

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN



Universitas Islam Negeri
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
TAHUN 2015**

DAFTAR ISI

Cover	1
Daftar Isi	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Fokus Survei	5
C. Tujuan Survei Kepuasan Pelanggan	5
D. Manfaat	6
E. Rancangan Penelitian	6
BAB II KONSEP TEORI	7
A. Konsep Pelayanan	7
B. Pelayanan Prima	8
C. Standar Pelayanan Minimal	11
D. Peningkatan Standar Mutu	12
E. Kepuasan Pelanggan	13
BAB III ANALISIS DATA	17
A. Deskripsi Data	17
B. Analisis Data	19
BAB IV PENUTUP	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dengan penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang

menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib, baik internal maupun eksternal. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Pertama, perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (pure service), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. Kedua, jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, universitas terbuka, dan kuliah jarak jauh). Ketiga, penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan/mahasiswa) adalah high contact system yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut. Ketiga, hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan member relationship, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan.

Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh. Azwar (1996) berpendapat masalah mutu akan muncul apabila unsur masukan, proses, lingkungan serta keluaran menyimpang dari standar yang telah ditetapkan.

FAH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sebagai salah satu fakultas tertua, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), FAH juga memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan FAH terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang kemahasiswaan, kesejahteraan, dan akademik. Untuk itu perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan internal (mahasiswa). Selain kepuasan mahasiswa terhadap layanan, kepuasan alumni dan pengguna juga perlu diperhatikan. Hal ini juga akan memberikan masukan yang berharga terutama pada sisi kurikulum dan penyelenggaraan KBM yang lebih bermutu.

B. Fokus Survei

Survei ini hanya difokuskan pada tiga hal, yakni kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan, alumni terhadap pelayanan dan kurikulum; dan persepsi pengguna terhadap lulusan dan kurikulum.

C. Tujuan Survei Kepuasan Pelanggan

Adapun tujuan melakukan survei kepuasan pelanggan adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan nonakademik.
2. Untuk mengetahui persepsi alumni terhadap pelayanan dan kurikulum secara utuh;

3. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas alumni dan kurikulum.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan survei kepuasan pelanggan adalah:

1. Sebagai bahan masukan untuk FAH dalam program pengembangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan secara umum;
2. Sebagai dokumen dalam rangka akuntabilitas organisasi dalam upaya penjaminan mutu fakultas dan perguruan tinggi

E. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang bertujuan untuk melihat dan mengetahui secara jelas tingkat kepuasan mahasiswa, alumni, dan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh FAH. Data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang bersumber dari mahasiswa, alumni, dan pengguna. Data yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan; data yang berhubungan dengan persepsi alumni terhadap layanan dan kurikulum; dan data yang berhubungan dengan kepuasan pengguna mengenai kualitas lulusan dan kurikulum diambil dengan menggunakan angket yang disebarakan secara online dan offline. Adapun yang bertindak sebagai sumber informasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif, terutama yang sedang membutuhkan pelayanan administrasi (kepuasan mahasiswa); alumni yang sedang melegalisir ijazah; dan pengguna alumni yang menjadi pimpinan atau atasan langsung alumni.

Keseluruhan data terkumpul yang dimulai pada bulan Januari-Oktober 2016 akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan kajian yang sesuai dengan topik penelitian. Selain itu, analisis data juga dilakukan dengan menggunakan skala pengukuran Likert. Hasil dari pengukuran ini dikombinasikan dengan hasil analisis kualitatif agar bisa memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

BAB II

KONSEP TEORI

A. Konsep Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Davidow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Moenir (1998) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut. Thoha (1995) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan

mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan. Lebih spesifik lagi Dwiyanto (2005: 141) mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi. Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

B. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Jika pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan publik, berarti pemberian pelayanan

prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Nurhasyim (2004) menyebut beberapa perilaku pelayanan prima pada sektor publik sebagai berikut:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas masyarakat eksternal dan internal.

Apabila pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan umum, maka pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu proses pelayanan kepada masyarakat, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat memerlukan persyaratan, bahwa setiap pemberi layanan harus memiliki kualitas kompetensi yang profesional. Oleh sebab itu, kualitas kompetensi profesional menjadi aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep A3, yaitu Attitude (sikap), Attention (perhatian), Action (tindakan). Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (attitude) meliputi tiga prinsip berikut ini:

1. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi
2. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, what dan logis.
3. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasarkan attention (perhatian) meliputi tiga prinsip berikut ini:

1. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
2. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
3. Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

Pelayanan prima berdasarkan action (tindakan) meliputi lima prinsip berikut ini.

2. Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
3. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
4. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
5. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
6. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan konsep Pelayanan Prima adalah sebagai berikut.

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.
2. Pelayanan prima didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik.
3. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah yang memenuhi standar.
4. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
5. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan.

Hasil pengkajian para ahli menunjukkan pentingnya pelayanan prima kepada pelanggan dengan mengembangkan konsep Total Quality Service (TQS). Tujuan dari TQS adalah mewujudkan tercapainya kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan. Konsep TQS menurut Tjipto (1997), yaitu:

1. Berfokus kepada Pelanggan

Prioritas utama adalah mengidentifikasi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Selanjutnya dirancang sistem yang dapat memberikan jasa atau layanan tertentu yang memenuhi keinginan pelanggan.

2. Keterlibatan Pegawai secara Menyeluruh

Semua pihak yang terkait dengan upaya peningkatan pelayanan harus dilibatkan secara total menyeluruh. Karena itu, pimpinan harus dapat memberikan peluang perbaikan kualitas terhadap semua pegawai. Selain itu, kepemimpinan harus pula memberikan kesempatan berpartisipasi kepada semua pegawai yang ada dalam organisasi, serta memperdayakan pegawai atau karyawan dalam merancang dan memperbaiki barang, jasa, sistem dan organisasi.

