar ($E = 0.05$). Sementara untuk jumlah populasi adalah sebanyak 377 (100%) dari total mahasiswa 377 orang yang merupakan mahasiswa aktif Prodi TPI FUAH UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

B. Metode Analisis Data

Metode analisis merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategorijawaban pada kuesioner sebanyak 4.

Di bawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat :

Nilai Interval Indeks Kepuasan	Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak Baik
1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
2.51 – 3.25	62.50 – 81.25	B	Baik
3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

C. Waktu Pelaksanaan Survei Kemudahan Akses Mutu Layanan Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Terhadap Layanan sarana dan prasarana FUAH UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI Purwokerto dilaksanakan pada 12 -16 Agustus 2023 di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada dosen, tendik, dan mahasiswa dengan jumlah 66.

D. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Terhadap Layanan sarana dan prasarana FUAH

- a. Mengumpulkan materi dan bahan untuk mengawali kegiatan survei;
- b. Penyusunan instrumen;
- c. Uji Instrumen;
- d. Penyusunan panduan pengisian;
- e. Pengumpulan dan pemilahan responden;
- f. Penyiapan surat menyurat dan sosialisasi;
- g. Proses pengisian data oleh responden;
- h. Proses input; dan
- i. Pelaporan hasil.

E. Indikator yang di Evaluasi

Untuk survei layanan kepuasan terhadap sarana dan prasarana, indikator yang dievaluasi adalah sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*reliability*) kemampuan pengelola dalam memberikan layanan.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) kemauan pengelola dalam memberikan jasa layanan dengan cepat.
- 3) Kepastian (*assurance*): kemampuan pengelola dalam memberi keyakinan kepada pengguna bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

- 4) Empati (*empathy*) kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada pengguna.
- 5) Tangible penilaian pengguna terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Survei Kepuasan Pengguna

Pelaksanaan survey dilakukan secara berkala setahun dua kali (setiap semester), tanggal 14-20 Agustus 2021 dengan jumlah responden 43 orang dosen dan tendik, tanggal 1 – 10 September 2022 dengan jumlah responden 43 orang dosen dan tendik, tanggal 18 – 30 Agustus 2023 dengan jumlah responden 43 orang dosen dan tendik dengan hasil sebagai berikut:

Tabel
Hasil Survei Kepuasan Pengguna

No	Jenis Layanan	Respd	Jawaban/Persentase								JML	
			SB	%	B	%	C	%	K	%	Jwbn	%
1	Keandalan (reliability)	43	35	81,40	8	18,60	0	0,00	0	0,00	43	100,00
2	Daya tanggap (responsiveness)	43	31	72,09	10	23,26	2	4,65	0	0,00	43	100,00
3	Kepastian (assurance)	43	32	74,42	10	23,26	1	2,33	0	0,00	43	100,00
4	Empati (empathy)	43	33	76,74	10	23,26	0	0,00	0	0,00	43	100,00
5	Tangible	43	35	81,40	8	18,60	0	0,00	0	0,00	43	100,00
Rata-Rata			33,2	77,21	9,2	21,4	0,6	1,4	0	0	43	100

Berdasarkan survey tersebut diketahui bahwa: Presentase kepuasan pengguna layanan menurut survey:

Keandalan : 81,40 sangat baik
 Daya tanggap : 72,09 sangat baik
 Kepastian : 74,42 sangat baik
 Empati : 76,74 sangat baik
 Tangible : 81,40 sangat baik

Dengan demikian mayoritas jawaban dari pengguna (dosen dan tendik) yaitu sangat baik.

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kepuasan dosen dan tendik terhadap pelayanan sarana dan prasarana, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan telah dilakukan dengan baik. Simpulan secara rinci adalah sbagai berikut:

1. Hasil survey menunjukkan bahwa 77,21% responden menyatakan sangat baik, 21,4% menyatakan baik atau puas.
2. Dari hasil survet kemudian ditindaklanjuti dengan rapat dekanat tanggal 10 September 2023 untuk memperbaiki aspek daya tanggap (*responsiveness*) di lingkungan FUAH UIN Saizu Purwokerto.

B. Saran

Survei kepuasan terhadap pelayanan sarana dan prasarana perlu diperluas untuk bisa menjangkau secara menyeluruh. Untuk memperoleh data yang valid, makasurvei perlu dilakukan secara periodik. Selain itu, untuk memudahkan proses penelitian perlu untuk dipergunakan teknologi, semisal pengisian melalui website khususnya untuk mahasiswa.