LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN BIRO SUMBER DAYA MANUSIA (BSDM) PERIODE SEMESTER GENAP TA 2020/2021

BIRO SUMBER DAYA MANUSIA

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

2021

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Biro Sumber Daya Manusia (BSDM) sendiri sebagai salah satu unit *supporting* di Universitas Kristen Indonesia (UKI) melakukan pelayanannya didasari oleh visi dan misi yang dimiliki UKI, sehingga pelayanan yang diberikan BSDM terhadap pengguna jelas dan terarah.

Visi dari Universitas Kristen Indonesia (UKI) adalah "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.

Sebagai *supporting*, BSDM fokus melayani Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan). Untuk dapat melayani seluruh pengguna layanan tersebut di atas, BSDM memiliki tiga bagian:

- Bagian Kepegawaian dan Hubungan Industrial
- Bagian Perencanaan dan Pengembangan SDM
- Bagian Penggajian dan Kesejahtraan

Untuk dapat mengukur dan mengetahui kualitas pelayanan BSDM pada tiga bagian di atas, maka perlu dilakukan evaluasi yang dilakukan dalam bentuk survei kepuasan pengguna terhadap pelayanan BSDM.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSDM secara menyeluruh.
2. Sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh BSDM
3. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan BSDM agar dapat lebih optimal.

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap pelayanan BSDM ini dilakukan dalam rentang waktu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan PenggunaTerhadap Pelayanan BSDM

No	Kegiatan	Juni - Juli							
		Minggu Ke-				Minggu Ke-			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Penyusunan kuesioner								
2.	Penyebaran kuesioner								
3.	Pengolahan dan analisis data								
4.	Pembuatan laporan								
5.	Pengumpulan laporan								

BAB II
TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan pengguna layanan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan mereka.

Umumnya kualitas 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 kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dikatakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pengguna secara konsisten.

2.1 Dimensi Kualitas

Dalam Hardiyansyah (2011:46) 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing- masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri dari indikator:
   a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
   b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   c. Kemudahan dalam proses pelayanan
   d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
   e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
   a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
   b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
   c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
   d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/tanggapan), terdiri atas indikator:
   a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
   b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
   c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
   d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
   e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
   f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
   a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
   b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
   c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
   d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
   a. Mendahukan kepentingan pemohon/pelanggan
   b. Petugas melayani dengan sikap ramah
   c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
   d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
   e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, kelima dimensi kualitas pelayanan di atas tersebut sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap penggunanya.

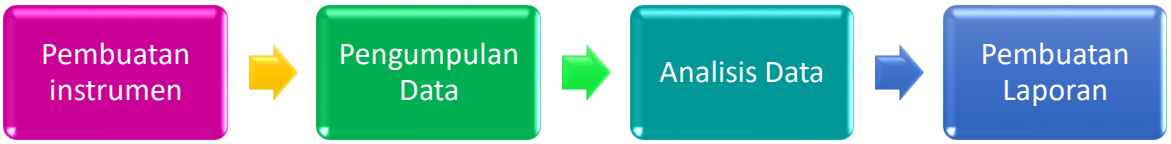
BAB III
METODOLOGI SURVEI

3.1 Perencanaan dan Tahapan

Pada bagian ini akan diuraikan beberapa hal yang terkait dengan metodologi pelaksanaan survei kepuasan yang telah dilakukan oleh BSDM seperti tahapan pembuatan instrument survei, pengumpulan data melalui kuesioner, analisis dan pembahasan hasil survei kepuasan serta kesimpulan.

Pelaksanan survei kepuasan ini dilaksanakan di dalam lingkup UKI yang digambarkan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

GAMBAR 3.1
TAHAPAN SURVEI KEPUASAN



3.2 Pembuatan Instrumen Survei Kepuasan

Subjek penelitian dalam survei kepuasan ini adalah Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) yang telah merasakan pelayanan dari BSDM. Metode yang digunakan adalah survei evaluatif terhadap keseluruhan pelayanan yang telah diberikan oleh BSDM.

Selain itu, survei kepuasan layanan terhadap Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) ini juga menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Data survei kepuasan yang diperoleh dianalisis dengan statistik dan pendekatan kuantitatif. Informasi yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja pelayanan dari 3 bagian yang ada di BSDM.

Metode pelacakan dilakukan dengan cara mendistribusikan kuisioner yang telah dibuat melalui *Google Form* ditujukan secara langsung kepada Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) sebagai pihak yang telah menikmati berbagai layanan yang diberikan oleh BSDM. Metode ini disebut sebagai metode *purposive*

sampling dalam penelitian sosial, dimana Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) dipilih secara khusus atas pertimbangan dan kriteria yang dianggap sesuai. Dalam hal ini, Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) yang telah mendapatkan layanan dari BSDM dipandang sebagai responden utama karena dapat memberikan masukan dengan benar dan terarah.

3.3 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan *e-questionare* menggunakan *Google Form* yang ditujukan langsung kepada Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan). Metode ini merupakan metode yang sangat efektif dalam menginformasikan dan mengumpulkan data dari Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) untuk mengisi kuesioner survei kepuasan dengan menyediakan link kuesioner kepada.

3.4 Analisis Data

3.4.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai wujud perasaan Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) setelah mereka membandingkan kualitas pelayanan dengan harapannya. Apabila kinerja perusahaan di bawah harapan Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan), maka mereka akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan dari Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan).

3.4.2 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

A = error (10%)

N = ukuran populasi

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

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi dari Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) yang berisi laporan tentang pribadinya atau hal lain yang diketahui. Kuesioner digunakan untuk mengunakan data tentang persepsi dan harapan dari Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan) terhadap BSDM UKI.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mencatat dari dokumen yang telah dimiliki pihak perusahaan. Pengumpulan data dengan dokumentasi dilakukan peneliti sejak peneliti berada di lapangan. Dokumentasi tersebut antara lain lokasi, sejarah perusahaan dan perkembangannya.

3.4.3 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:

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Kurang Baik

3 = Baik

4 = Sangat Baik

3.4.4 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.

3.4.5 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 3.1

PEDOMAN INTERPRESTASI TERHADAP KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Tidak Puas
0,20 – 0,399	Tidak Puas
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Puas
0,80 – 1,00	Sangat Puas

3.4.6 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 perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat harapan/kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan/kepentingan. 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 perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan 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 perusahaan 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 perusahaan 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

4.1 Analisis Data Responden

Analisis data responden terhadap kualitas pelayanan di BSDM UKI dilakukan dengan beberapa atribut dan/atau pernyataan mengenai kepuasan layanan yang diberikan kepada Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan)

4.2 Karakteristik Responden

Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner pada saat ataupun setelah menggunakan jasa pelayanan BSDM adalah sebanyak 151 responden yang diklasifikasi adalah sebagai berikut:

a. Responden Berdasarkan Unit

Persentase responden berdasarkan Unit dapat dilihat dalam table sebagai berikut:

TABEL 4.1. Responden Berdasarkan Unit

UNIT	Jumlah	Persentase (%)
FKIP	18	11,92
FSB	9	5,96
FEB	18	11,92
FH	14	9,3
FK	2	1,32
FT	8	5,3
FISIPOL	7	4,63
FV	21	13,90
PPs	11	7,28
Lembaga/Biro/UPT	41	27,15
Personal	2	1,32
Jumlah	**151**	**100**

b. Jenis Pegawai

Persentase responden berdasarkan Jenis Pegawai adalah dapat dilihat dalam table sebagai berikut:

TABEL 4.2 Responden Berdasarkan Jeni Pegawai

Status	Jumlah	Persentase (%)
Tenaga Pendidik	79	52,32
Tenaga Kependidikan	72	47,68
Jumlah	**151**	**100**

4.3 Pengolahan Data

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

4.3.1 Mengukur Keakuratan Data

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

1. Uji Validitas

Uji Validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna 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-lagkah dalam menguji validitas data:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pernyataan kuesioner valid

H_1 = Butir pernyataan kuesioner tidak valid

b. Menentukan nilai rtabel

Untuk harga rtabel dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom (df) = N-2 = 121 -2 = 119, maka nilai rtabel = 0,178

c. 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 Ho diterima

Jika rhitung < rtabel maka Ho ditolak

d. Membandingan nilai rtabel dengan rhitung

Jika rhitung > rtabel maka Ho diterima (Valid)

Jika rhitung < maka Ho ditolak (Tidak valid)

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

TABEL 4.3

UJI VALIDITAS ATRIBUT

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1.	Adanya perencanaan sistem pengadaan pegawai	0,831	0,831	0,178	Valid
2.	Tersedia program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai	0,692	0,692	0,178	Valid
3.	Tersedia sistem pengembangan karir	0,678	0,678	0,178	Valid
4.	Tersedia peraturan terminasi/pemberhentian	0,715	0,715	0,178	Valid
5.	Tersedia SOP atau peraturan yang jelas berkaitan dengan kepegawaian	0,771	0,771	0,178	Valid
6.	Tersedia sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang pekerjaan	0,804	0,804	0,178	Valid
7.	Tersedia pengumuman atau publikasi penerimaan pegawai baru di UKI dengan jelas dan terbuka	0,697	0,697	0,178	Valid
8.	Terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelatihan	0,808	0,808	0,178	Valid

	dan pengembangan sumber daya manusia lainnya				
9.	Penempatan pegawai sesuai dengan kebutuhan unit	0,827	0,827	0,178	Valid
10.	Kompensasi yang diberikan sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan	0,837	0,837	0,178	Valid
11.	Tersedia jaminan sosial (kesehatan, ketenagakerjaan) yang memadai	0,712	0,712	0,178	Valid
12.	Ketepatan waktu pembayaran gaji	0,573	0,573	0,178	Valid
13.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	0,825	0,825	0,178	Valid
14.	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,878	0,878	0,178	Valid
15.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	0,859	0,859	0,178	Valid
16.	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0,854	0,854	0,178	Valid
17.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	0,839	0,839	0,178	Valid
18.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,889	0,889	0,178	Valid

Pada hasil uji validitas menggunakan 151 responden 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.

2. 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:

a. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kueioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuesioner tidak reliabel

b. Menentukan nilai rhitung

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

TABEL 4.4

CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KINERJA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,962	18

TABEL 4.5

CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KEPENTINGAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,962	18

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 Alpa* > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuesioner realibel menyatakan 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

pegawai yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban pegawai pada atribut-atribut tersebut.

4. Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan CSI di dapat dari nilai rataan tingkat kepentingan dan nilai rataan 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.	Adanya perencanaan sistem pengadaan pegawai	3,39	0,056	3,39	0,19
2.	Tersedia program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai	3,37	0,056	3,37	0,19
3.	Tersedia sistem pengembangan karir	3,30	0,054	3,30	0,18
4.	Tersedia peraturan terminasi/pemberhentian	3,31	0,054	3,31	0,18
5.	Tersedia SOP atau peraturan yang jelas berkaitan dengan kepegawaian	3,41	0,056	3,41	0,19
6.	Tersedia sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang pekerjaan	3,45	0,057	3,45	0,20
7.	Tersedia pengumuman atau publikasi penerimaan pegawai baru di UKI dengan jelas dan terbuka	3,29	0,054	3,29	0,18
8.	Terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia lainnya	3,40	0,056	3,40	0,19
9.	Penempatan pegawai sesuai dengan kebutuhan unit	3,29	0,054	3,29	0,18

10.	Kompensasi yang diberikan sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan	3,20	0,052	3,20	0,17
11.	Tersedia jaminan sosial (kesehatan, ketenagakerjaan) yang memadai	3,52	0,058	3,52	0,20
12.	Ketepatan waktu pembayaran gaji	3,82	0,063	3,82	0,24
13.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	3,35	0,055	3,35	0,18
14.	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,43	0,056	3,43	0,19
15.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	3,41	0,056	3,41	0,19
16.	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,49	0,057	3,49	0,20
17.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	3,46	0,057	3,46	0,20
18.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	3,48	0,057	3,48	0,20
TOTAL					**3,45**

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

= (3,45 : 4) x 100%

= 0,86 x 100%

= 86%

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap layanan reliabilitas di BSDM sebesar 86% pada rentang skala 80 sampai dengan 100. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan BSDM secara umum berada pada kategori sangat baik.

5. 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.

A. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja pengguna ke dalam diagram kartesius terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja pengguna

TABEL 4.7

NILAI RATA-RATA TIAP ATRIBUT

No	Pernyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja
1.	Adanya perencanaan sistem pengadaan pegawai	3,39	3,39
2.	Tersedia program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai	3,37	3,37
3.	Tersedia sistem pengembangan karir	3,30	3,30
4.	Tersedia peraturan terminasi/pemberhentian	3,31	3,31
5.	Tersedia SOP atau peraturan yang jelas berkaitan dengan kepegawaian	3,41	3,41
6.	Tersedia sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang pekerjaan	3,45	3,45
7.	Tersedia pengumuman atau publikasi penerimaan pegawai baru di UKI dengan jelas dan terbuka	3,29	3,29
8.	Terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia lainnya	3,40	3,40
9.	Penempatan pegawai sesuai dengan kebutuhan unit	3,29	3,29
10.	Kompensasi yang diberikan sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan	3,20	3,20

11.	Tersedia jaminan sosial (kesehatan, ketenagakerjaan) yang memadai	3,52	3,52
12.	Ketepatan waktu pembayaran gaji	3,82	3,82
13.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	3,35	3,35
14.	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,43	3,43
15.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	3,41	3,41
16.	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,49	3,49
17.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	3,46	3,46
18.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	3,48	3,48
TOTAL		**61**	**61**

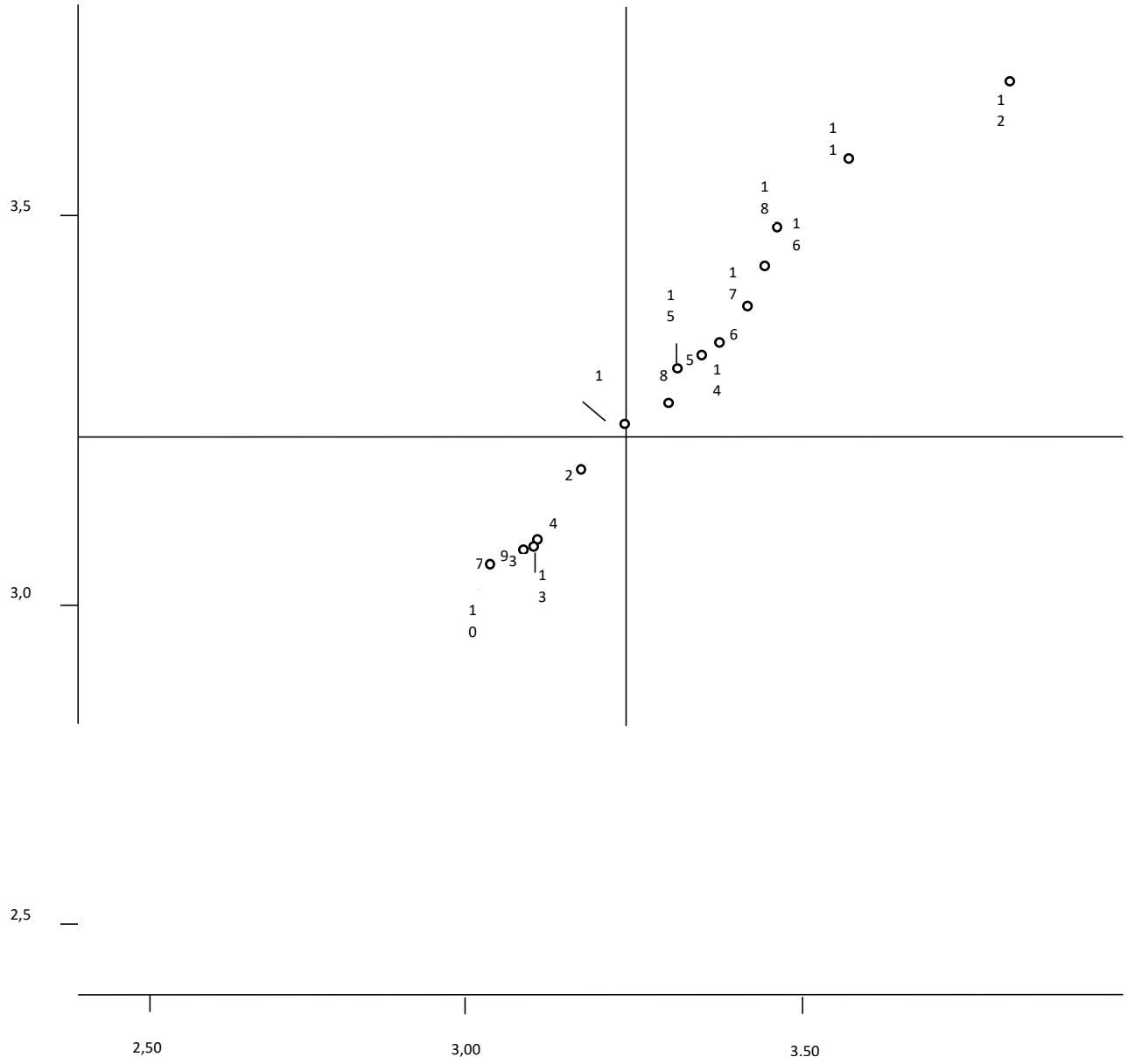
A. Diagram Kartesius

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

$X = \frac{61}{18} = 3,39$ dan $Y = \frac{61}{18} = 3,39$

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 perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa** yang masuk pada kuadran ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasakan ketidakpuasan terhadap atribut atau dimensi

layanan yang telah diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada pernyataan tersebut perlu diprioritaskan. Pernyataan-pernyataan tersebut antara lain adanya perencanaan sistem pengadaan pegawai. Sebaiknya dari pihak BSDM secepatnya melakukan perbaikan pada pernyataan-pernyataan pada kuadran ini supaya pengguna bisa merasa puas dan mengurangi rasa kecewa terhadap pelayanan BSDM.

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 perusahaan wajib untuk **mempertahankan prestasi kinerja** tersebut. Pernyataan yang berada pada kuadran pertahankan prestasi dapat dikatakan baik dan harus dipertahankan kinerjanya. Pernyataan yang di plotting ke dalam kuadran ini antara lain pernyataan nomor 5, 6, 8, 11, 12, 14, 15, 16, 17 dan 18.

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 perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Bagi BSDM sendiri sebaiknya perlu mempertimbangkan kembali pernyataan ini karena pernyataan-pernyataan yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pengguna terhadap pelayanan BSDM. Pernyataan yang di plotting ke dalam kuadran ini antara lain pernyataan nomor 2, 3, 4, 7, 9, 10 dan 13.

4. **Kuadran Berlebihan**

Kuadran berlebihan adalah 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 V
KESIMPULAN, SARAN, EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

5.1 KESIMPULAN

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

a. Secara keseluruhan nilai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan BSDM adalah 86% artinya pengguna merasa **"sangat puas"** atas kinerja layanan dari BSDM
b. Untuk peningkatan kualitas layanan BSDM yang lebih optimal, pihak BSDM harus segera memperbaiki perencanaan sistem pengadaan pegawai.

5.2 SARAN

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi BSDM 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 dapat terpenuhi.
b. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan pengguna sehingga layanan BSDM dapat lebih difokuskan untuk memperbaiki perencanaan sistem pengadaan pegawai seperti berikut:
    - Menyelesaikan Pedoman Struktur Organisasi Fakultas/PPs
    - Menyusun kembali pemetaan SDM berdasarkan Beban Kerja dan Struktur Organisasi di UKI
    - Melanjutkan perbaikan standar gaji sehingga mempermudah rekrutmen SDM yang berkualitas.