**PROPOSAL PENELITIAN PENGEMBANGAN TATAKELOLA KELEMBAGAAN**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA ATAS KINERJA LAYANAN UNIT-UNIT KERJA UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA**

**SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**



**Disusun Oleh :**

**Ketua :**

**DR. Sururin (19710319 199803 2 001)**

**Anggota :**

**Jejen Jaenuddin, Ph.D (197012071997031002)**

**Mukmin Abdillah (1113011000093)**

**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN (PUSLITPEN)**

**LP2M UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA**

**Abstrak Penelitian dan Kata Kunci**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis indeks kepuasan seluruh civitas akademika atas layanan akademik maupun non-akademik yang diberikan unit-unit kerja pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Selain itu, Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis bagaimana kondisi layanan yang dirasakan dan kondisi layanan yang diharapkan oleh seluruh civitas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Dengan membandingkan dua kondisi layanan ini, maka dapat dibentuk sebuah strategi perbaikan kualitas kinerja layanan yang tentunya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan terhadap civitas akademika. Untuk mengukur indeks kepuasan mahasiswa mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Sedangkan untuk penyusunan strategi peningkatan mutu layanan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Pada penelitian ilmu sosial dan psikologi, variabel yang diteliti pada umumnya bersifat multidimensional dan tidak dapat diobservasi secara langsung, tetapi diukur melalui indikator sebagai manifest dari variabel yang hendak diukur. Dalam penelitian ini, kepuasan layanan diukur oleh beberapa indikator yang nantinya akan menggambarkan kepuasan layanan civitas akademika.

Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei terhadap penyedia layanan di UIN Jakarta yaitu sebanyak 21 unit layanan. Dimana setiap unit layanan akan dinilai oleh civitas akademika yang terdiri atas mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pejabat struktural. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Stratified Random Sampling* dengan pengalokasian ukuran sampel ke dalam strata yang bersifat proporsional.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui seberapa besar indeks kepuasan civitas akademika atas kualitas layanan kerja yang diberika uni-unit kerja di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Kemudian menyusun suatu strategi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan sehingga akan berdampak positif terhadap pelayanan untuk civitas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

*Kata Kunci : Indeks kepuasan, Layanan, Kualitas, QFD.*

1. **Latar Belakang Masalah**

Pendidikan menjadi salah satu faktor penentu kemanjuan suatu bangsa. Tingkat kemajuan suatu bangsa dapat dilihat dari generasi mudanya. Jika generasi mudanya memiliki kualitas pendidikan yang baik maka perkembangan suatu negara akan menjadi cepat. Ini menandakan pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting bagi kehidupan. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatulah Jakarta merupakan salah satu perguruan tinggi terkemuka di Indonesia yang saat ini menjadi salah satu parameter dari universitas lain terutama Universitas Islam lain yang berada di lingkungan Kementerian Agama Republik Indonesia. Saat ini, UIN Jakarta mulai menjadi pilihan utama bagi pada calon mahasiswa yang akan mendaftar di perguruan tinggi. Hal ini dimulai sejak dibukanya program-program studi yang berbasis ilmu umum dengan dibentuk program Konversi UIN pada tahun 2000. UIN Jakarta yang dulunya identik dengan hanya mempelajari ilmu-ilmu agama, kini berubah menjadi universitas yang mampu bersaing dengan universitas lain baik dalam maupun luar negeri. Hal ini tentunya tidak lepas dari pengintegrasian ilmu agama dengan ilmu sains yang menjadi keunggulan dibandingkan universitas lainnya. Dengan semakin tingginya animo masyarakat untuk kuliah di UIN Jakarta, tentunya harus juga diimbangi dengan kualitas pelayanan yang diberikan, baik itu pelayanan akademik maupun non-akademik. Pelayanan berkualitas yang diberikan menjadi salah satu pendukung dalam terciptanya suasana perkuliahan yang kondusif sehingga dapat dihasilkan sumber daya yang berkualitas.

