



LAPORAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA

—
TAHUN AKADEMIK 2019-2020
PROGRAM STUDI ILMU AL-QUR'AN DAN TAFSIR

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

LAPORAN

KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA TAHUN AKADEMIK 2019-2020

PROGRAM STUDI ILMU AL-QUR'AN DAN TAFSIR



**SATUAN PENGAWAS INTERNAL
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2019**

KAT A PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Kepuasan Dosen terhadap lembaga-lembaga di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan oleh Satuan Pengawas Internal tahun akademik 2019-2020 dapat diselesaikan. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan survei layanan kepuasan pengguna untuk kegiatan akademik, serta sebagai bentuk pertanggung jawaban Satuan Pengawas Internal kepada pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, bahwa survei layanan kepuasan pengguna tahun akademik 2019-2020 telah dilaksanakan.

Survei kepuasan Dosen terhadap lembaga-lembaga di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan diuraikan secara jelas pada laporan ini, diantaranya: tujuan yang hendak dicapai, sasaran pelaksanaan kegiatan, waktu dan tempat pelaksanaan serta output atau nilai dari pelaksanaan kegiatan survei kepuasan Dosen pada pelayanan lembaga. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dalam pelaksanaan standar mutu perguruan tinggi dan menjadi bahan perbaikan untuk masa yang akan datang.

Pasuruan, 11 November 2019

Ketua Satuan Pengawas Internal
Universitas Yudharta Pasuruan



Muhammad Nizar, M.E.I

NIP Y 0861109092

DAFTAR ISI

Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Pengukuran	2
C. Waktu Pelaksanaan	3
D. Responden	3
E. Komponen dan Aspek Pengukuran	3
F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya	3
BAB II KONSEP TEORI	5
BAB III METODE DAN ANALISIS DATA	9
A. Metode	9
B. Analisis Data	9
C. Item Penilaian	10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	11
A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Dosen	11
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	11
C. Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Lembaga	12
D. Pembahasan	13
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	15
DAFTAR PUSTAKA	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan Dosen sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Universitas Yudharta Pasuruan, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Satuan Pengawas Internal Universitas Yudharta Pasuruan. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya (Widawati & Siswohadi, 2020). Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan (Eka & Putri, 2020). Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen (Wijana & Dwi Rusiawati, 2020). Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan (Deviana et al., 2020).

Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Penilaian mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan. Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Evelina et al., 2020). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Evelina et al., 2019). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan atau kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Rifa'i, (2020) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan, maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal (Republik Indonesia, 2020).

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal (Marjuni, 2020). Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (Dosen), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh).
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / Dosen) adalah high contact sistem yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut.
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Universitas Yudharta Pasuruan, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya yaitu Dosen. Selain pelanggan internal (dosen dan Dosen), Universitas Yudharta Pasuruan memiliki pelanggan internal utama yaitu Dosen. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Universitas Yudharta Pasuruan terhadap pelanggan internal (Dosen) dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal (Dosen).

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan Dosen secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Universitas Yudharta Pasuruan. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin, program pengembangan maupun dalam

menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan akademik, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada Dosen sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Persiapan untuk pengukuran kepuasan Dosen dimulai sejak bulan Januari 2020 dengan menyusun alat ukur kepuasan Dosen yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilapangan dan entry data dilakukan bulan April 2019 sampai dengan Agustus 2019. Selanjutnya analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan September 2019.

D. Responden

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi penelitian ini adalah Dosen atau seluruh Karyawan struktural dan fungsional di Universitas Yudharta Pasuruan. Penyebaran angket dilaksanakan pada akhir bulan Juli tepatnya tanggal 27 Juli sampai dengan 02 Agustus 2019. Berdasarkan data jumlah Dosen program studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan adalah 6 orang (PSDM, 2019).

E. Komponen dan Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan ke Dosenan diukur dengan beberapa item pernyataan, diantaranya: Kesempatan pengembangan karir Dosen di Universitas Yudharta Pasuruan, Bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di Universitas Yudharta Pasuruan, Beban kerja saudara di Universitas Yudharta Pasuruan, Kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Yudharta Pasuruan, Keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM Universitas Yudharta Pasuruan, Sinkronisasi kebijakan pimpinan di Universitas Yudharta Pasuruan, Konsistensi penegakan aturan/kode etik di Universitas Yudharta Pasuruan, Fasilitas kerja, suasana kerja dan ruang dosen di Universitas Yudharta Pasuruan, Gaji/penghasilan saudara saat ini di Universitas Yudharta Pasuruan, Penghargaan prestasi saudara di Universitas Yudharta Pasuruan, Keselamatan, kesehatan dan jaminan sosial

