

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PTIPD

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

	IKM	
Nilai Interval Konversi	Score	Mutu Layanan
81,2121	3,2485	BAIK/PUAS

PUSAT PENGEMBANGAN STANDAR MUTU

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Laporan IKM PTIPD..... 17/17

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT., Survey Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan UPT Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Survey ini dilakukan secara online (<https://s.id/surveykepuasanptipd>) dari tanggal 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023. Tujuan dari survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengetahuan, perasaan, pengamatan, dan pengalaman pelanggan.

Responden adalah lembaga mitra yang pernah bekerja dengan PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan individu yang menggunakan UPT PTIPD. Populasi survey tidak diketahui pasti jumlahnya. Karena PTIPD tidak memiliki database yang lengkap. Karena itu teknik pengambilan sampel menggabung dua jenis, yaitu *purposive sampling* dan *Snowball sampling*. Tingkat partisipasi responden dianggap relatif tinggi karena dapat terjangkau 2161 responden.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berterima kasih kepada responden yang sudah ambil bagian dalam survey ini. Apresiasi dan terima kasih kepada Bapak Khatib A. Latief, Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM, yang mengkoordinir pelaksanaan survey ini. Penghormatan dan apresiasi tinggi kami kepada Pimpinan UIN Ar-Raniry dan Kepala UPT PTIPD atas dukungan dan kesempatan yang diberikan kepada LPM untuk melaksanakan survey ini. Akhirnya kami aturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu kesuksesan survey ini.

Banda Aceh, 10 April 2023

Ketua LPM,



Abdul Jalil Salam

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I : PENDAHULUAN	1
1. LATAR BELAKANG MASALAH	1
2. MAKSUD DAN TUJUAN	1
3. RESPONDEN DAN SASARAN	2
4. METODE SURVEY	2
a. Rancangan Suvey	2
b. Waktu dan Tempat	2
c. Populasi dan Sampel	2
d. Teknis Pelaksanaan	3
e. Validitas dan Reliabilitas	3
BAB II : KERANGKA TEORI INDEKS KEPUASAN PELANGGAN	4
BAB III : ANALISIS DATA SURVEY	5
1. PROFIL RESPONDEN	5
2. HASIL PENGOLAHAN DATA	7
BAB IV : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
1. KESIMPULAN	12
2. REKOMENDASI	12
DAFTAR PUSTAKA	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Kelamin	5
Tabel 2 Usia	5
Tabel 3 Pendidikan	5
Tabel 4 Pekerjaan/Profesi	5
Tabel 5 Bidang Pekerjaan.....	6
Tabel 6 Pengolahan IKM.....	7
Tabel 7 Skala Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan	8
Tabel 8 Kemampuan Petugas dalam Menjelaskan Produk.....	9
Tabel 9 Kemampuan PTIPD dalam Menyelesaikan Masalah.....	9
Tabel 10 Kemampuan PTIPD dalam Merespon Kebutuhan Pelanggan.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG MASALAH

UPT PTIPD merupakan lembaga yang sangat strategis dan penting dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Strategis karena UPT PTIPD yang menangani hal hal yang terkait dengan teknologi informasi di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Di antara tugas utamanya adalah menata, merencanakan, dan mengembangkan sistem informasi manajemen, pengembangan, pemeliharaan jaringan dan aplikasi, pengelolaan basis data, pengembangan teknologi lainnya, dan kerja sama jaringan sebagai bagian unsur penunjang dalam penyelenggaraan tridharma pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Atas dasar itu UPT PTIPD secara intents meningkatkan pelayanannya sebagai upaya pemenuhan tuntutan kebutuhan teknologi informasi di kampus.

Untuk melihat pemenuhan kebutuhan tersebut, maka dilakukan survey tingkat kepuasan. Survey ini adalah salah satu bahagian dari melihat implementasi SPMI dari aspek kepuasan pengguna dalam pelayanan PTIPD. Dengan demikian survey kepuasan pelanggan adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan (*measuring the level of users' satisfaction*) berdasarkan persepsi, pengalaman, dan pengetahuan mereka.

Di dalam survey ini diterminasi kualitas layanan, LPM rujuk pada teori yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml di dalam bukunya *Delivering Quality Service*¹. Zeilthaml bersama dengan A. Parasuraman, dan Leonard Berry menjelaskan kualitas layanan dapat diukur dari (1) *Tangibles - appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials* (2) *Reliability - ability to perform the promised service dependably and accurately* (3) *Responsiveness - willingness to help customers and provide prompt service* (4) *Assurance - knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (5) *empathy - caring, individualized attention the firm provides its customers.*

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey kepuasan mahasiswa bermaksud dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengamatan, pengalaman, dan pengetahuannya.

