

# USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI DEPARTEMEN ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL



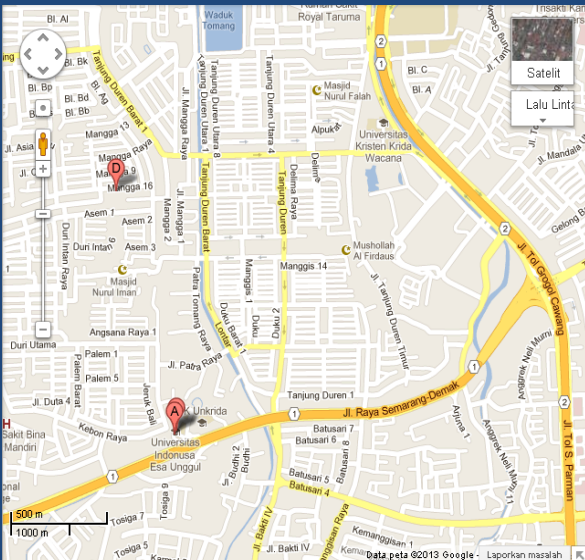
Disusun Oleh :  
Yogi Darwono  
2011.21.003

*Pembimbing:*  
*Dr. Ir. Nofi Erni. MM*

# Latar Belakang



- Universitas Esa Unggul didirikan tahun 1993 dibawah naungan Yayasan Pendidikan Kemala Mencerdaskan Bangsa.
- Universitas Esa Unggul terletak di Jalan Arjuna Barat no.9, Kebun Jeruk – Jakarta Barat 11510.
- Universitas Esa Unggul memiliki banyak departemen yang saling mendukung untuk proses kelancaran operasi kampus. Salah satu departemen yang penting adalah DAA (Departemen Administrasi Akademik) yang pelayanannya berhubungan langsung dengan mahasiswa.
- DAA (Departemen Administrasi Akademik) melaksanakan fungsi registrasi daftar ulang, koreksi, batal, tambah mata kuliah, pengambilan cuti atau aktif kembali dan juga penanganan ijazah mahasiswa.



# Visi dan Misi Esa Unggul

## Visi

1. Menjadi Perguruan Tinggi Kelas Dunia.
2. Berbasis Intelektualitas, Kreatifitas dan Kewirausahaan.
3. Unggul dalam mutu pengelolaan (proses) dan hasil (output) Tri Dharma Perguruan Tinggi

## Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan yang bermutu dan relevan.
2. Menciptakan suasana akademik yang kondusif.
3. Memberikan pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan.

# Rumusan Masalah



Universitas Esa Unggul membutuhkan pengukuran terhadap kualitas pelayanan kinerja DAA. Pengukuran kepuasan Mahasiswa ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja DAA UEU apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa atau belum. Oleh sebab itu Diperlukan suatu penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan dan harapan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa.

# Tujuan Penelitian

- ▶ Mengukur tingkat kepuasan dan tingkat harapan mahasiswa Esa Unggul khususnya terhadap kinerja pelayanan DAA UEU.
- ▶ Mengukur tingkat kepentingan atribut pelayanan *Importance Performance Analysis* untuk melihat tingkat kepentingan DAA UEU.
- ▶ Memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan DAA UEU.



# Ruang Lingkup Penelitian

- Penelitian ini dilakukan di bagian DAA UEU.
- Penelitian dilakukan dalam kurun waktu yaitu dari Januari sampai September.
- Pengukuran dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan pada DAA UEU berdasarkan kepuasan mahasiswa selama menggunakan jasa DAA UEU.
- Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analisis* untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa dan tingkat kepentingannya.
- Untuk Perhitungannya *Servqual* dan *Importance Performance Analisis* menggunakan software statistik yaitu SPSS.

