

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
PADA BIRO HUKUM DAN KERJASAMA  
PERIODE TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	2
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	3
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	5
<b>A. Latar Belakang</b> .....	5
<b>B. Tujuan</b> .....	6
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b> .....	7
<b>BAB III METODOLOGISURVEI</b> .....	8
<b>A. Waktu Pelaksanaan</b> .....	8
<b>B. Perencanaan dan Tahapan</b> .....	8
1. Pengembangan Desain dan Instrumen Survei Kepuasan Terhadap Pengguna ..	9
2. Pengumpulan Data .....	9
3. Analisis Data .....	9
a. Kepuasan Pelanggan .....	9
b. Populasi dan Sampel .....	9
c. Skala Likert .....	10
d. Uji Validitas .....	11
e. Uji Reliabilitas .....	11
f. Importance Performance Analysis (IPA) .....	11
<b>BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN</b> .....	14
<b>A. Analisis Data Responden</b> .....	14
<b>B. Karakteristik Responden</b> .....	14
<b>C. Pengolah Data</b> .....	15
1. Mengukur Keakuratan Data .....	15
a. Uji Validitas .....	15
b. Uji Realibilitas .....	17
<b>D. Customer Satisfaction Index (CSI)</b> .....	18
<b>E. Importance Performance Analysis (IPA)</b> .....	19
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	22
<b>A. KESIMPULAN</b> .....	22
<b>B. SARAN</b> .....	22

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 3.1 JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN.....</b>	<b>9</b>
<b>TABEL 3.2 PEDOMAN INTERPRESTASI TERHADAP KOEFISIEN KORELASI.....</b>	<b>11</b>
<b>TABEL 4.1 PERAN.....</b>	<b>13</b>
<b>TABEL 4.2 BAGIAN.....</b>	<b>14</b>
<b>TABEL 4.3 UJI VALIDITAS ATRIBUT.....</b>	<b>15</b>
<b>TABEL 4.4 CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KINERJA.....</b>	<b>16</b>
<b>TABEL 4.5 CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KEPENTINGAN.....</b>	<b>16</b>
<b>TABEL 4.6 HASIL PERHITUNGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI).....</b>	<b>17</b>
<b>TABEL 4.7 NILAI RATA-RATA TIAP ATRIBUT.....</b>	<b>18</b>

## **KATA PENGANTAR**

Rasa Syukur yang setinggi-tingginya kami sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus yang mengizinkan kami untuk menyelesaikan laporan hasil survey kepuasan pengguna terhadap Biro Hukum dan Kerjasama Semester Genap 2020/2021. Survey ini telah dilakukan secara berkelanjutan setiap akhir tahun akademik dalam rangka meningkatkan kualitas sistem dan pengelolaan BHK, sehingga mampu meningkatkan kualitas Biro Hukum dan Kerja sama.

Terima kasih kami sampaikan untuk dukungan dari berbagai pihak yaitu pimpinan universitas, para tenaga pendidik, tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Kristen Indonesia yang telah bersedia berpartisipasi dan memberikan masukan dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai dengan selesainya laporan ini dibuat.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini disadari masih terus memerlukan penyempurnaan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap warga UKI sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, 2 Juli 2021

Tim BHK

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Universitas Kristen Indonesia (UKI) memiliki visi “Menjadi Universitas yang bermutu, mandiri dan inovatif dalam bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi di Indonesia dan Asia sesuai nilai-nilai Kristiani dan Pancasila pada tahun 2030”. Maka untuk mewujudkan visi tersebut di atas, UKI melaksanakan misi adalah sebagai berikut:

1. Menanamkan nilai-nilai Kristiani dan nasionalisme dalam kegiatan akademik dan non akademik;
2. Meningkatkan mutu pembelajaran dan sistem pelayanan akademik dan non akademik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi;
3. Meningkatkan mutu lulusan yang berintegritas dan kompeten di bidangnya serta mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional;
4. Meningkatkan mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang terpublikasi tingkat nasional dan internasional;
5. Menjadikan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai budaya kerja dalam semangat melayani;
6. Meningkatkan mutu dan kapasitas sumber daya manusia yang berkelanjutan dan
7. Mengembangkan kerjasama dengan institusi nasional dan internasional dalam bidang Tri Dharma serta lembaga-lembaga gerejawi dalam semangat ekumenis.

