



**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Periode 2020/2021**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
SEMESTER GASAL/GENAP TAHUN 2020/2021**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei	1
C. Jadwal Pelaksanaan	1
D. Metode Pengumpulan Data	1

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Tingkat Kepuasan Secara Umum	4
B. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden	5

BAB II KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	14
B. Saran	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT), dan evaluasi perbaikan layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI.

Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI harus perlu diukur kinerjanya guna meningkatkan mutu layanan. Kualitas pelayanan perlu diukur dengan alasan dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan dan juga untuk menetapkan standar pelayanan kualitas. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survei Kepuasan Layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI.

B. Tujuan Survei

Survei Kepuasan Layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang diukur menggunakan teori dimensi kualitas layanan menurut konsep servqual meliputi 1) Tangibles, 2) Reliability, 3) Responsivness, 4) Assurance, dan 5) Empathy terhadap pelayanan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI.

C. Jadwal Pelaksanaan

No	Kegiatan	Juni			Juli	
		II	III	IV	I	II
1	Penyusunan Kuesioner	√				
2	Penyebaran Kuesioner		√	√		
3	Pengolahan Data				√	
4	Pembuatan Laporan					√

D. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Survei

a. Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek

perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan mahasiswa, Fakultas Ekonomi dan Bisnis bekerja selama lebih kurang 1 minggu (tanggal 29 Juni – 07 Juli 2021) dan menghasilkan instrumen kepuasan mahasiswa sebanyak 5 (lima) aspek dengan menggunakan konsep servqual yang tersebar dalam 15 butir indikator kepuasan, yaitu:

- (1) Tangibles, Kemampuan unit kerja dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana
- (2) Reliability, Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten
- (3) Responsivness, Kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
- (4) Assurance, Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan
- (5) Empathy, Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana unit kerja diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Instrument survei kepuasan layanan yang digunakan dalam survei sebagai berikut:

TABEL I-1
INSTRUMEN KEPUASANLAYANAN

Dimensi	Instrumen
Tangibles	Staf berpenampilan rapi saat melayani
	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung
	Ketersediaan media layanan administrasi akademik secara online
Reliability	Prosedur pelayanan yang mudah dan cepat selesai sesuai dengan SOP
	Memberi informasi dan respon atas pertanyaan dengan cepat dan jelas
	Mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan akademik mahasiswa
Responsiveness	Kejelasan prosedur administrasi di bagian umum, akademik dan kemahasiswaan
	Memberikan layanan kepada mahasiswa dengan ramah dan efisien (cepat dan tepat waktu).
	Membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
Assurance	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi
	Kemudahan memperoleh informasi akademik melalui media teknologi informasi dan media lainnya
	Memiliki sistem dan satuan pengamanan kampus yang cukup baik
Empathy	Memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
	Komunikasi dosen, karyawan dan mahasiswa terjalin dengan baik
	Jam layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

b. Populasi dan Sampel

Populasi yang ditargetkan adalah seluruh mahasiswa aktif Prodi Biologi dari semua angkatan. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik convenience sampling. Convenience sampling dipilih dengan alasan atas kemudahannya memperoleh sampel karena subjek yang mudah dijangkau. Jumlah sampel yang dijadikan responden mengacu pada *Rule's of Thumb*, yaitu suatu kebiasaan yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan ukuran sampel yang dianggap representatif.

2. Analisa Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
2. Jawaban “Baik” diberi skor 3
3. Jawaban “Cukup” diberi skor 2
4. Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

TABEL I-2
TINGKAT KEPUASAN

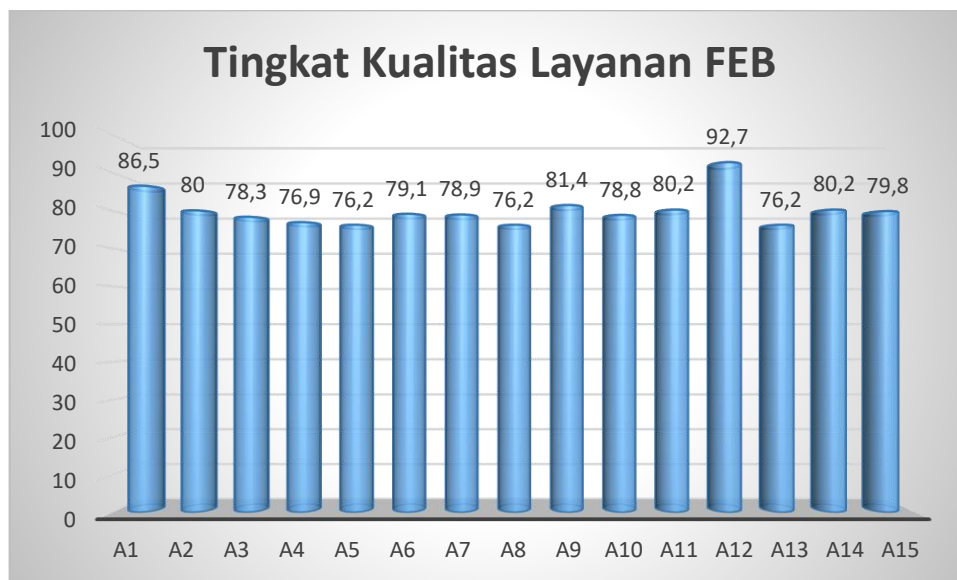
No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik/Sangat Puas
2	61-80	Baik/Puas
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik/Tidak Puas
5	0-20	Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Tingkat Kepuasan Secara Umum

Persentase tingkat kepuasan layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI dengan total 185 responden ditampilkan pada gambar tersebut:

**DIAGRAM II-1
TINGKAT KUALITAS LAYANAN FEB**



**TABEL II-1
DIMENSI PENGUKURAN DAN INSTRUMEN**

Dimensi	Unsur	Instrumen
Tangibles	A1	Staf berpenampilan rapi saat melayani
	A2	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung
	A3	Ketersediaan media layanan administrasi akademik secara online
Reliability	A4	Prosedur pelayanan yang mudah dan cepat selesai sesuai dengan SOP
	A5	Memberi informasi dan respon atas pertanyaan dengan cepat dan jelas
	A6	Mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan akademik mahasiswa
Responsiveness	A7	Kejelasan prosedur administrasi di bagian umum, akademik dan kemahasiswaan
	A8	Memberikan layanan kepada mahasiswa dengan ramah dan efisien (cepat dan tepat waktu).

	A9	Membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
Assurance	A10	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi
	A11	Kemudahan memperoleh informasi akademik melalui media teknologi informasi dan media lainnya
	A12	Memiliki sistem dan satuan pengamanan kampus yang cukup baik
Empathy	A13	Memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
	A14	Komunikasi dosen, karyawan dan mahasiswa terjalin dengan baik
	A15	Jam layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

Berdasarkan gambar diagram terlihat bahwa nilai total unsur layanan pada setiap kategori **tinggi**. Dari 15 unsur penilaian, unsur **Memiliki sistem dan satuan pengamanan kampus yang cukup baik** (A12) memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 92,7% dengan kategori sangat baik/sangat puas, diikuti unsur **Staf berpenampilan rapi saat melayani** (A1) sebesar nilai 86,5 % dengan kategori sangat baik dan unsur **Membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik** (A9) sebesar 81,4%. Sedangkan unsur yang memiliki nilai terkecil (3 instrumen) yaitu pada unsur **Memberi informasi dan respon atas pertanyaan dengan cepat dan jelas** (A5), unsur **Memberikan layanan kepada mahasiswa dengan ramah dan efisien (cepat dan tepat waktu)** (A8) dan unsur **Memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa** (A13), masing-masing 76,2% yaitu kategori baik/puas.

B. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

1. Profil Responden

a. Profil Responden Berdasarkan Peran

Profil responden yang mengisi peran terhadap Fakultas Ekonomi dan Bisnis terbagi atas sebagai berikut:

TABEL II-2
PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PERAN

No	Peran	Responden	Persentasi responden
1	Mahasiswa	165	89,2%
2	Tenaga Pendidik	10	5,4%
3	Tenaga Kependidikan	3	1,6%
4	Pimpinan Unit Kerja	1	0,5%
5	Eksternal UKI	6	3,3%
Total		185	100%

**DIAGRAM II-2
RESPONDEN BERDASARKAN PERAN**



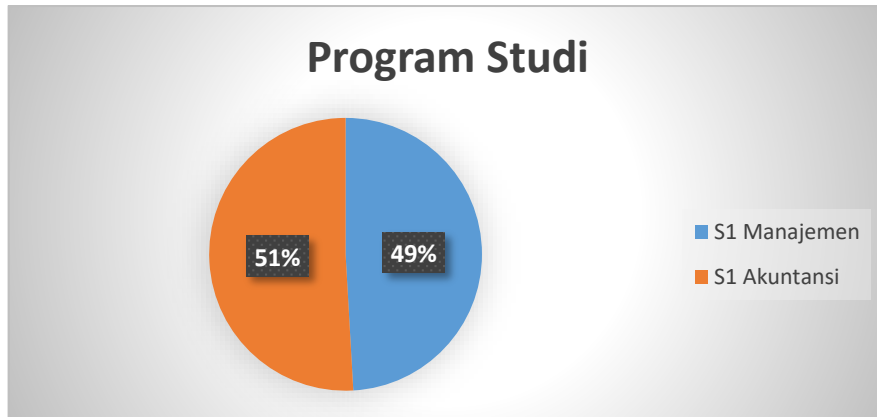
Berdasarkan perannya, responden mahasiswa dengan total responden 165 atau 89% dari total responden keseluruhan terbagi atas beberapa kriteria yaitu sebagai berikut:

1) Program Studi

**TABEL II-3
PERAN MAHASISWA BEDASARKAN PRODI**

No	Program Studi	Responden	Persentasi responden
1	S1 Manajemen	81	49,1%
2	S1 Akuntansi	84	50,9%
Total		165	100%

**DIAGRAM II-3
PERAN MAHASISWA BEDASARKAN PRODI**

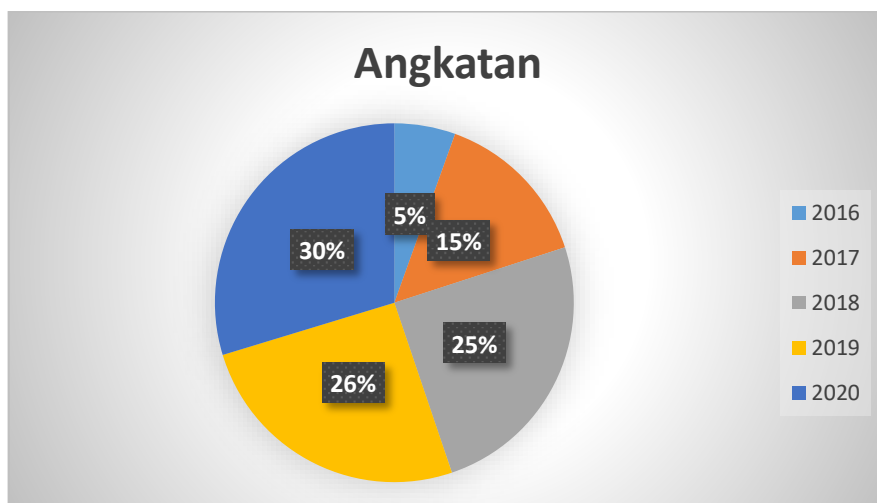


2) Angkatan

**TABEL II-4
PERAN MAHASISWA BEDASARKAN ANGKATAN**

No	Angkatan	Responden	Persentasi responden
1	2016	9	5,5%
2	2017	24	14,5%
3	2018	41	24,8%
4	2019	42	25,5%
5	2020	49	29,7%
Total		165	100%

**DIAGRAM II-4
PERAN MAHASISWA BEDASARKAN PRODI**

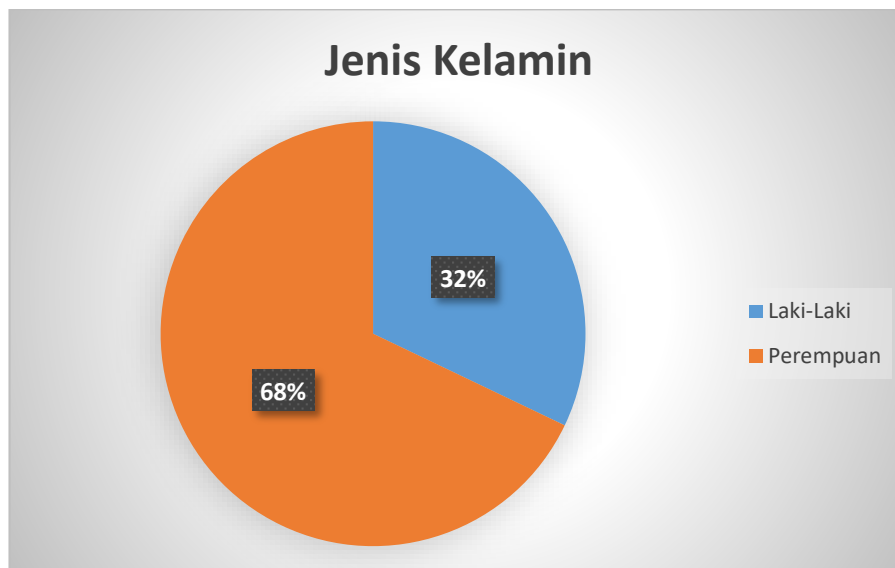


3) Jenis Kelamin

TABEL II-5
PERAN MAHASISWA BEDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentasi responden
1	Laki-Laki	53	32,1%
2	Perempuan	112	67,9%
Total		165	100%

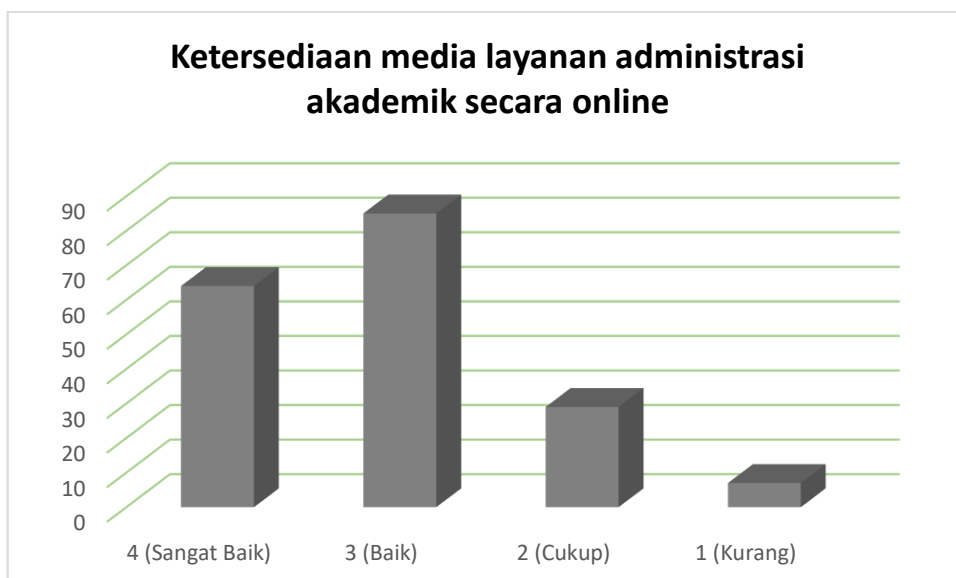
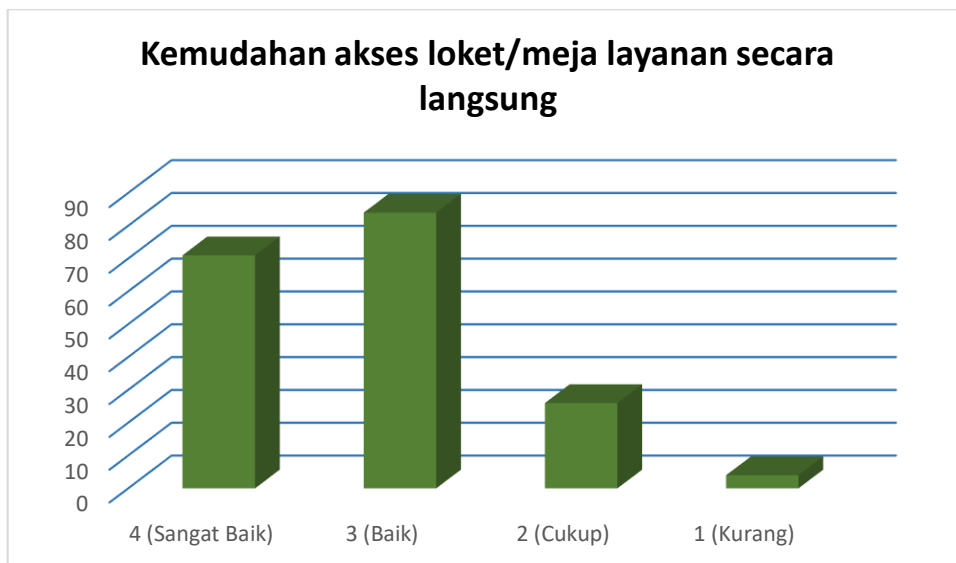
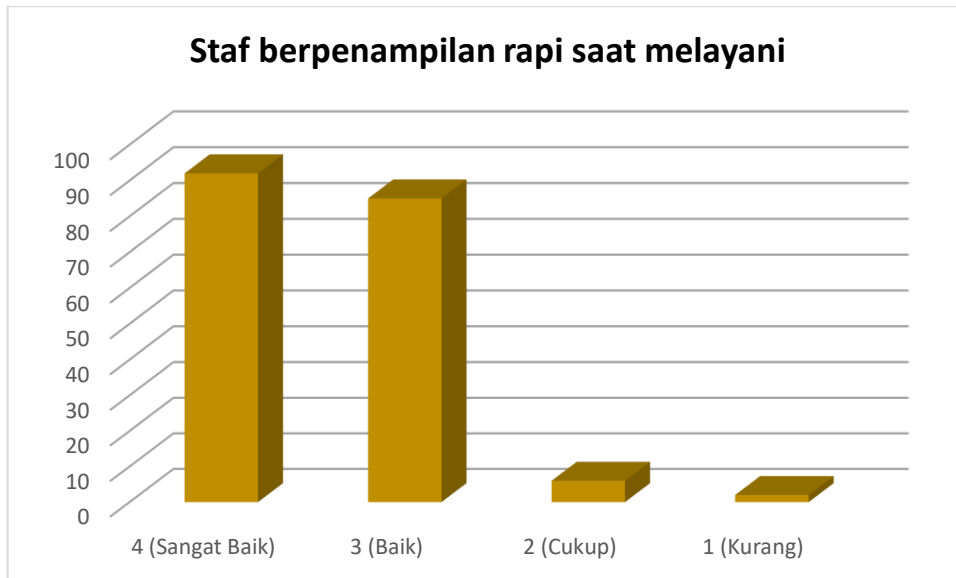
DIAGRAM II-5
PERAN MAHASISWA BEDASARKAN JENIS KELAMIN



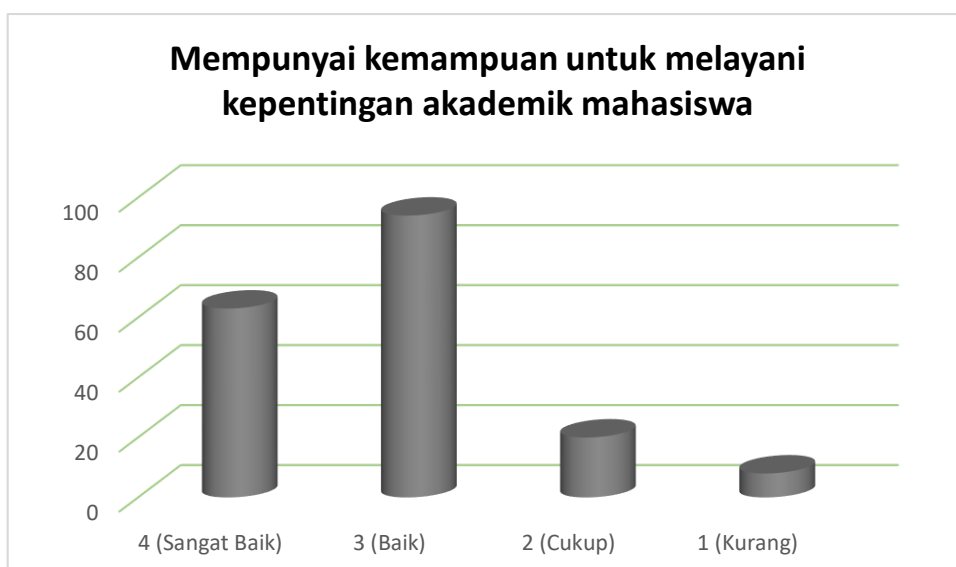
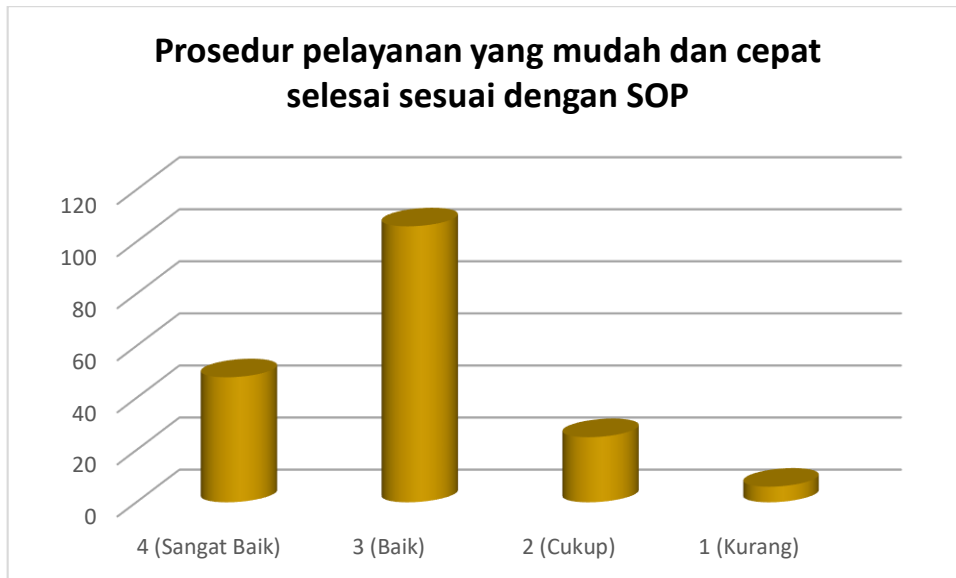
2. Hasil Tingkat Kepuasan

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI. Berikut hasil tingkat kepuasan terhadap layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI berdasarkan responden:

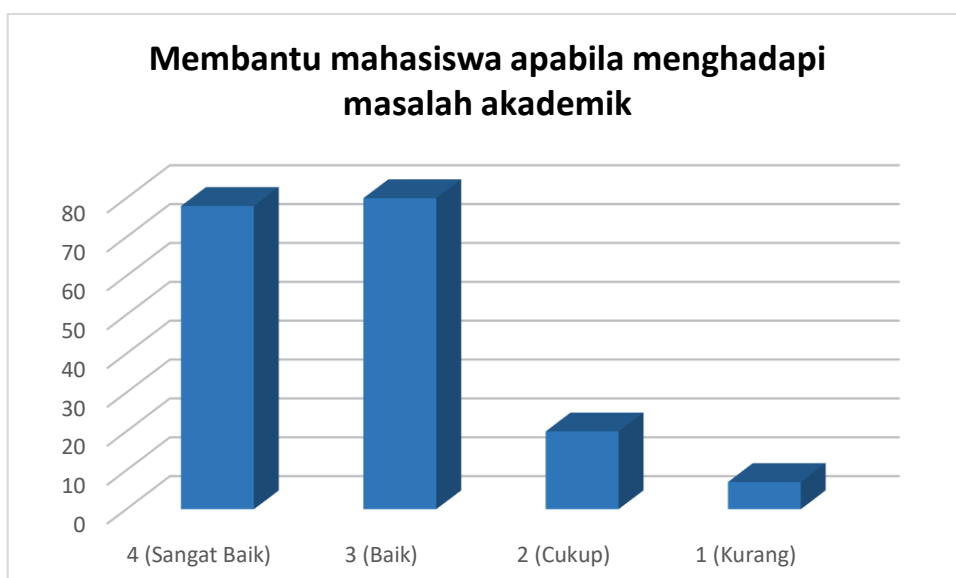
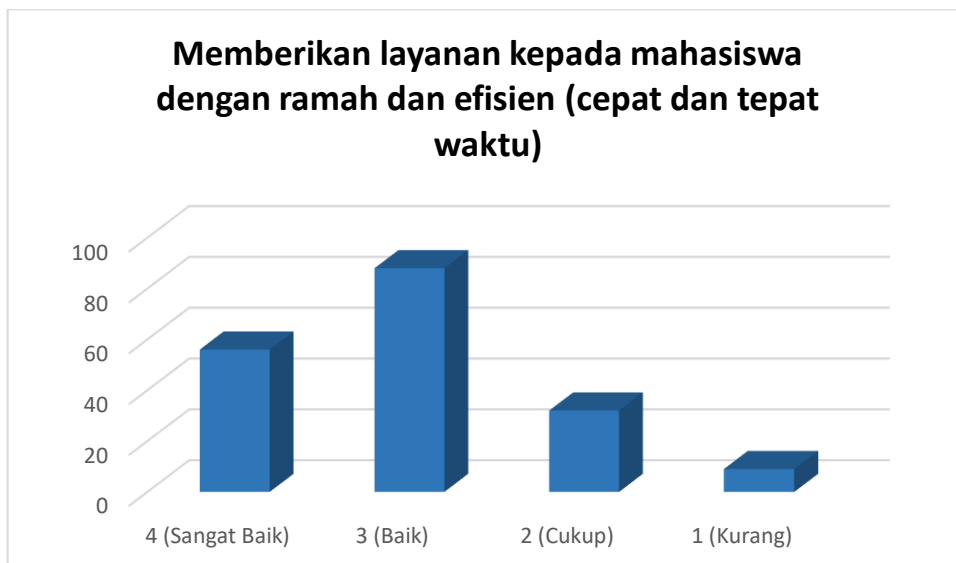
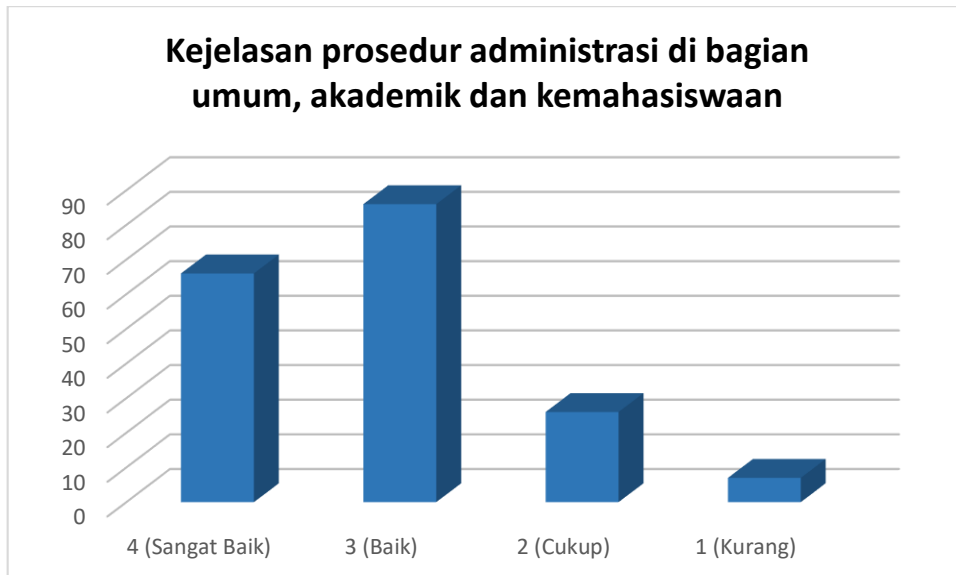
1) ASPEK TANGIBLES



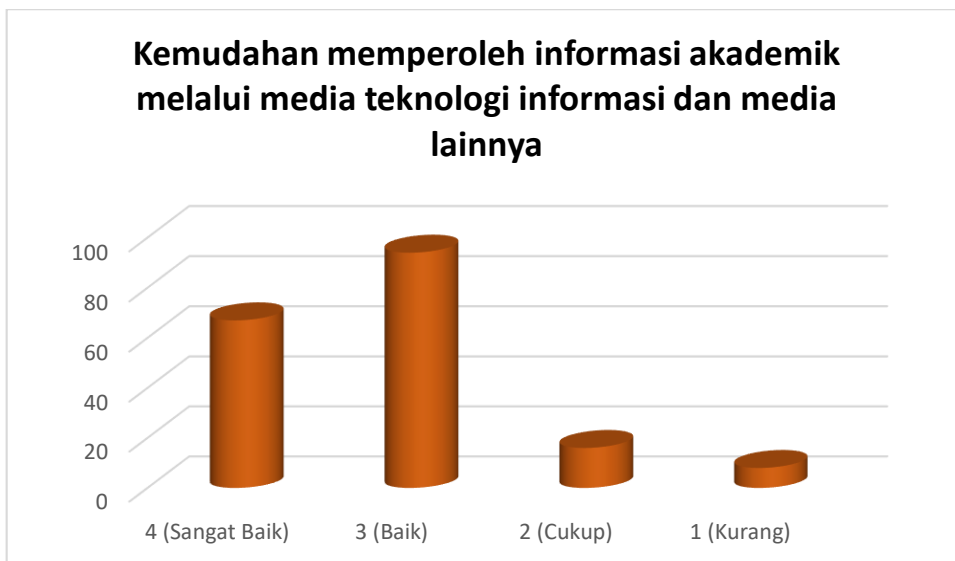
2) ASPEK RELIABILITY



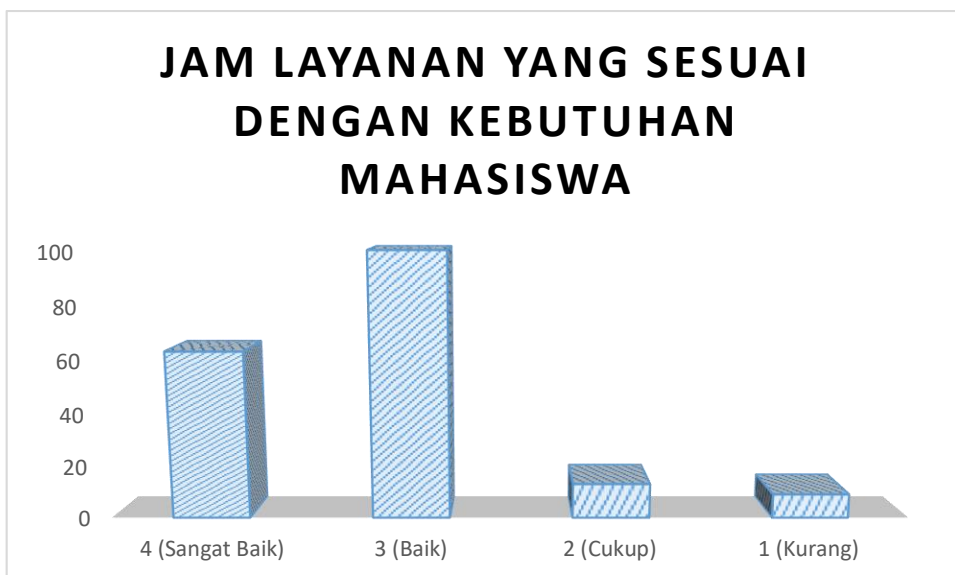
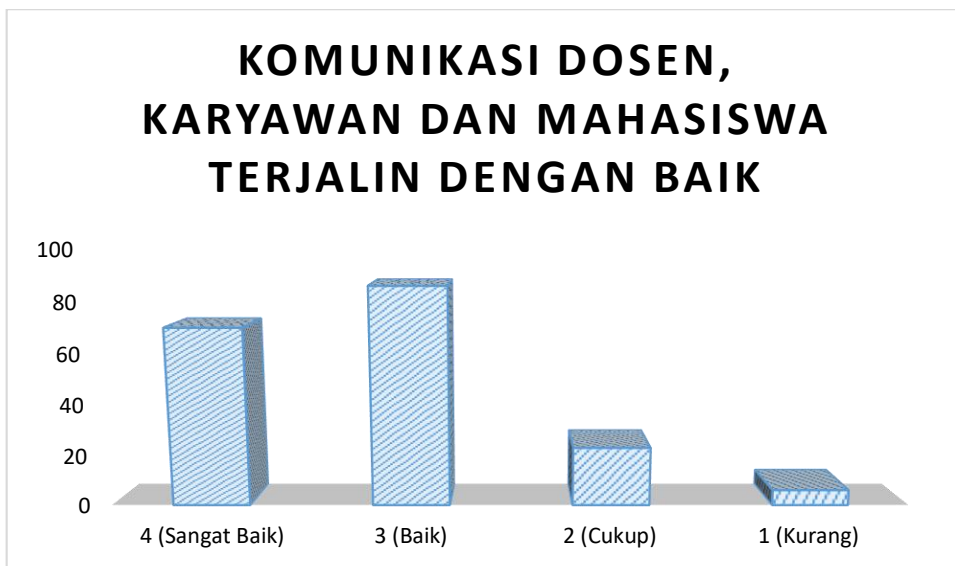
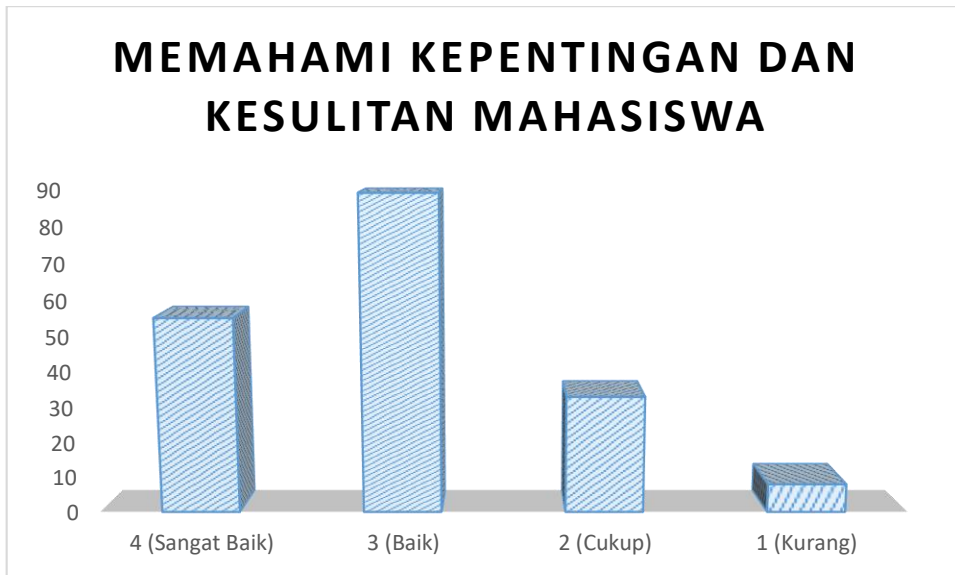
3) ASPEK RESPONSIVENESS



4) ASPEK ASSURANCE



5) ASPEK EMPATHY



BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan berdasarkan data dan analisis yang telah di kemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta memberikan saran yang bermanfaat bagi Universitas Kristen Indonesia, khususnya mengenai pelayanan FEB terhadap kepuasan mahasiswa.

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan gambar Diagram II-1, terlihat bahwa nilai total unsur layanan pada setiap kategori **tinggi**.
2. Dari 15 unsur penilaian, unsur **Memiliki sistem dan satuan pengamanan kampus yang cukup baik (A12)** memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 92,7% dengan kategori sangat baik/sangat puas, diikuti unsur **Staf berpenampilan rapi saat melayani (A1)** sebesar nilai 86,5 % dengan kategori sangat baik dan unsur **Membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (A9)** sebesar 81,4%. Pada ke 3 unsur ini sebaiknya dipertahankan kinerjanya.
3. Unsur yang memiliki nilai terkecil (3 instrumen) yaitu pada unsur **Memberi informasi dan respon atas pertanyaan dengan cepat dan jelas (A5)**, unsur **Memberikan layanan kepada mahasiswa dengan ramah dan efisien (cepat dan tepat waktu) (A8)** dan unsur **Memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (A13)**, masing-masing 76,2% yaitu kategori baik/puas.
4. Unsur lainnya A4 sebesar 76,9% ; A3 sebesar 78,3% ; A10 sebesar 78,8% ; A7 sebesar 78,9% ; A6 sebesar 79,1% ; A15 sebesar 79,8% ; A2 sebesar 80% ; A11 dan A14 sebesar 80,2% merupakan unsur dalam katagori puas.

B. Saran

Konsentrasi pada ke 3 unsur **terkecil** sebaiknya dilakukan peningkatan dengan cara :

- ✚ Dilakukan pelatihan SDM, tentang teknik pemberian layanan
- ✚ Disosialisasikan **Nilai-Nilai Universitas Kristen Indonesia** dalam bekerja
 1. Rendah Hati (Humility) | Filipi 2:3b
 2. Berbagi dan Peduli (Sharing and Caring) | Ibrani 10:24
 3. Disiplin (Discipline) | Efesus 5:16
 4. Profesional (Professional) | Matius 25:21
 5. Bertanggung Jawab (Responsibility) | Matius 25:23
 6. Berintegritas (Integrity) | Amsal 19:1
- ✚ Periodik diadakan Ritret/*Family Gathering* untuk menghilangkan kejenuhan