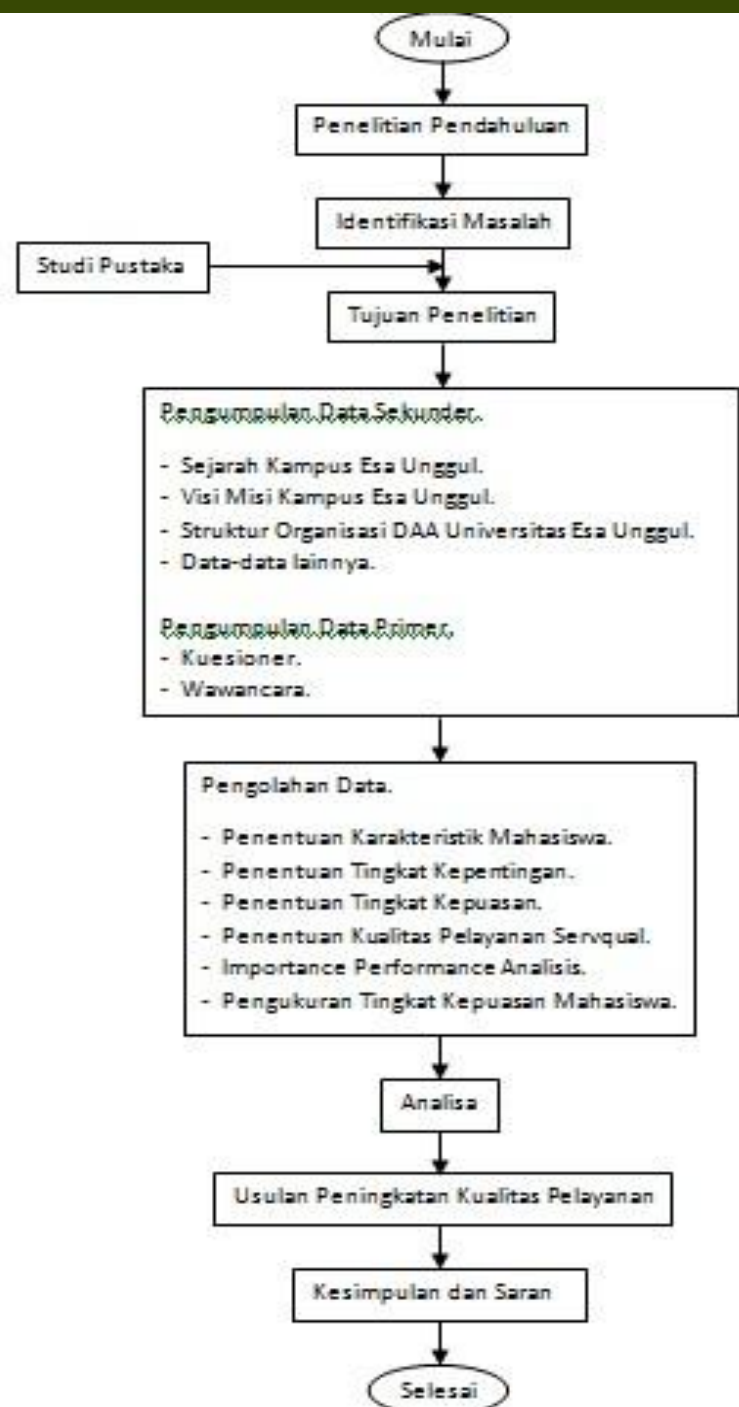
# MODEL SERVQUAL (*Service Quality*)

Model ini dikembangkan dengan menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa

## *Importance Performance Analysis*

Digunakan dengan cara memetakan dari setiap atribut kedalam empat bagian kuadran.

# Flowchart Penelitian







# Atribut-atribut (Kuisisioner Pendahuluan)

No	DIMENSI	ATRIBUT	Penting	Tidak Penting
1.	Reliabilitas (Dapat Dipercaya)	1. Kehandalan kualitas kinerja karyawan loket DAA dalam melayani mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan.		
		2. Karyawan loket DAA bekerja sesuai prosedur.		
		3. Keterampilan dan keahlian karyawan loket DAA dalam melayani mahasiswa.		
		4. Karyawan loket DAA memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.		
2.	Responsibility (Daya Tanggap)	5. Pengumuman penting ditempel di dinding, web, dan spanduk.		
		6. Karyawan loket DAA memberikan pelayanan dengan cepat.		
		7. Kemudahan mahasiswa dalam mengurus registrasi ulang, mengurus ijasah, pengambilan cuti, aktif kembali dan lain-lain.		
		8. Kemampuan dan kecekatan karyawan loket DAA dalam menyelesaikan koreksi, batal, tambah mata kuliah.		
		9. Kejelasan pemberian informasi kepada mahasiswa tentang cara, tanggal registrasi daftar ulang, cuti, mengurus ijasah, aktif kembali, dan lain-lain.		
		10. Memberikan pelayanan percetakan rekapitulasi nilai.		
		11. Kemampuan dan kecekatan karyawan loket DAA dalam menangani keluhan mahasiswa.		
		12. Kesiagaan karyawan DAA dalam hal melayani mahasiswa.		
		13. Kemudahan pelayanan DAA dalam menangani keluhan mahasiswa		



# Sambungan Atribut-atribut (Kuisisioner Pendahuluan)

No	DIMENSI	ATRIBUT	Penting	Tidak Penting
3.	Assurance (Jaminan)	14. Keamanan file-file mahasiswa dari kehilangan file atau serangan hacker.		
		15. Ketepatan waktu membuka loket DAA.		
		16. Keramahan dan kesopanan karyawan loket DAA.		
		17. Karyawan loket DAA mampu menjawab pertanyaan Mahasiswa seputar pelayanan akademik.		
4.	Empathy (Perhatian)	18. Kesabaran karyawan loket DAA dalam mendengarkan keluhan mahasiswa.		
		19. Loket DAA memiliki jam kerja yang cukup untuk melayani mahasiswa.		
		20. Karyawan loket DAA bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan mahasiswa.		
5.	Tangible (Secara fisik mengesankan)	21. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu loket DAA.		
		22. Jumlah loket DAA yang memadai.		
		23. Tata letak ruang tunggu loket DAA yang baik.		
		24. Loket DAA memiliki fasilitas dan peralatan yang modern.		
		25. Penampilan fisik karyawan loket DAA (kerapihan pakaian)		

# Kuisisioner Penelitian

## ▶ *Identitas Responden*

Pada bagian ini diajukan pertanyaan mengenai data diri responden secara umum yang mencakup : Pengambilan program kelas, tingkat pendidikan yang diambil, dan fakultas yang diambil.

## ▶ *Penilaian Terhadap Tingkat Kepuasan Atribut*

Pada bagian ini responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh DAA UEU.

## ▶ *Penilaian Terhadap Tingkat Kepentingan Atribut*

Pada bagian ini responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut yang merupakan kebutuhan mahasiswa.

# Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS*

## Uji Validitas

Menunjukkan sejauh mana kuisisioner penelitian ini dapat mengukur terhadap apa yang ingin diukur dan untuk mengetahui data yang terkumpul valid atau tidak.

## Uji Reliabilitas

Untuk menunjukkan sejauh mana jawaban dari kuisisioner tersebut konsisten

## Persentase Responden Berdasarkan Program Kelas

Program Kelas	Jumlah	Persentase
Eksekutif	65	65%
Reguler	35	35%
Total	100	100%

# Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan yang diambil

Tingkat Pendidikan yang diambil	Jumlah	Persentase
D3	0	0%
S1	92	92%
S2	8	8%
Total	100	100%

# Persentase Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah	Persentase
Ekonomi	11	11%
Kesehatan	32	32%
Teknik	8	8%
Komputer	6	6%
Fisioterapi	0	0%
Hukum	2	2%
Desain Industri dan Kreatif	0	0%
Psikologi	17	17%
Komunikasi	16	16%
Pasca Sarjana	8	8%
Total	100	100%

