



SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PADA LAYANAN UNIVERSITAS AL AZHAR INDONESIA TAHUN AKADEMIK 2017-2018

1 Aspek Tangibles

Kondisi Fisik : Kebersihan tempat,
kenyamanan tempat, penampilan
karyawan

2 Aspek Reliability

Pelayanan yang handal (motivasi melayani),
disiplin bekerja, tidak salah, sesuai janji



3 Aspek Responsiveness

Kecepatan pelayanan, tanggap terhadap
kebutuhan dan keinginan pelanggan (active
listening, teknik berbicara secara asertif
(lugas)

4 Aspek Assurance

Kesopanan, keramahmatan,
menghadapi keluhan dan tekanan dari
customer, mengekspresikan emosi secara
tepat, empati, tenggang rasa



5 Aspek Empathy

Pelayanan ekstra



LATAR BELAKANG

Sebagai institusi pendidikan tinggi, universitas memiliki berbagai macam *stakeholder* yang menjadi mitra. *Service excellence* atau pelayanan prima kini harus menjadi perhatian manajemen sebagai suatu orientasi dalam pelayanan bagi perguruan tinggi agar tetap eksis dan dapat menjalin kerjasama dan hubungan yang baik dengan para *stakeholder*.

Universitas sebagai salah satu bidang usaha yang berada dalam industri yang sangat kompetitif, harus memiliki paradigma bahwa menjadikan pelanggan yaitu mahasiswa sebagai *stakeholder* yang paling penting. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan universitas perlu dilakukan secara berkesinambungan untuk mengetahui apa saja yang menjadi harapan pelanggan dengan tetap mengutamakan tujuan pendidikan. Bagi perusahaan yang berorientasi pelayanan kepuasan pelanggan adalah tujuan yang ingin dicapai sekaligus sebagai upaya marketing. Setiap bidang usaha perlu melakukan riset secara berkala terhadap kepuasan pelanggan agar target kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Lima dimensi yang dapat digunakan sebagai ukuran kualitas layanan dan telah banyak digunakan sejak lama adalah model *service quality (SERVQUAL)*, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati) dapat dilakukan.

Menurut Parasuraman *et.al.* (1990), perancangan kualitas pelayanan dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi – item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu :

1. Reliabilitas (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan kepada pelanggan dengan tepat dan akurat, meliputi : ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, dan kualitas pelayanan.
2. Daya Tangkap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kualitas pelayanan yang diberikan melalui wujud fasilitas dan instrumen/peralatan yang digunakan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Merespon hal tersebut Universitas Al Azhar Indonesia mengadakan survey yang ke tiga kalinya atas kepuasan pelayanan mahasiswa yang telah dilaksanakan sebelumnya sebanyak dua kali. Pada survey kali ini survey pelayanan meliputi pelayanan di perpustakaan, direktorat keuangan, sekretariat fakultas, pelayanan fotokopi dan fasilitas internet. Pertimbangannya adalah bagian ini merupakan bagian yang paling sering dikunjungi mahasiswa. Selain itu karena keterbatasan sumber daya untuk pelaksanaan survey maka belum dapat dilakukan survey ke semua bagian yang melakukan pelayanan bagi mahasiswa seperti biro kemahasiswaan, direktorat akademik, sarana olah raga, area parkir, kantin, dan sebagainya.

METODE

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa pada layanan Universitas Al Azhar Indonesia Tahun Akademik 2017-2018 dilakukan dengan cara meminta responden mahasiswa mengisi seluruh kuesioner sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya oleh mahasiswa. Mahasiswa yang dipilih secara acak dengan jumlah proporsional dari setiap program studi. Metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan menggunakan konsep *SERVQUAL* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi mahasiswa.

Kuesioner terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur : (1) *Tangibles* (2) *Reliability* (3) *Responsiveness* (4) *Assurance* (5) *Empathy* dengan memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang tersedia, yaitu: SS: Sangat Setuju, S : Setuju, TS: Tidak Setuju , STS: Sangat Tidak Setuju. Lima aspek tersebut terdiri dari :

1. Aspek *tangibles* (kondisi fisik: kebersihan tempat, kenyamanan tempat, penampilan karyawan)
2. Aspek *Reliability* (Pelayanan yang handal (motivasi melayani), disiplin bekerja, tidak salah, sesuai janji)
3. Aspek *Responsiveness* (Kecepatan pelayanan, tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan (*active listening*, teknik berbicara secara *assertif* (lugas))
4. Aspek *Assurance* (Kesopanan, keramahan, menghadapi keluhan dan tekanan dari *customer*, mengekspresikan emosi secara tepat, empati, tenggang rasa)
5. Aspek *empathy* (pelayanan ekstra).

Penilaian meliputi pelayanan di perpustakaan, direktorat keuangan dan sekretariat fakultas serta dosen. Pemilihan sample diambil dengan menggunakan cara *accidental sampling* dengan jumlah yang proporsional sesuai dengan jumlah mahasiswa per program studi. Dari hasil perhitungan secara proporsional diperoleh angka 535 responden mahasiswa.

Pilihan sangat tidak setuju menunjukkan bahwa responden sama sekali tidak memiliki rasa puas berdasarkan pernyataan. Demikian pula pilihan tidak setuju menunjukkan bahwa responden tidak memiliki rasa puas sesuai pernyataan tersebut namun dalam kadar yang lebih rendah daripada sangat tidak setuju. Pada umumnya responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan

tidak setuju adalah mereka yang selama menjadi mahasiswa merasa kecewa terhadap pelayanan yang diterima.

Pilihan setuju menunjukkan bahwa responden memiliki rasa puas yang kuat terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diberikan sedangkan pilihan sangat setuju menunjukkan responden memiliki rasa puas yang sangat sesuai dengan pernyataan atau pertanyaan. Responden yang memilih jawaban ini pada umumnya mereka jarang merasa kecewa dengan pelayanan yang diterima.

Untuk survey kepuasan pelayanan mahasiswa kali ini baru dapat dilaksanakan pada sebagian kecil elemen pelayanan. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan sumberdaya yang digunakan untuk melaksanakan survey.

Diharapkan pada periode yang berikutnya dapat dilakukan hal hal seperti :

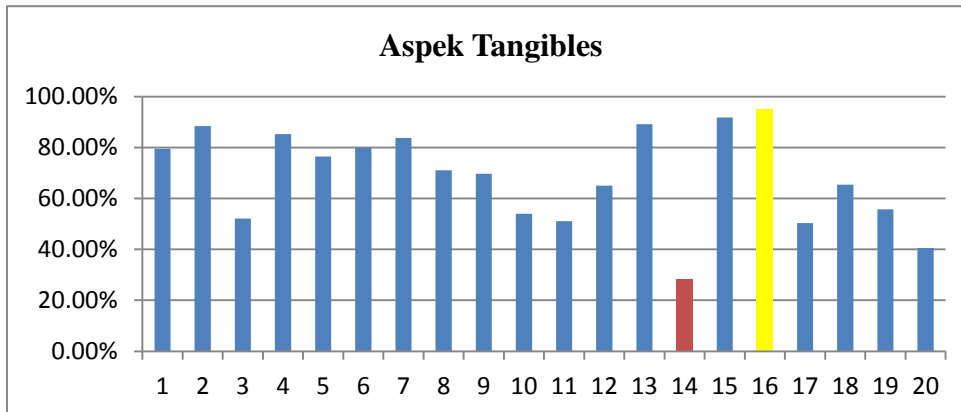
1. Survey dengan instrument yang lebih mendalam.
2. Survey dengan melibatkan lebih banyak unsur pelayanan yang diterima mahasiswa seperti Direktorat Akademik, Direktorat Kemahasiswaan, Penerimaan Mahasiswa Baru, Sistem Informasi Akademik dan sebagainya.

HASIL SURVEY

Hasil survey kepuasan mahasiswa untuk lima aspek yang disurvei disajikan dalam tabel sebagai berikut dengan perincian untuk sepuluh elemen yang disurvei pada setiap aspek terdapat pada lampiran. Pada tabel tabel dibawah berikut ini hanya disimpulkan komponen kepuasan yang tertinggi dan terendah saja. Pada dasarnya semua aspek dengan sepuluh elemen yang disurvei adalah penting dan harus diperhatikan, namun perlu dibuat prioritas untuk dapat mengelola kepuasan mahasiswa agar mencapai kepuasan yang optimal.

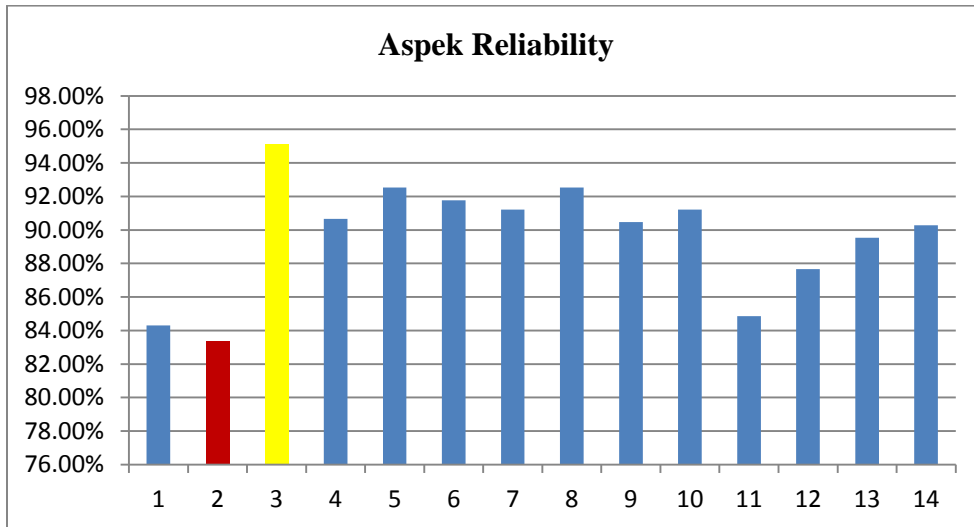
Komponen yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi dapat menjadi dasar untuk pemberian apresiasi agar dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan pelayanannya dimasa-masa yang akan datang. Disisi lain bagi komponen yang memperoleh angka terendah dalam kepuasan di mata mahasiswa maka perlu perhatian khusus bahkan cukup intens agar dapat segera dilakukan perubahan.

- 1. Aspek Tangibles. Adalah aspek yang terkait dengan hal-hal yang kasat mata atau kondisi fisik seperti kebersihan tempat, kenyamanan tempat serta penampilan karyawan.**



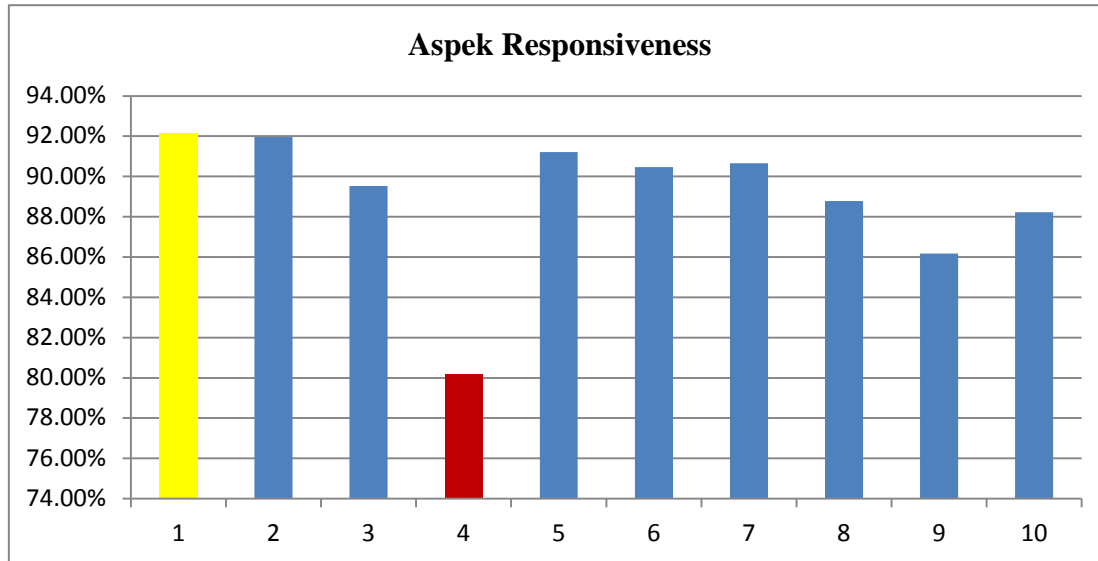
Nilai tertinggi untuk kepuasan adalah pada elemen penampilan karyawan universitas yang rapi (94,95%). Sedangkan untuk nilai terendah yang memperoleh kepuasan adalah kondisi fisik di tempat fotokopi (28,22%). Perlu ditinjau lebih jauh apakah kondisi pada ruang fotokopi yang tidak memadai sehingga pengelola fotokopi harus dihimbau untuk melakukan perbaikan.

