



LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan “Survey Kepuasan Masyarakat Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta)”, Laporan ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan civitas akademika terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).

Laporan ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh tim penulis pada tahun 2021. Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengungkap seberapa besar indeks kepuasan layanan yang ada di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta). Semoga dengan adanya laporan ini akan menjadi referensi atau bahan rujukan pihak pimpinan dan dapat memberikan masukan kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan ke arah yang lebih baik, memperbaiki sistem yang kurang baik sehingga di masa yang akan datang Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) akan memberikan kepuasan kepada masyarakat baik masyarakat di dalam kampus maupun masyarakat di luar kampus.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam laporan ini, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak agar penulis dapat memperbaiki dan meningkatkan kemampuan diri di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Amin.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-6
1.3 Tujuan	I-6
1.4 Manfaat	I-7
1.5 Dasar Hukum.....	I-9
BAB II KAJIAN TEORI.....	II-1
2.1 Konsep Kualitas.....	II-1
2.1.1 Pengertian Kualitas	II-1
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	II-3
2.2 Kepuasan Pelayanan	II-7
2.3 Sistem Informasi.....	II-14
2.4 Unit-unit Layanan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).....	II-17
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Tempat Penelitian	III-1
3.2 Sampel Penelitian	III-1
3.3 Instrumen Penelitian	III-8
3.4 Teknik Pengumpulan Data	III-8
3.5 Pilot Survei	III-9

3.6	Operasionalisasi Variabel	I-11
3.7	Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)	III-12
3.8	Pengembangan Sistem Informasi dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Civitas Akademika terhadap Layanan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) ..	III-13
BAB IV HASIL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT		IV-1
4.1	Indeks Kepuasan Mahasiswa	IV-1
4.1.1	Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	IV-1
4.1.2	Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)	IV-12
4.1.3	Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)	IV-21
4.1.4	Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa)	IV-31
4.1.5	Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan).....	IV-40
4.2	Indeks Kepuasan Dosen	IV-50
4.2.1	Aspek Pengembangan Kompetensi	IV-50
4.2.2	Aspek Pengembangan Karir/Jabatan	IV-52
4.2.3	Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat (khusus dosen)	IV-53
4.2.4	Aspek Tugas Tambahan.....	IV-54
4.2.5	Aspek Kebutuhan kesejahteraan.....	IV-56
4.2.6	Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	IV-57
4.2.7	Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan.....	IV-58
4.2.8	Aspek Suasana Kerja	IV-60
4.3	Indeks Kepuasan Masyarakat	IV-61
4.3.1	Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA.....	IV-61
4.3.2	Aspek Sumber Informasi	IV-63
4.3.3	Aspek Sarana Dan Prasarana.....	IV-64
4.3.4	Aspek Pelayanan.....	IV-65

BAB V TEMUAN PENELITIAN..... V-1

5.1 Indeks Kepuasan Mahasiswa..... V-1

5.2 Indeks Kepuasan Dosen V-5

5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat V-7

BAB VI KESIMPULAN.....VI-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Prinsip dalam TQM (Van Vliet, 2009)	I-3
Gambar II.2 Model Proses Manajemen Kualitas.....	II-12
Gambar III.1 Presentase Distribusi Sampel Penelitian Berdasarkan Status.....	III-2
Gambar III.2 Jumlah Responden Pada tiap-tiap Fakultas	III-3
Gambar III.3 Presentase Responden di Fakultas Hukum.....	III-4
Gambar III.4 Presentase Responden di Fakultas Keguruan	III-4
Gambar III.5 Presentase Responden di Fakultas Teknik	III-5
Gambar III.6 Presentase Responden di Fakultas Pertanian.....	III-5
Gambar III.7 Presentase Responden di Fakultas Ekonomi dan Bisnis	III-6
Gambar III.8 Presentase Responden di Fakultas Sosial dan Ilmu Politik.....	III-6
Gambar III.9 Presentase Responden di Fakultas Keperawatan	III-7
Gambar III.10 Presentase Responden di Fakultas Kedokteran	III-7
Gambar III.11 Halaman Awal Kuesioner	III-13
Gambar III.12 Halaman Awal Survey	III-14
Gambar III.13 Tampilan Pilihan Kuesioner.....	III-15
Gambar III.14. Halaman Isian Kuesioner	III-15
Gambar III.15 Halaman Admin.....	III-16
Gambar IV.1 IKM Indikator Responsiveness	IV-2
Gambar IV.2 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Hukum.....	IV-3
Gambar IV.3 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	IV-4
Gambar IV.4 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Teknik	IV-6
Gambar IV.5 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Pertanian.....	IV-7
Gambar IV.6 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis	IV-8
Gambar IV.7 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	IV-9
Gambar IV.8 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Keperawatan.....	IV-10
Gambar IV.9 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Kedokteran	IV-11
Gambar IV.10 IKM Indikator Empati.....	IV-13

Gambar IV.11 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Hukum secara menyeluruh..... V-14

Gambar IV.12 asil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Keguruan dan Ilmu PendidikanIV-15

Gambar IV.13 data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Teknik.....IV-16

Gambar IV.14 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Pertanian secara menyeluruh.....IV-17

Gambar IV.15 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruhIV-18

Gambar IV.16 merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh.....IV-19

Gambar IV.17 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Keperawatan secara menyeluruhIV-20

Gambar IV.18 merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Keperawatan secara menyeluruhIV-21

Gambar IV.19 IKM Indikator Reliability.....IV-22

Gambar IV.20 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Hukum secara menyeluruhIV-23

Gambar IV.21 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruhIV-24

Gambar IV.22 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Teknik secara menyeluruhIV-25

Gambar IV.23 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Pertanian secara menyeluruhIV-26

Gambar IV.24 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruhIV-27

Gambar IV.25 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruhIV-28

Gambar IV.26 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Keperawatan secara menyeluruhIV-29

Gambar IV.27 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Kedokteran secara menyeluruhIV-30

Gambar IV.28 IKM Indikator Assurance V-32

Gambar IV.29 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Hukum secara menyeluruhIV-33

Gambar IV.30 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruhIV-34

Gambar IV.31 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Teknik secara menyeluruhIV-35

Gambar IV.32 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Pertanian secara menyeluruhIV-36

Gambar IV.33 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruhIV-37

Gambar IV.34 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruhIV-38

Gambar IV.35 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keperawatan secara menyeluruhIV-39

Gambar IV.36 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keperawatan secara menyeluruhIV-40

Gambar IV.37 IKM Indikator TangiblesIV-41

Gambar IV.38 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Hukum secara menyeluruhIV-42

Gambar IV.39 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruhIV-43

Gambar IV.40 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Teknik secara menyeluruhIV-44

Gambar IV.41 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Pertanian secara menyeluruhIV-45

Gambar IV.42 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruhIV-46

Gambar IV.43 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruhIV-47

Gambar IV.44 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Keperawatan secara menyeluruhIV-48

Gambar IV.45 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Kedokteran secara menyeluruh V-49

Gambar IV.46 Indeks Kepuasan DosenIV-50

Gambar IV.47 data terkait atas Aspek Pengembangan KompetensiIV-51

Gambar IV.48 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Pengembangan Karir/JabatanIV-53

Gambar IV.49 data terkait atas Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakatIV-54

Gambar IV.50 Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Tugas Tambahan.....IV-55

Gambar IV.51 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Kebutuhan kesejahteraan..IV-57

Gambar IV.52 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Kebutuhan Kesehatan dan KebugaranIV-58

Gambar IV.53 data terkait atas Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan.....IV-59

Gambar IV.54 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Suasana KerjaIV-61

Gambar IV.55 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTAIV-62

Gambar IV.56 Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Sumber Informasi.....IV-64

Gambar IV.57 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Sarana Dan Prasarana.....IV-65

Gambar IV.58 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Pelayanan.....IV-66

Gambar V.1 Presentase Indeks Kepuasan Per-Fakultas..... V-2

Gambar V.2 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) V-3

Gambar V.3 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa) V-4

Gambar V.4 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)..... V-4

Gambar V.5 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa)..... V-5

Gambar V.6 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)..... V-5

Gambar V.7 Indeks Kepuasan Dosen Berdasarkan Aspek Pertanyaan V-6

Gambar V.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kampus V-8

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Distribusi Sampel Penelitian	I-2
Tabel III.2 Distribusi Sampel	III-3
Tabel III.3 Kategorisasi Kinerja Mutu Layanan.....	III-13
Tabel IV.1 Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	IV-1
Tabel IV.2 Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)	IV-12
Tabel IV.3 Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)	IV-21
Tabel IV.4 Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa)	IV-31
Tabel IV.5 Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan).....	IV-40
Tabel IV.6 Aspek Pengembangan Kompetensi.....	IV-50
Tabel IV.7 Aspek Pengembangan Karir/Jabatan.....	IV-52
Tabel IV.8 Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat (khusus dosen).....	IV-53
Tabel IV.9 Aspek Tugas Tambahan	IV-55
Tabel IV.10 Aspek Kebutuhan kesejahteraan	IV-56
Tabel IV.11 Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran.....	IV-57
Tabel IV.12 Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan	IV-59
Tabel IV.13 Aspek Suasana Kerja	IV-60
Tabel IV.14 Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA	IV-61
Tabel IV.15 Aspek Sumber Informasi	IV-63
Tabel IV.16 Aspek Sarana Dan Prasarana	IV-64
Tabel IV.17 Aspek Pelayanan	IV-65
Tabel V.1 Mutu Layanan Universitas Pada Setiap Fakultas	V-2
Tabel V.2 Mutu Layanan Universitas Terhadap Dosen.....	V-6
Tabel V.3 Mutu Layanan Universitas Terhadap Masyarakat.....	V-7

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang berkualitas, memiliki pemikiran yang kritis, kreatif, inovatif, dan mampu bertahan pada era persaingan global abad ke-21 (Aries Susanty, 2018). Untirta adalah salah satu Universitas di bawah naungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, (**Kemenristekdikti**) RI, Berada di posisi 57 perguruan tinggi terbaik di Indonesia versi webometrics, posisi tersebut naik dari posisi sebelumnya yakni 83 pada 2019. Untirta bersaing ketat dengan berbagai perguruan tinggi terkemuka nasional seperti Universitas Atma Jaya Yogyakarta (58), Universitas Terbuka (59), Universitas Trisakti (60) dan Universitas Jambi (61). Ranking Untirta hanya di bawah Universitas Negeri Jakarta (55), Universitas Negeri Medan (52), dan Universitas Mulawarman (47). Menurut Kepala Subbagian (Kasubag) Hubungan Masyarakat Veronika Dian F, di Untirta, Senin 3 Agustus 2020, Webometric merupakan metode pemeringkatan web Perguruan Tinggi dan diambil dari faktor aksesibilitas, visibilitas, transparancy dan excellence. Itu merupakan bukti nyata bahwa Untirta terus bergerak dan memperbaiki diri dalam rangka menggapai visi terwujudnya Untirta sebagai **Integrated Smart and Green (It'S Green)**. Oleh karena itu, untuk menjaga stabilitas kepercayaan masyarakat maka perguruan tinggi harus mampu memberikan layanan publik terbaik. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan secara tanggap untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan umum, dengan menghormati hak-hak asasi publik (Larasati, 2013), baik dalam penyediaan barang, jasa maupun layanan administrasi secara baik dan memuaskan (Tjiptono dan Chandra, 2005; Ilyas, 2014) berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Publik dalam hal ini diartikan tidak hanya layanan kepada masyarakat pada umumnya, akan tetapi juga memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang ada di dalam kampus yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik.

Menurut UU Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia, penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan untuk

1) mengembangkan potensi mahasiswa yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, memiliki ilmu pengetahuan yang memadai, mampu bertindak dan berpikir kreatif, mandiri (berkepribadian), terampil, kompeten dan berbudaya; 2) perguruan tinggi mampu menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, membangun kepentingan nasional dan memiliki daya saing kebangsaan; 3) mampu menghasilkan ilmu pengetahuan demi kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa, 4) terwujudnya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum dan juga demi tercapainya pencerdasan bangsa.

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi menurut Djoko Santoso (2018) antara lain dosen maupun tenaga kependidikan, pengelola kampus dan sistem informasi kampus. Dalam keberlangsungan pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, peran dosen atau tenaga pengajar sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola kampus juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, *stakeholder*, atau lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan maksimal jika dilakukan secara konvensional, maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. Jika semua komponen ini dikelola dengan baik maka perguruan tinggi dapat mencapai hasil yang maksimal, dengan demikian perguruan tinggi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada proses, konten dan sumber daya yang ada.

Untuk pengembangan perguruan tinggi, perlu dilakukan manajemen profesional di kampus yang baik pula. Oleh karena itu, diperlukan pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik). Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus. Tingginya minat calon mahasiswa baru yang mendaftar ke Untirta pada tahun 2021 menunjukkan adanya penilaian terbaik yang diberikan masyarakat kepada Untirta, hal ini tidak terlepas dari layanan publik yang diberikan Untirta kepada masyarakat itu sendiri. Pada akhirnya,

kepuasan ini akan menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Untirta sangat tinggi.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika di kampus Untirta atas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa bidang layanan yang ada di dalam kampus yaitu: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, tenaga kependidikan, pejabat struktural), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sistem informasi dan kerjasama dalam atau luar negeri. Setiap layanan yang ada seharusnya di lakukan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak dan juga bisa diketahui layanan di bagian mana yang sudah memadai atau yang masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan.

Tujuan dari dilakukannya evaluasi layanan publik pada perguruan tinggi sebagai tolak ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perguruan tinggi tersebut kepada publik. Evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja Unit di perguruan tinggi secara berkala dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak pimpinan universitas dalam menetapkan dan memutuskan kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dari unit-unit di perguruan tinggi selanjutnya, yang mengedepankan aspek kualitas, fasilitas dan manajemen yang berkualitas (Amin, 2017). Komunitas yang berada di dalam lingkungan kampus di sebut civitas akademika. Civitas akademika terdiri dari tiga yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Masing-masing memiliki peran dan tugas tersendiri dalam keberlangsungan proses pendidikan di perguruan tinggi, oleh karena itu layanan yang diberikan kampus tidak ada perbedaan namun ada layanan yang diberikan secara khusus kepada masing-masing. Tuntutan civitas akademika kepada lembaga pendidikan adalah memberikan layanan yang semakin maju dan memuaskan. Hal ini terjadi karena adanya sentuhan teknologi yang semakin maju pesat. Kualitas layanan merupakan inti kelangsungan hidup suatu lembaga dalam hal ini adalah perguruan tinggi, jika lembaga pendidikan tidak memberikan layanan yang berkualitas, bukan tidak

mungkin pada saatnya akan menurunkan penilaian dari masyarakat terhadap eksistensi perguruan tinggi tersebut.

Secara konseptual, pendidikan bermutu diartikan sebagai layanan kependidikan yang mampu mendayagunakan sumber-sumber pendidikan (Qomar, 2007) untuk menghasilkan *output* pendidikan atau lulusan (Jaedun, 2018) sesuai dengan tuntutan masyarakat atau dunia kerja. Terdapat 13 karakteristik untuk mengukur mutu pendidikan antara lain *performance*, *reliability*, *easy for use*, estetika, (Gasperz dalam Rusli, 2015), *timelines*, *durability*/daya tahan, hubungan manusia, *feature*, standar tertentu, konsistensi, keseragaman, kemampuan melayani dan ketepatan (Usman, 2006). Selanjutnya ada tiga hal yang perlu difahami oleh lembaga penyelenggara kependidikan (Jaedun, 2018) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna lulusan dari suatu perguruan tinggi, yaitu: (1) apa kebutuhan *stakeholder*; (2) bagaimana perguruan tinggi mengetahui *stakeholder* dalam hal ini adalah sekolah atau madrasah; dan (3) apa saja yang membuat *stakeholder* puas dengan lulusan yang dihasilkan.

Sebagai pihak penerima layanan (dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik), maka peran, tugas dan kewajiban dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik secara umum mencakup hal-hal berikut: (1) adanya kejelasan antara hak yang diterima oleh dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik atas apa yang telah dilakukan, (2) tertulis dengan jelas kewajiban yang harus dipenuhi oleh mahasiswa yang tertuang pada KHS (kartu hasil study), dosen yang tertuang pada kinerja semester (BKD/beban kinerja dosen) dan tenaga pendidik yang tertuang pada LKP (laporan kinerja pegawai; (3) pengaturan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi kebutuhan civitas akademika, misalnya kebutuhan mahasiswa akan berbeda dengan kebutuhan dosen maupun kebutuhan tenaga pendidik, meskipun diantara ketiganya ada layanan yang sama, misalnya ketersediaan tempat parkir; (3) kualitas proses dan hasil pelayanan harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Jangan sampai civitas akademika (mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik dirugikan karena kesalahan manajemen; dan (4) penyesuaian antara pelayanan dengan biaya yang dibutuhkan;

karena pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan harga yang telah dibayarkan (Amin, 2017).

Penilaian terhadap kualitas layanan bisa diperoleh melalui respon yang diberikan oleh pengguna. Ada dua pendekatan pengukuran kualitas layanan menurut Martin & Kettner (Dwiyanto, 2002) yaitu pendekatan atas kinerja layanan, dan pendekatan kepuasan pelanggan. Pendekatan kinerja layanan berarti kita mengukur pada aspek si pemberi layanan, kita secara langsung mengobservasi apa yang dilakukan oleh pegawai, mengukur kedisiplinan pegawai, penampilan pegawai, sikap pegawai dalam memberikan layanan dan lain sebagainya atau bisa juga melalui laporan kinerja pegawai (*self evaluation*). Sedangkan pendekatan pengguna, berarti kita bisa mengukur kualitas pelayanan dari civitas akademika yang difokuskan kepada hasil, pengaruh, dampak, dan manfaat yang diperoleh penerima layanan atau pelanggan (Jaedun, 2018), misalnya apakah mahasiswa diberikan informasi yang cukup, apakah mahasiswa dilayani dengan baik, apakah pegawai telat memberikan pelayanan dan lain sebagainya. Kajian dalam penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan atas unit-unit di Untirta berdasarkan respon dari mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik, maka pendekatan evaluasi layanan yang digunakan menggunakan pengukuran dari pengguna.

Survei semua layanan dan evaluasi pada unit-unit pelaksana layanan di Untirta sudah berbasis online. Misalnya untuk laporan Kinerja Dosen UNTIRTA dan Tenaga Pendidik sudah menggunakan web: <https://survey-untirta.ms-prakarsa.id>, dimana pelaporan kinerja tenaga pendidik dilakukan setiap bulan sekali, sedangkan dosen dilakukan setiap semester. Sebagai kompensasi dari kegiatan laporan kinerja tersebut maka akan berimplikasi pada pembayaran remunerasi. Contoh lain adalah pendaftaran wisuda mahasiswa, yang dilakukan secara online juga.

Atas dasar pelaksanaan layanan publik yang ada di Untirta, maka untuk mengetahui efektifitas layanan yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan evaluasi dan monitoring yang berkenaan dengan layanan dimaksud untuk tujuan peningkatan kualitas layanan dari unit-unit di Untirta. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan sebuah penelitian lanjutan untuk mengukur tingkat kepuasan dari

mahasiswa, dosen, dan pegawai mengenai layanan unit-unit kerja yang ada di Untirta setelah diberikannya tunjangan kinerja kepada para pegawai, dengan demikian judul penelitian yang dapat menjawab permasalahan tersebut adalah Analisis Tingkat Kepuasan Civitas Akademika terhadap Layanan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, dosen dan pegawai/staf terhadap layanan atas unit-unit kerja yang ada di Untirta, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap semua unit, akan tetapi pada pelaksanaannya, mahasiswa, dosen maupun pegawai tidak berhubungan langsung dengan semua unit yang ada. Oleh karena itu layanan yang diberikan kepada civitas akademika dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dari unit-unit kerja di Untirta.
2. Kepuasan dosen, tenaga pendidik/pegawai/staf terhadap layanan dari unit-unit kerja di Untirta.
3. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dari unit-unit kerja di Untirta.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar pengelompokkan evaluasi pada layanan publik tersebut, maka muncul permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektifitas survey layanan dari unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang terintegrasi dengan system informasi?
2. Berapa besar indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta)?
3. Berapa besar indeks kepuasan dosen, tenaga pendidik/pegawai/staf terhadap layanan unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta)?
4. Berapa besar indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta)?

1.3 Tujuan

Sebagaimana telah diuraikan pada latar belakang permasalahan penelitian yang dirangkum pada rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui efektifitas kegiatan survey layanan dengan menggunakan system informasi dan teknologi
2. Mengevaluasi layanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa, khususnya layanan dalam proses pembelajaran, layanan bimbingan skripsi dan layanan pembimbing akademik.
3. Mengevaluasi layanan atas unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang sedang berjalan ditinjau dari kepuasan mahasiswa.
4. Mengevaluasi layanan unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang sedang berjalan ditinjau dari kepuasan dosen, tenaga pendidik/pegawai/staf.
5. Mengevaluasi layanan unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang sedang berjalan ditinjau dari kepuasan masyarakat.

1.4 Manfaat

Setelah data hasil penelitian diperoleh, manfaat dan kontribusi hasil penelitian ini bagi universitas, terutama para pemimpin pada setiap unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) dalam menentukan kebijakan kearah perbaikan dan peningkatan mutu layanan. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Mendesain suatu system informasi yang digunakan dalam mengevaluasi layanan unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan para dosen di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) terhadap mahasiswa.
3. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) terhadap mahasiswa.
4. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) terhadap dosen, tenaga pendidik/pegawai/staf.
5. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) terhadap masyarakat.
6. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mahasiswa atas layanan dosen yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait

(khususnya Dekan dan Ketua Program Studi) untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dosen terhadap mahasiswa yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).

7. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mahasiswa atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).
8. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan dosen/tenaga pendidik atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk dijadikan landasan pihak universitas dalam merumuskan kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dosen/tenaga pendidik sehingga secara langsung ataupun tidak langsung akan berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).
9. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima, akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat itu sendiri baik secara langsung ataupun tidak langsung akan berdampak pada peningkatan layanan pendidikan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) baik kepada masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun pelayanan kepada masyarakat di luar kampus.
10. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan survey kepuasan layanan yang berbasis IT, sehingga ke depan pihak universitas dapat membangun sistem terintegrasi untuk memudahkan melakukan fungsi pimpinan sebagai supervisor di tingkat perguruan tinggi.

1.5 Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Undang-undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara RI Tahun 2003 nomor 78, Tambahan Negara RI Nomor 4301);
3. Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 157);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
7. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan/atau Jurusan;
8. Keputusan Dirjen DIKTIS Nomor 202/DJ.I/2008 tentang Pedoman Perpanjangan Izin Program Studi di Lingkungan PTAI;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2015 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Konsep Kualitas

2.1.1 Pengertian Kualitas

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau Total Quality Manajemen yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005) Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/ konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Manajemen yaitu:

- 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas,
- 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses,

4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menu rut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

1. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara kerkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
2. Perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses e-Book yang bersesuai dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
3. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasukkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat local, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. *Kualitas rancangan* dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan expo setiap tahun dengan menampilkan dan

memperkenalkan dunia kampus kepada calon mahasiswa baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calon mahasiswa, sehingga mereka mau masuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tertentu. *Kualitas kecocokan* dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan expo kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon mahasiswa, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan music), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi mahasiswa di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon mahasiswa baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi tertentu.



Gambar II.1 Prinsip dalam TQM (Van Vliet, 2009)

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep Total Quality Service atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu

juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen, Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

1. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
2. *Strategy Formulation*. Perancangan strategi dilakukan dalam Menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.
3. *Education, Training, and Communication*. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.
4. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik

secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.

5. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu: 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami pelanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014). Selanjutnya, Untuk memudahkan analisis terhadap layanan, (Kotler (1997) dan Parasuraman (1988) menyederhanakan 10 standar kualitas pelayanan tersebut menjadi lima yang dikenal dengan istilah TERRA. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan. Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (empathy). Dengan demikian, lima dimensi utama kualitas pelanggan terdiri dari:

1. Berwujud atau terbukti nyata (tangible), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi. Pengukuran terhadap kualitas layanan dilakukan dapat diukur melalui indikator-indikator yang dapat dirasakan oleh panca indra, misalnya ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kampus, kebersihan WC, kelayakan gedung, sikap dan perilaku dari pemberi layanan, penampilan seragam karyawan yang menarik, perlengkapan pelayanan pegawai, tempat

parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan computer yang canggih, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, laboratorium.

2. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Kualitas keandalan dalam pelayanan di perguruan tinggi antara lain ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan, ketepatan waktu dalam penilaian nilai melalui system akademik, ketepatan pemberian gaji pegawai, kecepatan dan kesigapan pegawai dalam melayani dosen yang memerlukan surat tugas atau surat rekomendasi, penerbitan surat kenaikan pangkat fungsional bagi dosen dan lain sebagainya.
3. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Misalnya kesigapan karyawan dalam melayani civitas akademika, Di perguruan tinggi, kepedulian untuk membantu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka adalah bagian dari suatu pelayanan. Bentuk standar kepedulian dalam memberikan layanan dapat dilakukan melalui penyampaian informasi misalnya informasi beasiswa bagi mahasiswa, informasi bantuan pendidikan bagi Dosen, informasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen dan mahasiswa, informasi pengisian laporan kinerja pegawai bagi tenaga pendidik dan lain sebagainya.
4. Jaminan (*Assurance*), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramah tamahan atau sopan santun, perhatian dan sopan dalam memberikan layanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran pimpinan mulai dari jabatan Rektor beserta jajarannya, Dekan beserta jajarannya, ketua prodi dan sekretaris prodi, para pimpinan structural, dan juga staf harus sesuai penempatannya dan benar-benar kompeten di bidangnya. Sehingga ketika ada keluhan yang muncul baik dari

mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik, maka pihak kampus akan memberikan layanan terbaik dengan penuh tanggung jawab sehingga memberikan rasa aman segera menentukan solusi terbaik.

5. Perhatian (*emphathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya dalam pendidikan tingkat tinggi, sikap empati dapat ditunjukkan dengan sikap perhatian secara individual kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), petugas dapat melaksanakan tugasnya pada jam kerja yang telah ditetapkan. Dalam melayani mahasiswa, dosen sebagai pembimbing akademik, sebagai pengajar perkuliahan maupun sebagai pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah, baik diruang kerja, via telepon, maupun *e-mail*, dan berusaha menjawab setiap keluhan mahasiswa dengan santun, begitu pula mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik kepada sesama mahasiswa, kepada dosen maupun kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan yang bijaksana sebagai pemberi layanan harus penuh perhatian kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mendengarkan keluhan dan segera memberikan solusi untuk memberikan ketenangan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam kampus. Jangan sampai suasana kampus, pelayanan kampus kurang memuaskan sehingga banyak dosen atau tenaga pendidika yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain.

2.2 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka

kepuasaan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara online sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang

bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya Kotler (2007) menyebutkan dua dimensi kepuasan pelanggan yaitu kinerja dan harapan. Kinerja, yaitu sesuatu yang dicapai oleh para pegawai maupun pelanggan sedangkan harapan, yaitu sesuatu yang diharapkan pelanggan. Rangkuti (2006) menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: nilai, daya saing dan persepsi pelanggan. *Nilai* yaitu pengkajian secara menyeluruh atas manfaat yang bisa diperoleh pelanggan dari produk/jasa layanan yang dihasilkan; *Daya saing*, yaitu produk barang/jasa yang dihasilkan harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan dan memiliki keunikan dibandingkan dengan produk barang/jasa lain yang sejenis; *Persepsi pelanggan* yaitu proses dimana individu/pelanggan dalam menilai, mengartikan stimulus yang diterima oleh panca indera atas produk barang/jasa layanan yang telah diberikan sehingga menjadi sebuah makna penilaian.

Kepuasan layanan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan civitas akademika didefinisikan sebagai respon pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di

lingkungan kampus setelah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik menerima hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan civitas akademika, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria menurut Moenir (2006) yaitu memiliki perilaku yang sopan dan santun; kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; mampu melihat dan menyesuaikan waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi; dan keramahan pegawai ketika memberikan layanan atau ketika sedang berhadapan langsung dengan mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan system manajemen kualitas (Amin, 2017), atau dengan kata lain maka pelayanan public yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen. Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh pihak kampus haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari system manajemen yang lama ke system manajemen yang baru.



Gambar II.2 Model Proses Manajemen Kualitas
(Modifikasi dari Amin, 2017)

Evaluasi terhadap kinerja pegawai di Perguruan Tinggi melalui pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari evaluasi kinerja pegawai dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada civitas akademika itu sendiri maupun kepada masyarakat luas di luar kampus.

Pada prinsipnya kepuasan pengguna layanan dapat diukur dengan berbagai macam metode. Kotler (2012) menyebutkan ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran. Dengan teknik keluhan dan saran, pihak pimpinan kampus memberikan hak seluas-luasnya kepada civitas akademika untuk memberikan masukan dalam bentuk saran atau pun penyampaian keluhan atas layanan yang tidak bersesuaian (*costumer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan. Teknik ini bisa digunakan sesekali setelah beberapa tahun dilakukan pelayanan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik). Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh kepada mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik. Melalui survei tersebut, para pimpinan dan pemegang kebijakan kampus dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan

pelayanan dari unit-unit layanan dalam kampus, sehingga pimpinan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang memuaskan.

3. Ghost Shopping. Metode ini dilaksanakan dengan cara mencari informasi secara informal dengan cara mengobrol atau berdiskusi santai dengan civitas akademika terkait dengan layanan yang diberikan di dalam kampus, apakah sudah memuaskan atau belum memuaskan.
4. Analisa pelanggan yang hilang. Metode ini biasanya dilakukan dengan cara menghubungi para alumni yang telah lulus lama

Setiap pelanggan pasti mengharapkan layanan yang memuaskan, seperti yang dikemukakan oleh Johnson (1998) bahwa aspek atau dimensi reliability menjadi sangat penting, namun demikian sekalipun reliability merupakan kunci pelayanan, paling tidak terdapat tiga aspek lainnya pada desain layanan yang terkait langsung dan proses penyampaian layanan, yaitu service surprise, service recovery dan aspek keadilan. Hal tersebut dapat direalisasikan dalam kinerja pegawai yang baik dan terpuji. Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik (Nawawi, 2005) atau hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika (Prawirosentono, 2008), oleh sebab itu perlu ditunjuk pegawai sesuai dengan kompetensi dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Cokroaminoto, 2007). Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah diterapkan. Pada umumnya, dimensi yang harus diperhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan menurut Gasperz (1997) antara lain: 1) Ketepatan Waktu pelayanan. Hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan

keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal; 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan; 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung; 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan; 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, dalam dunia pendidikan biasanya layanan pribadi lebih ditekankan kepada layanan mahasiswa yang dilakukan oleh pembimbing akademik; 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, biasanya berkaitan dengan ruangan, sarana dan prasarana, juga penampilan dari petugas layanan.

2.3 Sistem Informasi

Sistem informasi dapat dilihat dari dua hal yaitu dari segi fisik dan dari segi fungsinya (Susanto, 2004). Dari segi fisiknya hardware, software dan brainware bekerja sama untuk menghasilkan produk. Sedangkan dari segi fungsinya, sistem informasi merupakan langkah-langkah yang dimulai dari pengumpulan data sampai dengan komunikasi dan sistem informasi efektif jika menghasilkan informasi yang tepat waktu, tinggi akurasi, lengkap dan ringkas.

Menurut Robert A Letch dan K.Roscoe Davis (Jogiyanto, 2005) sistem informasi merupakan suatu sistem dalam organisasi/lembaga yang mempertautkan kebutuhan proses transaksi harian yang mendukung operasi yang bersifat manajerial serta kegiatan strategi. kegiatan sistem informasi, diantaranya input, proses, penyimpanan, output dan control. Kegiatan sistem informasi diantaranya adalah input, proses, penyimpanan, output dan control.

1. Input, yaitu menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data untuk proses.
2. Proses, yaitu menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah.

3. Penyimpanan, yaitu suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
4. Output, yaitu suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari suatu proses informasi.
5. Kontrol, yaitu suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Sedangkan komponen sistem informasi terdiri dari hardware, software, data dan brainware.

1. Hardware adalah perangkat keras seperti komputer, printer, scanner, jaringan.
2. Software adalah perangkat lunak seperti OS, Microsoft Office, google chrome
3. Data merupakan komponen dasar dari system informasi.
4. Brainware adalah pengguna atau user.

Teknologi komunikasi sebagai suatu proses menurut Ibrahim (Ibrahim, 2011) meliputi hal-hal berikut:

1. Rasional dan efisien, artinya salah satu yang tidak hanya memiliki alasan, tetapi maksimal mencapai tujuan
2. Membentuk sistem, karena pada pengertiannya system apapun akan memiliki dampak dan terpengaruhi pada hal lain di dalam lingkungannya
3. Bersistem, dengan arti mempertimbangkan segala variable yang mungkin memiliki pengaruh dalam menentukan prosedur tindakan yang membuat proses menjadi efektif, efisien dan serasi
4. Mengikutsertakan berbagai pihak, dalam pengembangannya diperlukan berbagai pihak yang berkepentingan untuk menentukan system yang akan dibuat agar sesuai dengan tujuannya
5. Merujuk pada pemecahan masalah artinya menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada sehingga tujuan tercapai.
6. Mentautkan berbagai prinsip konsep serta gagasan
7. Dalam mencapai tujuan mempertimbangkan kondisi lingkungan baik lokal, nasional ataupun internasional

Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem merupakan penyusunan sistem baru menggantikan sistem lama sesuai kebutuhan user. Permasalahan diantaranya ditemukan masalah pada sistem lama seperti :

1. Ketidakterbacaan pada sistem lama sehingga mengakibatkan sistem lama tidak dapat berfungsi sesuai yang diharapkan pengguna
2. Perkembangan organisasi mengakibatkan perlu disusunnya sistem baru, karena kebutuhan data yang semakin meningkat dan perubahan prinsip akuntansi yang baru sehingga dengan adanya perubahan ini maka mengakibatkan sistem yang lama menjadi tidak efektif karena sudah tidak memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan manajemen.
3. Peluang pemanfaatan IT untuk kemajuan organisasi yang memungkinkan sistem harus mengikuti perkembangan zaman. Dengan adanya teknologi informasi yang berkembang sangat cepat, organisasi harus menyesuaikannya untuk meningkatkan penyediaan informasi sehingga bisa mendukung untuk mengambil keputusan manajemen, dimana persaingan bisnis yang semakin meningkat membuat organisasi harus bisa menghasilkan informasi yang cepat, tepat dan efisien karena akan menentukan berhasil atau tidak rencana strategi yang telah disusun sebelumnya
4. Instruksi pimpinan seperti penyusunan sistem harus mengikuti peraturan pemerintah dan lain-lainnya

Dengan adanya sistem baru diharapkan dapat meningkatkan *performance, economy, control, efficiency* dan *service*

1. Performance (Kinerja), peningkatan kinerja/ hasil kerja dari sistem yang baru dibuat, akan menjadi penyelesaian kerja lebih efektif dan kinerja dapat diukur. Untuk mengukur kinerja digunakan throughput dan response time (throughput adalah jumlah dari pekerjaan yang dilakukan pada saat tertentu dan response time adalah rata-rata waktu tertunda)
2. Economy (Ekonomis) merupakan peningkatan akan manfaat/ keuntungan/ penurunan biaya yang terjadi

3. Control (pengendalian) adalah pengintensifan terhadap pengendalian dalam menemukan serta memperbaiki kesalahan-kesalahan dan keuntungan-keuntungan yang akan timbul.
4. Efficiency (efisiensi) adalah pengintensifan terhadap efisiensi operasi seperti bagaimana sumber daya digunakan dengan inefisiensi yang paling sedikit.
5. Service (pelayanan) adalah pengintensifan pada layanan yang diberikan pada system.

2.4 Unit-unit Layanan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta)

Berikut dijelaskan unit-unit yang memberikan layanan kepada civitas akademika.

1. Layanan PUSDAINFO

PUSDAINFO merupakan singkatan dari pusat data informasi yang dimiliki oleh Untirta memberikan layanan dalam bentuk pelayanan user akun dan pengguna aplikasi kampus (SIKAD, SISTA, E-Administrasi, Wisuda Online dll), pelayanan user akun dan pengguna email @untirta.ac.id beserta fiturnya, layanan koneksi internet, instalasi dan troubleshooting koneksi jaringan, IP Publik dll, pelayanan virtual server, hak akses server, location server dll, pelayanan instalasi dan penggunaan website dan blog Untirta, pelayanan pembuatan hosting dan sub domain (untirta.ac.id), pelayanan pengembangan aplikasi system informasi dan pelayanan permintaan data informasi publik

2. Layanan lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M)

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) merupakan unit pelaksana akademik yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Universitas di bidang pengembangan kompetensi dosen melalui kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang merupakan bagian dari tri dharma perguruan tinggi. LP2M memiliki tugas untuk melaksanakan, mengkoordinasikan, memantau dan menilai kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa berdasarkan pada kebijakan universitas,

terutama dalam konteks mewujudkan visi dan misi Untirta menuju *Integrated Smart and Green (It'S Green)*.

Dalam melaksanakan tugas di atas, LP2M menyelenggarakan fungsi sebagai berikut: 1. Pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta pelaporan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; 2. Pelaksanaan penelitian ilmiah murni dan terapan; 3. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat; 4. Pelaksanaan publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk jurnal, prosiding seminar nasional maupun internasional, dan buku; dan 5. Pelaksanaan administrasi Lembaga

LP2M Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang secara fungsional berada di bawah koordinasi Wakil Rektor Bidang Kerjasama dan Pengembangan Kelembagaan, membawahi lima pusat, yaitu:

1. Pusat Penelitian dan Penerbitan (PUSLITPEN); E-journal Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta), Instusional respository, research management system
2. Pusat Pengabdian Kepada Masyarakat (PPM);
3. Pusat Studi Gender dan Anak (PSGA);
4. Pusat Layanan Hubungan Masyarakat dan Bantuan Hukum (PLHMBH);
5. Pusat Layanan Kerjasama International.

3. Layanan lembaga Penjaminan Mutu (LPM)

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) mengemban Visi: menjadi Lembaga akselerasi sistem peningkatan dan penjaminan mutu Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) untuk memastikan kepuasan lulusan dan stakeholders, yang dijabarkan kedalam misi berikut:

1. Mengembangkan standarisasi output, input dan proses perguruan tinggi
2. Meningkatkan dan memastikan kualitas dosen, mahasiswa, kurikulum, pembelajaran, fasilitas belajar, dan iklim ilmiah/riset
3. Menyelenggarakan kegiatan pengkajian, evaluasi, audit dan akreditasi program studi dan institusi

4. Menyampaikan temuan hasil pengkajian dan evaluasi serta merekomendasikan kebijakan pengembangan mutu akademik dan institusi kepada pihak yang berkepentingan

4. Layanan Perpustakaan Fakultas/Pusat

Perpustakaan Fakultas/Pusat sebagai lembaga penyedia informasi senantiasa berupaya untuk menjadi sumber referensi terkemuka dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan baik bidang keislaman maupun bidang-bidang umum untuk keperluan akademik dan riset ilmiah. Perpustakaan karenanya mengemban amanah pencerdasan bangsa melalui perannya sebagai penyedia berbagai informasi bagi masyarakat civitas akademika Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta). Pusat Perpustakaan juga memiliki visi: Terwujudnya Perpustakaan riset yang unggul, handal dan terdepan sebagai pusat sumber informasi dan referensi terkemuka dalam pengkajian, pengembangan, pengintegrasian dan penerapan ilmu-ilmu pengetahuan dan teknologi yang berorientasi pada nilai-nilai keislaman, kemanusiaan dan keindonesiaan dalam jaringan informasi Nasional dan Internasional.

Visi tersebut dijabarkan menjadi misi perpustakaan sebagai berikut:

1. Menyediakan sumber-sumber referensi yang lengkap dan berkualitas dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan sebagai pendukung proses pembelajaran, pengajaran dan riset ilmiah.
2. Menyediakan berbagai layanan berorientasi riset dan teknologi yang tepat, akurat dan cepat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi seluruh civitas akademika Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).
3. Mengembangkan pemanfaatan perpustakaan secara efektif oleh seluruh civitas akademika dengan melaksanakan program-program literasi informasi
4. Memberikan akses ke sumber-sumber elektronik yang menyajikan hasil-hasil penelitian ilmiah dan memperluas penggunaan akses ke sumber-sumber elektronik lainnya

5. Membangun kerjasama yang efektif dengan masyarakat kampus dan institusi atau organisasi lain baik Nasional maupun Internasional dalam kerangka pengembangan koleksi dan layanan Perpustakaan
6. Mengembangkan kualitas SDM Perpustakaan dalam rangka meningkatkan mutu layanan perpustakaan menuju Perpustakaan bertaraf Dunia
7. Mengembangkan koleksi dan sumber-sumber informasi berbasis riset dan teknologi untuk mendukung tercapainya produk-produk riset dikalangan sivitas akademika Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta).

5. Layanan Satuan Pemeriksa Internal (SPI)

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa membentuk Satuan Pemeriksa Intern (SPI) dengan berdasarkan SK Rektor Nomor 161 Tahun 2008. Pada saat itu SPI yang dimaksud masih bernama Lembaga Pengendali Keuangan (LPK). Seiring dengan telah diberlakukannya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja (ortaker) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan sebagai wujud implementasi PP No 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Sadan Layanan Umum, maka nama LPK kemudian berganti dengan Satuan Pemeriksa Intern (SPI). Berdasarkan ortaker, SPI merupakan organ pengawasan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan audit di bidang keuangan dan kinerja universitas.

Visi dari SPI yaitu "Menjadi unit kerja yang profesional, independen, dan objektif dalam rangka menciptakan good university governance menuju terciptanya universitas yang berdaya saing tinggi". Dan dijabarkan menjadi misi berikut:

1. Meng-internalisasi nilai-nilai etika profesi pada setiap personil Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Meningkatkan technical skill yang cukup dan due professional care.
3. Menciptakan pelaksanaan sistem pengelolaan yang memperhatikan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan objektivitas.

4. Mengembangkan kegiatan pengelolaan finansial yang ekonomis, efektif dan efisien.

6. Layanan Pusat Pengembangan Bahasa (PPB)

Pusat Pengembangan Bahasa (PPB) yang dimiliki oleh Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) memberikan pelayanan berupa:

1. Pelatihan Prediksi Test of English as Foreign Language (TOEFL) dan Test of English for International Communication (TOEIC)
2. Program Sertifikasi Test of English as Foreign Language (TOEFL)
3. Tes TOEFL dan TOEIC

7. Layanan Bagian Akademik

Bagian Akademik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat tentang informasi pendaftaran mahasiswa baru, uang perkuliahan mahasiswa baru, dan kepada mahasiswa. Beberapa layanan yang disediakan oleh bagian akademik antara lain: permohonan cuti kuliah, cleansing nilai, pengambilan ijazah dan transkrip nilai, dan layanan lainnya yang bersifat online.

Visi dari bagian akademik yaitu menjadi pusat layanan Informasi Akademik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang handal dan terukur, dan dijabarkan menjadi misi:

1. Mendukung tercapainya tahapan Renstra Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) sesuai dengan rencana;
2. Terciptanya layanan Informasi Akademik yang cepat, tepat dan bermutu.

8. Layanan Bagian Umum

Bagian Umum di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) bertugas untuk memberikan layanan kepada publik dalam hal pengadaan barang dan jasa, biasanya layanan bagian umum berkaitan dengan ketersediaan ruangan, fasilitas yang memadai pada setiap ruangan, kebersihan, pengadaan lahan parkir dan lain sebagainya, termasuk di dalamnya adalah layanan dan hal kebersihan dan keindahan lingkungan kampus.

9. Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan

Biro Perencanaan dan Keuangan (BPK) terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu Bagian Perencanaan, Bagian Keuangan dan Bagian Akuntansi dan Pelaporan. Bagian Perencanaan terdiri dari 3 Sub bagian yang meliputi Sub bagian Data dan Informasi, Sub Bagian Penyusunan Program dan Anggaran, Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan. Bagian Keuangan terdiri dari 2 Sub Bagian meliputi Sub Bagian Perbendaharaan, Subagian Pelaksanaan dan Verifikasi Anggaran. Dan Bagian Akuntansi dan Pelaporan terdiri dari 3 Subbagian yang meliputi Sub Bagian AIS BMN, Sub Bagian Akutansi BLU serta Sub Bagian Pelaporan Keuangan.

10. Layanan Bagian Organisasi Kepegawaian dan Peraturan Perundang-undangan.

Layanan yang diberikan pada Bagian Organisasi Kepegawaian dan Peraturan Perundang-undangan dikhususnya bagi kepentingan dosen dan tenaga pendidik, antara lain:

1. Pengusulan kenaikan jabatan fungsional dosen
2. Pengusulan kenaikan jabatan fungsional pustakawan dan laboran
3. Pengusulan kenaikan pangkat regular
4. Pengusulan pembuatan Karpeg, karsis, karsu dan taspen
5. Pengusulan pembuatan kartu BPJS dan askes
6. Pengajuan satya lancana bagi dosen yang telah mengabdikan selama 10 tahun atau 20 tahun
7. Pembuatan surat rekomendasi
8. Mutasi pegawai

11. Layanan Bagian Kemahasiswaan dan Alumni

Kemahasiswaan dan Alumni memberikan layanan kepada masyarakat tentang:

1. Informasi mengenai mahasiswa di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta), baik mahasiswa internasional maupun mahasiswa dari dalam negeri.

2. Informasi mengenai beasiswa perkuliahan, sistem perekrutan penerimaan beasiswa dilakukan secara online.
3. Pelacakan alumni
4. Informasi tentang karir mahasiswa sesuai dengan program studi yang dipilih mahasiswa.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian

Sebagaimana tujuan dari penelitian, yaitu mengetahui indeks kepuasan civitas akademika terhadap unit-unit layanan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta), maka penelitian ini dilaksanakan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang beralamat di Jl.Raya Jakarta Km. 4, Pakupatan, Serang, Banten, dan Jl. Raya Merak Km. 3 Cilegon Banten dengan menggunakan metode survey Online.

Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta). Terdapat 8 fakultas yang ada di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yaitu :

1. Fakultas Hukum
2. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
3. Fakultas Teknik
4. Fakultas Pertanian
5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis
6. Fakultas Sosial dan Ilmu Politik
7. Fakultas Keperawatan
8. Fakultas Kedokteran

3.2 Sampel Penelitian

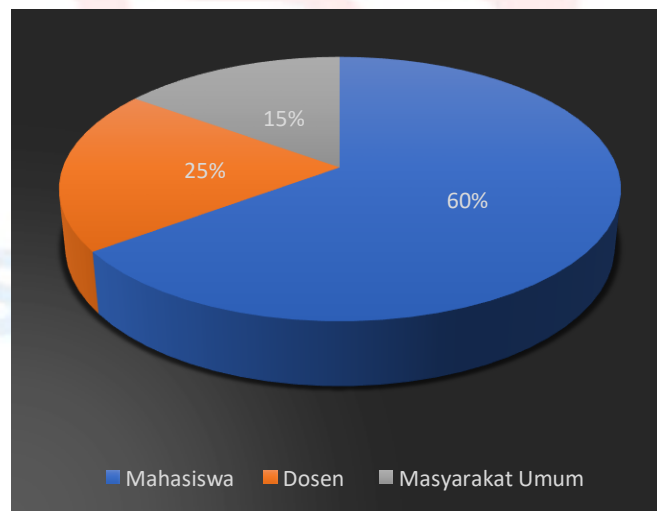
Penelitian ini tidak mengambil seluruh populasi yang ada, maka selanjutnya dilakukan sampel untuk mewakili populasi dalam mengisi kuesioner. Teknik sampling dilakukan berdasarkan pada pengelompokkan Fakultas, mengingat bahwa setiap Fakultas memiliki ke khasan dalam setiap layanan, khususnya pada layanan dosen. Hal ini disebabkan oleh adanya ke khasan keilmuan yang menjadi ciri khas fakultas dan pada akhirnya akan menjadikan perbedaan layanan yang dilakukan oleh dosen.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling dengan sample terpakai, artinya peneliti memberikan

kesempatan seluas-luasnya kepada siapapun untuk mengisi survey dengan syarat bahwa responden merupakan civitas akademika (mahasiswa, dosen, tenaga pendidik/staf/pegawai serta masyarakat umum) di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) yang masih tercatat aktif pada tahun 2021. Dan untuk memastikan bahwa sample mewakili pada setiap fakultas, maka koordinasi lebih lanjut dilakukan dengan Gugus Jamin Mutu Fakultas, sehingga responden yang mengisi pada setiap unit layanan mewakili pada setiap fakultas. Berikut merupakan rincian sampel pada penelitian ini.

Tabel III.1 Distribusi Sampel Penelitian

NO	Sampel	Jumlah Sampel
1	Mahasiswa	231
2	Dosen	96
3	Masyrakat Umum	58
Total		385



Gambar III.1 Presentase Distribusi Sampel Penelitian Berdasarkan Status

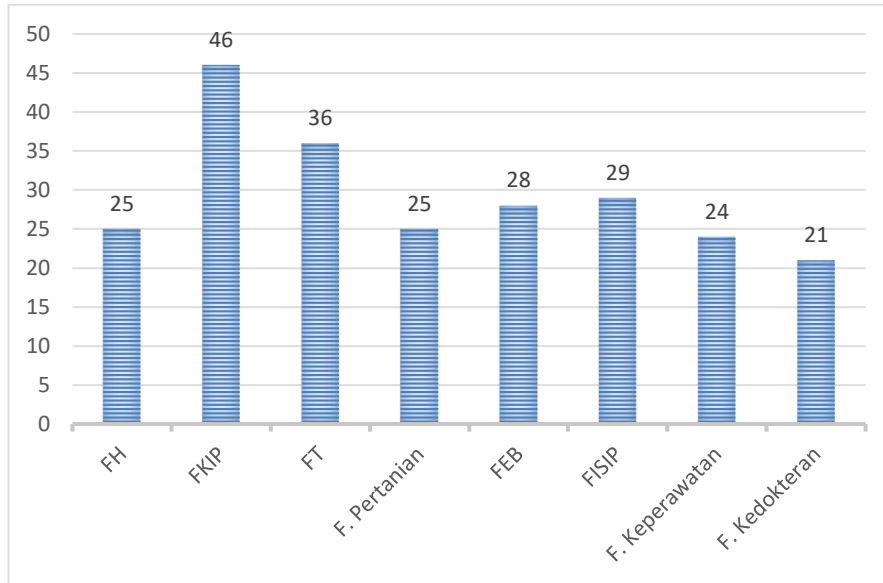
Nampak pada Gambar diatas, jumlah responden dari kalangan mahasiswa sebanyak 60%, dari dosen, tenaga kependidikan/pegawai/staf sebanyak 25% dan dari masyarakat umum 15%.

Distribusi sampel yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini tersebar pada 8 fakultas yang ada di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga pendidik/staf/pegawai yang tercatat aktif pada tahun 2021, serta masyarakat umum. Distribusi disajikan sebagai berikut:

Tabel III.2 Distribusi Sampel

No.	Aspek yang dinilai	Sasaran Survei			Jumlah Sampel
		MHS	DSN	MSY	
1	Responsiveness (Sikap Tanggap)	✓			231
2	Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Responden)	✓			
3	Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)	✓			
4	Assurance (Perlakuan kepada Responden)	✓			
5	Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)	✓			
6	Pengembangan Kompetensi		✓		96
7	Pengembangan Karir/Jabatan		✓		
8	Penelitian dan pengabdian masyarakat		✓		
9	Tugas Tambahan		✓		
10	Kebutuhan kesejahteraan		✓		
11	Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran		✓		
12	Kebutuhan Sosial/keagamaan		✓		
13	Suasana Kerja		✓		58
14	Pengetahuan Tentang UNTIRTA			✓	
15	Sumber Informasi			✓	
16	Sarana Dan Prasarana			✓	
17	Pelayanan			✓	
TOTAL					385

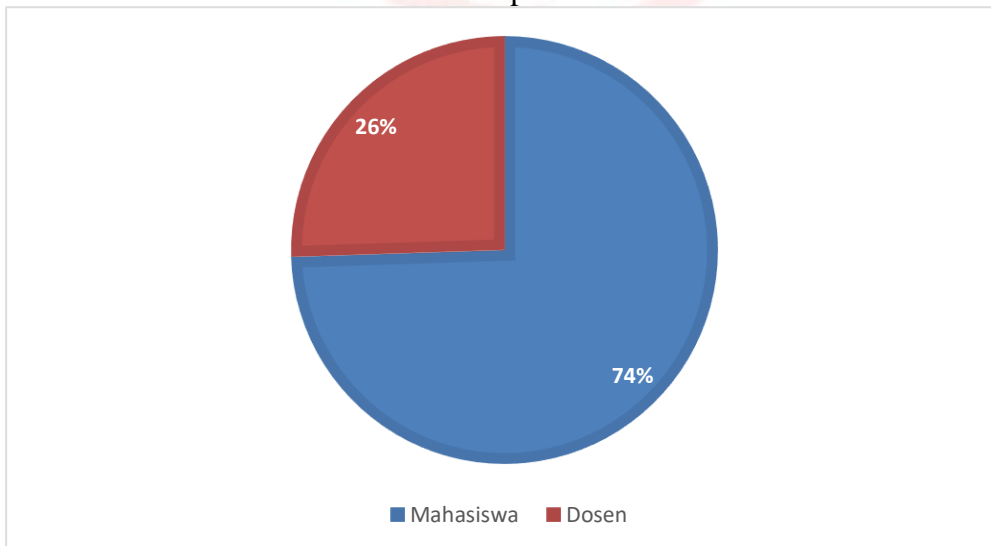
Distribusi responden mahasiswa berdasarkan fakultas dapat dilihat pada bagan dibawah ini:



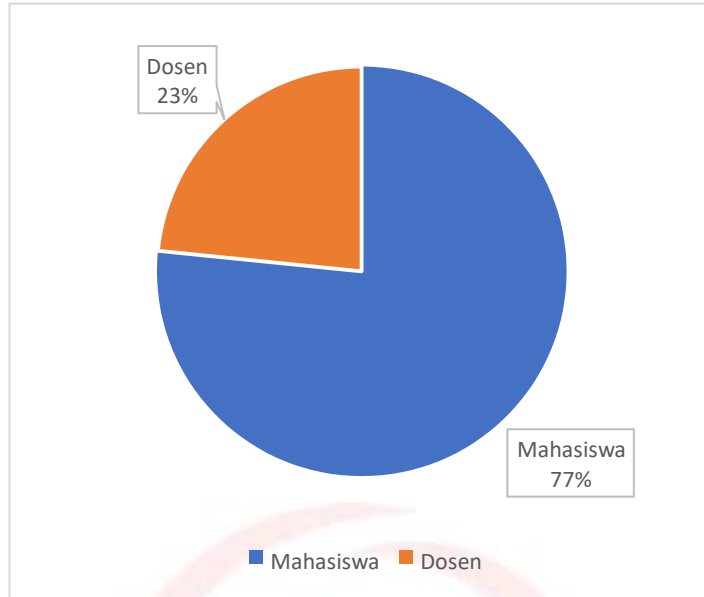
Gambar III.2 Jumlah Responden Pada tiap-tiap Fakultas