# Perhitungan Skor *Servqual*

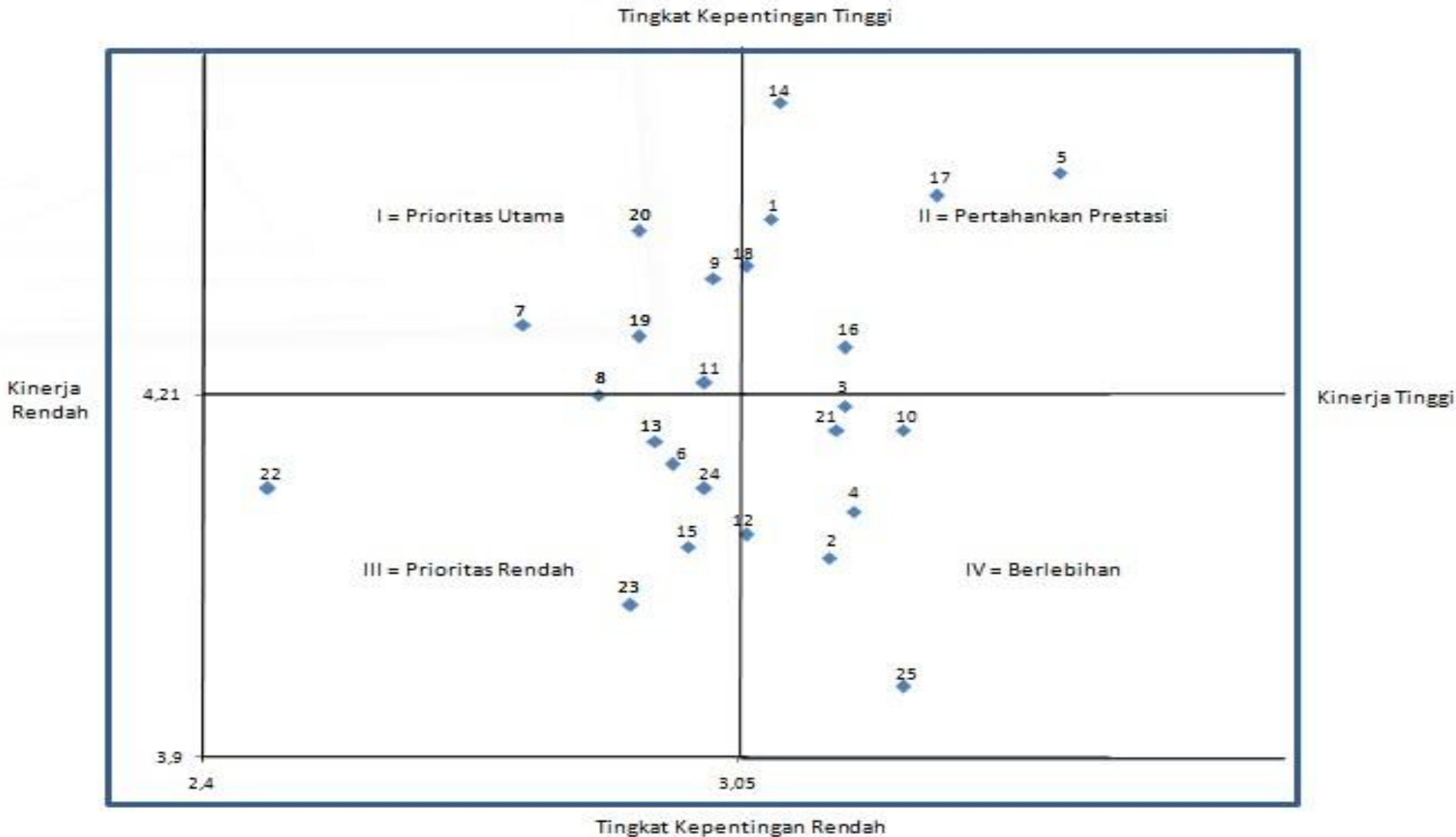
No Atribut	Rata-rata per item		Persepsi - Ekspektasi	Dimensi	Rata-rata per Dimensi		Skor Servqual
	Persepsi	Ekspektasi			Persepsi	Ekspektasi	
1	3,09	4,36	-1,27	Dapat Dipercaya (Reliabilitas) Atribut (1 - 4)	3,155	4,185	-1,03
2	3,16	4,07	-0,91				
3	3,18	4,2	-1,02				
4	3,19	4,11	-0,92				
5	3,44	4,4	-0,96	Daya Tanggap (Responsibility) Atribut (5 - 13)	3,041	4,222	-1,181
6	2,97	4,15	-1,18				
7	2,79	4,27	-1,48				
8	2,88	4,21	-1,33				
9	3,02	4,31	-1,29				
10	3,25	4,18	-0,93				
11	3,01	4,22	-1,21				
12	3,06	4,09	-1,03				
13	2,95	4,17	-1,22				



# Sambungan Perhitungan Skor *Servqual*


No	Rata-rata per item		Persepsi - Ekspektasi	Dimensi	Rata-rata per Dimensi		Skor
	Persepsi	Ekspektasi			Persepsi	Ekspektasi	
14	3,1	4,46	-1,36	Jaminan (Assurance) Atribut (14 - 17)	3,14	4,293	-1,153
15	2,99	4,08	-1,09				
16	3,18	4,25	-1,07				
17	3,29	4,38	-1,09				
18	3,06	4,32	-1,26	Perhatian (Empathy) Atribut (18 - 20)	2,973	4,31	-1,337
19	2,93	4,26	-1,33				
20	2,93	4,35	-1,42				
21	3,17	4,18	-1,01	Secara Fisik Mengesankan (Tangible) Atribut (21 - 25)	2,966	4,086	-1,12
22	2,48	4,13	-1,65				
23	2,92	4,03	-1,11				
24	3,01	4,13	-1,12				
25	3,25	3,96	-0,71				

# Diagram Importance-Performance Matrix



# *Importance-Performance Analysis*

## **Kuadran 1 (atribut prioritas utama)**

- a. Kemudahan Mahasiswa dalam mengurus registrasi ulang, mengurus ijazah, pengambilan cuti, aktif kembali dan lain-lain.
  - b. Kemampuan dan kecekatan Karyawan loket DAA dalam menyelesaikan koreksi, batal, tambah mata kuliah.
  - c. Kejelasan pemberian informasi kepada Mahasiswa tentang cara, tanggal registrasi daftar ulang, cuti, mengurus ijazah, aktif kembali dan lain-lain.
  - d. Kemampuan dan kecekatan Karyawan loket DAA dalam menangani keluhan Mahasiswa.
  - e. Keramahan dan kesopanan Karyawan Loket DAA.
  - f. Loket DAA memiliki jam kerja yang cukup untuk melayani Mahasiswa.
  - g. Karyawan loket DAA bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan Mahasiswa.
- 

# *Importance-Performance Analysis*

## Kuadran 2 (atribut pertahankan prestasi)

- a. Keandalan kualitas kinerja karyawan loket DAA dalam memberikan pelayanan secara prima / excellent / secara maksimal.
- b. Pengumuman penting ditempel di dinding, web, dan spanduk.
- c. Keamanan file-file Mahasiswa dari kehilangan file atau serangan hacker.
- d. Karyawan loket DAA mampu menjawab pertanyaan Mahasiswa seputar pelayanan akademik.
- e. Kesabaran Karyawan loket DAA dalam mendengarkan keluhan Mahasiswa



# *Importance-Performance Analysis*

## Kuadran 3 (atribut prioritas rendah)

- a. Karyawan loket DAA memberikan pelayanan dengan cepat.
- b. Kemudahan pelayanan DAA dalam hal melayani keluhan mahasiswa.
- c. Ketepatan waktu membuka loket DAA.
- d. Jumlah loket DAA yang memadai.
- e. Tata letak ruang tunggu loket DAA yang baik.
- f. Loket DAA memiliki fasilitas dan peralatan yang modern.



# *Importance-Performance Analysis*

## Kuadran 4 (atribut berlebihan)

- a. Karyawan loket DAA bekerja sesuai prosedur.
- b. Keterampilan dan keahlian karyawan loket DAA dalam melayani Mahasiswa.
- c. Karyawan loket DAA memberikan pelayanan sesuai dengan waktu pelayanan.
- d. Memberikan pencetakan rekapitulasi nilai.
- e. Kesiagaan karyawan DAA dalam melayani Mahasiswa.
- f. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu loket DAA.
- g. Penampilan fisik karyawan loket DAA (Kerapihan pakaian).



# Tabel Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden Terhadap Pelayanan *DAA Universitas Esa Unggul*

No	Dimensi Servqual	Nilai		Persentase
		Persepsi	Ekspektasi	Tki (%)
1	Dapat Dipercaya	3,155	4,185	75,39 %
2	Daya Tanggap	3,041	4,222	72,03 %
3	Jaminan	3,14	4,293	73,14 %
4	Perhatian	2,973	4,31	68,98 %
5	Secara Fisik	2,966	4,086	72,59 %
	Mengesankan			
Rata-rata		3,055	4,219	72,41 %

# Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden Terhadap Pelayanan *DAA Universitas Esa Unggul*

Rata-rata persentase Tingkat Kesesuaian Respondennya 72.41 % dengan tingkat kesesuaian respondennya masing-masing sebagai berikut:

1. Dapat Dipercaya (Reliabilitas) 75.39 % bahwa dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan loket DAA UEU kepada Mahasiswa dinyatakan Bagus.
2. Daya Tanggap (Responsibility) 72.03 % bahwa dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan loket DAA UEU kepada Mahasiswa dinyatakan Bagus.
3. Jaminan (Assurance) 73.14 % bahwa dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan loket DAA UEU kepada Mahasiswa dinyatakan Bagus.
4. Perhatian (Empathy) 68.98 % bahwa dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan loket DAA UEU dinyatakan Bagus.
5. Secara Fisik Mengesankan (Tangible) 72.59 % bahwa dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan loket DAA UEU dinyatakan Bagus.



# KESIMPULAN

Ada 7 atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan lagi yaitu terdapat pada kuadran 1 *Importance-Performance Analysis* dan berikut adalah usulan untuk meningkatkan kualitas layanan DAA.

- Membuat informasi tertulis tentang standar-standar pelayanan loket DAA.
- Pelatihan karyawan loket DAA.
- Penetapan prosedur batas waktu pelayanan loket DAA.

# SARAN

Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur atau mengidentifikasi pelayanan pada unit lain. Penelitian di unit lain akan lebih sempurna apabila melibatkan manajemen universitas.





Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**

*Terima Kasih*



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**