¹<http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>, accessed 5 September 2017.

3. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden survey ini adalah para pelanggan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sasaran survey adalah kualitas pelayanan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. METODE SURVEY

a. Rancangan Suvey

Survey ini merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pengisian angket secara online (<https://s.id/surveykepuasanptipd>) oleh Pelanggan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Jenis angket yang dipersiapkan adalah angket tertutup.

Angket diklasifikasi ke dalam lima aspek besar, yaitu aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* dengan total 15 pertanyaan. Setiap pertanyaan di skalakan jawaban dengan 4 pilihan di mana 4 dinominalkan Sangat Puas, 3 adalah Puas, 2 adalah Tidak Puas, dan 1 adalah Sangat Tidak Puas.

b. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan di secara online dari tanggal 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023.

c. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah pelanggan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang bersedia isi survey. Jumlah total pupolasi tidak diketahui pasti karena itu teknik pengambilan sampel digabung yaitu *Snowball Sampling* dan *Purposive Sampling*. *Snowball Sampling* dimaksudkan supaya pengambilan sample dapat berkembang dan meluas karena responden yang satu dapat meneruskan link angket ke responden lain sehingga jumlah responden semakin meningkat jumlahnya. Sementara *Purposive Sampling* adalah penyebaran sample yang berantai dari *snowball* tadi hanya ditujukan kepada responden yang memenuhi syarat, yaitu responden yang pernah meggunakan UPT PTIPD atau memiliki pengetahuan tentang UPT PTIPD secara langsung.

d. Teknis Pelaksanaan

Survey dikoordinir oleh Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM dengan pendekatan:

- 1) mengirim alamat angket online yang harus diisi oleh pelanggan kepada UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 2) menempelkan pengumuman di tempat-tempat pengumuman di UPT PTIPD UIN Ar-Raniry.

e. Validitas dan Reliabilitas

- 1) Validitas adalah alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks survey ini, validitas instrument angket yang dipilih adalah Content Validity, yaitu suatu alat ukur disebut memiliki validitas bilamana alat ukur tersebut isinya layak mengukur obyek yang seharusnya diukur dan sesuai dengan kriteria tertentu.² Di sini isi instrument dipastikan semua berkaitan dan memenuhi syarat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 2) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten apabila pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.³ Di dalam survey ini jenis reliabilitas yang digunakan LPM adalah *Inter-retest reliability*, yaitu LPM hanya menguji angket dengan cara meminta satu mahasiswa/i menjawab angket dan kemudian beberapa jam berselang angket ini diminta diisi ulang mahasiswa/i tadi. Kemudian hasil jawaban yang pertama dikorelasikan dengan jawaban yang kedua.

Proses pengujian ini secara teoritis dapat dibenarkan karena *inter-retest reliability* adalah satu model uji reliabilitas yang sering digunakan dalam penelitian-penelitian social. *Inter-retest reliability used to assess the consistency of a measure from one time to another.*⁴

²Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.

³Syofian Siregar, *Ibid.* hlm.55.

⁴*Type of Reliability* di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/retypes.php>, accessed 3 September 2017.

BAB II

KERANGKA TEORI INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

Indeks merupakan indikator yang sistematis terhadap variable-variable yang terkandung di dalam yang mampu memberikan gambaran tentang perubahan-perubahan variable tersebut dari suatu periode ke periode berikutnya. Dalam ilmu perpustakaan dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang dapat digunakan sebagai dasar *information searching*. Di dalam dunia ekonomi dikenal tiga macam, (1) angka indeks, yaitu angka indeks harga adalah perbandingan untuk mengukur perubahan harga dari suatu periode ke periode lainnya, (2) angka indeks jumlah yaitu angka perbandingan untuk mengukur perubahan jumlah dari suatu periode ke periode lainnya, dan (3) angka indeks nilai yaitu angka perbandingan untuk mengukur perubahan nilai dari suatu periode ke periode lainnya.

Dalam laporan ini, yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh (*measuring the level of users' satisfaction*) terhadap persepsi, pengalaman, dan pengetahuan mereka tentang kualitas pelayanan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Di sini yang dilihat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat mereka tentang pelayanan dari UPT PTIPD UIN Ar-Raniry.

