



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Laporan **SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2021**

**SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK STATISTIKA STIS
TAHUN 2021**

TIM PENYUSUN

Pengarah:

1. Dr. Erni Tri Astuti, M. Math.
2. Prof. Setia Pramana, S.Si, M.Sc, Ph.D
3. Prof. Dr. Hardius Usman, M.Si.
4. Dr. Yunarso Anang Sulistyadi, M.Eng

Penanggung jawab:

Nucke Widowati Kusumo Projo, S.Si, M.Sc, Ph.D

Tim Penyusun:

1. Efri Diah Utami, SST, M.Stat
2. Lia Yuliana, S.Si, M.T
3. Krismanti Tri Wahyuni, SST, S.E, M.Si
4. Dr. Rindang Bangun Prasetyo, SST, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya kami dari Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen Tahun 2021. Laporan ini menyoroti pandangan dan harapan dari para dosen terhadap layanan manajemen yang diselenggarakan oleh Politeknik Statistika STIS.

Kami berharap laporan kepuasan ini mendapat temuan dan rekomendasi yang akan memperbaiki dan meningkatkan layanan manajemen. Selain itu, laporan ini dapat berguna untuk melihat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh pihak manajemen Politeknik Statistika STIS pada tahun 2021.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan kepuasan ini. Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan laporan terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kami berharap adanya kritik dan saran demi perbaikan di waktu yang akan datang.

Jakarta, November 2021
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan	2
1.4 Instrumen Survei	2
II. HASIL ANALISIS	3
2.1 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Tangible (Transparan)	3
2.2 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Reliability (Kredibilitas)	3
2.3 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Responsiveness (Adil)	4
2.4 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Assurance (Tanggung Jawab).....	5
2.5 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Empathy (Akuntabilitas).....	6
2.6 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	7
2.7 Analisis Kuadran	9
III. KESIMPULAN.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi <i>Tangible</i> (Transparan).....	3
Gambar 2. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Reliability (Kredibilitas).....	4
Gambar 3. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Responsiveness (Adil)	5
Gambar 4. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Assurance (Tanggung Jawab).....	6
Gambar 5. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Empathy (Akuntabilitas)	7
Gambar 6. Diagram Kartesius.....	9
Gambar 7. Diagram Kartesius Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen.....	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Perhitungan Harapan, Kenyataan, Analisis Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Politeknik Statistika STIS Tahun 2021.....	7
--	---

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS adalah salah satu unit di Politeknik Statistika STIS yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari SPM adalah melakukan Survei Kepuasan dari para pemangku kepentingan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Politeknik Statistika STIS maka diperlukan adanya survei kepuasan layanan manajemen kepada dosen. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2021. Survei ini terbagi dalam lima indikator penilaian yakni:

1. *Tangibles* (Transparan) yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Kredibilitas) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Adil) yaitu keinginan para staf untuk membentuk parapelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Tanggung Jawab) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapatdipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Akuntabilitas) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yangbaik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan layanan manajemen dengan responden dosen tahun 2021 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen melalui lima indikator penilaian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*
2. Bahan evaluasi untuk Politeknik Statistika STIS dalam pengembangan pelayanan ke depan.

1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan

Survei kepuasan layanan manajemen dengan responden dosen tahun 2021 menargetkan dosen yang masih aktif mengajar pada semester genap 2020/2021. Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan surat Wakil Direktur I Politeknik Statistik tentang pengisian survei kepuasan dosen kepada dosen semua program studi dengan mencantumkan *link google form* yang hanya dapat diisi dengan menggunakan akun @stis.ac.id. Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup Baik; Kurang Baik" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh dosen pada setiap indikatornya. Dari hasil pengumpulan data diperoleh 49 dosen berpartisipasi dalam survei tersebut yang merupakan dosen Prodi D-III Statistika, Prodi D-IV Statistika dan Prodi D-IV Komputasi Statistik.

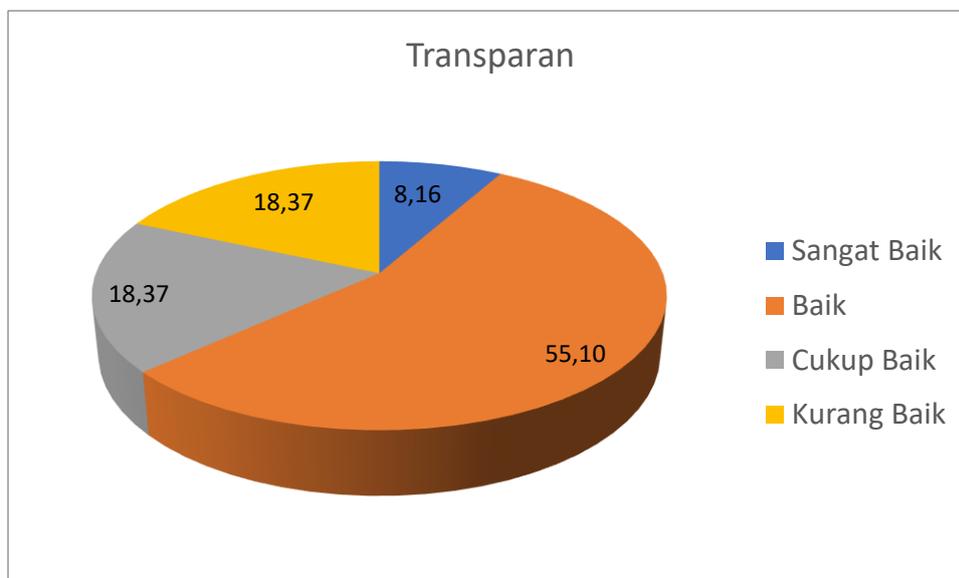
1.4 Instrumen Survei

Instrumen survei dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/Survei_Kepuasan_Dosen

II. HASIL DAN ANALISIS

2.1 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Tangible* (Transparan)

Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian besar dosen memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *tangible* (transparan). Terdapat 55,10% responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *tangible* (transparan), 18,37% responden menyatakan cukup baik, 18,37% responden menyatakan kurang baik dan sisanya menyatakan sangat baik sebesar 8,16%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memperoleh kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi di Politeknik Statistika STIS dengan baik.

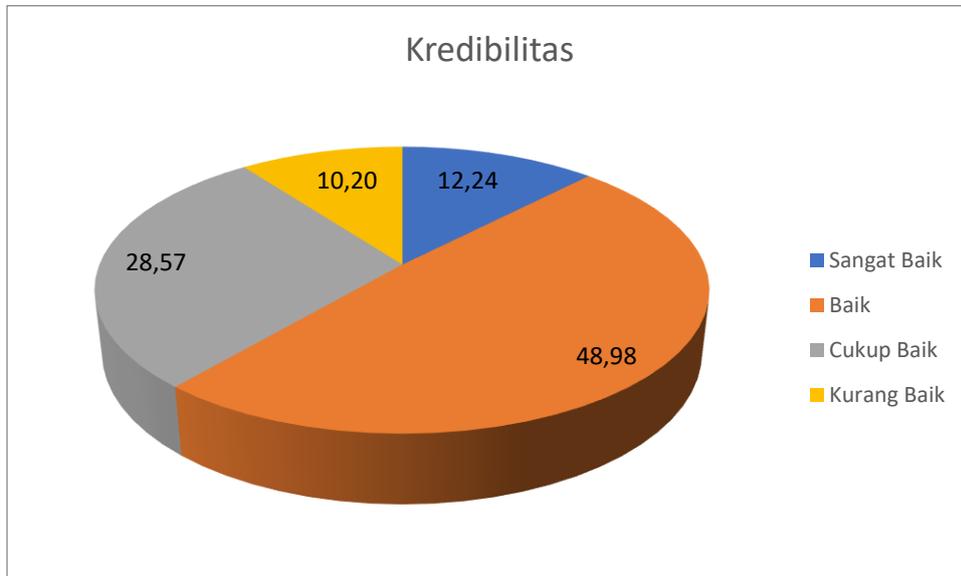


Gambar 1. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Tangible* (Transparan)

2.2 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Reliability* (Kredibilitas)

Pada Gambar 2 menunjukkan bahwa sebagian besar dosen memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *reliability* (kredibilitas). Terdapat 48,98% responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *reliability* (kredibilitas), 28,57% responden menyatakan cukup baik, 12,24% responden menyatakan sangat baik dan sisanya menyatakan kurang baik sebesar 10,20%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon yang baik dan cukup baik terhadap

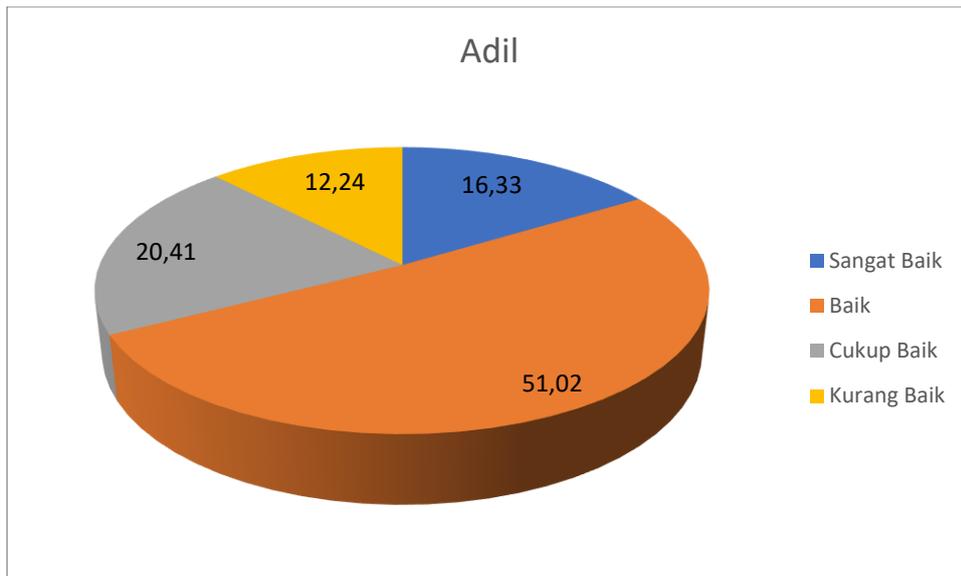
ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara *online* dan *offline* di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 2. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Reliability* (Kredibilitas)

2.3 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Responsiveness* (Adil)

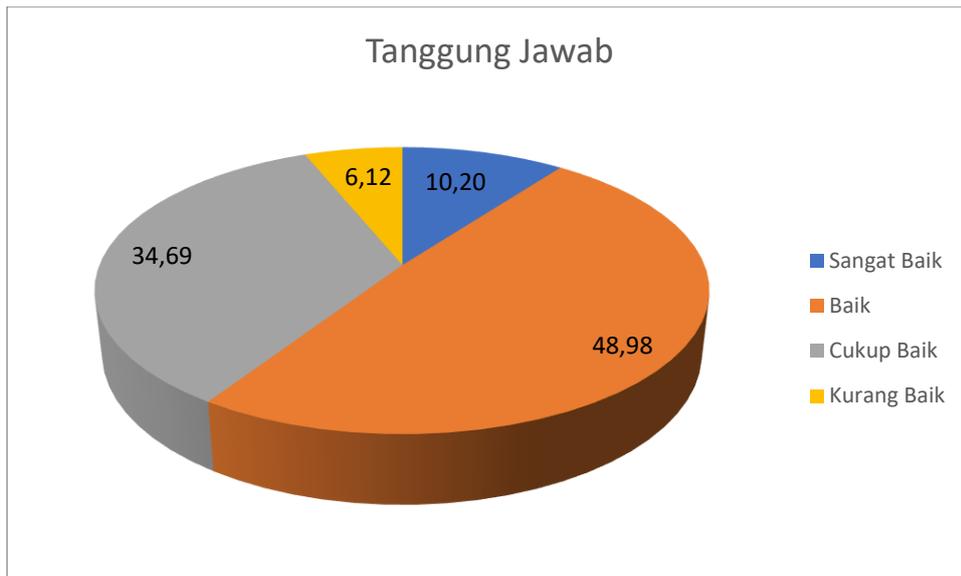
Pada Gambar 3 menunjukkan bahwa sebagian besar dosen memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *responsiveness* (adil). Terdapat 51,02% responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *responsiveness* (adil), 20,41% responden menyatakan cukup baik, 16,33% responden menyatakan sangat baik dan sisanya menyatakan kurang baik sebesar 12,24%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap kemudahan pelayanan dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 3. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Responsiveness* (Adil)

2.4 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Assurance* (Tanggung Jawab)

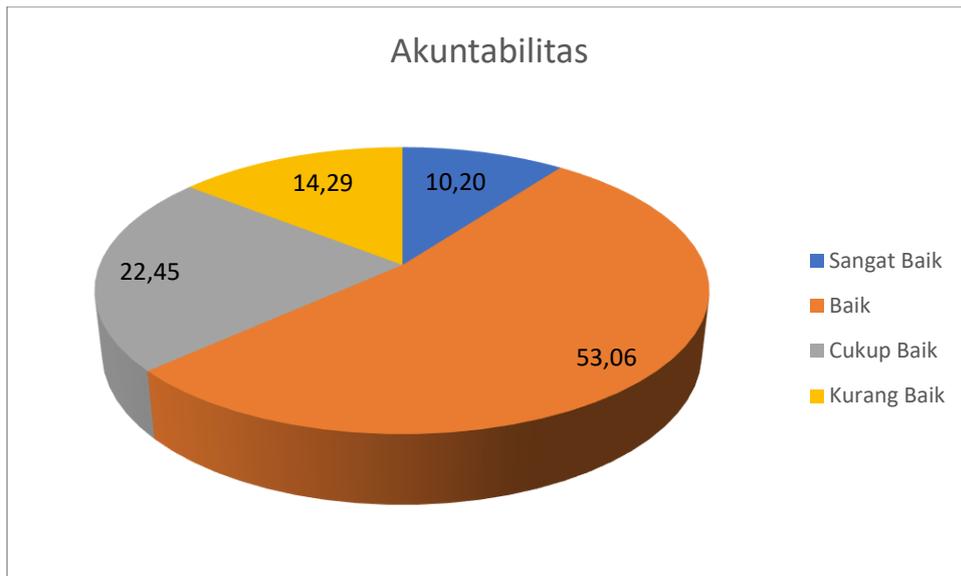
Pada Gambar 4 menunjukkan bahwa sebagian besar dosen memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *assurance* (tanggung jawab). Terdapat 48,98% responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *assurance* (tanggung jawab), 34,69% responden menyatakan cukup baik, 10,20% responden menyatakan sangat baik dan sisanya menyatakan kurang baik sebesar 6,12%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap pelayanan pihak-pihak yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 4. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Assurance* (Tanggung Jawab)

2.5 Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Empathy* (Akuntabilitas)

Pada Gambar 5 menunjukkan bahwa sebagian besar dosen memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *empathy* (akuntabilitas). Terdapat 53,06% responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *empathy* (akuntabilitas), 22,45% responden menyatakan cukup baik, 14,29% responden menyatakan kurang baik dan sisanya menyatakan sangat baik sebesar 10,20%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 5. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Empathy* (Akuntabilitas)

