

**LAPORAN EVALUASI KEPUASAN TERHADAP TERHADAP PELAYANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
SEMESTER GANJIL
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
FEBRUARI 2021**

Pendahuluan

Untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja unit kerja di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, maka diadakan evaluasi kepuasan unit kerja oleh tenaga kependidikan, di akhir semester ganjil tahun ajaran 2020/2021. Evaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo bertujuan untuk menjamin bahwa aktivitas kerja berjalan sesuai dengan *Job Desk* yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi kepuasan tenaga pendidik terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan bagi pelaksanaan kinerja sehingga kualitas kinerja dapat ditingkatkan.

Evaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo pada semester ganjil tahun ajaran 2020/2021 dilaksanakan melalui pengisian sistem jurnal kinerja yang diisi oleh tenaga kependidikan. Jumlah tenaga kependidikan yang mengisi kuesioner adalah 245 tenaga kependidikan.

Jumlah komponen di kuesioner evaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo ada 5 dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari 5 dimensi dijabarkan menjadi 41 atribut pertanyaan di kuesioner. Atribut yang digunakan adalah sebagai berikut :

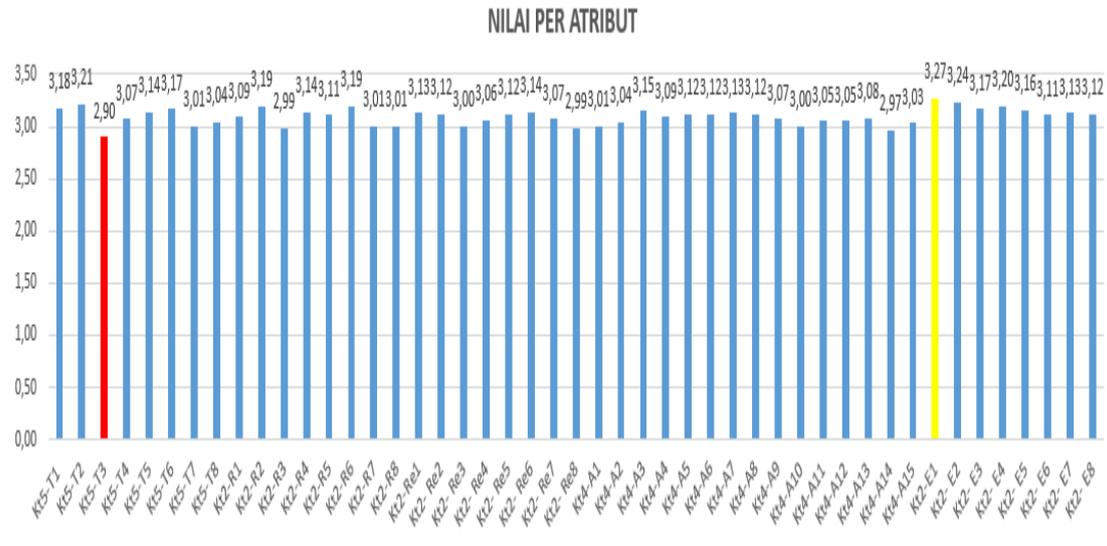
| Dimensi | Kode | Atribut |
|-----------------------------------|--------|---|
| <i>Tangible</i> (Bentuk fisik) | Kt5-T1 | Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang DPSDM |
| | Kt5-T2 | Kerapian Karyawan DPSDM |
| | Kt5-T3 | Kebersihan dan kerapian ruang DPAL |
| | Kt5-T4 | Kerapian Karyawan DPAL |
| | Kt5-T5 | Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan & Bisnis |
| | Kt5-T6 | Kerapian Karyawan Layanan Keuangan & Bisnis |
| | Kt5-T7 | Kerapian Karyawan Layanan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi |
| | Kt5-T8 | Kebersihan Karyawan Layanan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | Kt2-R1 | Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Pengembangan Sumber Daya Manusia |
| | Kt2-R2 | Jumlah tenaga administrasi layanan Pengembangan Sumber Daya Manusia mencukupi |
| | Kt2-R3 | Kemudahan Prosedur administrasi layanan Pengembangan Aset & Lingkungan |