3. Sistem Pengukuran

Komponen dalam sistem pengukuran terdiri hal-hal berikut ini:

- a. Menyusun standar proses dan produk
- b. Mengidentifikasi ketidaksesuaian dan mengukur kesesuaiannya dengan keinginan pelanggan
- c. Mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

4. Perbaikan Kesenambungan.

- a. Memandang bahwa semua pekerjaan sebagai suatu proses
- b. Mengantisipasi perubahan keinginan, kebutuhan dan harapan para pelanggan.
- c. Mengurangi waktu siklus proses produksi dan distribusi.
- d. Dengan senang hati menerima umpan balik dari pelanggan.

C. Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom mengisyaratkan adanya hak dan kewenangan pemerintah pusat untuk menetapkan kebijakan tentang perencanaan nasional yang menjadi

pedoman atau acuan bagi penyelenggaraan pendidikan di provinsi, kabupaten/kota sebagai daerah otonom. Dalam rangka standardisasi itulah, maka Mendiknas menerbitkan Kepmen No. 053/U/2001 tanggal 19 April 2001 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

D. Peningkatan Standar Mutu

Standar mutu adalah suatu standar yang ditetapkan oleh institusi penghasil produk terhadap mutu produk yang dihasilkannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas produk yang digunakannya. Kajian tentang standar mutu pada awal perkembangannya banyak dilakukan dalam dunia bisnis dan industri. Para pengusaha berusaha sekuat tenaga menghasilkan produk yang bermutu yang dapat diterima secara baik oleh masyarakat. Pada tahap-tahap selanjutnya, seperti yang diketahui bahwa kajian tentang standar mutu terus mengalami perkembangan dan evolusi, menjadi semakin matang dan mengalami diversifikasi untuk aplikasi di berbagai bidang seperti manufactur, industri jasa, kesehatan, dan dewasa ini juga di bidang pendidikan.

Beberapa tahun belakangan ini telah banyak standar mutu yang diperkenalkan, seperti BS5750, Standar Internasional ISO9000, BS7850, Investor in People, The Deming Prize, The Malcolm Baldrige Award, The European Quality Award, The Citizen's Charter, Akreditasi BAN-PT, Standar Nasional Indonesia - Badan Standardisasi Nasional (SNI – BSN).

Standar mutu Inggris BS5750 dan standar internasional ISO9000 mendapatkan perhatian yang serius dari dunia pendidikan. terutama dari Amerika dan Eropa. Pertumbuhan gerakan kerjasama Pendidikan dan Bisnis (Educartional

Business Partnership) telah berhasil merangsang ketertarikan dan perhatian masyarakat terhadap berbagai metodologi bisnis, termasuk BS5750. Ketertarikan pendidikan terhadap BS5750 merupakan hal yang baru. Meskipun harus diakui, bahwa baik British Standards Institution (BSI) maupun Internasional Standards Organization (ISO) belum menunjukkan ketertarikan terhadap dunia pendidikan sebelum tahun 1989. Mayoritas perusahaan yang terdaftar pada standar BS5750 adalah perusahaan yang bergerak di bidang produk, namun berkembang ke dalam dunia industri jasa dan praktek-praktek professional, seperti badan amal, arsitek, dan konsultan manajemen. Walaupun demikian belum ada praktek pendidikan yang memberikan jawaban terhadap kesesuaian BS5750/ISO9000 dalam pendidikan. Namun demikian ada sejumlah kecil perguruan tinggi dan organisasi pelatihan swasta yang berhasil memperoleh status perusahaan, meskipun demikian, saat ini minat dan ketertarikan terhadap standar tersebut betul-betul telah menyebar dalam pendidikan tinggi dan sekolah-sekolah.

E. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau kepuasan dari para pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan setelah pelanggan membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Jadi tingkat kepuasan pelanggan itu berbeda satu dengan lainnya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya. Jika kinerja yang dilakukannya di bawah harapan yang diinginkannya maka secara otomatis pelanggan merasa kecewa, dan bila kinerja dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkannya, maka pelanggan merasa puas, dan jika kinerja dilakukan melebihi harapan yang diinginkannya maka jelaslah pelanggan merasa sangat puas sekali.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang ada dengan hasil yang akan diharapkan dan dirasakannya. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan

antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika di sini kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Aritonang (2005) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan yang diartikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Ada dua ukuran mengenai kepuasan pelanggan yaitu: (1) harapan pelanggan yang berfungsi sebagai pembanding atas suatu ukuran; dan (2) kepuasan pelanggan yang dikaitkan dengan kinerja produk. Selain itu pelanggan akan merasa puas jika produk yang dibeli dan dikonsumsi berkualitas. Di sini dikatakan bahwa ukuran suatu kualitas dapat bersifat obyektif maupun subyektif. Pada umumnya sekarang orang sering menggunakan ukuran subyektif karena berorientasi pada persepsi dan sikap dari pada kriteria yang lebih obyektif dan konkret. Adapun alasan kenapa orang menggunakan pengukuran subyektif dikarenakan indeks obyektif tidak dapat diterapkan untuk menilai kualitas jasa. Hal ini dipertegas oleh Kotler (1999) yang menyatakan *customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's, received performance (or outcome) in relations to the person's expectation.*

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Jika dikaitkan atau diterapkan kepuasan pelanggan pada bidang pendidikan, maka penilaian terhadap aspek setiap komponen belajar-mengajar khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber informasi data dari berbagai pihak terutama sumber data yang terlibat dalam proses belajar-mengajar. Sementara itu Sudjana (1999) berpendapat penilaian hasil proses belajar-mengajar di dalam pendidikan terbagi dalam tiga kelompok yaitu: (1) tenaga pendidik; (2) mahasiswa itu sendiri; dan (3) para orang tua dan masyarakat.