Pengukuran ini penting karena UPT PTIPD sebagai bagian unit kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh termasuk lembaga pelayanan publik sehingga berlaku ketentuan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam pandangan yang lebih general bahwa Indeks Kepuasan Pelanggan adalah realitas yang tercermin dari perspektif pelanggan terhadap tingkat kualitas layanan UPT PTIPD UIN Ar-Raniry. Tingkat kualitas ini juga menjadi barometer tentang apa yang terjadi di UIN Ar-Raniry. Ini artinya Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan review external yang sangat strategis bagi UIN Ar-Raniry melihat inlook dan menggunakannya untuk memberdayakan diri sehingga outlooknya terpuaskan. Hoffman dan Beteson (1997) mengatakan *weithout customers, the service firm has no reason to exist*. Kitchroen mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa menjadi factor penting bagi perguruan tinggi.⁵

⁵Kitchroen, Krasana, *Literature Review: Service Quality in Education Institution*, ABA Journal, 2004, Vol.24, No.2, pp.14-25

BAB III ANALISIS DATA SURVEY

1. PROFIL RESPONDEN

Survey kepuasan pelanggann dilakukan selama 37 hari, yaitu dari 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023. Dari data yang terkumpul pelanggan yang isi survey sebanyak 11 responden di mana 27,3% % adalah laki dan 72,7% adalah Perempuan yang tersebar dalam berbagai program studi dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 1 Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	3	27.3	27.3	27.3
	Perempuan	8	72.7	72.7	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Tabel 2 Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 25	4	36.4	36.4	36.4
	25 - 31	4	36.4	36.4	72.7
	32 - 37	1	9.1	9.1	81.8
	38 - 43	2	18.2	18.2	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

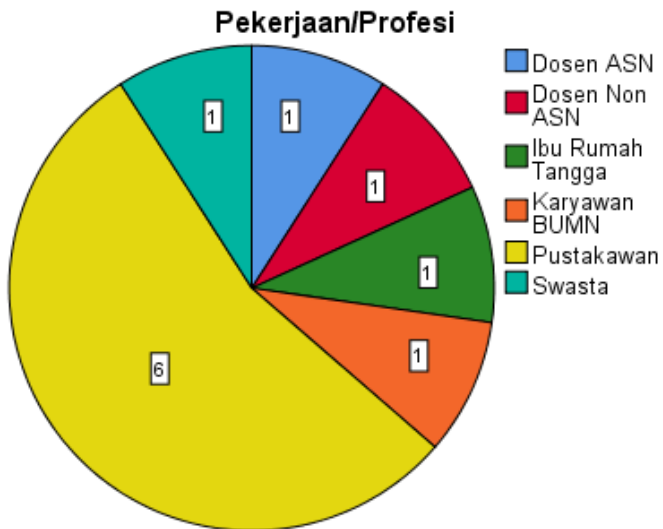
Tabel 3 Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	9	81.8	81.8	81.8
	S2	1	9.1	9.1	90.9
	S3	1	9.1	9.1	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Tabel 4 Pekerjaan/Profesi

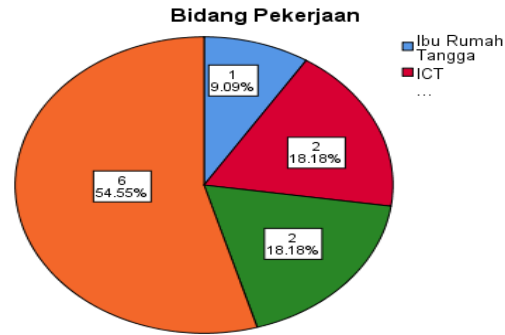
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dosen ASN	1	9.1	9.1	9.1

Dosen Non ASN	1	9.1	9.1	18.2
Ibu Rumah Tangga	1	9.1	9.1	27.3
Karyawan BUMN	1	9.1	9.1	36.4
Pustakawan	6	54.5	54.5	90.9
Swasta	1	9.1	9.1	100.0
Total	11	100.0	100.0	



Tabel 5 Bidang Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	1	9.1	9.1	9.1
	ICT	2	18.2	18.2	27.3
	Pendidikan	2	18.2	18.2	45.5
	Perpustakaan	6	54.5	54.5	100.0
	Total	11	100.0	100.0	



2. HASIL PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data survey dilakukan dengan menggunakan SPSS dan excel. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) dianalisis dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan UPT PTIPD. Dalam IKM ini seperti dijelaskan di atas dikelompokkan ke dalam 5 aspek besar, yaitu (1) aspek yang *tangibles*, (2) aspek *reliability*, (3) aspek *responsiveness*, (4) aspek *assurance*, dan (5) aspek *empathy*. Ke lima aspek besar tersebut mencakup semua kualitas pelayanan UPT PTIPD.

