

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN PELAYANAN
BIRO ADMINISTRASI SUMBER DAYA MANUSIA**



**UNIVERSITAS NASIONAL
2022**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kekuatan sehingga telah terselesainya laporan hasil survey kepuasan pelayanan Biro Administrasi Sumber Daya Manusia. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Administrasi Sumber Daya Manusia selama 2022.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Pelayanan pada Biro Administrasi Sumber Daya Manusia. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan Biro Administrasi Sumber Daya Manusia sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Biro Administrasi Sumber Daya Manusia kedepannya. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan Biro Administrasi Sumber Daya Manusia.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban, laporan ini sangat terbuka terhadap saran serta masukkan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan.

Jakarta, Januari 2023
Kepala Biro Adm. Sumber Daya Manusia

Dr. Edi Sugiono, S.E., M.M.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	1
BAB II TINJAUAN TEORITIS	2
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	3
3.1. Karakteristik Responden.....	3
3.2. Pengolahan Data	7
3.2. Rencana Tindak Lanjut.....	10
BAB IV PENUTUP	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) fokus melayani Tenaga Pendidikan (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Karyawan). Untuk dapat melayani seluruh pengguna layanan tersebut, BASDM memiliki dua bagian:

1. Bagian Pengembangan
2. Bagian Dosen dan Karyawan

Untuk dapat mengukur dan mengetahui kualitas pelayanan BASDM pada dua bagian di atas, maka perlu dilakukan evaluasi yang dilakukan dalam bentuk survei kepuasan pengguna terhadap pelayanan BASDM.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh BASDM secara menyeluruh.
2. Sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh BASDM.
3. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan BASDM agar dapat lebih optimal.

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap pelayanan BSDM ini dilakukan dalam rentang waktu 9 Januari 2023 – 12 Januari 2023.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan pengguna layanan serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan mereka.

Umumnya kualitas pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan pengguna atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dikatakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pengguna secara konsisten.

Dalam Hardiyansyah (2011:46) 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, kelima dimensi kualitas pelayanan di atas tersebut sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap penggunanya.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

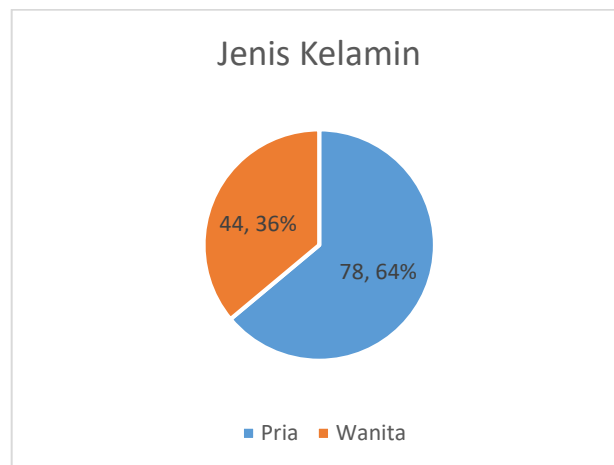
Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner pada saat ataupun setelah menggunakan jasa pelayanan BSDM adalah sebanyak 122 responden yang diklasifikasi adalah sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Secara garis besar, responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin responden pada survey kepuasan layanan. Jumlah keseluruhan responden yang mengisi kuesioner ini adalah 122 responden.

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Pria	78
Wanita	44
Jumlah	122



Gambar 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

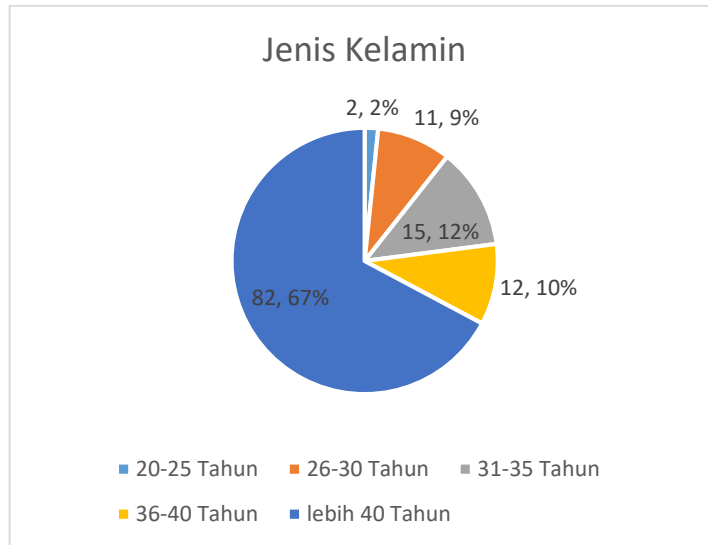
Berdasarkan Tabel 3.1 dan Gambar 3.1 diketahui bahwasanya responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 78 orang dan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 44 orang.