Jika ditinjau dari responden setiap fakultas, data disajikan pada gambar berikut:

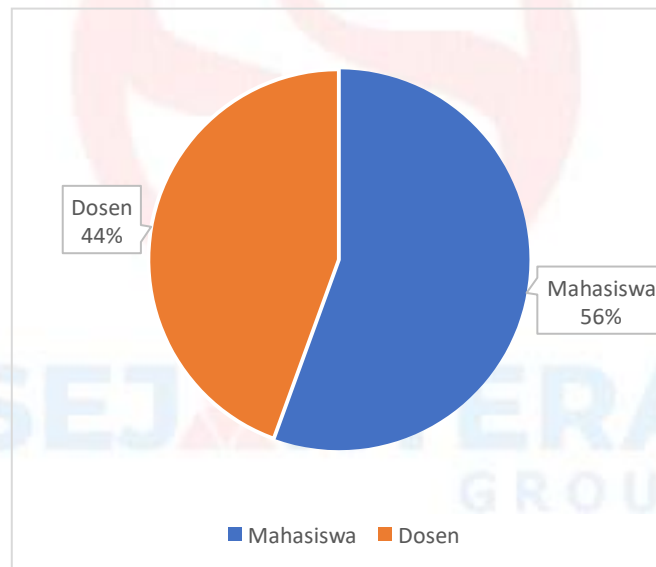
Gambar III.3 Presentase Responden di Fakultas Hukum



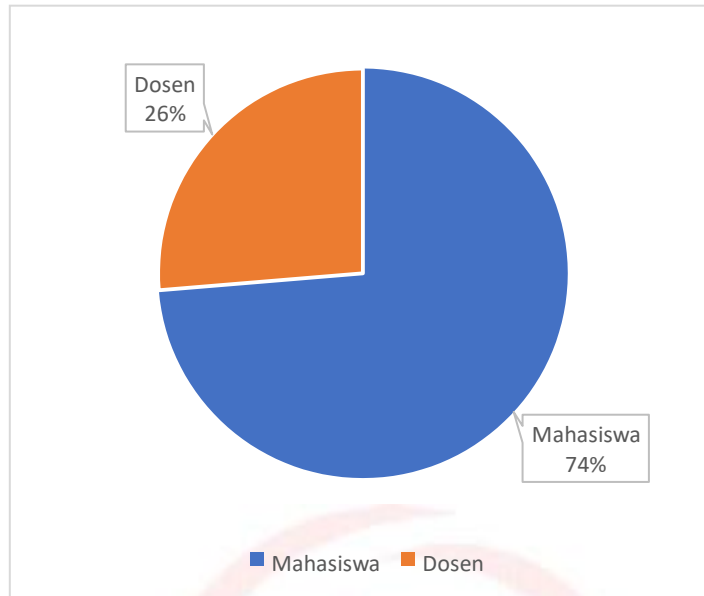
Gambar III.4 Presentase Responden di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



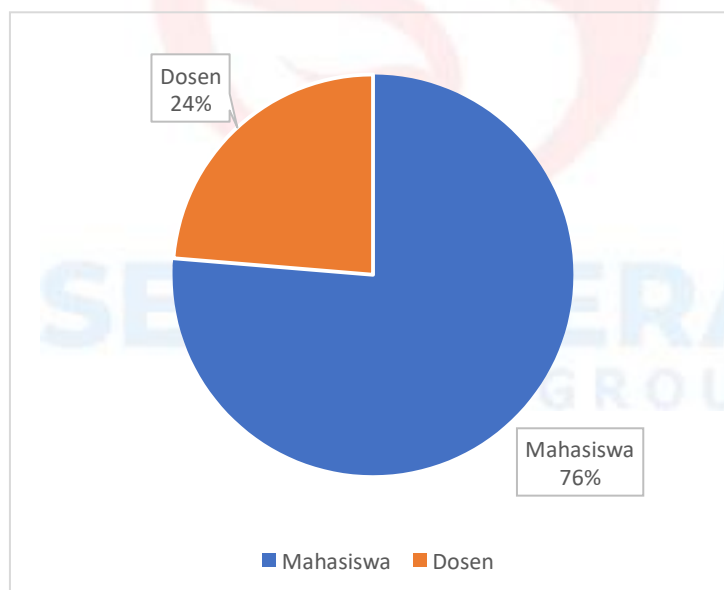
Gambar III.5 Presentase Responden di Fakultas Teknik



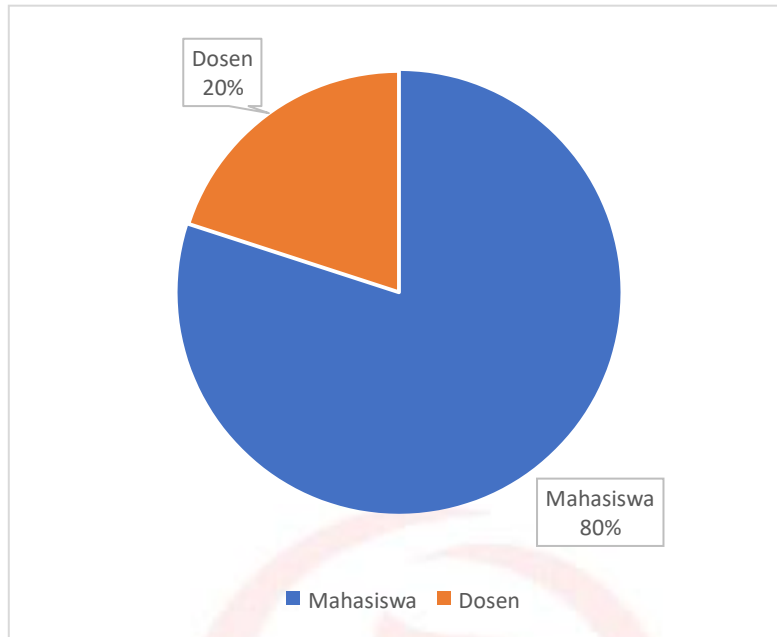
Gambar III.6 Presentase Responden di Fakultas Pertanian



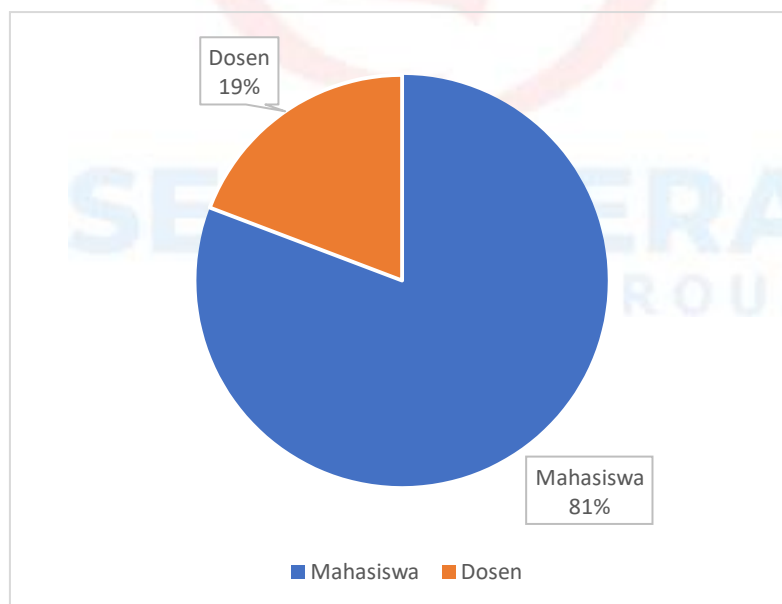
Gambar III.7 Presentase Responden di Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Gambar III.8 Presentase Responden di Fakultas Sosial dan Ilmu Politik



Gambar III.9 Presentase Responden di Fakultas Keperawatan



Gambar III.10 Presentase Responden di Fakultas Kedokteran

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 17 aspek instrumen survey dengan rinciannya sebagai berikut:

1. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap), terdiri dari 5 item pertanyaan
2. Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Responden), terdiri dari 3

CV. KARYA SENTOSA SEJAHTERA

- item pertanyaan
3. Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan), terdiri dari 3 item pertanyaan
 4. Aspek Assurance (Perlakuan kepada Responden), terdiri dari 6 item pertanyaan
 5. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), terdiri dari 7 item pertanyaan
 6. Aspek Pengembangan Kompetensi, terdiri dari 4 item pertanyaan
 7. Aspek Pengembangan Karir/Jabatan, terdiri dari 5 item pertanyaan
 8. Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat (khusus dosen), terdiri dari 5 item pertanyaan
 9. Aspek Tugass Tambahan, terdiri dari 4 item pertanyaan
 10. Aspek Kebutuhan kesejahteraan, terdiri dari 4 item pertanyaan
 11. Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran, terdiri dari 5 item pertanyaan
 12. Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan, terdiri dari 2 item pertanyaan
 13. Aspek Suasana Kerja, terdiri dari 7 item pertanyaan
 14. Aspek Pengetahuan Tentang UNTIRTA, terdiri dari 6 item pertanyaan
 15. Aspek Sumber Informasi, terdiri dari 4 item pertanyaan
 16. Aspek Sarana Dan Prasarana, terdiri dari 7 item pertanyaan
 17. Aspek Pelayanan, terdiri dari 3 item pertanyaan

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari civitas akademika Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 5 point, dengan rating 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (cukup), 4 (puas) dan 5 (sangat puas) dengan bantuan sistem informasi berbasis web yang dapat diakses <https://survey-untirta.ms-prakarsa.id>.

Teknik yang digunakan dalam penyebaran informasi mengenai kuisioner

ini adalah dengan menghubungi mahasiswa, dosen, tenaga pendidik maupun masyarakat melalui sosial media dan kontak HP untuk diminta mengisi kuesioner melalui koordinasi dengan Gugus Jamin Mutu di setiap Fakultas.

3.5 Pilot Survei

Tujuan pilot survei adalah sebagai data awal untuk menguji validitas dan reliabilitas item-item yang terdapat dalam kuesioner pendahuluan. Melalui hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas, maka dapat ditetapkan item-item yang akan digunakan sebagai variabel penelitian pada kuesioner utama dan dapat ditentukan ukuran sampel yang akan digunakan pada penelitian sebenarnya (utama). Penyebaran kuesioner pendahuluan (pilot survei) dibagikan kepada 30 mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta). Pengambilan sampel sebesar 30 responden ini dianggap sudah cukup mewakili untuk pengujian reliabilitas dan validitas.

Untuk pengujian validitas, menggunakan kriteria sebagai berikut (Kaplan dan Saccuzo, 1993):

Jika $r_{hitung} \geq 0.30$ maka item dikategorikan valid

Jika $r_{hitung} < 0.30$ maka item dikategorikan tidak valid

Sedangkan untuk uji reliabilitas, menggunakan kriteria sebagai berikut (Kaplan dan Saccuzo, 1993) :

Jika koefisien Cronbach's Alpha > 0.7 , maka instrumen reliabel

Jika koefisien Cronbach's Alpha < 0.7 , maka instrumen tidak reliabel

Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Survei

Kelayakan suatu data penelitian sangat ditentukan oleh instrument atau alat ukur yang digunakan. Oleh sebab itu untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi,

maka instrument perlu diuji validitas dan reliabilitasnya (Fraenkel, 1990; Kumar, 2005; Arikunto, 2010).

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi

apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

Untuk menentukan tingkat validitas Instrumen, akan ditentukan melalui koefisien dari masing-masing item kuesioner berupa skor yang memiliki tingkatan (ordinal). Untuk mengitung nilai koefisien valisitas item kuesioner digunakan metode koefisien item-total correlation dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992) :

$$r_{i(x-i)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\sqrt{[S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x]}}$$

Dimana:

r_{ix} merupakan korelasi *Product Moment* :

$$r_{ix} = \frac{n\sum ix - \sum i \sum x}{\sqrt{(n\sum i^2 - (\sum i)^2)(n\sum x^2 - (\sum x)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{ix} : korelasi antara item pertanyaan secara keseluruhan
- S_i : varians jawaban responden untuk item ke-i
- S_x : varians jawaban responden keseluruhan item
- $\sum x$: jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item
- $\sum i$: jumlah jawaban responden untuk item ke-i
- $\sum x^2$: jumlah jawaban responden untuk keseluruhan item yang dikuadratkan
- $\sum i^2$: jumlah jawaban responden untuk item ke-i yang dikuadratkan
- n : jumlah responden

Suatu item kuesioner dikatakan valid jika nilai koefisien validitasnya (koefisien item-total correlation) ≥ 0.30 (Kaplan dan Saccuzo, 1993).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, konsistensi dari kuesioner yang disusun dalam mengungkapkan gejala tertentu dari populasi, walaupun instrument digunakan pada waktu yang berbeda.

Untuk menentukan koefisien reliabilitas dari item kuesioner maka digunakan *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992) :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right]$$

Dimana:

α : koefisien *Cronbach's Alpha*

k : jumlah item pertanyaan

s_j^2 : varians skor pertanyaan; $j= 1,2,\dots,k$

s_x^2 : varians skor total

Item-item kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitasnya (koefisien *Cronbach's Alpha*) $> 0,7$ (Kaplan dan Saccuzo, 1993).

3.6 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator yang nantinya akan menggambarkan kepuasan civitas akademika dan dalam penyusunannya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing unit kerja. Berikut ini adalah defisini dari model *SERVQUAL* :

Tangibles : Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.

Reliability : Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.

Responsiveness : Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Assurance : Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramah tamahan, perhatian dan sikap.

Empathy: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

3.7 Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

Analisis ini digunakan untuk melihat bagaimana gambaran kepuasan yang dirasakan oleh Civitas Akademika Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) terhadap layanan yang diberikan oleh unit-unit kerja di lingkungan kampus. Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan civitas mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 5, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 20$$

Di bawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat :

Tabel III.3 Kategorisasi Kinerja Mutu Layanan

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,80	20 – 36	E	Sangat Kurang
1,80 – 2,60	36 – 52	D	Kurang
2,60 – 3,40	52 – 68	C	Cukup
3,40 – 4,20	68 – 84	B	Baik
4,20 – 5,00	84 – 100	A	Sangat Baik

3.8 Pengembangan Sistem Informasi dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Civitas Akademika terhadap Layanan di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

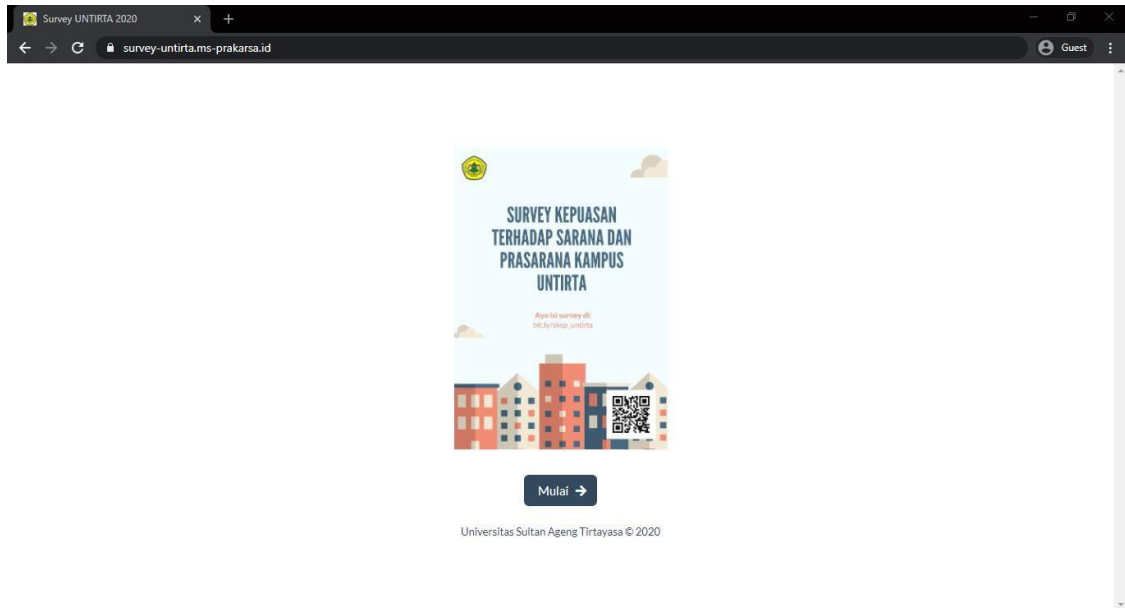
(Untirta)

Analisis indeks kepuasan layanan digunakan untuk melihat bagaimana gambaran kepuasan yang dirasakan oleh Civitas Akademika Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) terhadap layanan yang diberikan oleh unit-unit kerja di lingkungan kampus. Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan civitas mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004.

Untuk mengukur indeks kepuasan terhadap layanan tersebut, maka perlu dibangun suatu system yang dapat mempermudah menganalisis data. System yang dibangun oleh tim peneliti di hosting melalui sebuah web, dan seluruh responden mengisi kuesioner kinerja layanan dosen dan kinerja layanan unit-unit di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) melalui <https://survey-untirta.ms-prakarsa.id>

Berikut adalah tampilan halaman awal survey :





Gambar III.12 Halaman Awal Survey

Gambar di atas menunjukkan tampilan halaman awal pada aplikasi yang dibuat. Pada halaman ini disajikan beberapa kolom yang harus diisi oleh responden. Responden diwajibkan untuk mengisi identitasnya. Responden mengisi identitas, dalam pemilihan status, ada 3 pilihan yaitu mahasiswa, dosen dan masyarakat. Sedangkan keterangan lain adalah fakultas, program studi, dan juga tahun angkatan (untuk mahasiswa) atau tahun masuk (bagi dosen, tenaga pendidik).

Pemilihan status ini berkaitan dengan kuesioner yang akan dipilih, dengan kata lain kuesioner yang diisi mahasiswa akan berbeda dengan kuesioner yang diisi oleh dosen, begitupula kuesioner yang diisi oleh dosen akan berbeda dengan kuesioner yang diisi oleh masyarakat. Berikut adalah tampilan identitas responden dan pilihan kuisisioner.

Termasuk kelompok manakah kamu?

Dosen / Pengajar UNTIRTA

Mahasiswa UNTIRTA

Masyarakat Umum

Nama Lengkap

Tulis nama lengkap...

Nama tidak boleh kosong

Nomor Induk Mahasiswa (NIM)

Tulis nomor induk...

NIM terdiri dari 10 digit misalnya 3335170021

Fakultas

Nomor Telpn / HP

Tulis nomor HP...

Opsional, harus dicantumkan jika tertarik mendapatkan hadiah

Universitas Sultan Asem Tirtayasa © 2020

Gambar III.13 Tampilan Pilihan Kuesioner

Pengelompokkan kuesioner diatur oleh system, sehingga antara satu responden dengan responden yang lain akan mengisi kuesioner yang berbeda padahal masuk secara bersamaan pada alamat web <https://survey-untirta.ms-prakarsa.id>

Responden memilih salah satu pilihan kuesioner yang dimunculkan untuk diisi dan pada setiap kuesioner akan muncul beberapa pernyataan yang berkaitan dengan kinerja layanan unit-unit yang dinilai.

Undirta memberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Tidak Baik

Sangat Tidak Baik

Adanya Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam dan luar negeri

Sangat Baik

Baik

Cukup

Tidak Baik

Sangat Tidak Baik

Undirta berupaya meningkatkan kompetensi bagi dosen dan tenaga kependidikan sesuai TUPOKSI.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Tidak Baik

Sangat Tidak Baik

Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti magang/letasering/pencangkikan.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Tidak Baik

Sangat Tidak Baik

Universitas memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai

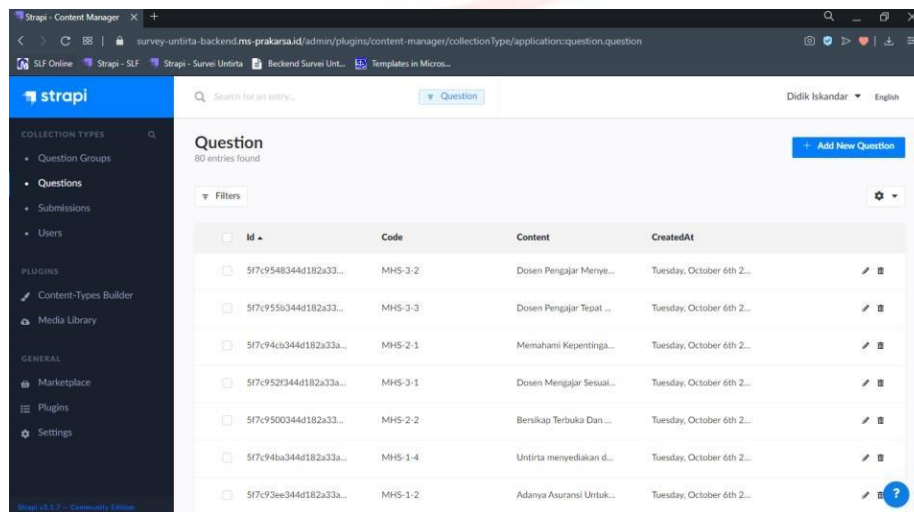
Gambar III.14. Halaman Isian Kuesioner

Nampak pada gambar di atas item pernyataan yang menilai pelayanan Untirta terhadap Pengembangan Karir/Jabatan untuk dosen, selanjutnya responden mengisi kepuasan terhadap layanan tersebut dengan mengklik salah satu dari lima pilihan respon yaitu sangat tidak baik, tidak baik, cukup, baik dan sangat baik. Begitu pula untuk semua kuesioner yang tersedia.

Setelah semua data terkumpul, system juga menyediakan akses bagi pengelola. Untuk melihat hasil pengisian angket mengenai indeks kinerja layanan (IKM), pengelola dapat mengakses system melalui alamat <https://survey-untirta-backend.ms-prakarsa.id/admin/> Pada system disediakan beberapa pilihan output, diantaranya:

1. Jumlah responden yang telah mengisi angket secara keseluruhan
2. Jumlah responden yang telah mengisi angket yang dikelompokkan berdasarkan fakultas.
3. Respon dari responden yang memuat prosentase respon pada setiap pilihan sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas
4. Memunculkan indeks kepuasan mutu layanan (IKM)

Berikut adalah beberapa tampilan dari halaman admin



Gambar III.15 Halaman Admin

**BAB IV
HASIL PERHITUNGAN
INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT**

Survei indeks kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat baik dari internal maupun external terhadap pelayanan yang dilakukan oleh UNTIRTA. Pihak internal yang dimaksud adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, sedangkan pihak external nya berasal dari masyarakat yang berada di sekitar UNTIRTA. Total responden yang di survei adalah 379 orang pengguna layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2021 terhadap pelayanan dikampus UNTIRTA di uraikan sebagai berikut :

4.1 Indeks Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kusioner secara online kepada mahasiswa sejumlah 246 orang yang aktif pada tahun 2021. Terdapat 5 aspek yang di evaluasi. Diuraikan sebagai berikut :

4.1.1 Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

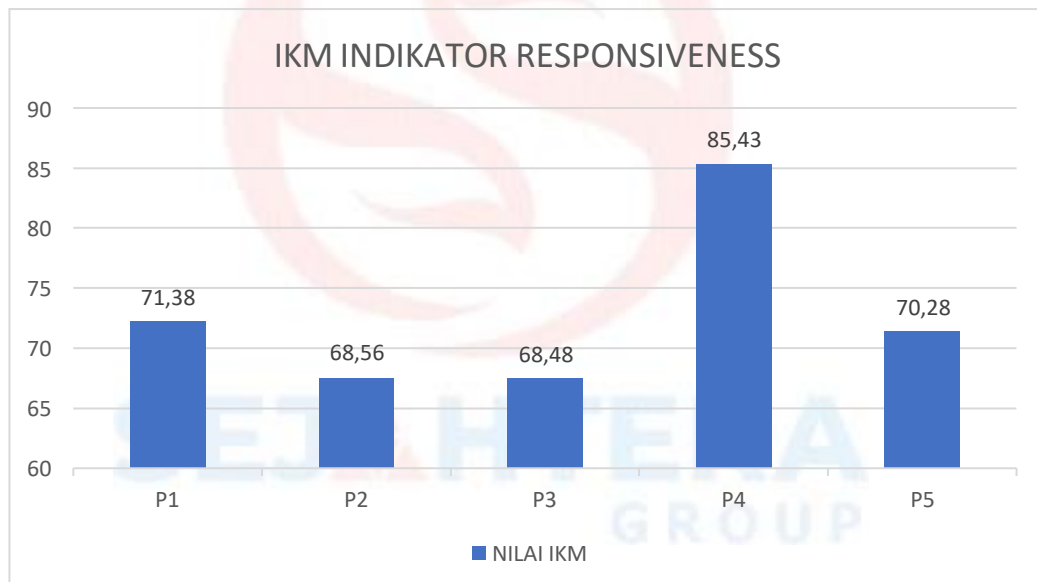
Terdapat 5 sub-indikator pelayanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Tabel IV.1 Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	71,38	B	Baik
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	68,56	C	Cukup
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	68,48	C	Cukup
4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	85,43	A	Sangat Baik
5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	70,28	B	Baik

IKM Keseluruhan	72.83	B	Baik
------------------------	--------------	----------	-------------

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 5 sub-indikator sebesar 72.83. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 85,43 dengan mutu layanan A, artinya untirta memang sudah sangat baik dalam menyediakan dosen pembimbing akademik bagi seluruh mahasiswa. sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat dengan nilai IKM konversinya 68.48.



Gambar IV.1 IKM Indikator Responsiveness

Jika ditinjau dari responden setiap fakultas, data disajikan berikut:

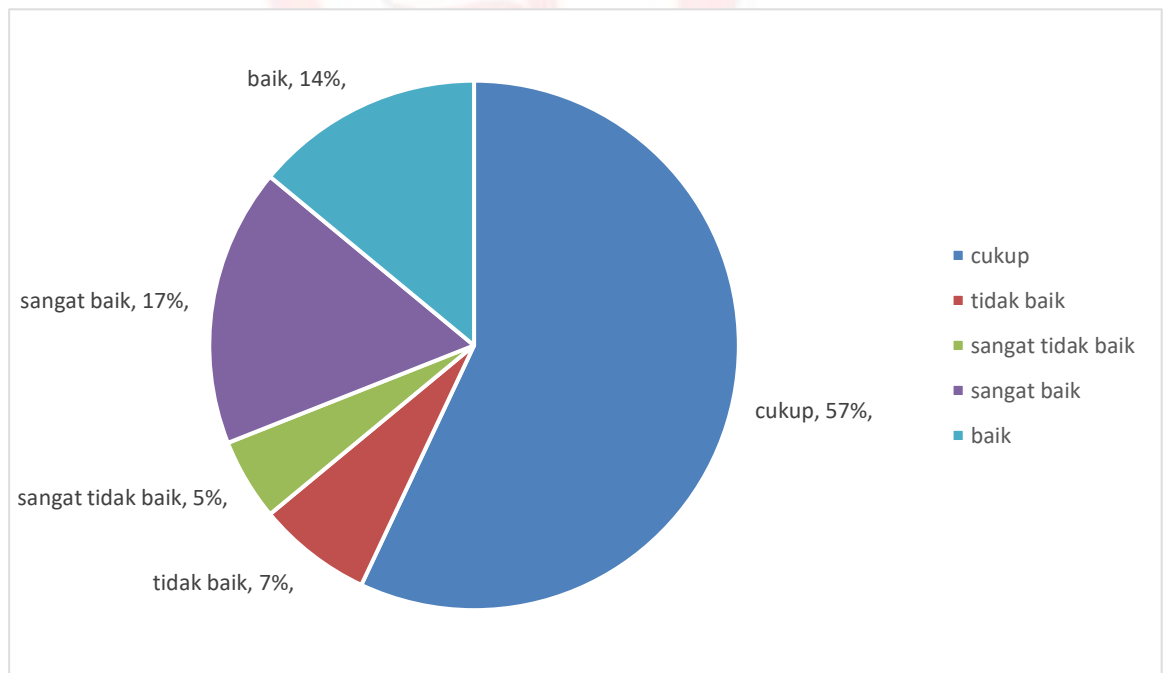
4.1.1.1 Fakultas Hukum

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	65,15	C	Cukup
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	60,98	C	Cukup
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	66,38	C	Cukup

4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	82,20	B	Baik
5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	64,74	C	Cukup
IKM Keseluruhan		67.89	C	Cukup

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa di Fakultas Hukum berada ditingkat yang Cukup. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 67.89. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 82,20 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Adanya asuransi untuk mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 60.98.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Hukum secara menyeluruh.