Setiap unsur layanan diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{1}{15} = 0,0667$$

Dengan demikian nilai penimbang IKM UPT PTIPD adalah 0,0667. Untuk memperoleh nilai IKM, dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$\text{Total Nilai Bobot Per Unsur} = \frac{[(\sum SPx4) + (\sum Px3) + (\sum TPx2) + (\sum STPx1)]}{\sum \text{Responden}}$$

Setiap nilai unsur tersebut dimasukkan ke dalam excel sesuai dengan urutan responden mengisi angket online sehingga diperoleh nilai masing-masing. Berikut adalah contoh table pengolahan indeks kepuasan pelanggan.

Tabel 6 Pengolahan IKM

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1															
2															
11															
Jumlah Nilai Per Unsur	37	37	35	36	36	35	35	36	34	37	36	37	36	35	34
Total Pertanyaan/Unsur	15														
Data Angket Terisi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nilai Rata-rata per unsur = jumlah nilai per unsur : jumlah angket yang terisi	#DIV/0!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####
Bobot Nilai Tertimbang = nilai bobot di bagi dengan jumlah unsur	0,0667														
Nilai rata-rata tertimbang per unsur = nilai rata-rata per unsur x nilai tertimbang	#DIV/0!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####
Indeks Kepuasan Pengguna PSGA = Total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan Nilai Dasar (25)															#DIV/0!

Dari hasil pengolahan data ditemukan bahwa total nilai per unsur adalah:

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
37	37	35	36	36	35	35	36	34	37	36	37	36	35	34

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang.

Untuk menstandar dan memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu range antara 25 – 100, maka penilaian tersebut dikoversikan dengan Bobot Dasar yang ditetapkan, yaitu 25, dengan formula berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan PTIPD} \times 25$$

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang, maka Indeks Layanan dikalikan dengan bobot dasar, yaitu : $3,2485 \times 25 = \mathbf{81,2121}$. Dengan demikian Nilai Skore IKM PTIPD adalah **3,2485**.

Angka IKM tersebut, jika diperhatikan pada table konversi nilai di bawah, maka berada pada Nilai Interval IKM 3,0644 - 3,532 di mana Nilai Persepsi pada kategori 3 secara kualitatif dikategorikan dengan Kinerja Pelayanan **PUAS** atau Mutu Layanan **B**.

Tabel 7 Skala Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Inteval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Layanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber:Permenpan No.14 tahun 2017 ttg Pedoman Penyusunan IKM

Di bawah adalah beberapa response dari pengguna PTIPD.

Tabel 8 Kemampuan Petugas dalam Menjelaskan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	9.1	9.1	9.1
	Puas	6	54.5	54.5	63.6
	Sangat Puas	4	36.4	36.4	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

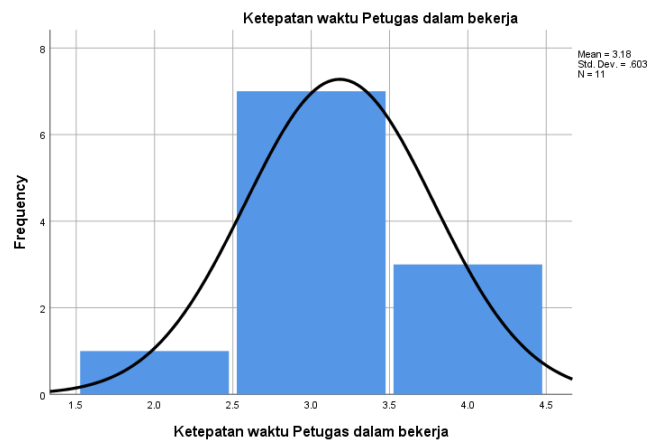
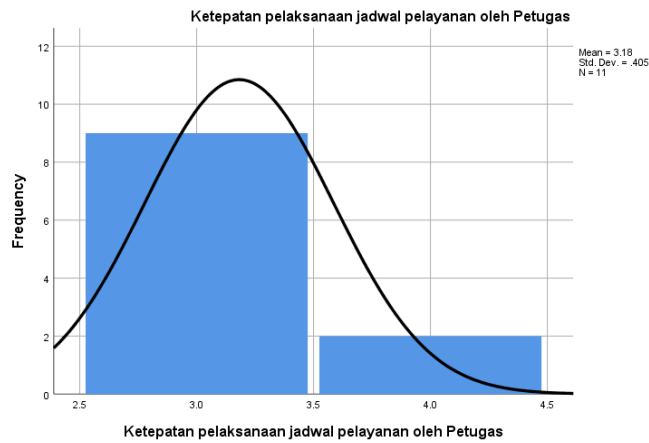
Tabel 9 Kemampuan PTIPD dalam Menyelesaikan Masalah

