LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Golden Kids UKI

Periode 2021/2021

UNIT PELAKSANA TEKNIS GOLDEN KIDS

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang ……1
1.2.Tujuan Survei ……...1
1.3.Waktu Pelaksaan Survei…….……...1
1.4.Metode Pengumpulan Data ……..1
1.5.Metode Pengolahan dan Analisa Data ……...……...2

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1.Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum ……...4
2.2.Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden ……..4
2.3.Rencana Tindak Lanjut ……8

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

3.1.Kesimpulan ……...9
3.2.Saran ……9

BAB I
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan pengguna layanan. Universitas Kristen Indonesia sebagai lembaga yang bergerak di bidang pendidikan saat ini sudah memiliki layanan pendidikan terhadap Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Golden Kids UKI. Pengguna layanan UPT. Golden Kids UKI adalah siswa ABK dan orangtua siswa. Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI) harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi, termasuk UPT. Golden Kids UKI. 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 UPT. Golden Kids UKI sebagai penyelenggara layanan pendidikan bagi ABK untuk meningkatkan kualitas layanannya (Nadeak et al,2019).

1.2.Tujuan Survei

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pengguna serta selanjutnya menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh UPT. Golden Kids UKI. Kemudian hasilnya akan digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna UPT. Golden Kids.

1.3.Waktu Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Timeline							
		Juni			Juli				
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
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 seluruh orangtua siswa UPT Golden Kids. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara *purposive sampling*.Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah11 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Orangtua dari Jhonatan	1
Orangtua dari Franklyn	1
Orangtua dari Dhani	1
Orangtua dari Karpeles	1
Orangtua dari Kezia	1
Orangtua dari George	1
Orangtua dari Timothy	1
Orangtua dari Jeremy	1
Orangtua dari Valent	1
Orangtua dari Fannya	1
Orangtua dari Marcel	1
Total	11

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 menunjukan eksistensinya kepada pihak ekternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik UPT Golden Kids UKI dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapandan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan guru-guru; 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 orangtua dan siswa, dengan penyampaian informasi yang jelas; Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan guru-guru serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan orangtua. Guru-guru yang berkeahlian dibidang khusus mengajar siswa ABK dapat menjadi pembimbing dan motivator bagi siswa/i ABK serta membuat mereka merasa dihargai dan memiliki rasa percaya diri.

1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Uji Validitas
b. Uji Reliabilitas
c. Metode Analisis Data

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

   a. Jawaban sangat puas diberi skor 4
   b. Jawaban puas diberi skor 3
   c. Jawaban cukup puas diberi skor 2
   d. Jawaban tidak puas diberi 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:

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

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

No	Persentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1.	81-100	Sangat baik
2.	61-80	Baik
3.	41-60	Cukup
4.	21-40	Tidak baik
5.	0-20	Sangat tidak baik

Riduwan (2014:29)

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

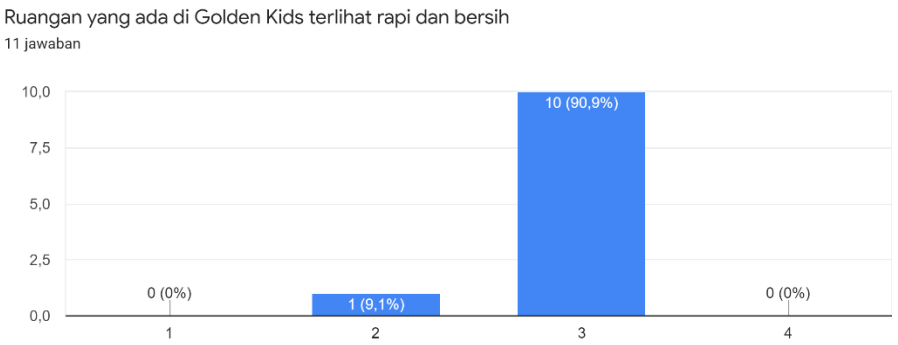
HASIL DAN PEMBAHASAN

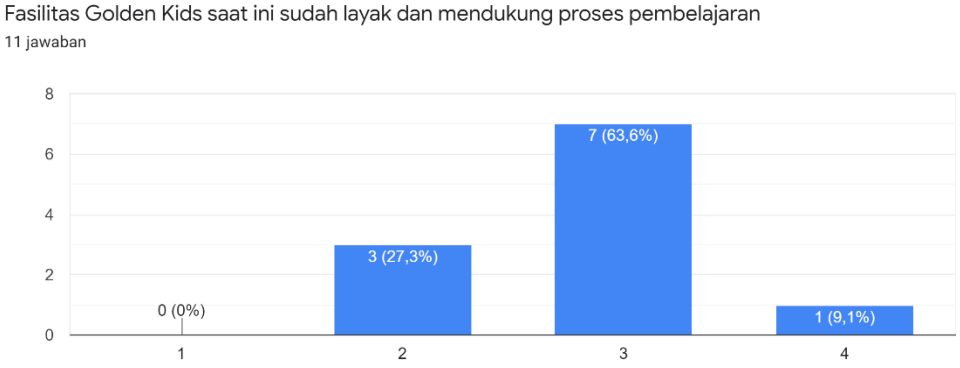
2.1.Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

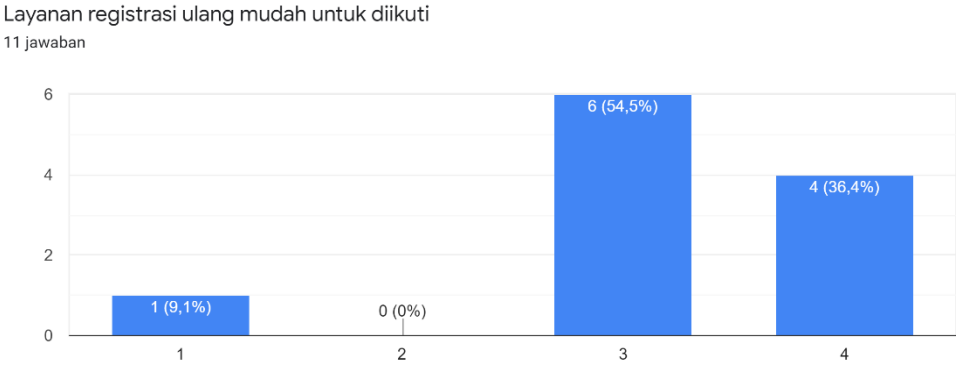
Pada dimensi keandalan, cepat tanggap, kepastian dan empati, orangtua siswa sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan guru kepada siswa dan orangtua. Pendapat orangtua mengatakan bahwa pelayanan tenaga pendidik UPT. Golden Kids mampu memberikan motivasi belajar maupun mampu membangun rasa percaya diri pada siswa/i ABK. Selain itu tenaga pendidik mampu bersikap komunikatif kepada orangtua, sehingga orangtua dapat dengan mudah mengetahui perkembangan anak-anaknya.

Namun dalam dimensi *tangible* yaitu kondisi dan kelayakan fasilitas masih terdapat orangtua yang merasa tidak puas dengan kondisi dan kelayakan sarana dan prasarana yang ada dilingkungan UPT. Golden Kids.

2.2.Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

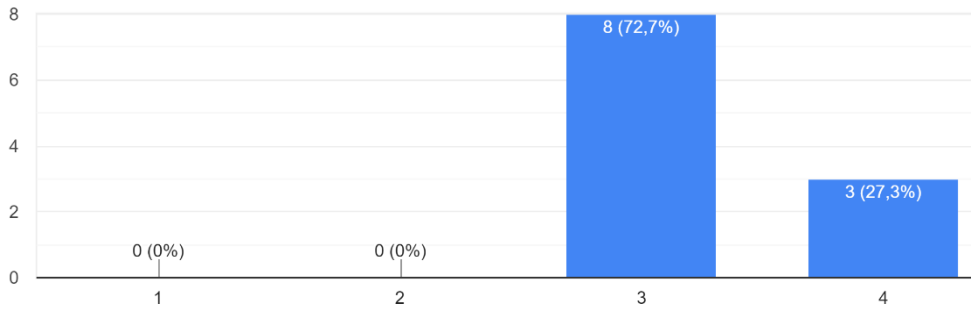






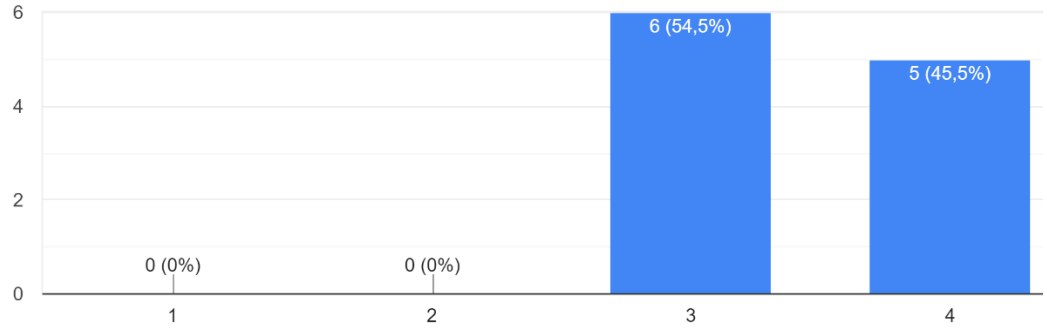
Orangtua mudah mengakses layanan pembayaran SPP

11 jawaban



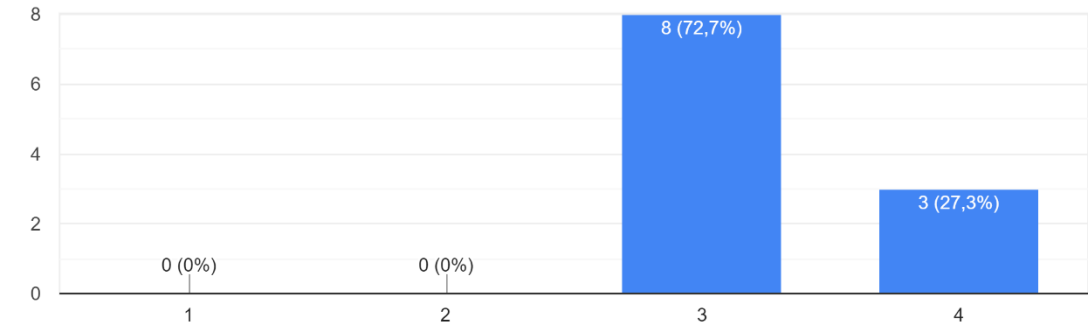
Layanan informasi mengenai jadwal pembelajaran mudah didapatkan

11 jawaban



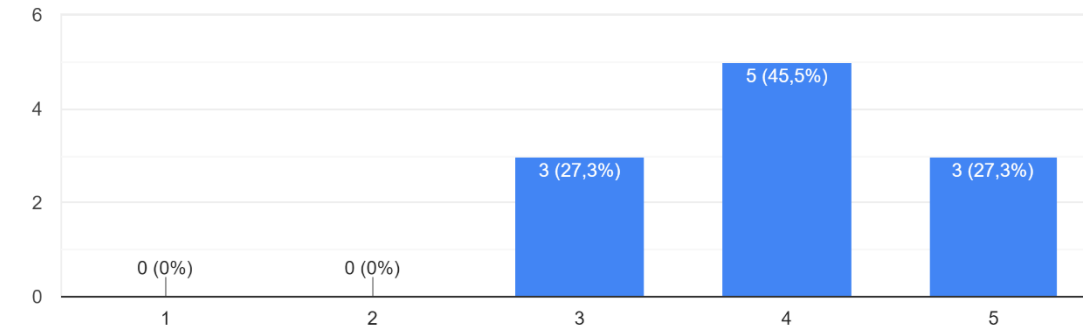
Layanan informasi mengenai perkembangan siswa mudah didapatkan

11 jawaban



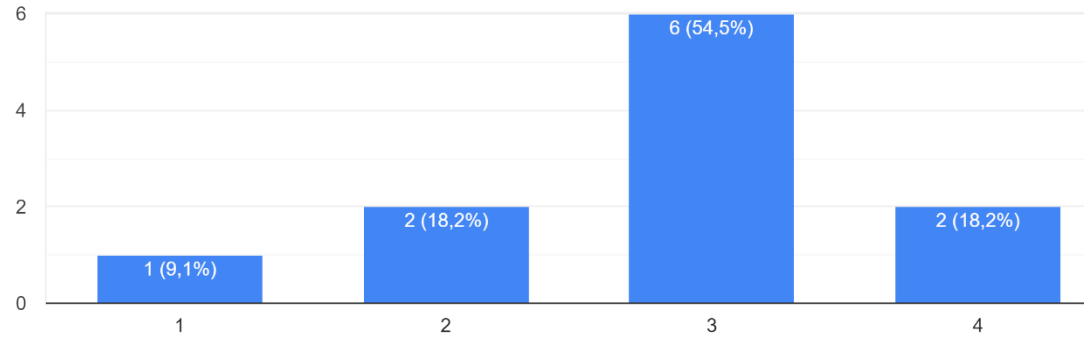
Kegiatan pembelajaran dimulai dan diakhiri sesuai dengan jadwal yang telah diberikan

11 jawaban



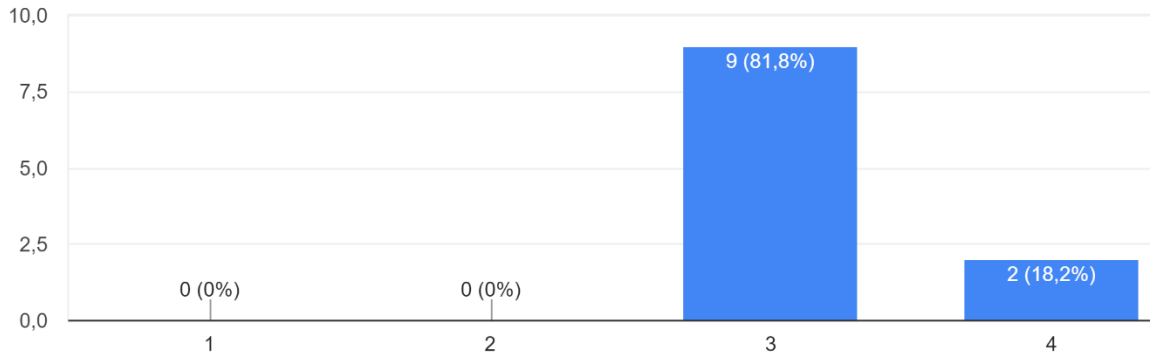
Kurikulum pembelajaran yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan siswa

11 jawaban



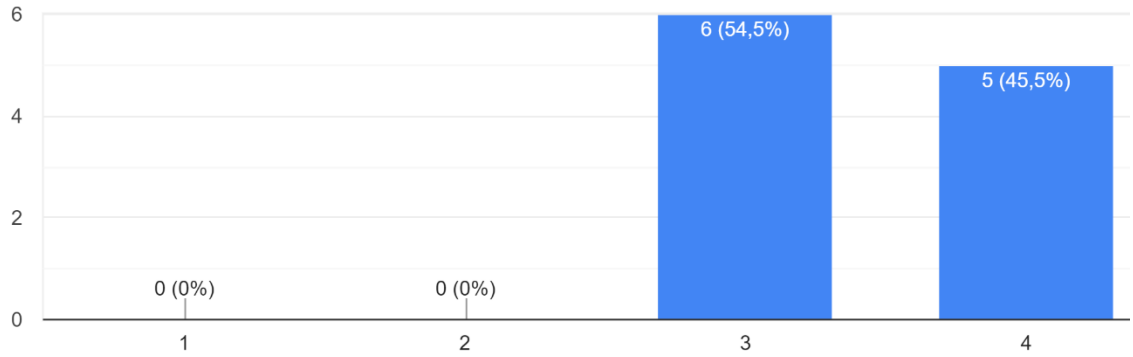
Kegiatan ekstrakurikuler yang dilaksanakan mendukung keterampilan siswa

11 jawaban



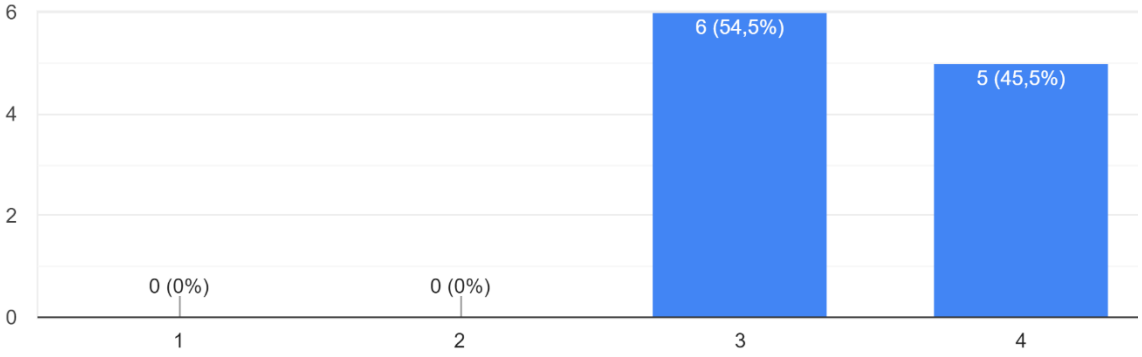
Guru mampu berkomunikasi dengan baik

11 jawaban



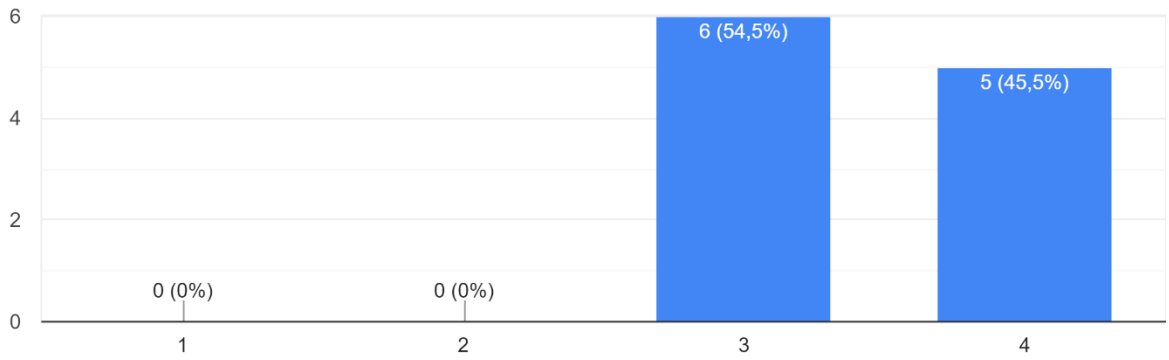
Guru menguasai aplikasi pembelajaran yang digunakan

11 jawaban



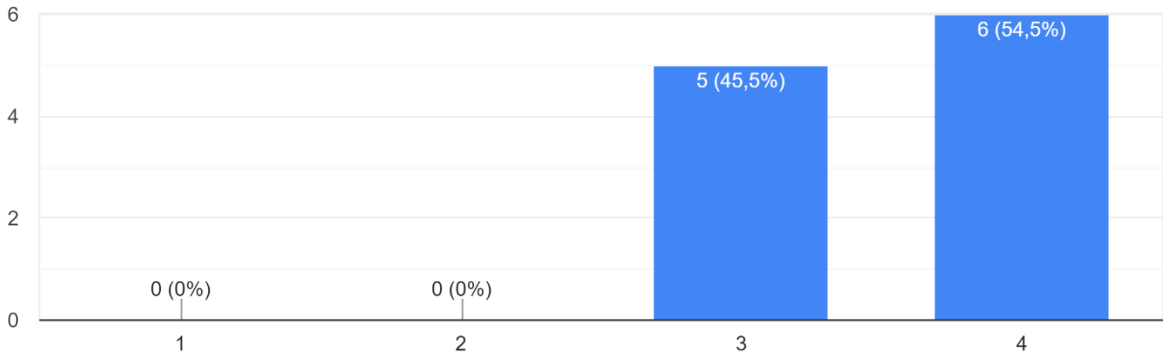
Guru mampu mengajar siswa dengan baik

11 jawaban



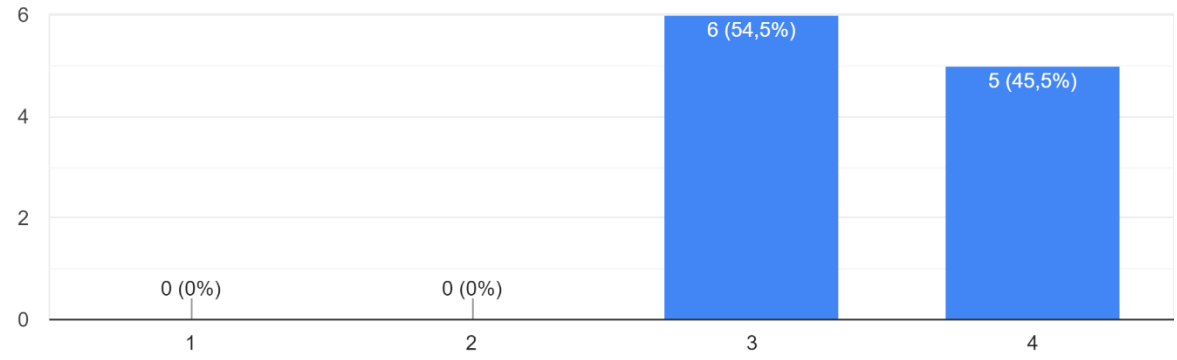
Guru mampu memotivasi siswa dengan baik

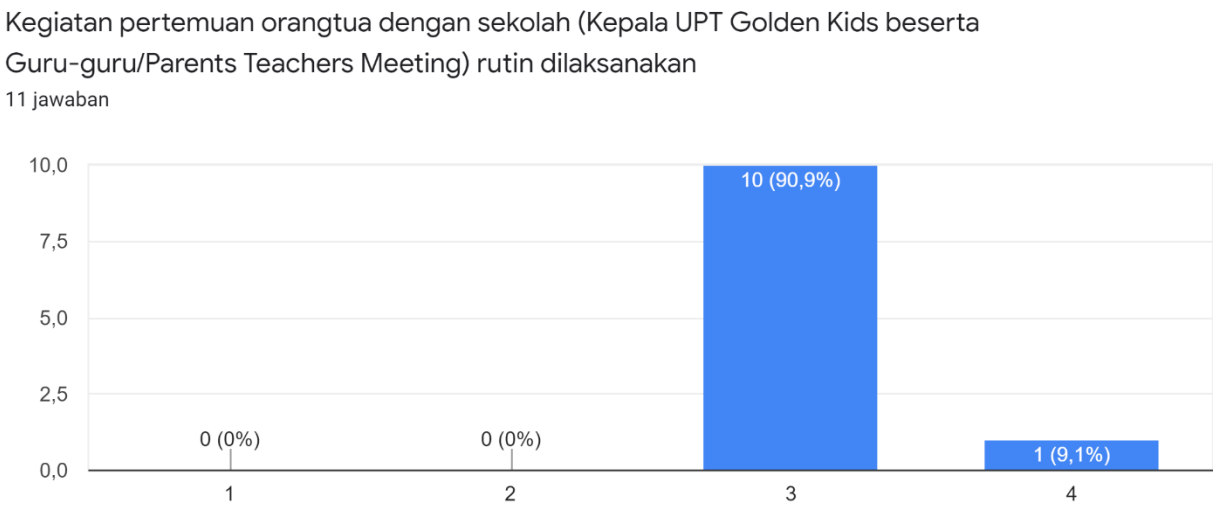
11 jawaban



Guru mampu menjaga situasi pembelajaran tetap kondusif

11 jawaban





2.3.Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei yang diperoleh maka rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh UPT. Golden Kids yaitu, mengevaluasi dan Menyusun kurikulum sesuai dengan kebutuhan siswa/i ABK serta memperlengkapi guru-guru melalui keikutsertaan dalam pelatihan-pelatihan yang tersertivikasi sehingga kurikulum dan proses pembelajaran menjadi lebih berkualitas.

Upaya tindak lanjut lainnya adalah dengan memperbaiki fasilitas belajar mengajar seperti perbaikan pada gedung, ruang kelas, toilet dan dapur. Selain itu juga dilakukan upaya pembelian fasilitas penunjang kegiatan belajar seperti *wifi*, komputer, alat peraga dan pengadaan perpustakaan serta UKS.

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 tenaga pendidik UPT. Golden Kids sebesar 61.92% yang artinya bahwa layanan dan kinerja tenaga pendidik UPT. Golden Kids UKI termasuk pada kategori yang baik.

2. Kegiatan *Parents Teacher Meeting* (PTM) menjadi layanan rutin yang dilaksanakan sehingga layanan tersebut perlu untuk dipertahankan.

3. Kurikulum pembelajaran sebanyak 27.3% orangtua menyatakan bahawa kurikulum pembelajaran perlu disesuaikan dengan kebutuhan siswa

4. Meskipun 77.5% orangtua menyatakan fasilitas UPT. Golden Kids UKI sudah layak dan terlihat bersih namun masih terdapat 18.2% orangtua yang tidak puas terhadap kondisi dan kelayakan fasilitas UPT. Golden Kids UKI

3.2. SARAN

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi unit kerja dan bagi universitas adalah:

1. Perlunya pengembangan kompetensi guru dalam menyusun kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan setiap siswa.
2. Perlunya dukungan Universitas dalam kegiatan perbaikan gedung, dan fasilitas lainnya termasuk memperlengkapi sarana penunjang kegiatan pembelajran.
3. Perlunya penyusunan SOP registrasi yang jelas dan mudah diakses oleh orangtua.