| | | |
|----------------------------------|---------|--|
| | Kt2-R4 | Jumlah tenaga administrasi Pengembangan Aset & Lingkungan mencukupi |
| | Kt2-R5 | Kemudahan Prosedur administrasi dan tata tertib Layanan Keuangan & Bisnis |
| | Kt2-R6 | Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan & Bisnis mencukupi |
| | Kt2-R7 | Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi dan tata tertib |
| | Kt2-R8 | Jumlah tenaga administrasi Layanan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi mencukupi |
| Responsiveness (Daya tanggap) | Kt2-Re1 | Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan pengembangan sumber daya manusia terhadap keluhan yang disampaikan oleh Tenaga kependidikan |
| | Kt2-Re2 | Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan pengembangan sumber daya manusia |
| | Kt2-Re3 | Respon dan kecepatan waktu pelayanan Karyawan Pengembangan Aset & Lingkungan terhadap keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan |
| | Kt2-Re4 | Karyawan Pengembangan Aset & Lingkungan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan |
| | Kt2-Re5 | Respon dan kecepatan waktu pelayanan karyawan keuangan dan bisnis terhadap keluhan yang disampaikan |
| | Kt2-Re6 | Karyawan memberikan tindak lanjut terhadap pertanyaan yang disampaikan tenaga kependidikan |
| | Kt2-Re7 | Respon dan tindak lanjut Karyawan DSTI terhadap keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan |
| | Kt2-Re8 | Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan DSTI |
| Assurance (Jaminan) | Kt4-A1 | Ketersediaan informasi dari DPSDM yang terkait dengan Jenjang karir / promosi jabatan tenaga kependidikan |
| | Kt4-A2 | Kejelasan informasi (pemetaan SDM, penjadwalan kegiatan, teknis pelaksanaan, dll) terkait dengan program pelatihan <i>soft skill & hard skill</i> dari DPSDM untuk tenaga kependidikan |
| | Kt4-A3 | Ketersediaan informasi dari DPSDM yang terkait dengan pemberian Nomer Induk Kepegawaian (NIK) setelah tenaga kependidikan diangkat menjadi pegawai tetap di UMSIDA |
| | Kt4-A4 | Ketersediaan informasi dari DPSDM yang terkait dengan pemberian Surat Keputusan (SK) setelah tenaga kependidikan diangkat menjadi pegawai di UMSIDA |
| | Kt4-A5 | Ketersediaan informasi dari DPSDM yang terkait dengan perencanaan perekrutan tenaga kependidikan sebagai kebutuhan beban kerja di UMSIDA |
| | Kt4-A6 | Ketersediaan informasi dari DPSDM yang terkait dengan pengajuan purna bhakti tenaga kependidikan di UMSIDA |
| | Kt4-A7 | Kejelasan informasi dari DPSDM yang terkait dengan penilaian kinerja tenaga kependidikan berdasarkan instrument penilaian kinerja pada akhir tahun berjalan |
| | Kt4-A8 | Kejelasan informasi dari DPSDM yang terkait dengan penerbitan surat peringatan ketika seorang tenaga kependidikan |