2. **Aspek *Reliability*** , yaitu merupakan unsur pelayanan yang mengutamakan kehandalan dalam melakukan pekerjaan atau motivasi dalam melayani, disiplin bekerja, tidak salah dalam melakukan pekerjaan dan bekerja sesuai dengan janji.



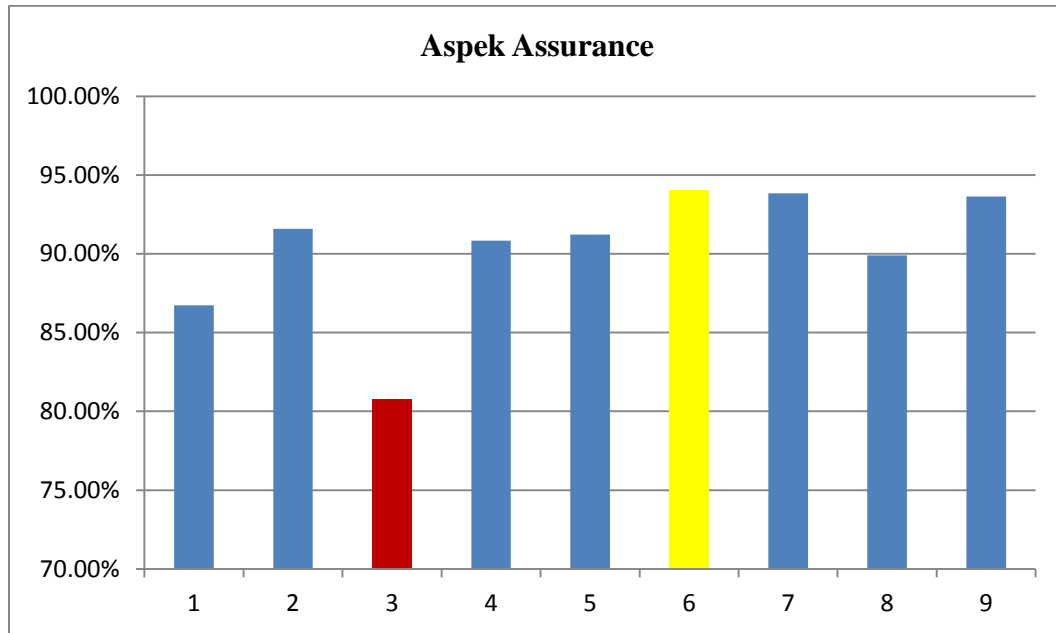
Untuk nilai kepuasan yang paling tinggi pada aspek reliability adalah pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan yang selalu berada ditempat saat mahasiswa datang ke perpustakaan yaitu 95,14%. Sedangkan untuk tingkat kepuasan yang terendah adalah pada pelayanan di sekretariat fakultas yang menurut responden cukup dapat memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas dengan tingkat kepuasan sebesar 83,36%.

3. Aspek *Responsiveness* adalah aspek dalam kecepatan pelayanan , tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan (*active listening*, berbicara secara *assertif* atau lugas)



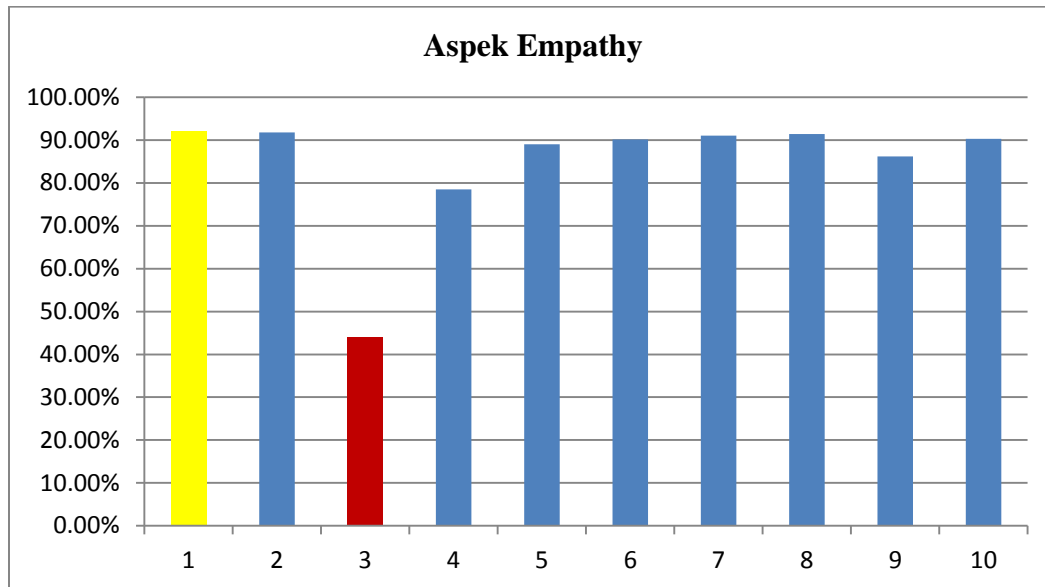
Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu yaitu 92,15% orang. Sedangkan nilai kepuasan terendah adalah pada unsur pelayanan di sekretariat fakultas meskipun 80,19 % responden mahasiswa yang menyatakan sudah merasa puas.

4. **Aspek Assurance** adalah aspek yang terkait kesopanan, keramahan petugas pelayanan termasuk saat menghadapi keluhan dan tekanan dari *costumer*, mengekspresikan emosi secara tepat, dan tenggang rasa.



Pada aspek *reliability* yang paling tinggi tingkat kepuasan dirasakan oleh responden mahasiswa adalah di Direktorat Keuangan yang selalu bersikap ramah dan sopan dengan tingkat kepuasan 94,02%. Sementara untuk kepuasan yang paling rendah adalah pada pelayanan oleh karyawan sekretariat fakultas yang selalu bersikap ramah dan sopan dengan tingkat kepuasan mencapai 80,75%. Pada unsur *reliability* hampir semua responden menyatakan kepuasannya atau diatas 80%.

5. Aspek *empathy* adalah aspek yang terakhir menjadi indikator pengukuran atau sebagai pelayanan ekstra.



Kepuasan tertinggi pada aspek *emphaty* adalah pada unsur kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik /mata kuliah yaitu sebesar 91,96%, sedangkan kepuasan yang paling rendah adalah pada fasilitas jaringan internet di kampus yaitu hanya 43,93% yang menyatakan puas.

Dari hasil survei yang dilakukan,terhadap 535 mahasiswa dari semua program studi terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian adalah :

1. Meskipun hampir sebagian mahasiswa menyatakan kepuasannya diatas 80% sehingga dapat dikatakan pada unsur pelayanan yang dilakukan survei mahasiswa cukup puas. Namun demikian perlu diperhatikan lebih jauh bagaimana mempertahankan tingkat kepuasan tersebut agar dapat secara konsisten dipertahankan.
2. Pelayanan pada bisnis fotokopi yang memperoleh angka kepuasan terendah hanya 28,22 % dan jaringan internet yang hanya kurang dari 50% mahasiswa yang merasakan kepuasan perlu menjadi perhatian. Jaringan internet menjadi kebutuhan primer untuk pelaksanaan kegiatan mahasiswa seperti membuat tugas dan mengakses

berbagai informasi perkuliahan. Sementara sarana fotokopi yang memperoleh tingkat kepuasan dibawah 25% perlu dilakukan pembinaan bagi para pengusaha fotokopi yang bukan bagian dari organisasi UAI namun sebagai mitra bisnis namun mempengaruhi nilai kepuasan pelayanan secara keseluruhan.

3. Pada survey selanjutnya perlu diperluas pada unsur pelayanan mahasiswa di bagian lainnya seperti Direktorat Administrasi Akademik, serta sarana fasilitas penunjang lainnya.

Disusun oleh

Ir. Endang Ripmiatin Nizar, M.T.

Dr. Damayanti Wardyaningrum, S.E, M.Si.

Dody Haryadi, ST., M.T.I.

Dini Priatini, S.K.M.

LAMPIRAN

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Pertanyaan	Persentase			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
I	Aspek tangibles (kondisi fisik: kebersihan tempat, kenyamanan tempat, penampilan karyawan)				
1	Ruang perkuliahan nyaman	2.24	18.32	65.05	14.39
2	Perpustakaan nyaman	1.68	9.91	65.23	23.18
3	Perpustakaan menyediakan buku referensi yang lengkap	7.48	40.37	43.36	8.79
4	Fasilitas ibadah nyaman	2.80	11.96	40.19	45.05
5	Tempat parkir memadai	4.67	18.88	57.01	19.44
6	Selasar lobi luar nyaman	2.62	17.38	60.19	19.81
7	Lobi utama bersih dan memiliki penerangan cukup	1.68	14.58	56.45	27.29
8	Lift nyaman dan bersih	6.17	22.80	54.02	17.01
9	Ruang toilet nyaman dan bersih	4.49	25.79	55.70	14.02
10	Fasilitas toilet (kran, jet shower, flush) berfungsi dengan baik	9.91	36.07	43.18	10.84
11	Kantin nyaman dan bersih	12.71	36.26	42.99	8.04
12	Harga makanan di kantin terjangkau	9.53	25.42	56.26	8.79
13	Ruang baca Perpustakaan basement bersih dan nyaman	2.06	8.79	67.29	21.87
14	Tempat fotokopi mencukupi	26.54	45.23	20.56	7.66
15	Ruang sekretariat fakultas bersih dan nyaman	2.24	5.98	71.40	20.37
16	Penampilan karyawan universitas rapi	2.06	2.99	68.60	26.36
17	Tempat olahraga memadai	17.38	32.34	41.68	8.60
18	Rambu (penunjuk arah) jelas dan memadai	5.61	28.97	53.27	12.15
19	Fasilitas untuk difabel tersedia	11.03	33.27	45.79	9.91
20	Fasilitas kesehatan (klinik) tersedia	22.80	36.64	32.34	8.22
II	Aspek <i>Reliability</i> (Pelayanan yang handal (motivasi melayani), disiplin bekerja, tidak salah, sesuai janji)				

1	Karyawan di Sekretariat Fakultas selalu ada di tempat saat Mahasiswa datang	2.80	12.90	68.60	15.70
2	Karyawan di Sekretariat Fakultas memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas	3.18	13.46	68.79	14.58
3	Petugas Perpustakaan selalu ada di tempat saat mahasiswa datang	1.12	3.74	68.97	26.17
4	Petugas Perpustakaan memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas	1.87	7.48	70.47	20.19
5	Karyawan Direktorat Administrasi Akademik selalu ada di tempat saat Mahasiswa datang	1.12	6.36	74.77	17.76
6	Karyawan Direktorat Administrasi Akademik memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas	1.87	6.36	76.82	14.95
7	Karyawan Direktorat Keuangan selalu ada di tempat saat Mahasiswa datang	2.06	6.73	69.35	21.87
8	Karyawan Direktorat Keuangan dapat memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas	1.87	5.61	69.35	23.18
9	Karyawan Direktorat Kemahasiswaan selalu ada di tempat saat Mahasiswa datang	0.75	8.79	73.27	17.20
10	Karyawan Direktorat Kemahasiswaan memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas	1.12	7.66	72.15	19.07
11	Karyawan Direktorat Rumah Tangga selalu ada di tempat saat Mahasiswa datang	1.68	13.46	70.09	14.77
12	Karyawan Direktorat Rumah Tangga memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas	2.24	10.09	73.08	14.58
13	Karyawan Sekretariat Universitas (Protokoler) selalu ada di tempat saat Mahasiswa datang	0.56	9.91	74.21	15.33
14	Karyawan Sekretariat Universitas (Protokoler) memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas	1.31	8.41	75.14	15.14
III	Aspek <i>Responsiveness</i> (Kecepatan pelayanan, tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan (<i>active listening</i>, teknik berbicara secara <i>assertif</i> (lugas))				
1	UAI menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	1.31	6.54	57.38	34.77
2	Dosen Pembimbing Akademik bersedia membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	2.43	5.61	56.64	35.33
3	Komunikasi dengan Dosen Pembimbing Akademik mudah	2.80	7.66	60.37	29.16
4	Karyawan di Sekretariat Fakultas cepat tanggap terhadap kebutuhan	2.99	16.82	62.24	17.94
5	Karyawan Perpustakaan cepat tanggap terhadap kebutuhan	1.12	7.66	72.34	18.88
6	Karyawan Direktorat Administrasi Akademik cepat tanggap terhadap kebutuhan	1.50	8.04	74.02	16.45
7	Karyawan Direktorat Keuangan cepat tanggap terhadap kebutuhan	2.24	7.10	71.40	19.25

