

PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN, KARYAWAN, DAN PIMPINAN UNIT TERHADAP LAYANAN UNIT-UNIT DI PERGURUAN TINGGI X*

IRFAN ALI ARSYIL MAJID, SUGIH ARIJANTO, RATNA PUSPITANINGSIH

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (ITENAS) Bandung

Email: irfanaliarsyilmajid@gmail.com

ABSTRAK

Perguruan Tinggi X mempunyai Rencana Strategis yang didalamnya terdapat 23 indikator, salah satunya yaitu rata-rata kepuasan stakeholders terhadap layanan unit-unit Perguruan Tinggi X. Perguruan Tinggi X belum mengukur kepuasan Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit karena belum memiliki sistem pengukuran kepuasan. Unit yang dinilai yaitu seluruh Lembaga, Biro, UPT, Fakultas dan Jurusan. Pembuatan alat ukur ini mengacu kepada job description. Rata-rata kepuasan seluruh stakeholders adalah 3,356 dengan menggunakan jumlah skala 5, untuk Rata-rata kepuasan Dosen adalah 3,219, Karyawan adalah 3,271, Pimpinan Fakultas adalah 3,238, Ketua Jurusan adalah 3,186, Pimpinan Unit, Lembaga dan Biro adalah 3,588. Perancangan sistem pengukuran kepuasan terhadap layanan unit-unit berupa buku panduan pengukuran kepuasan dan didalamnya terdapat langkah-langkah pengerjaan pengukuran kepuasan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Perancangan Sistem*

ABSTRACT

X University had a strategic plan in which there are 23 indicators, one of which is the average satisfaction of stakeholders with the services units Higher Education Universities X. X University had not measure satisfaction Lecturer, Employee and Leadership Unit because it has not had satisfaction measurement system. Unit assessed is the entire Institute, Bureau, Unit, Faculty and Department. Making of this measure refers to the job description. The average satisfaction of all stakeholders is 3.356 by using a scale number 5, for an average satisfaction Lecturers are 3.219, 3.271 employees are, Chairman of the Faculty is 3.238, Chairman of the Department is 3.186, Head of Unit, Institute and Bureau is 3,588. The design of measurement system of satisfaction with service units in form of satisfaction measurement guide book and inside there are steps satisfaction measurement workmanship.

Keywords: *Customer satisfaction, SERVQUAL, System Design*

* 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

Perguruan Tinggi X memiliki rencana strategis (RENSTRA) yaitu sebanyak 23 indikator, dari 23 indikator tersebut hampir keseluruhan memiliki alat ukur untuk mengukurnya. Namun dari 23 indikator tersebut ada beberapa alat ukur yang belum memiliki alat ukur dan sistem pengukuran salah satunya yaitu rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap layanan Perguruan Tinggi X. Pada penelitian sebelumnya dengan *stakeholders* mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua, dan wisudawan dan pada penelitian ini dengan *stakeholders dosen, karyawan dan pimpinan unit*. Apabila kepuasan *stakeholders* terhadap layanan Perguruan Tinggi X tidak dilakukan maka akan berakibat ke citra dan Akreditasi Perguruan Tinggi X.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, Itenas belum mempunyai beberapa alat ukur dan sistem pengukuran dengan indikator rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap layanan Itenas, dimana untuk penelitian ini respondennya adalah Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit. Sudah ada beberapa pengukuran yang dilakukan yaitu dengan responden mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua, dan wisudawan. Pembuatan alat ukur ini mengacu kepada *job description* pimpinan unit dan atribut yang ada di susun oleh tim dosen. Selain itu pengukuran ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja para unit lain di Itenas karena unit inilah yang akan memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan akademik dan juga akan mempengaruhi akreditasi Itenas.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah perancangan sistem kepuasan *stakeholders* dan memberikan usulan peningkatan kepuasan berdasarkan pengukuran *stakeholders* Itenas: Dosen, Karyawan dan pimpinan Unit tetap terhadap layanan unit-unit di Itenas.

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya mengukur tingkat kepuasan Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit. Pada pengukuran *stakeholders* terdapat pemerintah/pemda, industri, perguruan tinggi mitra dan masyarakat tidak dilakukan karena itu bagian eksternal Itenas. Pengukuran kinerja dilakukan di Fakultas, Jurusan, seluruh Unit, seluruh Biro dan seluruh Lembaga di Itenas. Item/atribut pelayanan direduksi berdasarkan *job description*. Pengukuran ini dilakukan pada program pengukuran kinerja tahun 2014.

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.

2.3 Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) 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, 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.

2.5 Teknik-teknik Sampling

Sugiyono (2001), teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Terdapat berbagai teknik *Sampling* yang digunakan. Teknik *Sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Sampling* Probabilitas dan *Sampling non-probability*. Beberapa metode pengambilan sampel acak (probabilitas) yaitu *simple random Sampling*, *systematic Sampling*, *stratified random Sampling*, *cluster Sampling*, *area Sampling*, dan *double Sampling*. Untuk *non-probability Sampling* yaitu *convenience Sampling* atau *accidental Sampling*, dan *judgement Sampling* atau *purposive Sampling*.

2.6 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. Cara menentukan ukuran sampel dapat menggunakan *Slovin* yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Nr^2} \quad (1)$$

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, Perguruan Tinggi X belum mempunyai alat ukur dengan indikator rata-rata kepuasan *stakeholders* terhadap layanan Perguruan Tinggi X, dikarenakan

Rencana Strategis baru diukur pada Tahun 2013 dimana untuk penelitian kali respondennya adalah Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit. Sudah ada beberapa pengukuran yang dilakukan dengan responden mahasiswa, mahasiswa baru dan wisudawan. Pembuatan alat ukur ini mengacu kepada *job description* pimpinan unit dan atribut yang ada di susun oleh tim dosen.

3.2 Identifikasi Pemecahan Masalah

Pada penelitian ini untuk identifikasi pemecahan masalah digunakan untuk penurunan *job description* berdasarkan *job description* yang ada di dalam buku deskripsi jabatan pejabat struktural, lalu dikaitkan unit yang berkaitan dengan responden (Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit), setelah ada *job description* yang berkaitan dengan responden maka selanjutnya dilakukan reduksi pertanyaan dari *job description* yang ada.

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. Hasil dari studi literatur ini digunakan untuk memilih model penelitian yang digunakan, menganalisis hasil pengolahan data dan membantu dalam memberikan usulan perbaikan pada penelitian ini.

3.4 Identifikasi Unit yang Memberikan Pelayanan Kepada Dosen, Karyawan, dan Pimpinan Unit

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 Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit berdasarkan *job description* masing-masing kepala pimpinan unit.

3.5 Penyusunan Atribut Pelayanan Berdasarkan Job Description

Pada proses pembuatan atribut pelayanan dilihat berdasarkan *job description* yang berhubungan langsung dengan Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit. Pembuatan kuesioner dilakukan dengan melihat pada *job description* pelayanan yang berhubungan langsung dan setelah itu dilakukan reduksi pertanyaan.

3.6 Konfirmasi Kuesioner Kepada Responden dan Tim SMK

Pada proses ini setelah membuat kuesioner, yaitu memperlihatkan kuesioner tersebut kepada tim SMK dan responden, untuk meminta masukan mengenai pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner tersebut.

3.7 Pengujian Alat Ukur

Pada penelitian yang akan dilakukan di Perguruan Tinggi X 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 *variable* yang digunakan pada penelitian ini tahap selanjutnya yaitu identifikasi karakteristik responden. Responden pada penelitian ini dosen, karyawan dan pimpinan unit.

3.9 Teknik Sampling dan Ukuran Sampel

Teknik *Sampling* yang digunakan pada penelitian yaitu untuk *Simple Random Sampling* untuk dosen dan karyawan, sedangkan untuk pimpinan unit tidak menggunakan *sampling*

karena jumlahnya yang sedikit sehingga diambil keseluruhan (populasi). Sedangkan untuk penentuan ukuran sampel menggunakan *Slovin*, dikarenakan jumlah populasi diketahui.

3.10 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada dosen, karyawan dan pimpinan unit. Adapun tahapan-tahapan pada penelitian yaitu pengumpulan data-data kuesioner dosen, karyawan dan pimpinan unit.

3.11 Pengolahan Data

Pengolahan data penelitian dilakukan menggunakan *software* SPSS dan menggunakan *Microsoft Excel*. Hasil dari kuesioner berupa data mentah dan adapun proses pengolahan data mentah tersebut yaitu penyusunan matriks data mentah, perhitungan nilai rata-rata kepuasan masing-masing pernyataan, rekapitulasi semua nilai dari semua unit.

3.12 Analisis Hasil Pengukuran Secara Keseluruhan

Pada analisis hasil pengukuran secara keseluruhan yaitu menghitung rata-rata nilai dari setiap unit atau sub unit yang ada di Perguruan Tinggi X, lalu di rata-ratakan lagi berdasarkan biro, UPT atau lembaga masing-masing, setelah itu nilai biro, UPT dan lembaga dirata-ratakan dan nilai ini menjadi hasil penilaian seberapa jauh kualitas pelayanan unit-unit secara keseluruhan di Perguruan Tinggi X.

3.13 Identifikasi Atribut yang Tidak Memuaskan

Dari hasil pengolahan data didapat rata-rata tingkat kepuasan dengan responden Dosen, Karyawan, dan Pimpinan Unit. Unit yang nilainya di bawah angka 3 atau standar kepuasan maka unit tersebut yang akan dilakukan analisis.

3.14 Usulan Perbaikan Berdasarkan Hasil analisis Atribut yang Tidak Memuaskan

Setelah dilakukannya pengolahan data maka dilihat atribut/pernyataan di setiap unit yang mendapatkan nilai rata-rata kepuasan dibawah 3. Setelah mendapatkan atribut yang kurang dari nilai 3 maka dilakukan pencarian akar permasalahan dan setelah itu dilakukan usulan perbaikannya.

3.15 Perancangan Sistem Pengukuran Kepuasan Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit

Pada perancangan sistem pengukuran kepuasan Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit menjelaskan mengenai sistem atau prosedur pengukuran kepuasan. Sistem atau prosedur ini juga yang akan dijalankan pada penelitian yang akan dijalankan selanjutnya.

3.16 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 sehingga meningkatkan kinerja dari dosen, karyawan dan pimpinan unit.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Identifikasi Unit yang Memberikan Pelayanan Kepada Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit

Pada proses identifikasi atribut pelayanan berdasarkan *job description* terdapat data-data yang berhubungan langsung antara unit-unit di Perguruan Tinggi X dengan dosen,

karyawan, dan pimpinan unit. Unit yang memberikan pelayanan kepada dosen, karyawan dan pimpinan unit yaitu seluruh biro, seluruh lembaga, seluruh UPT, fakultas dan Jurusan.

4.2 Penyusunan Atribut Pelayanan Berdasarkan *Job Description*

Setelah melakukan identifikasi unit-unit yang berhubungan langsung dengan Dosen tetap, Karyawan dan Pimpinan Unit, tahap selanjutnya yaitu mengidentifikasi tugas-tugas yang ada di *job description*.

4.3 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur ini dilakukan dengan menyebarkan lebih dari 30 kuesioner pada masing-masing *stakeholders* yang akan diteliti yaitu dosen dan karyawan. Matriks data mentah kuesioner pengujian Biro Keuangan dan umum dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Matriks Data Mentah Keuseioner Pengujian Biro Keuangan dan Umum (Karyawan)

No.	Responden									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3
2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3

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 *bivariat*. Dari hasil tersebut maka didapat semua pernyataan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Biro Keuangan dan Umum (Karyawan)

unit	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
BKU	1	0.878	0.1703	Valid
	2	0.895	0.1703	Valid

4.3.2 Uji Reliabilitas

Proses Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 17.00 yaitu dengan *Alpha cronbach's*. Pada proses pengujian didapatkan hasil diatas 0,7 maka dapat disimpulkan hasil pengukuran tersebut reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat yaitu BKU dengan nilai 0,768, BSDM dengan nilai 0,814, UPT TIK dengan nilai 0,803 dan UPT PK dengan nilai 0,900.

4.4 Identifikasi Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini yaitu Kuesioner untuk karyawan respondennya adalah karyawan tetap, Kuesioner untuk dosen tetap respondennya adalah dosen tetap, kuesioner untuk pimpinan unit respondennya adalah ketua jurusan, pimpinan fakultas, Pimpinan Biro, Pimpinan Lembaga dan Pimpinan UPT.

4.4.1 Teknik *Sampling*

Teknik *Sampling* yang digunakan pada penelitian yaitu *simple random Sampling* untuk dosen dan karyawan sedangkan untuk pimpinan unit berdasarkan populasi karena jumlahnya kurang dari 30.

4.4.2 Ukuran *Sample*

Penentuan ukuran sampel menggunakan *Slovin*, dikarenakan jumlah populasi diketahui. Ukuran *sample* untuk dosen adalah 198, dan karyawan adalah 198.

4.5 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan yaitu matriks data mentah kuesioner kepuasan dan ketidakpuasan dengan respondennya yaitu dosen, karyawan dan pimpinan unit. Dapat dilihat pada Tabel 3 hingga Tabel 7.

Tabel 3. Matriks Data Mentah Kuesioner Kepuasan pelayanan Untuk Karyawan

Gender	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	...	1	1	1
Usia	2	2	1	3	1	1	3	3	2	3	...	3	2	3
Pendidikan Terakhir					2	3	1	2	2		...	1		
Lama Kerja	4	3	1	4	1	1	4	4	2	4	...	4	4	4
RESPONDEN														
No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	...	131	132	133
Pelayanan yang diberikan oleh BKU														
BKU.1	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	...	3	4	5
BKU.2	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	...	2	4	5
Pelayanan yang diberikan oleh BSDM														
BSDM.1	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	...	3	3	4
BSDM.2	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	...	2	2	4
BSDM.3	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	...	2	2	3
Pelayanan yang diberikan oleh UPT TIK														
UPT TIK.1	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	...	3	2	4
UPT TIK.2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	...	3	3	4
Pelayanan yang diberikan oleh UPT PK														
UPT PK.1	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	...	2	2	3
UPT PK.2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	...	2	2	3

Tabel 4. Matriks Data Mentah Kuesioner Kepuasan Untuk Dosen

Gender	1	1	1	1		2		1	2		...		2	1
Usia	2	2	3	2	2	2		3	2	2	...		2	4
Pendidikan Terakhir	2	2	2	2	2	2		3	2	2	...		2	2
Lama Kerja	3	3	4	3	4	4		4	4	4	...		3	4
Responden														
No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	...	65	66	67
Pelayanan yang diberikan oleh BKU														
BKU.1	2	2	3	1	2	2	2	2	4	3	...	2	3	3
BKU.2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	...	2	2	3
Pelayanan yang diberikan oleh BSDM														
BSDM.1	4	4	3	0	4	4	4	4	3	3	...	4	2	3
BSDM.2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	...	4	1	3
Pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpus														
UPT Perpus.1	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	...	3		3
Pelayanan yang diberikan oleh UPT TIK														
UPT TIK.1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	...	2	1	4
UPT TIK.2	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	...	3	1	4
Pelayanan yang diberikan oleh UPT PK														
UPT PK.1	2	4	3	1	4	3	3	4	3	2	...	3	4	3
Pelayanan yang diberikan oleh LPPM														
LPPM.1	5	5	3	3	5	4	4	2	4	3	...	3	5	3
LPPM.2	5	5	3	4	5	4	4	2	4	3	...	3	5	3
LPPM.3	4	2	3	4	5	4	4	4	3	3	...	3	5	3
Pelayanan yang diberikan oleh Fakultas														
Fakultas.1	4	4	3		4	4	4	4	3	3	...	3	2	3
Fakultas.2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	...	1	1	3
Pelayanan yang diberikan oleh Jurusan														
Jurusan.1	2	4	3		4	4	3	4	3	3	...	3	4	3
Jurusan.2	1	2	3	3	2	4	3	4	3	3	...	3	4	4
Jurusan.3	1	3	3	3	2	4	3	4	3	3	...	3	4	4
Jurusan.4	1	5	3	3	4	4	3	2	3	3	...	3	5	3

Tabel 5. Matriks Data Mentah Kuesioner Kepuasan Untuk Pimpinan Fakultas

Unit	FTSP	FTI	FSRD
No.	Responden		
	1	2	3
Pelayanan yang diberikan oleh BPKP			
BPKP.1	2	4	2
BPKP.2	4	4	2
BPKP.3	4	4	1
BPKP.4	2	4	3
Pelayanan yang diberikan oleh BA			
BA.1	4	4	4
BA.2	4	4	3
BA.3	4	4	2
BA.4	4	4	4
Pelayanan yang diberikan oleh BKU			
BKU.1	4	4	3
BKU.2	2	3	2
BKU.3	2	3	1
Pelayanan yang diberikan oleh BSDM			
BSDM.1	4	4	4
BSDM.2	4	4	2
Pelayanan yang diberikan oleh UPT TIK			
UPT TIK.1	4	4	2
UPT TIK.2	2	3	2
UPT TIK.3	4	4	3
UPT TIK.4	2	3	4
Pelayanan yang diberikan oleh UPT PK			
UPT PK.1	2	4	3
UPT PK.2	4	4	3
UPT PK.3	2	3	2
Pelayanan yang diberikan oleh LPM			
LPM.1	4	4	3
LPM.2	2	4	4

Tabel 6. Matriks Data Mentah Kuesioner Kepuasan Untuk Pimpinan Unit Lain

	UNIT	Unit yang Dilayani									
		Responden Pimpinan Unit									
		BA	BKU	BPKP	LPPM	LPM	UPT TIK	UPT Perpustakaan	UPT PK	BSDM	BK
Unit yang Memberikan Pelayanan	BPKP				3	3	4	3	3	2	
	BPKP Kerjasama	5	3		4	4	5	3	4	4	5
	BPKP Pemasaran	4	3		4	3	4	3	4	4	5
	BPKP Humas & Protokoler	4	4		3		4	3	4	2	5
	BA Registrasi		2								
	BKU Administrasi Keuangan	5		4	4	4	5	4	4	4	5
	BKU Pengadaan dan Inventarisasi Sarana	4		4	3	3	1	4	2	4	3
	BKU keamanan Umum	4		4	3	2	4	3	2	3	5
	BSDM Pel Adm kepegawaian	4	2	4	3	4	5	4	2		5
	BSDM pembinaan SDM	5	3	4	4	3	4	4	3		4
	UPT TIK Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan	4	3	4	3	2		3	4	4	3
	UPT TIK Pengembangan Basis data dan Sistem Informasi	4	3	4	3	2		3	3	5	4
	UPT TIK Pengembangan dan Pemeliharaan Web	4	4	3	3	3		3	2	4	4

Tabel 7. Matriks Data Mentah Kuesioner Kepuasan Untuk Pimpinan Jurusan

Unit	TI	MS	IF	EL	KIM	SI	GD	TL	PWK	ARS	DI	DKV	DP
No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Pelayanan yang diberikan oleh BPKP													
BPKP.1		4	3	2		3			3	3	3		3
BPKP.2	3	4	3	4	3	3			3	3	4		5
BPKP.3		2	4	3	3	3		3	2	2	3	2	2
BPKP.4	3	2	4	4	3	3		4	3	2	5	3	
Pelayanan yang diberikan oleh BA													
BA.1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4
BA.2	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4
BA.3	3	3	4	4	5	4	3	3	2	2	2	5	2
BA.4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	3
Pelayanan yang diberikan oleh BKU													
BKU.1	1	4	2	4	2	3	2	1	2	1	3	4	3
Pelayanan yang diberikan oleh BSDM													
BSDM.1	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3
BSDM.2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	
Pelayanan yang diberikan oleh BK													
BK.1	3	2	4	4	3	4		1	3	3	3	3	
BK.2	4	2	4	4	3	4		4	3	3	3	3	2
BK.3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
BK.4	3	3	4	4	3	3		4	3	4	3	3	3
Pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpus													
UPT Perpus.1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
Pelayanan yang diberikan oleh UPT TIK													
UPT TIK.1	1	4	4	3	1	4	4	2	3	1	3	2	1
UPT TIK.2	2	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3
UPT TIK.3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2
UPT TIK.4	2	2	3	4	3	4	2	3	2	1	1	4	1
Pelayanan yang diberikan oleh UPT PK													
UPT PK.1	2	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	4	1
UPT PK.2	2	2	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3	1
UPT PK.3		2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1
Pelayanan yang diberikan oleh LPM													
LPM.1	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	1
LPM.2	4	2	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	2
Pelayanan yang diberikan oleh LPPM													
LPPM.1	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	5	4	3
LPPM.2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3
Pelayanan yang diberikan oleh LPPM													
Fakultas.1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	
Fakultas.2	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	1	2	2
Fakultas.3	4	2	4	4	4	3	3		3	3	2	2	1

4.6 Pengolahan Data

Pada proses pengolahan data yang dihitung adalah sebagai berikut:

Perhitungan kepuasan Karyawan dan Dosen yang dapat dilihat pada Tabel 8 hingga Tabel 9.

Tabel 8. Perhitungan Kepuasan Karyawan

Responden	Unit	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Kepuasan Karyawan
Karyawan	BKU	3.367	3.271
	BSDM	3.349	
	UPT TIK	3.284	
	UPT PK	3.085	

Tabel 9. Perhitungan Kepuasan Dosen

Responden	Unit	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Kepuasan Dosen
Dosen	BKU	3.000	3.219
	BSDM	3.512	
	UPT Perpustakaan	3.644	
	UPT TIK	2.472	
	UPT PK	3.048	
	LPPM	3.442	
	Fakultas	3.416	
	Jurusan	3.221	

Perhitungan Pimpinan Unit dibagi menjadi 3 yaitu Pimpinan Fakultas, Ketua Jurusan, dan Pimpinan Biro, Unit dan Lembaga dapat dilihat pada Tabel 10 hingga Tabel 12.

Tabel 10. Perhitungan Kepuasan Fakultas

Responden	Unit	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Kepuasan Pimpinan Fakultas
Pimpinan Fakultas	BPKP	3.000	3.238
	BA	3.750	
	BKU	2.667	
	BSDM	3.667	
	UPT TIK	3.083	
	UPT PK	3.000	
	LPM	3.500	

Tabel 11. Perhitungan Kepuasan Ketua Jurusan

Responden	Unit	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Kepuasan Ketua Jurusan
Ketua Jurusan	BPKP	3.102	3.186
	BA	3.692	
	BKU	2.462	
	BSDM	3.792	
	BK	3.280	
	UPT Perpus	2.923	
	UPT TIK	2.692	
	UPTT PK	2.684	
	LPM	3.500	
	LPPM	3.731	
	Fakultas	3.190	

Tabel 12. Perhitungan Kepuasan Pimpinan Unit, Biro dan Lembaga

	UNIT	Unit yang Dilayani										Nilai Rata-rata	
		Responden Pimpinan Unit											
		BA	BKU	BPKP	LPPM	LPM	UPT TIK	UPT Perpus	UPT PK	BSDM	BK		
Unit yang Memberikan Pelayanan	BPKP				3	3	4	3	3	2		3.000	
	BPKP Kerjasama	5	3		4	4	5	3	4	4	5	4.111	
	BPKP Pemasaran	4	3		4	3	4	3	4	4	5	3.778	
	BPKP Humas & Protokoler	4	4		3		4	3	4	2	5	3.625	
	BA Registrasi		2									2.000	
	BKU Administrasi Keuangan	5		4	4	4	5	4	4	4	5	4.333	
	BKU Pengadaan dan Inventarisasi Sarana	4		4	3	3	1	4	2	4	3	3.111	
	BKU keamanan Umum	4		4	3	2	4	3	2	3	5	3.333	
	BSDM Pel Adm kepegawaian	4	2	4	3	4	5	4	2		5	3.667	
	BSDM pembinaan SDM	5	3	4	4	3	4	4	3		4	3.778	
	UPT TIK Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan	4	3	4	3	2			3	4	4	3.333	
	UPT TIK Pengembangan Basis data dan Sistem Informasi	4	3	4	3	2			3	3	5	3.444	
		4	4	3	3	3			3	3	5	4	3.556

Tabel 12. Perhitungan Kepuasan Pimpinan Unit, Biro dan Lembaga (lanjutan)

UNIT	Unit yang Dilayani										Nilai Rata-rata
	Responden Pimpinan Unit										
	BA	BKU	BPKP	LPPM	LPM	UPT TIK	UPT Perpus	UPT PK	BSDM	BK	
UPT TIK Pengembangan dan Pemeliharaan Web	4	4	3	3	3		3	2	4	4	3.333
Nilai Rata-rata Kepuasan Pimpinan Unit	4.250	3.100	3.778	3.308	3.000	4.000	3.308	3.077	3.727	4.333	3.588

5. ANALISIS

5.1 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Secara Keseluruhan

Berdasarkan rata-rata nilai kepuasan per unit dari seluruh responden ada 3 nilai tertinggi dan terendah. Untuk unit yang mendapatkan nilai tertinggi adalah BSDM dengan nilai 3,639, BA dengan nilai 3,567 dan LPPM dengan nilai 3,512. Untuk unit yang mendapatkan nilai terendah adalah Jurusan dengan nilai 3,221, fakultas dengan nilai 3,220 dan UPT PK dengan nilai 2,866. Rata-rata nilai untuk sub unit ada 5 sub unit yang nilainya di bawah angka 3 atau di bawah kepuasan rata-rata yaitu UPT PK Pengembangan Materi Diklat dengan nilai 2,975, BPKP dengan nilai 2,958, UPT Perpus Pengelolaan Koleksi dengan nilai 2,923, Fakultas Keuangan dan Umum dengan nilai 2,917 dan UPT PK CDC dengan nilai 2,500. Ada lima sub unit yang nilainya di bawah kepuasan rata-rata ini juga yang akan dianalisis secara mendalam.

5.2 Identifikasi Atribut yang Tidak Memuaskan

Identifikasi atribut yang tidak memuaskan ada lima unit yang memiliki nilai dibawah 3 (biasa). UPT Pengembangan Karir, dimana kondisi setiap tahun ada program SKK yang tidak hanya melibatkan melibatkan di satu Jurusan melainkan melibatkan mahasiswa di Itenas, akar permasalahan banyak pemateri yang tidak sesuai dengan bidangnya. Analisis mengenai BPKP, dimana kondisi BPKP membuat laporan pencapaian target-target Renstra yang ada di unitnya untuk dilaporkan kepada pihak rektorat, akar permasalahan perihal laporan yang tidak lengkap, hal ini berdasarkan data yang diterima oleh BPKP untuk diolah masih kurang lengkap. Analisis mengenai UPT Perpustakaan, dimana kondisi pihak Jurusan mengalami keterlambatan penerimaan bahan pustaka dari pihak UPT Perpustakaan, akar permasalahan belum adanya target waktu yang disediakan sehingga waktu pengadaan bahan pustaka menjadi kondisional. Terkadang bahan pustaka datang dalam range waktu 2-3 bulan lebih. Analisis mengenai Fakultas, dimana kondisi lamanya waktu, lamanya waktu dalam pengadaan barang logistik dan aset yang diberikan oleh pihak Fakultas kepada pihak Jurusan, akar permasalahan barang yang diajukan sulit dicari atau barang yang diajukan sudah tidak ada sehingga pihak Pengadaan membutuhkan waktu yang lama dalam pencarian barang. Analisis mengenai UPT Pengembangan Karir, dimana kondisi pihak Fakultas dan Jurusan belum merasakan langsung dampak dari adanya UPT Pengembangan Karir *Career Development Center* (CDC) kepada mahasiswa, akar permasalahan belum adanya sosialisasi UPT Pengembangan Karir mengenai *Career Development Center* (CDC) di lingkungan Fakultas dan Jurusan.

5.3 Usulan Perbaikan berdasarkan Hasil Analisis Atribut yang Tidak Memuaskan

Usulan perbaikan untuk dari analisis atribut yang tidak memuaskan untuk UPT Pengembangan Karir adalah pengembangan program *softskill* mahasiswa (SKK dan non SKK) dilakukan oleh yang menangani pengembangan *softskill*. Seperti psikolog yang dapat memberikan perbaikan pemberian materi agar mahasiswa dapat menerima materi yang

disampaikan. Usulan perbaikan untuk BPKP adalah dibuatnya *database* untuk kebutuhan BPKP untuk mengolah data secara tersusun atau terstruktur agar memudahkan pengumpulan data dan memudahkan dalam penyusunan laporan. Usulan perbaikan untuk UPT Perpustakaan adalah ditentukannya target waktu pengadaan bahan pustaka oleh pihak yang terkait. Usulan perbaikan untuk Fakultas adalah melakukan pembelian atau pemesanan barang dari supplier yang terpercaya agar barang cepat sampai, jarak pemesanan barang logistik dan aset yang dekat agar tidak terhambat oleh jarak yang jauh. Usulan perbaikan untuk UPT Pengembangan Karir yaitu dilakukannya sosialisasi mengenai *Career Development Center* (CDC) di dalam lingkungan Fakultas dan Jurusan.

5.4 Perancangan Sistem Pengukuran Kepuasan Dosen, Karyawan, dan Pimpinan Unit

Perancangan sistem pengukuran kepuasan Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit terhadap layanan unit-unit di IteNAS berupa buku panduan pengukuran kepuasan dan manual prosedur tingkat kepuasan Dosen, Karyawan dan Pimpinan Unit. Didalam buku panduan pun terdapat langkah-langkah pengerjaan dari berbagai tahap pengukuran kepuasan dan juga disediakan form lampiran yang berkaitan dengan perhitungan untuk membantu dalam pengukuran kepuasan *stakeholders*. Disediakan juga form *softfile excel* untuk memasukan data dan mengolah data secara langsung.

6. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapat total rata-rata kepuasan seluruh *stakeholders* adalah 3,356 dengan menggunakan jumlah skala 5 pada masing-masing responden yaitu sebagai berikut:

1. Responden Dosen mendapatkan nilai total rata-rata kepuasan 3,219.
2. Responden Karyawan mendapatkan nilai total rata-rata kepuasan 3,271.
3. Responden Pimpinan Fakultas mendapatkan nilai total rata-rata kepuasan 3,238.
4. Responden Ketua Jurusan mendapatkan nilai total rata-rata kepuasan 3,186.
5. Responden Pimpinan Unit, Lembaga dan Biro mendapatkan nilai total rata-rata kepuasan 3,588.

6.2 Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat dilengkapi oleh penelitian selanjutnya, saran untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Pengukuran selanjutnya dilakukan oleh pihak internal yaitu Biro Perencanaan, Kerjasama dan Promosi.
2. Sistem yang disarankan oleh penelitian ini masih berupa uji coba dan diharapkan adanya perbaharuan dan penyempurnaan sistem agar lebih efektif dan efisien.

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.