LAPORAN EVALUASI LAYANAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PENGELOLAAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS ISLAM LAMONGAN TAHUN AKADEMIK 2019/2020

LEMBAR PENGESAHAN

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan **Universitas Islam Lamongan**		
Fakultas		Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dokumen		Laporan Kepuasan Pengguna Terhadap Manajemen Pengelolaan FKIP
Ditetapkan		Lamongan, 07 April 2020
Verifikasi	Unit Penjaminan Mutu (UPM)	**Dr. Fathurrahman, S.Pd., MM.** NIDK. 0002066702
	Dekan FKIP Unisla	**Dr. Madekhan, S.Pd., M.Si.** NIDN. 0723088201

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Balakang

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas manajemen pengelolaan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual pengguna layanan akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan manajemen pengelolaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap- sikap positif pengguna sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Lamongan terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas manajemen pengelolaan adalah survei kepuasan layanan manajemen yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya.

Pelayanan kepada pengguna di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Lamongan sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun berdasarkan monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan pengguna pada tahun akademik 2019/2020. Kegiatan Monev dengan survey kepuasan pengguna secara periodik juga diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

B. Tujuan Monev

Badan Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen dengan tujuan :

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan pengguna sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing- masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

C. Waktu Pelaksanaan

Monev kepuasan pelayanan kepada pengguna pada tahun akademik 2019/2020 dilakukan secara online pada google form. Aspek-aspek yang dinilai tingkat kepuasan pengguna diukur melalui dimensi kualitas pelayanan:

No	Instrumen
1	Kemampuan (*reliability*) pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna
2	Kemauan (*responsiveness*) pengelola dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan (*assurance*) kepada pengguna bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4	Kesediaan/ kepedulian (*empathy*) pengelola untuk memberi perhatian terkait pelayanan terhadap pengguna
5	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna (*tangible*)

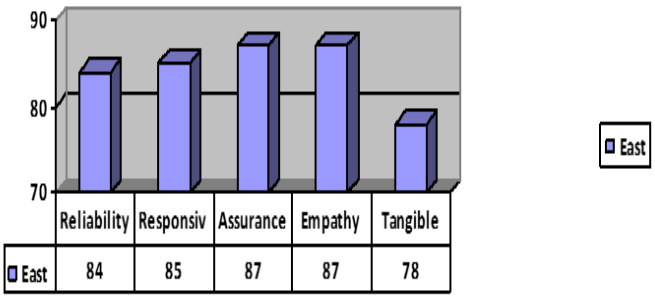
BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA

A. Metode

Kegiatan Monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengguna sebagai responden. Metode yang digunakan adalah pengisian tanggapan dengan isian terbatas tentang pelaksanaan pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen FKIP Unisla. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur.

Metode yang digunakan yaitu penyebaran kuesioner. Pengisian kuesioner dilakukan dengan mengisi *google forms* yang telah disiapkan yaitu pada http://gg.gg/LayananManajemenPengelolaan. Responden dari kepuasan layanan manajemen pengelolaan FKIP adalah adalah 1) mahasiswa FKIP Unisla dengan jumlah 100 mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris, seluruh mahasiswa program studi Pendidikan Matematika dan Pendidikan IPA; 2) seluruh dosen FKIP Unisla; 3) seluruh tenaga kependidikan FKIP Unisla; dan 4) 50 lulusan FKIP Unisla dengan tahun lulus dengan TS-1; 5) 25 pengguna dan mitra. Pelaksanaan pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen pengelolaan FKIP dilakukan sebagai kontrol FKIP Unisla dalam memberikan pelayanan pada pengguna. Berdasarkan hasil survei, adapun jumlah responden yang mengisi survei tersebut dapat dilihat pada pie chart berikut:



Gambar C.2.6. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Manajemen FKIP Unisla 2020

Pelaksanaan pengukuran kepuasan selama ini sudah berjalan dengan baik, akan tetapi harus ada sosialisasi terlebih dahulu terkait pemberian kuesioner kepuasaan ini. Pengukuran kepuasan pengguna ini dilaksanakan secara berkala pada bulan April di setiap tahun mulai tahun 2019. Survei kepuasan pengguna, yaitu pada 03 April 2020. Data yang dikumpulkan terekam secara komprehensif sebagai peningkatan manajemen pengelolaan FKIP Unisla. Data tersebut terdapat pada laporan kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen pengelolaan FKIP Unisla tahun 2020.

B. Analisis Data

Data skor kepuasan pengguna untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan pengguna atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan pengguna ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

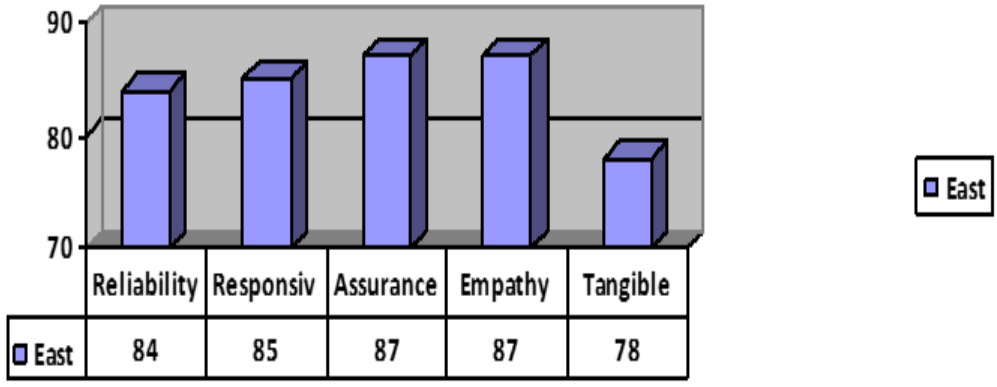
NILAI	KRITERIA
35 – 41	Rendah
42 – 61	Cukup Tinggi
62 – 81	Tinggi
82 – 100	Sangat Tinggi

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram.

BAB III

DESKRIPSI HASIL

Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Manajemen
FKIP Unisla 2020



Tabel 3.1 Hasil Kepuasan Mahasiswa Tahun 2019/2020

No	Instrumen	Hasil Survey
1	*Reliability*	84
2	*Assurance*	87
3	*Responsiveness*	85
4	*Empathy*	87
5	*Tangible*	78

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data survei kepuasan pengguna yang dilakukan pada tahun akademik 2019/2020 terhadap 5 instrumen sebagai berikut:

1. Kemampuan (*reliability*) pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna, dari survey yang dilakukan didapat nilai sebesar 84 atau sangat tinggi
2. Kemauan (*responsiveness*) pengelola dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat, dari survey yang dilakukan didapat nilai sebesar 85 atau sangat tinggi
3. Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan (*assurance*) kepada pengguna bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, dari survey yang dilakukan didapat nilai sebesar 87 atau sangat tinggi
4. Kesediaan/ kepedulian (*empathy*) pengelola untuk memberi perhatian terkait pelayanan terhadap pengguna, dari survey yang dilakukan didapat nilai sebesar 87 atau sangat tinggi
5. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna (*tangible*), dari survey yang dilakukan didapat nilai sebesar 78 atau tinggi.

B. Rekomendasi

Hasil monev Kepuasan Layanan Manajemen Pengelolaan FKIP masih menemukan beberapa kekurangan. Sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan maka perbaikan kinerja kualitas layanan perlu terus dilakukan.