

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
UPT PUSAT PELAYANAN BAHASA
SEMESTER GENAP T.A. 2020/2021



UPT PUSAT PELAYANAN BAHASA
FAKULTAS SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
EXECUTIVE SUMMARY	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Tujuan Survei	6
1.3. Waktu Pelaksanaan Survei	6
1.4. Metode Pengumpulan Data	6
1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	8
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	11
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	11
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden	13
2.3 Tindak Lanjut	14
BAB III KESIMPULAN	15
3.1 Kesimpulan.....	15
LAMPIRAN	16

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan UPT Pusat Pelayanan Bahasa (UPT PPB) Semester Genap T.A. 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini berisikan penilaian atas layanan yang diberikan oleh UPT Pusat Pelayanan Bahasa kepada tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan masyarakat umum yang mencakup: ketersediaan informasi layanan dan biaya kursus, EPT, TOEIC, terjemahan, dan kegiatan lainnya; SDM UPT PPB UKI yang melayani dengan kompetensi yang memadai dan hasil layanan dapat dipercaya serta dapat digunakan pada instansi di luar UKI; pelayanan dan respon dari staf UPT PPB UKI atas pertanyaan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan dan sesuai peraturan yang berlaku; staf UPT PPB memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah; tercipta rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam menerima layanan serta adanya ruangan yang bersih dan nyaman.

Selain memberikan informasi tentang hasil penilaian yang diberikan oleh pengguna layanan di UPT Pusat Pelayanan Bahasa, laporan ini juga memuat temuan terkait pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh UPT PPB UKI. Hal ini dalam rangka pengembangan UPT PPB UKI ke arah yang lebih baik.

Kami mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu untuk membantu penyelesaian laporan survei ini. Semoga laporan survei ini memberikan dampak yang baik bagi kemajuan UPT Pusat Pelayanan Bahasa, terutama dalam peningkatan kualitas pelayanannya di lingkungan UKI dan bagi masyarakat umum.

Ka. UPT Pusat Pelayanan Bahasa



Heribertus A.B.P. Abul, S.Sos.

EXECUTIVE SUMMARY

Layanan yang baik adalah upaya perguruan tinggi dalam memberikan dampak yang baik bagi masyarakat umum. UKI melalui UPT Pusat Pelayanan Bahasa berusaha memberikan pelayanan dalam bidang bahasa bagi masyarakat baik internal UKI seperti tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa, maupun masyarakat umum.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat di Universitas Kristen Indonesia dan umum terhadap layanan yang diberikan oleh UPT Pusat Pelayanan Bahasa di T.A 2020/2021, memotivasi staf untuk meningkatkan kualitas layanan dan melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan, serta menjadi bahan dalam menetapkan kebijakan yang perlu dan langkah perbaikan pelayanan.

Survei ini dilakukan dengan menyebarkan *e-questionnaire* menggunakan g-form yang disebarkan melalui outlook, email, dan pesan whatsapp dengan tautan <https://bit.ly/SurveiKepuasanLayananPPBUKI> . Adapun responden yang diambil adalah secara acak (random sampling) dengan jumlah responden yang berhasil diperoleh sebanyak 178 orang.

Setelah dilakukan pengolahan data dari hasil survei atas kepuasan pelayanan di UPT PPB UKI maka diperoleh presentase skor berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan secara umum dengan nilai 83,43 (sangat baik) dan skor indeks sebesar 3,33 (sangat puas).

Secara keseluruhan, layanan diberikan oleh UPT Pusat Pelayanan Bahasa adalah sangat baik. Namun, ada saran yang disampaikan oleh pengguna layanan, yakni meliputi penambahan jenis pelayanan tes seperti TOEFL & IELTS resmi, penambahan jenis kursus bahasa asing lainnya, dan pengembangan pelayanan online untuk semakin meningkatkan kualitas layanan di UPT PPB UKI selanjutnya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehadiran perguruan tinggi di tengah-tengah masyarakat sebagai penyelenggara pendidikan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menciptakan generasi muda yang berkualitas dalam hal pemikiran dan juga dampak atau karya kepada masyarakat. Kontribusi tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan layanan publik yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan dan juga kepentingan umum. Dalam keberlangsungannya, tentu perlu didukung oleh pengelolaan, pengawasan dan pengembangan kualitas layanan. Layanan yang diberikan dapat berupa penyediaan barang, jasa maupun layanan administrasi dengan kualitas yang diharapkan memuaskan bagi masyarakat umum terlebih lagi kepada masyarakat di dalam perguruan tinggi tersebut seperti tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan juga mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Universitas Kristen Indonesia sebagai salah satu penyelenggara pendidikan yang ada di Indonesia juga memiliki peran dan kontribusi yang sama dalam hal memberikan layanan publik dengan kualitas yang memuaskan baik bagi masyarakat di dalam kampus maupun masyarakat umum. Untuk dapat mencapai hasil yang baik, setiap pihak baik itu yayasan, pimpinan, biro, unit, lembaga dan juga civitas akademika UKI perlu saling bekerja sama dalam menjalankan perannya masing-masing.

UPT Pusat Pelayanan Bahasa sebagai salah satu unit pelayanan di Universitas Kristen Indonesia memiliki peran dalam memberikan layanan kebahasaan yang memuaskan dan *reliable* bagi masyarakat yang ada di UKI dan juga umum. Dalam pelaksanaannya, UPT PPB memerlukan *feedback* dari para pengguna layanan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak serta untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memadai atau masih memerlukan perbaikan. Maka dari itu UPT Pusat Pelayanan Bahasa mengadakan survei kepuasan layanan yang diperoleh dari masyarakat di kampus Universitas Kristen Indonesia dan juga masyarakat umum.

1.2. Tujuan Survei

- Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat di Universitas Kristen Indonesia dan umum terhadap layanan yang diberikan oleh UPT Pusat Pelayanan Bahasa
- Memotivasi staf untuk meningkatkan kualitas layanan dan melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan
- Menjadi bahan dalam menetapkan kebijakan yang perlu dan langkah perbaikan pelayanan

1.3. Waktu Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Bulan Juni – Juli							
		Minggu ke-				Minggu ke-			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penyusunan Kuesioner	■							
2	Penyebaran Kuesioner		■	■					
3	Pengolahan Data				■	■			
4	Pengumpulan Laporan						■		

1.4. Metode Pengumpulan Data

Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui *e-mail* dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah seluruh civitas akademika UKI (tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa) dan masyarakat umum pengguna layanan UPT Pusat Pelayanan Bahasa. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini digunakan penelitian deskriptif dengan jumlah sampel adalah 178 orang, dengan rincian sebagai berikut:

No	Responden	Jumlah
1	Tenaga Pendidik	14
2	Tenaga Kependidikan	46
3	Mahasiswa	103
4	Umum	15
TOTAL		178

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 suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal 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 kepastian seperti ditunjukkan perusahaan; 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

a. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen menggunakan R Tabel dengan ketentuan menggunakan tingkat signifikansi untuk uji 2 arah (*two tailed*) sebesar 0,05 terhadap 178 responden. Dan hasilnya adalah sebagai berikut:

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Instrumen 1	0.812	0,1471	VALID
2	Instrumen 2	0,849	0,1471	VALID
3	Instrumen 3	0,826	0,1471	VALID
4	Instrumen 4	0,903	0,1471	VALID
5	Instrumen 5	0,896	0,1471	VALID
6	Instrumen 6	0,848	0,1471	VALID
7	Instrumen 7	0,906	0,1471	VALID
8	Instrumen 8	0,880	0,1471	VALID
9	Instrumen 9	0,887	0,1471	VALID
10	Instrumen 10	0,888	0,1471	VALID

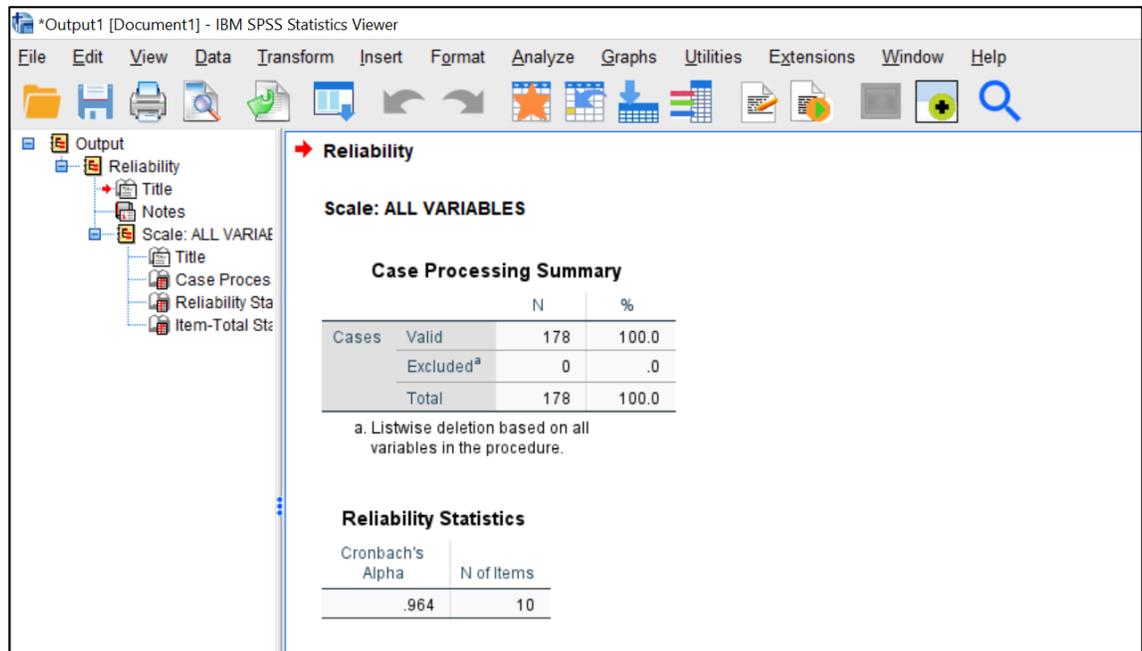
Karena memiliki 178 responden, maka R Tabel yang digunakan ialah 0,1471. Apabila R Hitung > R Tabel maka data dinyatakan Valid.