| | | |
|----------------------------|---------|--|
| | | terbukti melakukan pelanggaran ringan dan sedang di lingkungan UMSIDA |
| | Kt4-A9 | Kejelasan informasi dari DPSDM yang terkait dengan proses mutasi yaitu proses perpindahan posisi atau jabatan tenaga kependidikan |
| | Kt4-A10 | Kejelasan informasi terkait dengan <i>check list</i> inventaris ruang |
| | Kt4-A11 | Kejelasan informasi terkait dengan proses pembelian barang yang diajukan oleh masing-masing unit kerja |
| | Kt4-A12 | Kejelasan informasi terkait dengan proses penggajian karyawan di UMSIDA |
| | Kt4-A13 | Kejelasan informasi terkait dengan pembayaran pajak di setiap penggajian |
| | Kt4-A14 | Kejelasan informasi terkait <i>bandwitch</i> di masing-masing ruang unit kerja |
| | Kt4-A15 | Kejelasan informasi yang terkait <i>maintenance</i> sistem di UMSIDA |
| <i>Emphaty</i> (Empati) | Kt2-E1 | Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap tenaga kependidikan yang datang ke Layanan pengembangan sumber daya manusia |
| | Kt2-E2 | Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan tenaga kependidikan yang datang ke Layanan pengembangan sumber daya manusia |
| | Kt2-E3 | Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap tenaga kependidikan yang datang ke Layanan pengembangan Aset & Lingkungan |
| | Kt2-E4 | Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan tenaga kependidikan yang datang ke Layanan Aset & Lingkungan |
| | Kt2-E5 | Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap tenaga kependidikan yang datang ke Layanan Keuangan & Bisnis |
| | Kt2-E6 | Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan tenaga kependidikan yang datang ke Layanan Keuangan & Bisnis |
| | Kt2-E7 | Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap tenaga kependidikan yang datang ke Layanan Sistem & Teknologi Informasi |
| | Kt2-E8 | Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan tenaga kependidikan yang datang ke Layanan Sistem & Teknologi Informasi |

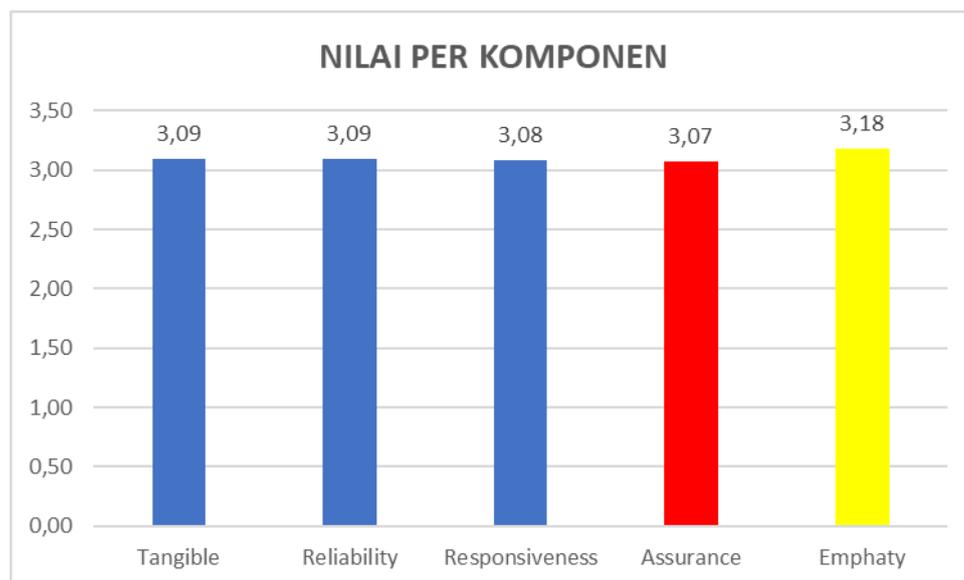
Hasil Evaluasi Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Berikut ini hasil pengisian evaluasi kepuasan tenaga kependidikan



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Per Atribut

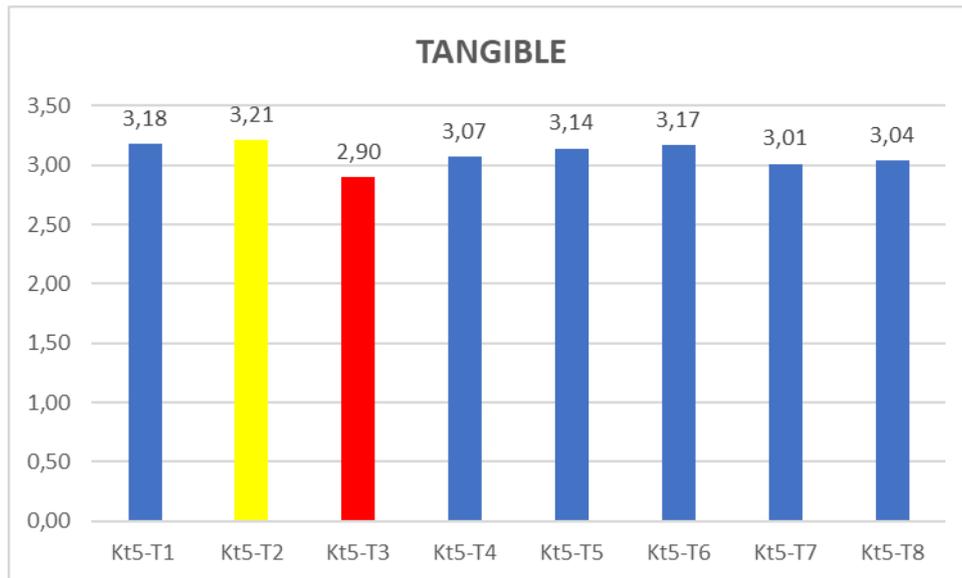
Gambar 1 menunjukkan kepuasan tenaga kependidikan per atribut. Atribut yang memperoleh nilai tertinggi adalah Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap tenaga kependidikan yang datang ke Layanan pengembangan sumber daya manusia (Kt2-E1) dengan nilai 3,27. Sedangkan atribut yang memperoleh nilai terendah adalah Kebersihan dan kerapian ruang DPAL (Kt5-T3) dengan nilai 2,90.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Per Komponen

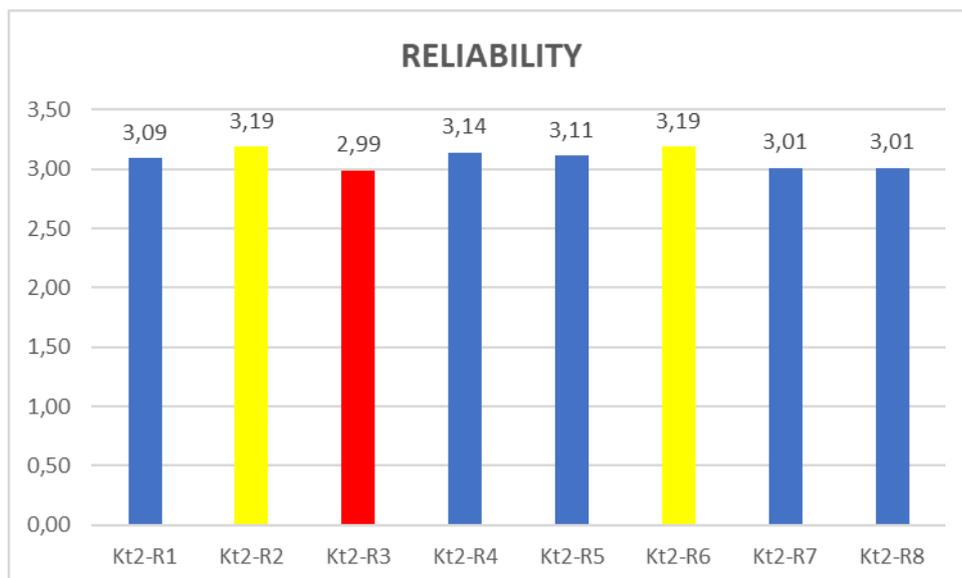
Gambar 2 menunjukkan kepuasan per komponen. komponen yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi *emphaty* dengan nilai 3,18. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah adalah dimensi *assurance* dengan nilai 3,07.

Berikut ini data dari setiap atribut kepuasan dari komponen *tangible* :



Gambar 3. Tingkat Kepuasan dalam komponen *Tangible* (Bentuk fisik)

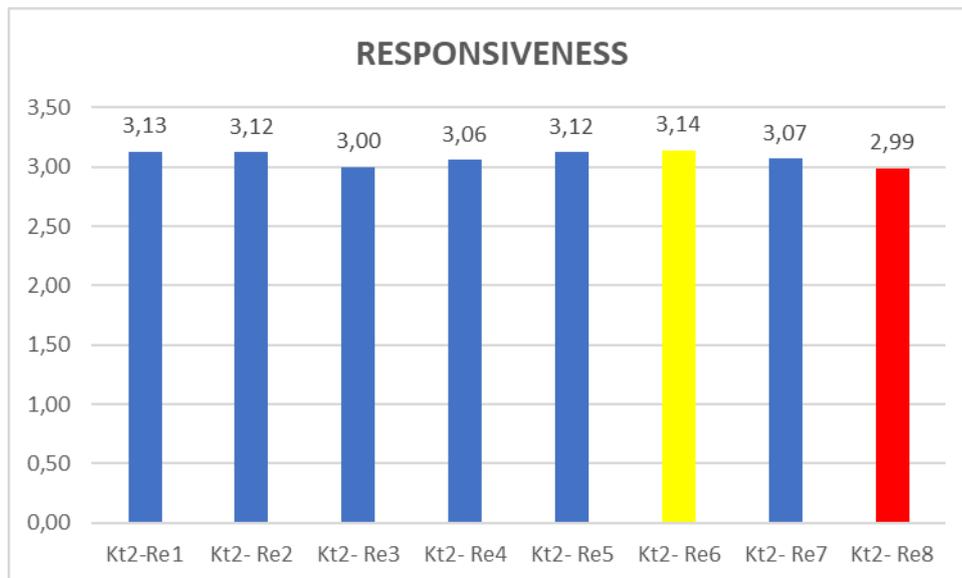
Gambar 3 menunjukkan tingkat kepuasan dalam komponen *tangible* (bentuk fisik) dengan rincian per atribut dengan nilai tertinggi yakni Kerapian Karyawan DPSDM (K5-T2) dengan nilai 3,21. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kebersihan dan kerapian ruang DPAL (K5-T3) dengan nilai 2,90.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan dalam komponen *Realibility* (Keandalan)

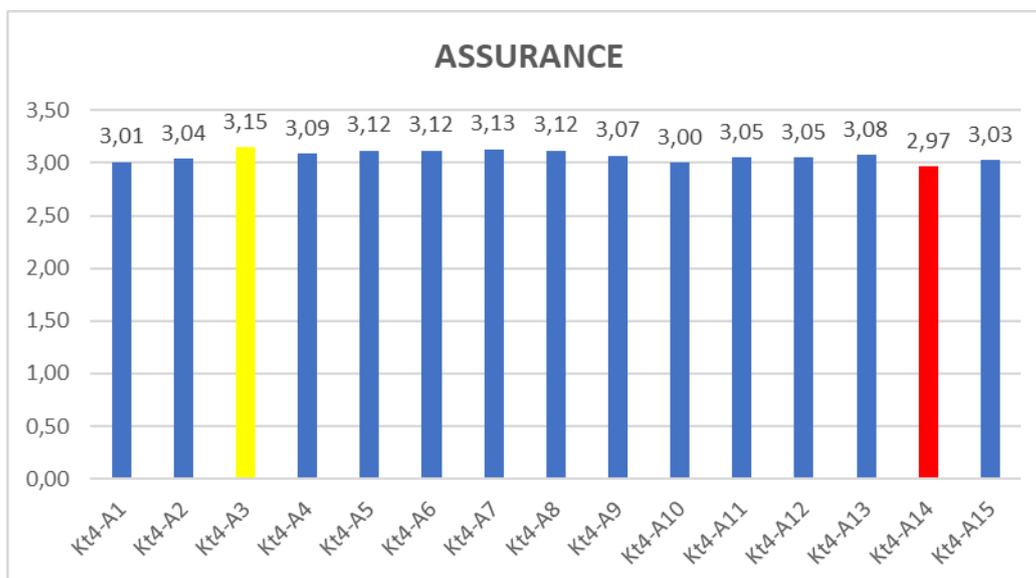
Gambar 4 menunjukkan tingkat kepuasan dalam komponen *realibility* (keandalan) dengan rincian per atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Jumlah tenaga administrasi layanan Pengembangan Sumber Daya Manusia mencukupi (Kt-R2) dan Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan & Bisnis mencukupi (Kt-R6) dengan nilai 3,19. Sedangkan

atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi layanan Pengembangan Aset & Lingkungan (Kt-R3) dengan nilai 2,99..



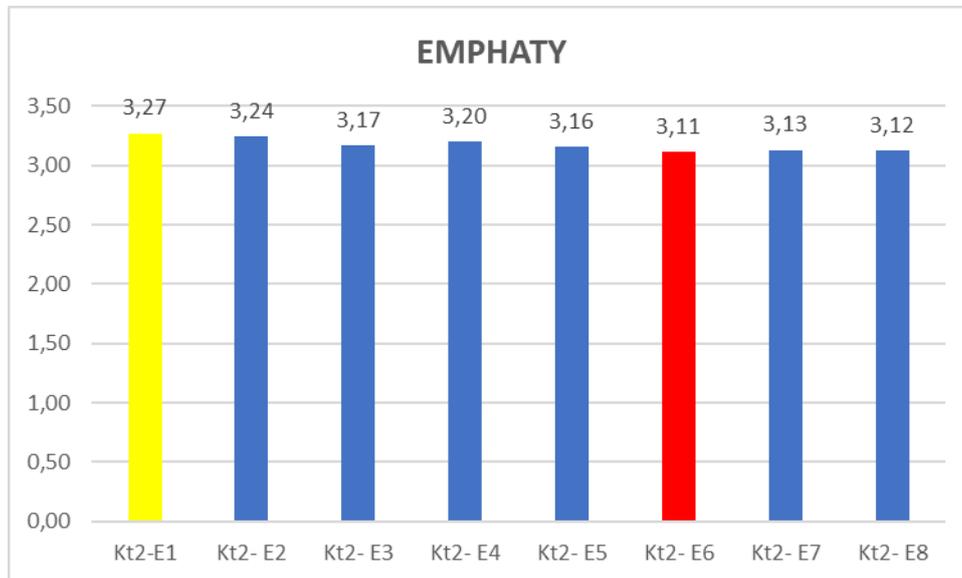
Gambar 5. Tingkat Kepuasan dalam komponen *Responsiveness* (Daya tanggap)

Gambar 5 menunjukkan tingkat kepuasan dalam komponen *responsiveness* (daya tanggap) dengan rincian per atribut yyanng memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan memberikan tindak lanjut terhadap pertanyaan yang disampaikan tenaga kependidikan (Kt-Re6) dengan nilai 3,14. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan DSTI (Kt-Re8) dengan nilai 2,99.



Gambar 6. Tingkat Kepuasan dalam komponen *Assurance* (Jaminan)

Gambar 6 menunjukkan tingkat kepuasan dalam komponen *assurance* (jaminan) dengan rincian per atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Ketersediaan informasi dari DPSDM yang terkait dengan pemberian Nomer Induk Kepegawaian (NIK) setelah tenaga kependidikan diangkat menjadi pegawai tetap di UMSIDA (Kt4-A3) dengan nilai 3,15. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi terkait *bandwitch* di masing-masing ruang unit kerja (Kt4-A14) dengan nilai 2,97.



Gambar 7. Tingkat Kepuasan dalam komponen *Emphaty* (Empati)

Gambar 7 menunjukkan tingkat kepuasan dalam komponen *emphaty* (empati) dengan rincian per atribut dengan nilai tertinggi yakni Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap tenaga kependidikan yang datang ke Layanan pengembangan sumber daya manusia (Kt2-E1) dengan nilai 3,27. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan tenaga kependidikan yang datang ke Layanan Keuangan & Bisnis (Kt2-E6) dengan nilai 3,11.

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

| No | Dimensi | Atribut | Hasil evaluasi | Aktivitas | Rencana Tindak Lanjut |
|----|--------------------------------------|--|--|--|--|
| 1. | <i>Tangible</i> (Bentuk fisik) | Kebersihan dan kerapian ruang DPAL (K5-T3) | Belum semua karyawan dan staff DPAL menjaga kebersihan ruangan. | ➤ Adanya kesadaran karyawan dan staff di bagian DPAL dalam menjaga kebersihan ruangan, sehingga karyawan UMSIDA yang berkunjung ke ruang tersebut merasa nyaman. | ➤ Meminta bantuan pihak OB untuk menata dan merapikan ruang DPAL, sehingga merasa bersih dan nyaman. |
| 2. | <i>Reliability</i> (Keandalan) | Prosedur administrasi layanan Pengembangan Aset & Lingkungan (Kt-R3) | Belum semua karyawan di bagian DPAL memberikan administrasi layanan kepada karyawan lain di lingkungan umsida dengan baik. | ➤ Adanya kesadaran karyawan di bagian DPAL untuk memperbaiki prosedur administrasi layanan di lingkungan umsida | ➤ Adanya sosialisasi terkait prosedur administrasi layanan dari direktorat pengembangan asset & lingkungan kepada karyawan dari unit kerja lain di lingkungan Umsida |
| 3. | <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) | Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan DSTI (Kt-Re8) | Belum semua karyawan di bagian DSTI memberikan respon yang cepat terhadap keluhan dari karyawan | ➤ Adanya kesadaran karyawan di bagian DSTI dalam memberikan respon yang cepat terhadap | ➤ Adanya sosialisasi dari Direktur DSTI kepada Unit Kerja lain di lingkungan |

| | | | | | |
|----|-------------------------------|---|--|---|--|
| | | | lain di lingkungan Umsida. | keluhan dari karyawan lain di lingkungan Umsida. | Umsida tentang respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh karyawan, sehingga karyawan dari unit kerja lain memahami alur penyampaian <i>feedback</i> dan <i>follow up</i> yang dilakukan oleh DSTI. |
| 4. | <i>Assurance</i> (Jaminan) | Kejelasan informasi terkait <i>bandwitch</i> di masing-masing ruang unit kerja (Kt4-A14) | Belum semua Karyawan UMSIDA memiliki pengetahuan tentang hak akses terkait kecepatan <i>bandwict</i> internet. | ➤ Direktorat Sistem & Teknologi Informasi (DSTI) membuat <i>average bandwict</i> terkait hak akses internet setiap karyawan di lingkungan UMSIDA. | ➤ Adanya sosialisasi peraturan yang dikeluarkan oleh DSTI melalui Wakil Rektor II tentang kecepatan <i>bandwict</i> internet yang diperoleh oleh karyawan di lingkungan UMSIDA. |
| 5. | <i>Emphaty</i> (Empati) | Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan tenaga kependidikan yang datang ke Layanan Keuangan & Bisnis | Belum semua karyawan di bagian layanan keuangan & Bisnis dalam memberikan perhatian terhadap kepentingan informasi dari karyawan di lingkungan Umsida. | ➤ Adanya kesadaran karyawan di bagian layanan keuangan & Bisnis dalam memberikan informasi terkait proses keuangan kepada karyawan dari unit | ➤ Adanya sosialisasi dari Direktorat Keuangan & Bisnis (DKB) kepada Unit Kerja lain tentang alur proses penyampaian |

| | | | | | |
|--|--|----------|--|----------------------------|---|
| | | (Kt2-E6) | | lain di lingkungan Umsida. | informasi kepada karyawan, karena tidak semua mahasiswa mendapatkan <i>feedback</i> tentang informasi keuangan. |
|--|--|----------|--|----------------------------|---|

Demikian laporan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo semester ganjil 2020/2021 ini disusun, semoga dapat menjadi bahan perbaikan, sehingga mampu mendukung tercapainya visi UMSIDA.

Sidoarjo, 21 Februari 2021

Mengetahui,

Kepala BPM

Dr. Nurdyansyah, S.Pd, M.Pd.

Kasi SPMI,

Fajar Muharram, S.Sos, M.IP.