tenaga kerja di Universitas Yudharta Pasuruan, Jaminan hari tua/pensiun di Universitas Yudharta Pasuruan, Keamanan tempat kerja, tempat parkir dan kebersihan di Universitas Yudharta Pasuruan, Fasilitas/tunjangan transportasi di Universitas Yudharta Pasuruan, Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Universitas Yudharta Pasuruan, Institusi mengikuti saudara pada seminar, pelatihan dan lain-lain yang berhubungan dengan pekerjaan saudara.

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) Dosen terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan keDosenan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban (Ghozali, 2018). Secara lebih ringkas, setiap jawaban nantinya akan dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata seperti pada Tabel 1:

Tabel 1. Skala Likert

No	Jawaban	Nilai Skor	Grade
1	Sangat Puas	5	A
2	Puas	4	B
3	Cukup Puas	3	C
4	Tidak Puas	2	D
5	Sangat tidak puas	1	E

Sumber: Ghozali, (2018)

Untuk pilihan jawaban, selain 5 alternatif pilihan, juga ditambahkan pilihan angka 0 (nol) untuk mengakomodasi responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian pada item tertentu. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan Skala Kepuasan Dosen dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur ($\alpha = 0.098$).

BAB II

KONSEP TEORI

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Erlianti, 2019). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Wakhid, 2017). Sejalan dengan hal tersebut, Erlianti, (2020) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Mahmudah & Nuryuniarti, (2020) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Iskandar et al., (2020) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Fanani, (2022) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Chair, (2020) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Lombone et al., (2012) mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih spesifik lagi Afriza et al., (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga

pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi. Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Rahmawati, (2013) menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang di nilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Menurut Wijana & Dwi Rusiawati, (2020) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Salah satu pelayanan yang dirasakan Dosen sebagai pelanggan di fakultas sebagai lembaga pendidikan adalah dalam hal pembelajaran. Ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi Mubasyaroh, (2016), meliputi: (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat descriptive oriented tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk Dosen untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

Dosen merupakan *supporting system* dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Dosen memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Dosen juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan. Dosen adalah

pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan Dosen, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, Universitas Yudharta Pasuruan ingin memberikan *service excellence* kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan Dosen, oleh karena itu Universitas Yudharta Pasuruan para merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan Dosen atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Pengukuran kepuasan dosen dan Dosen terhadap sistem pengelolaan SDM di Universitas Yudharta Pasuruan perlu dilaksanakan selain untuk memberikan kesempatan kepada dosen dan Dosen untuk menilai kinerja sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia termasuk kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh universitas, hasil pengukuran dapat mendorong pimpinan universitas dan lembaga/biro/unit untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan serta mendorong pimpinan universitas dan lembaga/biro/unit agar lebih inovatif dalam menjalankan sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia.

Beberapa kegiatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan antara lain yaitu menambah fasilitas pelatihan baik untuk dosen (dalam bentuk dana pelatihan untuk pengembangan dan pelatihan-pelatihan untuk mendukung pengusulan hibah penelitian dan pengabdian masyarakat serta penulisan karya ilmiah) maupun tenaga kependidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kompetensi. Pelatihan yang perlu diberikan untuk tenaga kependidikan antara lain yaitu pelatihan personal branding, pelatihan public speaking atau pelatihan regulasi emosi.

Kemudian, perlu adanya feedback terkait program yang sudah berjalan maupun belum. Selain itu, jumlah dosen yang direkrut perlu diperbanyak mengingat akan ada banyak dosen yang pensiun serta untuk memperbaiki rasio dosen dan mahasiswa. Pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem pengelolaan SDM di Fakultas Agama Islam perlu dilaksanakan selain untuk memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk

menilai kinerja sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia termasuk kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh universitas, hasil pengukuran dapat mendorong pimpinan universitas dan lembaga/biro/unit untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan serta mendorong pimpinan universitas dan lembaga/biro/unit agar lebih inovatif dalam menjalankan sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia.