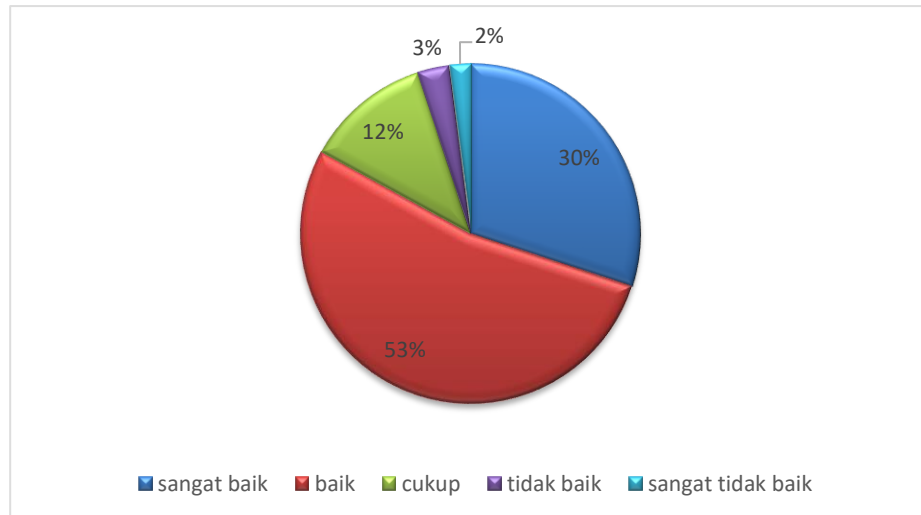
Gambar IV.2 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Hukum

4.1.1.2 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	72.46	B	Baik
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	70.49	B	Baik
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	70.16	B	Baik
4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	88.85	A	Sangat Baik
5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	75.08	B	Baik
	IKM Keseluruhan	75.41	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 75,41. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 88,85 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat dengan nilai IKM konversinya 70.16.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruh.



Gambar IV.3 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

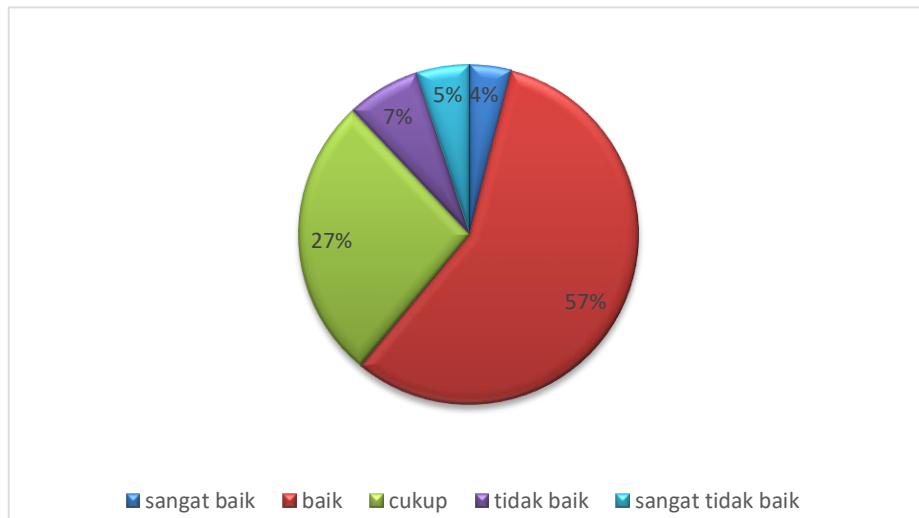
4.1.1.3 Fakultas Teknik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	72.67	B	Baik
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	70.56	B	Baik
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	66.67	C	Cukup
4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	77.78	B	Baik
5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	72.22	B	Baik
IKM Keseluruhan		71.78	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa di Fakultas Teknik berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 71.78. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 77,78 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat dengan nilai IKM konversinya 66,67.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan

Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Teknik secara menyeluruh.



Gambar IV.4 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Teknik

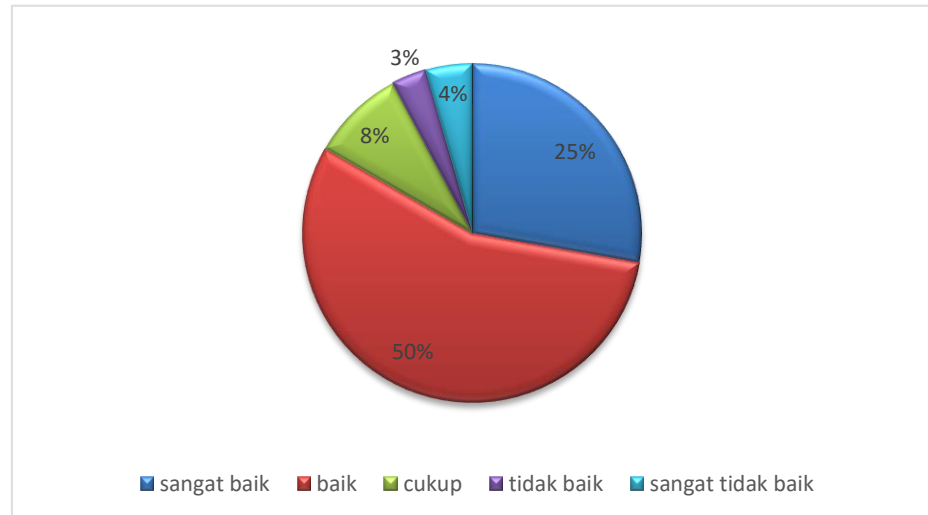
4.1.1.4 Fakultas Pertanian

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	77.10	B	Baik
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	70.80	B	Baik
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	69.50	B	Baik
4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	86.20	A	Sangat Baik
5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	74.20	B	Baik
IKM Keseluruhan		75.56	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa di Fakultas Pertanian berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 75,56. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 86,20 sedangkan indikator dengan nilai

terendah adalah Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat dengan nilai IKM konversinya 69,50.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Pertanian secara menyeluruh.



Gambar IV.5 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Pertanian

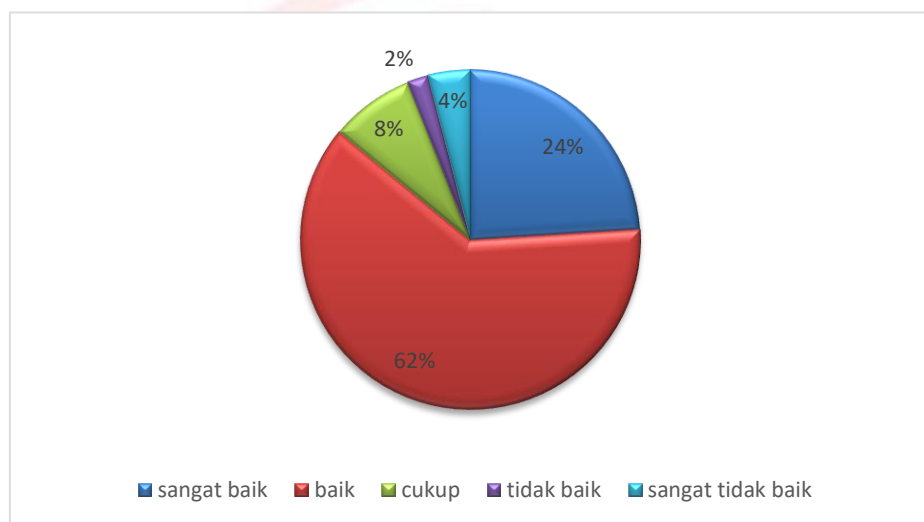
4.1.1.5 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	75.29	B	Baik
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	68.57	B	Baik
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	69.57	B	Baik
4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	88.86	A	Sangat Baik
5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	70.43	B	Baik
IKM Keseluruhan		74.54	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan

dengan nilai IKM konversi sebesar 74.54. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 88,86 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Adanya asuransi untuk mahasiswa dan Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat dengan nilai IKM konversi yang sama yaitu 68,57.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh.



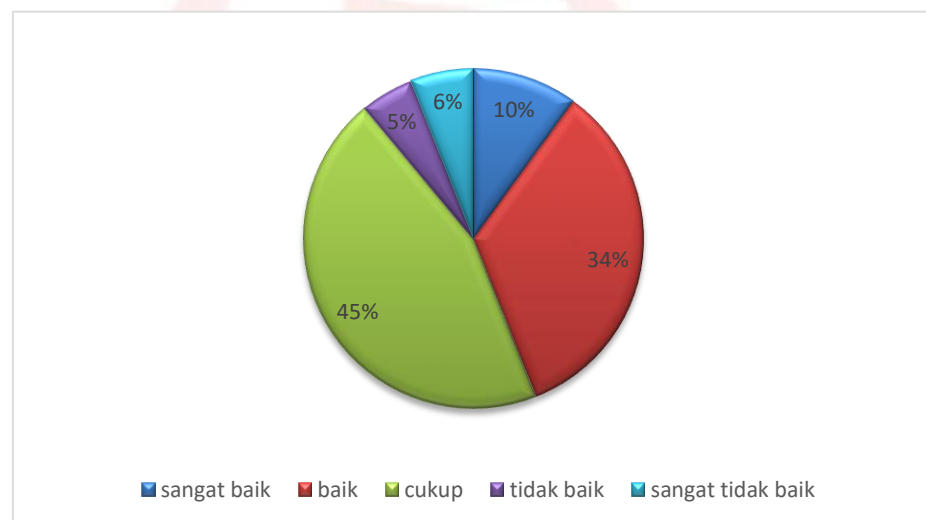
Gambar IV.6 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

4.1.1.6 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	74.15	B	Baik
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	55.17	C	Cukup
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	62.10	C	Cukup
4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	89.15	A	Baik
5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	70.72	B	Baik
IKM Keseluruhan		70.25	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 70.25. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 89,15 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Adanya asuransi untuk mahasiswa dengan nilai IKM konversi yaitu 55,17.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh.



Gambar IV.7 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

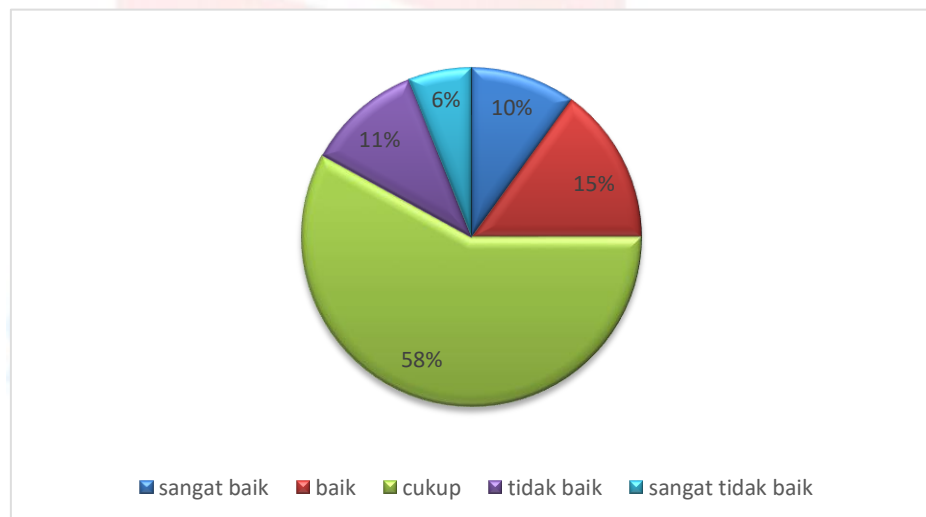
4.1.1.7 Fakultas Keperawatan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	70.17	B	Baik
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	63.67	C	Cukup
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	65.00	C	Cukup
4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	82.17	A	Sangat Baik

5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	66.17	C	Cukup
IKM Keseluruhan		69.44	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa di Fakultas Keperawatan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 69.44. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 82,17 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Adanya asuransi untuk mahasiswa dengan nilai IKM konversi yaitu 63,67.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh.



Gambar IV.8 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Keperawatan

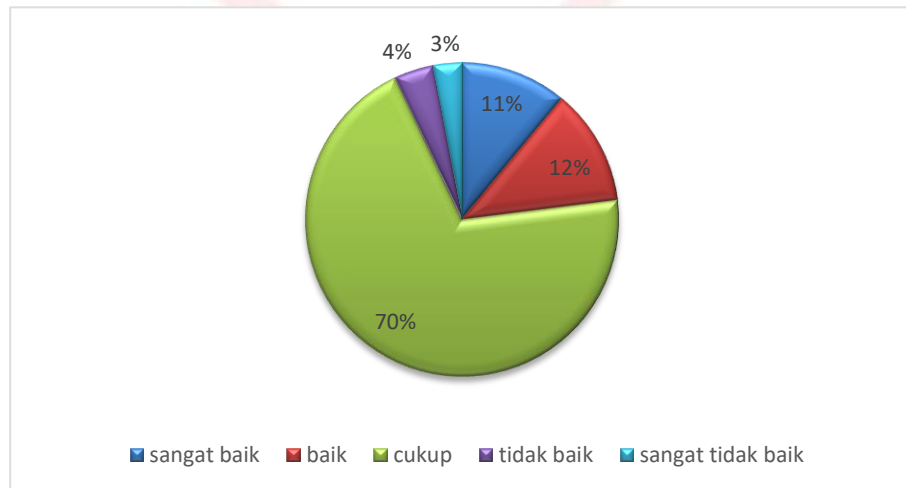
4.1.1.8 Fakultas Kedokteran

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa	75.24	B	Baik
2	Adanya asuransi untuk mahasiswa	76.19	B	Baik
3	Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat	69.57	B	Baik

4	Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa	80.90	B	Baik
5	Untirta menyediakan Beasiswa bagi Mahasiswa	70.48	B	Baik
IKM Keseluruhan		74.48	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) bagi mahasiswa di Fakultas Kedokteran berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 74,47. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta menyediakan dosen Pembimbing Akademik bagi Mahasiswa dengan nilai IKM konversi 80,90 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Pelayanan administrasi Untirta mudah dan cepat dengan nilai IKM konversi yaitu 69,57.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Kedokteran secara menyeluruh.



Gambar IV.9 Responsiveness (Sikap Tanggap) di Fakultas Kedokteran

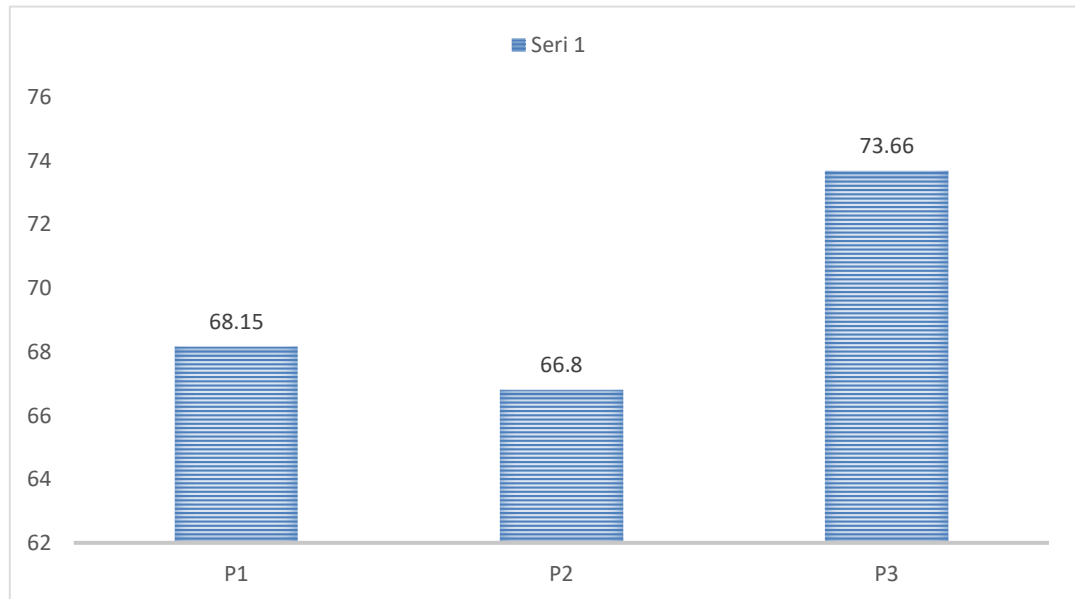
4.1.2 Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Terdapat 3 sub-indikator pelayanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Tabel IV.2 Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	68,15	C	Cukup
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	66,80	C	Cukup
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	73,66	B	Baik
IKM Keseluruhan		69,53	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Empati bagi mahasiswa berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 3 sub-indikator sebesar 69,53. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi dengan nilai IKM konversi 73,66 dengan mutu layanan B, artinya untirta sudah baik dalam mengapresiasi mahasiswa yang berprestasi, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 66.80.



Gambar IV.10 IKM Indikator Empati

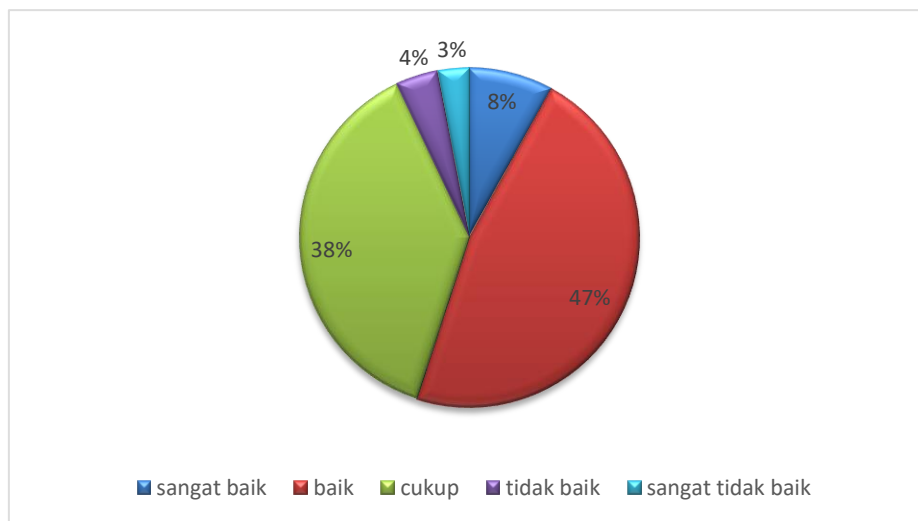
Jika ditinjau dari responden setiap fakultas, data disajikan berikut:

4.1.2.1 Fakultas Hukum

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	70,00	B	Baik
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	71,82	B	Baik
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	69,09	B	Baik
IKM Keseluruhan		70,30	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Empati bagi mahasiswa di Fakultas Hukum berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 70,30. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dengan nilai IKM konversi 71,82 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi dengan nilai IKM konversinya 69,09.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Hukum secara menyeluruh.



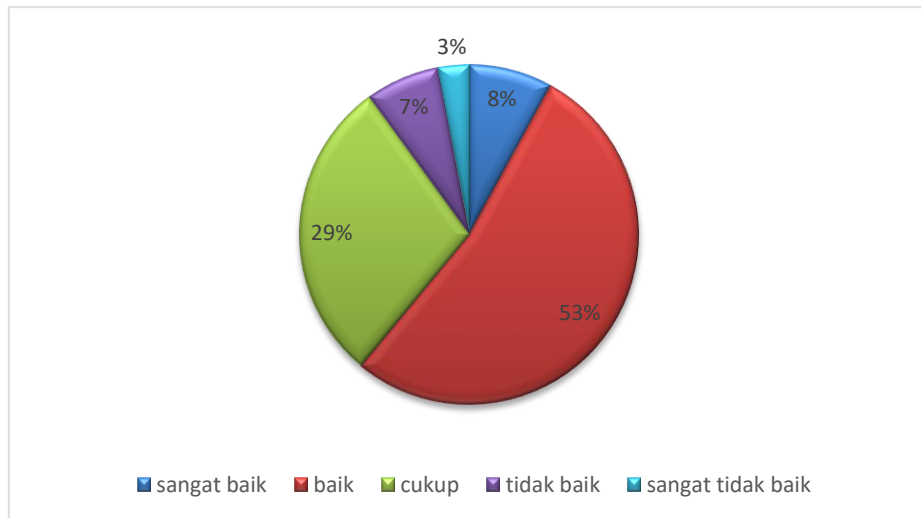
Gambar IV.11 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Hukum secara menyeluruh

4.1.2.2 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	68,20	B	Baik
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	69,51	B	Baik
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	71,15	B	Baik
IKM Keseluruhan		69,62	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Empati bagi mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 69,62. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi dengan nilai IKM konversi 71,15 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 68,20.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruh.



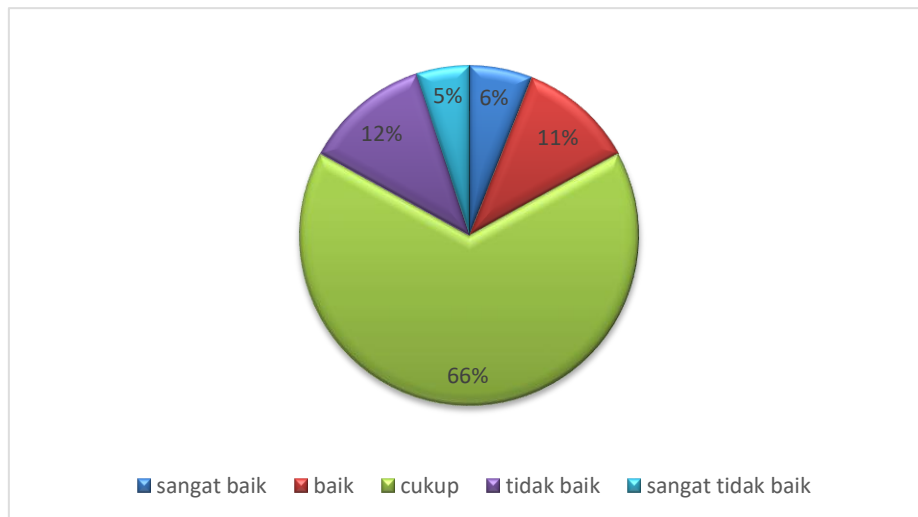
Gambar IV.12 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

4.1.2.3 Fakultas Teknik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	56,67	C	Cukup
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	64,44	C	Cukup
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	66,11	C	Cukup
IKM Keseluruhan		62,41	C	Cukup

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Empati bagi mahasiswa di Fakultas Teknik berada ditingkat yang Cukup. Hal ini ditunjukan dengan nilai IKM konversi sebesar 62,41. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi dengan nilai IKM konversi 66,11 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 56,67.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Teknik secara menyeluruh.



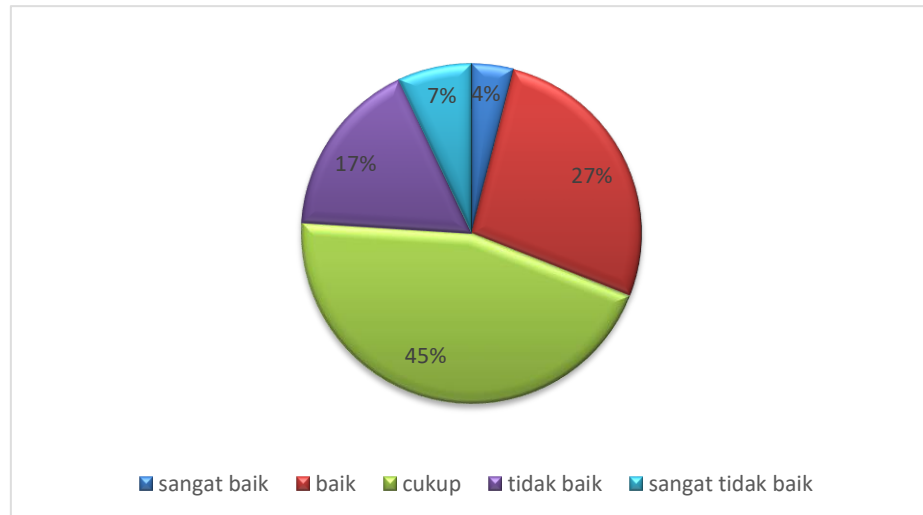
Gambar IV.13 data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Teknik

4.1.2.4 Fakultas Pertanian

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	67,20	C	Cukup
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	63,20	C	Cukup
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	76,00	B	Baik
IKM Keseluruhan		68,80	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Empati bagi mahasiswa di Fakultas Pertanian berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 68,80. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi dengan nilai IKM konversi 76,00 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 63,20.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Pertanian secara menyeluruh.



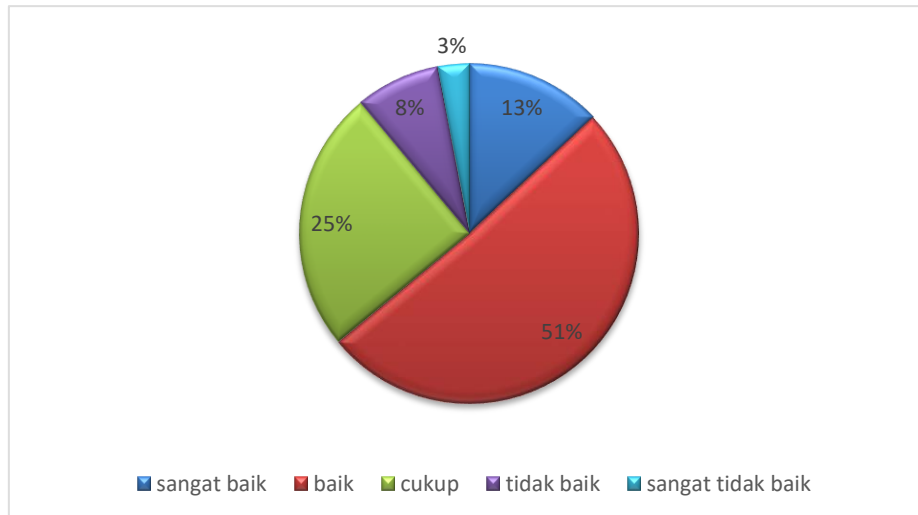
Gambar IV.14 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Pertanian secara menyeluruh

4.1.2.5 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	69,29	B	Baik
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	72,14	B	Baik
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	71,43	B	Baik
IKM Keseluruhan		70,95	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Empati bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 70,95. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dengan nilai IKM konversi 72,14 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 69,29.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh.



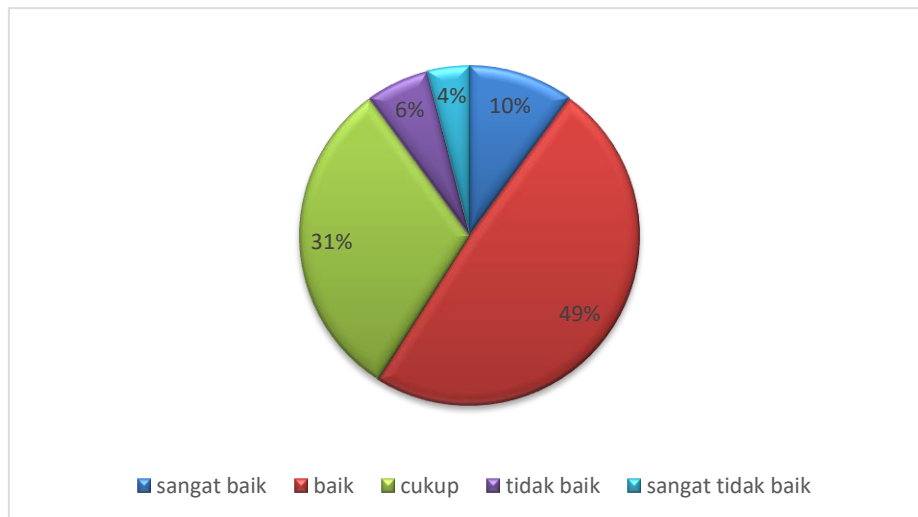
Gambar IV.15 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh

4.1.2.6 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	70,34	B	Baik
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	63,45	C	Cukup
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	73,79	B	Baik
IKM Keseluruhan		69,20	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Empati bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 69,20. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi dengan nilai IKM konversi 73,79 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 63,45.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh.



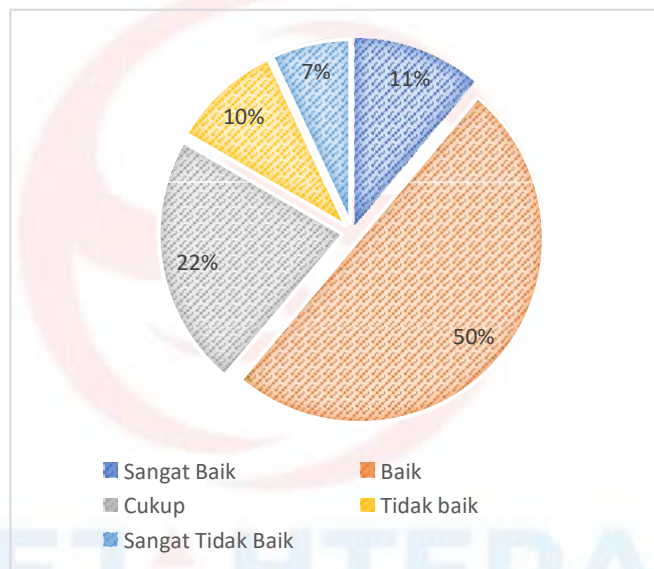
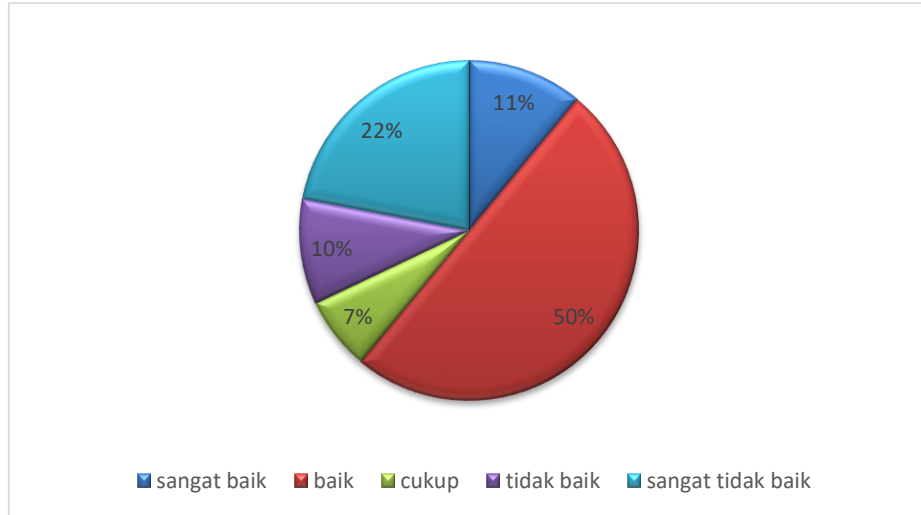
Gambar IV.16 merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh

4.1.2.7 Fakultas Keperawatan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	70,00	B	Baik
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	67,50	C	Cukup
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	76,67	B	Baik
IKM Keseluruhan		71,39	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Empati bagi mahasiswa di Fakultas Keperawatan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 71,39. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi dengan nilai IKM konversi 76,67 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 67,50.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh.



Gambar IV.17 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh

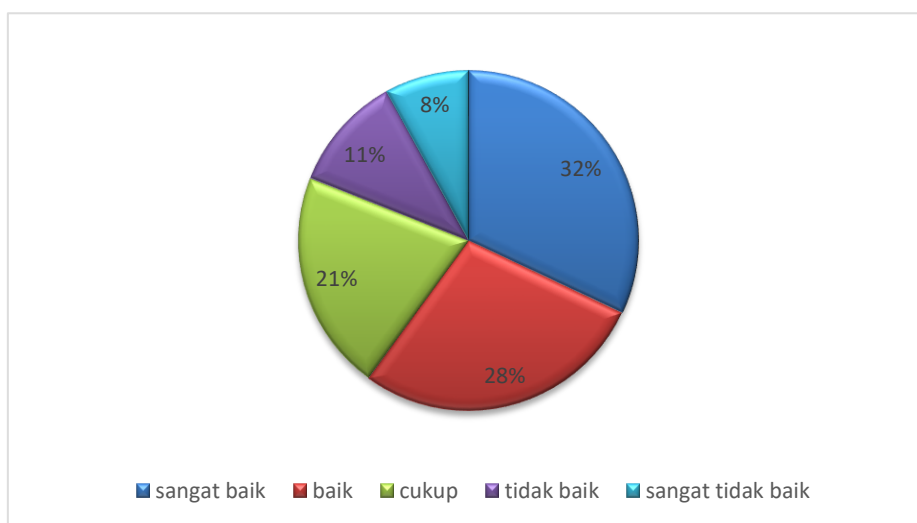
4.1.2.8 Falkultas Kedokteran

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Memahami kepentingan/kesulitan mahasiswa	73,33	B	Baik
2	Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	60,00	C	Cukup
3	Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi	90,48	A	Sangat Baik
IKM Keseluruhan		74,60	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa

Aspek Empati bagi mahasiswa di Fakultas Kedokteran berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 74,60. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi dengan nilai IKM konversi 90,48 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa dengan nilai IKM konversinya 60,00.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh.



Gambar IV.18 merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Empati di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh

4.1.3 Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)

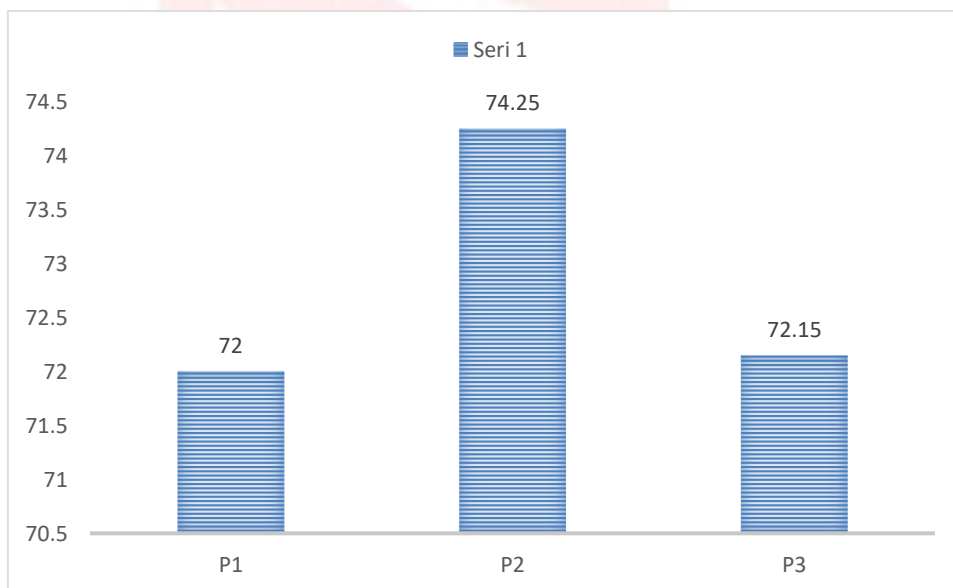
Terdapat 3 sub-indikator pelayanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Tabel IV.3 Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	72,00	B	Baik
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	74,25	B	Baik

3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	72,15	B	Baik
IKM Keseluruhan		72,80	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan) bagi mahasiswa berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 3 sub-indikator sebesar 72,80. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll) dengan nilai IKM konversi 74,25 dengan mutu layanan B, artinya dosen pengajar sudah baik dalam Menyediakan bahan ajar bagi mahasiswa, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas dengan nilai IKM konversinya 72,00.



Gambar IV.19 IKM Indikator Reliability

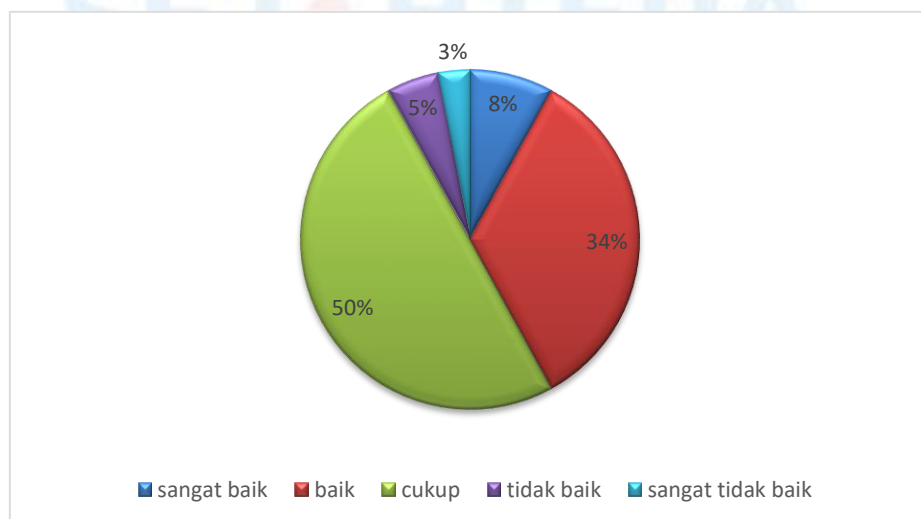
Jika ditinjau dari responden setiap fakultas, data disajikan berikut:

4.1.3.1 Fakultas Hukum

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	66,36	C	Cukup
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	68,18	B	Baik
3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	69,09	B	Baik
IKM Keseluruhan		67,88	C	Cukup

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability bagi mahasiswa di Fakultas Hukum berada ditingkat yang Cukup. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 67,88. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif dengan nilai IKM konversi 69,09 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas dengan nilai IKM konversinya 66,36.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Hukum secara menyeluruh.



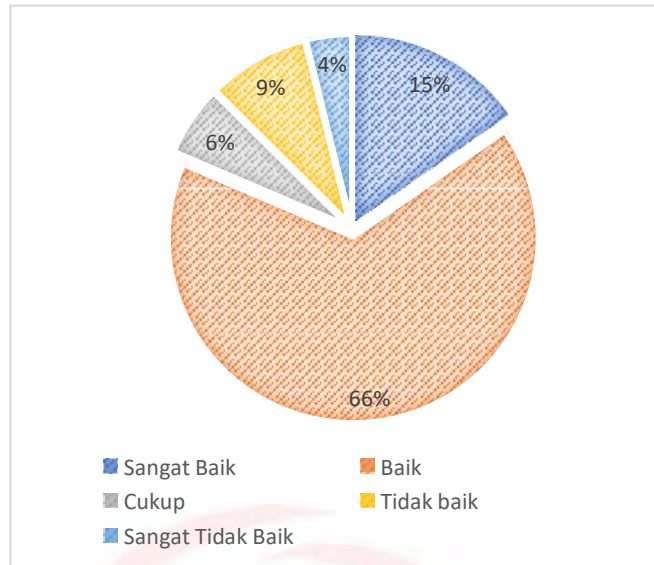
Gambar IV.20 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Hukum secara menyeluruh

4.1.3.2 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	70,49	B	Baik
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	72,46	B	Baik
3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	72,46	B	Baik
IKM Keseluruhan		71,80	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability bagi mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 71,80. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll) dan Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif dengan nilai IKM konversi yang sama yaitu 72,46 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas dengan nilai IKM konversinya 70,49.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruh.



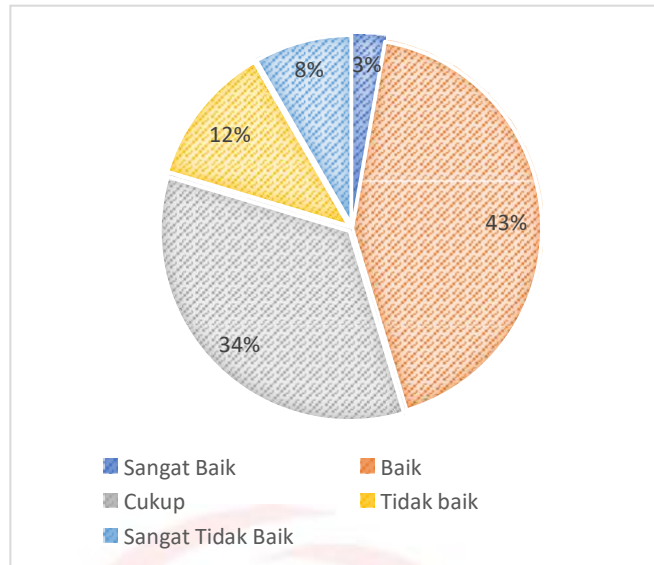
Gambar IV.21 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruh

4.1.3.3 Fakultas Teknik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	67,22	C	Cukup
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	76,11	B	Baik
3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	67,78	C	Cukup
IKM Keseluruhan		70,37	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability bagi mahasiswa di Fakultas Teknik berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 70,37. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll) dengan nilai IKM konversi yaitu 76,11 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas dengan nilai IKM konversinya 67,22.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Teknik secara menyeluruh.



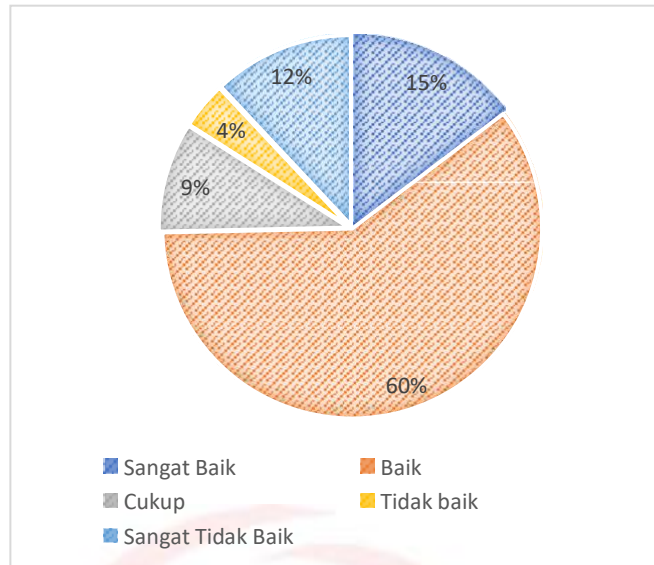
Gambar IV.22 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Teknik secara menyeluruh

4.1.3.4 Fakultas Pertanian

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan Bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	73,60	B	Baik
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	77,60	B	Baik
3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	72,00	B	Baik
IKM Keseluruhan		74,40	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability bagi mahasiswa di Fakultas Pertanian berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 74,40. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll) dengan nilai IKM konversi yaitu 76,11 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif dengan nilai IKM konversinya 72,00.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Pertanian secara menyeluruh.



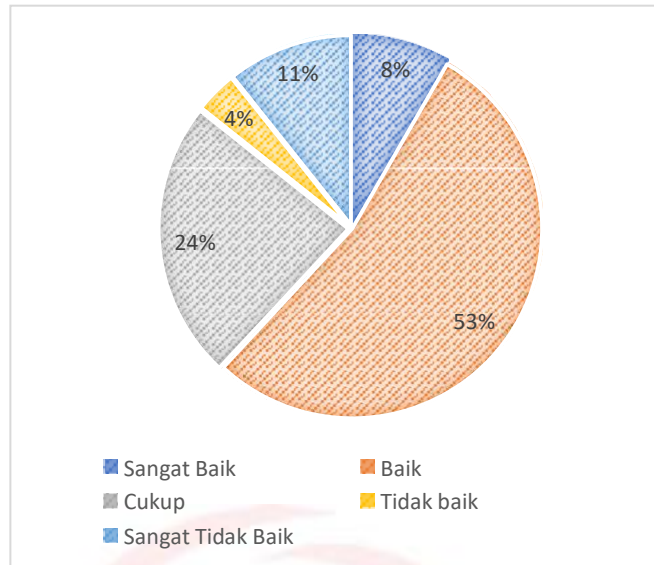
Gambar IV.23 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Pertanian secara menyeluruh

4.1.3.5 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	67,86	C	Cukup
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	72,14	B	Baik
3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	73,57	B	Baik
IKM Keseluruhan		71,19	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 71,19. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif dengan nilai IKM konversi yaitu 73,57 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas dengan nilai IKM konversinya 67,86.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh.



Gambar IV.24 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh

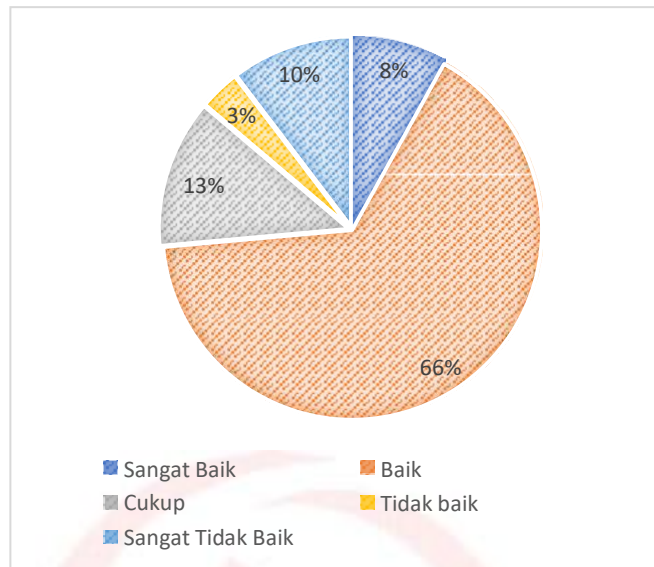
4.1.3.6 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	73,79	B	Baik
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	73,79	B	Baik
3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	76,55	B	Baik
IKM Keseluruhan		74,71	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 74,71. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif dengan nilai IKM konversi yaitu 76,55 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas dengan nilai IKM konversinya 73,79.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek

Reliability di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh.



Gambar IV.25 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh

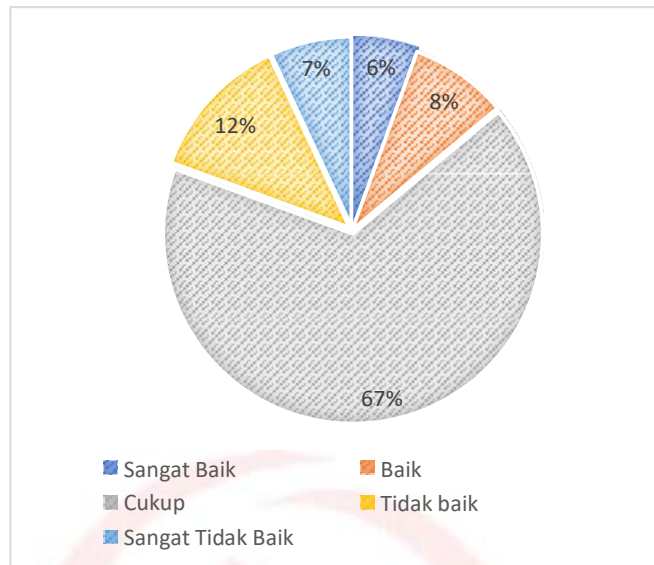
4.1.3.7 Fakultas Keperawatan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	64,17	C	Cukup
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	70,00	B	Baik
3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	67,50	C	Cukup
IKM Keseluruhan		67,22	C	Cukup

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability bagi mahasiswa di Fakultas Keperawatan berada ditingkat yang Cukup. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 67,22. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll) dengan nilai IKM konversi yaitu 70,00 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas dengan nilai IKM konversinya 64,17.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek

Reliability di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh.



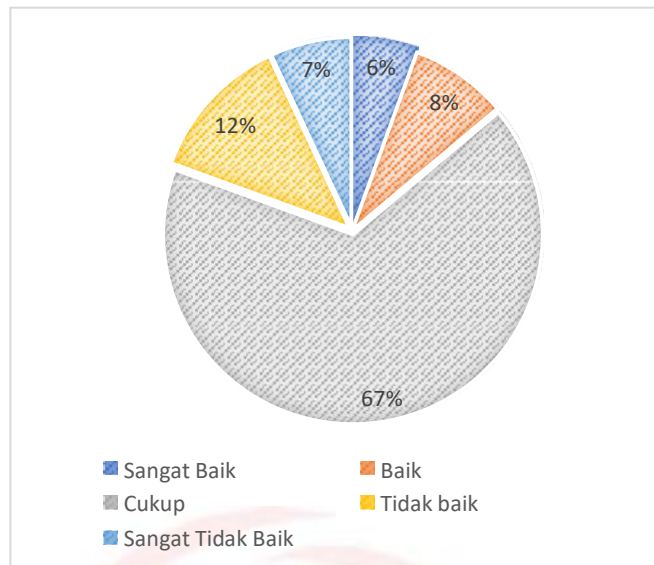
Gambar IV.26 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh

4.1.3.8 Fakultas Kedokteran

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas	77,14	B	Baik
2	Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll)	75,24	B	Baik
3	Dosen Pengajar Tepat waktu dalam perkuliahan dan Menilai secara objektif	76,19	B	Baik
IKM Keseluruhan		76,19	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Reliability bagi mahasiswa di Fakultas Kedokteran berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 76,19. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dosen Mengajar sesuai dengan bidang keahlian dan Menyampaikan materi perkuliahan sangat jelas dengan nilai IKM konversi yaitu 77,14 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Pengajar Menyediakan bahan ajar (handout, modul dll) dengan nilai IKM konversinya 75,24.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Kedokteran secara menyeluruh.



Gambar IV.27 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Reliability di Fakultas Kedokteran secara menyeluruh

4.1.4 Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa)

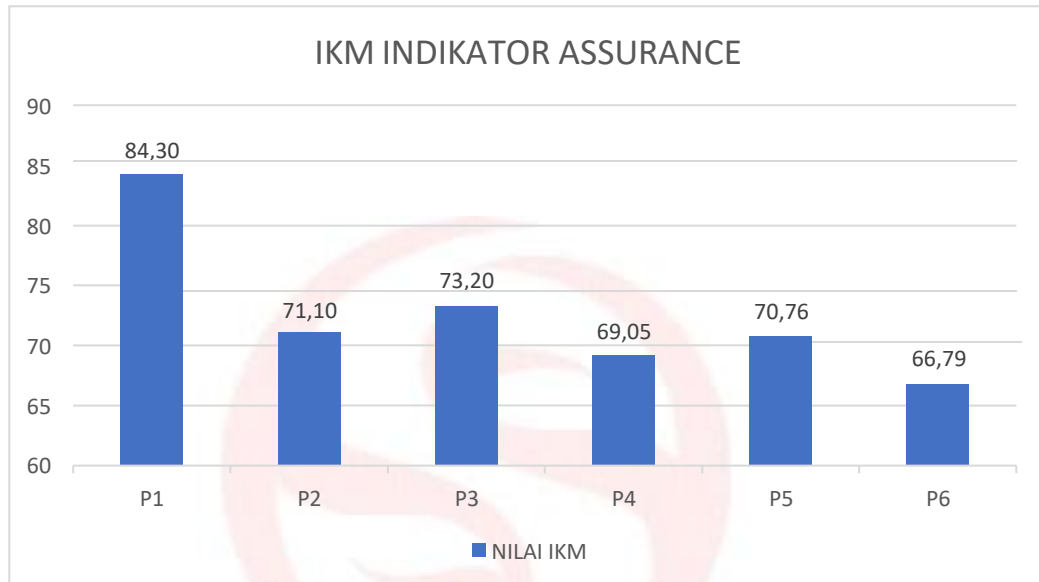
Terdapat 6 sub-indikator pelayanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Tabel IV.4 Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa)

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	84,30	A	Sangat Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	71,10	B	Baik
3	Keberadaan dan fungsi satpam	73,20	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	69,05	B	Baik
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	70,76	B	Baik
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	66,79	C	Cukup
IKM Keseluruhan		74,18	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Aspek Assurance bagi mahasiswa berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 6 sub-indikator sebesar 74,18. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Akreditasi

UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi 84,30 dengan mutu layanan A, artinya Akreditasi yang dimiliki UNTIRTA dan Fakultas sudah sangat baik dan sesuai. sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Tersedianya carier centre dan Job fair dengan nilai IKM konversinya 66,79.



Gambar IV.28 IKM Indikator Assurance

Jika ditinjau dari responden setiap fakultas, data disajikan berikut:

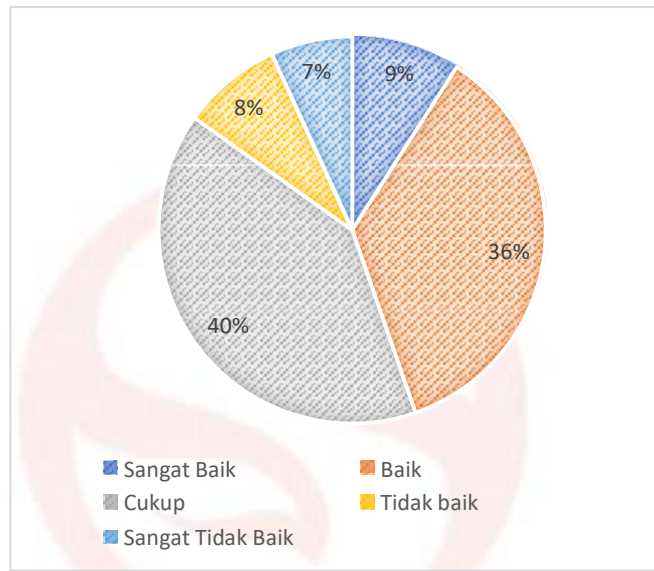
4.1.4.1 Fakultas Hukum

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	77,27	B	Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	58,18	C	Cukup
3	Keberadaan dan fungsi satpam	68,18	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	60,91	C	Cukup
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	67,27	B	Baik
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	66,36	C	Cukup
IKM Keseluruhan		66,36	C	Cukup

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Assurance bagi mahasiswa di Fakultas Hukum berada ditingkat yang Cukup. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 66,36.

Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi 77,27 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya dengan nilai IKM konversinya 58,18.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Hukum secara menyeluruh.



Gambar IV.29 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Hukum secara menyeluruh

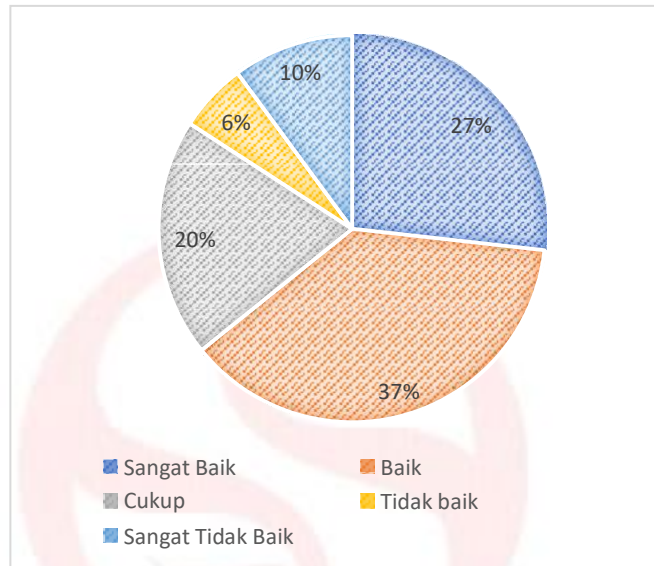
4.1.4.2 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	78,69	B	Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	73,11	B	Baik
3	Keberadaan dan fungsi satpam	74,75	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	72,79	B	Baik
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	71,80	B	Baik
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	67,87	C	Cukup
IKM Keseluruhan		73,17	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Assurance bagi mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 73,17. Indikator yang memiliki nilai tertinggi

adalah Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi yaitu 78,69 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Tersedianya carier centre dan Job fair dengan nilai IKM konversinya 67,87.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruh.



Gambar IV.30 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruh

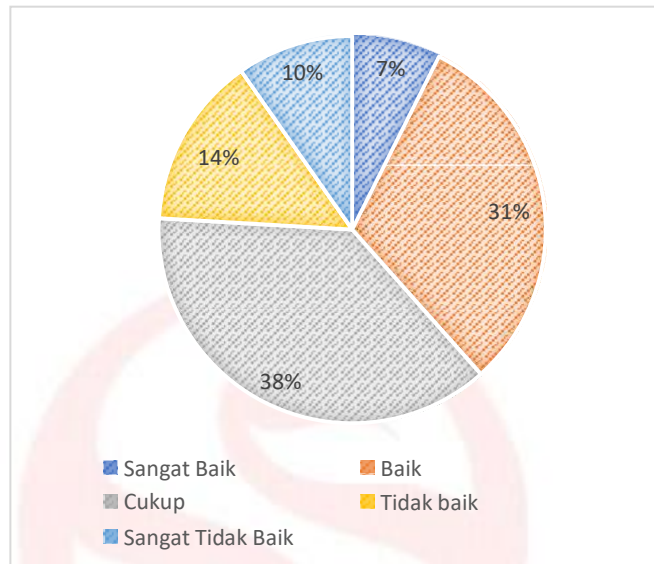
4.1.4.3 Fakultas Teknik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	83,33	B	Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	71,11	B	Baik
3	Keberadaan dan fungsi satpam	70,00	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	62,22	C	Cukup
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	61,67	C	Cukup
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	58,89	C	Cukup
IKM Keseluruhan		67,87	C	Cukup

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Assurance bagi mahasiswa di Fakultas Teknik berada ditingkat yang Cukup. Hal ini ditunjukan dengan nilai IKM konversi sebesar 67,87. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi yaitu 83,33 sedangkan

indikator dengan nilai terendah adalah Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal dengan nilai IKM konversinya 61,67.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Teknik secara menyeluruh.



Gambar IV.31 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Teknik secara menyeluruh

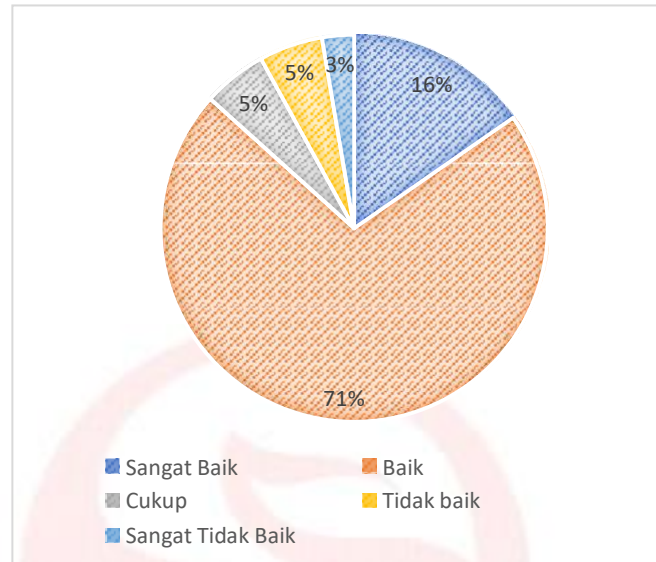
4.1.4.4 Fakultas Pertanian

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	81,60	B	Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	76,80	B	Baik
3	Keberadaan dan fungsi satpam	80,00	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	75,20	B	Baik
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	78,40	B	Baik
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	68,80	B	Baik
IKM Keseluruhan		76,80	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Assurance bagi mahasiswa di Fakultas Pertanian berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 76,80. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi yaitu 81,60 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Tersedianya carier centre dan Job fair

dengan nilai IKM konversinya 68,80.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Pertanian secara menyeluruh.



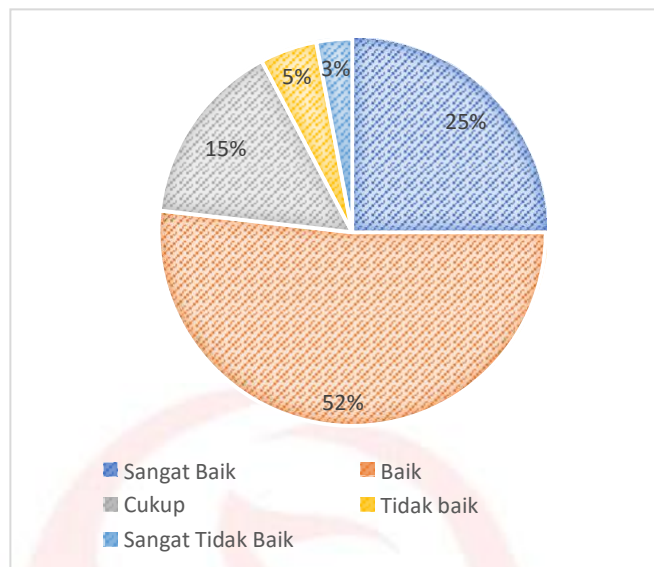
Gambar IV.32 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Pertanian secara menyeluruh

4.1.4.5 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	87,86	A	Sangat Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	70,00	B	Baik
3	Keberadaan dan fungsi satpam	72,86	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	69,29	B	Baik
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	70,71	B	Baik
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	65,00	C	Cukup
IKM Keseluruhan		72,62	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Assurance bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 72,62. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi yaitu 87,86 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Tersedianya carier centre dan Job fair dengan nilai IKM konversinya 65,00.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh.



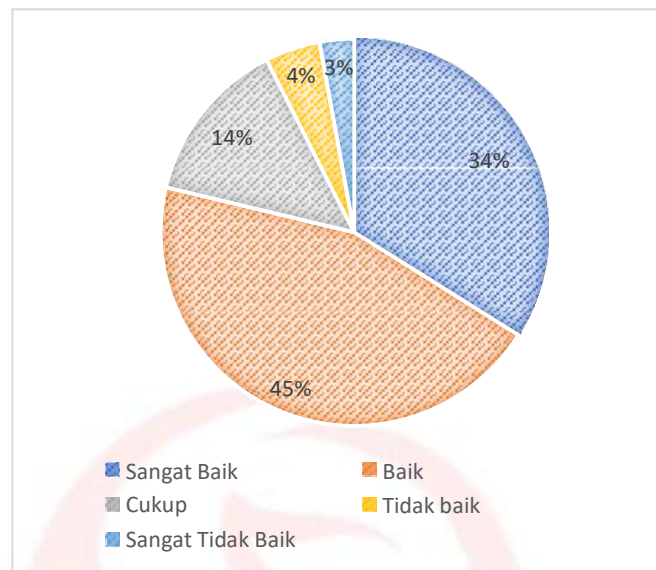
Gambar IV.33 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh

4.1.4.6 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	94,48	A	Sangat Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	72,41	B	Baik
3	Keberadaan dan fungsi satpam	76,55	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	74,48	B	Baik
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	73,79	B	Baik
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	73,79	B	Baik
IKM Keseluruhan		77,59	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Assurance bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 77,59. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi yaitu 94,48 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya dengan nilai IKM konversinya 72,41.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh.



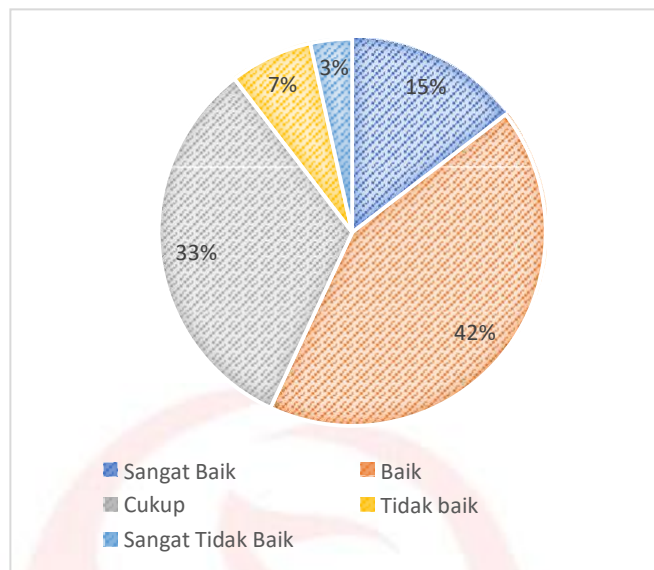
Gambar IV.34 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh

4.1.4.7 Fakultas Keperawatan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	89,17	A	Sangat Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	68,33	B	Baik
3	Keberadaan dan fungsi satpam	68,33	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	65,83	C	Cukup
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	70,00	B	Baik
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	65,00	C	Cukup
IKM Keseluruhan		71,11	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Assurance bagi mahasiswa di Fakultas Keperawatan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 71,11. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi yaitu 89,17 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Tersedianya carier centre dan Job fair dengan nilai IKM konversinya 65,00.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh.



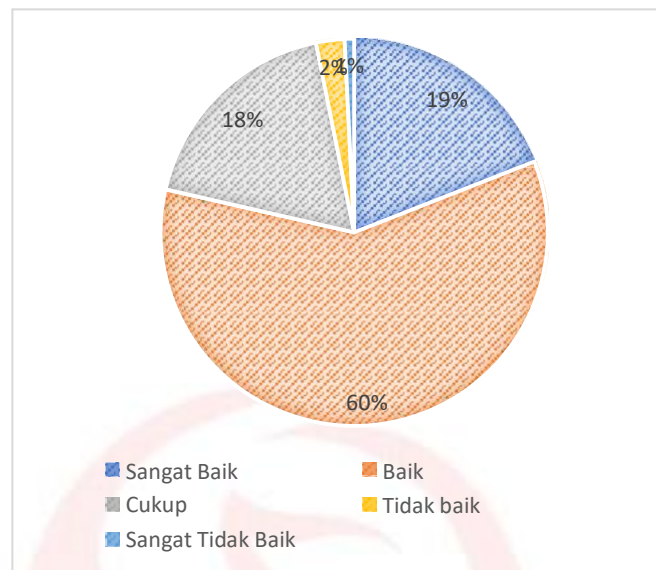
Gambar IV.35 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh

4.1.4.8 Fakultas Kedokteran

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai	87,62	A	Sangat Baik
2	Keamanan Parkir dan area Prasarana kampus lainnya	74,29	B	Baik
3	Keberadaan dan fungsi satpam	74,29	B	Baik
4	Kemudahan mendapatkan informasi Beasiswa dan Pekerjaan	68,57	B	Baik
5	Dosen Pembimbing Akademik berperan maksimal	75,24	B	Baik
6	Tersedianya carier centre dan Job fair	70,48	B	Baik
IKM Keseluruhan		75,08	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Assurance bagi mahasiswa di Fakultas Keperawatan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 71,11. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Akreditasi UNTIRTA dan Fakultas sudah sesuai dengan nilai IKM konversi yaitu 89,17 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Tersedianya carier centre dan Job fair dengan nilai IKM konversinya 65,00.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh.



Gambar IV.36 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Assurance di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh

4.1.5 Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

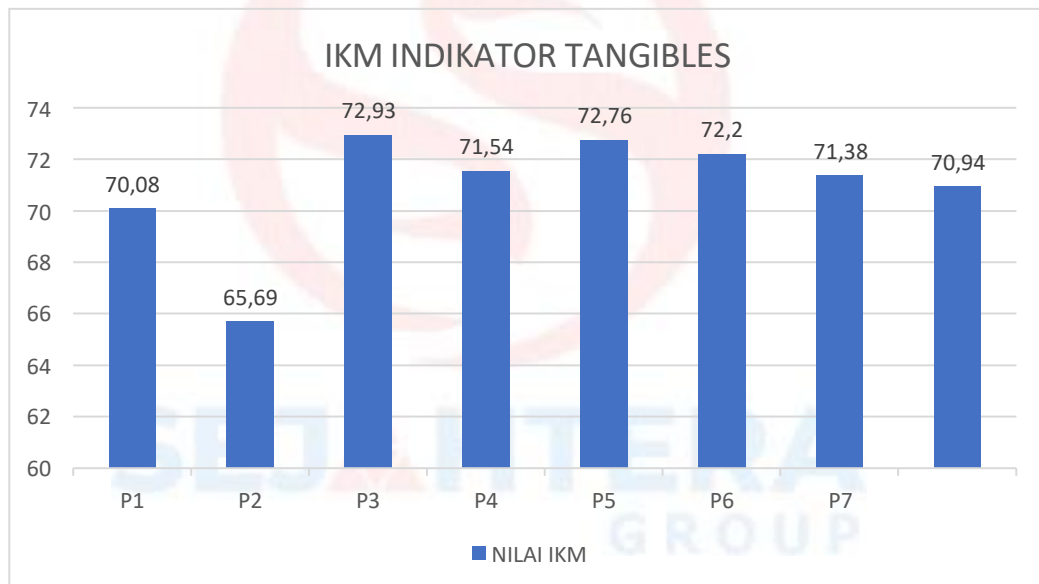
Terdapat 7 sub-indikator pelayanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Tabel IV.5 Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	70,08	B	Baik
2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	65,69	C	Cukup
3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	72,93	B	Baik
4	Kantin bersih dan rapi	71,54	B	Baik
5	Fasilitas olah raga lengkap	72,76	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	72,20	B	Baik

7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	71,38	B	Baik
IKM Keseluruhan		70,94	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Aspek Tangibles bagi mahasiswa berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 7 sub-indikator sebesar 70,94. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Area parkir di kampus cukup dan nyaman dengan nilai IKM konversi 72,93 dengan mutu layanan B, Untirta sudah cukup baik dalam memberikan fasilitas Area parkir yang mumpuni dan nyaman, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik dengan nilai IKM konversinya 65,69.



Gambar IV.37 IKM Indikator Tangibles

Jika ditinjau dari responden setiap fakultas, data disajikan berikut:

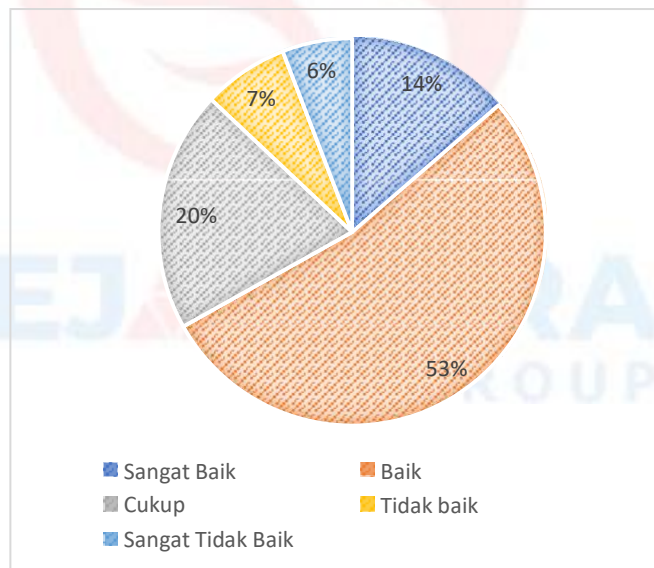
4.1.5.1 Fakultas Hukum

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	65,45	C	Cukup
2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	61,82	C	Cukup
3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	79,09	B	Baik

4	Kantin bersih dan rapi	79,09	B	Baik
5	Fasilitas olah raga lengkap	72,73	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	68,18	B	Baik
7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	64,55	C	Cukup
IKM Keseluruhan		70,13	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangibles bagi mahasiswa di Fakultas Hukum berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 70,13. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Kantin bersih dan rapi, serta Area parkir di kampus cukup dan nyaman dengan nilai IKM konversi yang sama yaitu 79,09 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik dengan nilai IKM konversinya 61,82.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Hukum secara menyeluruh.



Gambar IV.38 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Hukum secara menyeluruh

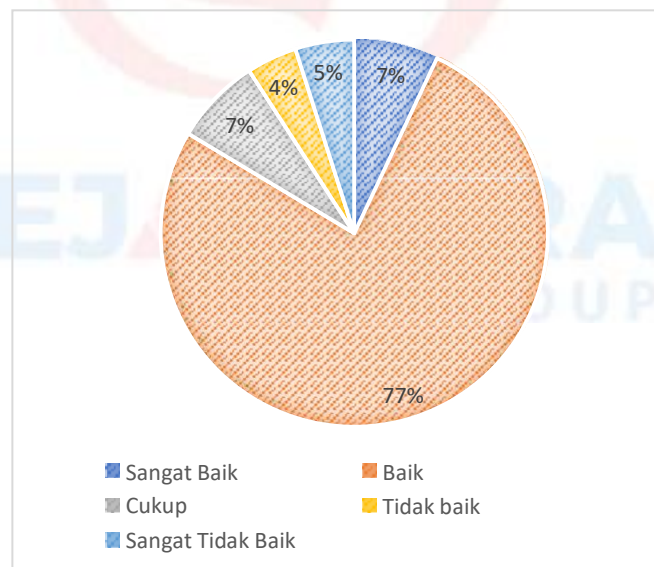
4.1.5.2 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	70,49	B	Baik
2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	68,20	B	Baik

3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	71,15	B	Baik
4	Kantin bersih dan rapi	70,49	B	Baik
5	Fasilitas olah raga lengkap	72,46	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	72,46	B	Baik
7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	68,85	B	Baik
IKM Keseluruhan		70,59	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangibles bagi mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 70,59. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Fasilitas olah raga lengkap dengan nilai IKM konversi yaitu 72,46 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik dengan nilai IKM konversinya 68,20.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruh.



Gambar IV.39 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan secara menyeluruh

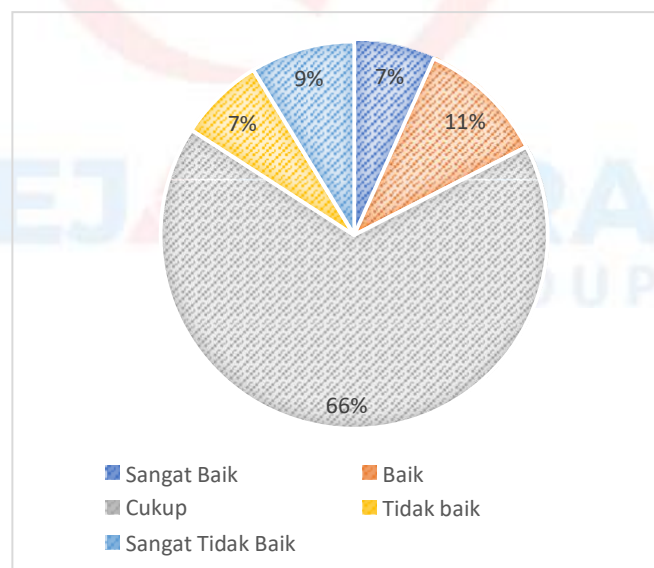
4.1.5.3 Fakultas Teknik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	62,78	C	Cukup

2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	61,67	C	Cukup
3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	67,78	C	Cukup
4	Kantin bersih dan rapi	70,00	B	Baik
5	Fasilitas olah raga lengkap	70,00	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	70,56	B	Baik
7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	62,78	C	Cukup
IKM Keseluruhan		66,51	C	Cukup

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangibles bagi mahasiswa di Fakultas Teknik berada ditingkat yang Cukup. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 66,51. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Toilet bersih dan mencukupi dengan nilai IKM konversi yaitu 70,56 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik dengan nilai IKM konversinya 61,67.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Teknik secara menyeluruh.



Gambar IV.40 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Teknik secara menyeluruh

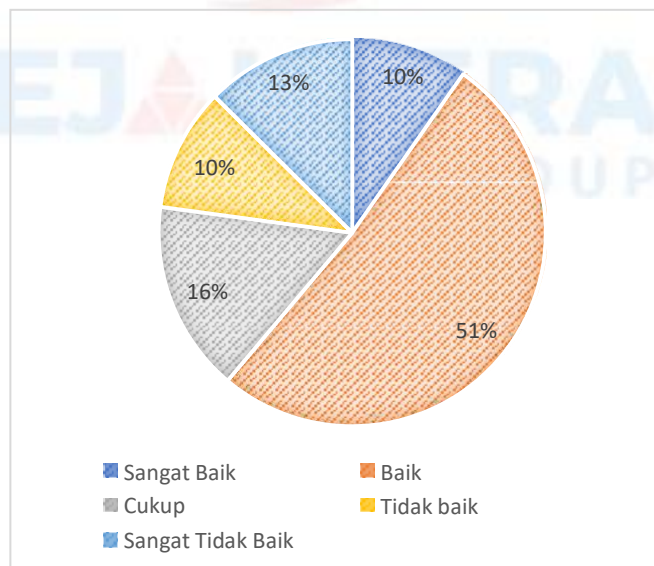
4.1.5.4 Fakultas Pertanian

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
----	------------------------------	--------------	--------------	---------

1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	73,60	B	Baik
2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	63,20	C	Cukup
3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	76,00	B	Baik
4	Kantin bersih dan rapi	73,60	B	Baik
5	Fasilitas olah raga lengkap	77,60	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	72,00	B	Baik
7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	76,00	B	Baik
IKM Keseluruhan		73,14	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangibles bagi mahasiswa di Fakultas Pertanian berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 73,14. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Fasilitas olah raga lengkap dengan nilai IKM konversi yaitu 77,60 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik dengan nilai IKM konversinya 63,20.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Pertanian secara menyeluruh.



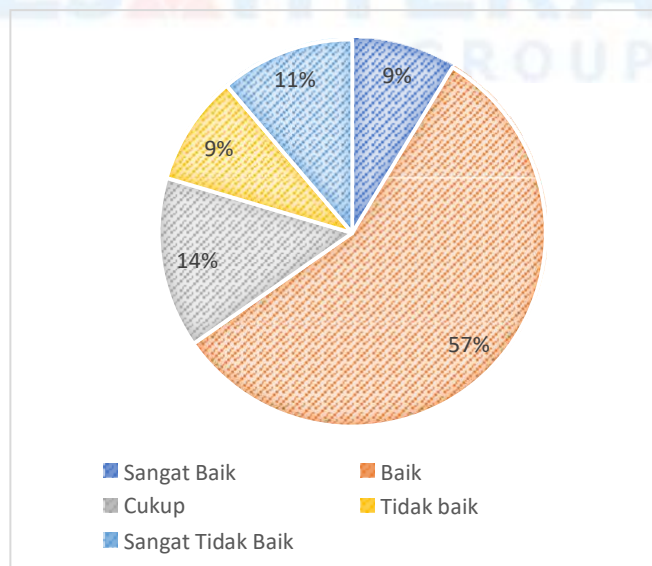
Gambar IV.41 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Pertanian secara menyeluruh

4.1.5.5 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	70,71	B	Baik
2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	73,57	B	Baik
3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	71,43	B	Baik
4	Kantin bersih dan rapi	67,86	C	Cukup
5	Fasilitas olah raga lengkap	72,14	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	73,57	B	Baik
7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	75,00	B	Baik
IKM Keseluruhan		72,04	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangibles bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 72,04. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap dengan nilai IKM konversi yaitu 75,00 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Kantin bersih dan rapi dengan nilai IKM konversinya 67,86.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh.



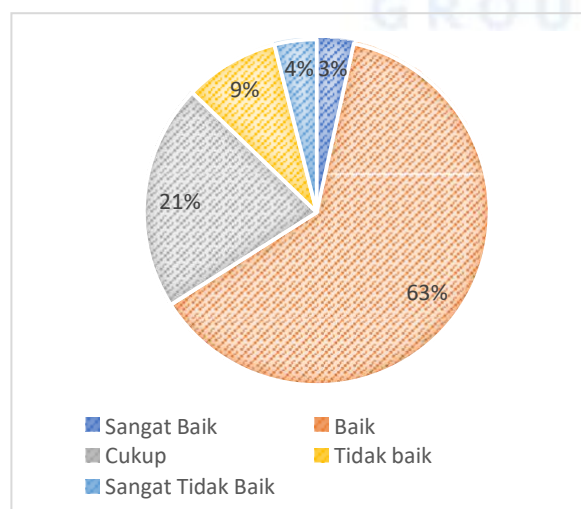
Gambar IV.42 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara menyeluruh

4.1.5.6 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	75,17	B	Baik
2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	66,90	C	Cukup
3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	73,79	B	Baik
4	Kantin bersih dan rapi	73,79	B	Baik
5	Fasilitas olah raga lengkap	73,79	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	76,55	B	Baik
7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	76,55	B	Baik
IKM Keseluruhan		72,04	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangibles bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 72,04. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap dengan nilai IKM konversi yaitu 76,55 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik dengan nilai IKM konversinya 66,90.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh.



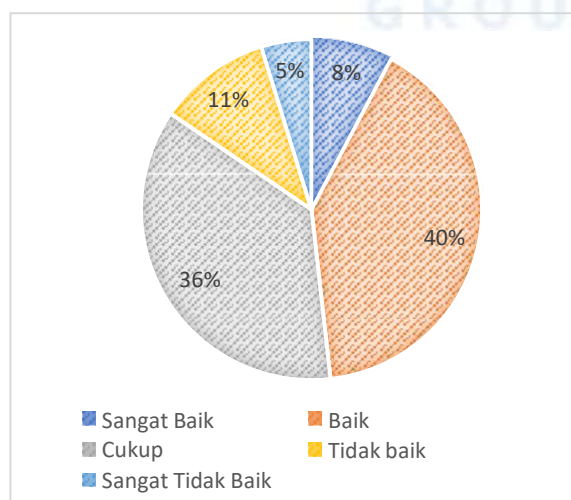
Gambar IV.43 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara menyeluruh

4.1.5.7 Fakultas Keperawatan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	66,67	C	Cukup
2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	62,50	C	Cukup
3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	72,50	B	Baik
4	Kantin bersih dan rapi	64,17	C	Cukup
5	Fasilitas olah raga lengkap	70,00	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	67,50	C	Cukup
7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	75,00	B	Baik
IKM Keseluruhan		68,33	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangibles bagi mahasiswa di Fakultas Keperawatan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 68,33. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap dengan nilai IKM konversi yaitu 75,00 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik dengan nilai IKM konversinya 62,50.

Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh.



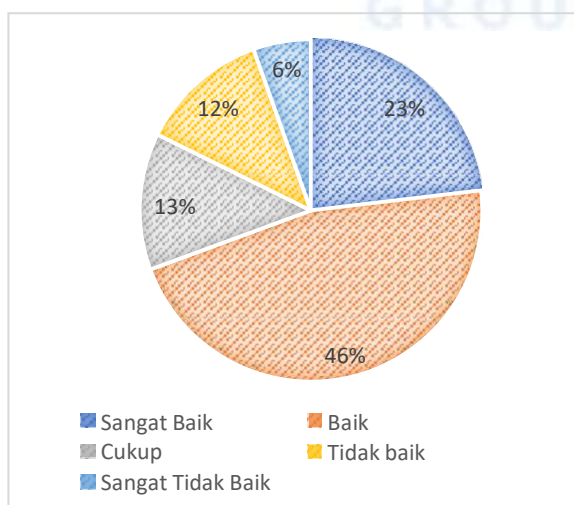
Gambar IV.44 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Keperawatan secara menyeluruh

4.1.5.8 Fakultas Kedokteran

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Bagaimana kondisi Ruang kelas , Apakah bersih ,rapih, sejuk dan nyaman	78,10	B	Baik
2	Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik	63,81	C	Cukup
3	Area parkir di kampus cukup dan nyaman	78,10	B	Baik
4	Kantin bersih dan rapi	77,14	B	Baik
5	Fasilitas olah raga lengkap	75,24	B	Baik
6	Toilet bersih dan mencukupi	76,19	B	Baik
7	Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap	79,05	B	Baik
IKM Keseluruhan		75,37	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangibles bagi mahasiswa di Fakultas Kedokteran berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi sebesar 75,37. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Fasilitas ruang UKM dan koperasi nyaman dan lengkap dengan nilai IKM konversi yaitu 79,05 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Fasilitas Perpustakaan dan laboratorium sudah lengkap dan baik dengan nilai IKM konversinya 63,81.

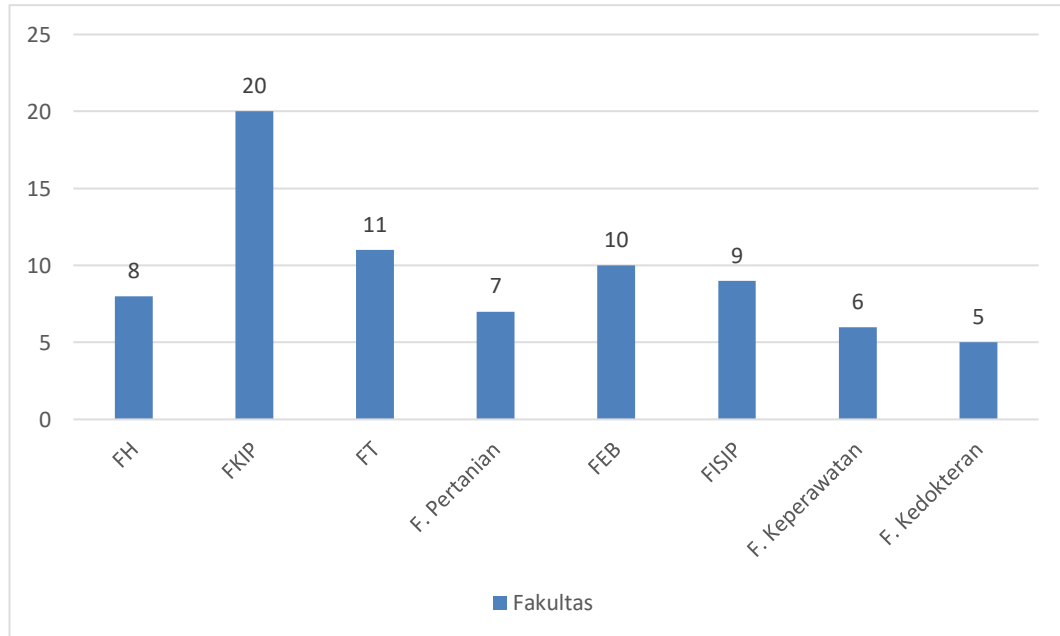
Berikut merupakan hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Kedokteran secara menyeluruh.



Gambar IV.45 hasil pengolahan data pelayanan Aspek Tangibles di Fakultas Kedokteran secara menyeluruh

4.2 Indeks Kepuasan Dosen

Pengukuran kepuasan dosen dan tenaga pendidik digunakan dengan menggunakan kuisioner dan jumlah sampel 76 di seluruh kampus Untirta. Terdapat 8 aspek yang dievaluasi dan diuraikan sebagai berikut.



Gambar IV.46 Indeks Kepuasan Dosen

4.2.1 Aspek Pengembangan Kompetensi

Pengembangan Kompetensi merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 4 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek Pengembangan Kompetensi diuraikan sebagai berikut.

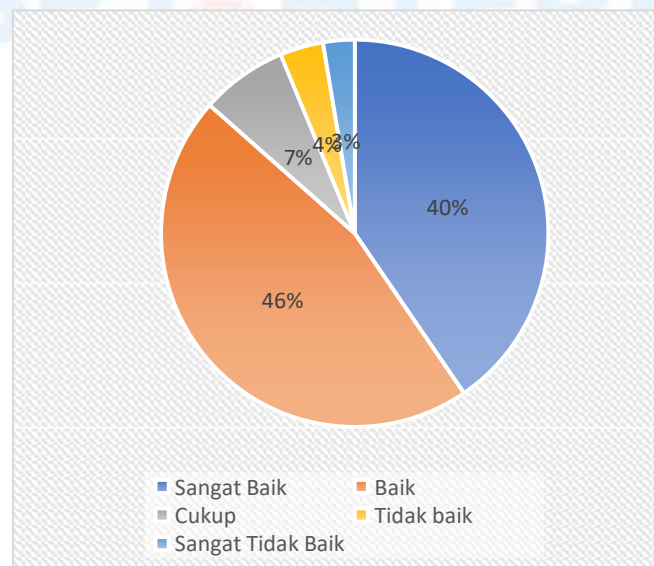
Tabel IV.6 Aspek Pengembangan Kompetensi

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta memberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri.	78,16	B	Baik

2	Adanya Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam dan luar negeri	85,00	A	Sangat Baik
3	Untirta berupaya meningkatkan kompetensi bagi dosen dan tenaga kependidikan sesuai TUPOKSI.	76,05	B	Baik
4	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti magang/detasering/pencangkakan.	72,11	B	Baik
IKM Keseluruhan		77,83	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Pengembangan Kompetensi bagi dosen berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 4 sub-indikator sebesar 77,83. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Adanya Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam dan luar negeri dengan nilai IKM konversi 85,00 dengan mutu layanan A, artinya untirta memang sudah sangat baik dalam memberikan kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam dan luar negeri bagi seluruh dosen. Sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti magang/detasering/pencangkakan. dengan nilai IKM konversinya 72,11.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Pengembangan Kompetensi nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.47 data terkait atas Aspek Pengembangan Kompetensi

4.2.2 Aspek Pengembangan Karir/Jabatan

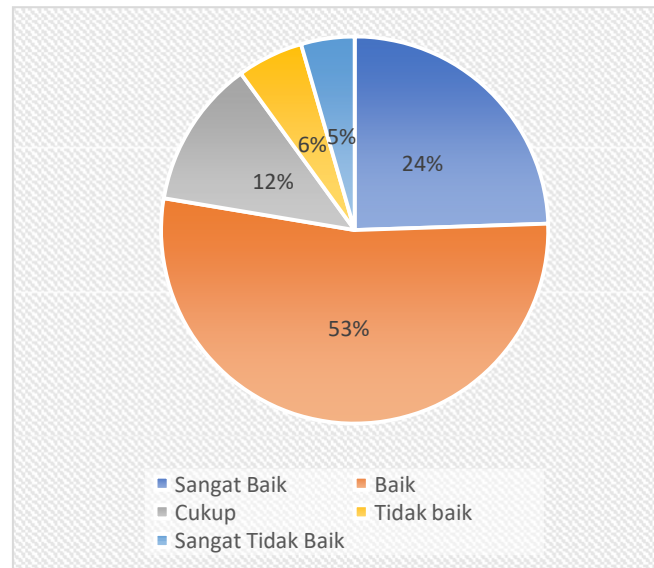
Pengembangan Karir/Jabatan merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 5 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek Pengembangan Karir/Jabatan diuraikan sebagai berikut.

Tabel IV.7 Aspek Pengembangan Karir/Jabatan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Universitas memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai	76,05	B	Baik
2	Untirta memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jabatan fungsional dan struktural secara periodik.	82,11	B	Baik
3	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut.	86,58	A	Sangat Baik
4	Untirta menentukan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja.	73,68	B	Baik
5	Untirta memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sangsi hukuman.	72,63	B	Baik
IKM Keseluruhan		78,21	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Pengembangan Karir/Jabatan bagi dosen berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 5 sub-indikator sebesar 78,21. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut. dengan nilai IKM konversi 86,58 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Untirta memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sangsi hukuman. dengan nilai IKM konversinya 72,63.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Pengembangan Karir/Jabatan nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.48 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Pengembangan Karir/Jabatan

4.2.3 Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat (khusus dosen)

Penelitian dan pengabdian masyarakat merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 5 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek Pengembangan Penelitian dan pengabdian masyarakat diuraikan sebagai berikut.

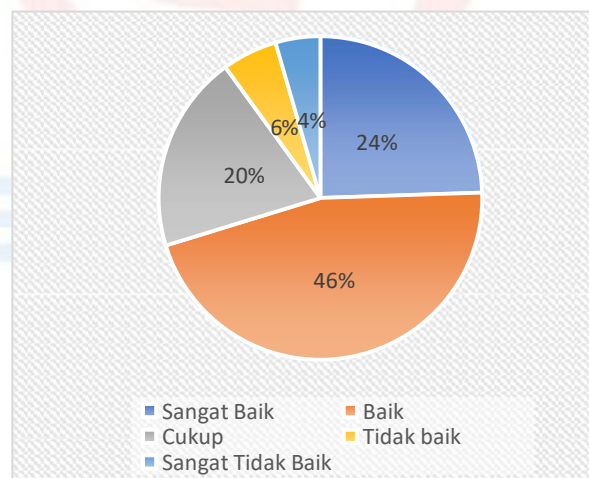
Tabel IV.8 Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat (khusus dosen)

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	saya memperoleh pelayanan dan informasi untuk melakukan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat	78,68	B	Baik
2	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian dan pengabdian masyarakat	67,11	C	Cukup
3	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir	75,26	B	Baik

4	Memperoleh pemerataan penelitian dan pengabdian masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen	75,53	B	Baik
5	Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah	84,47	A	Sangat Baik
IKM Keseluruhan		76,21	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Penelitian dan pengabdian masyarakat bagi dosen berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 5 sub-indikator sebesar 76,21. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah dengan nilai IKM konversi 84,47 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian dan pengabdian masyarakat dengan nilai IKM konversinya 67,11.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.49 data terkait atas Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat

4.2.4 Aspek Tugas Tambahan

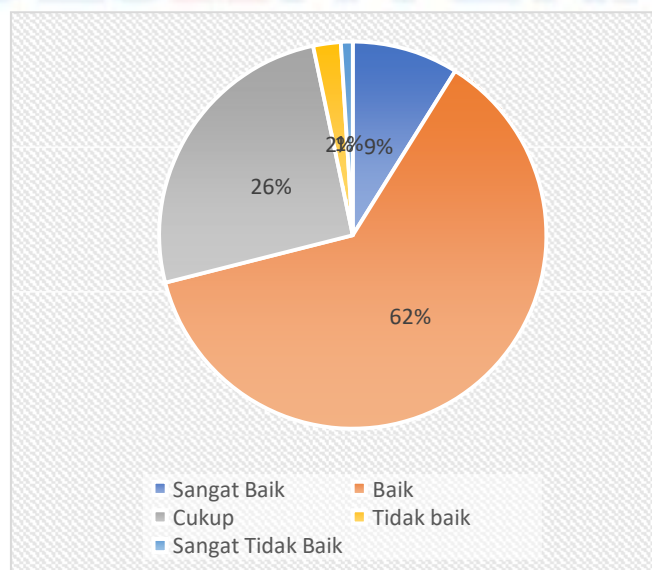
Tugas Tambahan merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 4 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek Tugas Tambahan diuraikan sebagai berikut :

Tabel IV.9 Aspek Tugas Tambahan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)	70,26	B	Baik
2	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	64,21	C	Cukup
3	Untirta memberi dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi	72,37	B	Baik
4	Untirta memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar Untirta	74,47	B	Baik
IKM Keseluruhan		70,33	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Tugas Tambahan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 4 sub-indikator sebesar 70,33. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Untirta memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk berkarir di luar Untirta dengan nilai IKM konversi 74,47 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan dengan nilai IKM konversinya 64,21.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Tugas Tambahan nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.50 Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Tugas Tambahan

4.2.5 Aspek Kebutuhan kesejahteraan

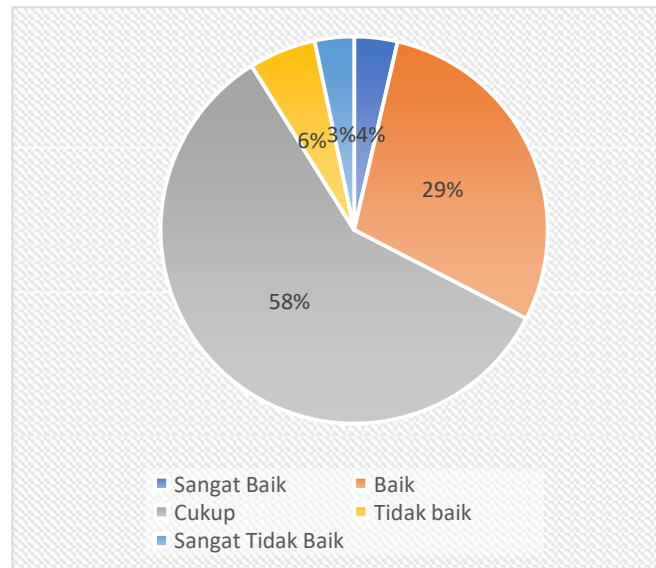
Aspek Kebutuhan kesejahteraan merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 4 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek Kebutuhan kesejahteraan diuraikan sebagai berikut.

Tabel IV.10 Aspek Kebutuhan kesejahteraan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta memberikan informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; mess, kendaraan dll).	66,32	C	Cukup
2	untirta memberikan informasi penyediaan perumahan, layanan perbankan dan koperasi	67,37	C	Cukup
3	untirta memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan menabung.	65,26	C	Cukup
4	untirta telah menyelenggarakan system penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan.	76,58	B	Baik
IKM Keseluruhan		68,88	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Aspek Kebutuhan kesejahteraan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 4 sub-indikator sebesar 68,88. Indikator yang memiliki nilai tertinggi untirta telah menyelenggarakan system penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan. dengan nilai IKM konversi 76,58 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah untirta memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan menabung dengan nilai IKM konversinya 65,26.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Kebutuhan kesejahteraan nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.51 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Kebutuhan kesejahteraan

4.2.6 Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran

Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 5 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran diuraikan sebagai berikut.

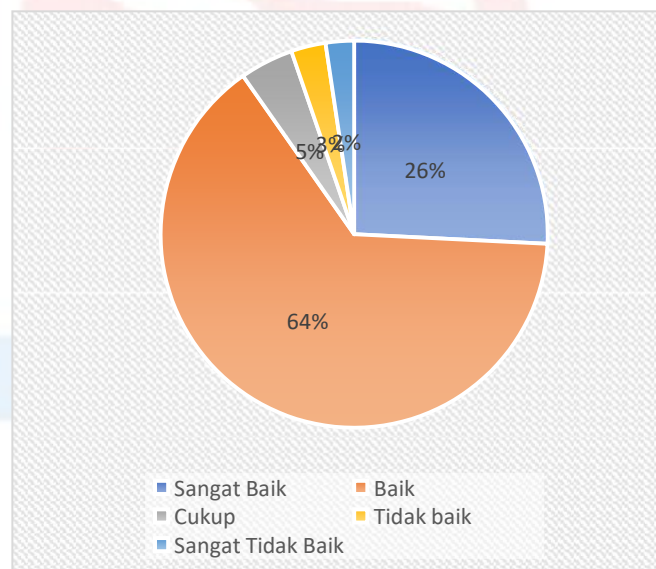
Tabel IV.11 Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani	78,42	B	Baik
2	Untirta menyampaikan informasi tentang layanan kesehatan	74,74	B	Baik
3	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik Untirta	74,74	B	Baik
4	Universitas menyediakan layanan penggunaan fasilitas seperti gedung, bis, sarana olah raga, dan lainnya	79,74	B	Baik
5	Untirta menyampaikan informasi dan mendukung implementasi sistem jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya.	85,53	A	Sangat Baik

IKM Keseluruhan	78,63	B	Baik
------------------------	--------------	----------	-------------

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 5 sub-indikator sebesar 78,63. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Untirta menyampaikan informasi dan mendukung implementasi sistem jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya dengan nilai IKM konversi 85,53 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik Untirta dan Untirta menyampaikan informasi tentang layanan kesehatan dengan nilai IKM konversi yang sama yaitu 74,74.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.52 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran

4.2.7 Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan

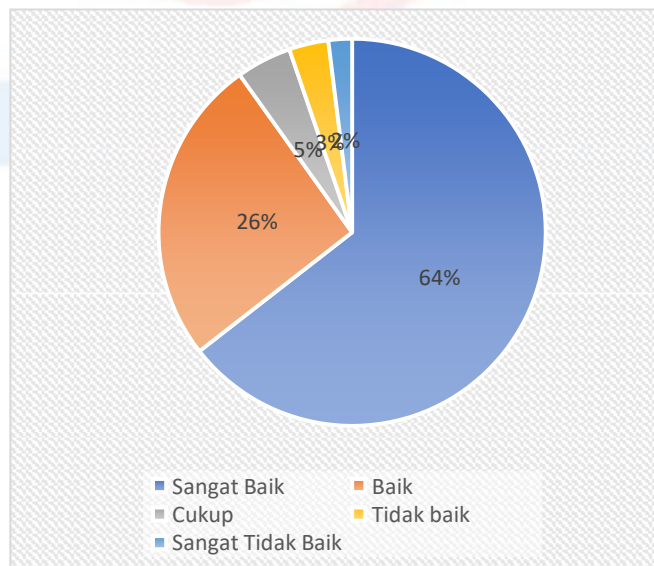
Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 2 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan diuraikan sebagai berikut.

Tabel IV.12 Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta memiliki sarana/tempat kerja/tempat ibadah yang layak.	84,47	A	Sangat Baik
2	Untirta memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans)	86,84	A	Sangat Baik
IKM Keseluruhan		85,66	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kebutuhan Sosial/keagamaan berada ditingkat yang Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 2 sub-indikator sebesar 85,66. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Untirta memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans) dengan nilai IKM konversi 86,84 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Untirta memiliki sarana/tempat kerja/tempat ibadah yang layak. dengan nilai IKM konversinya 84,47.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.53 data terkait atas Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan

4.2.8 Aspek Suasana Kerja

Aspek Suasana Kerja merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 7 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek Suasana Kerja diuraikan sebagai berikut.

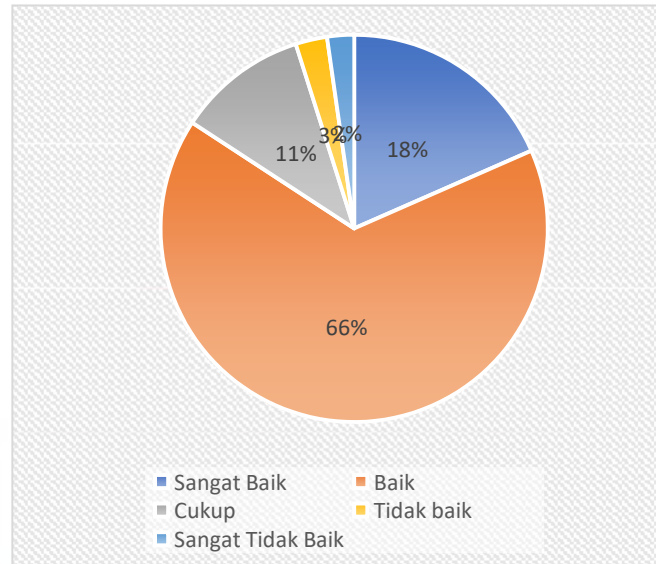
Tabel IV.13 Aspek Suasana Kerja

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Untirta menyediakan fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi saya	80,53	B	Baik
2	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya.	82,11	B	Baik
3	Pimpinan universitas menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.	81,84	B	Baik
4	Pimpinan universitas menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.	75,26	B	Baik
5	Pimpinan Universitas menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan dosen dan tenaga kependidikan.	64,21	C	Cukup
6	Dalam lingkungan kerja saya tercipta hubungan antarsejawat yang baik dan harmonis.	76,05	B	Baik
7	Saya dapat meminta bantuan teman sejawat saat kesulitan.	73,95	B	Baik
IKM Keseluruhan		76,28	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aspek Suasana Kerja berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 7 sub-indikator sebesar 76,28. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya dengan nilai IKM konversi 82,11 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Pimpinan Universitas menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang

disampaikan dosen dan tenaga kependidikan dengan nilai IKM konversinya 64,21.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Suasana Kerja nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.54 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Suasana Kerja

4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat digunakan dengan menggunakan kuisisioner dengan jumlah 57 sampel yang terdiri dari orang tua mahasiswa dan masyarakat yang terkait dengan kampus di seluruh kampus Untirta. Terdapat 4 aspek yang dievaluasi dan diuraikan sebagai berikut.

4.3.1 Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA

Penegetahuan Tentang UNTIRTA merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 6 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian masyarakat terhadap aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA diuraikan sebagai berikut.

Tabel IV.14 Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA

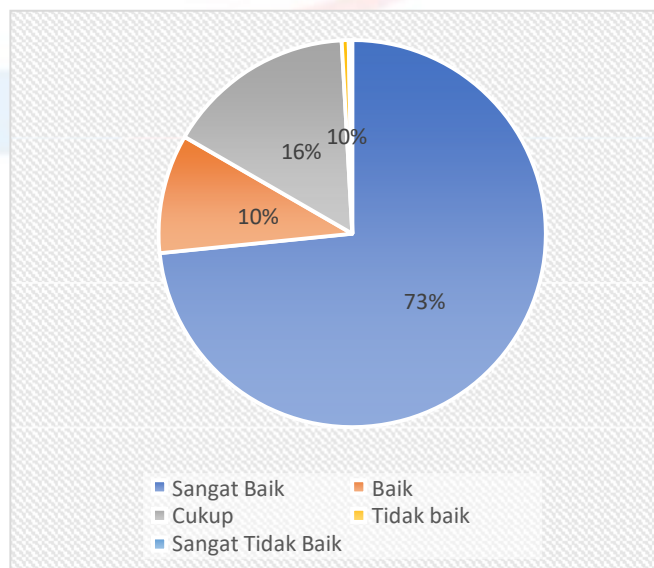
No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
----	------------------------------	--------------	--------------	---------

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNTIRTA
2021**

1	UNTIRTA merupakan Universitas Negeri di Banten.	89,82	A	Sangat Baik
2	UNTIRTA termasuk kampus favorit	84,56	A	Sangat Baik
3	UNTIRTA memiliki fakultas yang lengkap	86,32	A	Sangat Baik
4	biaya Semester di Untirta Sesuai dengan fasilitas yang tersedia	65,61	C	Cukup
5	UNTIRTA memiliki kualitas pendidikan yang baik	74,74	B	Baik
6	UNTIRTA memiliki lokasi yang strategis	87,02	A	Sangat Baik
IKM Keseluruhan		81,35	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 6 sub-indikator sebesar 81,35. Indikator yang memiliki nilai tertinggi UNTIRTA merupakan Universitas Negeri di Banten dengan nilai IKM konversi 89,82 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Biaya Semester di Untirta Sesuai dengan fasilitas yang tersedia dengan nilai IKM konversinya 65,61.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.55 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA

4.3.2 Aspek Sumber Informasi

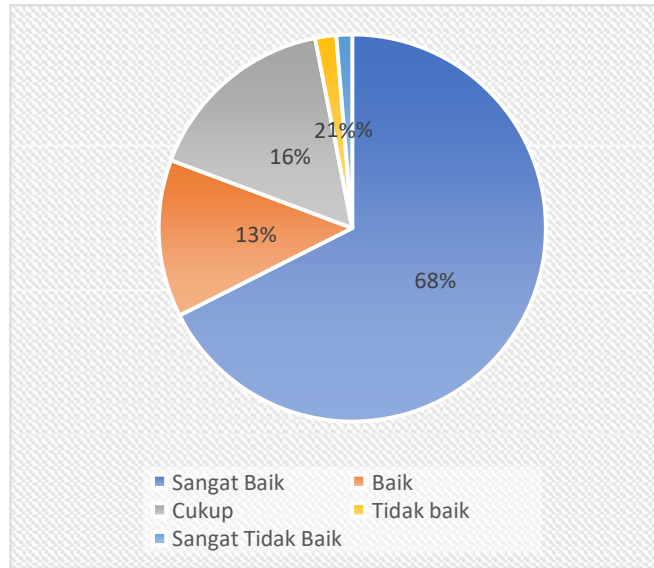
Sumber Informasi satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 4 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari masyarakat terhadap aspek Sumber Informasi diuraikan sebagai berikut.

Tabel IV.15 Aspek Sumber Informasi

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Ketersediaan Informasi Mengenai UNTIRTA dapat diakses dengan mudah	85,96	A	Sangat Baik
2	Untirta memiliki website dengan informasi lengkap	84,56	A	Sangat Baik
3	Kemudahan mendapatkan informasi tentang UNTIRTA	85,26	A	Sangat Baik
4	ketersediaan Informasi mengenai Beasiswa	67,72	C	Cukup
IKM Keseluruhan		80,88	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Sumber Informasi berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 4 sub-indikator sebesar 80,88. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Ketersediaan Informasi Mengenai UNTIRTA dapat diakses dengan mudah dengan nilai IKM konversi 85,96 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah ketersediaan Informasi mengenai Beasiswa dengan nilai IKM konversinya 67,72.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Sumber Informasi nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.56 Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Sumber Informasi

4.3.3 Aspek Sarana Dan Prasarana

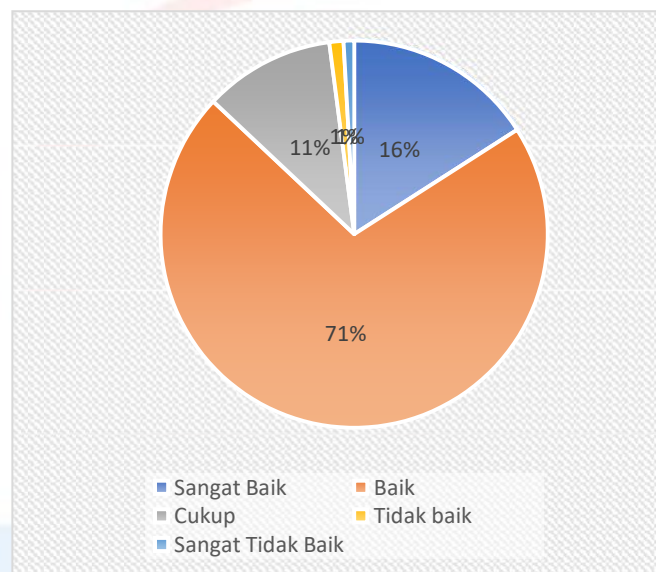
Sarana Dan Prasarana merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 7 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari masyarakat aspek Sarana Dan Prasarana diuraikan sebagai berikut.

