# LAPORAN

# PUSAT PENGELOLAAN DATA DAN SISTEM INFORMASI

# Kepuasan Layanan Manajemen

**(Responden Tenaga Kependidikan FIO Unesa)**

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**
**BIDANG PENJAMINAN MUTU**
**PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI**
**2021**

# Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Informasi di selingkung Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 29 JUNI 2021

Mengetahui,
Ketua Gugus Penjaminan Mutu

(Anna Noordia, S.TP., M.Kes.)

Divisi Data dan Sistem Informasi

(Achmad Rizanul Wahyudi, S.Pd., M.Pd)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

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.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2021.

## 1.2. Permasalahan

a. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO** Unesa berdasarkan survei tenaga kependidikan Unesa Tahun 2021.
b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan **Kepuasan Layanan Manajemen** FIO Unesa (survei tenaga kependidikan Unesa Tahun 2021) berdasarkan Diagram Kartesius.

## 1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO** Unesa (survei tenaga kependidikan Unesa Tahun 2021) berdasarkan Diagram Kartesius.

## 1.4. Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancnagan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

# BAB II

# METODE SURVEI

## 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (in nature), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

Penelitian 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.

## 2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

a. Konsumen adalah semua tenaga kependidikan yang menggunakan **Layanan Manajemen FIO** Unesa tahun 2021.
b. Harapan konsumen adalah tenaga kependidikan yang memperoleh pelayanan **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO** Unesa tahun 2021.
c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO** Unesa tahun 2021.
d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan, *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

## 2.3. Instrumen Survei

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), rensponsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

## 2.4. Metode yang digunakan

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman, *et al*,1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan 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.*

## 2.5. Pengolahan Data

- **Analisa gap**

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara darapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu reliability (keandalan), rensponsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

Kepuasan paling tinggi terjadi apabilah kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Interval didapatkan menggunakan rumus:

Interval= (Skor tertinggi – Skor terendah)/Jumlah kelompok

Dari perhitungan diatas maka didapatkan klasifikasi kesenjangan (gap) pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

| Interval | Klasifikasi | Tingkat Kepuasan |
|---|---|---|
| -3 s.d. -1,5 | Sangat negatif | Sangat kurang puas banding harapan |
| -1,5 s.d. 0 | Negatif | Kurang puas dibandingkan harapan |
| 0 s.d. 1,5 | Positif | Lebih puas dibandingkan harapan |
| 1,5 s.d. 3 | Sangat Positif | Sangat lebih puas banding harapan |

- **Uji normalitas data**

  Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilkaukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan

terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

- **Uji Wilcoxon**

  Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah Ho ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka Ho ditolah tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka Ho diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

- **Diagram Kartesius**

  Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

# BAB III

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1.Uji Normalitas Data

**Tests of Normality**

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Statistic | Df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| Harapan | .426 | 28 | .000 | .594 | 882 | .000 |
| Kenyataan | .183 | 28 | .000 | .917 | 882 | .000 |

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil uji normalitas data

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga data dinyatakan tidak terdistribusi normal.

## 3.2. Uji Wilcoxon

**Test Statistics[a]**

| | Kenyataan – Harapan |
|---|---|
| Z | -20.620[b] |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen FIO Unesa.

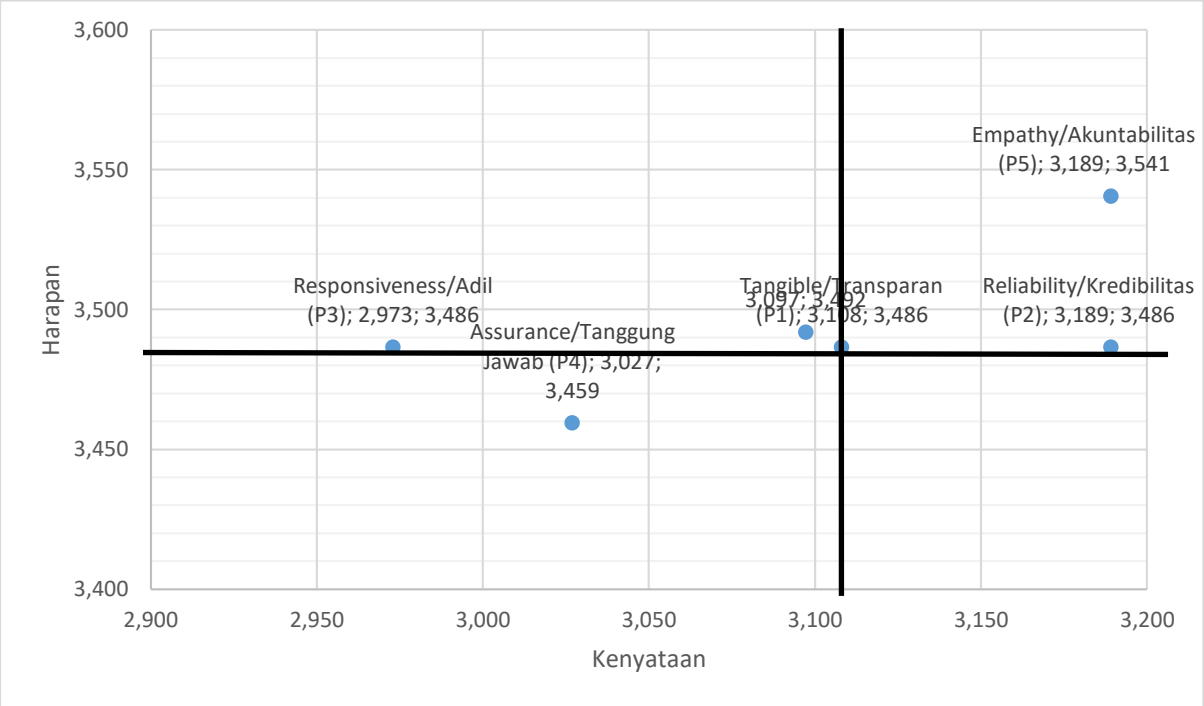
## 3.3.Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO** Unesa Tahun 2021 dengan responden tenaga kependidikan Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.1-3.7.

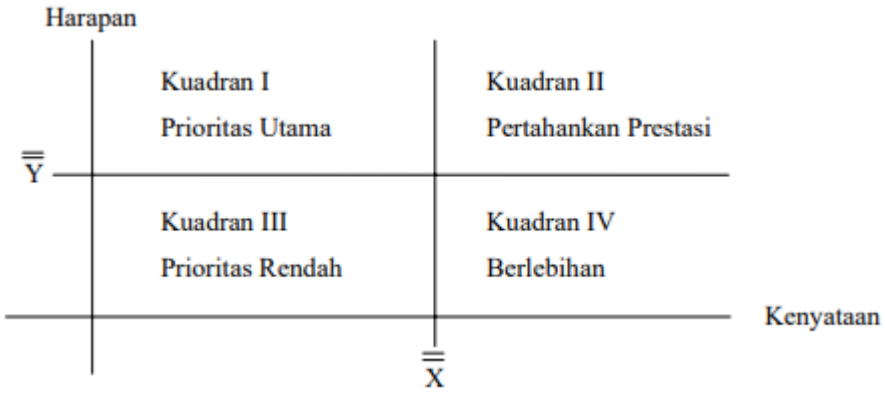
Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO** Unesa Tahun 2021

| Dimensi | P | Penyataan | Kenyataan | Harapan | GAP | Tki (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Reliability (Kredibilitas) | P2 | Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (Reliability:Kredibilitas) | 3,189 | 3,486 | -0,30 | 91,47287 |
| | Mean Re | Mean | 3,189 | 3,486 | -0,30 | 91,47 |
| Responsiveness/Adil (P2) | P3 | Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Responsiveness:Adil) | 2,973 | 3,486 | -0,51 | 85,27132 |
| | Mean Res | Mean | 2,973 | 3,486 | -0,51 | 85,27 |
| *Assurance* *(*Tanggung Jawab) | P4 | Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (Assurance:Tanggung Jawab) | 3,027 | 3,459 | -0,43 | 87,5 |
| | Mean As | Mean | 3,027 | 3,459 | -0,43 | 87,50 |
| Empathy (Akuntabilitas) | P5 | Layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur | 3,189 | 3,541 | -0,35 | 90,07634 |
| | Mean Em | Mean | 3,189 | 3,541 | -0,35 | 90,08 |
| *Tangible* *(*Transparan) | P1 | Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi | 3,108 | 3,486 | -0,38 | 89,14729 |
| | Mean Tan | T | 3,108 | 3,486 | -0,38 | 89,15 |
| | Mean | Mean kelima dimensi | 3,097 | 3,492 | -0,39 | 88,69 |

**Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan**




Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO Unesa** Tahun 2021




Gambar 3.4. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Keterangan:

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

Kuadran III (Prioritas rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuandran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

**Analisis tiap dimensi**

**Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO**

- Reliability

  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah terlayani dengan sangat baik, sesuai dengan harapan responden. Prestasi ini harus dipertahankan.

- Tangible

  Dimensi tangible berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga Universitas harus meningkatkan pelayanannya.

- Assurance

  Dimensi assurance berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan dilaksanakan dengan baik.

- Responsiveness

  Dimensi responsiveness berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga Universitas harus meningkatkan pelayanannya.

- Empaty

  Dimensi tangible berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah terlayani dengan sangat baik, sesuai dengan harapan responden. Prestasi ini harus dipertahankan.

# BAB IV

# KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat **Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FIO** Unesa terhadap perspektif tenaga kependidikan telah baik dengan tingkat kepuasan index 88,69%.

# Lampiran

## I. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen (Kriteria 2)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

| No. | Pernyataan | Harapan atas jawaban | | | | Kenyataan yang ada | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1. | Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi (~~(~~*Tangible*:Transparan~~)~~) | ✓ | | | | | ✓ | | |
| 2. | Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara *on-line* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan (*Reliability*:Kredibilitas) | ✓ | | | | | ✓ | | |
| 3 | Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (*Responsiveness*:Adil) | ✓ | | | | | ✓ | | |
| 4 | Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (*Assurance*:Tanggung Jawab) | ✓ | | | | | ✓ | | |
| 5. | Layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur (E*mpathy*:Akuntabilitas) | ✓ | | | | | ✓ | | |