Menurut Zeithaml (1990) terdapat 10 aspek kualitas layanan secara umum, yaitu: (1) *tangible*, penampilan fisik peralatan, personalia dan materi komunikasi; (2) *reliability*, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat; (3) *responsiveness*, keinginan

untuk membantu pengguna dan menyediakan layanan yang cepat; (4) competency, penguasaan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan; (5) courtesy, sopan santun, respek dan bersahabat dari personalia penghubung; (6) credibility, dapat dipercaya dan pemurah dari penyedia layanan; (7) security, bebas dari bahaya risiko dan keraguan; (8) acces, kemudahan dihubungi dan dedikasi; (9) communication, menjaga pengguna selalu diinformasikan dalam bahasa yang mudah dimengerti, dan selalu mau mendengarkan keluhan pengguna; dan (10) understanding the costumer, selalu berusaha untuk mengerti pengguna dan kebutuhannya.

Kesepuluh aspek ini dapat memberikan gambaran kualitas yang dapat memuaskan pelanggan atau pengguna. Lebih lanjut Zeithaml (1990) mengidentifikasi penyebab kegagalan dalam kualitas layanan dalam lima kesenjangan antara persepsi pelanggan dan penyedia yaitu bentuk kesenjangan dalam hal: (1) antara layanan yang diharapkan dan persepsi manajemen ekspektasi pengguna; (2) antara kualitas layanan dan persepsi pengguna; (3) antara hasil penyerahan layanan dan spesifikasi kualitas layanan; (4) antara hasil penyerahan layanan dan nilai komunikasi eksternal pengguna; dan (5) antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan.

Indikator mengukur suatu mutu jasa pelayanan oleh Zeithaml dapat diuraikan pada 10 dimensi dasar, yang diringkas menjadi 5 dimensi pengukuran dan memberi kesan bahwa 10 dimensi yang asli adalah saling tumpang tindih satu sama lain, sehingga Parasuraman telah membuat sebuah skala multiitem yang diberi nama service quality/serqual (Shahin, 2009). Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (serqual), yaitu: (1) dimensi berwujud (tangibles), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi; (2) dimensi keandalan (reliability), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan; (3) dimensi daya tanggap (responsiveness), menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat; (4) dimensi jaminan (assurance), untuk mengukur kemampuan

dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya; dan (5) dimensi empati (emphaty), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan (Shahin, 2009). Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu lembaga tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan tersebut dianggap tidak puas. (Tjiptono dan Diana, 2003). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, lembaga harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

BAB III

ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

Data yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang termasuk di dalamnya mahasiswa, alumni dan pengguna diperoleh melalui angket yang disebarluaskan selama satu tahun anggaran. Angket yang digunakan dibedakan menjadi tiga jenis: angket untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan, pelacakan dan kepuasan alumni, dan kepuasan pengguna. Seluruh angket dibuat dua bentuk online dan offline. Angket online diunggah di website FAH, sedangkan angket offline disediakan di ruang administrasi.

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan angket yang digunakan berisikan kepuasan layanan perpustakaan, laboratorium, administrasi, dan sarana kegiatan belajar mengajar. Instrumen yang digunakan memuat butir-butir pernyataan yang sama, terutama dengan bagaimana kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa. Secara umum, layanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat dikelompokkan pada standard operating procedure, kemampuan dan perilaku staf yang memberikan layanan, dan sarana di mana layanan tersebut dilaksanakan. Adapun untuk sarana belajar, secara khusus dimasukkan dua butir pernyataan yang berhubungan dengan kualitas sarana elektronika dan jaringan internet yang tersedia. Dua butir pernyataan tersebut menggantikan dua butir pernyataan yang berhubungan dengan kenyamanan ruang tunggu dan ruang kerja. Berbeda dengan indeks kepuasan mahasiswa yang berhubungan layanan administrasi secara umum, indeks kepuasan alumni berhubungan dengan persepsi mereka terhadap kurikulum dan kegiatan belajar secara umum. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui relevansi apa yang mereka peroleh dengan apa yang mereka lakukan di masyarakat. Informasi tersebut juga diperkuat dengan

masuk dari pengguna yang secara khusus mengungkap kemampuan yang dimiliki mahasiswa dalam bekerja. Berikut adalah data yang diperoleh setelah dihitung skor rata-ratanya.

Tabel 1. Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan, Laboratorium dan Administrasi

NO	BUTIR PENYATAAN	SKOR RATA-RATA			
		PER	LAB	ADM	SRN
1	Prosedur layanan dilaksanakan dengan mudah	3.18	3.04	3.11	3.11
2	Persyaratan layanan bersifat wajar	3.21	3.18	3.18	3.18
3	Staf memberikan layanan sesuai dengan SOP	3.21	3.18	3.32	3.32
4	Staf melaksanakan tugas dengan penuh disiplin	3.21	3.18	3.18	3.18
5	Staf memiliki tanggungjawab yang tinggi	3.25	3.21	3.29	3.29
6	Staf memiliki kemampuan kerja yang tinggi	3.25	3.39	3.29	3.29
7	Staf mampu memberikan layanan yang efisien	3.00	3.11	3.04	2.96
8	Ketika melaksanakan tugas, staf berlaku adil	3.21	3.25	3.21	3.21
9	Staf bersikap ramah dan bersahabat	3.29	3.14	3.25	3.25
10	Layanan yang diberikan tepat waktu	2.96	3.00	3.15	3.04
11	Saya merasa nyaman berada di ruang tunggu	3.14	3.11	3.30	
12	Ruang layanan terasa menyenangkan	3.07	3.00	3.04	
13	Media belajar elektronik berfungsi dengan baik				3.04
14	Jaringan internet dapat diakses dengan mudah				3.04

Tabel 2. Persepsi Alumni terhadap Kurikulum dan KBM

NO	Butir-butir Kuesioner	Rata-rata
1	Kesesuaian capaian pembelajaran mata kuliah dengan tujuan kurikulum	3.4
2	Kesesuaian materi dengan capaian pembelajaran mata kuliah	3.2
3	Relevansi materi ajar dengan isu-isu dan problem terkini	4
4	Materi ajar mencakup sejumlah topik dan isu-isu yang beragam	3.4
5	Strategi pembelajaran yang digunakan sesuai dengan materi ajar	3.3
6	Sumber-sumber dan referensi belajar terkini dan mudah diakses	3.2
7	Metode asesmen yang digunakan mengukur semua aspek secara proporsional	3.5
8	Fasilitas belajar mendukung proses Kegiatan Belajar Mengajar	3.30
9	Dosen memberikan umpan balik terhadap tugas-tugas yang dikerjakan mahasiswa	3.2
10	Dosen mengembangkan model pembelajaran aktif (Active Learning)	3.5

Tabel 3. Persepsi Pengguna Terhadap Alumni

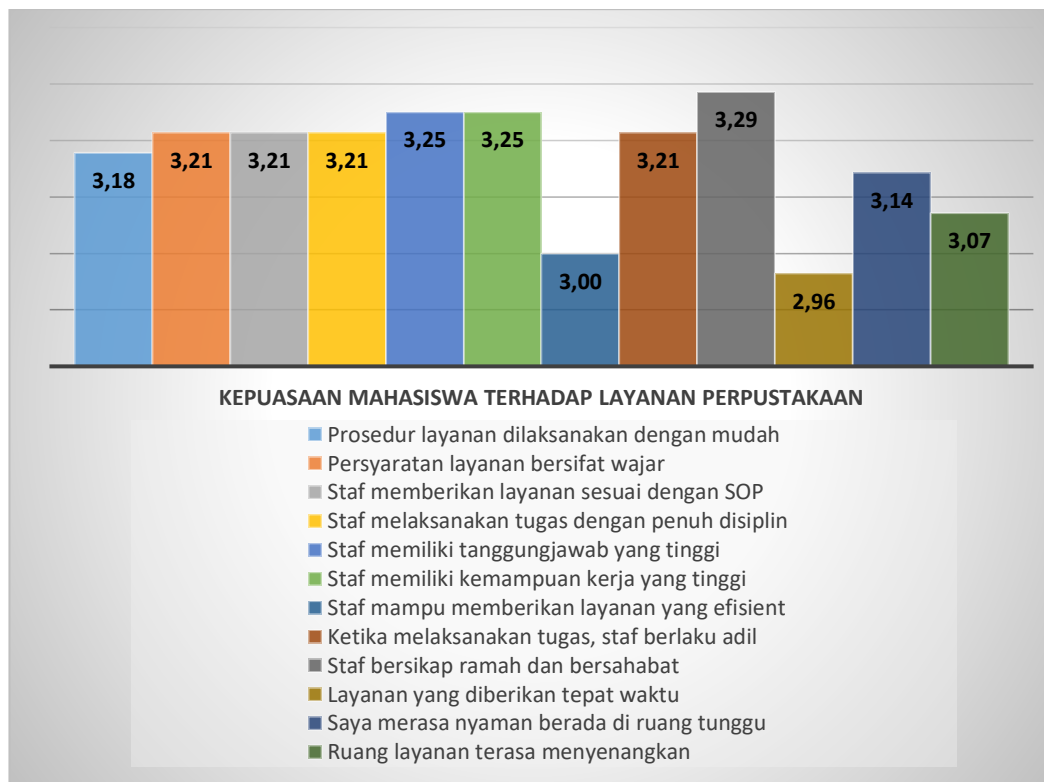
No	Aspects	Respons Pengguna (%)			
		Excellent	Good	Fair	Poor
1	Integritas	20%	29%	32%	19%
2	Professionalisme	14%	30%	37%	19%
3	Bahasa Inggris	6%	33%	44%	16%
4	Penguasaan ICT	14%	29%	44%	13%
5	Kemampuan Berkomunikasi	44%	34%	14%	8%
6	Kerjasama dalam kelompok	15%	47%	34%	4%
7	Pengembangan diri	16%	46%	19%	19%
8	Kerja keras	15%	42%	29%	14%
9	Visioner	9%	30%	53%	8%
10	Kemampuan membuat laporan	14%	27%	43%	16%

B. Analisis Data

Berdasarkan data yang telah disampaikan di atas, dapat dilakukan beberapa analisis yang mempeelihatkan secara lebih jelas indeks kepuasan mahasiswa dalam beberapa aspek yang diukur. Pertama, berkenaan dengan kepuasan layanan perpustakaan, diketahui rata-rata indeks tertinggi terletak pada sikap staf yang ramah dan bersahabat dengan indeks 3.29; sedangkan indeks terendah terletak pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan dengan indeks 2.96. Adapun rata-rata indeksnya adalah 3.16. Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum pelayanan perpustakaan di FAH dapat dikategorikan baik sekali karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 3. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan layanan perpustakaan secara umum yang dapat dibukti secara emperis bagaimana para staf menata dan mengembangkan model pelayanan manual dan berbasis ICT. Salah satu indicator keberhasilan tersebut terletak pada aspek sikaop. Sikap ramah dan bersahabat menjadi kunci sukses layanan perpustakaan di FAH, di mana para staf secara langsung berinteraksi dengan mahasiswa. Interaksi yang dibangun menjadi sangat penting agar tercipta suasana yang nyaman dan tentram yang juga menjadi aspek dasar dalam pelayanan perpustakaan. Namun, sangat disayangkan, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada aspek pelayanan tepat waktu. Pelayanan tepat waktu menjadi masalah tersendiri mengingat perpustakaan FAH hanya berfungsi sebagai perpustakaan kerja

(Working Library) yang tidak didukung dengan staf yang mumpuni. Sebenarnya, perpustakaan tidak memiliki staf, dan hanya diurus oleh seorang Koordinator. Jadi, jika aspek ketepatan layanan memiliki indeks yang rendah, hal menjadi sangat wajar. Berikut gambaran kualitas layanan perpustakaan FAH.

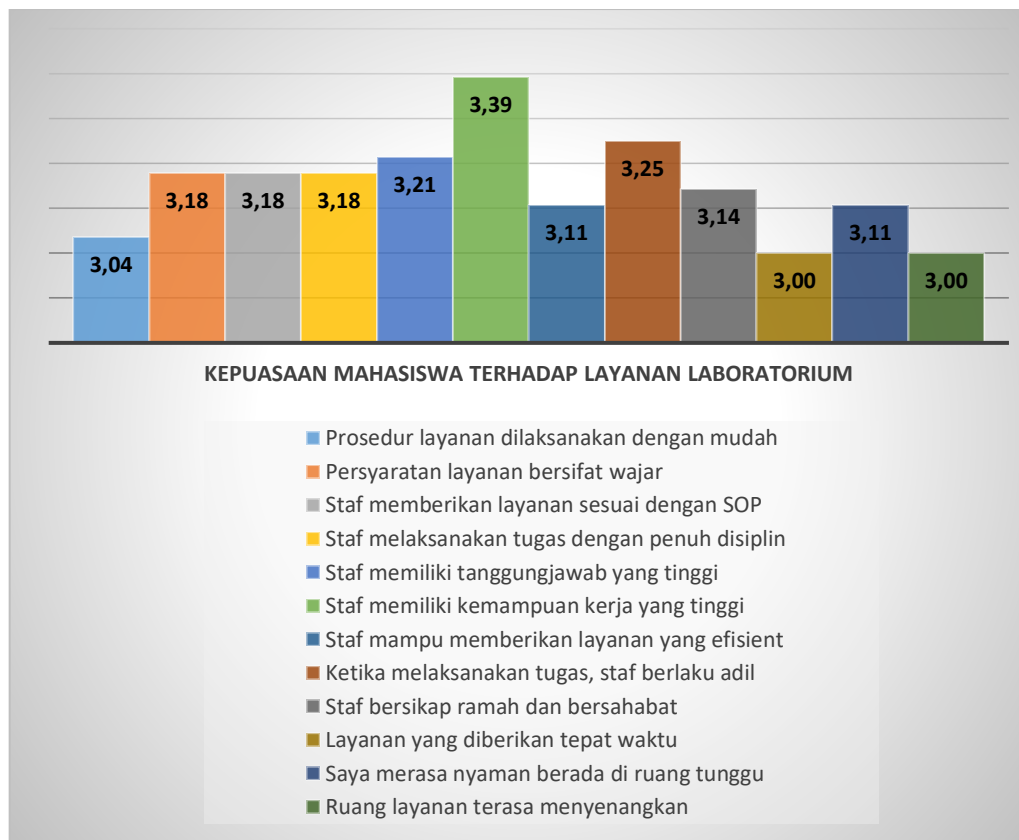
Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan



Kedua, aspek layanan lain yang menjadi objek kajian dari kepuasan mahasiswa adalah layanan laboratorium. Rata-rata indeks layanan laboratorium adalah 3.15. Indeks tertinggi terletak pada aspek kemampuan staf dalam memberikan layanan dengan skor 3.39; sedangkan terendah terjadi pada aspek layanan tepat waktu dengan skor 3.00. Secara umum layanan laboratorium sudah memenuhi target awala yang ditetapkan, mengingat laboratorium FAH merupakan fasilitas baru yang disediakan untuk kepentingan kegiatan belajar mengajar. Dengan fasilitas laboratorium tersebut, mahasiswa dengan dibantu dosen mampu mengembangkan kemampuan dan keterampilan yang

berhubungan dengan keahlian yang akan digeluti. Untuk prodi Ilmu Perpustakaan, laboratorium memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan ICT dalam mendesain layanan perpustakaan yang lebih efektif. Bagi mahasiswa Sastra Inggris, Sastra Arab, dan Tarjamah, laboratorium FAH menjadi fasilitas utama dalam pengembangan kemampuan berbahasa asing yang menjadi bidang keahlian utamanya. Keterampilan berbahasa: mendengarkan, berbicara, membaca, menulis, dan menerjemahkan menjadi aspek yang sering dikembangkan dalam laboratorium. Bagi mahasiswa SKI, laboratorium FAH menjadi sumber belajar situs-situs sejarah yang sudah tidak dapat diakses secara langsung oleh mahasiswa secara manual karena situs-situs tersebut sudah menghilang dan punah; atau karena kendala tempat yang sangat sulit diakses. Hal tersebut menjadi bukti bahwa peran laboratorium FAH yang diakui oleh mahasiswa.

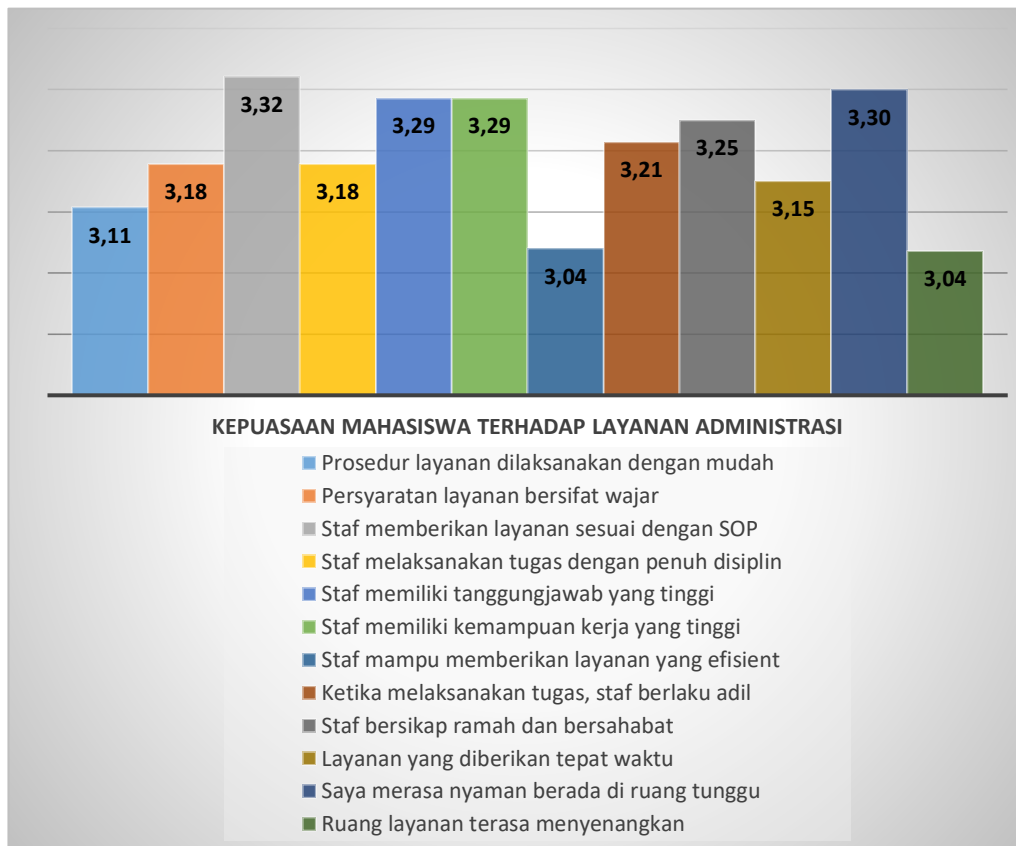
Gambar 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Laboratorium



Adapun jika dilihat dari aspek-aspek yang diukur, ditemukan bahwa aspek kemampuan staf dalam memberikan layanan laboratorium menjadi kekuatan utama. Staf laboratorium memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang keahlian masing-masing, dengan komitmen dan etos kerja yang sangat tinggi. Kemampuan tinggi yang dimiliki staf akademik tidak diikuti aspek layanan dalam hal waktu layanan, meskipun hal ini tidak begitu signifikan karena indeksnya masih 3.00. Rendahnya aspek ini diduga disebabkan oleh, antara lain penjadwalan yang belum terpadu dan baik, sehingga masih terjadi jadwal penggunaan laboratorium yang bertabrakan.

Ketiga, dilihat dari aspek layanan administrasi, rata-rata indeks kepuasan mahasiswa dalam aspek ini mencapai 3.20. Adapun indeks tertinggi diperoleh aspek pemberian layanan yang sesuai dengan SOP, dan terendah terjadi pada aspek pemberian layanan yang efisien dan ruang layanan yang menyenangkan dengan indeks 3.04. Keunggulan layanan administrasi, pada aspek pemberian layanan yang sesuai dengan SOP, menjadi motor penggerak layanan administrasi secara umum. Hal ini menunjukkan, bahwa layanan administrasi sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan tatakelola yang diberlakukan. Dalam hal ini, seluruh layanan administrasi sudah berbasis ICT, sehingga prosedur yang dilakukan tetap terjaga. Namun dalam aspek efisiensi, indeks kepuasan mahasiswa menjadi agak rendah, yakni 3.04. Hal ini lebih berkaitan dengan layanan yang bersifat manual, seperti pengumpulan berkas-berkas; surat-surat yang harus ditandatangani; atau legalisir ijazah dan transkrip akademik yang biasanya terhambat oleh masalah-masalah teknis. Selain itu, aspek ruang layanan yang menyenangkan juga memperoleh indeks yang agak rendah. Hal itu terjadi karena FAH tidak memiliki ruang khusus, sehingga lobby dijadikan sentral layanan administrasi. Jika tersedia sentral layanan administrasi yang lebih luas, tentu saja ruang layanan menjadi lebih nyaman dan menyenangkan. Gambaran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dapat dilihat sebagai berikut.

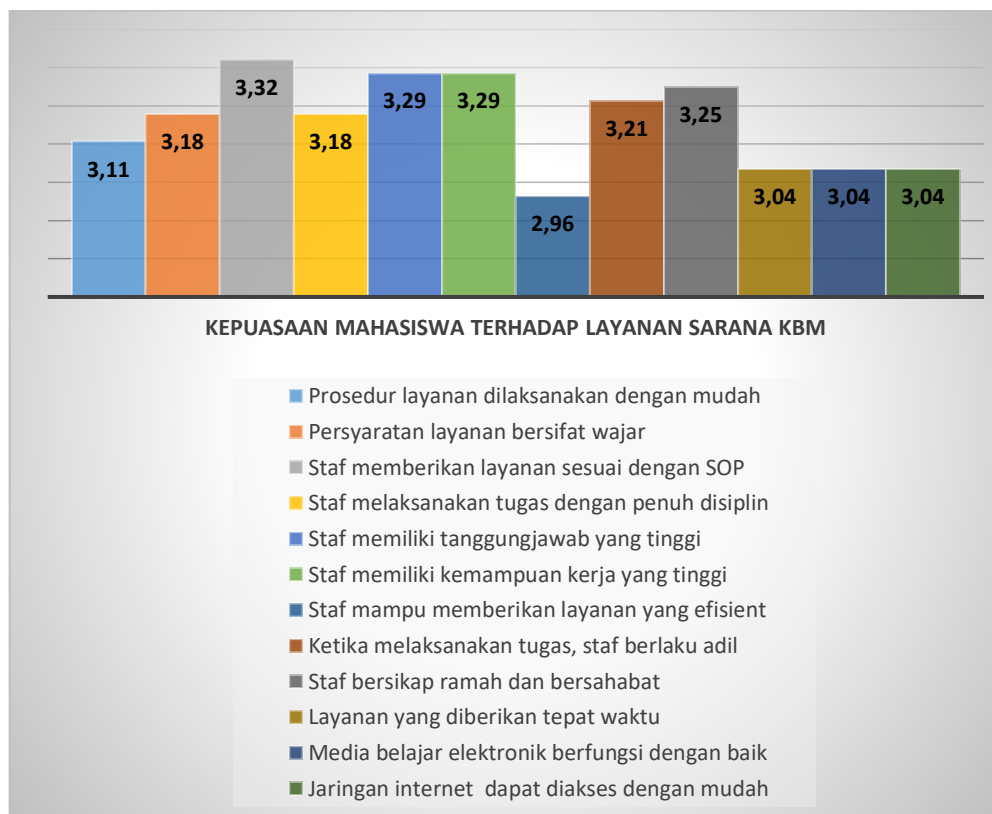
Gambar 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi



Keempat, aspek layanan lain yang juga menjadi objek kajian adalah layanan sarana kegiatan belajar dan mengajar. Secara umum, indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana kegiatan belajar dan mengajar berada pada skor 3.16. Skor tersebut menunjukkan bahwa sarana KBM yang tersedia dapat dianggap sudah memenuhi target yang ditetapkan. Sarana KBM dalam bentuk media belajar elektronik sudah tersedia dan memenuhi standard yang ditetapkan, seperti ruang pertemuan, sarana rekam, distance learning, dan sarana-sarana lain dalam kelas. Sarana KBM dalam bentuk elektronik tersebut didukung juga oleh sarana berbentuk jaringan internet yang juga sudah berfungsi secara baik. Dalam bidang ini, aspek tertinggi terjadi pada pemberian layanan yang sesuai dengan SOP dengan skor 3.32. Tercapainya indeks tersebut disebabkan oleh beberapa factor, seperti tersedianya sarana KBM yang dibutuhkan, dan semua sarana tersebut harus tercatat penggunaannya. Penggunaan sarana-sarana tersedia harus dilakukan

sedemikian rupa sehingga alurnya berjalan secara baik. Adapun indeks terendah pada aspek ini terletak pada kemampuan staf dalam memberikan layanan yang efisien dengan skor 2.96. ketidak-efisienan ini terjadi karena FAH tidak memiliki tenaga-tenaga yang kompeten dalam bidang ICT. Seringkali ditemukan, staf yang tidak mampu mengatasi masalah-masalah teknis yang terjadi, sehingga kegiatan yang sedang berlangsung menjadi tidak efektif di mana banyak waktu yang terbuang untuk menunggu terselesaikannya masalah teknis yang terjadi. Berikut gambaran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana KBM.

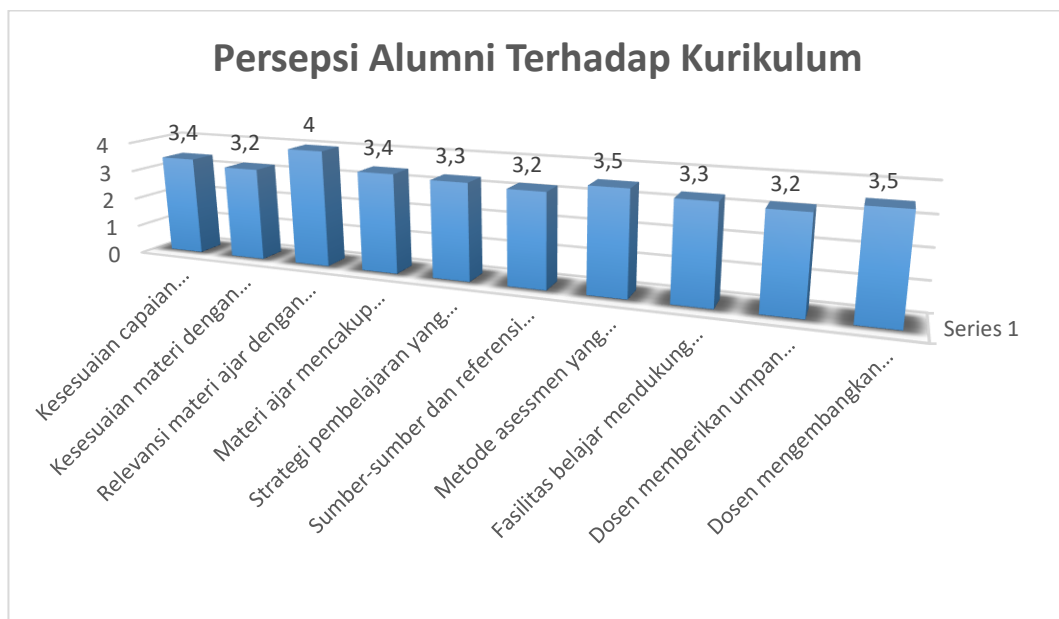
Gambar 4. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana KBM



Berkenaan dengan pelacakan alumni, FAH sudah melakukan kegiatan survei secara terpadu melalui jaringan internet FAH, dan secara manual yang disebarakan kepada para alumni yang sedang berkunjung ke FAH untuk melakukan legalisir ijazah dan transkrip nilai. Dari data yang terkumpul diperoleh informasi, alumni FAH yang sudah tercatat dalam data base alumni

mencapai ribuan orang yang data realnya dapat dilihat di web FAH. Selain data base alumni, para responden juga diminta untuk mengisi kuesioner yang berhubungan dengan kurikulum dan implementasinya dalam KBM di kelas dan di luar kelas. Secara umum, indeks kepuasan alumni terhadap kurikulum dan implementasinya dalam KBM di dalam dan luar kelas mencapai 3.40 yang berarti sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang dipelajari selama menjadi mahasiswa sudah memenuhi kebutuhan dalam dunia kerja. Alumni melihat bahwa kurikulum yang sudah dikembangkan dapat dipertahankan dalam bentuk implementasi yang lebih nyata. Berikut adalah gambaran indeks kepuasan alumni terhadap kurikulum dan implementasinya dalam KBM.

Gambar 5. Persepsi Alumni Terhadap Kurikulum dan Implementasinya dalam KBM



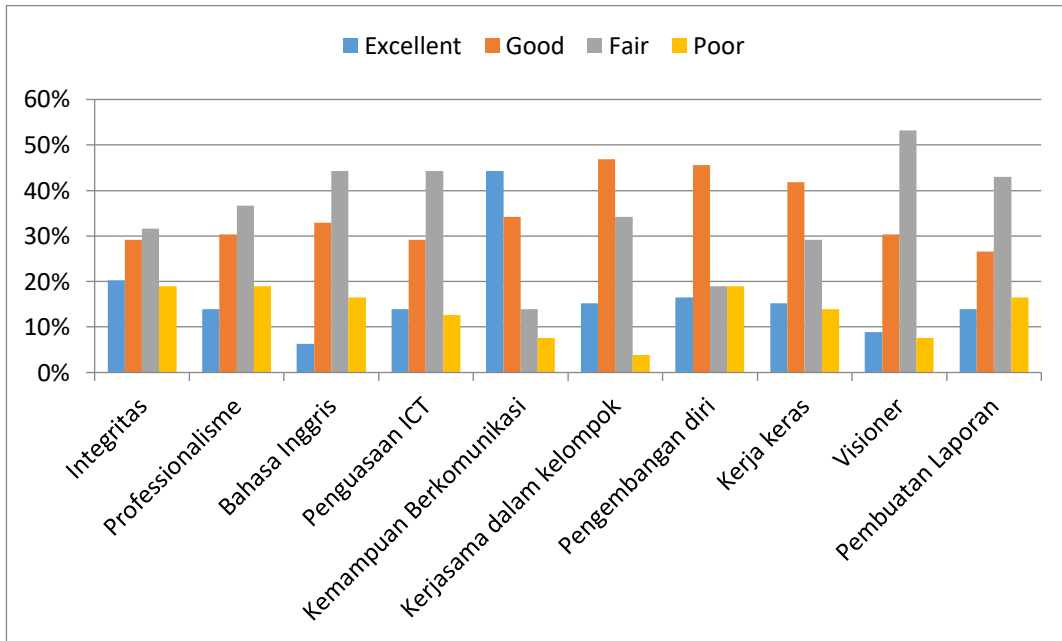
Selain itu, KBM dan seluruh aspek di dalamnya sudah mampu menerjemahkan kebutuhan mahasiswa dalam dunia kerja. Hal ini bisa dilihat dari aspek tertinggi, yakni relevansi materi ajar dengan isu-isu atau problem terkini, sehingga alumni mampu mengatasi dan beradaptasi dengan berbaai situasi dan permasalahan yang terjadi. Adapun aspek yang dianggap rendah dalam konteks ini adalah kesesuaian materi ajar dengan capaian pembelajaran;

dan sumber-sumber belajar dan referensi terkini dan mudah diakses, dengan skor 3.20. Aspek-aspek tersebut memang perlu diperhatikan agar kurikulum yang dikembangkan FAH mampu memberikan kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan mahasiswa dalam dunia kerja. Selain itu mahasiswa diharapkan mengembangkan potensi yang dimiliki untuk terus menerus belajar dan berkembang dengan melihat perkembangan ICT dan aspek-aspek social-budaya yang terjadi

Terakhir, survei yang berhubungan dengan pengguna yang dilakukan juga secara online dan manual. Survei ini menggunakan angket yang berisikan 10 butir pernyataan yang diambil dari standard borang akreditasi BAN PT. Isi angket menyangkut integritas, profesionalisme, kemampuan berbahasa Inggris, penguasaan ICT, kemampuan berkomunikasi, kerjasama dalam tim, pengembangan diri, kerjakeras, visioner, dan kemampuan membuat laporan. Dari sepuluh aspek tersebut, ditemukan bahwa kemampuan Bahasa Inggris, penguasaan ICT, kemampuan visioner, dan membuat laporan merupakan aspek yang perlu ditingkat dari Alumni. Umumnya, para pengguna menganggap bahwa para alumni memiliki kemampuan yang rendah dalam aspek tersebut. Rendahnya kemampuan tersebut diduga disebabkan oleh kurikulum yang belum mampu mengembangkan apa yang disebut sebagai hidden curriculum. Sebaliknya, para pengguna menganggap bahwa alumni memiliki kemampuan unggulan, yakni kemampuan berkomunikasi, kerja kelompok, dan pengembangan diri. Ketiga aspek tersebut dapat dianggap sebagai kemampuan unggulan FAH, di mana alumni sudah terbiasa dilatih dalam pembuatan makalah, penyampaian makalah, diskusi, dan kerja kelompok lainnya. Kegiatan-kegiatan tersebut menguatkan kemampuan berkomunikasi, terutama dalam menyampaikan gagasan dan ide dalam forum-forum resmi dan tidak resmi. Kerja kelompok juga menjadi bagian yang takterpisahkan dari pembuatan makalah, mahasiswa juga sudah terbiasa dalam bekerja secara kelompok kecil untuk menyelesaikan makalah dan tugas-tugas lainnya. Hal lain yang juga turut dikembangkan dalam kegiatan tersebut adalah kerja keras. Tanpa kerja keras dari masing-masing anggota tentu saja

makalah yang menjadi tanggungjawabnya tidak akan terwujud. Berikut gambaran persepsi pengguna terhadap alumni FAH.

Gambar 6. Persepsi Pengguna terhadap Alumni FAH



BAB IV

PENUTUP

Sesuai dengan hasil analisis data yang telah dilakukan, terdapat beberapa poin penting yang dapat disampaikan sebagai bahan kesimpulan.

1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan FAH dapat dijelaskan:
 - a) Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan adalah 3.16;
 - b) Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium adalah 3.15;
 - c) Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi adalah 3.20
 - d) Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana KBM adalah 3.16.
2. Indeks kepuasan Alumni terhadap kurikulum dan implementasinya dalam Kegiatan Belajar mengajar di kelas dan di luar kelas adalah 3.40;
3. Indeks kepuasan pengguna lebih berhubungan dengan persepsi mereka terhadap alumni. Para pengguna menganggap bahwa para alumni memiliki kemampuan yang rendah dalam aspek tersebut. Rendahnya kemampuan tersebut diduga disebabkan oleh kurikulum yang belum mampu mengembangkan apa yang disebut sebagai hidden curriculum. Sebaliknya, para pengguna menganggap bahwa alumni memiliki kemampuan unggulan, yakni kemampuan berkomunikasi, kerja kelompok, dan pengembangan diri. Ketiga aspek tersebut dapat dianggap sebagai kemampuan unggulan FAH, di mana alumni sudah terbiasa dilatih dalam pembuatan makalah, penyampaian makalah, diskusi, dan kerja kelompok lainnya.