

PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA, MAHASISWA BARU, ORANG TUA DAN WISUDAWAN/FRESH GRADUATE TERHADAP KINERJA PELAYANAN PERGURUAN TINGGI X*

ANDRI RAHADIAN PERDANA, SUGIH ARIJANTO, LISYE FITRIA

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (ITENAS) Bandung

Email: Andriarahadian15@gmail.com

ABSTRAK

Perguruan Tinggi x Mempunyai Rencana Strategis yang didalamnya terdapat 23 indikator. dari 23 indikator tersebut ada kepuasan stakeholders yang saat ini belum mempunyai alat ukur yaitu rata-rata kepuasan stakeholders terhadap layanan Perguruan Tinggi x. indikator tersebut pada Tahun 2013 mempunyai target 4,3 dengan menggunakan jumlah skala 5 dan stakeholders yang diukur yaitu mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua dan wisudawan. Adapun unit yang diukur pada penelitian ini yaitu sebanyak 8 unit. Pembuatan alat ukur ini mengacu kepada job description pimpinan unit dan atributnya diturunkan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Rata-rata kepuasan yang didapat yaitu untuk mahasiswa 2,99, mahasiswa baru 3,57, dan wisudawan 3,55. Kesimpulannya adalah indikator rata-rata kepuasan stakeholders terhadap layanan perguruan tinggi x tidak tercapai.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Kinerja Pelayanan, Usulan Perbaikan*

ABSTRACT

X University has a Strategic Plan which contains 23 indicators, there are indicators that don't have measurement parameters which one of them is average satisfaction stakeholders to service of x University. it's target is 4,3 by using scale the number 5 and Stakeholders who were measured are students, new students, parents and graduates . The units that are measured in this study as many as 8 units. Measurement tools are development refer to the job description and unit leadership attributes derived based on 5 dimensions SERVQUAL according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990). The result are average students is 2.99, 3.57 for new students and 3.55 for graduates. The conclusion is indicator of stakeholder service satisfaction of x University is not achieved strategy planning target.

Kata kunci: *Customer satisfaction, SERVQUAL, Service Performance, Proposed Improvements.*

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada Rencana Strategis terdapat tema strategis yaitu Perguruan Tinggi x unggul dan mandiri dimana berisikan *road map* strategi tiap tahun. Untuk pencapaian Perguruan Tinggi x unggul dan mandiri yang sesuai dengan visi Perguruan Tinggi x maka terdapat beberapa *Strategi Outcomes* yaitu peningkatan keunggulan institusi, peningkatan kompetisi lulusan, peningkatan pelayanan kerja sama dengan *stakeholders*, dan peningkatan citra. Selain *Strategi Outcomes*, Perguruan Tinggi x mempunyai *Perspektif Bisnis Internal*, *Perspektif Learning & Growth*, dan *Perspektif Finansial*.

Perguruan Tinggi x memiliki Rencana Strategis (RENSTRA) yaitu sebanyak 23 indikator, dari 23 indikator tersebut ada beberapa alat ukur yang belum memiliki parameter pengukuran salah satunya yaitu rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap layanan Perguruan Tinggi x yang sasaran strategis *perspektif bisnis Internal* peningkatan mutu manajemen internal dengan target rata-rata kepuasan tahun 2013 sebesar 4,3. Apabila kepuasan *stakeholders* yaitu mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua dan wisudawan terhadap layanan Perguruan Tinggi x ini tidak dilakukan maka akan berakibat ke citra dan Akreditasi.

1.2 Rumusan Masalah

Perguruan Tinggi belum mempunyai alat ukur dengan indikator rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap layanan Perguruan Tinggi x, dikarenakan Rencana Strategis baru diukur pada Tahun 2013. Pembuatan alat ukur ini melihat kepada *job description* pimpinan unit dan atributnya diturunkan berdasarkan 5 dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu perancangan sistem pengukuran, mengukur rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan di setiap unit Perguruan Tinggi x dan memberikan usulan perbaikan.