Biro Hukum dan Kerja sama (BHK) merupakan *supporting* dalam mendukung visi dan misi UKI, yang dimana tugas dan tanggung jawabnya adalah pusat pelayanan yang unggul di bidang hukum dan pengembangan kerja sama berkelanjutan dengan optimal, cepat dan tetap yang dijiwai nilai-nilai kristiani dan budaya bangsa berdasarkan Pancasila.

Sebagai *supporting*, Biro Hukum dan Kerja sama tidak bekerja sendiri melainkan memiliki mitra kerja utama yaitu Fakultas/Biro/Unit/Lembaga yang saling berkoordinasi terkait dengan program kegiatan yang beririsan dengan kewenangan Fakultas/Biro/Unit/Lembaga di bidang hukum dan kerja sama. Untuk itulah Biro Hukum dan Kerja sama perlu melakukan survei kepuasan terhadap layanan Biro Hukum dan Kerjasama secara terjadwal dan berkelanjutan. Adapun teknis pelaksanaan survei ini dilakukan dengan mengisi kuesioner berbasis *online*, sehingga koresponden tidak harus datang ke Biro Hukum dan Kerja Sama untuk mengisi kuesioner tersebut.

Hasil dari pelaksanaan survei kepuasan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna berkaitan dengan layanan Biro hukum dan kerja sama. Selain itu, hasil dari pelaksanaan survei ini juga akan digunakan sebagai bahan evaluasi

bagi Biro Hukum dan Kerja Sama dalam memberikan pelayanan yang optimal serta memberikan masukan kepada pimpinan untuk peningkatan dan perbaikan serta, hasil survey ini juga menjadi pertimbangan dalam upaya perbaikan dan/atau peningkatan secara berkelanjutan terkait layanan BHK.

## **B. Tujuan**

Secara umum survey ini bertujuan untuk untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pegawai di Universitas Kristen Indonesia terhadap sistem dan pengelolaan sumber daya manusia periode Februari 2021- Agustus 2021. Secara khusus tujuan dari survey ini adalah:

1. Menganalisis dimensi atau atribut apa yang dianggap paling penting oleh pegawai UKI dalam sistem dan pengelolaan BHK.
2. Menganalisis kinerja UKI dalam hal ini BHK dalam sistem dan pengelolaan BHK.
3. Menganalisis hubungan antara kepuasan yang diperoleh pegawai dengan kinerja yang dilakukan UKI dalam hal ini BHK.
4. Mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh BHK kepada pegawai terkait sistem dan pengelolaan BHK.

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih baik dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan kemampuan menyediakan pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan Pengguna atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. 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 pengguna maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. 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 pengguna secara konsisten.

Kepuasan pengguna terhadap layanan Biro Hukum dan Kerja Sama UKI sesungguhnya wajib menjadi perhatian Universitas. Hal ini dikarenakan UKI sebagai perguruan tinggi termasuk kedalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian layanan yang dilakukan, didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan, kursi dan meja. Layanan yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna, sehingga pengguna layanan yang harus mendapatkan layanan yang diinginkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi pengguna, baik dari sisi fisik tampilan bangun, fasilitas, perlengkapan, teknologi pendukung.
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pengguna hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan pengguna secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap pengguna.