UIN Jakarta sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi : kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, tenaga kependidikan, pejabat struktural), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sistem informasi dan kerjasama dalam atau luar negeri. Pengukuran kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dimulai dari pemenuhan kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pengukuran kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan di UIN Jakarta, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan nonakademis, diantaranya dalam hal administrasi perkuliahan. Pelayanan disini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh unit kerja kepada civitas akademika yang terdiri atas mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pejabat struktrual sebagai pelanggan internalnya.

Banyak upaya yang sudah dilakukan oleh universitas untuk meningkatkan kinerja pelayanan, diantaranya dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada dosen dan tenaga kependidikan, kontrol kinerja dengan E-LKP dan penerapan remunerisasi bagai tenaga kependidikan dan pejabat struktural. Bahkan baru-baru ini universitas menerapkan kebijakan penilaian kinerja dosen dengan program SKPR atau remunerisasi bagi dosen. Seharusnya hal tersebut dapat meningkatkan kualitas kinerja layanan. Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak universitas terutama yang berkaitan dengan civitas akademika tentunya tidak akan berdampak pada peningkatan kualitas kinerja apabila kebijakan tesebut tidak sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan dan harapankan. Sehingga setiap kebijakan yang akan dikeluarkan sudah sepatutnya memperhatikan kondisi yang ada saat ini serta mempertimbangkan kondisi yang diharapkan oleh seluruh civitas agar kebijakan yang dikeluarkan dapat lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian kinerja yang sudah berjalan dengan pengukuran indeks kepuasan serta penyusunan strategi peningkatan mutu layanan dengan membandingkan antara pesepsi yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Pada penelitian ilmu sosial dan psikologi, variabel yang diteliti pada umumnya bersifat multidimensional dan tidak dapat diobservasi secara langsung, tetapi diukur melalui indikator sebagai manifest dari variabel yang hendak diukur, demikian pula halnya dalam penelitian kepuasan pelanggan. Variabel terukur pada penelitian ini diperoleh dari responden dalam bentuk survei dengan alat ukur yang digunakan berupa kuesioner. Dalam penelitian kepuasan dikenal model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang berisi lima dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy.* Masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator. Analisis statistika yang tepat digunakan untuk mengevaluasi kontribusi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* dalam mengukur indeks kepuasan mahasiswa mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Sedangkan untuk penyusunan strategi peningkatan mutu layanan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mencoba mengkaji lebih mendalam mengenai indeks kepuasan civitas akademika atas layanan unit-unit kerja dan menyusun strategi peningkatan kualitas layanan sehingga akan berdampak positif terhadap pelayanan untuk civitas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

1. **Permasalahan Penelitian**

Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Berapa besar indeks kepuasan civitas akademika atas layanan yang diberikan oleh unit-unit kerja pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta ?
2. Bagaimana kondisi layanan yang dirasakan oleh civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta atas pelayanan unit-unit kerja ?
3. Bagaimana kondisi layanan yang diharapkan oleh civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta atas pelayanan unit-unit kerja ?
4. Bagaimana merencanakan perbaikan kualitas layanan pada unit-unit kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta ?
5. **Tujuan dan Signifikansi Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

* Untuk mendapatkan indeks kepuasan civitas akademika atas kinerja layanan unit kerja UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sebagai bentuk monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kinerja yang telah dilakukan.
* Mengatahui bagaimana kondisi layanan yang dirasakan dan diharapkan oleh civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sebagai bentuk perencanaan strategi perbaikan kualitas layanan pada unit-unit kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