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah di dalam RENSTRA, *stakeholders* Itenas adalah mahasiswa, orang tua, alumni, dosen, karyawan, pemerintah/pemda, industri, perguruan tinggi mitra dan masyarakat. Pada penelitian ini hanya mengukur mahasiswa, orang tua dan wisudawan. Di dalam penelitian ini yang dimaksud mahasiswa yaitu angkatan 2010, 2011, & 2012, mahasiswa baru angkatan 2013, Orang Tua yaitu Orang Tuanya wisudawan, dan untuk wisudawan yaitu mahasiswa yang wisuda pada Bulan Oktober 2013, pada pengukuran *stakeholders* terdapat pemerintah/pemda, industri, perguruan tinggi mitra dan masyarakat tidak dilakukan karena itu bagian eksternal Itenas, pengukuran kinerja dilakukan di Biro Akademik, Biro Keuangan dan Umum, UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi, Laboratorium Umum, UPT Perpustakaan, Jurusan, Fakultas dan Biro Kemahasiswaan, dan item/atribut pelayanan diturunkan berdasarkan *job description*.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Pengertian Jasa

Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terdiri pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau

sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Gronroos, 2000, dalam Tjiptono, 2005).

2.2 Deskripsi Pekerjaan (*Job Description*)

Deskripsi Pekerjaan (*Job Description*) adalah sebuah kumpulan informasi jabatan dan disusun secara sistematis yang diperoleh melalui *Job Analysis*, yang dapat mengidentifikasi dan menguraikan suatu jabatan atau posisi tertentu. Pengertian yang lain adalah membuat status setiap jabatan menjadi jelas akan fungsi dan perannya, hasilnya, dan tanggung jawabnya.

2.3 Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, jaminan (*assurance*) yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan, empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman, dan bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.4 Perancangan Alat Ukur

Pengukuran penelitian dapat menghubungkan konsepnya yang abstrak dengan realita. Menurut Singarimbun (1989), menyatakan dalam penelitian sosial, proses pengukuran adalah rangkaian dari empat aktivitas, yaitu menentukan dimensi konsep penelitian, rumusan ukuran masing-masing dimensi, menentukan tingkat ukuran yang dapat digunakan dan menentukan tingkat validitas dan reliabilitas dari alat pengukuran, dan pengujian ini perlu dilakukan bila yang dipakai adalah instrumen penelitian yang baru.

2.5 Pengujian Alat Ukur

Uji validitas yaitu menurut Singarimbun (1989), menyatakan validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran itu mengukur apa yang diukur, dan uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil alat ukur itu dapat diandalkan dari kesalahan pengukuran. Keandalan menunjukkan kecepatan, kemantapan dan homogenitas alat ukur yang dipakai.

2.5 Teknik-Teknik Sampling

Sugiyono (2001), teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Ukuran menentukan sampel dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu sampling Probabilitas (*Probability Sampling*) dan Sampling Nonprobabilitas (*Non-Probability Sampling*).

Pengambilan sampel acak yaitu sampel yang ditarik menurut hukum-hukum probabilitas. Artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel,

pertimbangan seseorang menjadi sampel tidak berdasarkan keputusan subjektif peneliti tetapi murni karena hukum-hukum probabilitas. Beberapa metode pengambilan sampel acak yaitu *simple random sampling*, *systematic sampling*, *stratified random sampling*, *cluster sampling*, *area sampling*, dan *double sampling* dan pada *Non-Probability Sampling*, peluang atau probabilitas elemen populasi untuk dipilih menjadi subjek sampel tidak diketahui, dimana sampel dipilih tidak menurut hukum-hukum probabilitas. Teknik *non-probability sampling* ini yaitu *convenience sampling* atau *accidental sampling*, dan *judgement sampling* atau *purposive sampling*.

2.7 Ukuran Sampel

Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil menjadi persoalan yang penting manakala jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Macam-macam cara yang dikemukakan para ahli, antara lain:

- *Bernoulli*
$$n \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times p \times q}{e^2} \quad (1)$$

- *Slovin*
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2)$$

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rumusan Masalah

Perguruan Tinggi x belum mempunyai alat ukur dengan indikator rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap layanan Perguruan Tinggi x, dikarenakan RENSTRA baru diukur pada Tahun 2013. Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah perancangan sistem pengukuran, mengukur rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan di setiap unit Perguruan Tinggi x dan memberikan usulan perbaikan.