8	Karyawan Direktorat Kemahasiswaan cepat tanggap terhadap kebutuhan	1.68	9.53	71.59	17.20
9	Karyawan Direktorat Rumah Tangga cepat tanggap terhadap kebutuhan	2.43	11.40	72.52	13.64
10	Karyawan Sekretariat Universitas (Protokoler) cepat tanggap terhadap kebutuhan	0.75	11.03	73.46	14.77
IV	Aspek Assurance (Kesopanan, keramahan, menghadapi keluhan dan tekanan dari customer, mengekspresikan emosi secara tepat, empati, tenggang rasa)				
1	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UAI melalui dosen pembimbing akademik (PA)	2.80	10.47	60.37	26.36
2	Dosen selalu bersikap ramah dan sopan	0.93	7.48	63.18	28.41
3	Karyawan Sekretariat Fakultas selalu bersikap ramah dan sopan	4.67	14.58	62.24	18.50
4	Karyawan Perpustakaan selalu bersikap ramah dan sopan	1.87	7.29	68.22	22.62
5	Karyawan Direktorat Administrasi Akademik selalu bersikap ramah dan sopan	1.87	6.92	71.40	19.81
6	Karyawan Direktorat Keuangan selalu bersikap ramah dan sopan	1.31	4.67	69.91	24.11
7	Karyawan Direktorat Kemahasiswaan selalu bersikap ramah dan sopan	1.31	4.86	71.40	22.43
8	Karyawan Direktorat Rumah Tangga selalu bersikap ramah dan sopan	2.62	7.48	71.96	17.94
9	Karyawan Sekretaris Universitas (Protokoler) selalu bersikap ramah dan sopan	0.93	5.42	75.70	17.94
V	Aspek empathy (pelayanan ekstra)				
1	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik /mata kuliah	1.50	6.54	63.36	28.60
2	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	0.56	7.66	64.86	26.92
3	Fasilitas internet di kampus mudah digunakan	21.31	34.77	33.27	10.65
4	Komunikasi dengan karyawan Sekretariat Fakultas terasa nyaman dan mudah	4.49	17.01	65.61	12.90
5	Komunikasi dengan karyawan Perpustakaan terasa nyaman dan mudah	2.06	8.97	72.34	16.64
6	Komunikasi dengan karyawan Direktorat Administrasi Akademik terasa nyaman dan mudah	2.24	7.66	76.64	13.46
7	Komunikasi dengan karyawan Direktorat Keuangan terasa nyaman dan mudah	2.43	6.54	72.90	18.13
8	Komunikasi dengan karyawan Direktorat Kemahasiswaan terasa nyaman dan mudah	1.87	6.73	76.26	15.14
9	Komunikasi dengan karyawan Direktorat Rumah Tangga terasa nyaman dan mudah	2.24	11.59	73.08	13.08
10	Komunikasi dengan karyawan Sekretaris Universitas	2.06	7.66	77.57	12.71

(Protokoler) terasa nyaman dan mudah				
--------------------------------------	--	--	--	--