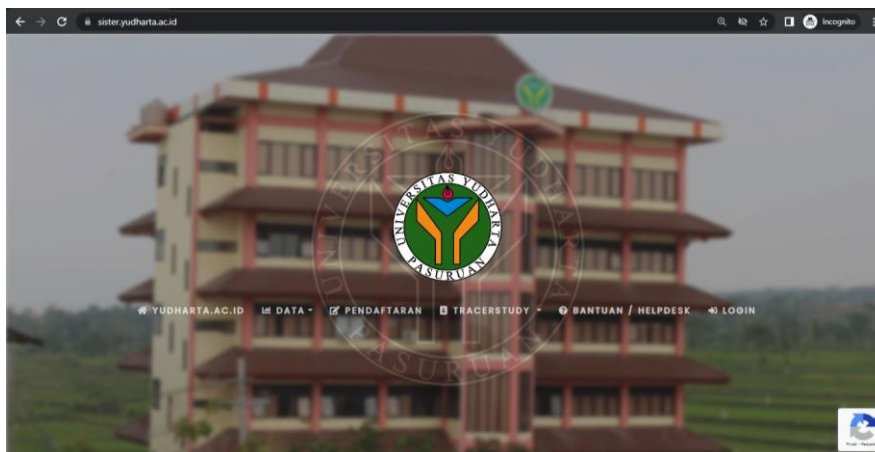
Tujuan Kegiatan Survey ini bertujuan untuk: 1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan; 2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan. 4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

BAB III METODE DAN ANALISIS DATA

A. Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran quisioner online yang sudah terintegrasi . Responden dalam penelitian adalah Dosen Universitas Yudharta Pasuruan yang berjumlah 6 Dosen dari program studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir Universitas Yudharta Pasuruan. Dalam laporan ini Satuan Pengawas Internal mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh Dosen program studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir tahun 2019 sebanyak 6 Dosen aktif, karena jumlah yang sangat sedikit, maka semua respondek diikutsertakan.

Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling, simple random sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota pupulasi untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan semester yang ada dalam populasi itu sendiri. Kuesioner disebarakan melalui aplikasi yang dimiliki oleh Dosen yaitu <https://sister.yudharta.ac.id/>. Kuesioner dibagikan kepada Dosen setelah pelaksanaan Ujian Akhir Semester, aplikasi sister (Sistem Terintegrasi) akan mengarahkan Dosen untuk mengisi kuesioner terlebih dahulu sebelum mendownload kartu hasil studi, berikut gambar sister yudharta:



Gambar 1. <https://sister.yudharta.ac.id/>

B. Analisis Data

Data pada hakikatnya tujuan dari analisis data adalah menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam proses ini seringkali digunakan statistik karena salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data. Setelah data diperoleh selanjutnya dianalisa dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (sugiyono, 2014). Analisis ini digunakan untuk menggambarkan secara lebih mendalam tentang variabel-variabel yang diteliti yaitu kepuasan Dosen terhadap pelayanan lembaga.

Analisis data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: (1) Analisis sebaran data kepuasan, (2) Analisis data kepuasan. Analisis untuk sebaran data dengan teknik Kolmogorov- Smirnov untuk mengetahui tingkat keterwakilan data sampel untuk populasinya (Justel et al., 1997). Jika data sampel menyebar mengikuti garis kurve normal maka data responden menggambarkan kondisi populasi sehingga hasil dari pengukuran bisa digeneralisasikan untuk populasinya dan sebaliknya jika sebarannya menyimpang jauh dari garis maka hasil pengukran hanya berlaku bagi responden yang terlibat langsung saja. Untuk analisis data kepuasan dilakukan dengan cara data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indekas kepuasan Dosen melalui perkalian antara jumlah pilihan responden dengan kategori skor jawaban.

C. Item Penilaian

Adapun penilaian yang ditentukan oleh Satuan Pengawas Internal adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Aspek Penilaian

No.	Pernyataan
1.	Kesepatan pengembangan karir Dosen di Universitas Yudharta Pasuruan
2.	Bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di Universitas Yudharta Pasuruan
3.	Beban kerja saudara di Universitas Yudharta Pasuruan
4.	Kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Yudharta Pasuruan
5.	Keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM Universitas Yudharta Pasuruan
6.	Sinkronisasi kebijakan pimpinan di Universitas Yudharta Pasuruan
7.	Konsistensi penegakan aturan/kode etik di Universitas Yudharta Pasuruan
8.	Fasilitas kerja, suasana kerja dan ruang dosen di Universitas Yudharta Pasuruan
9.	Gaji/penghasilan saudara saat ini di Universitas Yudharta Pasuruan
10.	Penghargaan prestasi saudara di Universitas Yudharta Pasuruan
11.	Keselamatan, kesehatan dan jaminan sosial tenaga kerja di Universitas Yudharta Pasuruan
12.	Jaminan hari tua/pensiun di Universitas Yudharta Pasuruan
13.	Keamanan tempat kerja, tempat parkir dan kebersihan di Universitas Yudharta Pasuruan
14.	Fasilitas/tunjangan transportasi di Universitas Yudharta Pasuruan
15.	Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Universitas Yudharta Pasuruan
16.	Institusi mengikutkan saudara pada seminar, pelatihan dan lain-lain yang berhubungan dengan pekerjaan saudara.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Dosen

Hasil uji normalitas dengan teknik analisis statistic kolmogorov-smirnov diketahui bahwa sebaran data tingkat kepuasan Dosen untuk masing-masing kelompok data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Normalitas sebaran Kolmogorov-smirnov

Responden	Statistic	Df	Sig.	Ket
Dosen IAT	0,097	6	0.111	Normal

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sebaran data secara keseluruhan mengikuti sebaran normal yang berarti Dosen yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi Dosen Universitas Yudharta Pasuruan Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir tahun 2019.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Adapun Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut

Item	Corrected Item Total Correlation (r-hitung)	r-tabel	Valid
1.	0.7004	0.841	Valid
2.	0.6601	0.841	Valid
3.	0.7823	0.841	Valid
4.	0.5025	0.841	Valid
5.	0.7002	0.841	Valid
6.	0.5324	0.841	Valid
7.	0.7629	0.841	Valid
8.	0.6828	0.841	Valid
9.	0.6313	0.841	Valid
10.	0.5492	0.841	Valid
11.	0.5755	0.841	Valid
12.	0.6066	0.841	Valid
13.	0.5624	0.841	Valid
14.	0.8543	0.841	Valid
15.	0.6608	0.841	Valid
16.	0.7665	0.841	Valid

Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert dengan Metode *Alpha Cronbach* diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,9086, maka dikatakan item kuesioner survey kepuasan Dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir Universitas Yudharta Pasuruan tersebut menunjukkan tingkat reliabel yang memadai.

C. Hasil

Berikut rekapitulasi kepuasan Dosen terhadap pelayanan lembaga

No.	Pernyataan	Pilihan Penilaian					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1.	Kesempatan pengembangan karir Dosen di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	27.27%	45.45%	27.27%	100%
2.	Bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	0.00%	9.09%	90.91%	100%
3.	Beban kerja saudara di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	0.00%	9.09%	90.91%	100%
4.	Kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	9.09%	18.18%	72.73%	100%
5.	Keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	18.18%	63.64%	18.18%	100%
6.	Sinkronisasi kebijakan pimpinan di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	18.18%	54.55%	27.27%	100%
7.	Konsistensi penegakan aturan/kode etik di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	9.09%	72.73%	18.18%	100%
8.	Fasilitas kerja, suasana kerja dan ruang dosen di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	45.45%	27.27%	27.27%	100%
9.	Gaji/penghasilan saudara saat ini di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	0.00%	9.09%	90.91%	100%
10.	Penghargaan prestasi saudara di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	36.36%	45.45%	18.18%	100%
11.	Keselamatan, kesehatan dan jaminan sosial tenaga kerja di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	63.64%	18.18%	18.18%	100%
12.	Jaminan hari tua/pensiun di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	63.64%	18.18%	18.18%	100%
13.	Keamanan tempat kerja, tempat parkir dan kebersihan di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	0.00%	9.09%	90.91%	100%
14.	Fasilitas/tunjangan transportasi di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	0.00%	90.91%	9.09%	100%
15.	Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Universitas Yudharta Pasuruan	0.00%	0.00%	0.00%	18.18%	81.82%	100%
16.	Institusi mengikutkan saudara pada seminar, pelatihan dan lain-lain yang berhubungan dengan pekerjaan saudara.	0.00%	0.00%	9.09%	72.73%	18.18%	100%

D. Pembahasan

Berdasarkan tabel rekapitulasi kepuasan Dosen terhadap pelayanan lembaga bahwa Kesepatan pengembangan karir Dosen di Universitas Yudharta Pasuruan 27,27% responden menyatakan cukup puas, 45,45% responden menyatakan puas, dan 27,27% responden menyatakan sangat puas. Indikator Bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 9,09% responden menyatakan puas, dan 90,91% responden menyatakan sangat puas, sedangkan Beban kerja saudara di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 9,09% responden menyatakan puas, dan 90,91% responden menyatakan sangat puas, pada Kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 9,09% responden menyatakan cukup puas, 18,18% responden menyatakan puas, dan 72,73% responden menyatakan sangat puas, dan Keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 18,18% responden menyatakan cukup puas, 63,64% responden menyatakan puas, dan 18,18% responden menyatakan sangat puas. Sinkronisasi kebijakan pimpinan di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 18,18% responden menyatakan cukup puas, 54,55% responden menyatakan puas, dan 27,27% responden menyatakan sangat puas.

Konsistensi penegakan aturan/kode etik di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 9,09% responden menyatakan cukup puas, 72,73% responden menyatakan puas, dan 18,18% responden menyatakan sangat puas, Fasilitas kerja, suasana kerja dan ruang dosen di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 45,45% responden menyatakan cukup puas, 27,27% responden menyatakan puas, dan 27,27% responden menyatakan sangat puas, sedangkan Gaji/penghasilan saudara saat ini di Universitas Yudharta Pasuruan 9,09% responden menyatakan puas, dan 90,91% responden menyatakan sangat puas, dan Penghargaan prestasi saudara di Universitas Yudharta Pasuruan 36,36% responden menyatakan cukup puas, 45,45% responden menyatakan puas, dan 18,18% responden menyatakan sangat puas, Keselamatan, kesehatan dan jaminan sosial tenaga kerja di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 63,64% responden menyatakan cukup puas, 18,18% responden menyatakan puas, dan 18,18% responden menyatakan sangat puas,

Jaminan hari tua/pensiun di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 63,64% responden menyatakan cukup puas, 18,18% responden menyatakan puas, dan 18,18% responden menyatakan sangat puas, Keamanan tempat kerja, tempat parkir dan kebersihan di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa 9,09% responden menyatakan puas, dan 90,91% responden menyatakan sangat puas, Fasilitas/tunjangan transportasi di Universitas Yudharta Pasuruan 90,91% responden menyatakan puas, dan 9,09% responden menyatakan sangat puas, sedangkan Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Universitas Yudharta Pasuruan bahwa

18.18% responden menyatakan puas, dan 81.82% responden menyatakan sangat puas, dan Institusi mengikutkan saudara pada seminar, pelatihan dan lain-lain yang berhubungan dengan pekerjaan saudara bahwa 9.09% responden menyatakan cukup puas, 72.73% responden menyatakan puas, dan 18.18% responden menyatakan sangat puas.

Survey kepuasan dosen terhadap lembaga merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan layanan manajemen di Universitas Yudharta Pasuruan. Secara keseluruhan hasil umpan balik terhadap ke enambelas aspek yang menunjukkan nilai puas yang bermakna rata-rata tendik memberikan nilai memuaskan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM. Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu

1. Aspek Peningkatan Kompetensi. Peningkatan kompetensi adalah kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan dan juga skill baik yang dilakukan secara individual dan atau yang difasilitasi oleh institusi tempat bekerja. Peningkatan kemampuan kompetensi dosen sebagai bagian dari sumber daya manusia adalah wajib dilakukan. Hal ini bertujuan untuk adanya perubahan dan peningkatan kapasitas diri yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu serta kualitas manajemen dan administrasi institusi secara keseluruhan.
2. Aspek Pengembangan Karir/Jabatan. Pengembangan karir dan jabatan pada sebuah institusi adalah yang biasa terjadi pada sebuah lingkungan kerja. Pada lingkungan kampus, pengembangan karir dan jabatan bermakna upaya yang dilakukan oleh kampus dalam merencanakan karir dosen yang meliputi aspek perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan jenjang karir. Aspek pengembangan karir/jabatan dinilai dengan menggunakan dua indikator pertanyaan yaitu keterbukaan kesempatan untuk peningkatan jenjang karir dan tersedianya informasi dan layanan kenaikan pangkat.
3. Tugas tambahan. Tugas tambahan dimaksudkan adanya keterlibatan dan keikutsertaan tendik pada kegiatan tertentu secara individu atau berkelompok baik dalam lingkungan kampus dan atau diluar kampus. Aspek tugas tambahan dinilai dengan menggunakan 2 indikator pertanyaan yaitu keterlibatan sebagai panitia universitas, kepanitiaan dan penugasan kegiatan luar kampus.
4. Aspek Suasana Kerja. Suasana kerja adalah keadaan dimana pegawai dilingkungan tersebut memberikan kenyamanan dilingkungan dia bekerja yang secara langsung ataupun tidak dapat berpengaruh terhadap produktifitas dan efektifitas dalam melakukan pekerjaan. Aspek suasana kerja dinilai dengan menggunakan 4 indikator pertanyaan yaitu kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja, keharmonisan hubungan dengan atasan dan rekan kerja, kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan dan ketersediaan akses jaringan internet.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek yang dinilai di lingkungan Universitas Yudharta Pasuruan untuk periode pengukuran tahun akademik 2019, menunjukkan nilai kepuasan secara umum. Penilaian untuk 16 aspek kepuasan tersebut memberikan hasil skor rata-rata 7,34%, dan masuk pada level 4 dengan kategori klasifikasi Puas. Berdasarkan table yang ditampilkan terlihat beberapa unit kerja memang berbeda skor rata-rata kepuasan terhadap aspek tertentu, hal tersebut perlu untuk menjadi evaluasi lebih lanjut bagi pimpinan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan di masing-masing dosen, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan sebagai berikut: (1) Menyediakan slip gaji, tunjangan, dan reward kerajinan secara terbuka. (2) Perlu adanya ruang kesehatan, tempat istirahat dosen, dan fasilitas ruang dosen. (3) Adanya alokasi dana penelitian, dan pengabdian dari kampus, dan adanya reviewer tingkat institusi (4) Reward tahunan bagi dosen yang memiliki kinerja terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriza, E. F., Arnasik, S., & Hermawan, Y. (2019). TRANSFORMASI KEPEMILIKAN DARI SWASTA KE PEMERINTAH: IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA UNIVERSITAS SILIWANGI KEPADA MAHASISWA. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.3534>
- Ayu, I. G., Srinadi, M., & Eka, P. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*.
- Chair, U. (2020). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA (Studi pada Universitas Muslim Maros). *AkMen JURNAL ILMIAH*. <https://doi.org/10.37476/akmen.v17i2.850>
- Deviana, D., Suyoto, S., Mahjudin, M., & Permana, F. A. (2020). ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL SERVICE QUALITY. *Jurnal Riset Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281>
- Eka, D., & Putri, Y. H. (2020). PENGARUH TINGKAT PELAYANAN, CITRA KAMPUS, DAN KEPUASAN TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA: STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v17i2.9350>
- Erlianti, D. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Evelina, T. Y., Wijayanti, R. F., & Fauzi, A. (2019). PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP MUTU PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI MALANG. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.10095/jadbis.v12i2.47>
- Fanani, A. (2022). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK DENGAN METODE SERVQUAL TERINTEGRASI DENGAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3317>
- Ghozali. (2018). metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. In *Accountability*. <https://doi.org/10.32400/ja.16023.6.1.2017.18-27>
- Iskandar, K., Syaifulloh, M., & Armunanto, A. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHADI SETIABUDI. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1492>
- Justel, A., Peña, D., & Zamar, R. (1997). A multivariate Kolmogorov-Smirnov test of goodness of fit. *Statistics and Probability Letters*. [https://doi.org/10.1016/s0167-7152\(97\)00020-5](https://doi.org/10.1016/s0167-7152(97)00020-5)
- Lombone, I., Paendong, M. S., & Langi, Y. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal MIPA*. <https://doi.org/10.35799/jm.1.1.2012.431>
- Mahmudah, E. N., & Nuryuniarti, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i3.68>
- Marjuni, A. (2020). PENANAMAN NILAI-NILAI PENDIDIKAN ISLAM DALAM PEMBINAAN KARAKTER PESERTA DIDIK. *Al Asma : Journal of Islamic Education*. <https://doi.org/10.24252/asma.v2i2.16915>
- Mubasyaroh, M. (2016). PENGARUH PERPUSTAKAAN BAGI PENINGKATAN MUTU

PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1246>

Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>

Republik Indonesia. (2020). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. *Pendidikan*.

Rifa'i, A. A. (2019). Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di Indonesia. *Edugama: Jurnal Kependidikan Dan Sosial Keagamaan*. <https://doi.org/10.32923/edugama.v5i1.963>

sugiyono. (2014). Metode penelitian. *Metode Penelitian*.

Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.

Sugiyono. (2017). Penelitian Kuantitatif. *Pemaparan Methodenpenelitian Kuantitatif*.

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*.

Widawati, E., & Siswohadi. (2020). ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI. *Jurnal Mitra Manajemen*. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>

Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2020). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>



LAPORAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA

PROGRAM STUDI ILMU AL-QUR'AN DAN TAFSIR

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN