

PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam membangun hubungan yang erat dengan konsumennya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi. Perguruan tinggi yang berperan aktif dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, sangat memerlukan suasana akademik dan lingkungan yang nyaman untuk melakukan proses belajar mengajar. Dengan pelayanan yang baik perguruan tinggi diharapkan menjadi rumah kedua bagi dosen dan mahasiswa.

Akreditasi Institusi menilai kepuasan layanan mahasiswa yang menuntut adanya instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang sah, andal, mudah digunakan, dilaksanakan secara berkala, minimal pada setiap tahun akademik. Laporan dari hasil survei berkenaan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan ini harus melingkupi hal-hal sebagai berikut: (1) komprehensif, (2) dianalisis dengan metode yang tepat, (4) disimpulkan dengan baik, (4) digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, dan (5) mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Bidang layanan yang dinilai adalah bimbingan konseling, minat bakat, pembinaan soft-skill, beasiswa, dan kesehatan. Instrumen untuk mengukur kepuasan dosen, pustakawan, laboran, teknisi, dan tenaga administrasi, terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan mahasiswa yang dilakukan oleh Institut Pendidikan Indonesia saat ini belum memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui kotak saran, media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan, yang menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan mahasiswa adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa. Mengingat jenis layanan

sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan mahasiswa dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

II. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa di Universitas Quality Berastagi.

III. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

IV. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di Unit Psikologi dan Konseling, Bidang Minat dan Bakat, Soft Skill, Beasiswa, Laboratorium, Pendidikan dan Pengajaran, Sarana Umum, Perpustakaan, Layanan Keuangan, Layanan Wisuda, Penerimaan Mahasiswa Baru, Pengabdian pada Masyarakat.

Kepuasan konsumen jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1983) mengembangkan model SERVQUAL yang mengacu pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Dengan kata lain, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan (*gap*) antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut Parasuraman, dkk (1983), metode SERVQUAL ini dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti langsung/wujud), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *reliability* (kehandalan pelayanan), *assurance* (jaminan/keyakinan) dan *empathy* (empati).

Hasil penilaian tingkat harapan atau ekspektasi dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima, menghasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi yang kemudian dipetakan kedalam diagram kartesius. Tujuan pembuatan diagram kartesius adalah untuk menentukan urutan prioritas kegiatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut unsur-unsur yang ada dalam setiap dimensi pengukuran (Supranto,2001).

Dalam metode SERVQUAL ini, terdapat 5 (lima) kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa, antara lain:

1. Kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

V. KEBIJAKAN

1. Pelayanan di Institut Pendidikan Indonesia berorientasi pada pemangku kepentingan guna menghasilkan lulusan yang sesuai dengan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Universitas Quality Berastagi.
2. Pelayanan Universitas Quality Berastagi menjunjung tinggi nilai-nilai etika akademik dan sesuai dengan STATUTA Universitas Quality Berastagi

VI. MANUAL PROSEDUR

1. Manual Prosedur Perancangan dan Validasi Alat Ukur

Untuk membuat rancangan alat ukur dilakukan langkah sebagai berikut:

- a. Jadikan Standar Mutu pelayanan yang telah ditetapkan sebagai acuan
- b. Buat kualitas layanan yang terukur
- c. Tentukan dimensi dan *atribute* pengukuran
- d. Tentukan metode pengumpulan dan analisis data
- e. Buat kuisisioner
- f. Lakukan uji validasi konten
- g. Lakukan uji validitas dan reliabilitas kuisisioner dengan sample terbatas
- h. Kuisisioner dioperasikan setelah mendapat persetujuan pimpinan

2. *Manual Prosedur Pengumpulan Data*

Data dikumpulkan dengan dua cara yaitu:

- a. Responden mengisi kolom “harapan” pada awal proses, dan kembali mengisi setelah proses layanan selesai.
- b. Responden mengisi kolom “harapan” dan “kenyataan” pada waktu bersamaan.

3. *Metode dan Ukuran Sampel*

Metode dan ukuran sampel yang digunakan adalah *non-probability* sample karena survey kepuasan dilakukan secara melekat pada setiap prosedur kerja yang terkait. Dengan pendekatan ini maka jumlah sample adalah jumlah kuisioner yang dapat diisi oleh responden.

4. *Manual Prosedur Pengolahan Data*

Skor SERVQUAL didapatkan dengan mengurangi skor kepuasan kenyataan dengan skor kepuasan harapan. Apabila skor kepuasan kenyataan lebih tinggi dari skor kepuasan harapan, maka akan diperoleh *gappositif*. Namun sebaliknya, bila skor kepuasan harapan lebih tinggi maka akan diperoleh *gap negative* yang berarti harapan pelanggan untuk atribut tersebut tidak tercapai.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan tingkat kenyataan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan, dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Tk_i = \frac{Y_i}{X_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk_i = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian harapan

Y_i = skor penilaian kenyataan.