2.6 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kepuasan dosen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). Analisis ini membandingkan rata-rata antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh dosen dari dimensi pelayanan yaitu *tangible* (transparan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (adil), *assurance* (tanggung jawab), dan *empathy* (akuntabilitas). Pada bagian ini akan menggunakan formula sebagai berikut :

Gap : Kenyataan – Harapan

Tingkat Kesesuaian (Tki) : $(\text{Kenyataan}/\text{Harapan}) \times 100\%$

Tabel 1. Hasil Perhitungan Harapan, Kenyataan, Analisis Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Politeknik Statistika STIS Tahun 2023

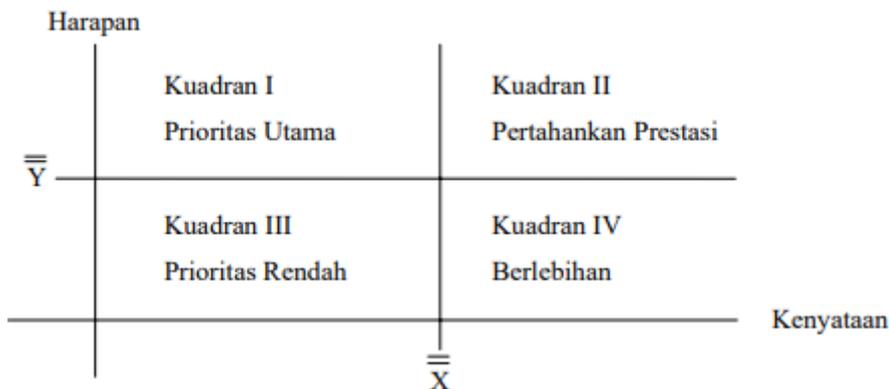
Dimensi	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<i>Tangible</i> (Transparan)	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi	2,53	3,63	-1,10	69,66

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara <i>online</i> dan <i>offline</i>	2,63	3,71	-1,08	70,88
<i>Responsiveness</i> (Adil)	Kemudahan pelayanan dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi	2,71	3,61	-0,90	75,14
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	Pelayanan pihak-pihak yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi	2,63	3,59	-0,96	73,30
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur	2,59	3,55	-0,96	72,99
	Rata-Rata	2,62	3,62	-1,00	72,38

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* pada tabel 3.1, menunjukkan bahwa semua dimensi (item) bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna. Terlihat bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* belum memenuhi harapan pengguna karena memiliki nilai gap negatif dan tingkat kesesuaian kurang dari 100%, artinya bahwa proses pelayanan manajemen selama ini belum berjalan sesuai harapan Dosen dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah aspek *tangible* (transparan) sebesar -1,10. Aspek transparan merupakan layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur. Menurut responden tingkat kesesuaian dengan harapan yang dirasakan adalah sebesar 69,66%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan manajemen adalah sebesar 72,38%.

2.7 Analisis Kuadran

Untuk melakukan analisis kuadran, digunakan ketentuan sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Kartesius

Keterangan:

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

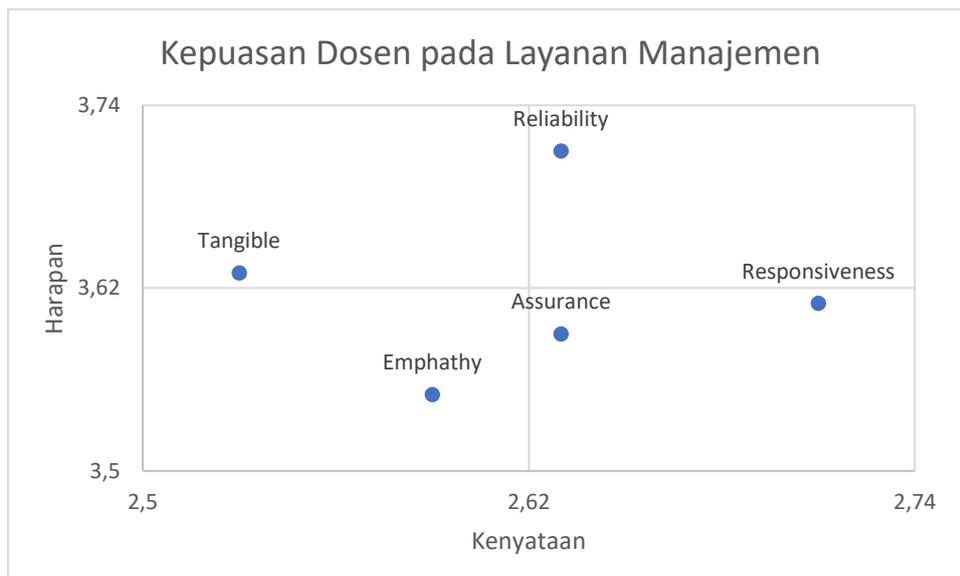
Kuadran III (Prioritas rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting.

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Untuk hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen, jika dibuat analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Kartesius Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen

Analisis tiap dimensi

1. *Tangible* (Transparan)

Berdasarkan hasil analisis, dimensi *tangible* berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan dosen. Sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Oleh karena itu variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius dari Politeknik Statistika STIS.

2. *Reliability* (Kredibilitas)

Berdasarkan hasil analisis dimensi *reliability* berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara *online* dan *offline* dapat memuaskan keinginan dosen. Maka Politeknik Statistika STIS harus mempertahankan ketersediaan layanan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi.

3. *Responsiveness* (Adil)

Dimensi *responsiveness* berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh dosen. Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, pelaksanaannya mempunyai kualitas layanan yang baik dan dapat memuaskan dosen. Maka Politeknik Statistika STIS

harus mempertahankan kualitas kemudahan pelayanan dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

4. *Assurance* (Tanggung Jawab)

Dimensi *assurance* berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap kurang penting oleh dosen. Dimensi ini telah dilaksanakan dengan cukup baik meskipun belum dapat memuaskan dosen. Maka Politeknik Statistika STIS perlu meningkatkan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

5. *Empathy* (Akuntabilitas)

Dimensi *empathy* berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa layanan prima manajemen di Politeknik Statistika STIS dilakukan dengan prosedur yang biasa saja (standar), belum memberi kepuasan pada dosen. Untuk itu perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa layanan manajemen Politeknik Statistika STIS berdasarkan perspektif dosen adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar dosen memberikan respon “baik” dan “cukup baik” terhadap layanan manajemen pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*
2. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah aspek *tangible* (transparan) sebesar -1,10, dimana tingkat kesesuaian dengan harapan sebesar 69,66%. Total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan dosen untuk proses layanan manajemen adalah sebesar 72,39%.
3. Berdasarkan analisis kuadran;
 - a. Dimensi *Tangible* (Transparan) atau kualitas kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi **belum dilaksanakan sesuai dengan harapan dosen**. Untuk itu **perlu menjadi perhatian serius** dari Politeknik Statistika STIS.
 - b. Dimensi *Responsiveness* (Adil) yaitu kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, dimensi ini **dianggap penting** oleh dosen. Maka Politeknik Statistika STIS harus mempertahankan kualitas kemudahan pelayanan dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.
 - c. Dimensi *Reliability* (Kredibilitas) atau ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara *online* dan *offline* **dapat memuaskan** keinginan dosen. Maka Politeknik Statistika STIS harus mempertahankan ketersediaan layanan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi.
 - d. Dimensi *Assurance* (Tanggung Jawab) dianggap **kurang penting** oleh dosen dan dimensi *Empathy* (Akuntabilitas) yaitu layanan prima manajemen di Politeknik Statistika STIS dilakukan dengan prosedur yang **biasa saja (standar)**, belum memberi kepuasan pada dosen.

POLITEKNIK STATISTIKA STIS

1



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Jl. Otto Iskandardinata No.64C Jakarta 13330

Telp. (021) 8191437, 8508812

Fax. (021) 8197577