

# **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA**

**UKI PRESS**

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021



**UKI PRESS**

**PENERBITAN DAN PENCETAKAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

## DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA .....	1
DAFTAR ISI.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
EXECUTIVE SUMMARY .....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan Survei.....	4
1.3 Waktu pelaksanaan survei.....	5
1.4 Metode Pengumpulan Survei .....	5
1.5 Metode Pengolahan dan Analisi Data.....	6
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum .....	9
2.2 Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.3 Tindak Lanjut.....	12
BAB III KESIMPULAN.....	14
3.1 Kesimpulan .....	14
KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN.....	15

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan atas penyertaan-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Pengguna Layanan UKI Press Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan UKI Press.

Untuk memenuhi harapan pengguna layanan UKI Press. Maka salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. UKI Press berupaya untuk meningkatkan layanan UKI Press sehingga menjadi penyelenggara pelayanan informasi yang terpercaya dan prima.

UKI Press mengucapkan terima kasih kepada pengguna layanan seperti, mahasiswa, dan dosen atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan laporan ini. UKI Press selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat.

**Ka. Bid. UKI PRESS**

**Indri Jatmoko, S.Si., MM**

## **EXECUTIVE SUMMARY**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Universitas Kristen Indonesia sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan mempunyai pengguna layanan mahasiswa, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mitra dan lain-lain. Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI) harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiastuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Maderazo, 2016; Cosser, 2003). Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya (Nadeak et al, 2019).

Saat ini UKI Press sedang melakukan survei kepuasan pelayanan, survei ini dilakukan secara terpadu yang dilaksanakan setiap tahun. Pelaksanaan survei kepuasan ini akan terus dilaksanakan setiap pergantian semester dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mengenai pelayanan yang diberikan oleh UKI Press. Adapun teknis pelaksanaan survei ini dilakukan dengan mengisi kuesioner berbasis online.

Hasil pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan oleh pengguna dalam memanfaatkan pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh UKI Press. Selain itu hasil pelaksanaan survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi bagi UKI Press dalam meningkatkan pelayanan secara optimal dan tepat guna bagi pengguna UKI Press.

### 1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh UKI Press pada Tahun Akademik 2020/2021.
- b. Sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh UKI Press
- c. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan UKI Press selanjutnya.

### 1.3 Waktu pelaksanaan survei

Kegiatan survey dilakukan pada bulan Juni 2021 dengan rician pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jadwal pelaksanaan survey kepuasan

No	Kegiatan	Timeline
1	Penyusunan Kuesioner	19 s/d 20 Juni 2021
2	Penyebaran Kuesioner	21 s/d 24 Juni 2021
3	Pengolahan Data	25 s/d 27 Juni 2021
4	Pembuatan Laporan	28 s/d 30 Juni 2021

### 1.4 Metode Pengumpulan Survei

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui *e-questionare* dengan menggunakan *microsoft form office365* melalui link <https://bit.ly/3qEZvNR>. Penyebaran kuesioner survei yang dilakukan melalui situs tersebut dimulai pada tanggal 21 Juni 2021. Populasi dari objek pengukuran ini adalah Tenaga Pendidik, dan Mahasiswa yang mendapatkan layanan UKI Press. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 80 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah	Presentase (%)
Tenaga Pendidik (Dosen)	37	46,25
Mahasiswa	43	53,75
Total	80	100

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Irawan, 2003). Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan UKI Press dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik UKI Press dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi kelengkapan dokumen, sikap/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 pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan UKI Press. Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana UKI Press diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

## 1.5 Metode Pengolahan dan Analisi Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah *valid* untuk menjadi suatu alat ukur (Wainer & Braun, 2013; Greenwald et al, 2009). Teknik yang digunakan adalah Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien Korelasi Pearson memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

Di mana x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survei kepuasan pengguna memiliki 20 pertanyaan yang diajukan, maka x merupakan variabel kinerja layanan unit dan y merupakan variabel kepuasan pengguna, sehingga akan terbentuk matrik korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matriks korelasi akan berukuran 21x21.