Setelah itu, dapat dihitung skor rata-rata tingkat harapan (X) dan skor rata-rata tingkat kenyataan (Y), yang dirumuskan sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$Y = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

X = nilai rata-rata skor tingkat kepuasan harapan.

X_i = jumlah skor tingkat kepuasan harapan.

Y = nilai rata-rata skor tingkat kepuasan kenyataan.

Y_i = jumlah skor tingkat kepuasan kenyataan.

n = jumlah / banyaknya responden.

Setelah didapat nilai rata-rata tingkat kepuasan harapan dan nilai rata-rata tingkat kepuasan kenyataan, kemudian dicari nilai rata-rata dari rata-rata nilai harapan dan rata-rata nilai kenyataan, dengan rumus :

$$X = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$Y = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

X = nilai rata-rata dari rata-rata nilai harapan.

X_i = jumlah rata-rata nilai harapan.

Y = nilai rata-rata dari rata-rata nilai kenyataan.

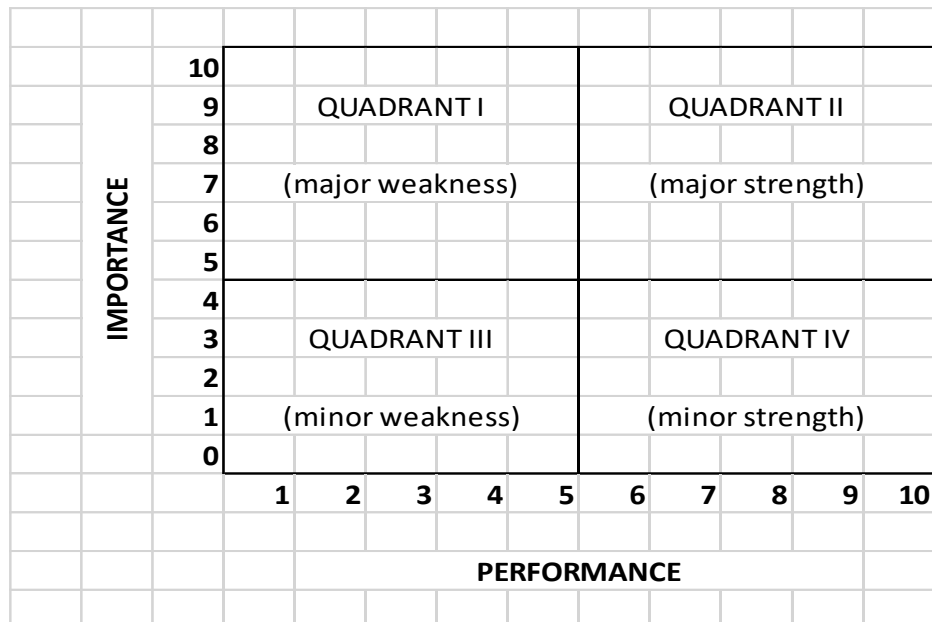
Y_i = jumlah rata-rata nilai kenyataan.

n = jumlah banyaknya pertanyaan.

Setelah diperoleh data-data dari perhitungan tersebut, maka data tersebut akan dimasukkan dalam diagram kartesius untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa.

5. *Manual Prosedur Analisis Data*

Analisis hasil kusioner akan menggunakan diagram Kartesius seperti disajikan dalam gambar Sumber : Tontini dan Silveira (2007)



Dari Diagram Kartesius diperoleh empat kuadran yang memiliki keterangan sebagai berikut :

a. *Kuadran I*

Menunjukkan atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun kinerjanya masi rendah, sehingga kepuasan pelanggan tidak terpenuhi.

b. *Kuadran II*

Menunjukkan atribut yang telah berhasil dilaksanakan organisasi, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan

c. *Kuadran III*

Area ini menunjukkan persepsi dan harapan sama-sama rendah. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini oleh perusahaan jasa dianggap kurang penting dan kinerjanya juga dinilai biasa-biasa saja dan kurang memuaskan.

d. *Kuadran IV*

Area ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, namun sebenarnya harapan pelanggan lebih rendah dari itu.

6. *Manual Prosedur Publikasi Hasil*

Setelah diperoleh hasil dan rekomendasi aksi perbaikan, maka hasil pengukuran ini dipublikasikan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Unit-unit layanan terkait berkumpul untuk membahas hasil pengolahan data kepuasan layanan mahasiswa
- b. Unit-unit terkait mengajukan usulan-usulan perbaikan layanan baik untuk unitnya maupun unit yang lain
- c. Mengambil kesepakatan perbaikan layanan untuk tiap unit kerja terkait
- d. Mengajukan tindakan perbaikan layanan kepada pimpinan Universitas untuk mendapatkan persetujuan
- e. Mempublikasikan hasil pengukuran dan tindakan perbaikan layanan kepada pemangku kepentingan

VII. EVALUASI ALAT UKUR

1. Tujuan dan Metode Evaluasi

Evaluasi pada alat ukur perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan ketepatan dan kesahihan hasil pengukuran. Metode evaluasi yang digunakan dapat berupa validasi ulang konten berdasarkan akurasi hasil pengukuran sebelumnya.

2. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi alat ukur dapat digunakan untuk memperbaiki alat ukur itu sendiri, cara pengumpulan dan pengolahan data, metode analisis dan pengambilan keputusan.

UMPAN BALIK LAYANAN KEMAHASISWAAN

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
--	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	A. Pelayanan Akademik	1	2	3	4	5
					1. Bagaimana kelancaran pengisian KRS secara online					
					2. Bagaimana ketersediaan jadwal secara Online					
					3. Bagaimana Kelancaran nilai secara online					
					B. Bimbingan dan konseling					
					4. bagaimana dengan waktu yang disediakan oleh Pembimbing Akademik					
					5. Bagaimana Pembimbing Akademik mendegarkan masalah anda					
					6. Bagaimana Pembimbing Akademik mengatasi masalah yang ada pada anda					
					C. Sarana dan Prasarana					
					7. Bagaimana ketersediaan alat pembelajaran diruang kelas					
					8. Bagaiamana ketersediaan area hotspot/area parkir					
					9. Bagaimana ketercukupan lahan parkir					
					D. Penilaian tentang layanan staf					
					10. Bagaimana respon staf terhadap kebutuhan mahasiswa					
					11. Bagaimana dengan kemampuan staf yang ditugaskan untuk melayani mahasiswa					

Saran & Masukan :

.....

UMPAN BALIK LAYANAN PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 6 Sangat tidak penting 7 Tidak penting 8 Ragu-ragu 9 Penting 10 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Kemampuan dosen					
					1. Dosen menguasai materi dengan baik					
					2. Dosen berkomunikasi / menyampaikan materi dengan baik					
					B. Komitmen dan Sikap Dosen					
					3. Dosen hadir dan menggunakan waktu dengan baik					
					4. Dosen mempersiapkan kuliah dengan baik					
					5. Dosen bersikap responsif					
					6. Dosen bersedia berdiskusi					
					7. Dosen memberikan umpan balik					
					C. Penyelenggaraan kuliah					
					8. Dosen memberikan materi dengan jelas					
					9. Beban kuliah sesuai dengan standar kompetensi					
					10. Dosen mengajar dengan baik					
					11. Media interaksional yang digunakan menarik					
					D. Manfaat hasil kuliah					
					12. Peserta menguasai / mengerti materi setelah mengikuti perkuliahan					
					E. Sarana Prasarana Perkuliahan					
					13. Kenyamanan ruang kuliah					
					14. Koneksi internet dalam ruang kuliah					

Saran & Masukan :

.....

UMPAN BALIK LAYANAN SARANA UMUM

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
--	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	A. Layanan informasi	1	2	3	4	5
					1. Kemudahan memperoleh informasi ketersediaan sarana umum					
					2. Kejelasan status pemakaian sarana umum					
					B. Proses reservasi					
					3. Kemudahan pemesanan sarana					
					4. Kejelasan prosedur pemesanan					
					5. Kejelasan contact person pemesanan					
					C. Pelaksanaan					
					6. Keamanan pemakaian sarana					
					7. Kenyamanan sarana					
					8. Petugas melayani dengan baik					
					9. Ketertiban pemakaian sarana					
					D. Hasil					
					10. Sarana yang digunakan membantu kelancaran kegiatan					

Saran & Masukan :

.....

UMPAN BALIK LAYANAN PERPUSTAKAAN

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
--	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	A. Sarana Prasarana	1	2	3	4	5
					1. Kenyamanan ruang baca					
					2. Kemudahan akses ke perpustakaan					
					B. Koleksi					
					3. Koleksi pustaka sesuai dengan kebutuhan perkuliahan					
					4. Koleksi pustaka sesuai dengan kebutuhan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
					5. Jumlah koleksi pustaka memenuhi kebutuhan					
					6. Macam koleksi pustakan memadai					
					7. Koleksi pustaka up to date					
					C. Penelusuran, peminjaman dan pengembalian					
					8. Koleksi pustaka mudah dicari					
					9. Peminjaman dapat dilakukan dengan mudah					
					10. Aturan lama pinjam memadai					
					11. Pengembalian pustaka mudah dilakukan					
					D. Manfaat hasil					
					12. Mahasiswa dapat menambah pengetahuan setelah meminjam pustaka					
					13. Koleksi pustaka dapat memperlancar kelulusan					

Saran & Masukan :

.....

UMPAN BALIK LAYANAN KEUANGAN

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
--	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	A. Informasi Tagihan	1	2	3	4	5
					1. Mahasiswa mudah memperoleh informasi besar tagihan					
					2. Kejelasan prosedur pembayaran					
					B. Pembayaran					
					3. Mahasiswa mudah melakukan pembayaran					
					4. Mahasiswa mudah melihat status pembayaran masing-masing					
					5. Petugas keuangan memberikan informasi dengan jelas dan ramah					
					6. Ada jalan keluar bagi yang mengalami kesulitan keuangan					
					7. Batas tanggal pembayaran rasional					
					C. Kesesuaian					
					8. Besar biaya kuliah sesuai dengan layanan yang diberikan					
					9. Komponen biaya kuliah sesuai dengan peruntukan kegiatan					

Saran & Masukan :

.....

UMPAN BALIK LAYANAN WISUDA

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
--	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	A. Layanan Informasi	1	2	3	4	5
					1. Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan wisuda					
					2. Kejelasan informasi pelaksanaan wisuda					
					B. Proses pendaftaran					
					3. Kemudahan pendaftaran wisuda					
					4. Biaya wisuda sesuai dengan yang diperoleh selama acara wisuda					
					5. Kemudahan peminjaman toga					
					C. Proses pelaksanaan					
					6. Kemudahan mendapat parkir kendaraan					
					7. Keramahan dan sopan santun petugas					
					8. Petugas profesional					
					9. Kenyamanan tempat wisuda					
					10. Rangkaian acara wisuda menarik					
					11. Sesi foto berjalan dengan baik					
					12. Makanan dan minuman baik					
					13. Musik latar mendukung acara					
					14. Petugas MC memanggil wisudawan dengan jelas					
					15. Orang tua terlayani dengan baik					

Saran & Masukan :

.....

UMPAN BALIK LAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
--	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	A. Layanan Informasi	1	2	3	4	5
					1. Kemudahan memperoleh informasi penerimaan mahasiswa baru					
					2. Kejelasan informasi penerimaan mahasiswa baru					
					B. Proses pendaftaran					
					3. Fasilitas online mudah diakses					
					4. Kecepatan proses pendaftaran					
					5. Detail data pendaftar					
					6. Kejelasan informasi kegiatan setelah pendaftaran					
					C. Proses seleksi					
					7. Kejelasan lokasi / ruang ujian					
					8. Kejelasan prosedur seleksi					
					9. Kenyamanan ruang ujian					
					10. Keramahan dan kesopanan pengawas ujian / petugas seleksi					
					11. Kecepatan pengumuman hasil seleksi					
					D. Proses Registrasi					
					12. Pembayaran mudah dilakukan					
					13. Surat perjanjian mudah dimengerti					
					14. Kelengkapan dokumen persyaratan					
					15. Kemudahan reservasi registrasi					
					16. Kualitas pelayanan proses registrasi					

Saran & Masukan :

.....

UMPAN BALIK LAYANAN BEASISWA

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN :	KENYATAAN :
1 Sangat tidak penting	5 Sangat puas
2 Tidak penting	4 Puas
3 Ragu-ragu	3 Cukup Puas
4 Penting	2 Kurang Puas
5 Sangat penting	1 Tidak Puas

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	A. Layanan Informasi	1	2	3	4	5
					1. Kemudahan memperoleh informasi beasiswa					
					2. Kejelasan informasi beasiswa					
					B. Proses pengajua					
					3. Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa					
					4. Kemudahan proses pengajuan					
					5. Keramahan proses pengajuan					
					C. Proses seleksi					
					6. Kejelasan kriteria seleksi					
					7. Kecepatan proses seleksi					
					8. Kejelasan putusan penerima beasiswa					
					9. Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi					
					D. Proses Pelaksanaan					
					10. Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa					
					11. Ketepatan waktu pemberian beasiswa					
					12. Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok					
					13. Kemudahan pengambilan beasiswa					
					14. Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa					

Saran & Masukan :