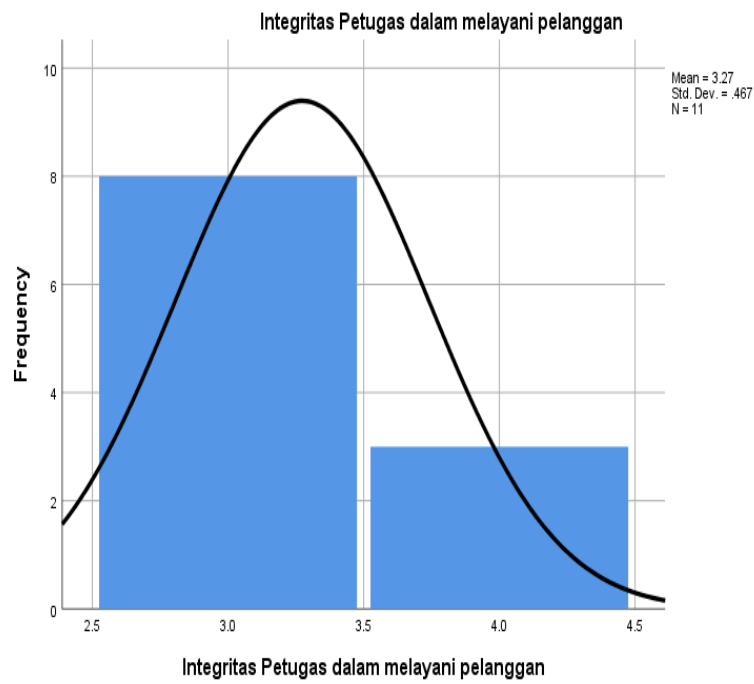
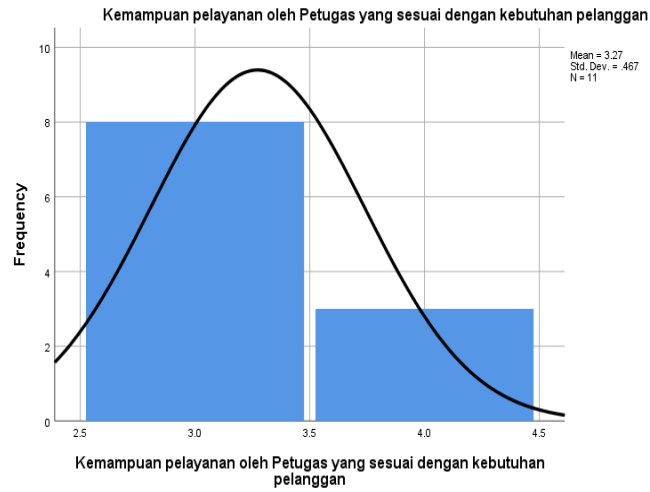
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	9.1	9.1	9.1
	Puas	6	54.5	54.5	63.6
	Sangat Puas	4	36.4	36.4	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Tabel 10 Kemampuan PTIPD dalam Merespon Kebutuhan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	9.1	9.1	9.1
	Puas	8	72.7	72.7	81.8
	Sangat Puas	2	18.2	18.2	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Ketepatan waktu juga dianggap baik oleh pengguna.





BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey dan pengolahan data survey di atas dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas layanan UPT PTIPD adalah **3,2485** dengan Mutu Layanan B dan Kinerja Pelayanan **Baik/Puas**.

2. REKOMENDASI

Survey Indeks kepuasan belum dapat merepresentasikan pelanggan PTIPD secara keluruhan. Karena itu ke depan perlu dilakukan survey secara regular dan mampu melibatkan lebih banyak pengguna. PTIPD sebagai lembaga pengelola ICT, perlu mengembangkan database yang komprehensif terhadap penggunaanya sehingga mudah diakses dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).
- Permenpan RB Nomo 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Service Performance di dalam <http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.
- Type of Reliability di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>.