2. Responden Berdasarkan Usia

Pada penelitian ini, penulis mengelompokkan responden berdasarkan usia, dan dibagi menjadi 5 kelompok, antara lain 20-25 Tahun, 26-30 Tahun, 31-35 Tahun, 36-40 Tahun, dan lebih 40 Tahun. Berikut penjelasan lebih lanjut tertera pada Tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3. 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden
20-25 Tahun	2
26-30 Tahun	11
31-35 Tahun	15
36-40 Tahun	12
lebih 40 Tahun	82
Jumlah	122



Gambar 3. 2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Tabel dan Diagram 3.2, dapat diketahui bahwa pengelompokan 122 responden berdasarkan usia, yakni responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 2 orang, sedangkan responden yang berusia 26-30 tahun berjumlah 11 orang, lalu responden yang berusia 31-35 orang berjumlah 15 orang, selanjutnya responden yang berusia 36 – 40 tahun 12 orang dan responden yang berusia >40 tahun sebanyak 82 orang. Dari data tersebut diketahui bahwa responden di dominasi yang berusia >40 tahun.

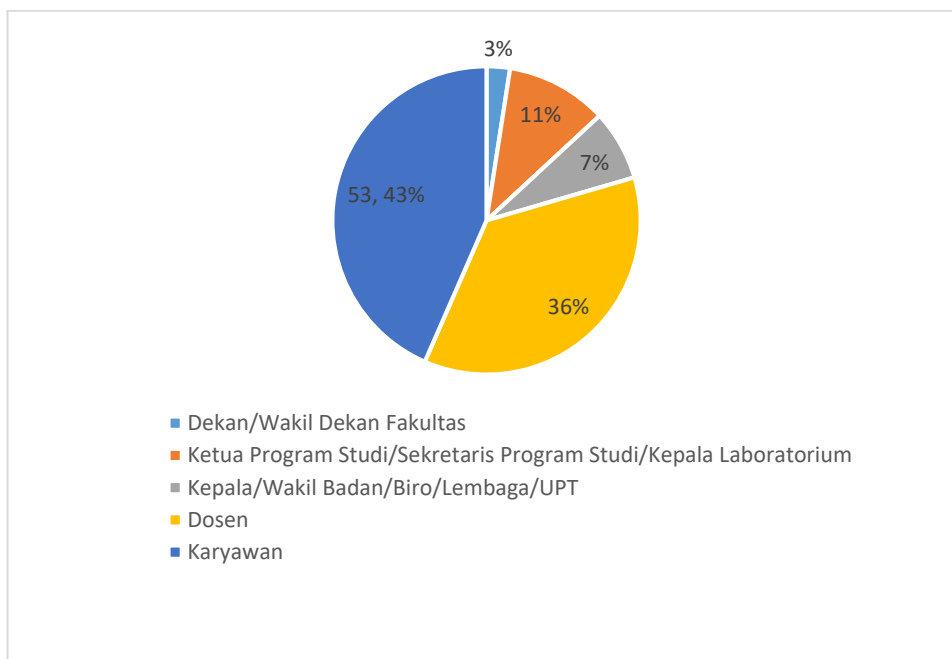
3. Responden Berdasarkan Jabatan

Pada laporan ini, jabatan dibagi menjadi lima bagian yaitu Dekan/Wakil Dekan Fakultas, Ketua Program Studi/Sekretaris Program Studi/Kepala Laboratorium, Kepala/Wakil Badan/Biro/Lembaga/UPT, Dosen dan Karyawan.

Tabel 3. 3 Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah Responden
Dekan/Wakil Dekan Fakultas	3
Ketua Program Studi/Sekretaris Program Studi/Kepala Laboratorium	13
Kepala/Wakil Badan/Biro/Lembaga/UPT	9

Dosen	44
Karyawan	53
Jumlah	122



Gambar 3. 3 Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan Tabel dan Diagram 3.3, dapat diketahui bahwa responden memiliki jabatan Dekan/Wakil Dekan Fakultas sebanyak 3 orang, Ketua Program Studi/Sekretaris Program Studi/Kepala Laboratorium sebanyak 13 orang, Kepala/Wakil Badan/Biro/Lembaga/UPT sebanyak 9 orang, Dosen sebanyak 44 dan Karyawan sebanyak 53.

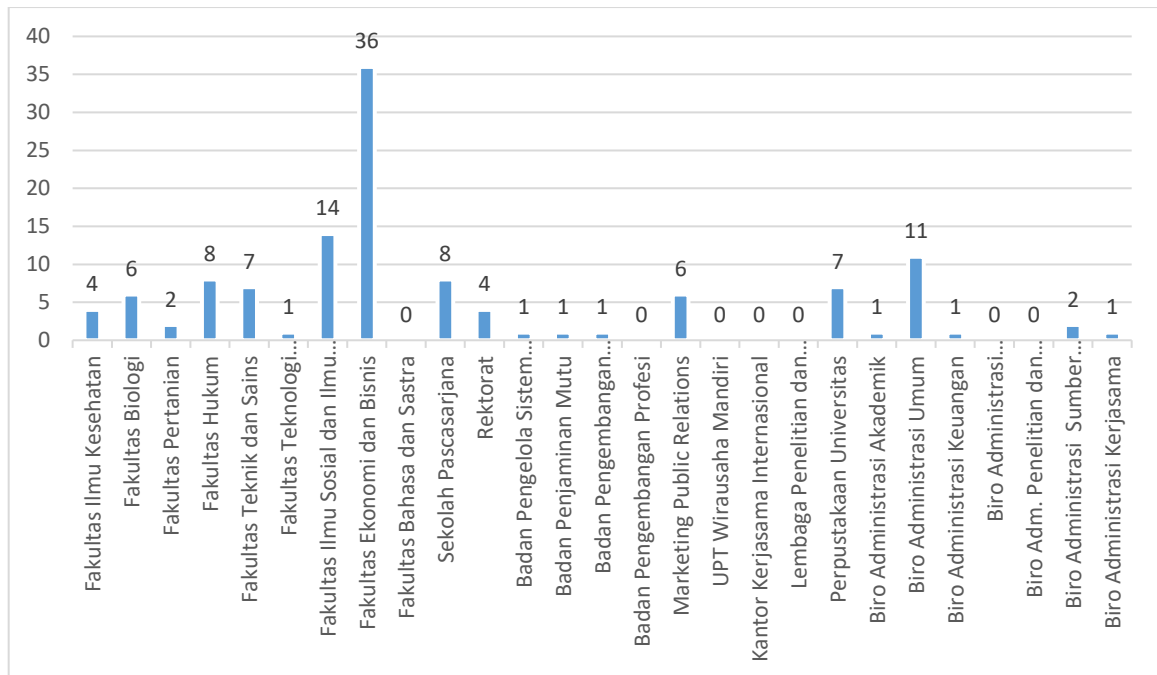
4. Responden Berdasarkan Unit Kerja

Pada laporan ini unit kerja dibagi menjadi beberapa kelompok antara lain Fakultas Ilmu Kesehatan, Fakultas Biologi, Fakultas Pertanian, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik dan Sains, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Bahasa dan Sastra, Sekolah Pascasarjana, Rektorat, Badan Pengelola Sistem Informasi, Badan Penjaminan Mutu, Badan Pengembangan Kurikulum, Badan Pengembangan Profesi, Marketing Public Relations, UPT Wirausaha Mandiri, Kantor Kerjasama Internasional, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Perpustakaan Universitas, Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Umum, Biro Administrasi Keuangan, Biro Administrasi Kemahasiswaan, Biro Adm. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Biro Administrasi Sumber Daya Manusia, Biro Administrasi Kerjasama.

