



# **SURVEY KEPUASAN PENGGUNA**

**Program Studi  
Magister Manajemen  
Universitas Kristen Indonesia**

**2021**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Pengguna Program Studi Magister Manajemen UKI telah dapat diselesaikan.

Penyelenggaraan survey dan penyusunan laporan ini tidak terlepas bantuan dan dukungan dari seluruh sivitas Program Studi Magister Manajemen UKI. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari persiapan survey, pelaksanaan, pengolahan data, sampai selesainya laporan survey ini.

1. Pimpinan Pascasarjana UKI yang telah memberikan dukungan dan fasilitas atas terselenggaranya survey Kepuasan Pengguna sampai dengan penyelesaian laporan hasil survey Kepuasan Pengguna.
2. Semua mahasiswa yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami berharap laporan hasil survey Kepuasan Pengguna ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk melakukan evaluasi dan penentuan kebijakan yang tepat. Hasil laporan survey Kepuasan Pengguna ini masih ada kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan.

Jakarta, 29 Juni 2021  
Kaprodik Magister Manajemen UKI



Dr. Poerwaningsih S. Legowo, MS. Tr

## DAFTAR ISI

<b>Bab I Pendahuluan</b>	1
Latar Belakang	1
Tujuan Survei	1
Waktu Pelaksanaan Survei	1
Metode Pengumpulan Data	1
Metode Pengolahan dan Analisis Data	2
<b>Bab II Hasil dan Pembahasan</b>	6
Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum	6
Hasil Tingkat Kepuasan Kelompok Responden	7
Tindak Lanjut	7
<b>Bab III Kesimpulan dan Saran</b>	8
Kesimpulan	8
Saran	8

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Pada saat ini, kualitas pelayanan program studi terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan terhadap layanan kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing program studi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangking tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Magister Manajemen UKI. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Program Studi Magister Manajemen UKI.

## **1.2. Tujuan Survei**

Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Magister Manajemen.

## **1.3. Waktu Pelaksanaan Survei**

Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu 1 bulan yaitu bulan Juni 2021.

## **1.4. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner melalui email dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 41 responden. Adapun sampel yang menjadi responden

dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 41 orang dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Mahasiswa	38 Orang
Alumni	25 Orang
Total	63 Orang

Berikut ini beberapa pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner tersebut:

1. Keandalan (*reliability*) : kemampuan DOSEN dan pengelolaan dalam memberikan pelayanan
2. Daya Tanggap (*responsiveness*): kemauan dari DOSEN dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Kepastian (*assurance*): kemauan dari DOSEN dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Empati (*Empathy*): Kesiediaan/kepedulian dari DOSEN dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa
5. Keandalan (*reliability*) : kemampuan TENAGA KEPENDIDIKAN dan pengelolaan dalam memberikan pelayanan Metode Pengolahan dan Analisis Data
6. Daya Tanggap (*responsiveness*): kemauan dari TENAGA KEPENDIDIKAN dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
7. Kepastian (*assurance*): kemauan dari TENAGA KEPENDIDIKAN dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
8. Empati (*Empathy*): Kesiediaan/kepedulian dari TENAGA KEPENDIDIKAN dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa
9. Tangable : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas kualitas sarana dan prasarana

a. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan-

antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$3.5.2 \quad r = \frac{n(\sum X_1 X_{1tot}) - (\sum X_1)(\sum X_{1tot})}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum x_{tot}^2) - (\sum x_{1tot})^2))}}$$

Keterangan :

$r$  = Korelasi *product moment*

$\sum X_i$  = Jumlah skor suatu item

$\sum X_{tot}$  = Jumlah total skor jawaban

$\sum x_i^2$  = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item

$\sum x_{tot}^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum X_i X_{tot}$  = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$ . Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji realianilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehinga menghasilkan

skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Adapun rumus untuk mencari reliabelitas adalah sebagai berikut.

$$r = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{((n\Sigma A^2) - (\Sigma A)^2)(n(\Sigma B^2) - (\Sigma B)^2)}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi
- n = banyaknya responden
- A = skor item pertanyaan ganjil
- B = skor pertanyaan genap

Setelah koefisien korelasi diketahui, aka selanjutnya hasil tersebut dimasukan kedalam rumus Spearman Brown dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana :

- r = nilai reliabilitas
- rb = korelasi produk moent antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap).