*Koefisien Korelasi Pearson* mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.

Uji validitas untuk kuisisioner kepuasan pengguna layanan UKI Press sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisisioner ini disebarakan pada bulan Juni 2021.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu *survey* (Walrath, Turner, & Bruzek, 2004; Rosaiah, Kantam, & Kumar, 2006). *Cronbach Alpha* diformulasikan sebagai:  $\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_X^2}$ .

Di mana  $k$  adalah ukuran matriks korelasi,  $\overline{\sigma_{ij}}$  adalah jumlah elemen matriks korelasi non diagonal dibagi dengan  $k(k-1)$ , dan  $\sigma_X^2$  adalah jumlah elemen matriks korelasi diagonal dan  $\overline{\sigma_{ij}}$ . Sebuah survei dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ( $n-2$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel) dan tingkat signifikansi (*level of significance*).

Uji reliabilitas untuk kuisioner kepuasan pengguna layanan UKI Press sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisioner ini disebarkan pada bulan Juni 2021.

c. Metode Analisis Data

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

1. Jawaban sangat puas diberi skor 4
2. Jawaban puas diberi skor 3
3. Jawaban cukup puas diberi skor 2
4. Jawaban kurang puas diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana 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 *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 3. Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner

No	<i>Persentase</i>	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Kurang
5	0-20	Sangat Kurang baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan direkap 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.

Di dalam buku pedoman terdapat 5 skala tingkat (*likert*), karena ada penyesuaian terhadap skala yang digunakan untuk akreditasi perguruan tinggi dan akreditasi program studi yang menggunakan 4 skala tingkat. Maka pada kuisinoer ini menggunakan 4 skala tingkat (*likert*).

## BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Koleksi Secara Umum

Tingkat kepuasan secara umum yang diperoleh untuk seluruh responden dengan jumlah 80 responden ditunjukkan pada Tabel 1. **Skor maksimum** yang diperoleh dari setiap masing-masing unsur layanan adalah 4 x jumlah responden. Sementara *presentase* skor diperoleh dengan rumus  $\text{Presentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$ .

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Secara Umum Berdasarkan *Presentase* Skor

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	258	320	80.625%	Baik
Q.2	260	320	81%	Sangat Baik
Q.3	239	320	75%	Baik
Q.4	239	320	75%	Baik
Q.5	252	320	79%	Baik
Q.6	269	320	84%	Sangat Baik
<b>Total</b>	1517	1920	79%	Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penggunaan layanan UKI Press secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 79 (baik).

Tabel 5 Tingkat kepuasan secara umum berdasarkan skor *indeks*

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	258	3.225
Q.2	260	3.25
Q.3	239	2.9875
Q.4	239	2.9875
Q.5	252	3.15
Q.6	269	3.3625
<b>TOTAL</b>	1517	18.9625
<b>Rata-rata</b>		3.16042

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan UKI Press skor *indeks* secara umum dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3.16042 (puas).

## 2.2 Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Hasil kepuasan responden berdasarkan kelompok responden ditunjukkan pada tabel berikut.

### A. Berdasarkan Kelompok Responden Mahasiswa

Tabel 6 Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Mahasiswa

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	126	172	73.256%	Baik
Q.2	125	172	73%	Baik
Q.3	125	172	73%	Baik
Q.4	122	172	71%	Baik
Q.5	124	172	72%	Baik
Q.6	131	172	76%	Baik
<b>Total</b>	753	1032	73%	Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan menurut kelompok responden Mahasiswa yang mendapatkan layanan UKI Press, dari berbagai unsur layanan adalah 73 (baik).

Tabel 7 Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Mahasiswa Berdasarkan Skor  
*Indeks*

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	126	2.9302
Q.2	125	2.907
Q.3	125	2.907
Q.4	122	2.8372
Q.5	124	2.8837
Q.6	131	3.0465
<b>TOTAL</b>	753	17.512
<b>Rata-rata</b>		2.919

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan UKI Press berdasarkan skor *indeks* menurut kelompok responden Mahasiswa yang mendapatkan layanan UKI Press dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 2.919 (Cukup).

#### C. Berdasarkan kelompok Tenaga Pendidik

Tabel 8 Tingkat kepuasan Menurut Kelompok Responden Tenaga Pendidik

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	132	148	89.19%	Sangat Baik
Q.2	134	148	91%	Sangat Baik
Q.3	114	148	77%	Baik
Q.4	118	148	80%	Baik
Q.5	127	148	86%	Sangat Baik
Q.6	138	148	93%	Sangat Baik
<b>Total</b>	763	888	86%	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan UKI Press menurut kelompok responden tenaga pendidik yang mendapatkan layanan UKI Press, dari berbagai unsur layanan adalah 86 (sangat baik).

Tabel 9 Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Tenaga Pendidik Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	132	3.5576
Q.2	134	3.6216
Q.3	114	3.0811
Q.4	118	3.1892
Q.5	127	3.4324
Q.6	138	3.7297
<b>TOTAL</b>	763	20.622
<b>Rata-rata</b>		3.437

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan UKI Press berdasarkan skor *indeks* menurut kelompok Tenaga Pendidik yang mendapatkan layanan UKI Press dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3.437 (puas).

## 2.2 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna layanan UKI Press yang telah dikemukakan di atas, maka diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Hasil tingkat kepuasan secara umum berdasarkan *persentase* skor adalah 79 (baik) dan berdasarkan indeks adalah 3.16042 (puas).
2. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden mahasiswa, unit yang mendapatkan layanan UKI Press berdasarkan *persentase* skor adalah 73 (baik) dan berdasarkan indeks adalah 2.919 (cukup)
3. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden dosen yang mendapatkan layanan UKI Press berdasarkan *persentase* skor adalah 86 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3.437 (puas).

Secara keseluruhan layanan UKI Press saat ini **baik**. Bila memperhatikan penilaian pada setiap butir pertanyaan sebagaimana terdapat pada tabel 4, maka beberapa layanan UKI Press mendapatkan nilai baik, sehingga untuk hal-hal tersebut perlu ditingkatkan yaitu:

1. Tersedia koleksi buku-buku lebih lengkap sesuai yang dibutuhkan prodi
2. Tersedia sosialisasi mengenai layanan UKI Press kepada Fakultas/Program Studi

Untuk meningkatkan hal-hal di atas, maka UKI Press akan melakukan sosialisasi mengenai layanan UKI Press kepada Fakultas/ Program Studi.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN**

#### 3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada UKI Press adalah **baik**.
2. Upaya tindak lanjut UKI Press akan meningkatkan nilai baik menjadi sangat baik pada layanan sosialisasi mengenai informasi tentang layanan UKI Press.

## **LAMPIRAN KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN**

UKI Press

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

Yth. Pimpinan Unit Kerja

Yth. Bapak/Ibu Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan UKI

Yth. Mahasiswa/i UKI

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja di UKI Press 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 dapatkan atas tiap pernyataan yang diberikan.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

1 = Kurang                      3 = Baik  
2 = Cukup                      4 = Sangat Baik

### **TENTANG RESPONDEN**

1. Responden terdiri dari:
  - a. Mahasiswa
  - b. Tenaga Pendidik
  
2. Unit Kerja
  - a. Rektorat
  - b. Lembaga
  - c. Biro / KUI / UPT
  - d. Fakultas
  - e. Program Studi



Butir Pernyataan:

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	UKI Press memberikan kualitas layanan yang prima kepada setiap pengunjung yang datang				
2	UKI Press memberi tindak lanjut dan respon yang memuaskan atas semua komentar, keluhan dan saran terhadap pelayanan				
3	UKI Press memiliki ketersediaan buku yang cukup untuk memenuhi kebutuhan konsumen				
4	UKI Press selalu menginformasikan buku-buku terbaru kepada konsumen				
5	UKI Press dapat memberikan pelayanan dan respon sesuai dengan kebutuhan serta peraturan yang berlaku				
6	UKI Press memberikan layanan dengan sopan dan ramah				