1. **Literatur Review**
2. Penelitian dari I Gusti Ayu Ketut Giantari, dkk (2008) yang mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Diploma III FE Unud. Diperoleh kesimpulan bahwa bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan termasuk klasifikasi cukup puas. Hal ini tercermin dari hasil analisis kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan mahasiswa yang memberikan hasil sebesar 83,32%. Dari 25 variabel yang dianalisis ada 8 variabel yang belum memberikan kepuasan dan 14 variabel yang sudah menunjukkan kepuasan.
3. Penelitian dari Gabriele (2006) pada Universitas Firanze Italia, yang melakukan perancangan pada perbaikan kehandalan suspensi dari mobil balap formula SAE untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan metode QFD dan *Aximatic Design*. Dengan penggunaan QFD diperoleh 10 atribut penting (*critiqal to quality satisfied*) yang diinginkan konsumen. Lalu dengan metode *Aximatic Design* dilaporkan bahwa teknik ini berhasil mengurangi dimensi, berat dan biaya permesinan dari desain awal.
4. Penelitian dari Andrea (2006) pada perancangan sistem *reverse Engineering* produksi alat pemotong (*cutting tools*) di Italia. Analisis QFD dimanfaatkan oleh tim desain untuk mendapatkan data mengenai pesaing dan kebutuhan pasar. Dilaporkan bahwa teknik ini mampu meminimalkan biaya produksi dalam mengevaluasi rincian kebutuhan produk dalam hal komponen sesuai keinginan pasar sehingga menurunkan ongkos produksi dan dapat memenuhi harapan pasar.
5. Penelitian dari Savitri (2004) meneliti mengenai tingkat kepuasan konsumen minuman teh kemasan botol merek Freshtea menggunakan metode QFD. Hasil penelitian menunjukan bahwa atribut-atribut mutu yang diharapkan dan menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih minuman teh dalam kemasan botol adalah rasa, harga, penampakan, kadar kemanisan, volume dan kemasan. Hasil analisis QFD menunjukan bahwa secara keseluruhan konsumen sudah merasa cukup terpuaskan terhadap produk Freshtea, meskipun hasil yang diperoleh belum mencapai target maksimal yang diharapkan oleh perusahaan.
6. **Metodologi Penelitian**
   1. **Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah seluruh civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang terdiri atas mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pejabat struktural. Sedangkan yang dijadikan sebagai target penilaian adalah seluruh unit-unit layanan yang ada dilingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang terdiri atas 21 unit layanan kerja.

* 1. **Teknik Sampling**

Metode sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Stratified Random Sampling* (StRS). Pemilihan metode ini dikarenakan populasi civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah yang relatif bersifat heterogen dilihat dari kategori objek penelitiannya. Sehingga dibentuk subpopulasi (strata) berdasarkan kategori mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pejabat struktural yang bersifat relatif homogen. Pengambilan sampel dari setiap subpopulasi (strata) dilakukan secara acak (*Simple Random Sampling*) dengan komposisi proporsional. Berikut ini adalah tabel jumlah populasi dan pembentukan strata dari masing-masing kategori :

**Tabel 1. Jumlah Strata dan Total Populasi Civitas Akademika UIN Jakarta**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Civitas Akademika** | **Strata** | **Jumlah Populasi** |
| Mahasiswa | I | 28928 |
| Dosen | II | 1065 |
| Tenaga Kependidikan | III | 897 |
| Pejabat Struktural | IV | 415 |
| **Total** | **4** | **31305** |

*Sumber : Bagian Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*

Untuk kategori mahasiswa, dalam pendistribusian sampelnya akan diklasifikasikan kembali ke dalam 11 kelompok fakultas dan 1 sekolah pascasarjana.

* 1. **Ukuran Sampel Penelitian**

Dalam menentukan ukuran sampel yang dapat mewakili populasi, prosedur perhitungannya menggunakan Rumus Estok Navitte Cowan dengan yaitu sebagai berikut :



Dimana, nilai P = 0.5

z = dengan α = 0.05 diperoleh nilai z sebesar 1.96

E = 0.05

Untuk penentuan sampel dari setiap strata digunakan persamaan : .

Dalam perhitungan sampel untuk setiap unit kerja, disesuaikan dengan karakteristik unit masing-masing dalam memberikan pelayanan terhadap civitas akademikan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Sehingga jumlah sampel untuk masing-masing unit kerja bisa berbeda jumlahnya. Berikut ini adalah rangkuman pendistribusian sampel terhadap masing-masing unit layanan kerja :

**Tabel 2. Distribusi Pengambilan Sampel untuk Setiap Unit Layanan dan Sasaran Survei**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **UNIT** | **Sasaran Survei** | | | | **Jumlah Sampel** |
| **Mahasiswa** | **Dosen** | **Tenaga Kependidikan** | **Pejabat Struktural** |
| 1 | Pemahaman Visi-Misi dan Tujuan | 351 | 13 | 11 | 5 | 380 |
| 2 | Kinerja Layanan Bagian Umum | 351 | 13 | 11 | 5 | 380 |
| 3 | Kinerja Layanan PUSTIPANDA | 351 | 13 | 11 | 5 | 380 |
| 4 | Kinerja Layanan Bagian Humas dan Bantuan Hukum | 351 | 13 | 11 | 5 | 380 |
| 5 | Kinerja Layanan Fakultas dan Pascasarjana | 367 | 13 | - | - | 380 |
| 6 | Kinerja Layanan Pimpinan Program Studi | 367 | 13 | - | - | 380 |
| 7 | Kinerja Layanan Pimpinan Fakultas (Wadek) | 367 | 13 | - | - | 380 |
| 8 | Kinerja Layanan Pusat Pengabdian Masyarakat (PPM) | 367 | 13 | - | - | 380 |
| 9 | Kinerja Layanan Perpustakaan Pusat | 367 | 13 | - | - | 380 |
| 10 | Kinerja Layanan LP2M | - | 148 | 125 | 58 | 331 |
| 11 | Kinerja Layanan PUSLITPEN | - | 148 | 125 | 58 | 331 |
| 12 | Kinerja Layanan Satuan Pemeriksa Internal (SPI) | - | 148 | 125 | 58 | 331 |
| 13 | Kinerja Layanan Bagian Keuangan | - | 148 | 125 | 58 | 331 |
| 14 | Kinerja Layanan Pusat Studi Gander dan Anak (PSGA) | 356 | 13 | 11 | - | 380 |
| 15 | Kinerja Layanan Pusat Pengembangan Bahasa (PPB) | 356 | 13 | 11 | - | 380 |
| 16 | Kinerja Layanan Bagian Akuntansi dan Pelaporan Keuangan | - | - | 203 | 94 | 297 |
| 17 | Kinerja Layanan Bagian Perencanaan | - | - | 203 | 94 | 297 |
| 18 | Kinerja Layanan Bagian Organisasi Kepegawaian dan PUU | - | 148 | 125 | 58 | 331 |
| 19 | Kinerja Layanan Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni | 379 | - | - | - | 379 |
| 20 | Kinerja Layanan Pusat Layanan dan Kerjasama Internasional (PLKI) | 361 | 13 | - | 5 | 379 |
| 21 | Kinerja Layanan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) | - | 220 | - | 85 | 305 |
|  | **TOTAL** | **4691** | **1116** | **1097** | **588** | **7492** |

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, untuk harapan dengan rating 1 (sangat tidak penting), 2 (tidak penting), 3 (penting) dan 4 (sangat penting). Sedangkan untuk item realita dengan rating 1 (sangat tidak baik), 2 (tidak baik), 3 (baik) dan 4 (sangat baik).

* 1. **Operasionalisasi Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu variabel observasi serta variabel laten. Variabel observasi merupakan variabel yang dapat diukur secara langsung atau *observable*, sedangkan Variabel laten merupakan variabel yang tidak dapat diobservasi atau *unobservable,* tersusun dan diukur secara tidak langsung melalui indikatornya. Dalam penelitian ini, kepuasan diukur dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator yang nantinya akan menggambarkan kepuasan civitas akademika dan dalam penyusunannya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing unit kerja. Berikut ini adalah defisini dari model *SERVQUAL* :

***Tangibles*** Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.

***Reliability***Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.

***Responsiveness***Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

***Assurance***Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahtamahan, perhatian dan sikap.

***Responsiveness***Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

* 1. **Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang akan digunakan adalah :

1. Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan civitas mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :



Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :



Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut :



Di bawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat :

**Tabel 3. Kategorisasi Kinerja Mutu Layanan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Persepsi** | **Nilai Interval IKM** | **Interval Konversi IKM** | **Mutu Pelayanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
| 1 | 1.00 – 1.75 | 25 – 43.75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1.76 – 2.50 | 43.76 – 62.50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2.51 – 3.25 | 62.51 – 81.25 | B | Baik |
| 4 | 3.26 – 4.00 | 81.26 – 100.00 | A | Sangat Baik |

1. **Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)**

Tahap selanjutnya yaitu penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam peysusunan strategi peningkatan kualitas layanan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen

Mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pegawai adalah tahap awal dari *Quality Function Deployment* (QFD). Tahapan ini meliputi pengujian validitas dan reliabilitas.

1. Membuat matriks perencanaan (*Planning Matrix*)
2. Tingkat kepentingan Pegawai (*Importance to Customer*)

Penentuan tingkat kepentingan pegawai digunakan untuk mengetahui sejauh mana pegawai memberikan penilaian atau harapan dari kebutuhan pegawai yang ada. Nilai tingkat kepentingan diperoleh dengan :



1. Pengukuran tingkat kepuasan atau kinerja pegawai terhadap Kondisi kerja (*Customer Satisfaction Performance*)

Pengukuran tingkat kepuasan pegawai terhadap kondisi kerja dimaksudkan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan pegawai dari apa yang sudah diperoleh dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Nilai tingkat kepuasan diperoleh dengan :



1. Nilai target (*Goal*)

*Performance Goal* ini dinyatakan dalam bentuk skala numerik, yaitu tertinggi dari perbandingan antara nilai kepentingan dengan nilai kepuasan.

1. Rasio perbaikan (*Improvement Ratio*)

Rasio perbaikan yaitu perbandingan antara nilai target yang akan dicapai (goal) pihak Universitas dengan tingkat kepuasan pegawainya.



1. Titik jual (*Sales Point*)

*Sales Point* berisikan informasi mengenai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan berdasarkan seberapa baik harapan dari pegawai dapat terpenuhi. Dalam menentukan nilai *sales point* ini, dilakukan wawancara secara langsung dengan pihak UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Nilainya adalah :

Nilai 1 : Tidak ada titik pelayanan

Nilai 1.2 : Titik pelayanan menengah

Nilai 1.5 : Titik pelayanan tinggi

1. *Raw WeightI* dan *Normalized Raw Weight*

Nilai *raw weight* bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan secara keseluruhan dalam menentukan prioritas perbaikan kondisi kinerja. Atribut yang memiliki nilai *Raw Weight* tinggi akan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dalam memenuhi kepuasan mahasiswa. Sedangkan nilai *Normalized Raw Weight* menunjukkan tingkat kepentingan suatu kriteria *customer needs* secara keseluruhan. Nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight* diperoleh dengan :





1. Penyusunan kepentingan teknik

Pada tahap ini perusahaan mengidentifikasi kebutuhan teknik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pegawai.

1. Menentukan hubungan antara kepentingan teknik dengan kebutuhan pegawai. Penentuan ini menunjukkan hubungan (*relationship matrix*) antara setiap kebutuhan pegawai dan kepentingan teknik.
2. Penentuan prioritas

Penentuan ini menunjukkan prioritas berdasarkan kepentingan teknik. Nilai prioritas diperoleh dari :



1. Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)

Yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan target yang harus dicapai. Untuk mendukung perbandingan tersebut, maka dihitung pula indeks kesesuain dengan rumus :



1. **Hasil yang Diharapkan**

Dengan terlaksananya penelitian ini, diharapkan diperoleh hasil dan manfaat sebagai berikut :

* Diperoleh indeks kepuasan civitas akademika atas kinerja layanan unit kerja UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sebagai bentuk monitoring dan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan. Manfaat dari hasil ini tentunya dapat dijadikan dasar oleh setiap kepala unit kerja dalam merumuskan kebijakan-kebijakan sebagai langkah untuk meningkatkan pelayanan.
* Dapat dirumuskan suatu strategi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dari setiap unit kerja sehingga kualitas pelayanan yang diterima oleh civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta akan menjadi lebih baik.

**Daftar Pustaka**

Cochran, William G. 1991. *Teknik Penarikan Sampel*. Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.

Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003. “Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. Sosiosains, Volume 17 Nomor 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.

Kaplan, Robert M. & Dennis P. Saccuzo. 1993. *Psychological Testing : Principles, Application, and Issues*. University of California, San Diego.

Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Edisi 9 Jilid I. PT. Prenhalindo, Jakarta.

Sadat, A. M. 2000. Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa : Studi Kasus Universitas Indonesia. Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia. Jakarta.

Cohen, Lou. 1995. *Qulaity Function Deployment : How to Make QFD Work for You.* Addison-Wesley Publishing Company, Reading-Mussachusetts.

Fandy, Tjiptono. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi 2. Andi Offset, Yogyakarta.

G.Day, Ronald., 1993. *Quality Function Deployment : Lingking a Company with its Customer*. ASQC Quality Press, Milwaukee-Wisconsin.

Jack B. Revelle, John W, Moran, Charles A. Cox. 1996. *THE QFD HANDBOOK*, John Wiley & Son, Inc, New York.

Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Edisi 9 Jilid I. PT. Prenhalindo, Jakarta.

Milton, Charles R. 1981. *Human Behavior in Organization*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs N. J.

Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Edisi 1. PT. Rineka Cipta Jakarta.

Taglia, Andrea Del & Gianni Campatelli. 2006. “*Axiomatic Design & QFD : A Case  Study of a Reverse Engineering  System for Cutting Tools*”. Proceeding of  ICAD 4th  International Conference on Axiomatic Design.

Lampiran

CV

RBA Penelitian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PENELTIAN TATA KELOLA KELEMBAGAAN** | **URAIAN** | | | | | **ANGGARAN** | | **JUMLAH** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **BELANJA HONOR** |  |  |  |  |  |  |  | **Rp14.400.000,-** |
| Honor Ketua Peneliti | 1 | org | x | 6 | bln | Rp 1.000.000,- | Rp 6.000.000,- |  |
| Honor Anggota Peneliti | 1 | org | x | 6 | bln | Rp 700.000,- | Rp 4.200.000,- |  |
| Honor Anggota Peneliti | 1 | org | x | 6 | bln | Rp 700.000,- | Rp 4.200.000,- |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **BELANJA KONSUMSI** |  |  |  |  |  |  |  | **Rp 1.250.000,-** |
| Konsumsi Rapat Koordinasi |  |  |  | 5 | Keg | Rp 250.000,- | Rp 1.250.000,- |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **BELANJA BAHAN** |  |  |  |  |  |  |  | **Rp 1.350.000,-** |
| ATK dan Fotocopy |  |  |  | 1 | Keg | Rp 850.000,- | Rp 850.000,- |  |
| Pengadaan Sumber Kepustakaan |  |  |  | 1 | Keg | Rp 500.000,- | Rp 500.000,- |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **BIAYA PELAKSANAAN RISET** |  |  |  |  |  |  |  | **Rp32.000.000,-** |
| Screening Data |  |  |  | 1 | Keg | Rp 500.000,- | Rp 500.000,- |  |
| Pengolahan dan Analisis Data |  |  |  | 21 | Keg | Rp 1.500.000,- | Rp 31.500.000,- |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **BIAYA PUBLIKASI** |  |  |  |  |  |  |  | **Rp 1.000.000,-** |
| Pembuatan Laporan dan Artikel |  |  |  | 1 | Keg | Rp 500.000,- | Rp 500.000,- |  |
| Pendaftaran Jurnal dan Seminar Nasional |  |  |  | 1 | Keg | Rp 500.000,- | Rp 500.000,- |  |
| **TOTAL** | | | | | | | | **Rp50.000.000,-** |

Salinan SK

Salinan NPWP

Salinan No Rekening BNI