Sesuai dengan hasil diatas, maka data kuesioner kepuasan pengguna layanan UPT PPB dinyatakan VALID.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah.

Dan hasilnya adalah sebagai berikut:



Maka sesuai dengan hasil diatas, data hasil kuesioner kepuasan pengguna layanan UPT PPB T.A. 2020/2021 dapat dikatakan reliabel.

c. Metode Analitis Data

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

- Jawaban sangat baik diberi skor 4
- Jawaban baik diberi skor 3
- Jawaban cukup diberi skor 2
- Jawaban kurang diberi skor 1

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 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 pada tabel berikut:

No	Persentase (%)	Kategori/ Aspek Kualitas
1	76 - 100	Sangat Baik
2	51 - 75	Baik
3	26 - 50	Cukup
4	0 - 25	Kurang

Riduwan (2014:29)

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.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Berdasarkan hasil survei yang telah kami dapatkan, UPT PPB mendapatkan hasil sebagai berikut:

NO	INSTRUMEN	SKOR YANG DIPEROLEH	PREDIKAT
1	Ruangan yang bersih dan nyaman	84,26%	SANGAT BAIK
2	Ketersediaan informasi layanan (kursus, EPT, TOEIC, terjemahan, dan kegiatan lainnya)	83,70%	SANGAT BAIK
3	Ketersediaan informasi biaya layanan (kursus, EPT, TOEIC, terjemahan, dan kegiatan lainnya)	81,60%	SANGAT BAIK
4	SDM yang melayani memiliki kompetensi yang memadai	82,86%	SANGAT BAIK
5	Hasil layanan dapat dipercaya dan dapat digunakan pada instansi di luar UKI	81,88%	SANGAT BAIK
6	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	80,89%	SANGAT BAIK
7	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	83,56%	SANGAT BAIK
8	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	84,97%	SANGAT BAIK
9	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	85,39%	SANGAT BAIK
10	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	85,25%	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil di atas bahwa UPT PPB memiliki hasil sangat baik pada semua aspek instrumen yang ada didalam kuesioner sehingga skor rata-rata yang didapat adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \textbf{Persentase skor rata-rata UPT PPB} \\ & = \frac{(84,26+83,70+81,60+82,86+81,88+80,89+83,56+84,97+85,39+85,25)}{10} \times 100\% \\ & = \frac{834,36}{10} \times 100\% = \underline{\underline{83,43\%}} \text{ (SANGAT BAIK)} \end{aligned}$$

Dari hasil di atas dapat dikatakan semua responden yang pernah menggunakan jasa layanan UPT PPB menyatakan puas atas jasa layanan yang diberikan oleh UPT PPB.

Tingkat Kepuasan Secara Umum Berdasarkan Skor Indeks:

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q1	600	3,370787
Q2	596	3,348315
Q3	581	3,264045
Q4	590	3,314607
Q5	583	3,275281
Q6	576	3,235955
Q7	595	3,342697
Q8	605	3,398876
Q9	608	3,41573
Q10	607	3,410112
TOTAL	5941	33,3764
RATA-RATA		3,33764

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Pada pengisian survei kepuasan ini, UPT PPB menasar 4 kelompok responden, yakni tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa dan masyarakat umum dengan rincian pembagian kelompok responden sebagai berikut:

No	Responden	Jumlah
1	Tenaga Pendidik	14
2	Tenaga Kependidikan	46
3	Mahasiswa	103
4	Umum	15
TOTAL		178

dan dari ke-empat kelompok di atas, UPT PPB mendapatkan hasil skor sebagai berikut:

No	Kategori Responden	Nilai yang Diperoleh	Predikat
1	Tenaga Pendidik	91,25%	SANGAT BAIK
2	Tenaga Kependidikan	82,17%	SANGAT BAIK
3	Mahasiswa	80,99%	SANGAT BAIK
4	Umum	96,83%	SANGAT BAIK

dengan perolehan hasil survei di atas, tingkat kepuasan menurut kelompok responden yang didapatkan UPT PPB sudah sangat baik.

No	Kategori	Jumlah Responden	Jumlah Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
1	Tenaga Pendidik	14	10	511	3,65
2	Tenaga Kependidikan	46	10	1512	3,286
3	Mahasiswa	103	10	3337	3,239
4	Umum	15	10	581	3,873
TOTAL		178	10	5941	14,048
RATA-RATA					3,512

2.3 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna layanan UPT Pusat Pelayanan Bahasa yang telah dikemukakan di atas, maka diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Hasil tingkat kepuasan secara umum berdasarkan persentase skor adalah 83,43 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,33 (sangat puas).
2. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden Tenaga Pendidik yang mendapatkan layanan UPT PPB UKI berdasarkan persentase skor adalah 91,25 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,65 (sangat puas).
3. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden Tenaga Kependidikan yang mendapatkan layanan UPT PPB UKI berdasarkan persentase skor adalah 82,17 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,28 (sangat puas).
4. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden Mahasiswa yang mendapatkan layanan UPT PPB UKI berdasarkan persentase skor adalah 80,99 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,23 (sangat puas).
5. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden Masyarakat Umum yang mendapatkan layanan UPT PPB UKI berdasarkan persentase skor adalah 96,83 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,87 (sangat puas).

Secara keseluruhan layanan UPT PPB UKI adalah **sangat baik**.

Namun, pengguna layanan memberikan saran bagi UPT PPB UKI secara umum yakni permintaan penambahan jenis pelayanan tes seperti TOEFL & IELTS resmi, penambahan jenis kursus bahasa asing lainnya, dan pengembangan pelayanan online.

UPT Pusat Pelayanan Bahasa sedang meninjau kemungkinan untuk menambah jenis sertifikasi kemampuan bahasa di UKI yang berlisensi resmi dan menambah jenis kursus bahasa asing lainnya dan semakin memperluas penggunaan media sosial dan digital platform untuk pelayanan di semester berikutnya.

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 UPT Pusat Pelayanan Bahasa (UPT PPB UKI) adalah **sangat baik**.
2. Upaya tindak lanjut UPT PPB UKI akan mempertahankan nilai sangat baik dan meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan beberapa saran seperti penambahan jenis pelayanan tes seperti TOEFL & IELTS resmi, penambahan jenis kursus bahasa asing lainnya, dan pengembangan pelayanan online.

LAMPIRAN

Survei Kepuasan Layanan UPT Pusat Pelayanan Bahasa UKI TA. 2020/2021 <https://docs.google.com/forms/u/0/d/1OL7hUruJXQ8EMEuMn2h2lMJ...>

Survei Kepuasan Layanan UPT Pusat Pelayanan Bahasa UKI TA. 2020/2021

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pegawai UKI
Mahasiswa/i UKI

Dalam rangka Survei Kepuasan Layanan UPT Pusat Pelayanan Bahasa UKI Tahun Akademik 2020/2021, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Mahasiswa/i untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner di bawah ini.

Bapak/Ibu/Mahasiswa/i dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan sebagai berikut:

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

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu/Mahasiswa/i, kami ucapkan terima kasih.

* Required

1. Peran di Universitas Kristen Indonesia *

Mark only one oval.

- Tenaga Pendidik
- Tenaga Kependidikan
- Mahasiswa
- Umum

2. Asal Institusi (Jika berasal dari Universitas Kristen Indonesia harap menyebutkan asal Biro/Unit/Fakultas/Prodi) *

Survei Kepuasan Layanan
UPT Pusat Pelayanan Bahasa

Bapak/Ibu/Mahasiswa/i dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan sebagai berikut:

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

3. Ruangan yang bersih dan nyaman *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4

4. Ketersediaan informasi layanan (kursus, EPT, TOEIC, terjemahan, dan kegiatan lainnya) *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4

5. Ketersediaan informasi biaya layanan (kursus, EPT, TOEIC, terjemahan, dan kegiatan lainnya) *

Mark only one oval.

- 1
 2
 3
 4

6. SDM yang melayani memiliki kompetensi yang memadai *

Mark only one oval.

- 1
 2
 3
 4

7. Hasil layanan dapat dipercaya dan dapat digunakan pada instansi di luar UKI *

Mark only one oval.

- 1
 2
 3
 4

8. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat *

Mark only one oval.

1

2

3

4

9. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku *

Mark only one oval.

1

2

3

4

10. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti *

Mark only one oval.

1

2

3

4

11. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan *

Mark only one oval.

1

2

3

4

12. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah *

Mark only one oval.

1

2

3

4

13. Kritik dan Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Pusat Pelayanan Bahasa UKI *

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms