LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

UPT. PTI

PERIODE TAHUN AJARAN 2020/2021

UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

2021

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 3
EXECUTIVE SUMMARY 4
BAB I PENDAHULUAN 5
1.1. Latar belakang 5
1.2. Tujuan Survey 6
1.3. Waktu pelaksanaan Survey 6
1.4. Metode Pengumpulan Data 7
1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data 8
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN 18
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum 18
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden 19
2.3. Tindak Lanjut 21
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN 22
3.1. Kesimpulan 22
3.2. Saran 22

KATA PENGANTAR

Pertama-tama marilah kita mengucapkan syukur dan terima kasih atas berkat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya lah Unit Pelaksana Teknik Pelayanan Teknologi Informasi (UPT.PTI) dapat menyelesaikan laporan hasil survey kepuasan pengguna terhadap kinerja UPT.PTI dengan baik.

Laporan ini disusun untuk memenuhi kebutuhan dokumen Akreditasi Perguruan Tinggi (APT). Selain itu, laporan ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja UPT.PTI terhadap pelayanan yang dilakukan di lingkungan UKI.

UPT.PTI menyadadari laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Jakarta, 03 Juli 2021

UPT.PTI

EXECUTIVE SUMMARY

Survey kepuasan pengguna dilakukan oleh setiap unit kerja di lingkungan UKI untuk sebagai evaluasi untuk meningkatkan kinerja dari unit itu sendiri. UPT.PTI merupakan unit yang bertugas untuk mendukung layanan teknologi berupa *software* maupun *hardware*. UPT.PTI menyebarkan survey kepuasan pengguna terhadap layanan kepada responden yaitu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Jumlah responden mencapai 133 orang yaitu 53 tenaga pendidik dan 80 tenaga kependidikan.

Hasil analisis survey kepuasan terhadap layanan UPT.PTI secara umum adalah sangat baik. Apabila survey kepuasan dianalisis berdasarkan kelompok, maka terdapat beberapa aspek yang harus ditingkatkan yaitu ketersediaan hotspot, keterbukaan terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelatihan teknologi informasi dan ketersediaan program pelatihan teknologi informasi sesuai kebutuhan pegawai.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pelayanan adalah sebuah kegiatan yang diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna. Universitas Kristen Indonesia (UKI) sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang tri dharma yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat mempunyai pengguna layanan seperti mahasiswa, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mitra kerja, dan lain sebagainya. Saat ini UKI memiliki 7 fakultas, 1 program pascasarjana, 33 prodi, 3 lembaga, dan 17 biro/unit. Salah satu unit kerja tersebut adalah Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Teknologi Informasi (UPT.PTI). UPT.PTI merupakan unit kerja yang melayani dalam bidang teknologi berupa *software* dan *hardware*.

Berdasarkan struktur organisasi UKI, UPT.PTI saat ini berada di bawah Wakil Rektor Bidang Akademik. UPT.PTI memiliki tanggung jawab dan andil yang besar untuk mewujudkan salah satu misi UKI yaitu untuk meningkatkan mutu pembelajaran dan sistem pelayanan akademik dan non akademik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk itu kualitas dari layanan UPT.PTI akan menjadi faktor penting dalam mewujudkan misi tersebut. Untuk mengetahui kualitas layanan yang sudah dilakukan oleh UPT.PTI maka perlu dilakukan evaluasi setiap periode yang ditetapkan.

Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi layanan UPT.PTI adalah dengan melakukan survey kepuasan pengguna. Survey kepuasan pengguna UPT.PTI meliputi berbagai aspek yang berhubungan dengan teknologi informasi dan pelayanan yang dilakukan oleh pihak terkait.

1.2. Tujuan Survey

Survey kepuasan pengguna ini dibuat dengan tujuan untuk mengevaluasi pelayanan UPT.PTI di lingkungan UKI. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan UPT.PTI selama Tahun Ajaran 2020/2021 dan untuk melakukan peningkatan diberbagai aspek yang dirasa kurang baik oleh pengguna.

1.3. Waktu pelaksanaan Survey

Sesuai dengan surat dari Wakil Rektor Bidang Akademik dengan nomor 290/UKI.R1/PP.3.2.3/2021 pada tanggal 23 Juni 2021 perihal *Deadline* Pengumpulan Laporan Hasil Survey Kepuasan Layanan Pengguna yang menyatakan bahwa *deadline* pengumpulan laporan hasil survey kepuasan layanan adalah pada tanggal 30 Juni 2021, maka waktu pelaksanaan survey kepuasan UPT.PTI disesuaikan berdasarkan surat tersebut. Akan tetapi terjadi keterlambatan selama 3 hari dalam pengumpulan laporan agar jumlah responden lebih banyak.

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey

No.	Kegiatan	Timeline								
		Juni 2021						Juli 2021		
		23	24	25	28	29	30	1	2	3
1	Penyusunan Kuesioner	√	√	√						
2	Penyebaran Kuesioner				√	√	√	√	√	
3	Pengolahan Data									√
4	Pembuatan Laporan									√

1.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui email dan *e-questionare* dengan menggunakan e *form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 514 orang (data pegawai tetap). Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak *(random sampling).*

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 133 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Sampel

Responden	Jumlah
Tenaga Pendidik	53
Tenaga Kependidikan	80
Total	133

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep servqual meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak ekternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai; Keandalan (*reliability*) adalah Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten; Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat

serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan parusahaan; dan Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1.5.1. Data Responden

Tabel 3 Tabel Data Responden

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Total
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	48
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
5	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	45
6	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	48
7	3	3	2	2	2	2	4	4	1	4	2	3	3	35
8	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36
9	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	44
10	4	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	40
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
12	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	43
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
14	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	41
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
16	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	34
17	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	48
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	39
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	38
20	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	40
21	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	37
22	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	49
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
25	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	4	1	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	2	43
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52

29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
30	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	34
31	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	35
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
33	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	45
34	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	47
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
38	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	45
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
40	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	48
41	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	46
42	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	48
43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	47
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
45	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	45
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
48	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	49
49	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	18
50	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	47
51	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	40
52	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	43
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
58	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
60	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	48
61	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
63	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	35
64	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47
65	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	40
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
67	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	47
68	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	39
69	4	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	36
70	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	45
71	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49
72	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	46

73	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	31
74	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49
75	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	48
76	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	16
77	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
80	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	49
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
82	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	45
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
84	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
87	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	48
88	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39
89	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	40
90	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	45
91	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
92	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	27
93	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	34
94	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	39
95	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
96	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46
97	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	35
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
99	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
100	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	44
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
102	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
103	1	1	3	2	1	3	3	3	2	2	1	3	4	29
104	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	44
105	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	47
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
107	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
108	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	35
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
110	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
111	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50
112	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
113	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	50
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
116	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	47

117	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	32
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
120	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	22
121	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	46
122	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34
123	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
125	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
126	3	3	1	1	1	4	2	2	2	2	3	3	3	30
127	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
128	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
129	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
130	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	39
131	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
132	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	48
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52

1.5.2. Uji Validitas

Diketahui nilai N =133, maka berdasarkan R Tabel Product Momen nilai distribusi nilai pada N yaitu rtabel= 0,1422. Pada uji validitas ini akan dicari nilai rhitung untuk menguji validitas survey kepuasan pengguna menggunakan *software* SPSS.

Jika nilai rhitung > rtabel = valid

Jika nilai rhitung < rtabel = tidak valid

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Total
P1	Pearson Correlation	1	,628**	,532**	,548**	,546**	,530**	,604**	,635**	,487**	,646**	,607**	,582**	,531**	,748**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P2	Pearson Correlation	,628**	1	,579**	,565**	,742**	,642**	,597**	,631**	,600**	,638**	,652**	,624**	,689**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P3	Pearson Correlation	,532**	,579**	1	,778**	,601**	,600**	,685**	,630**	,742**	,617**	,656**	,653**	,645**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P4	Pearson Correlation	,548**	,565**	,778**	1	,641**	,473**	,626**	,585**	,649**	,572**	,575**	,570**	,565**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P5	Pearson Correlation	,546**	,742**	,601**	,641**	1	,543**	,561**	,537**	,581**	,540**	,540**	,526**	,574**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P6	Pearson Correlation	,530**	,642**	,600**	,473**	,543**	1	,597**	,606**	,619**	,641**	,682**	,679**	,701**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P7	Pearson Correlation	,604**	,597**	,685**	,626**	,561**	,597**	1	,938**	,683**	,832**	,766**	,774**	,783**	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P8	Pearson Correlation	,635**	,631**	,630**	,585**	,537**	,606**	,938**	1	,690**	,874**	,742**	,750**	,777**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133

P9	Pearson Correlation	,487**	,600**	,742**	,649**	,581**	,619**	,683**	,690**	1	,738**	,700**	,641**	,691**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P10	Pearson Correlation	,646**	,638**	,617**	,572**	,540**	,641**	,832**	,874**	,738**	1	,784**	,733**	,712**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P11	Pearson Correlation	,607**	,652**	,656**	,575**	,540**	,682**	,766**	,742**	,700**	,784**	1	,827**	,729**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P12	Pearson Correlation	,582**	,624**	,653**	,570**	,526**	,679**	,774**	,750**	,641**	,733**	,827**	1	,752**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
P13	Pearson Correlation	,531**	,689**	,645**	,565**	,574**	,701**	,783**	,777**	,691**	,712**	,729**	,752**	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
Total	Pearson Correlation	,748**	,813**	,817**	,767**	,755**	,778**	,876**	,871**	,825**	,868**	,863**	,847**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4 Resume validitas survey kepuasan pengguna

Item	rhitung	rtabel	Keterangan
P1	0,748	0,1422	Valid
P2	0,813	0,1422	Valid
P3	0,817	0,1422	Valid
P4	0,767	0,1422	Valid
P5	0,755	0,1422	Valid
P6	0,778	0,1422	Valid
P7	0,876	0,1422	Valid
P8	0,871	0,1422	Valid
P9	0,825	0,1422	Valid
P10	0,868	0,1422	Valid
P11	0,863	0,1422	Valid
P12	0,847	0,1422	Valid
P13	0,850	0,1422	Valid

1.5.3. Uji Reliabilitas

Pada uji reabilitas, nilai yang akan dicari adalah nilai alpa untuk menjadi dasar apakah data survey kepuasan pengguna konsisten atau tidak konsisten menggunakan software SPSS.

Jika nilai alpha > rtabel = reliable

Jika nilai alpha < dtabel = tidak reliable

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	133	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	133	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,957	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	39,32	51,960	,691	,957
P2	39,39	51,861	,773	,954
P3	39,35	52,576	,782	,954
P4	39,49	53,176	,723	,955
P5	39,58	52,049	,701	,957
P6	39,34	53,226	,737	,955
P7	39,06	53,087	,854	,953
P8	39,07	52,988	,849	,953
P9	39,28	52,324	,790	,954
P10	39,13	52,537	,843	,952
P11	39,22	52,278	,837	,953
P12	39,21	52,819	,819	,953
P13	39,08	53,358	,824	,953

Dapat dilihat pada data di atas bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai r table, yaitu 0,957 > 0, 1422 sehingga dapat disimpulkan bahwa data survey kepuasan pengguna adalah reliabel.

1.5.4. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 4 skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh *stakeholder*):

a. Jawaban sangat baik diberi skor 4

b. Jawaban baik diberi skor 3

c. Jawaban cukup baik diberi skor 2

d. Jawaban kurang baik diberi skor 1

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

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \text{ x } 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif pada tabel berikut:

Tabel 5. Skala Kriteria

No.	Persentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	76-100	Sangat Baik
2	51-75	Baik
3	25-50	Cukup Baik

4	0-25	Kurang Baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan rekap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan di analisis kemudian.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Berikut adalah daftar instrumen kepuasan pengguna pada UPT.PTI:

P1 : Tersedia pengumuman apabila kondisi internet sedang bermasalah

P2 : Terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi pelaksanaan pelatihan teknologi informasi

P3 : Tersedia fasilitas jaringan/LAN yang baik dan cepat

P4 : Tersedia fasilitas *hotspot* yang baik

P5 : Tersedia program pelatihan teknologi informasi sesuai kebutuhan pegawai

P6 : Staf UPSI sesuai dengan bidang keahliannya

P7 : Terbuka dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan tindakan perbaikan sebagai tanggapan terhadap pelaporan (komplain) yang disampaikan

P8 : Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat

P9 : Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku

P10 : Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian

P11 : Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

P12 : Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan

P13 : Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

Berdasarkan rumus persentase skor, maka tabel dibawah ini akan menunjukkan aspek kualitas survey kepuasan pengguna secara umum.

Tabel 6 Tingkat Kepuasan Secara Umum

Daftar pertanyaan	Skor yang diperoleh	Skor Maksimum	Persentase Skor	Kategori/Aspek Kualitas
P1	429	532	80,64	Sangat Baik
P2	419	532	78,76	Sangat Baik
P3	425	532	79,89	Sangat Baik
P4	406	532	76,32	Sangat Baik
P5	394	532	74,06	Sangat Baik
P6	426	532	80,08	Sangat Baik
P7	463	532	87,03	Sangat Baik
P8	462	532	86,84	Sangat Baik
P9	434	532	81,58	Sangat Baik
P10	454	532	85,34	Sangat Baik
P11	442	532	83,08	Sangat Baik
P12	443	532	83,27	Sangat Baik
P13	461	532	86,65	Sangat Baik

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna secara umum terhadap pelayanan UPT.PTI adalah Sangat Baik.

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Responden dari survey kepuasan pengguna dibagi dalam 2 kelompok yaitu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

Tabel 7 Tingkat Kepuasan pada Kelompok Tenaga Pendidik

Daftar pertanyaan	Skor yang diperoleh	Skor Maksimum	Persentase Skor	Kategori/Aspek Kualitas

P1	177	212	83,49	Sangat Baik
P2	178	212	83,96	Sangat Baik
P3	172	212	81,13	Sangat Baik
P4	161	212	75,94	Baik
P5	167	212	78,77	Sangat Baik
P6	173	212	81,6	Sangat Baik
P7	190	212	89,62	Sangat Baik
P8	190	212	89,62	Sangat Baik
P9	179	212	84,43	Sangat Baik
P10	186	212	87,74	Sangat Baik
P11	177	212	83,49	Sangat Baik
P12	177	212	83,49	Sangat Baik
P13	187	212	88,21	Sangat Baik

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada kelompok tenaga pendidik pada semua aspek adalah Sangat Baik, kecuali pada poin P4. Menurut tenaga pendidik bahwa ketersediaan hostpot berada pada kategori Baik.

Tabel 8 Tingkat Kepuasan pada Kelompok Tenaga Kependidikan

Daftar pertanyaan	Skor yang diperoleh	Skor Maksimum	Persentase Skor	Kategori/Aspek Kualitas
P1	252	320	78,75	Sangat Baik
P2	241	320	75,31	Baik
P3	253	320	79,06	Sangat Baik
P4	245	320	76,56	Sangat Baik
P5	227	320	70,94	Baik

P6	253	320	79,06	Sangat Baik
P7	273	320	85,31	Sangat Baik
P8	272	320	85	Sangat Baik
P9	255	320	79,69	Sangat Baik
P10	268	320	83,75	Sangat Baik
P11	265	320	82,81	Sangat Baik
P12	266	320	83,13	Sangat Baik
P13	274	320	85,63	Sangat Baik

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada kelompok tenaga kependidikan pada semua aspek adalah Sangat Baik, kecuali pada poin P2 dan poin 5. Menurut tenaga kependidikan bahwa keterbukaan dalam memberikan informasi dan komunikasi pelaksanaan pelatihan teknologi informasi dan ketersediaan program pelatihan teknologi informasi sesuai kebutuhan pegawai berada pada kategori Baik

2.3. Tindak Lanjut

Secara umum, seluruh aspek pada instrumen kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh UPT.PTI berada pada kategori Sangat Baik. Namun jika dipisah berdasarkan kelompok yaitu kelompok tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, terdapat 3 aspek yang berada pada kategori Baik. Adapun ketiga aspek tersebut adalah ketersediaan hotspot, keterbukaan dalam memberikan informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelatihan teknologi informasi, serta ketersediaan program pelatihan teknologi informasi sesuai kebutuhan pegawai. Dalam hal ini, ketiga aspek tersebut perlu ditinjau kembali dan dilakukan peningkatan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

BAB III
KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. Kesimpulan

Berdasar hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Teknologi Informasi (UPT.PTI) sebesar 81,81% yang artinya Sangat Baik.

2. Pada kelompok tenaga pendidik, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Teknologi Informasi (UPT.PTI) sebesar 83,96% yang artinya Sangat Baik..

3. Pada kelompok tenaga kependidikan, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Teknologi Informasi (UPT.PTI) sebesar 80,38% yang artinya Sangat Baik.

3.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melihat hasil analisis tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Teknologi Informasi (UPT.PTI) disarankan dapat meningkatkan ketersediaan hotspot.
2. Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Teknologi Informasi (UPT.PTI) disarankan dapat lebih terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelatihan teknologi informasi.
3. Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Teknologi Informasi (UPT.PTI) disarankan dapat meningkatkan ketersediaan program pelatihan teknologi informasi sesuai kebutuhan pegawai.

Lampiran Kuesioner

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA

TERHADAP KINERJA LAYANAN

UNIT PELAKSANA TEKNIK PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Tahun Akademik 2020/2021

Yth. Bapak/Ibu Pegawai UKI

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan Teknologi Informasi, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner berikut.

Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang Bapak/Ibu rasakan atas tiap pernyataan yang diberikan.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

1 = Kurang Baik

2 = Cukup Baik

3 = Baik

4 = SangatBaik

TENTANG RESPONDEN

1. Tanggung Jawab : a. Tenaga Pendidik

   b. Tenaga Kependidikan

2. Unit Kerja : .....

Tabel 9 Tabel Instrumen Kepuasan terhadap Kinerja UPT.PTI

No	Instrumen	1	2	3	4
1	Tersedia pengumuman apabila kondisi internet sedang bermasalah				
2	Terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi pelaksanaan pelatihan teknologi informasi				
3	Tersedia fasilitas jaringan/LAN yang baik dan cepat				
4	Tersedia fasilitas *hotspot* yang baik				
5	Tersedia program pelatihan teknologi informasi sesuai kebutuhan pegawai				
6	Staf UPSI sesuai dengan bidang keahliannya				
7	Terbuka dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan tindakan perbaikan sebagai tanggapan terhadap pelaporan (komplain) yang disampaikan				
8	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat				
9	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku				
10	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian				
11	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				
12	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan				
13	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah				