



LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN OLEH TENAGA KEPENDIDIKAN

Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jakarta

Tahun 2019

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 1
BAB II METODE.....4
BAB III HASIL.....9
BAB IV PENUTUP 13



BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga/atau institusi pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama pelayanan di bidang pendidikan memiliki tanggung jawab yang besar kepada stakeholder yang berkaitan dan mempercayakan. Oleh karenanya, setiap instansi harus berupaya semaksimal mungkin dan komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya agar setiap kebutuhan stakeholder dapat terpenuhi. Dalam pemenuhan kebutuhan stakeholder masih banyak tantangan dan hambatan dihadapi sehingga masih ada yang belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang prioritas dan serius oleh setiap bagian lembaga dan/atau insitusi pemerintah.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan memiliki dampak yang luas dan luar biasa dalam berbagai kehidupan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama, terintegrasi, terstruktur, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan setiap stakeholder, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Universitas merupakan salah satu lembaga pendidikan yang secara umum dan keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada *stakeholder* yang mencakup masyarakat, pemerintah, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, calon mahasiswa, pengguna lulusan serta orang tua. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ) yang merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berlokasi di ibu kota negara, memiliki posisi yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan di bidang Pendidikan kepada masyarakat, UPNVJ dengan segala bagian didalamnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal, optimal dan komprehensif kepada target sarannya.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, UPNVJ mengadakan survey kepuasan layanan yang dilakukan secara berkala setiap tahunnya. Indikator-indikator kepuasan stakeholder meliputi penilaian sikap dalam pelayanan, pemberian informasi, tanggapan atas keluhan dan laporan, dan

lain sebagainya. Hasil dari survey memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu survey ini juga berguna sebagai bahan evaluasi dari berbagai *feedback* yang diberikan oleh setiap *stakeholder*.

Salah satu misi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta adalah menyelenggarakan pendidikan bermutu untuk menghasilkan lulusan berdaya saing internasional yang beridentitas bela negara. Untuk itu, UPNVJ berupaya mewujudkan misi tersebut dengan menciptakan pendidikan bermutu melalui *Good University Governance* yaitu peningkatan partisipasi dan pemerataan layanan pendidikan tinggi berkualitas, penjaminan mutu dan peningkatan tata kelola pendidikan tinggi, peningkatan kualitas dan relevansi lulusan pendidikan tinggi dan penguatan pendidikan tinggi sebagai produsen IPTEK inovasi dan pusat keunggulan.

Untuk menghasilkan lulusan berdaya saing internasional dibutuhkan proses pendidikan bermutu tinggi sesuai visi misi UPN Veteran Jakarta. Ketersediaan setiap aspek pendukung seperti Sumber Daya Manusia, sarana, prasarana, dan penunjang lainnya sangat diperlukan khususnya dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam rangka penjaminan mutu maka setiap kegiatan yang dilaksanakan di UPN Veteran Jakarta perlu di evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan bila masih ditemukan kelemahan. Berbagai upaya perlu dilakukan untuk mendorong peningkatan kinerja UPN Veteran Jakarta melalui kegiatan yang terukur dan berkesinambungan.

Survey kepuasan *stakeholder* merupakan salah satu kegiatan memberikan umpan balik atas kinerja UPN Veteran Jakarta. Hasil survey kepuasan *stakeholder* dapat menggambarkan kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan manajemen pengelola bilamana telah memenuhi atau belum memenuhi tuntutan maupun kriteria yang telah ditetapkan institusi. Peningkatan kepuasan *stakeholder* menjadi refleksi berkembang tidaknya suatu institusi pendidikan.

B. TUJUAN

Survey kepuasan layanan oleh Tenaga Kependidikan merupakan suatu proses dimana lembaga mengevaluasi manajemen pengelola dalam kegiatan pokoknya. Kegiatan ini juga sekaligus berfungsi sebagai pengawasan terhadap kinerja UPN Veteran Jakarta secara umum.

Tujuan umum kegiatan *survey* kepuasan *stakeholder* antara lain:

1. Untuk mencapai visi dan misi Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Hasil *survey* akan dimanfaatkan oleh Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta untuk meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia dan manajemen;
2. Untuk merumuskan kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi seluruh pemangku kepentingan berdasarkan hasil evaluasi.

Tujuan khusus *survey* kepuasan layanan oleh Tenaga Kependidikan adalah untuk mengetahui respon dan penilaian Tenaga Kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (fakultas, dosen, tenaga kependidikan, serta ketersediaan sarana/ prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik.