### BAB III

## METODOLOGI SURVEI

### A. Waktu Pelaksanaan

Evaluasi pengukuran tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah diterima oleh pengguna dilakukan pada bulan Juni 2021 dengan jadwal sebagai berikut:

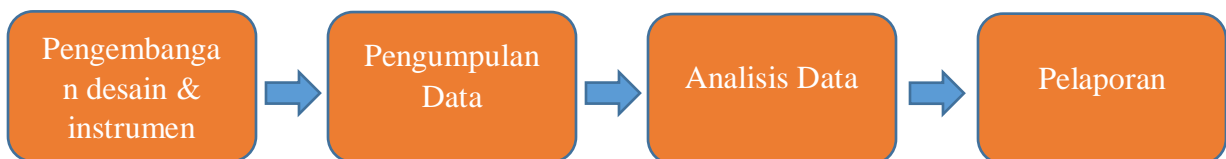
**TABEL 3.1**  
**JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**

No	Kegiatan	Waktu
1.	Identifikasi dan perencanaan program	7-8 Juni 2021
2.	Pelaksanaan survei kepuasan	9 – 13 Juni 2021
3.	Rapat koordinasi pengumpulan	14 Juni 2021
4.	Olah data survei	15 – 18 Juni 2021
5.	Penyusunan laporan	21 – 30 Juni 2021
6.	Pemyerahan survei ke WRKH dan BPEA	2 Juli 2021

### B. Perencanaan dan Tahapan

Dalam bagian ini akan diuraikan berbagai hal yang terkait dengan metodologi pelaksanaan survei kepuasan yang telah dilakukan oleh Biro Hukum dan Kerja Sama UKI, seperti tahapan pelaksanaan survei kepuasan, pengumpulan data melalui kuesioner, analisis dan pembahasan hasil survei kepuasan serta kesimpulan. Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan di dalam lingkup UKI dengan tahapan telah dilakukan sebagai berikut:

**GAMBAR 3.1**  
**TAHAPAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP MAHASISWA**





## **1. Pengembangan Desain dan Instrumen Survei Kepuasan Terhadap Pengguna**

Subjek penelitian dalam survei kepuasan ini adalah pegawai aktif UKI yang telah merasakan layanan terkait. Desain penelitian ini adalah *survey evaluatif* terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Biro Hukum dan Kerja Sama UKI.

Selain itu, survei kepuasan layanan terhadap pengguna ini juga menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Data survei kepuasan pengguna yang diperoleh dianalisis dengan statistik dan pendekatan kuantitatif. Informasi yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja pelayanan dari beberapa pusat layanan di Biro Hukum dan Kerja Sama.

Metode pelacakan dilakukan dengan cara mendistribusikan kuisioner yang telah dibuat melalui *Google Form* secara langsung kepada pengguna. Yang dimaksud pengguna di sini adalah mereka yang telah menikmati berbagai layanan yang diberikan oleh Biro Hukum dan Kerja Sama khususnya. Metode ini disebut sebagai metode *purposive sampling* dalam penelitian sosial, dimana pengguna dipilih secara khusus atas pertimbangan dan kriteria yang dianggap sesuai.

## **2. Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan *form questioner* yang telah dibuatkan kepada pengguna yang telah didata terlebih dahulu berdasarkan jenis layanan. Setiap layanan yang diberikan oleh Biro Hukum dan Kerja Sama memiliki data pengguna sehingga daftar pernyataan dapat diberikan secara langsung. Metode ini merupakan metode yang sangat efektif dalam menginformasikan kepada pengguna untuk mengisi kuesioner survei kepuasan dengan menyediakan link kuesioner kepadapengguna.

## **3. Analisis Data**

### **a. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai wujud perasaan pengguna setelah membandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja perusahaan dibawah harapan pengguna maka pengguna akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan pengguna. Berdasarkan referensi data atribut yang ada, maka perlu adanya konversi dimana poin-poin pernyataan dibuat berdasarkan konstuk pernyataan yang ada, sehingga dari pernyataan tersebut dapat dilakukan pengumpulan data seperti yang diinginkan.

### **b. Populasi dan Sampel**

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat.

Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Dimana: n = ukuran sampel

$\alpha$  = error (10%)

N = ukuran populasi

Sehingga dapat dikatakan dari rumus mencari sampel di atas, jumlah sampel yang seharusnya dibutuhkan Biro Hukum dan Kerja sama UKI yang menunjukkan keakuratan Layanan Kepuasan Pengguna adalah:

$$n = \frac{71}{1 + 71 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{71}{1 + 0,71}$$

$$n = 42$$

Setelah jumlah sampel ditentukan maka instrumen penelitian dibagikan sebagai sumber data, sumber data yang digunakan diantaranya yaitu:

### 1) Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi dari pengguna yang berisi laporan tentang pribadinya atau hal lain yang diketahui. Kuesioner digunakan untuk menggunakan data tentang persepsi dan harapan dari pengguna terhadap layanan Biro Hukum dan Kerja Sama.

### 2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mencatat dari dokumen yang telah dimiliki Universitas dan/atau Biro Hukum dan Kerja sama. Pengumpulan data dengan dokumentasi akan dilakukan peneliti sejak peneliti berada di lapangan. Dokumentasi tersebut antara lain lokasi, sejarah Universitas dan/atau Biro Hukum dan Kerja sama dan perkembangannya.

### c. Skala Likert

Sugiyono (2012) menerangkan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun

item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Berikut adalah skala yang dipakai pada penelitian ini:

- a. Tidak Puas
- b. Cukup Puas
- c. Puas
- d. Sangat Puas

#### d. Uji Validitas

Sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Hal ini dapat diketahui dengan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen.

#### e. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (accuracy) alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui measurement error atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

**TABEL 3.2**  
**PEDOMAN INTERPRESTASI TERHADAP KOEFISIEN KORELASI**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,20 – 0,399	Tidak Puas
0,40 – 0,599	Cukup Puas
0,60 – 0,799	Puas
0,80 – 1,00	Sangat Puas

#### f. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance Perfomance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, pengguna diminta untuk menilai tingkat harapan/kepentingan dan kinerja Biro Hukum dan Kerja sama, kemudian nilai rata-rata tingkat harapan/kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili tingkat kinerja sedangkan sumbu y mewakili harapan/kepentingan. Langkah-langkahnya:

- 1) **Menghitung tingkat kesesuaian**, yakni hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas

peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana : X merupakan tingkat kinerja, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan

- 2) **Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja secara keseluruhan** dihitung dengan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

- 3) **Selanjutnya nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.** Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

**GAMBAR 3.2**  
**MATRIKS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**  
**(DIAGRAM KARTESIUS)**

Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
Prioritas Rendah C	Berlebihan D

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

**a) Prioritas Utama (*Concentrate Here*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan pengguna akan tetapi kinerja Universitas/Biro Hukum dan Kerja sama dinilai belum memuaskan sehingga Universitas/Biro Hukum dan Kerja sama perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

**b) Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pengguna sehingga Universitas/Biro Hukum dan Kerja sama wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

**c) Prioritas Rendah (*Low Priority*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan/atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna sehingga Universitas/Biro Hukum dan Kerja sama tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

**d) Berlebihan (*Possibly Overkill*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

## BAB IV

### ANALISIS PEMBAHASAN

#### A. Analisis Data Responden

Peneliti akan menganalisis data dan berupaya untuk melakukan penafsiran terhadap kualitas pelayanan di Biro Hukum dan Kerja sama dengan beberapa atribut dan/atau pernyataan mengenai kepuasan layanan khususnya pengguna (tenaga pendidikan/tenaga kependidikan)

#### B. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner pada saat dan/atau setelah menggunakan jasa layanan Biro Hukum dan Kerja sama sebanyak 45 (Empat puluh lima) responden yang diklasifikasi adalah sebagai berikut:

##### 1. PERAN

Persentase responden di Biro Hukum dan Kerja sama UKI berdasarkan peran di lingkungan Universitas adalah Tenaga pendidik 40% dan tenaga kependidikan 50%.

**TABEL 4.1**  
**PERAN**

<b>Peran</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tenaga Pendidik	18	40
Tenaga Kependidikan	27	60
<b>Jumlah</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

##### 2. BAGIAN

Persentase responden di Biro Hukum dan Kerja sama UKI berdasarkan Bagian adalah Rektorat 11,1%, Fakultas dan Program studi 53,3%, dan Lembaga/Biro/UPT/KUI 35,6%.