Tabel IV.16 Aspek Sarana Dan Prasarana

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	UNTIRTA memiliki Fasilitas Lapangan Parkir yang cukup luas	73,68	B	Baik
2	UNTIRTA memiliki gedung yang layak dan bersih	71,93	B	Baik
3	Untirta memiliki toilet yang bersih	76,84	B	Baik
4	Fasilitas Beribadah yang nyaman dan bersih	81,05	B	Baik
5	Untirta memiliki sarana dan prasarana untuk berolah raga	74,39	B	Baik
6	Untirta memiliki taman yang bersih	82,81	B	Baik
7	memiliki Kantin yang bersih dengan fasilitas yang lengkap	70,53	B	Baik
IKM Keseluruhan		75,89	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Sarana Dan Prasarana berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 7 sub-indikator sebesar 75,89. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Untirta memiliki taman yang bersih dengan nilai IKM konversi 82,81 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah memiliki Kantin yang bersih dengan fasilitas yang lengkap dengan nilai IKM konversinya 70,53.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Sarana Dan Prasarana nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.57 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Sarana Dan Prasarana

4.3.4 Aspek Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu indikator yang dievaluasi dalam mengukur indeks kepuasan, dimana didalamnya terdapat 3 sub-indikator yang diberikan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingannya masing-masing dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penilaian dari masyarakat terhadap aspek Pelayanan diuraikan sebagai berikut.

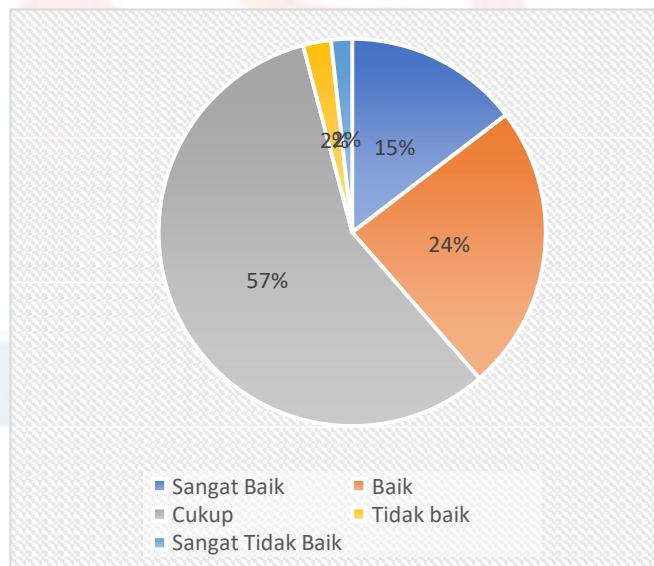
Tabel IV.17 Aspek Pelayanan

No	Sub Indikator Responsiveness	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Kecepatan pelayanan saat proses administrasi	72,98	B	Baik

2	Keramahan staff pelayanan saat melayani	67,37	C	Cukup
3	penjelasan staff pelayanan mudah di mengerti	66,32	C	Cukup
IKM Keseluruhan		68,89	B	Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pelayanan berada ditingkat yang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM konversi dari 3 sub-indikator sebesar 68,89. Indikator yang memiliki nilai tertinggi Kecepatan pelayanan saat proses administrasi dengan nilai IKM konversi 72,98 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah penjelasan staff pelayanan mudah di mengerti dengan nilai IKM konversinya 66,32.

Dari hasil pengolahan data terkait atas Aspek Pelayanan nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar IV.58 hasil pengolahan data terkait atas Aspek Pelayanan

BAB V

TEMUAN PENELITIAN

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) sebagai salah satu lembaga perguruan tinggi, salah satu fungsinya adalah memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam hal ini adalah masyarakat di dalam kampus dan juga masyarakat di luar kampus.

Untirta adalah salah satu Universitas di bawah naungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, (**Kemenristekdikti**) RI, Berada di posisi 57 perguruan tinggi terbaik di Indonesia versi webometrics, posisi tersebut naik dari posisi sebelumnya yakni 83 pada 2019. Untirta bersaing ketat dengan berbagai perguruan tinggi terkemuka nasional seperti Universitas Atma Jaya Yogyakarta (58), Universitas Terbuka (59), Universitas Trisakti (60) dan Universitas Jambi (61). Ranking Untirta hanya di bawah Universitas Negeri Jakarta (55), Universitas Negeri Medan (52), dan Universitas Mulawarman (47).

Sebagai perwujudan untuk mengembangkan berbagai bidang keilmuan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) telah membuka 8 Fakultas dan sekolah pascasarjana. Fakultas yang ada di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) diantaranya: Fakultas Hukum (FH), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Pertanian (FP), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Fakultas Keperawatan, Fakultas Kedokteran.

Untuk mengetahui seberapa baik layanan yang dilakukan oleh universitas kepada civitas akademika, maka pihak pimpinan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja layanan secara berkala.

Pada tahun 2021, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan yang diberikan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat umum.

5.1 Indeks Kepuasan Mahasiswa

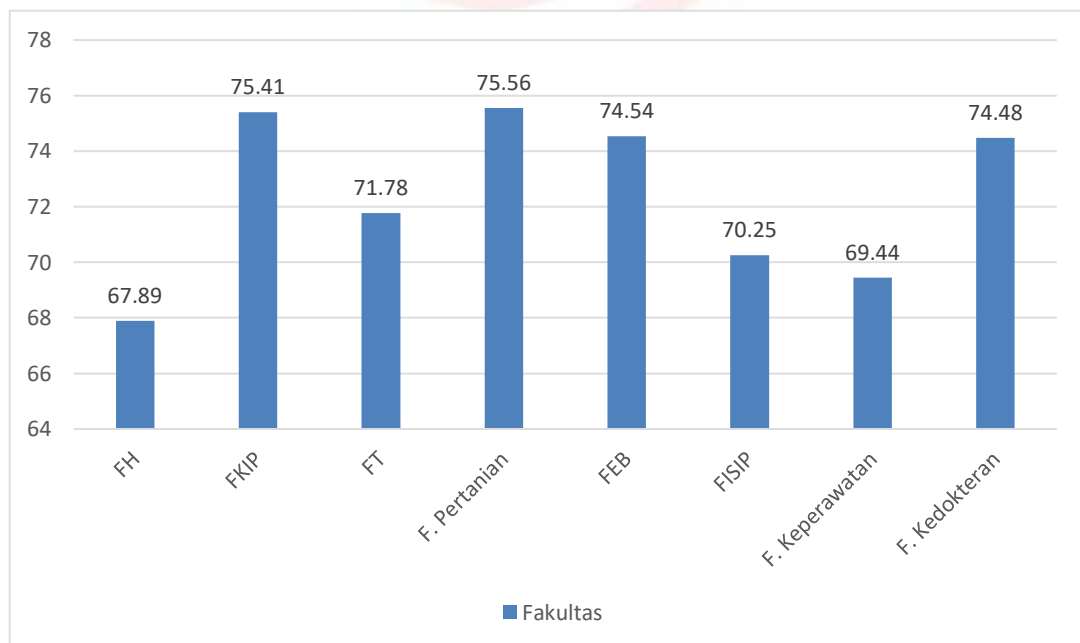
Sebagaimana hasil dari analisis data atas kepuasan mahasiswa, ditemukan bahwa secara keseluruhan menunjukkan kinerja yang cukup baik dengan IKM yang

cukup tinggi, sebagaimana informasi yang diberikan pada Tabel dibawah tentang mutu layanan universitas pada setiap fakultas.

Tabel V.1 Mutu Layanan Universitas Pada Setiap Fakultas

Fakultas	Mutu Layanan
Fakultas Hukum	C
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	B
Fakultas Teknik	B
Fakultas Pertanian	B
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	B
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik	B
Fakultas Keperawatan	B
Fakultas Kedokteran	B

Jika dilihat pada presentase indeks kepuasannya disajikan pada Gambar berikut:

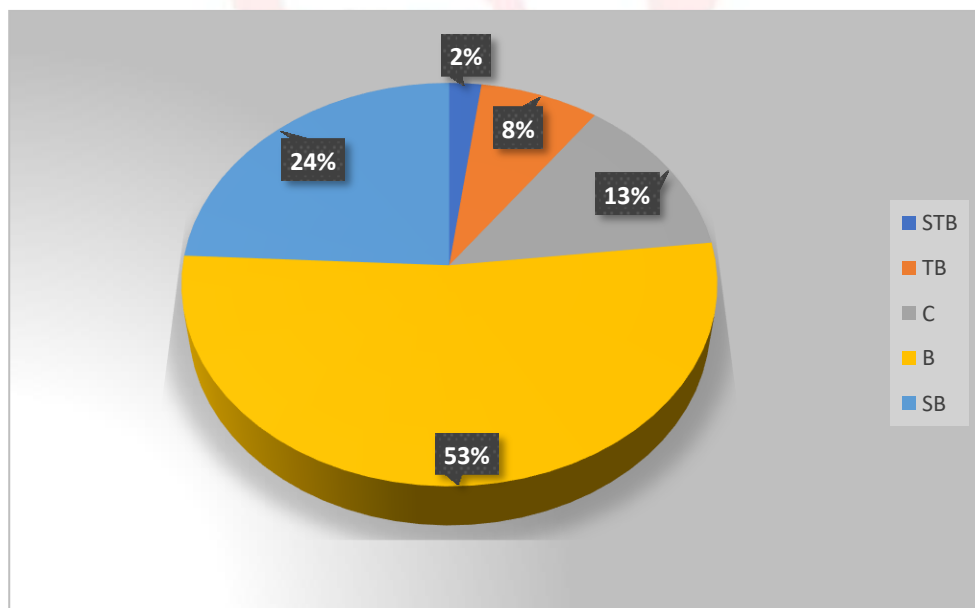


Gambar V.1 Presentase Indeks Kepuasan Per-Fakultas

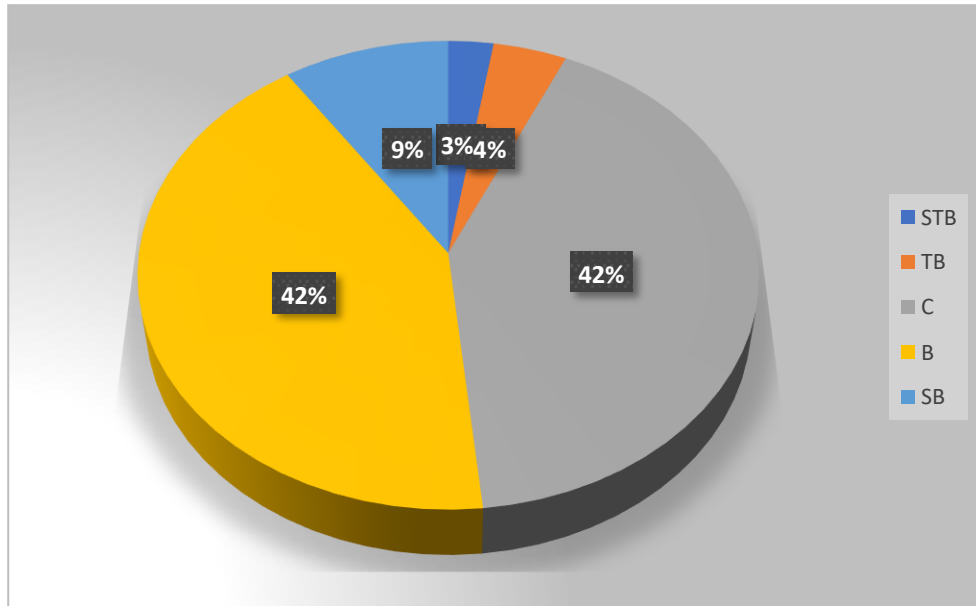
Gambar diatas menunjukkan skor indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan kampus, terlihat bahwa batang fakultas kedokteran paling tinggi diantara semuanya dan batang yang paling rendah ada pada fakultas teknik.

Terdapat 5 aspek yang dinilai dari Indeks Kepuasan Mahasiswa. Evaluasi Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) menunjukkan mutu layanan Baik (B), evaluasi Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa) menunjukkan mutu layanan Baik (B), evaluasi Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan) menunjukkan mutu layanan Baik (B), evaluasi Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa) menunjukkan mutu layanan Baik (B) sedangkan evaluasi terhadap Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) menunjukkan mutu layanan Baik (B).

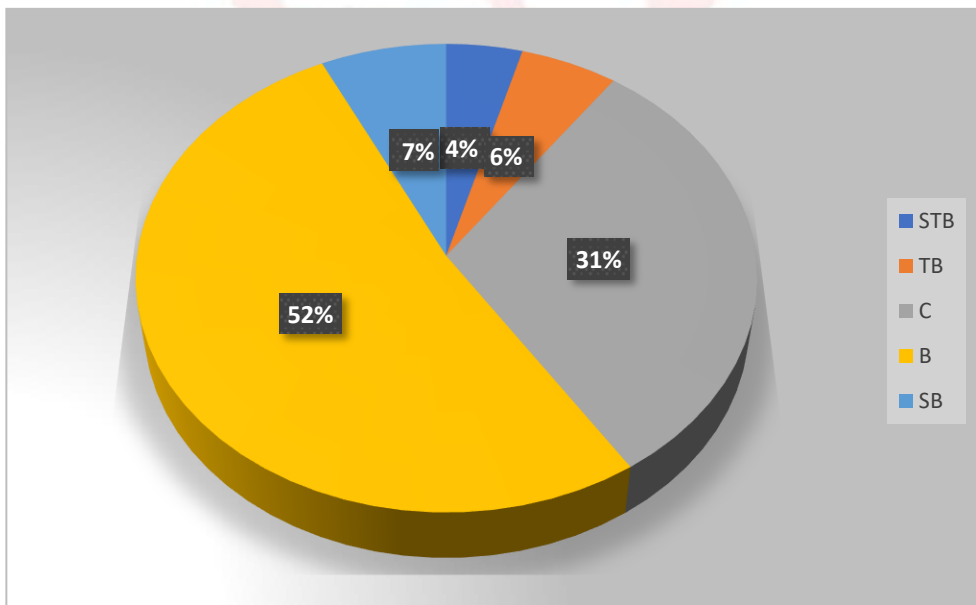
Hal ini menunjukkan bahwa Universitas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, berikut hasil presentase respon mahasiswa berdasarkan Aspek:



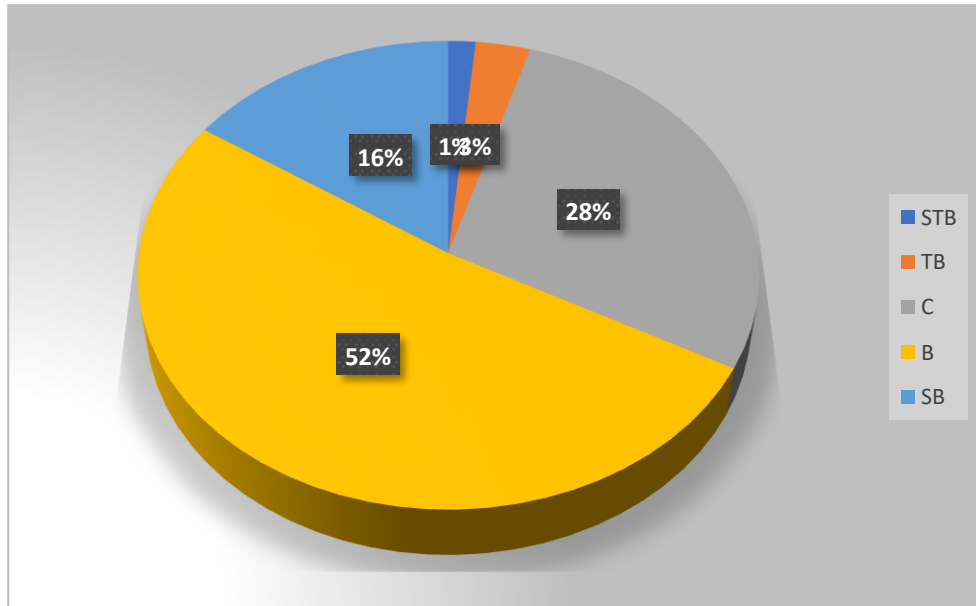
Gambar V.2 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)



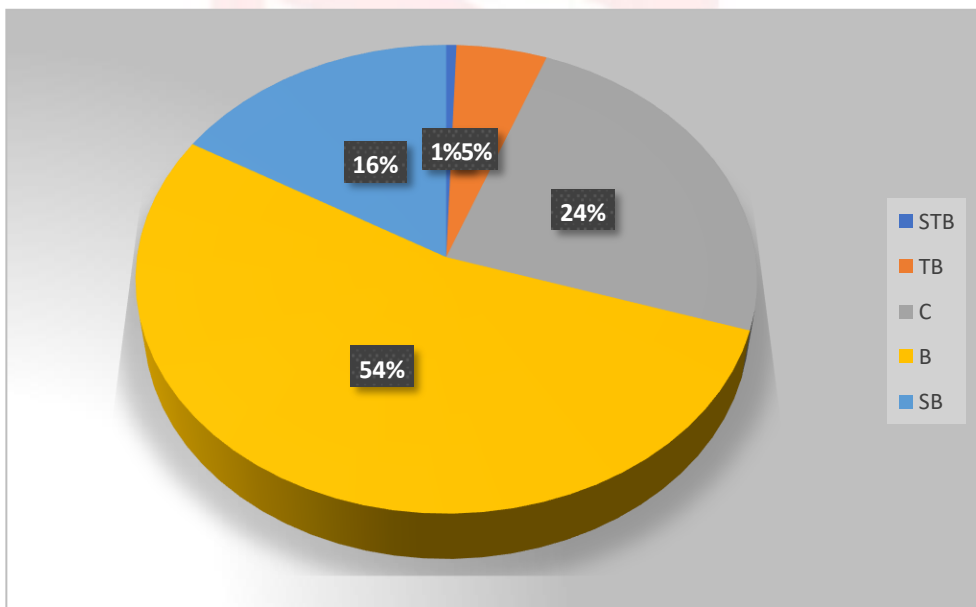
Gambar V.3 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Empati (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)



Gambar V.4 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Reliability (kehandalan dosen dan tenaga kependidikan)



Gambar V.5 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Assurance (Perlakuan kepada Mahasiswa)



Gambar V.6 Grafik Presentase Respon terhadap Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan, Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

5.2 Indeks Kepuasan Dosen

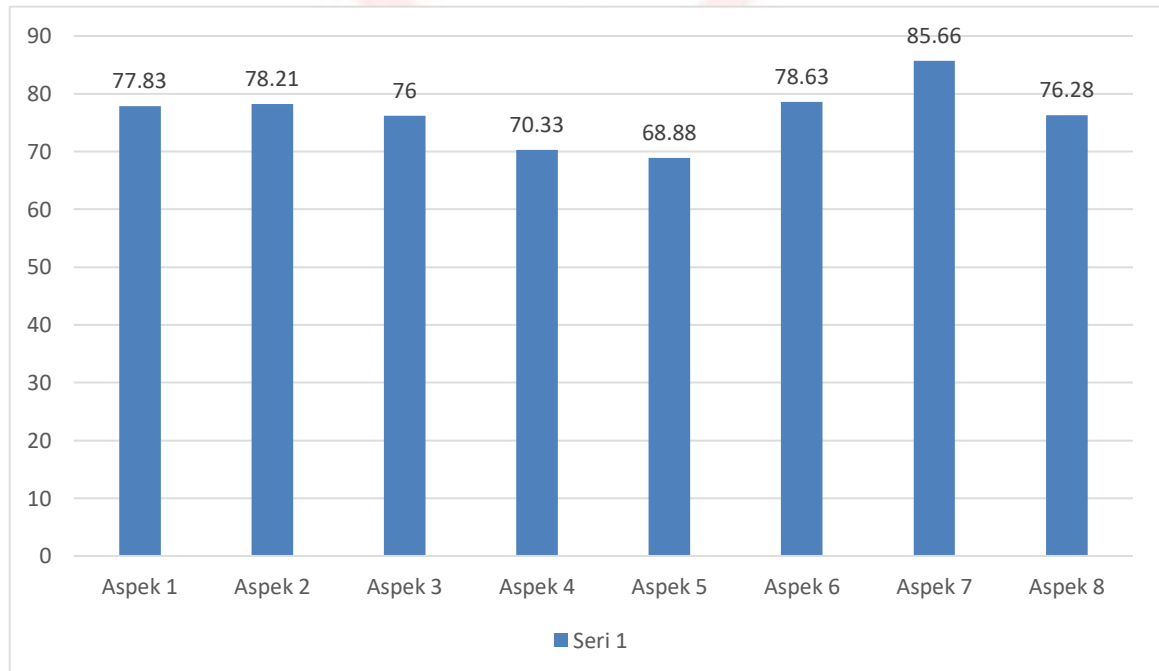
Sebagaimana hasil dari analisis data atas kepuasan dosen, ditemukan bahwa secara keseluruhan menunjukkan kinerja yang cukup baik dengan IKM yang cukup

tinggi, sebagaimana informasi yang diberikan pada Tabel dibawah tentang mutu layanan universitas pada setiap aspek.

Tabel V.2 Mutu Layanan Universitas Terhadap Dosen

Aspek	Mutu Layanan
Aspek Pengembangan Kompetensi	B
Aspek Pengembangan Karir/Jabatan	B
Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat (khusus dosen)	B
Aspek Tugas Tambahan	B
Aspek Kebutuhan kesejahteraan	B
Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	B
Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan	A
Aspek Suasana Kerja	B

Jika dilihat pada presentase indeks kepuasannya disajikan pada Gambar berikut:



Gambar V.7 Indeks Kepuasan Dosen Berdasarkan Aspek Pertanyaan

Gambar diatas menunjukkan skor indeks kepuasan dosen terhadap layanan kampus, terlihat bahwa batang Aspek Pengembangan Karir/Jabatan paling

tinggi diantara semuanya dan batang yang paling rendah Aspek Kebutuhan kesejahteraan.

Terdapat 8 aspek yang dinilai dari Indeks Kepuasan Dosen. Evaluasi Aspek Pengembangan Kompetensi menunjukkan mutu layanan Baik (B), evaluasi Aspek Pengembangan Karir/Jabatan menunjukkan mutu layanan Baik (B), evaluasi Aspek Penelitian dan pengabdian masyarakat (khusus dosen) menunjukkan mutu layanan Baik (B), evaluasi Aspek Tugas Tambahan menunjukkan mutu layanan Baik (B), Aspek Kebutuhan kesejahteraan menunjukkan mutu layanan Baik (B), Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran menunjukkan mutu layanan Baik (B), Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan menunjukkan mutu layanan Sangat Baik (SB), serta Aspek Suasana Kerja menunjukkan mutu layanan Baik (B).

Hal ini menunjukkan bahwa Universitas dalam memberikan layanan kepada dosen sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

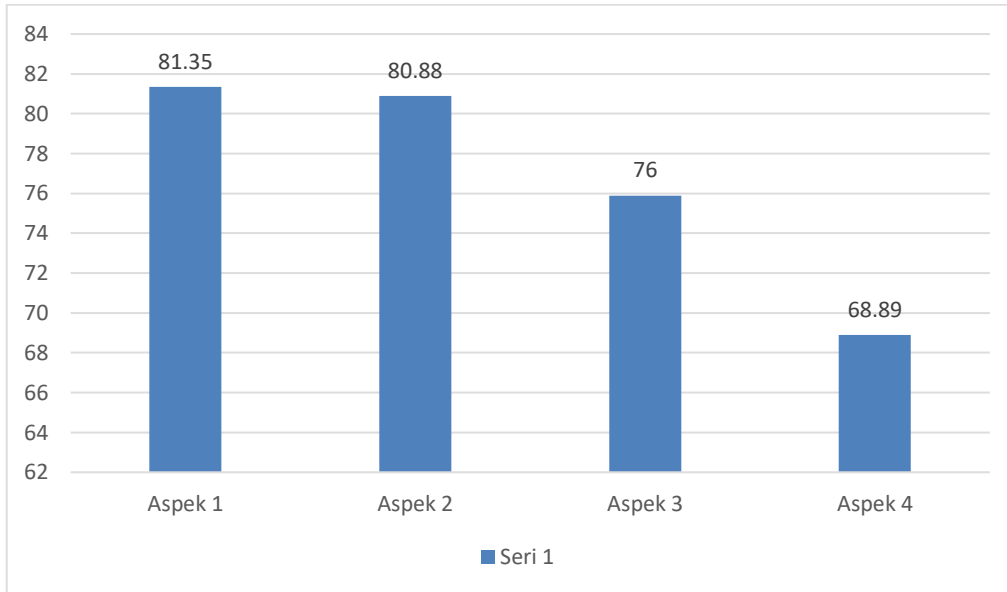
5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana hasil dari analisis data atas kepuasan masyarakat, ditemukan bahwa secara keseluruhan menunjukkan kinerja yang cukup baik dengan IKM yang cukup tinggi, sebagaimana informasi yang diberikan pada Tabel dibawah tentang mutu layanan universitas pada setiap aspek.

Tabel V.3 Mutu Layanan Universitas Terhadap Masyarakat

Aspek	Mutu Layanan
Aspek Pengetahuan Tentang UNTIRTA	B
Aspek Sumber Informasi	B
Aspek Sarana Dan Prasarana	B
Aspek Pelayanan	B

Jika dilihat pada presentase indeks kepuasannya disajikan pada Gambar berikut:



Gambar V.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kampus

Gambar diatas menunjukkan skor indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kampus, terlihat bahwa batang Aspek Pengetahuan Tentang UNTIRTA paling tinggi diantara semuanya dan batang yang paling rendah ada pada aspek playanan.

Terdapat 4 aspek yang dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat. Evaluasi Aspek Pengetahuan Tentang UNTIRTA menunjukkan mutu layanan Baik (B), evaluasi Aspek Sumber Informasi menunjukkan mutu layanan Baik (B), evaluasi Aspek Sarana Dan Prasarana menunjukkan mutu layanan Baik (B), dan evaluasi Aspek Pelayanan menunjukkan mutu layanan Baik (B).

Hal ini menunjukkan bahwa Universitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

BAB VI KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya survey layanan yang terintegrasi dengan IT memberikan peningkatan efektifitas kerja, karena hasil penilaian civitas akademik dapat cepat diketahui karena di olah oleh sistem dan responden mudah melakukan pengisian dimanapun, tidak terbatas ruang dan waktu.
2. Secara umum hasil dari penilaian indeks kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan kampus pada kegiatan survey tahun 2021 di lingkungan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa menunjukkan kinerja Baik (B) dengan rata-rata indeks kepuasan layanan sebesar 3,58 atau sebesar 72,29 (B).
3. Secara umum hasil dari penilaian indeks kepuasan dosen atas kinerja layanan yang diberikan kampus pada kegiatan survey tahun 2021 di lingkungan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa menunjukkan kinerja Baik (B) dengan rata-rata indeks kepuasan layanan sebesar 3,80 atau sebesar 76,47 (B).
4. Secara umum hasil dari penilaian indeks kepuasan masyarakat atas kinerja layanan yang diberikan kampus pada kegiatan survey tahun 2021 di lingkungan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa menunjukkan kinerja Baik (B) dengan rata-rata indeks kepuasan layanan sebesar 3,87 atau sebesar 77,47 (B).
5. Indikator yang menduduki posisi tertinggi pada masing-masing aspek dengan indeks kepuasan layanan Baik pada survey tahun 2021 adalah Aspek Responsiveness pada Indeks Kepuasan Mahasiswa (Konversi IKM = 72,81), Aspek Kebutuhan Sosial/keagamaan pada Indeks Kepuasan Dosen (Konversi IKM = 85,66) dan Aspek Penegetahuan Tentang UNTIRTA pada Indeks Kepuasan Masyarakat (Konversi IKM = 81,35).
6. Indikator yang menduduki posisi tertendah pada masing-masing aspek pada survey tahun 2021 adalah Aspek Empati pada Indeks Kepuasan Mahasiswa (Konversi IKM = 69,24), Aspek Kebutuhan kesejahteraan pada Indeks Kepuasan Dosen (Konversi IKM = 68,88) dan Aspek Pelayanan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (Konversi IKM = 68,89).