### c. Metode Analisis data

Dalam mengukur kepuasan digunakan 5 metode skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh Magister Manajemen UKI (kenyataan yang diperoleh dari stakeholder):

- a. Jawaban sangat baik diberi skor 4
- b. Jawaban baik diberi skor 3
- c. Jawaban cukup diberi skor 2
- d. 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 penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan. Untuk presentase skor digunakan rumus sebagai berikut

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria yang

$$\text{Presentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

bersifat kualitatif padatable berikut:

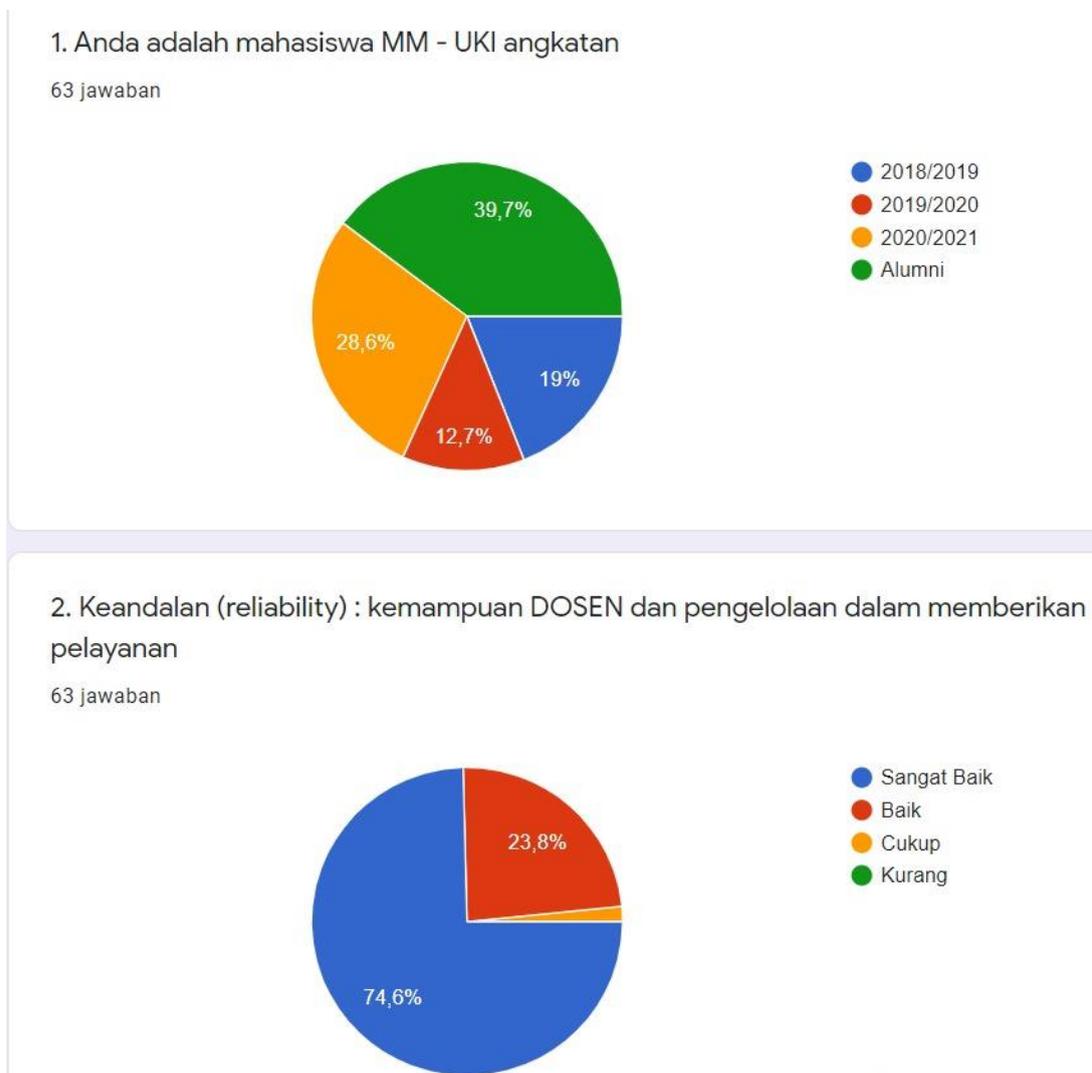
No	Presentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik
5	0-20	Sangat Tidak Baik

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

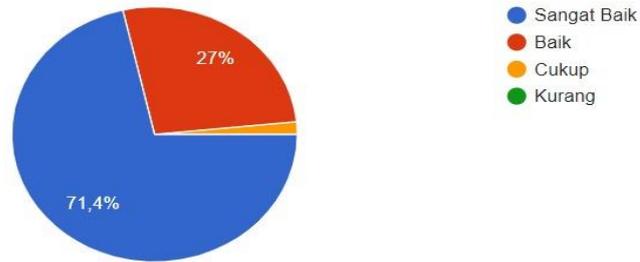
### 2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Dari 9 pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berjumlah 63 orang terhadap Kepuasan Pengguna Magister Manajemen UKI, maka secara umum segenap civitas memilih sangat baik. Analisis ini didapat dari hasil sebagai berikut:



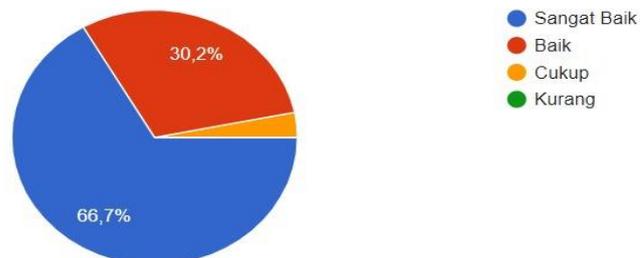
3. Daya Tanggap (responsiveness): kemauan dari DOSEN dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

63 jawaban



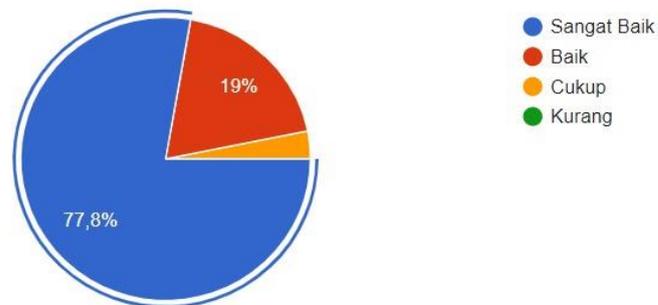
4. Kepastian (assurance): kemauan dari DOSEN dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

63 jawaban



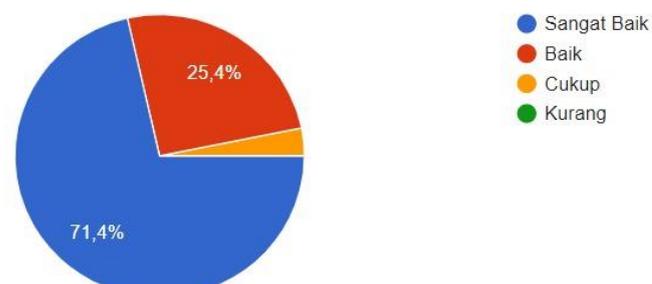
5. Empati (Empathy): Kesiediaan/kepedulian dari DOSEN dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa

63 jawaban



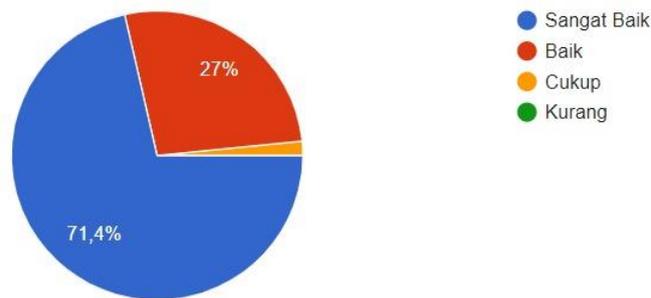
6. Keandalan (reliability) : kemampuan TENAGA KEPENDIDIKAN dan pengelolaan dalam memberikan pelayanan

63 jawaban



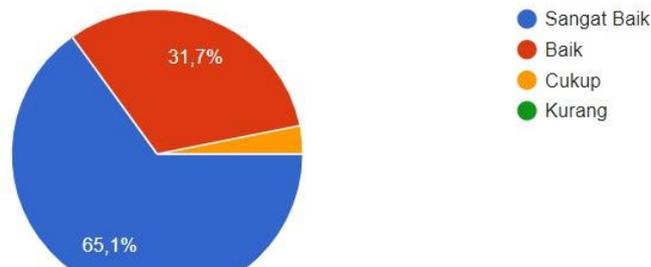
7. Daya Tanggap (responsiveness): kemauan dari TENAGA KEPENDIDIKAN dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

63 jawaban



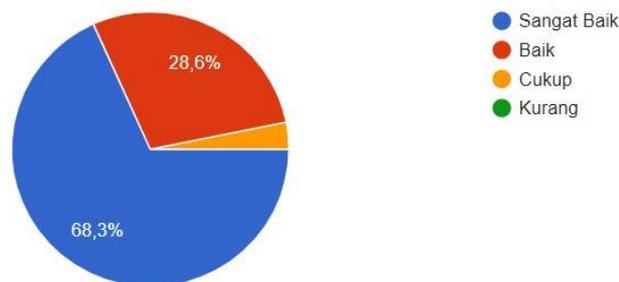
8. Kepastian (assurance): kemauan dari TENAGA KEPENDIDIKAN dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

63 jawaban



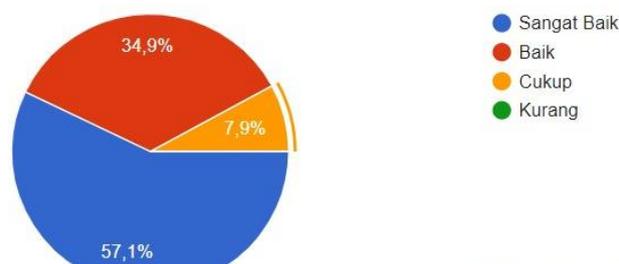
9. Empati (Empathy): Kesiediaan/kepedulian dari TENAGA KEPENDIDIKAN dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa

63 jawaban



10. Tangable : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas kualitas sarana dan prasarana

63 jawaban



## 2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Pertanyaan	Sangat Baik (Skor 4)	Baik (Skor 3)	Cukup (Skor 2)	Kurang (Skor 1)
2	188	45	2	0
3	180	51	2	0
4	168	57	4	0
5	196	36	4	0
6	180	48	4	0
7	180	51	2	0
8	164	60	4	0
9	172	54	2	0
10	144	66	10	0
<b>Total</b>	<b>1572</b>	<b>468</b>	<b>34</b>	<b>0</b>
<b>Presentase Skor</b>	<b>69.31%</b>	<b>27.5 %</b>	<b>2.99 %</b>	

## 2.3. Tindak Lanjut

Berdasarkan tabel yang tertera di atas, maka prodi Magister Manajemen UKI akan melakukan rencana tindak lanjut berupa sosialisasi kembali kepada segenap civitas akademika. Serta menjadi acuan dalam perubahan jangka panjang yakni untuk renstra 5 tahun mendatang.

## **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna pada program studi Magister Manajemen UKI sebesar 69.31 % yang artinya baik (sesuai hasil dan menurut tabel kualitatif)
- b. Sivitas akademika memahami survei kepuasan pengguna yang dilakukan.
- c. Kepuasan Pengguna pada program studi sudah sesuai dengan keadaan saat ini.
- d. Media komunikasi paling efektif untuk mensosialisasikan hal-hal yang bisa meningkatkan kualitas prodi.

### **3.2. Saran**

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi program studi Magister Manajemen UKI adalah:

- a. Sosialisasi akan dilakukan lebih intens bukan hanya pada awal semester tetapi juga dalam beberapa momen perkuliahan.
- b. Peningkatan ini dilakukan agar kedepannya kepuasan pengguna program studi Magister Manajemen ditingkatkan.
- c. Sebaiknya UKI memperbaiki sarana dan prasarana sebagai bagian dari pelayanan mengingat hasil survei untuk sarana dan prasarana kurang memuaskan.