**TABEL 4.2**  
**BAGIAN**

<b>Bagian</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Rektorat	5	11,1
Lembaga/Biro/UPT/KUI	16	35,6
Fakultas	13	28,9
Program Studi	11	24,4
<b>Jumlah</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

## C. Pengolah Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan data primer lalu data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jumlah jawaban pada tiap atribut dan/atau pernyataan.

### 1. Mengukur Keakuratan Data

Peneliti menguji keakuratan atau tingkat presisi dari data yang diperoleh dengan mencari uji validitas dan uji reliabilitas.

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner yang telah diberikan kepada mahasiswa tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik *Corrected Corelation* menggunakan program aplikasi SPSS. Berikut langkah-langkah dalam menguji validitas data:

##### 1) Menentukan Hipotesis

$H_0$  = Butir pernyataan kuesioner valid

$H_1$  = Butir pernyataan kuesioner tidak valid

##### 2) Menentukan nilai rtabel

Untuk harga rtabel dengan tingkat  $\alpha = 5\%$  dan degree of freedom (df) =  $N-2 = 10 - 2 = 8$ , maka nilai rtabel = 0,707

##### 3) Mencari nilai rhitung

Perhitungan rhitung dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Nilai rhitung dapat dilihat dari hasil output SPSS pada nilai *Corrected Item Total* (output terlampir)

Jika rhitung > rtabel maka  $H_0$  diterima

Jika rhitung < rtabel maka  $H_0$  ditolak

##### 4) Membandingkan nilai rtabel dengan rhitung

Jika rhitung > rtabel maka  $H_0$  diterima (Valid)

Jika rhitung < maka  $H_0$  ditolak (Tidak valid)

Untuk melihat hasil perbandingan nilai rhitung dengan rtabel dari semua butir pernyataan kuesioner yang telah dihitung menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

**TABEL 4.3**  
**UJI VALIDITAS ATRIBUT**

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Ketersediaan MoU dan MoA yang telah dilegalkan oleh Pihak-pihak yang bekerjasama/berkepentingan	0,869	0,858	0,707	Valid
2	Tersedia Format standar MoU dan MoA yang sesuai dengan kebutuhan UKI	0,866	0,866	0,707	Valid
3	Dokumen MoU dan MoA yang disusun sesuai dengan aspek hukum yang relevan	0,878	0,920	0,707	Valid
4	Ketepatan staf dalam memberikan pertimbangan dalam permasalahan di bidang hukum dan/atau kerja sama	0,877	0,880	0,707	Valid
5	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	0,899	0,849	0,707	Valid
6	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,891	0,912	0,707	Valid
7	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	0,894	0,947	0,707	Valid
8	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0,814	0,897	0,707	Valid
9	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	0,923	0,947	0,707	Valid
10	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,917	0,951	0,707	Valid

Sumber: Diolah oleh Biro Hukum dan Kerja sama berdasarkan data dari koresponden

Pada hasil uji validitas menggunakan 45 (empat puluh lima) koresponden tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Dapat diketahui bahwa rhitung lebih besar dari pada rtabel, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner telah valid.



## b. Uji Realibilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kereliabilitasan suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan software SPSS. Berikut langkah-langkah:

### 1) Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuesioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuesioner tidak reliabel

### 2) Menentukan nilai rhitung

Hasil dari perhitungan *Cronbach's Alpha* pada aplikasi SPP dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel di bawah ini:

**TABEL 4.4**  
**CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KINERJA**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.968	10

**TABEL 4.5**  
**CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KEPENTINGAN**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.973	10

Jika rhitung  $> 0.6$  maka Ho diterima

Jika rhitung  $< 0,6$  maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji reliabilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.6$ . Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuesioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuesioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-

atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuesioner tersebut ditanyakan kepada pengguna yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban pengguna atribut-atribut tersebut.

#### D. Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan CSI di dapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot.

**TABEL 4.6**  
**HASIL PERHITUNGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

No	Pernyataan	Rata-rata Tingkat Harapan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1	Ketersediaan MoU dan MoA yang telah dilegalkan oleh Pihak-pihak yang bekerjasama/berkepentingan	3,62	0,098	3,44	0,34
2	Tersedia Format standar MoU dan MoA yang sesuai dengan kebutuhan UKI	3,71	0,100	3,47	0,35
3	Dokumen MoU dan MoA yang disusun sesuai dengan aspek hukum yang relevan	3,67	0,099	3,42	0,34
4	Ketepatan staf dalam memberikan pertimbangan dalam permasalahan di bidang hukum dan/atau kerja sama	3,67	0,099	3,38	0,33
5	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	3,67	0,099	3,47	0,34
6	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,71	0,100	3,56	0,36
7	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	3,73	0,101	3,53	0,36
8	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,67	0,099	3,53	0,35
9	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	3,73	0,101	3,51	0,35
10	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	3,80	0,103	3,56	0,37
<b>TOTAL</b>					<b>3,49</b>

Sumber: Diolah oleh Biro Hukum dan Kerja sama berdasarkan data dari koresponden

$$\begin{aligned}
\text{Indeks Kepuasan Pelanggan} &= (\text{Total WS: skala maksimum}) \times 100\% \\
&= (3.49: 4) \times 100\% \\
&= 0,87 \times 100\% \\
&= 87\%
\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pengguna (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan) terhadap layanan Biro Hukum dan Kerja sama sebesar 87% pada rentang skala 81 sampai dengan 100. Dapat dikatakan bahwa tingkat pengguna (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan) secara umum berada pada kategori sangat puas.

### E. Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kinerja (X) dan rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan kemudian hasilnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadran.

#### 1. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja layanan Biro Hukum dan Kerja sama ke dalam diagram kartesius terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja layanan Biro Hukum dan Kerja sama.

**TABEL 4.7**  
**NILAI RATA-RATA TIAP ATRIBUT**

No	Pernyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja
1	Ketersediaan MoU dan MoA yang telah dilegalkan oleh Pihak-pihak yang bekerjasama/berkepentingan	3,62	3,44
2	Tersedia Format standar MoU dan MoA yang sesuai dengan kebutuhan UKI	3,71	3,47
3	Dokumen MoU dan MoA yang disusun sesuai dengan aspek hukum yang relevan	3,67	3,42
4	Ketepatan staf dalam memberikan pertimbangan dalam permasalahan di bidang hukum dan/atau kerja sama	3,67	3,38
5	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	3,67	3,47

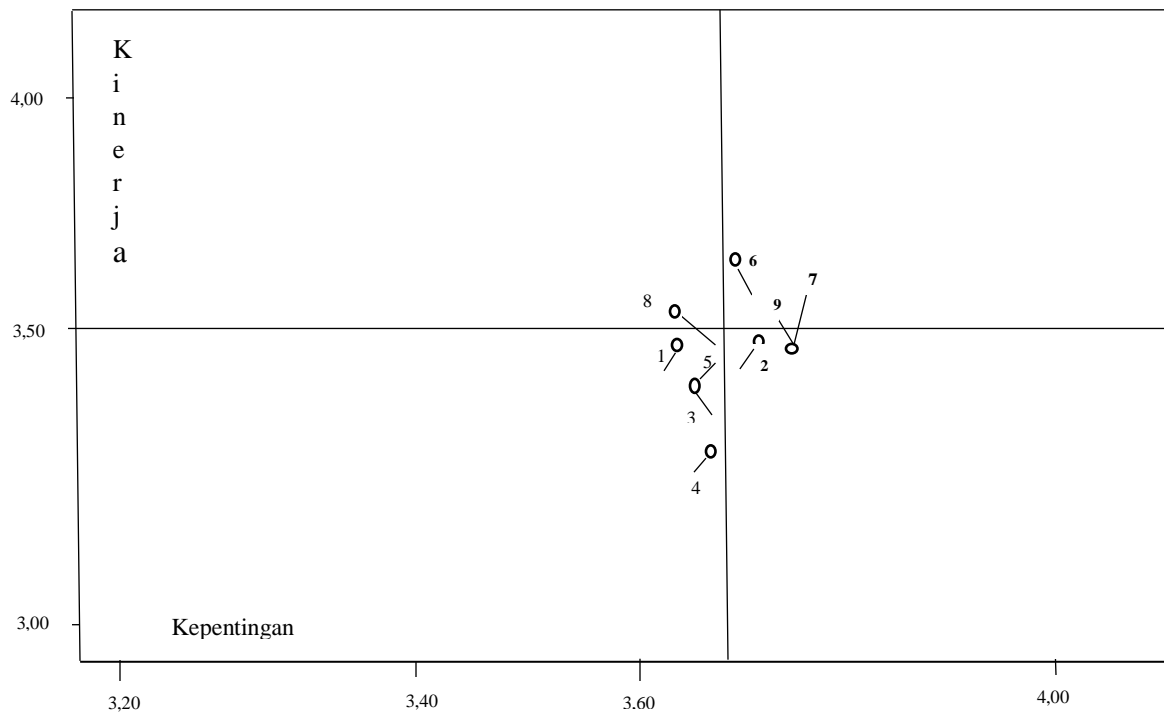
6	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,71	3,56
7	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	3,73	3,53
8	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,67	3,53
9	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	3,73	3,51
10	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	3,80	3,56
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>35</b>

## 2. Diagram Kartesius

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{37}{10} = 3,7 \text{ dan } Y = \frac{35}{10} = 3,5$$

**GAMBAR 4.1**  
**DIAGRAM KARTESIUS**



### **1. Kuadran Utama**

Kuadran utama adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan pengguna akan tetapi kinerja Biro Hukum dan Kerja sama UKI dinilai cukup memuaskan sehingga pihak Biro Hukum dan Kerja sama UKI perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasakan perlu adanya perbaikan pada pernyataan 1, 2, 3, 5, dan 5=6 sehingga dimensi layanan terhadap pernyataan-pernyataan tersebut perlu diprioritaskan. Karena atribut tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan layanan terhadap pengguna yang menunjukkan unsur jasa pokok dari Biro Hukum dan Kerja sama UKI. Sebaiknya dari pihak Biro Hukum dan Kerja sama UKI secepatnya melakukan perbaikan pada pernyataan-pernyataan pada kuadran ini supaya pengguna bisa meningkatkan kepuasan dari layanan yang diberikan Biro Hukum dan Kerja sama.

### **2. Kuadran Pertahankan Prestasi**

Kuadran pertahankan prestasi adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pengguna sehingga Biro Hukum dan Kerja sama UKI sama wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Pernyataan yang berada pada kuadran pertahankan prestasi dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Pernyataan yang di plotting ke dalam kuadran ini antara lain pernyataan nomor 7, 8, 9, dan 10.

### **3. Kuadran Prioritas Rendah**

Kuadran prioritas rendah adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan/atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna sehingga Biro Hukum dan Kerja sama UKI tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Bagi pihak Biro Hukum dan Kerja sama UKI sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi pada pernyataan ini karena pernyataan yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pengguna terhadap Biro Hukum dan Kerja sama UKI. Pernyataan yang di plotting ke dalam kuadran ini adalah nomor 4.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, SARAN, EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada reliabilitas maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Nilai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan reliabilitas adalah puas artinya pengguna merasa “sangat puas” atas kinerja layanan reliabilitas dari Biro Hukum dan Kerja sama.
- b. Untuk peningkatan kualitas layanan reliabilitas yang lebih optimal, pihak Biro Hukum dan Kerja sama harus segera memperbaiki pernyataan-pernyataan antara lain Ketepatan staf dalam memberikan pertimbangan dalam permasalahan di bidang hukum dan/atau kerja sama

#### **B. SARAN**

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi Biro Hukum dan Kerja sama atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pengguna benar-benar terpenuhi.
- b. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan pengguna sehingga layanan reliabilitas Biro Hukum dan Kerja sama akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.