Tabel 3. 4 Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah Responden
------------	------------------

Fakultas Ilmu Kesehatan	4
Fakultas Biologi	6
Fakultas Pertanian	2
Fakultas Hukum	8
Fakultas Teknik dan Sains	7
Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika	1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	14
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	36
Fakultas Bahasa dan Sastra	0
Sekolah Pascasarjana	8
Rektorat	4
Badan Pengelola Sistem Informasi	1
Badan Penjaminan Mutu	1
Badan Pengembangan Kurikulum	1
Badan Pengembangan Profesi	0
Marketing Public Relations	6
UPT Wirausaha Mandiri	0
Kantor Kerjasama Internasional	0
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	0
Perpustakaan Universitas	7
Biro Administrasi Akademik	1
Biro Administrasi Umum	11
Biro Administrasi Keuangan	1
Biro Administrasi Kemahasiswaan	0
Biro Adm. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	0
Biro Administrasi Sumber Daya Manusia	2
Biro Administrasi Kerjasama	1
Jumlah	122



Gambar 3. 4 Responden Berdasarkan Unit Kerja

Berdasarkan Tabel dan Gambar diatas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan unit kerja yang terbanyak yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3.2. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan data primer lalu data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jumlah jawaban pada tiap atribut dan/atau pernyataan.

1. Mengukur Keakuratan Data

Peneliti menguji keakuratan atau tingkat presisi dari data yang diperoleh dengan mencari uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik Corrected Corelation menggunakan program aplikasi SPSS. Berikut langkah-langkah dalam menguji validitas data:

1) Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pernyataan kuesioner valid

H_1 = Butir pernyataan kuesioner tidak valid

2) Menentukan nilai r_{tabel}

Untuk harga r_{tabel} dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom (df) = $N-2 = 122 - 2 = 120$, maka nilai $r_{tabel} = 0,177$.

3) Mencari nilai r_{hitung}

Perhitungan r_{hitung} dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan

menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Nilai r_{hitung} dapat dilihat dari hasil output SPSS pada nilai Corrected Item Total (output terlampir) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

4) Membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima (Valid) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak (Tidak valid).

Untuk melihat hasil perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dari semua butir pernyataan kuesioner yang telah dihitung menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 5 Tabel Perbandingan r_{tabel} dan r_{hitung}

No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	Kemudahan prosedur pelayanan	0,866	0,177	Valid
2	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,881	0,177	Valid
3	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	0,904	0,177	Valid
4	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,878	0,177	Valid
5	Kecepatan pelayanan	0,905	0,177	Valid
6	Kesopanan dan keramahan petugas	0,859	0,177	Valid
7	Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	0,879	0,177	Valid
8	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	0,875	0,177	Valid
9	Sarana dan Prasarana pelayanan	0,861	0,177	Valid

Pada hasil uji validitas menggunakan 151 responden dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Dapat diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner telah valid.

b. Uji Realibilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerelibilitas suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah:

- 1) Menentukan Hipotesis
Ho = Butir pernyataan kuesioner reliabel
H1 = Butir pernyataan kuesioner tidak reliabel
- 2) Menentukan nilai rhitung

Hasil dari perhitungan Cronbach's Alpha pada aplikasi SPP dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 6 Uji Realibitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0,972	9

Dari tabel diatas diketahui adan N of items (banyaknya item atau butir pertanyaan) ada 9 pertanyaan dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,972. Karena nilai Cronbach's Alpha $0,972 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke-9 atau semua item pertanyaan adalah reliabel atau konsisten.

2. Metode Analisis Deskriptif

Hasil dari uji analisis deskriptif kepuasan layanan mempergunakan analisis data pada perhitungan berdasarkan jawaban dari responden serta memanfaatkan perhitungan statistik dengan menggunakan alat bantu komputer melalui program SPSS 25. Reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

Tabel 3. 7 Hasil Analisis Kepuasan

No	Atribut	%
1	Kemudahan prosedur pelayanan	74,6 %
2	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	72,2 %
3	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	73 %
4	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	75,5 %
5	Kecepatan pelayanan	68,8 %
6	Kesopanan dan keramahan petugas	78,6 %
7	Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	70,5 %
8	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	73,7 %
9	Sarana dan Prasarana pelayanan	73 %

Rata-Rata	73,3 %
------------------	--------

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap layanan di BASDM sebesar 73,3%. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan BSDM secara umum berada pada kategori **Sedang**.

3.3.Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan struktural dan staff Fakultas/Badan/Biro/UPT terhadap layanan BASDM berada pada kriteria sedang. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.

1. Kendala

Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan pada masing-masing pernyataan yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

- Kemudahan prosedur pelayanan
- Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
- Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- Kecepatan pelayanan
- Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan
- Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
- Sarana dan Prasarana pelayanan

2. Akar Masalah

- Pergantian pejabat baru di BASDM sehingga ada perbedaan pada kebijakan.
- Kekurangan personil BASDM sehingga kurang optimalnya pelayanan.
- Kurangnya sosialisasi informasi apa saja yang disediakan di web BASDM
- Belum ada prosedur penyedia layanan di BASDM
- Jumlah sampel survey masih minim

3. Rencana Tindak Lanjut

- Menambah personil BASDM.
- Meningkatkan kompetensi SDM di BASDM.
- Mengadakan sosialisasi informasi apa saja yang disediakan di web BASDM dan instrument survei.
- Membuat prosedur penyedia layanan di BASDM.
- Mereview jadwal survei dan sosialisasi ke unit kerja lain sehingga sampel yang terkumpul mengalami peningkatan

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan terhadap Biro Administrasi Sumber Daya Manusia adalah 73,3 % berada dalam kriteria **Sedang**. Survey kepuasan layanan akan terus dilakukan setiap tahun dan hasilnya akan digunakan untuk lebih meningkatkan kinerja BASDM sehingga harapannya BASDM dapat memberikan pelayanan yang prima.

LAMPIRAN

KUESIONER
Kepuasan Terhadap Layanan Biro Administrasi Sumber Daya Manusia

link : <https://forms.gle/mmBLTMqCtKiMiMRKA>

Sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap Layanan Biro Administrasi Sumber Daya Manusia. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dipergunakan sebagai proses evaluasi diri, evaluasi seluruh staf, dan evaluasi manajemen untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan BASDM.

Identitas Responden

Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

Usia :

- 20 - 25 Tahun
- 26 - 30 Tahun
- 31 - 35 Tahun
- 36 - 40 Tahun
- > 41 Tahun

Jabatan :

- Dekan/Wakil Dekan Fakultas
- Ketua Program Studi/Sekretaris Program Studi/Kepala Laboratorium
- Kepala/Wakil Badan/Biro/Lembaga/UPT
- Dosen
- Karyawan

Unit Kerja :

- Fakultas Ilmu Kesehatan
- Fakultas Teknik dan Sains
- Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Fakultas Bahasa dan Sastra
- Fakultas Biologi
- Fakultas Pertanian
- Fakultas Hukum
- Sekolah Pasca Sarjana

- Rektorat
- Badan Pengelola Sistem Informasi
- Badan Penjaminan Mutu
- Badan Pengembangan Kurikulum
- Badan Pengembangan Profesi
- Marketing Public Relations
- UPT Wirausaha Mandiri
- Kantor Kerjasama Internasional
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
- Perpustakaan Universitas
- Biro Administrasi Akademik
- Biro Administrasi Umum
- Biro Administrasi Keuangan
- Biro Administrasi Kemahasiswaan
- Biro Adm. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
- Biro Administrasi Sumber Daya Manusia
- Biro Administrasi Kerjasama

Keterangan Penilaian :

1. Sangat Tidak Memuaskan
2. Tidak Memuaskan
3. Kurang Memuaskan
4. Memuaskan
5. Sangat Memuaskan

No	Pernyataan	STM	TM	KM	M	SM
1	Kemudahan prosedur pelayanan					
2	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan					
3	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan					
4	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan					
5	Kecepatan pelayanan					
6	Kesopanan dan keramahan petugas					
7	Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan					
8	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan					
9	Sarana dan Prasarana					

	pelayanan					
10	Saran dan Kritik Terhadap Layanan Biro Administrasi Sumber Daya Manusia					