C. MANFAAT

Manfaat dilakukannya *survey* kepuasan *stakeholder* antara lain:

1. Mendapatkan data tentang kepuasan *stakeholder* terhadap UPN Veteran Jakarta.
2. Penyusunan rencana tindakan perbaikan terhadap hasil *survey* kepuasan *stakeholder*.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam *survey* ini adalah terbatas pada Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

BAB II METODE

Kegiatan *survey* kepuasan merupakan salah satu cara mengukur tingkat kepuasan *stakeholder (customer satisfaction)* terhadap layanan yang diberikan oleh UPN Veteran Jakarta khususnya di Fakultas Hukum (pelayanan dari Dosen, Tendik, Sarana Prasarana dan manajemen pengelola) dalam proses bisnis yang dilakukan. Menurut Valerie Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard Berry (1988) kualitas layanan memiliki 5 (lima) dimensi yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)
Kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
Kesadaran dan keinginan untuk membantu *customer* dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.
3. *Assurance* (kepastian)
Pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Empathy* (empati)
Sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada *customer* sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami.
5. *Tangible* (berwujud)
Berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan.

Metode evaluasi menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh *stakeholder* sesuai dengan jenis kuesioner yang telah disusun. Kuesioner terdiri dari butir-butir pertanyaan yang mewakili 5 (lima) dimensi penilaian kualitas pelayanan tersebut di atas.

A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam penelitian sosial untuk mengukur kepuasan *stakeholder* dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain kuesioner, studi pustaka, wawancara dan observasi. Untuk memperoleh gambaran dan penilaian kualitas layanan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta kepada para *stakeholder* maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan penyebaran kuesioner. Jumlah responden yang cukup banyak menjadi alasan untuk digunakan

kuesioner karena teknik ini mudah dan sederhana, serta dapat dengan cepat dilakukan dan diketahui hasilnya. Media untuk penyebaran dan pengembalian kuesioner dapat menggunakan *e-mail*, telepon, atau aplikasi *survey* (seperti *google form* atau *MS Office Forms*). Pengelola kuesioner kemudian membuat database kuesioner tersendiri dan disimpan dalam layanan penyimpanan file berbasis *online*.

B. INSTRUMEN SURVEY

Kuesioner Evaluasi Layanan oleh Tenaga Kependidikan disusun mengetahui respon dan penilaian Tenaga Kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola (Universitas, Fakultas, Tenaga Kependidikan, serta ketersediaan sarana/ prasarana) untuk kegiatan akademik dan non akademik. *Survey* ini dapat dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali.

1. Identitas Diri
 - Nama (optional)
 - NIP/NIK (optional)
 - Program Studi (wajib)
 - Tanggal pengisian (wajib)
2. Instrumen *Survey*

No	Indikator yang Dinilai	Penilaian			
		Sangat Baik [4]	Baik [3]	Cukup [2]	Kurang [1]
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.					
1	Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?				
2	Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan latar belakang pendidikan tenaga kependidikan di UPNVJ?				
3	Bagaimana kesesuaian kemampuan dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.					
4	Bagaimana keterbukaan manajemen pengelola memberikan informasi dan				

	berkomunikasi kepada tenaga kependidikan?				
5	Bagaimana manajemen pengelola memberikan promosi jabatan berdasarkan hasil kinerja tenaga kependidikan?				
6	Bagaimana manajemen pengelola memberikan pelatihan dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan?				
Kepastian (Assurance) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan					
7	Bagaimana manajemen pengelola mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan melalui pelatihan/ <i>workshop</i> ?				
8	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem jenjang karir bagi tenaga kependidikan?				
9	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan melalui rotasi/ mutasi di UPNVJ?				
10	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan melalui peningkatan kesejahteraan yang memadai?				
Empati (Empathy) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami					
11	Bagaimana atasan dalam membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional?				
12	Bagaimana atasan dalam memotivasi Kerjasama dengan tenaga kependidikan?				
13	Bagaimana atasan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya?				
14	Bagaimana UPNVJ memberikan penghargaan				

	(hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik?				
15	Bagaimana atasan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan?				
16	Bagaimana UPNVJ dalam menyediakan program HJT bagi pegawai?				
17	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan jaminan Kesehatan (BPJS)?				
18	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?				
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,					
19	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan ruang kerja yang nyaman?				
20	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan?				
21	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email)?				

C. SKALA PENILAIAN

Butir-butir pertanyaan terdiri dari 5 (lima) indikator *service quality*, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Responden harus menjawab pertanyaan tersebut dengan memilih jawaban yang diberi skala 1-4 dengan keterangan:

Nilai	Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

D. RESPONDEN

Responden adalah seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.

E. METODE PENGAMBILAN DATA

Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan survey online kepada seluruh responden. Instrument yang digunakan kemudian disajikan dalam format aplikasi *survey (google form atau Ms. Office Forms)*. Database *survey* dan hasilnya dapat dikelola oleh masing-masing unit kerja dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi yang tersedia. Data dipastikan di simpan pada tempat aman dan dapat diakses dengan cepat oleh pengelola. Link kuesioner dapat diakses melalui <https://hukum.upnvj.ac.id/penjaminan-mutu/>.

F. WAKTU PELAKSANAAN

Survey kepuasan terhadap *stakeholder* dilakukan 1 tahun sekali, dalam periode tahun 2019, masa pengisian *survey* dalam rentang waktu **2 Desember 2019** hingga **27 Desember 2019**.

BAB III

HASIL

Tahap selanjutnya dalam pengolahan data *survey* adalah melakukan analisa terhadap hasil yang telah diperoleh. Analisis ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan kesimpulan atau gambaran hasil layanan yang diberikan kepada Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Analisis hasil *survey* dilakukan dengan cara nilai jawaban akan di akumulasikan untuk setiap butir pertanyaan yang ada pada kuesioner, dibawah ini:

Nilai	Interval	Kategori
1	1,00 – 1,75	Kurang
2	1,76 – 2,50	Cukup
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4,00	Sangat Baik

Selain dengan menghitung nilai setiap butir pertanyaan, dilakukan perhitungan nilai presentase setiap jawaban tersebut dan kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan dan disajikan dalam bentuk diagram/ distribusi frekuensi.

Pelaksanaan *survey* pada periode tahun **2019** dengan jumlah Tenaga Kependidikan sebanyak **19** orang, dan jumlah responden yang melakukan pengisian *survey* sebanyak **17** orang (atau sebanyak **89,47%**). Berikut hasil perhitungan rata-rata *survey* evaluasi layanan oleh mahasiswa periode tahun **2020**:

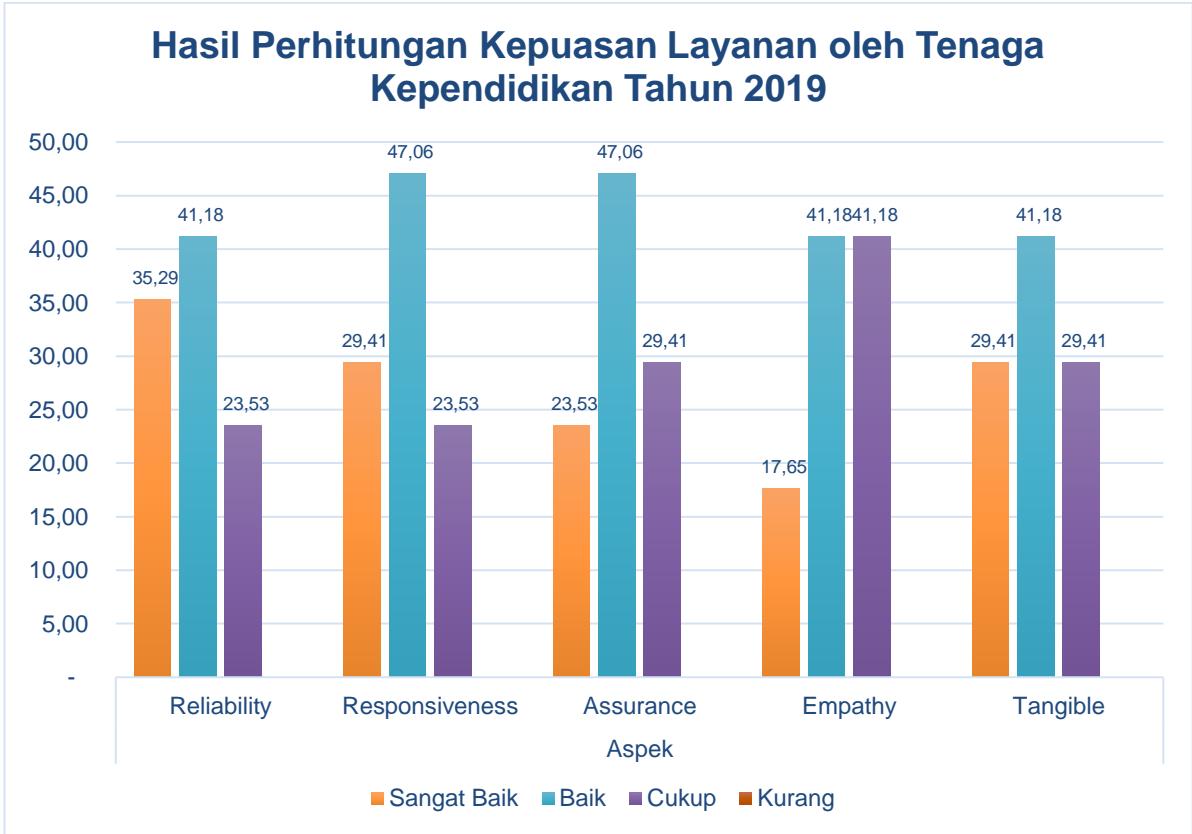
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Keandalan (<i>Reability</i>) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang handal dan dapat dipercaya.			
1	Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?	3,12	Baik
2	Bagaimana kesesuaian kompetensi dengan latar belakang pendidikan tenaga kependidikan di UPNVJ?	3,11	Baik
3	Bagaimana kesesuaian kemampuan dengan penempatan tenaga kependidikan di UPNVJ?	3,13	Baik

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu <i>customer</i> dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.			
4	Bagaimana keterbukaan manajemen pengelola memberikan informasi dan berkomunikasi kepada tenaga kependidikan?	3,02	Baik
5	Bagaimana manajemen pengelola memberikan promosi jabatan berdasarkan hasil kinerja tenaga kependidikan?	3,11	Baik
6	Bagaimana manajemen pengelola memberikan pelatihan dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan?	3,06	Baik
Kepastian (<i>Assurance</i>) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan seseorang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan			
7	Bagaimana manajemen pengelola mengembangkan kemampuan tenaga kependidikan melalui pelatihan/ <i>workshop</i> ?	2,98	Baik
8	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem jenjang karir bagi tenaga kependidikan?	3	Baik
9	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan melalui rotasi/ mutasi di UPNVJ?	2,88	Baik
10	Bagaimana manajemen pengelola menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan melalui peningkatan kesejahteraan yang memadai?	2,88	Baik
Empati (<i>Empathy</i>) adalah sikap peduli dan perhatian yang diberikan kepada <i>customer</i> sehingga mampu menunjukkan bahwa kebutuhan mereka dapat dipahami			
11	Bagaimana atasan dalam membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional?	2,66	Baik
12	Bagaimana atasan dalam memotivasi Kerjasama dengan tenaga kependidikan?	2,47	Cukup
13	Bagaimana atasan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya?	2,87	Baik
14	Bagaimana UPNVJ memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik?	2,71	Baik

15	Bagaimana atasan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan?	2,81	Baik
16	Bagaimana UPNVJ dalam menyediakan program HJT bagi pegawai?	2,85	Baik
17	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan jaminan Kesehatan (BPJS)?	2,85	Baik
18	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan THR yang memadai?	2,87	Baik
Tangible (Berwujud) yaitu berupa penampilan fisik fasilitas, personel dan sarana prasarana yang diberikan,			
19	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan ruang kerja yang nyaman?	2,95	Baik
20	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan?	3,02	Baik
21	Bagaimana UPNVJ dalam memberikan penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email)?	3,02	Baik

Adapun hasil analisis dari *survey* dalam bentuk presentase dari setiap indikator, sebagai berikut:

Kategori	Aspek				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik	35,29	29,41	23,53	17,65	29,41
Baik	41,18	47,06	47,06	41,18	41,18
Cukup	23,53	23,53	29,41	41,18	29,41
Kurang					



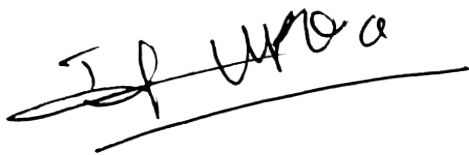
BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan *survey* diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada periode **2019**, sebanyak **17 orang** responden (atau sebanyak **89,47%** dari total Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta) menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Fakultas Hukum sudah masuk dalam kategori sangat baik.

Adapun upaya tindak lanjut dari Program Studi atas hasil *survey* tersebut diantaranya:

- a. Meningkatkan segala layanan yang masih kurang dan mendapatkan penilaian kurang baik dari responden.
- b. Mengajukan perbaikan dan pengadaan fasilitas sarana prasarana untuk meningkatkan layanan kepada Tenaga Kependidikan.

Di susun oleh,
Ketua Program Studi Hukum
Program Sarjana



Taupiqurrahman, SH, MKn.

Di sahkan oleh,
Wakil Dekan Umum dan Keuangan,



Khoirur Rizal Lutfi, S.H, M.H.