3.2 Identifikasi Pemecahan Masalah

Pada penelitian ini untuk identifikasi pemecahan masalah digunakan untuk penurunan *job description* menggunakan dimensi kualitas Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

3.3 Studi Literatur

Pada studi literatur ini digunakan beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu mengenai kualitas pelayanan, teknik sampling, menentukan ukuran sampel, metode pengambilan data, dan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Identifikasi Atribut Pelayanan Berdasarkan *Job Description*

Pada proses pembuatan kuesioner ini pada awal-awal melihat *job description* masing-masing unit pada kepala pimpinan. Setelah itu menguraikan unit-unit mana yang berhubungan langsung dengan mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua dan alumni.

3.5 Penyusunan Atribut Pelayanan Berdasarkan *Job Description*

Pada proses pembuatan atribut pelayanan dilihat berdasarkan *job description* yang berhubungan langsung dengan mahasiswa, mahasiswa baru, alumni dan orang tua. Pembuatan kuesioner dilakukan dengan melihat pada *job description* pelayanan yang berhubungan langsung dan setelah itu diturunkan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL.

3.6 Konfirmasi Kuesioner Ke Masing-Masing Kepala Unit

Pada proses ini setelah membuat kuesioner, yaitu memperlihatkan kuesioner tersebut kepada kepala pimpinan masing-masing unit, untuk meminta masukan mengenai pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner tersebut.

3.7 Pengujian Alat Ukur

Pada penelitian yang akan dilakukan pengujian kualitas data yang dipakai. Oleh karena itu alat ukur yang akan digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.8 Identifikasi Karakteristik Responden

Setelah menentukan variabale yang digunakan pada penelitian ini tahap selanjutnya yaitu identifikasi karakteristik responden. Responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa, mahasiswa baru, wisudawan dan orang tua

3.9 Teknik Sampling dan Ukuran Sampel

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian yaitu untuk mahasiswa yaitu *quota sampling*, mahasiswa baru yaitu *judgment sampling*, orang tua yaitu *convenience sampling* dan alumni yaitu *convenience sampling*. Sedangkan untuk penentuan ukuran sampel menggunakan *Slovin*, dikarenakan jumlah populasi diketahui.

3.10 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua dan alumni. Adapun tahapan-tahapan pada penelitian yaitu Pengumpulan data-data kuesioner mahasiswa baru, mahasiswa, orang tua dan wisudawan/*fresh graduate*.

3.11 Pengolahan Data

Pengolahan data penelitian dilakukan menggunakan software SPSS dan menggunakan Microsoft Excel. Hasil dari kuisoner berupa data mentah dan adapun proses pengolahan data mentah tersebut yaitu penyusunan matriks data mentah, perhitungan nilai rata-rata kepuasan masing-masing pernyataan, perhitungan tingkat kepentingan, perhitungan rata-rata tingkat kepentingan, perhitungan rata-rata ketidakpuasan dikalikan dengan rata-rata kepentingan dan membuat grafik

3.12 Analisis Kuesioner

Pada analisis kuesioner ini berisikan tentang isi dari kuesioner yang terdiri dari pernyataan/atribut, tidak pernah merasakan pelayanan yang ditawarkan, kepuasan, kepentingan dan pertanyaan terbuka.

3.13 Identifikasi Atribut yang Tidak Memuaskan

Dari hasil pengolahan data didapat data rata-rata ketidakpuasan dan rata-rata nilai frekuensi terpenting terbanyak di setiap unit yang berhubungan langsung dengan mahasiswa, mahasiswa baru, dan wisudawan/*fresh graduate*.

3.14 Analisis Per Unit

Dari hasil pengolahan data, maka akan dilakukan analisis berdasarkan unit masing-masing, baik yang berhubungan dengan mahasiswa, mahasiswa baru dan wisudawan. Hasil analisis tersebut yaitu atribut/pernyataan yang tidak memuaskan tetapi atribut tersebut dianggap penting oleh responden.

3.15 Analisis Permasalahan Umum

Dari hasil pengolahan data, maka akan dilakukan analisis permasalahan umum yaitu dimana pada setiap unit mempunyai atribut/ Pernyataan yang sama seperti keramahan pimpinan dan/atau karyawan unit.

3.16 Usulan Perbaikan Berdasarkan Hasil Analisis

Setelah dilakukannya pengolahan data maka dilihat atribut/ Pernyataan di setiap unit yang mendapatkan nilai rata-rata kepuasan dibawah 2,5. Setelah mendapatkan atribut yang kurang dari nilai 2,5 maka dilakukan pencarian akar permasalahan dan setelah itu dilakukan usulan perbaikannya.

3.17 Analisis Kepuasan Terhadap Renstra

Pada analisis kepuasan terhadap RENSTRA, berisikan nilai rata-rata kepuasan. Rata-rata kepuasan tersebut dirubah menjadi skala 5 dikarenakan pada indikator rata-rata kepuasan stakeholders terhadap layanan Perguruan Tinggi x menggunakan skala 1-5.

3.18 Kesimpulan dan Saran

Pada bagian ini berisi hasil kesimpulan dari hasil penelitian atas rumusan masalah, dan memberikan saran-saran untuk dijadikan masukan agar Perguruan Tinggi x dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Identifikasi Atribut Pelayanan Berdasarkan *Job Description* Masing-Masing Unit

Pada proses identifikasi atribut pelayanan berdasarkan *job description* terdapat data-data yang berhubungan langsung antara unit-unit di Perguruan Tinggi x dengan mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua dan wisudawan/ *Fresh graduate* yaitu Biro Akademik, Biro Keuangan dan Umum, Fakultas, UPT Perpustakaan, Jurusan, UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi, Laboratorium Umum, dan Biro Kemahasiswaan.

4.2 Penyusunan Atribut Pelayanan Berdasarkan *Job Description*

Pada proses penyusunan atribut pelayanan diturunkan berdasarkan *job description* masing-masing Kepala Unit yang berhubungan dengan mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua dan wisudawan adapun tahapan-tahapan pada proses pembuatannya yaitu mengidentifikasi dari *job description* tugas yang berhubungan dengan mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua dan wisudawan, berdasarkan tugas tersebut diturunkan berdasarkan 5 dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yaitu Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangibles*), dan memperlihatkan atribut pelayanan tersebut ke masing-masing kepala unit untuk meminta persetujuan atas atribut tersebut.

4.3 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur ini dilakukan dengan menyebarkan >30 kuesioner pada masing-masing *stakeholders* yang akan diteliti yaitu mahasiswa, mahasiswa baru, dan wisudawan/ *Fresh graduate*.

4.3.1 Uji Validitas

Tujuan dilakukan pengukuran ini adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran itu mengukur apa yang diukur. Proses uji validitas ini menggunakan software SPSS 17.00 yaitu pada *correlate* dan memilih *bivariate*. Pada proses pengujian mahasiswa didapatkan hasil

diatas 0,361 ,mahasiswa baru dan wisudawan didapatkan hasil diatas 0,306. Dari hasil tersebut maka didapat semua pernyataan valid.

4.3.2 Uji Relibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukan sejauh mana hasil alat ukur itu dapat diandalkan dari kesalahan pengukuran. Proses Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS 17.00 yaitu dengan *Alpha cronbach's*. Pada proses pengujian mahasiswa, mahasiswa baru, dan wisudawan didapatkan hasil diatas 0,7 maka dapat disimpulkan hasil pengukuran tersebut reliabel.

4.3 Identifikasi Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini yaitu kuesioner untuk mahasiswa respondennya adalah mahasiswa Perguruan Tinggi x angkatan 2010,2011,2012 yang terdiri dari 13 jurusan, kuesioner untuk mahasiswa baru respondennya adalah mahasiswa baru Perguruan Tinggi x angkatan 2013 yang terdiri dari 4 jurusan, kuesioner untuk wisudawan respondennya adalah wisudawan/*fresh graduate* yang terdiri dari 12 jurusan dan kuesioner untuk orang tua respondennya adalah orang tua wisudawan/*fresh graduate*.

4.4.1 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian yaitu untuk mahasiswa menggunakan *quota sampling*, mahasiswa baru menggunakan *judgement sampling*, orang tua dan wisudawan menggunakan *convenience sampling*.

4.4.2 Ukuran Sample

Penentuan ukuran sampel menggunakan *Slovin*, dikarenakan jumlah populasi diketahui. Ukuran sample untuk mahasiswa 368 sample, mahasiswa baru 76 sample, dan wisudawan 96 sample.

4.5 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan yaitu matriks data mentah kuesioner kepuasan, ketidakpuasan, dan kepentingan dengan respondennya yaitu mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua dan wisudawan.

4.6 Pengolahan Data

Pada proses pengolahan data yang dihitung adalah sebagai berikut:
Perhitungan kepuasan, yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perhitungan Kepuasan

Unit	Stakeholders		
	Mahasiswa	Mahasiswa Baru	Wisudawan
	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Kepuasan
Biro Akademik	2.411	2.736	2.802
Biro Keuangan dan Umum	2.534	2.836	-
Fakultas	2.592	-	2.736
Perpustakaan	2.637	2.816	2.734
Biro Kemahasiswaan	2.557	-	2.818
Laboratorium Umum	2.637	-	-
Teknologi Informasi dan Komunikasi	2.103	-	-
Jurusan	2.496	2.749	-

Perhitungan rata-rata tingkat terbanyak terpenting, yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Perhitungan Tingkat Terbanyak Terpenting

Unit	Stakeholders		
	Mahasiswa	Mahasiswa Baru	Wisudawan
	Rata-rata Terpenting	Rata-rata Terpenting	Rata-rata Terpenting
Biro Akademik	1.475	1.493	2.242
Biro Keuangan dan Umum	1.393	1.600	-
Fakultas	1.727	-	1.826
Perpustakaan	1.442	1.39	2.688
Biro Kemahasiswaan	1.498	-	1.829
Laboratorium Umum	1.356	-	-
Teknologi Informasi dan Komunikasi	1.591	-	-
Jurusan	1.486	1.888	-

Rata-rata kepuasannya Orang Tua dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rata-Rata Kepuasan Responden Orang Tua

No	Pernyataan	Rata-Rata Kepuasan
1	Keramahan pimpinan dan/atau karyawan Biro Akademik	3.000
2	Keramahan pimpinan dan/atau karyawan Biro Keuangan dan Umum	3.000
3	Kebersihan dan kenyamanan ruangan Biro Akademik	3.000
4	Kebersihan dan kenyamanan ruangan Biro Keuangan dan Umum	3.333
5	Keamanan barang bawaan orang tua pada saat proses registrasi (pembayaran)	3.000
6	Keterkinian (up to date) informasi mengenai nilai mahasiswa di website Itenas	2.600
7	Keterkinian (up to date) informasi kehadiran mahasiswa di website Itenas	2.500
8	Penampilan website Itenas yang menarik	3.200
9	Kecepatan memperoleh laporan hasil studi mahasiswa dan kecepatan proses registrasi (pembayaran) mahasiswa	3.000
10	Kemudahan informasi dan pelayanan ¹	2.667
11	Kemudahan proses cicilan uang kuliah	2.750
12	Kemudahan memberikan kritik dan saran	-
13	Keakuratan bukti pembayaran	3.500
14	Keakuratan proses updating data dan informasi mengenai nilai mahasiswa di website Itenas	2.800
15	Kejelasan Informasi ²	2.667
16	Kejelasan prosedur cicilan uang kuliah dan kejelasan batas waktu pembayaran uang kuliah	3.333
17	Kedisiplinan waktu buka dan tutup Biro Akademik	3.000
18	Kedisiplinan waktu buka dan tutup Biro Keuangan dan Umum	3.000

Pada kuesioner untuk Orang Tua tidak dilakukan analisis dikarenakan jumlah responden yang didapat pada saat penyebaran yaitu sebanyak 8 orang.

5. ANALISIS

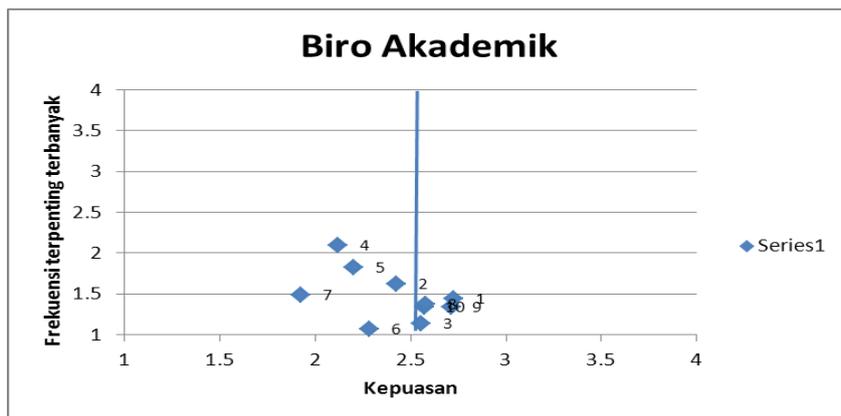
5.1 Analisis Per Unit

Berikut ini salah satu contoh nilai skala perbaikan di unit Biro Akademik dengan responden mahasiswa yang didapatkan nilai paling besar yaitu 6,037 , 5,117 , dan 4,561. Data mendapatkan hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Data Rata-Rata Kepuasan dan Rata-Rata Frekuensi Terbanyak

Unit	Pernyataan	Nilai Rata-Rata Ketidakpuasan	Nilai Rata-Rata Tingkat Terbanyak Terpenting
Biro Akademik	Kecepatan pelayanan	2.877	2.097
	Ketertiban antrian pada proses pembayaran, BDATM, cetak KSM, dll	2.796	1.829
	Kemudahan prosedur	3.072	1.484

Dari hasil tersebut dapat dianalisis bahwa nilai rata-rata ketidakpuasan terbesar yaitu pada pernyataan kemudahan prosedur dengan nilai 3,072 tetapi karena nilai rata-rata tingkat terbanyak terpenting 1,484 maka didapatkan nilai prioritas perbaikan 4,561/pada urutan ke 3 hal ini dikarenakan responden menyatakan kemudahan prosedur tidak terlalu penting dibandingkan dengan kecepatan pelayanan dan ketertiban antrian pada proses pembayaran, BDATM, cetak KSM, dan lain-lain. Berikut ini Grafik Biro Akademik dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Biro Akademik (Mahasiswa)

Dari hasil Grafik yang mendapatkan nilai kepuasan dibawah 2,5 yaitu nomor 4, nomor 5, nomor 6, nomor 8, dan nomor 7. Sedangkan dilihat dari kepuasan dibandingkan dengan frekuensi terpenting terbanyak yang memperoleh nilai 3 teratas yaitu nomor 4, nomor 1 dan nomor 5.

5.1.1 Unit yang Mendapatkan Prioritas Perbaikan

Berdasarkan nilai rata-rata kepuasan maka yang mendapatkan prioritas untuk dilakukannya perbaikan dengan respondennya mahasiswa yaitu UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi yang mendapatkan nilai rata-rata kepuasan 2,103, untuk respondennya mahasiswa baru yang mendapatkan prioritas perbaikan yaitu Biro Akademik dengan rata-rata kepuasan 2,736, dan untuk respondennya wisudawan yang mendapatkan prioritas perbaikan yaitu Perpustakaan dengan rata-rata kepuasan 2,734.

5.2 Analisis Permasalahan Umum

Pada permasalahan umum ini dibandingkan di setiap unit untuk item pernyataan yaitu keramahan pimpinan dan/atau karyawan di unit, kebersihan dan kenyamanan unit, kemudahan memberikan kritik dan saran, dan kedisiplinan waktu buka & tutup unit. Berikut Perbandingan nilai rata-rata kepuasan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Perbandingan Kepuasan

Responden	Unit	Rata-Rata Kepuasan			
		Keramahan	Kebersihan dan Kenyamanan	Kritik dan Saran	Kedisiplinan
Mahasiswa	Biro Akademik	2.727	2.713	2.287	2.556
	Perpustakaan	2.552	2.736	2.487	2.771
	Biro Kemahasiswaan	2.702	2.651	2.435	2.664
	Biro keuangan dan Umum	2.687	2.776	2.369	2.674
	Jurusan	2.759	2.418	2.491	-
	Fakultas	2.565	2.858	2.427	2.639
	Laboratorium Umum	2.570	2.719	-	-
Mahasiswa Baru	Biro Akademik	2.895	2.969	2.678	2.806
	Jurusan	2.976	2.588	2.614	-
	Biro keuangan dan Umum	2.956	2.934	-	2.867
	Perpustakaan	2.826	2.888	2.684	2.909
Wisudawan	Biro Akademik	-	-	2.513	-
	Fakultas	-	-	2.500	-
	Perpustakaan	-	-	2.553	-
	Biro Kemahasiswaan	-	-	2.704	-

Dari hasil tersebut yang mendapatkan prioritas perbaikan mengenai keramahan dengan responden mahasiswa yaitu Laboratorium Umum yang mendapatkan rata-rata kepuasan

2,570, sedangkan untuk mahasiswa baru unit yang mendapatkan prioritas perbaikan yaitu Perpustakaan dengan nilai rata-rata kepuasan 2,826. Pada pernyataan/atribut kebersihan dan kenyamanan yang mendapatkan prioritas perbaikan dengan responden mahasiswa yaitu Jurusan dengan nilai rata-rata kepuasan 2,418, sedangkan untuk mahasiswa baru yang mendapatkan prioritas perbaikan yaitu Jurusan dengan nilai rata-rata kepuasan 2,588.

Pada pernyataan/atribut kritik dan saran yang mendapatkan prioritas perbaikan dengan responden mahasiswa yaitu Biro Akademik dengan nilai rata-rata kepuasan 2,287, untuk mahasiswa baru yang mendapatkan prioritas perbaikan yaitu Jurusan dengan nilai rata-rata kepuasan 2,614, dan untuk responden wisudawan yang mendapatkan prioritas perbaikan yaitu Fakultas dengan nilai rata-rata kepuasan 2,500.

Pada pernyataan/atribut Kedisiplinan yang mendapatkan prioritas perbaikan dengan responden mahasiswa yaitu Biro Akademik dengan nilai rata-rata kepuasan 2,556, dan untuk mahasiswa baru yang mendapatkan prioritas perbaikan yaitu Biro Akademik dengan nilai rata-rata kepuasan 2,806.

5.3 Usulan Perbaikan Berdasarkan Hasil Analisis

Pada analisis ini akan dibuat usulan perbaikan dari rata-rata kepuasan *stakeholders* (Mahasiswa, mahasiswa baru, dan wisudawan), dimana rata-rata kepuasan yang akan masuk kedalam usulan perbaikan yang dibawah nilai 2,5. Berikut ini salah satu contoh kondisi, akar permasalahan dan usulan perbaikannya. Atribut/ pernyataan yang dibawah 2,5 yaitu Ketertiban antrian pada proses pembayaran, BDATM, cetak KSM, dan lain-lain berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan

Kondisinya yaitu pada proses pembayaran dijadwalkan sesuai dengan angkatan tetapi banyak mahasiswa yang tidak memperhatikan itu sehingga mahasiswa yang melakukan pembayaran menjadi banyak yang mengakibatkan antrian tidak tertib. Ketidaktertiban tersebut disebabkan oleh mahasiswa tidak antri, mendahului mahasiswa yang sedang antri, dan banyaknya mahasiswa yang menitipkan KSM untuk mengambil formulir pembayaran. selain itu penyebab terjadinya antrian sampai ke luar ruangan Biro Akademik adalah menumpuknya jumlah mahasiswa yang melakukan proses pembayaran sedangkan loket untuk proses penukaran KSM dibuka 2-3 loket, loket pembayaran dibuka 3 loket, dan loket pengambilan KSM hanya dibuka 1 loket hal tersebut mengakibatkan kecepatan pelayanan menjadi lama. Adapun waktu mengantri untuk masing-masing proses pada saat di Biro Akademik yaitu

Menukarkan KSM dengan rincian pembayaran membutuhkan waktu 2 menit/mahasiswa. Apabila antrian sampai luar Biro Akademik dengan mahasiswa yang mengantri 10 orang, maka waktu yang dibutuhkan 20 menit. Tetapi pada saat proses tersebut banyak mahasiswa yang menitipkan KSM sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mengantri bertambah lama yaitu diatas 20 menit.

Proses pembayaran, pada proses tersebut membutuhkan waktu 3 menit/mahasiswa. Apabila terjadi antrian yang panjang dengan mahasiswa yang mengantri 10 orang, maka waktu yang dibutuhkan 30 menit.

Proses pengambilan KSM, pada proses tersebut membutuhkan waktu 2 menit/mahasiswa. Apabila terjadi antrian yang panjang dengan mahasiswa yang mengantri 10 orang, maka waktu yang dibutuhkan 20 menit.

Pada proses mengantri ruangan Biro Akademik kecil dan sangat panas sekali pada proses mengantri, tetapi pada saat ini proses pembayaran dilakukan di ruangan yang lebih luas sehingga mahasiswa tidak merasakan kepanasan dan antrian menjadi lebih tertib sedangkan proses lainnya masih dilakukan di Biro Akademik.

Akar permasalahannya yaitu banyak mahasiswa yang menitipkan KSM untuk ditukarkan rincian pembayaran, proses pembayaran dijadwalkan sesuai dengan angkatan tetapi banyak mahasiswa yang membayar tidak sesuai dengan jadwal, loket yang dibuka pada proses pembayaran berjumlah 2-3 loket sehingga terjadi antrian yang panjang dan ruangan di Biro Akademik panas pada saat terjadi antrian.

Usulan perbaikannya yaitu pada proses pembayaran mahasiswa sebaiknya dijadwal untuk setiap jurusan agar tidak terjadi penumpukan pada proses pembayaran berlangsung dan apabila ada mahasiswa yang membayar tidak sesuai jadwalnya disarankan agar membayar lewat ATM, pada proses pembayaran, Biro Akademik menambah jumlah loket agar memperpendek antrian, pada proses pembayaran dibuat tali antrian yang bertujuan agar antrian pada saat pembayaran menjadi tertib dan di ruangan Biro Akademik sebaiknya ditambah jumlah sirkulasi udara contoh ventilasi udara, AC, dan lain-lain.

5.4 Analisis Kepuasan Terhadap Renstra

Pada RENSTRA, terdapat indikator rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan Perguruan Tinggi x dengan menggunakan skala pengukuran 1-5, tetapi pada penelitian yang dilakukan ini menggunakan skala pengukuran 1-4. Hal tersebut dikarenakan bila menggunakan skala 5 responden cenderung memilih netral. Berikut ini hasil rekapitulasi nilai rata-rata kepuasan responden mahasiswa mendapatkan nilai 2,992, mahasiswa baru mendapatkan nilai 3,569, dan wisudawan mendapatkan nilai 3,545. Dari hasil tersebut maka Perguruan Tinggi x harus memperbaiki pelayanan secara terus menerus dikarenakan hasil yang didapat dibawah nilai 4,3 untuk target Tahun 2013.

6. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapat total rata-rata kepuasan yang sudah diubah menjadi skala 5 untuk masing-masing responden yaitu responden mahasiswa mendapatkan nilai total rata-rata kepuasan 2,99, mahasiswa baru mendapatkan nilai total rata-rata kepuasan 3,57, dan wisudawan mendapatkan nilai total rata-rata kepuasan 3,55. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan untuk target Rencana Strategis Tahun 2013 dengan indikator rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap layanan Perguruan Tinggi x nilai tidak tercapai. Hal ini disebabkan nilai total rata-rata kepuasan untuk masing-masing responden dibawah 4,3.

6.2 Saran

Saran yang diberikan yaitu untuk usulan perbaikan yang mendapatkan nilai rata-rata kepuasan dibawah 2,5 selengkapnya dapat dilihat pada Bab 5 sedangkan saran untuk penelitian selanjutnya melakukan reduksi atribut di setiap unit berdasarkan respondennya dengan cara melihat atribut yang terpenting dan Pada penjelasan pengisian kuesioner sebaiknya diberikan contoh cara pengisian kuesioner.

REFERENSI

Singarimbun, dan Masri. (1989). *Metodologi Penelitian Survei*. LP3ES., Jakarta.

Sugiyono, dan Wibowo. (2001). *Statistika Penelitian*. Alfabeta., Bandung.

Tjiptono, dan Chandra. (2005). *Service Quality & Satisfaction*. CV ANDI OFFSET., Yogyakarta.

Zeithmal, Parasuraman, dan Berry. (1990). *Delivering Quality Service. The Free Press A Division Of Macmillan Inc.*, New York.