

# ANALISIS KEPUASAN DOSEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT KERJA POLITEKNIK NEGERI MEDAN

M. Faisal

**ABSTRAK** Untuk mencapai visi dan misi Politeknik Negeri Medan maka seluruh unit kerja harus dituntut memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholdernya. Dosen adalah salah satu pengguna dari unit kerja yang ada sehingga berkepentingan terhadap kualitas pelayanannya. Kualitas layanan dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa yang dapat mempertipis kesenjangan antara harapan/kepentingan dengan layanan jasa yang diperoleh. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan dari unit kerja dari Politeknik Negeri Medan yaitu unit kerja: UPT Perpustakaan, Unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (UPPM), Bagian Umum dan Keuangan (Sub Bagian Tata Usaha dan Sub Bagian Kepegawaian ) dan Bagian Umum dan Kemahasiswaan (Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan dan Sub Bagian Perencanaan Sistem Informasi). Sehingga dari hasil penelitian ini dapat suatu masukan untuk perbaikan kualitas layanan, penyempurnaan fungsi dan pembenahan system. Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen kuesioner dengan skala Likert dan menggunakan *proporsionate random sample dengan jumlah 76 responden*. Teknik analisis data adalah dengan Servqual dan Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance Performance Analysis*) yang diolah dengan SPSS. Permasalahan dalam penelitian ini bagaimana tingkat kepuasan dosen terhadap Unit kerja Politeknik Negeri Medan yang diukur dengan metode *Service quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini adalah penilaian tingkat kepuasan Dosen terhadap Unit Pelaksana (UPT) Perpustakaan adalah sangat memuaskan dan yang perlu prioritas perbaikan adalah jumlah dan jenis koleksi buku, layanan internet dan birokrasi pelayanan. Unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (UPPM) adalah Sangat Memuaskan dan yang perlu prioritas perbaikan Obyektifitas penilaian proposal. Pada Bagian Umum dan Keuangan (Sub Bagian Tata Usaha dan Sub Bagian Kepegawaian) adalah sangat memuaskan dan yang perlu prioritas perbaikan adalah Sarana dan fasilitas pegawai, sedangkan pada Bagian Umum dan Kemahasiswaan (Sub Bagian Perencanaan Sistem Informasi) adalah sangat memuaskan dan yang perlu diperbaiki adalah Sarana dan fasilitas.

**KATA KUNCI** Unit Kerja, Servqual, IPA

---

*Faisal adalah Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan*

**PENDAHULUAN** Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan terutama dibidang jasa menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Perbedaan antara harapan dosen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian dosen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi dosen atas kualitas jasa. Perbedaan tersebut terjadi karena adanya gap (kesenjangan) antara harapan pelanggan dan kenyataan (kinerja) pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Kualitas layanan dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan. Tingkat kepuasan dosen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan dosen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya

Politeknik Negeri Medan adalah salah perguruan tinggi di kota Medan yang mengelola pendidikan vokasi dengan Visi “Menjadi institusi pendidikan tinggi vokasi yang profesional dan unggul di tingkat nasional dan internasional” sedangkan misinya adalah “memajukan pendidikan dan pelatihan untuk menghasilkan tenaga profesional dan standar nasional dan internasional” .

Untuk merealisasikan visi dan misi tersebut maka seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan harus bersinergi dan kerjasama sama dengan optimal, sehingga dibentuk unit-unit kerja pada tingkat institusi yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholdernya. Dosen adalah salah satu bagian yang berkepentingan terhadap kualitas pelayanan tersebut. Berikut ini data jumlah dosen Politeknik Negeri Medan.

Tabel 1 Data Dosen PNS Politeknik Negeri Medan

Jurusan	Jenis Kelamin		Pendidikan					Golongan					Jlh
	P	W	S1	S2	S3	III A	III B	III C	III D	IV A	IV B	IV C	
Sipil	37	8		45		4	4	10	5	14	3	5	45
Mesin	61	5	3	60	3	2	3	16	14	12	8	11	66
Elektro	46	13	3	54	2	3	7	13	12	12	8	4	59
Akuntansi	40	38	5	69	4	3	11	18	10	17	10	9	78
Adm Niaga	19	20		39			2	12	4	8	5	8	39
Teknik													
Kominfo	20	7		25	2		10	5	1	8	3		27
Total	223	91	11	292	11	12	37	74	46	71	37	37	314

Sumber: Bagian Kepegawaian Polmed 2018

Dari struktur organisasi Politeknik Negeri Medan unit kerja yang paling sering berhubungan dengan dosen adalah Unit Pelaksana

(UPT) Perpustakaan, Unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (UPPM), Bagian Umum dan Keuangan (Sub Bagian Tata Usaha dan Sub Bagian Kepegawaian) dan Bagian Umum dan Kemahasiswaan (Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan dan Sub Bagian Perencanaan Sistem Informasi).

Penggunaan metode *servqual* dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. Parasuraman (1990), mengemukakan bahwa ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Model *servqual* memang dirancang khusus untuk penyedia layanan jasa dan memandang kualitas jasa sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna, dan pada prinsipnya definisi kualitas jasa berprinsip pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna (Tjiptono, 2005). Sedangkan untuk membandingkan antar *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan dosen menggunakan metode IPA Selain itu juga dapat diketahui atribut yang buruk kinerjanya dan keluhan dari pengguna, dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih buruk.

Berdasarkan uraian di atas perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan dari Unit Kerja Politeknik Negeri Medan.
2. Atribut-atribut yang mana dari unit kerja Politeknik Negeri Medan yang perlu mendapat prioritas perbaikan

### **Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya melihat tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas layanan dari Unit Kerja Politeknik Negeri Medan yaitu Unit Pelaksana (UPT) Perpustakaan, Unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (UPPM), Bagian Umum dan Keuangan (Sub Bagian Tata Usaha dan Sub Bagian Kepegawaian) dan Bagian Umum dan Kemahasiswaan (Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan dan Sub Bagian Perencanaan Sistem Informasi) ditinjau dari pelayanan yang diharapkan dan kualitas yang diperoleh (kinerja).

### **TINJAUAN Kualitas Pelayanan**

#### **PUSTAKA**

Lockhart (2005) dalam Wijaya (2012: 16) memberikan definisi bahwa pemasaran jasa pendidikan adalah “suatu cara yang digunakan sekolah untuk memperkenalkan atau mempromosikan kepada siswa, orang tua siswa, karyawan sekolah, dan masyarakat bahwa sekolah merupakan suatu lembaga yang mendedikasikan diri untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.” “Dimensi pokok kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dapat diaplikasikan dalam dunia pendidikan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu empati (*empathy*); bukti fisik (*tangibles*); keandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); dan jaminan (*assurance*)” (Wijaya, 2012: 23).

Kelima dimensi kualitas layanan pendidikan yang dikemukakan oleh Wijaya dapat dijabarkan sebagai berikut:

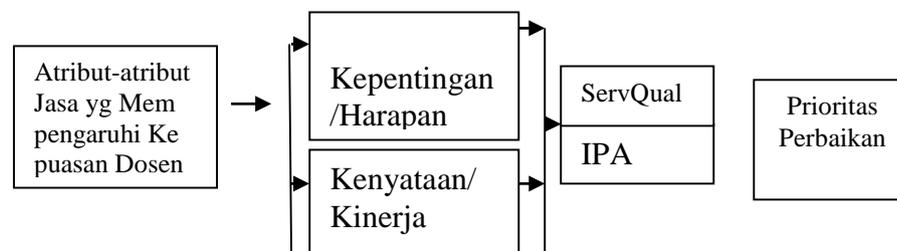
1. Empati (*Empathy*), yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan.
2. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta tampilan karyawan sekolah.
3. Keandalan (*Relibility*), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan keakuratan yang tinggi.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

#### **METODE PENELITIAN** Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik Negeri Medan, Jl Almamater No. 1 Kampus USU Medan

#### **Model Penelitian**

Penelitian ini menganalisa tingkat kepuasan dosen terhadap unit kerja yang ada di Politeknik Negeri Medan ditinjau dari Kepentingan/harapan dan kenyataan yang dihadapi/kinerja.



Gambar 1 Model Penelitian

### Populasi dan sampel

Populasi adalah seluruh dosen PNS Politeknik Negeri Medan yang berjumlah 314 orang dan jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$  adalah 76 orang dosen diperoleh secara *proporsional random sampling*

Tabel 2 Jumlah Populasi dan Sampel

Jurusan	Jumlah Dosen	Jumlah Sampel
Sipil	45	11
Mesin	66	16
Elektro	59	14
Akuntansi	78	19
Adm Niaga	39	9
Teknik Kominfo	27	7
Total	314	76

### Teknik Analisis Data

#### Analisis Pengukuran Tingkat Kesesuaian/Kepuasan Dosen dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis dan persepsi dosen IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kualitas layanan IPA bertujuan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat memengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pelanggan. IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat kualitas layanan (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang kemudian digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance-performance* untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data. Pada tingkat kualitas layanan, pengukuran dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah dirasakan. Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* yaitu:

1. Kuadran I, "*Concentrate Here*" (*high importance & low satisfaction*).  
Faktor-faktor yang terletak di kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh dosen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kualitas layanan berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan
2. Kuadran II, "*Keep up The Good Work*" (*high importance & high satisfaction*).  
Faktor-faktor yang terletak di kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan dosen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kualitas layanan institusi yang dikelolanya dapat terus

- mempertahankan prestasi yang telah dicapai
3. Kuadran III, “*Low Priority*” (*low importance & low satisfaction*)  
Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi dosen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor –faktor tersebut
  4. Kuadran IV, “*Possible Overkill*” (*low importance & high satisfaction*)  
Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen tidak perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut

### Analisis Tingkat Penilaian Kinerja dan Harapan/Kepentingan

Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas atribut–atribut dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai berdasarkan persentase perbandingan nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut menurut penilaian dari responden. Formula yang digunakan untuk penilaian tingkat kesesuaian adalah (Supranto (2006:241):

$$Tki = X_i / Y_i \times 100\%$$

Keterangan:

$Tki$  = tingkat kesesuaian

$X_i$  = skor penilaian kinerja institusi / jasa yang dirasakan

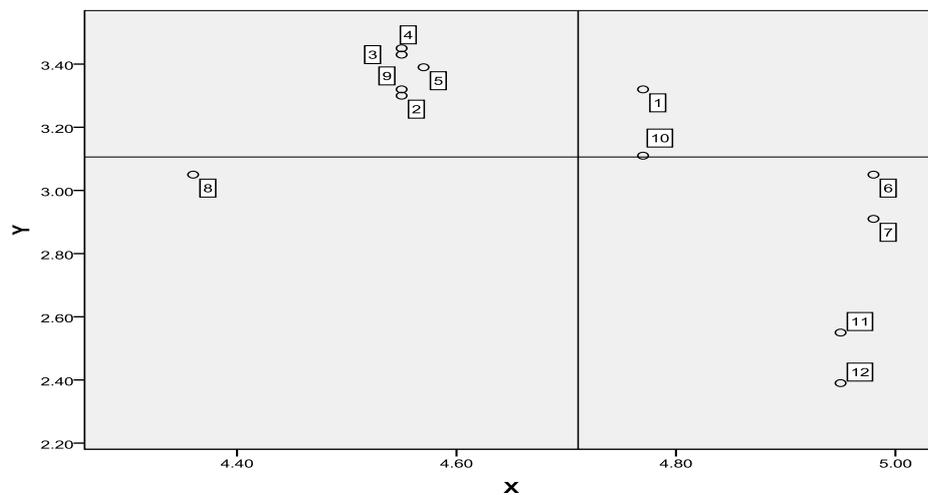
$Y_i$  = skor penilaian kepentingan pelanggan / jasa yang diharapkan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Pengukuran Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Dosen dengan Importance Perfomance Analysis (IPA)

#### Unit Kerja UPT Perpustakaan

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian (kuadran) oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $x,y$ ), dimana  $x$  merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja / kenyataan dan  $y$  adalah skor rata-rata untuk tingkat kepentingan / harapan. Adapun hasil pengolahan dengan SPSS 17 adalah sebagai berikut:

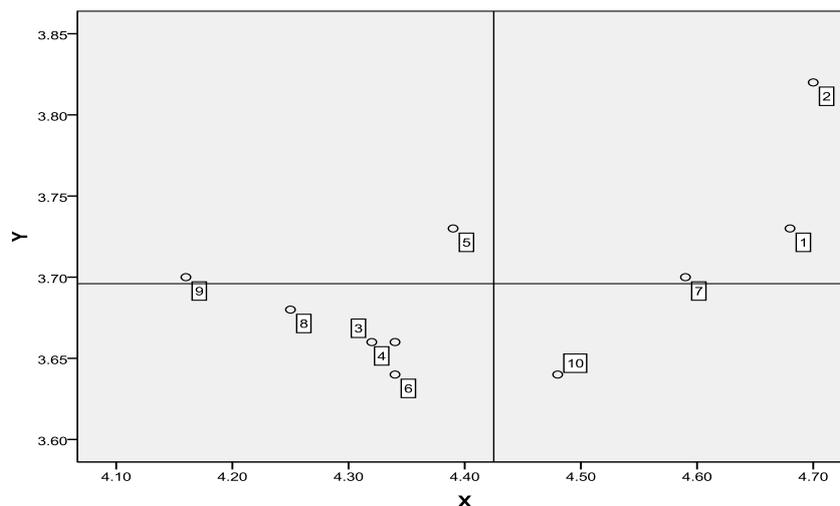


Gambar 2 Kuadran dari UPT Perpustakaan

1. **Kuadran I “Prioritas Utama” (*High Importance & Low Satisfaction*).**  
 Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor yang dianggap penting oleh dosen, namun kinerja pada saat ini belum memberikan kepuasan yang optimal sehingga pihak pimpinan berkewajiban memprioritaskan perbaikan yaitu No. 2 (Jumlah koleksi buku) , No,3 (Jenis koleksi buku), No.4 (Relevansi jenis dan jumlah buku dengan kebutuhan), No.5 (Layanan internet) dan No.9 (*Online public acces catalogue* (OPAC))
2. **Kuadran II “Pertahankan Prestasi” (*High Importance & High Satisfaction*)**  
 Kuadran 2 merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh dosen dan telah sesuai dengan yang dirasakan. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan dosen sehingga pihak pimpinan berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai yaitu No.1 (Kenyamanan ruangan) dan No. 10 (Alur pelayanan(*flowchart*))
3. **Kuadran III, “Prioritas Rendah” (*Low Importance & Low Satisfaction*)**  
 Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi dosen, sehingga pihak pimpinan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor – faktor tersebut yaitu No.6 (Prosedur peminjaman/ pengembalian buku), No.7 (Birokrasi pelayanan) No.11 (Sikap dan perilaku pegawai) dan No.12 (Sarana dan fasilitas)
4. **Kuadran IV, “Berlebihan ” (*Low Importance & High Satisfaction*)**  
 Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh dosen sehingga pihak pimpinan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada factor tersebut kepada factor lain yang memiliki prioritas lebih tinggi yaitu No.8 (Kebersihan dan kerapian ruangan)

### Unit Kerja UPPM

Hasil pengolahan dengan SPSS 17 dari Unit kerja UPPM adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Kuadran dari UPPM

**1. Kuadran I “Prioritas Utama“ (*High Importance & Low Satisfaction*).**

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor yang dianggap penting oleh dosen dalam, namun kinerja pada saat ini belum memberikan kepuasan yang optimal sehingga pihak pimpinan berkewajiban memprioritaskan perbaikan pada atribut ini yaitu No. 5 (Objektifitas penilaian proposal) dan No. 9 (Kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam pengolaan UPPM)

**2. Kuadran II “Pertahankan Prestasi “ (*High Importance & High Satisfaction*)**

Kuadran 2 merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh dosen, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan dosen sehingga pihak pimpinan berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai yaitu No. 1 (Sistematika penerapan penelitian dan pengabdian), No. 2 (Sistematika pelayanan) dan No. 7 (Sikap dan perilaku pelayanan)

**3. Kuadran III, “Prioritas Rendah” (*Low Importance & Low Satisfaction*)**

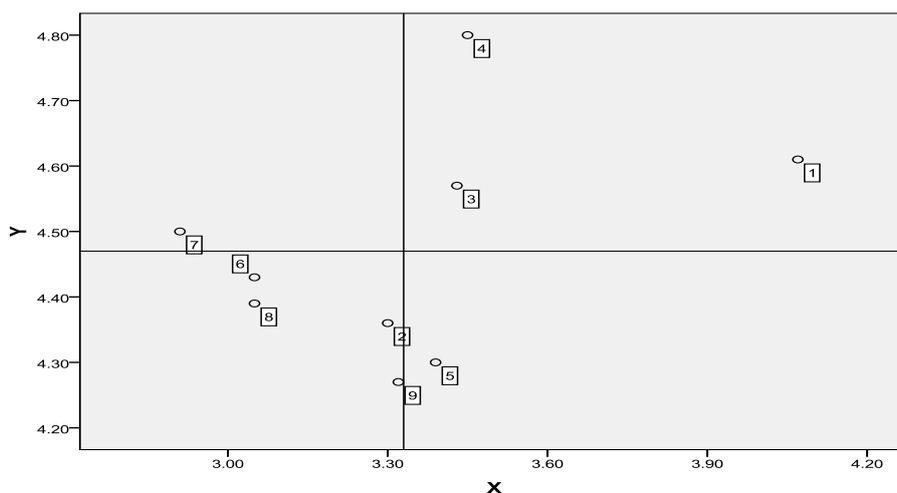
Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi dosen, sehingga pihak pimpinan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor – faktor tersebut yaitu No. 10 (Penerapan peraturan dan tata cara penelitian dan pengabdian)

**4. Kuadran IV, “Berlebihan ” (*Low Importance & High Satisfaction*)**

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh dosen sehingga pihak pimpinan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada factor tersebut kepada faktor lain yang memiliki prioritas lebih tinggi yaitu No. 3 (Kerapian ruangan), No. 4 (Kesiapan melayani), No. 6 (Kemudahan memperoleh informasi) dan No. 8 (Kecepatan mengkomodir program penelitian/ pengabdian dari DIKTI)

**Unit Kerja Adm. Umum dan Keuangan**

Hasil pengolahan dengan SPSS 17 dari Unit kerja Adm. umum adalah sebagai berikut:

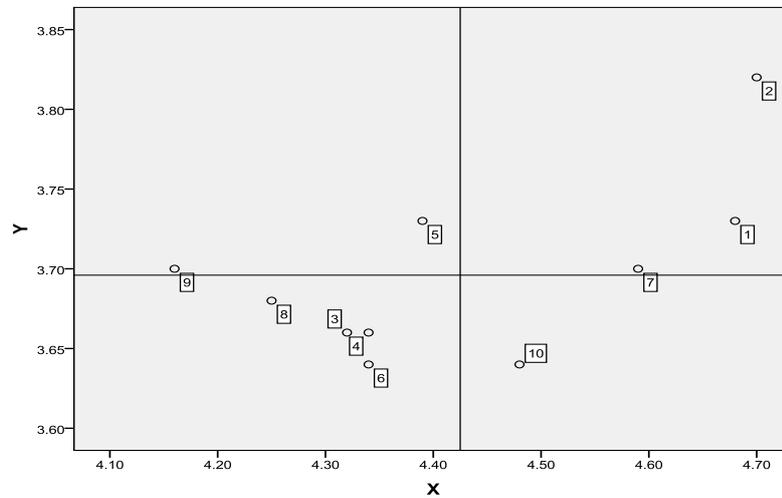


Gambar 4 Kuadran dari Adm.Umum

1. **Kuadran I “Prioritas Utama“ (*High Importance & Low Satisfaction*).**  
 Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor yang dianggap penting oleh dosen, namun kinerja pada saat ini belum memberikan kepuasan yang optimal sehingga pihak pimpinan berkewajiban memprioritaskan perbaikan pada atribut ini yaitu No. 7 (Kecakapan dan kemampuan staf/ pegawai)
2. **Kuadran II “Pertahankan Prestasi“ (*High Importance & High Satisfaction*)**  
 Kuadran 2 merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh dosen, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan dosen sehingga pihak pimpinan berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai yaitu No. 1 (Kenyamanan ruangan), No. 3 (Sikap dan perilaku pegawai) dan No.4 (Kebersihan dan kerapian ruangan)
3. **Kuadran III, “Prioritas Rendah” (*Low Importance & Low Satisfaction*)**  
 Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi dosen, sehingga pihak pimpinan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor–faktor tersebut yaitu No. 6 (Kecepatan dan kesesuaian pembuatan surat)
4. **Kuadran IV, “Berlebihan ” (*Low Importance & High Satisfaction*)**  
 Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh dosen sehingga pihak pimpinan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada factor tersebut kepada factor lain yang memiliki prioritas lebih tinggi yaitu No. 2 (Sarana dan fasilitas), No. 5 (Ketepatan dan kesesuaian disposisi surat), No. 8 (Kecepatan proses suatu permohonan Surat) dan No. 9 (Kejelasan petunjuk alur layanan (flowchart))

### Unit Kerja Adm. Umum dan Kemahasiswaan

Hasil pengolahan dengan SPSS 17 dari Unit kerja Adm kemahasiswaan adalah sebagai berikut:



Gambar 4 Kuadran dari Adm Kemahasiswaan

1. **Kuadran I “Prioritas Utama“ (*High Importance & Low Satisfaction*).**

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor yang dianggap penting oleh dosen, namun kinerja pada saat ini belum memberikan kepuasan yang optimal sehingga pihak pimpinan berkewajiban memprioritaskan perbaikan pada atribut ini yaitu No7 (Kecakapan dan kemampuan staf/ pegawai)

2. **Kuadran II “Pertahankan Prestasi “ (*High Importance & High Satisfaction*)**

Kuadran 2 merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh dosen, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan dosen sehingga pihak pimpinan berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai yaitu No. 1 (Kenyamanan ruangan), No.3 (Sikap dan perilaku pegawai) dan No. 4 (Kebersihan dan kerapian ruangan)

3. **Kuadran III, “Prioritas Rendah” (*Low Importance & Low Satisfaction*)**

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi dosen, sehingga pihak pimpinan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor – faktor tersebut yaitu No. 5 (Ketepatan dan kesesuaian disposisi surat)

4. **Kuadran IV, “Berlebihan ” (*Low Importance & High Satisfaction*)**

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh dosen sehingga pihak

pimpinan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada factor tersebut kepada faktor lain yang memiliki prioritas lebih tinggi yaitu No. 2 (Sarana dan fasilitas), No. 6 (Kecepatan dan kesesuaian pembuatan surat), No. 8 (Kecepatan proses suatu permohonan Surat) dan No. 9 (Kejelasan petunjuk alur layanan (flowchart))

### Analisis Tingkat Penilaian Kinerja dan Harapan/Kepentingan

Analisis tingkat penilaian dan harapan dosen dilakukan dengan membandingkan skor penilaian kinerja dengan harapan/Kepentingan dosen atas item pertanyaan dengan formula  $Tki = Xi / Yi \times 100\%$  dan juga menghitung kesenjangan (gap) antara kepentingan dan kinerja dan hasilnya pada tabel berikut ini:

Tabel 3 Rangkuman Penilaian dari Unit Kerja UPT Perpustakaan

No	Aspek Penilaian	%	Gap	Kategori
1	Kenyamanan ruangan	94,23%	0,28	Sangat memuaskan
2	Jumlah koleksi buku	79,94%	0,91	Memuaskan
3	Jenis koleksi buku	77,39%	1,03	Memuaskan
4	Relevansi jenis dan jumlah buku dengan kebutuhan	80,52%	0,88	Sangat memuaskan
5	Layanan internet	79,60%	0,93	Memuaskan
6	Prosedur peminjaman/ pengembalian buku	87,30%	0,63	Sangat memuaskan
7	Birokrasi pelayanan	78,84%	1,05	Memuaskan
8	Kebersihan dan kerapian ruangan	92,19%	0,34	Sangat memuaskan
9	Online public acces catalogue (OPAC)	80,76%	0,93	Sangat memuaskan
10	Alur pelayanan( flowchart )	87,30%	0,63	Sangat memuaskan
11	Sikap dan perilaku pegawai	78,84%	1,05	Memuaskan
12	Sarana dan fasilitas	87,39%	0,55	Sangat memuaskan
	<b>Rata-rata</b>	<b>83,69</b>		Sangat memuaskan

Tabel 4 Rangkuman Penilaian dari Unit Kerja UPPM

No	Aspek Penilaian	%	Gap	Kategori
1	Sistematika penerapan penelitian dan pengabdian	85,67%	0,67	Sangat memuaskan
2	Sistematika pelayanan	85,24%	0,68	Sangat memuaskan
3	Kerapian ruangan	87,54%	0,44	Sangat memuaskan
4	Kesiapan melayani	86,79%	0,59	Sangat memuaskan
5	Obyektifitas penilaian proposal	78,90%	0,97	Memuaskan
6	Kemudahan memperoleh informasi	81,90%	0,81	Sangat memuaskan
7	Sikap dan perilaku pelayanan	87,54%	0,44	Sangat Memuaskan
8	Kecepatan mengakomodir program penelitian/ pengabdian dari DIKTI	86,79%	0,59	Sangat memuaskan
9	Kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam pengolaan UPPM	84,97%	0,69	Sangat memuaskan
10	Penerapan peraturan dan tata cara penelitian dan pengabdian	81,90%	0,81	Sangat memuaskan
	<b>Rata-rata</b>	<b>84,72%</b>		Sangat memuaskan

Tabel 5 Rangkuman Penilaian dari Unit Kerja  
Adm Umum dan Keuangan

No	Aspek Penilaian	%	Gap	Kategori
1	Kenyamanan ruangan	84,13%	0,79	Sangat memuaskan
2	Sarana dan fasilitas	79,64%	0,89	Memuaskan
3	Sikap dan perilaku pegawai	82,47%	0,80	Sangat memuaskan
4	Kebersihan dan kerapian ruangan	92,58%	0,36	Sangat memuaskan
5	Ketepatan dan kesesuaian disposisi surat	89,97%	0,43	Sangat memuaskan
6	Kecepatan dan kesesuaian diposisi surat	88,60%	0,51	Sangat memuaskan
7	Kecepatan proses suatu permohonan	92,58%	0,36	Sangat Memuaskan
8	Kecakapan dan kemampuan staf/ pegawai	89,97%	0,43	Sangat memuaskan
9	Kejelasan petunjuk alur layanan (flowchart)	88,60%	0,51	Sangat memuaskan
	<b>Rata-rata</b>	<b>87,62%</b>		<b>Sangat memuaskan</b>

Tabel 6 Rangkuman Penilaian dari Unit Kerja  
Adm Umum dan Kemahasiswaan

No	Aspek Penilaian	%	Gap	Kategori
1	Kenyamanan ruangan	84,33%	0,72	Sangat memuaskan
2	Sarana dan fasilitas	87,43%	0,55	Sangat Memuaskan
3	Sikap dan perilaku pegawai	81,20%	0,87	Sangat memuaskan
4	Kebersihan dan kerapian ruangan	82,19%	0,86	Sangat memuaskan
5	Ketepatan dan kesesuaian disposisi surat	80,65%	0,87	Sangat memuaskan
6	Kecepatan dan kesesuaian diposisi surat	80,05%	0,83	Sangat memuaskan
7	Kecepatan proses suatu permohonan surat	77,26%	1,09	Memuaskan
8	Kecakapan dan kemampuan staf/ pegawai	80,65%	0,87	Sangat memuaskan
9	Kejelasan petunjuk alur layanan (flowchart)	80,87%	0,36	Sangat memuaskan
	<b>Rata-rata</b>	<b>81,62%</b>		<b>Sangat memuaskan</b>

**SIMPULAN** Hasil analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, berkaitan dengan tingkat kepuasan dosen terhadap kinerja unit kerja maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata penilaian tingkat kepuasan dosen terhadap unit kerja UPT Perpustakaan adalah 83,63% dengan kategori Sangat Memuaskan
2. Rata-rata penilaian tingkat kepuasan dosen terhadap unit kerja UPPM adalah 84,72% dengan kategori Sangat Memuaskan
3. Rata-rata penilaian tingkat kepuasan dosen terhadap unit kerja Adm. Umum dan keuangan adalah 87,62% dengan kategori Sangat Memuaskan
4. Rata-rata penilaian tingkat kepuasan dosen terhadap unit kerja Adm. Umum dan Kemahasiswaan adalah 81,62% dengan kategori Sangat Memuaskan

- RUJUKAN** Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ke- 8, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977., "Importance-performance analysis", *Journal of Marketing*, pg. 77-79.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1990<sup>b</sup>, "Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations", New york: Free Press.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabetha
- Surakhmad, Wiranto. 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Tarsito, Bandung
- Singgih Santoso. 2000. *Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputido kelompok Granredia Anggota IKAPI.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI