



SURVEY KEPUASAAN KINERJA KARYAWAN PADA PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (P3M) STAI TAPAKTUAN

Yani Mulyan Sari: Email: yanims@yahoo.com¹

Sufyan Ilyas: sufyan.ilyas@ymail.com²

Uswatun Hasanah : uswatun@yahoo.com³

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Dikirim April 2019

Tahap Revisi I Maret 2019

Tahap Revisi II April 2019

Dipublikasi Juni 2019

Penelitian ini dilatarbelakangi suatu permasalahan yang berkenaan tingkat rendahnya tingkat kepuasan di kalangan dosen STAI Tapaktuan. Hal ini terbuktinya masih sedikitnya hasil penelitian dan pengabdian dosen. Banyak studi menunjukkan klien yang puas cenderung mencari produk/jasa lebih sering dan mengembangkan loyalitas terhadap lembaga atau pusat kajian tertentu, bahkan merekomendasikan lembaga favoritnya kepada teman dan keluarga sebagai proses rujukan informal. Selain itu, survei kepuasan layanan juga memberi lembaga informasi yang spesifik tentang persepsi positif dan negatif, yang dapat meningkatkan upaya peningkatan mutu. Pada posisi inilah, pelaksanaan survei terhadap kepuasan dosen terhadap kinerja karyawan/petugas yang bekerja di Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) STAI Tapaktuan. Survei ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui angket/kusioner dengan teknik pengolahan data menggunakan statistic sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas P3M secara keseluruhan dikategorikan sangat memuaskan berada pada posisi baik, dengan persentase 72%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas P3M harus dapat meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan untuk dosen secara lebih maksimal.

Kata Kunci

Kepuasan dan Kinerja Karyawan

• *p-ISSN 2655-3090*

Alamat Korespondensi:

Sekolah Tinggi Agama Islam Tapaktuan
Jalan T. Ben Mahmud, Lhok Keutapang, Aceh Selatan,
E-mail: jurnal.staitapaktuan@gmail.com

¹Yani Mulyan Sari, M.Pd, merupakan Ketua Unit Penjaminan Mutu Prodi (UPMP) Perbankan Syari'ah STAI Tapaktuan.

²Sufyan Ilyas, S.TH.,MH, merupakan Ketua Pusat Penjaminan Mutu STAI Tapaktuan.

³Uswatun Hasanah, merupakan Mahasiswa Aktif di Program Studi Perbankan Syariah STAI Tapaktuan.

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang berkualitas, kritis, kreatif, inovatif, dan mampu bertahan pada era persaingan global. Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, bahwa dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan: (1) untuk mengembangkan potensi mahasiswa yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, memiliki ilmu pengetahuan yang memadai, mampu bertindak dan berpikir kreatif, mandiri (berkepribadian), terampil, kompeten dan berbudaya; (2) untuk menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, membangun kepentingan nasional dan memiliki daya saing kebangsaan; (3) mampu menghasilkan ilmu pengetahuan demi kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa, (4) terwujudnya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum dan juga demi tercapainya pencerdasan bangsa.⁴ Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi antara lain dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

Untuk pengembangan perguruan tinggi tersebut, maka dilakukan manajemen yang bermutu dengan pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi civitas akademika. Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan perannya, tentu saja, tidak terlepas dari tingkat layanan yang disediakan oleh pihak kampus ataupun lembaga dalam memberikan layanan kepada si pengguna layanan tersebut.

Pelayanan terbaik yang diberikan kepada konsumen merupakan indikator yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah institusi. Institusi yang berhasil memasarkan produk/ jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan *brand* yang baik di mata konsumennya. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika

memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya.⁵

Loyalitas pelanggan juga dapat terbentuk dari kepuasan yang dirasakan adalah perasaan senang ataupun kecewa yang muncul setelah menggunakan jasa tersebut. Pelanggan akan merasa senang dan kecewa setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Dengan kata lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku pengguna kembali secara terus-menerus sehingga terbentuklah tingkat kepuasan.

Tingkat kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi di mana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika Setiap layanan yang ada seharusnya dilakukan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak dan juga bisa diketahui layanan di bagian mana yang sudah memadai atau yang masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan. Kegiatan tersebut dilakukan sebagai tolak ukur dalam memberikan penilaian terhadap tingkat kualitas layanan terhadap kinerja civitas akademika (dosen, karyawan, mahasiswa, alumni, pengguna lulusan ataupun mitra) secara berkala yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak pimpinan dalam menetapkan dan memutuskan kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas layanan itu sendiri.

Survey kepuasan pengguna ini difokuskan untuk melihat kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan yang bekerja di Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) STAI Tapaktuan berdasarkan respons dari dosen yang merupakan bagian dari menjaga kelangsungan sistem penjaminan mutu di STAI Tapaktuan dengan standar yang telah ditetapkan.

⁴Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia.

⁵Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT raja Grafindo Persada, 2018), hal. 214.

KAJIAN TEORITIS Konsep Kepuasan

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Secara etimologis, kata kepuasan Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, dapat diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.⁶ Sedang menurut terminologi (para ahli) berbeda dalam memberikan pendapat, namun memiliki benang merah, antara lain; Kotler mendefinisikan, *satisfaction is a person's feelings of pleasure of disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.*⁷ Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap ekspektasi (harapan) mereka. Sedangkan Oliver dalam Husain Umar, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, di mana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.⁸ Ini artinya apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Sementara Crosby mendefinisikan, *dissatisfaction with the final product or service of an organization is called trouble with quality.*⁹ Dengan demikian, ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan dapat menyebabkan masalah dengan kualitas produk atau layanan tersebut.

Konsep Pelanggan

Bagi perusahaan penyedia jasa, hal yang tak kalah penting adalah memiliki pelanggan atau konsumen. Apakah artinya bila kita memproduksi dan menjual produk atau jasa tetapi tidak ada yang mengkonsumsi atau membeli. Bagaimana nasib perusahaan atau

produsen selanjutnya bila tidak memiliki pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan. Tanpa pelanggan, kita tidak memiliki apa-apa. Pelangganlah yang menentukan bisnis kita. Jika kita tidak bisa memahami pelanggan, maka kita pun tidak bisa memahami bisnis kita.

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa.¹⁰ Seperti pada pelayanan jasa lainnya, maka di dalam dunia pendidikan pun ada yang namanya pelanggan, ada pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Ada beberapa macam pelanggan eksternal, yaitu; "Pelanggan utama" adalah pelajar/peserta didik, sedangkan "pelanggan kedua" adalah orangtua/ sponsor/ gubernur yang memiliki kepentingan langsung baik secara individu maupun institusi, dan yang menjadi "pelanggan ketiga" pihak yang memiliki peran penting meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat.¹¹ Sementara itu, yang dikenal dengan sebutan pelanggan internal pendidikan yaitu para guru dan karyawan.¹²

Konsep Pelayanan

Pelayanan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* didefinisikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.¹³ Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby "pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan"¹⁴. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip di bawah ini: "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-

⁶Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Gramedia, 2008), Ed. IV, Cet. I, hal. 1110.

⁷Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, (New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997), Ninth Edition, hal. 40.

⁸Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 14.

⁹Philip B. Crosby, *Quality Without Tears*, (Singapore: McGraw Hill, 1986), hal. 1.

¹⁰Lihat, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7.

¹¹Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012) hal. 68.

¹²*Ibid*, hal. 69.

¹³KBBI, hal. 797.

¹⁴Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 2.

hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”¹⁵

Menurut Moenir, bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁶ Pelayanan menurut Simamora adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁷

Dari beberapa definisi tentang pelayanan di atas, dapat dimengerti bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dengan bantuan manusia atau mesin secara fisik, dan bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan.

Jadi, kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.¹⁸ Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas,¹⁹ maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk²⁰ atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Pengukuran kepuasan pelanggan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh dari civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa). Kepuasan civitas akademika

didefinisikan sebagai respon pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di lingkungan kampus setelah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik menerima hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan civitas akademika, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria menurut Moenir yaitu memiliki perilaku yang sopan dan santun; kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; mampu melihat dan menyesuaikan waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi; dan keramahan tamahan pegawai ketika memberikan layanan atau ketika sedang berhadapan langsung dengan mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik.²¹

Kualitas Layanan

Menurut Crosby, “The performance standard of quality is zero defect.”²² Kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Sedangkan Deming dalam Zulian Yamit mendefinisikan kualitas sebagai apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan.²³ Dengan demikian, kualitas/mutu adalah suatu produk atau jasa yang nihil dari kerusakan dan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan. Menurut Lupiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.²⁴ Kualitas pelayanan termasuk faktor penting penentu kepuasan pelanggan.

Berkaitan dengan pemilihan produk dan jasa, konsumen mempunyai kebutuhan dan harapan tersendiri, mereka memiliki

¹⁵Ibid, hal. 2-3.

¹⁶H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hal. 17.

¹⁷Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, tahun 2008), hal. 128

¹⁸Moenir, *Manajemen ...* hal. 129.

¹⁹Ibid.

²⁰Tjiptono, *Strategi Bisnis ...* hal. 8.

²¹Moenir, *Manajemen Pelayanan ...* hal. 27.

²²Philip B. Crosby, *Quality Without Tears*, (Singapore: McGraw Hill, 1986), hal. 84.

²³Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2001), hal. 94.

²⁴Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2012), hal. 57.

bobot pengharapan tertentu dalam menilai suatu pelayanan apakah berkualitas apa tidak. Dengan kata lain, kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai keharusan dalam industri pendidikan tinggi.

Kualitas layanan dapat diasumsikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Barry. SERVQUAL adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).²⁵

Apabila pelayanan pendidikan sesuai dengan yang diharapkan siswa maka kualitas pelayanan pendidikan pada lembaga tersebut dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal (*excellent service*). Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.²⁶ Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan (konsumen) tergantung pada kemampuan pihak penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau keinginan pelanggan (mahasiswa ataupun dosen) secara konsisten.

Menurut Kotler, untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (SERVQUAL) umumnya menggunakan lima dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.²⁷

1. *Tangible/ Bukti Langsung. Tangibles the appearance of physical facilities,*

²⁵*Ibid*, hal. 181.

²⁶*Ibid*, hal. 182.

²⁷Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning ...* hal. 478.

equipment, personnel, and communication materials.²⁸ *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan pendidikan kepada peserta didik. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi pelanggan baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. *Tangibles* juga dapat diartikan sebagai kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan sarana prasarana fisik lembaga pendidikan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, sarana komunikasi, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.²⁹

2. *Reliability/Kehandalan. Reliability is the ability to perform the promised service dependably and accurately.*³⁰ *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan.³¹ Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan (peserta didik) akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
3. *Responsiveness/Ketanggapan. Responsiveness is the willingness to help customers and to provide prompt service.*³² *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan yang dilakukan langsung oleh karyawan/staff pengajar untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.³³ Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan,

²⁸*Ibid*, hal. 478.

²⁹Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 173.

³⁰Kotler, *Marketing Management ...* hal. 478.

³¹Lupioadi, *Manajemen ...* hal. 182.

³²Kotler, *Marketing Management ...* hal. 478.

³³Lupioadi, *Manajemen ...* hal. 183.

- termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa. Pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian pelanggan (mahasiswa/dosen) dengan segera;
4. *Assurance*/Jaminan dan keyakinan. *Assurance is the knowledge and courtesy the employees and their ability to convey trust and confident.*³⁴ *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).³⁵
 5. *Empathy*/Empati. *Empathy is the provision of caring, individualized attention to costumers.*³⁶ *Empathy* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh lembaga penyedia jasa, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan (mahasiswa dan dosen) atau memperoleh masukan dari pelanggan dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M)

Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (disingkat dengan P3M) STAI Tapaktuan merupakan unit pelaksana akademik yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi institut di bidang pengembangan

kompetensi dosen melalui kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang merupakan bagian dari tridharma perguruan tinggi. P3M STAI Tapaktuan ini berdiri dengan Surat Keputusan STAI Tapaktuan Nomor 123/STAI.17/KS/PP.009/09/2012, Tanggal 20 September 2012, yang memiliki tugas untuk melaksanakan, mengkoordinasikan, memantau dan menilai kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa berdasarkan pada kebijakan STAI Tapaktuan, terutama dalam konteks mewujudkan visi dan misi institusi.

Dalam melaksanakan tugasnya di atas, P3M STAI Tapaktuan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut: (1) Pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta pelaporan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; (2) Pelaksanaan penelitian ilmiah murni dan terapan; (3) Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dan (4) Pelaksanaan publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk jurnal, prosiding seminar nasional maupun internasional dan (5) Pelaksanaan administrasi P3M STAI Tapaktuan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *survey*. Total responden yang dibagikan angket sebanyak 32 orang yang seluruhnya terdiri dari dosen di lingkungan STAI Tapaktuan Aceh Selatan. Namun, yang angketnya kembali untuk diolah hanya 24 orang. Jadi, respondennya adalah 25 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Hasil *survey* tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik sederhana dengan menggunakan persentase.

³⁴Kotler, *Marketing Management ...* hal. 478.

³⁵Lupioadi, *Manajemen ...* hal. 183.

³⁶Kotler, *Marketing Management ...* hal. 478.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

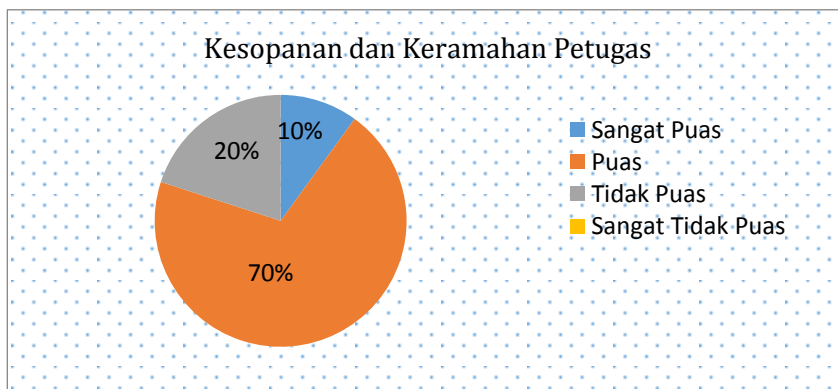
1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 29 Agustus 2020. Dengan jumlah responden yaitu 56 orang dosen dan mahasiswa STAI Tapaktuan dengan mengisi formulir yang telah dibagikan, sedangkan angket kembali berjumlah 50 orang. Setelah itu, hasil survey ini akan diklasifikasi kembali untuk menentukan jumlah indeks yang ada di setiap pertanyaan.

2. Hasil Survey Tingkat Kepuasan terhadap Petugas P3M

a. Kesopanan dan keramahan petuas P3M

Hasil survey kepuasan dosen terhadap kesopanan dan keramahan petugas P3M dapat dilihat pada grafik berikut:

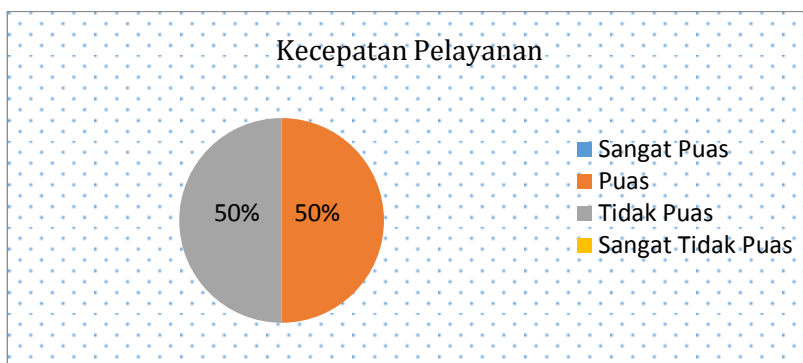


Gambar 4.1 : Hasil survey kepuasan dosen terhadap kesopanan dan keramahan petugas P3M

Berdasarkan Gambar 4.1 di atas, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kesopanan dan keramahan petugas P3M dikategorikan memuaskan dengan jumlah 50 responden, yang terdiri dari 35 orang merasa puas dan 5 orang merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sikap yang dimiliki oleh petugas P3M sudah baik dan sempurna, karena seluruh responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan petugas P3M. Namun masih ada 10 orang yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadi bahan evaluasi untuk ke depannya.

b. Kecepatan pelayanan tugas

Hasil survey kepuasan dosen terhadap kecepatan pelayanan tugas oleh petugas P3M dapat dilihat pada grafik berikut:

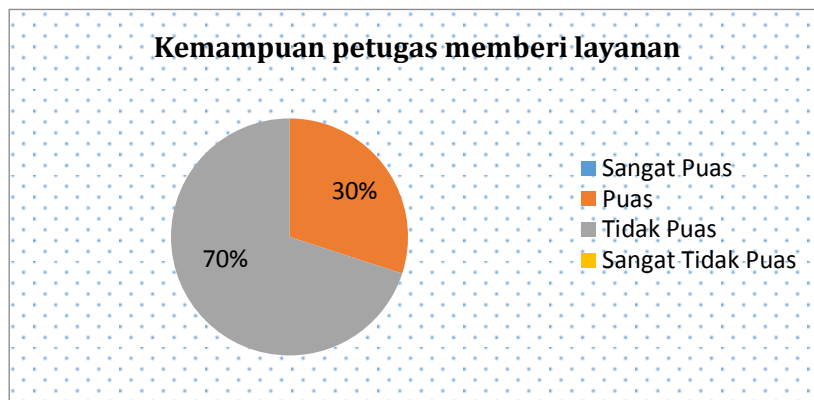


Gambar 4.2: Hasil survey kepuasan dosen terhadap kecepatan pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan tugas dikategorikan lumayan memuaskan dengan jumlah responden 25 orang sekitar 50%. Namun sebagian responden juga merasakan tidak puas terhadap kecepatan pelayanan tugas oleh petugas sebanyak 25 orang sekitar 50%. Hal ini menjadi bahan evaluasi untuk ke depannya agar petugas P3M lebih cekat dalam menjalani tugasnya.

c. Kemampuan petugas P3M dalam memberikan pelayanan

Hasil survey kepuasan dosen terhadap kemampuan petugas P3M dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada grafik berikut:

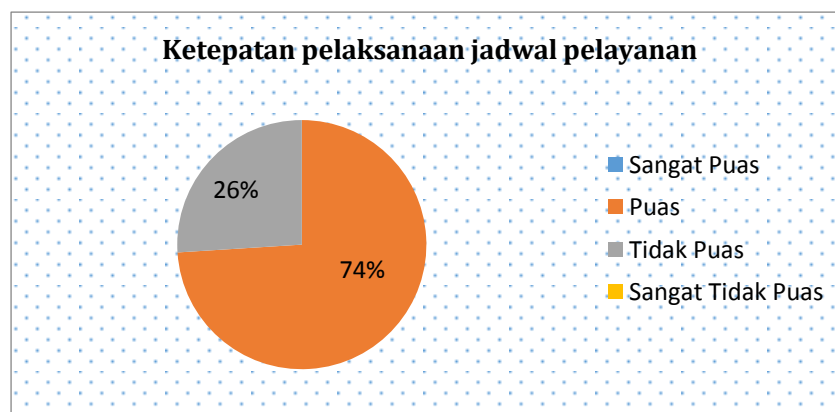


Gambar 4.3 Hasil survey kepuasan dosen terhadap kemampuan Petugas dalam memberikan layanan

Berdasarkan Gambar 4.3, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap kemampuan petugas P3M dalam memberikan pelayanan dikategorikan memuaskan sebanyak 20 orang dengan persentase 80% walaupun terdapat 5 orang sebanyak 20% responden merasa tidak puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas P3M dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi petugas P3M agar lebih mendalami tugasnya agar dapat lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada responden.

d. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan

Hasil survey kepuasan dosen terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan dapat dilihat pada grafik berikut:

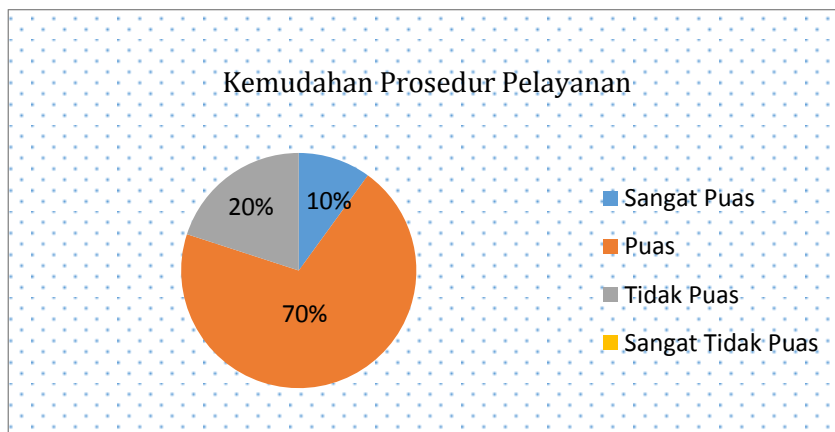


Gambar 4.4 Hasil survey kepuasan dosen terhadap ketepatan Pelaksanaan jadwal pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.4, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan dikategorikan memuaskan dengan jumlah responden 37 orang sekitar 74%, sekalipun masih ada yang memberikan jawaban tidak puas terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan berjumlah 13 orang responden sekitar 26%. Hal ini tentu menjadi bahan evaluasi bagi petugas agar pada kegiatan selanjutnya dapat melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah disosialisasikan.

e. Kemudahan prosedur pelayanan

Hasil survey kepuasan dosen terhadap kemudahan prosedur pelayanan dapat dilihat pada grafik berikut:

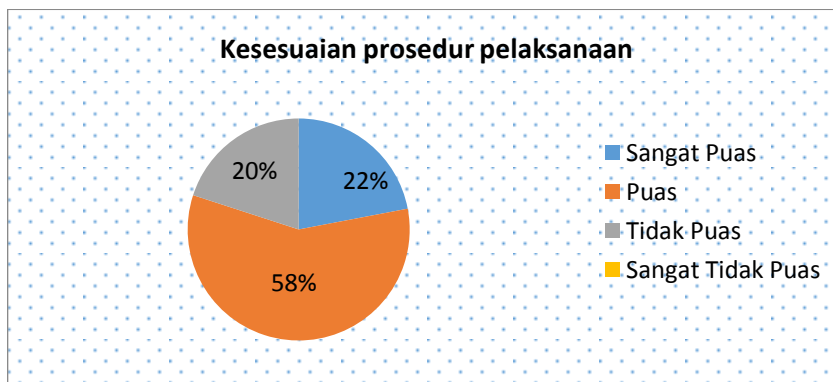


Gambar 4.5 Hasil survey kepuasan dosen terhadap Kemudahan prosedur pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.5, di atas terlihat bahwa 38 orang sekitar 70% responden merasa puas dan 2 orang sekitar 10% merasa sangat puas dengan kemudahan prosedur yang telah dibuat oleh petugas P3M. Namun terdapat 10 orang sekitar 20% responden merasa tidak puas dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadi bahan kajian bagi petugas untuk mengevaluasi prosedur yang ada agar seluruh dosen tidak merasa kesulitan saat petugas P3M memberikan pelayanan.

f. Kesesuaian antar prosedur dan pelaksanaan

Hasil survey kepuasan dosen terhadap kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan dapat dilihat pada grafik berikut:

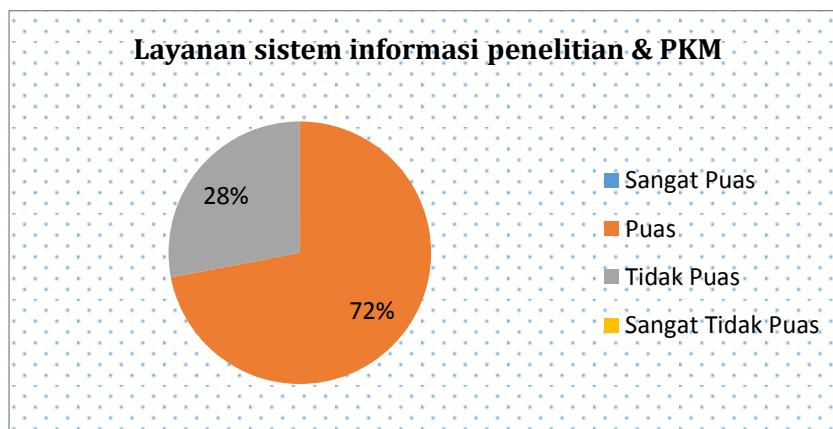


Gambar 4.6 Hasil survey kepuasan dosen terhadap kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan

Berdasarkan Gambar 4.6, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan dikategorikan saingat memuaskan dengan jumlah responden 11 orang sekitar 22% dan merasa puas sekitar 29 setara dengan 58% . Namun sebanyak 10 orang sekitar 20% responden merasatidak puas dengan kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan. Halini menunjukkan bahwa petugas dapat melaksanakan kegiatan sesuai dengan prosedur yang telah disusun dengan baik, namun perlu ditingkatkan kembali kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan.

g. Layanan systeminformasi penelitian dan PKM

Hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan sistem informasi penelitian dan PkM:

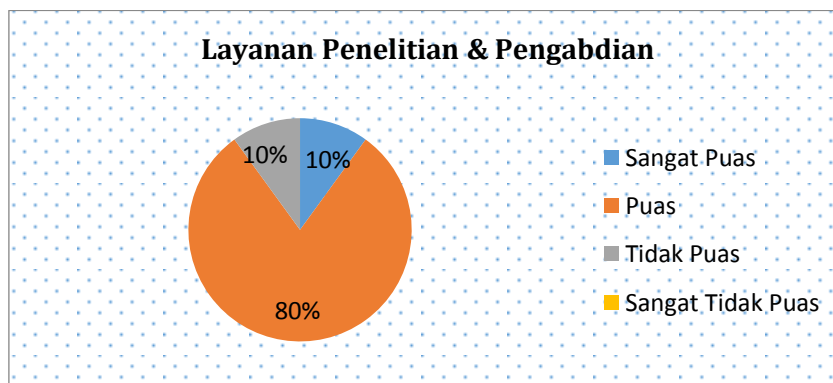


Gambar 4.7 Hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan sistem Informasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Berdasarkan Gambar 4.7, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap layanan system informasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dikategorikan memuaskan dengan jumlah responden 36 orang sekitar 72%dan tidak memuaskan dengan sejumlah 14 responden sekitar 28%. Hal ini menunjukan bahwa secara umum, layanan system informasi penelitiandanPkM sudah baik,namun perlu terusditingkatkan agarseluruh responden merasa puas dengan layanan system informasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

h. Layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan penelitian dan PkM dapat dilihat pada grafik berikut:

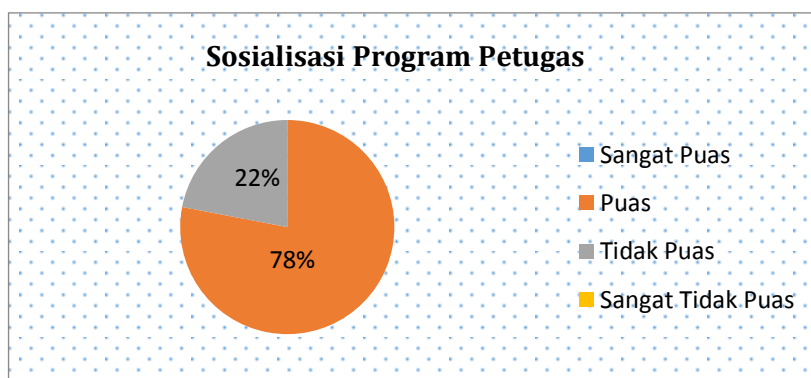


Gambar 4.8 Hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan pelaksanaan penelitian dan PkM

Berdasarkan Gambar 4.8, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dikategorikan memuaskan dengan jumlah 40 responden sekitar 80% dan merasa sangat puas berjumlah 5 orang atau setara dengan 10%, dan sebagian mengatakan tidak puas dengan layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan persentase 10% yang berjumlah 5 orang. Hal ini menjadi bahan bahwa layanan penelitian dan PkM perlu ditingkatkan agar seluruh responden merasa puas dengan layanan penelitian dan PkM yang diberikan oleh petugas P3M.

i. Sosialisasi program oleh petugas P3M

Hasil survey kepuasan dosen terhadap sosialisasi program oleh petugas P3M dapat dilihat pada grafik berikut:

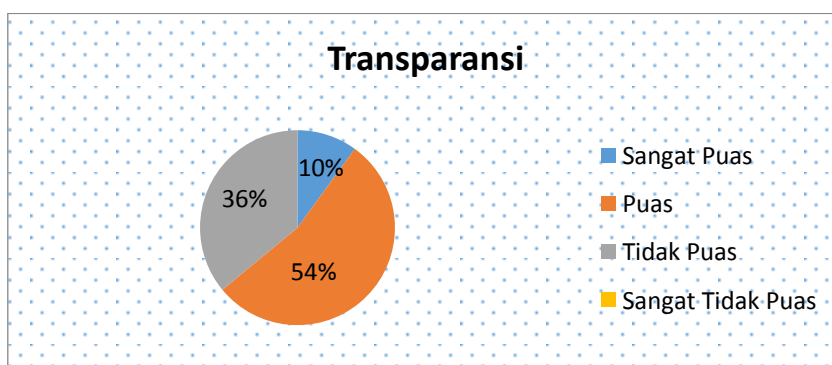


Gambar 4.9 Hasil survey kepuasan dosen terhadap Sosialisasi program oleh petugas P3M

Berdasarkan Gambar 4.9, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap sosialisasi program oleh petugas P3M dikategorikan memuaskan dengan jumlah 39 responden sekitar 78%. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi program yang dilakukan oleh petugas P3M sudah baik, namun perlu ditingkatkan kembali karena terdapat sekitar 11 responden sekitar 22% mengatakan tidak puas dengan sosialisasi yang telah dilakukan oleh petugas.

j. Transparansi

Hasil survey kepuasan dosen terhadap sosialisasi program oleh petugas P3M:

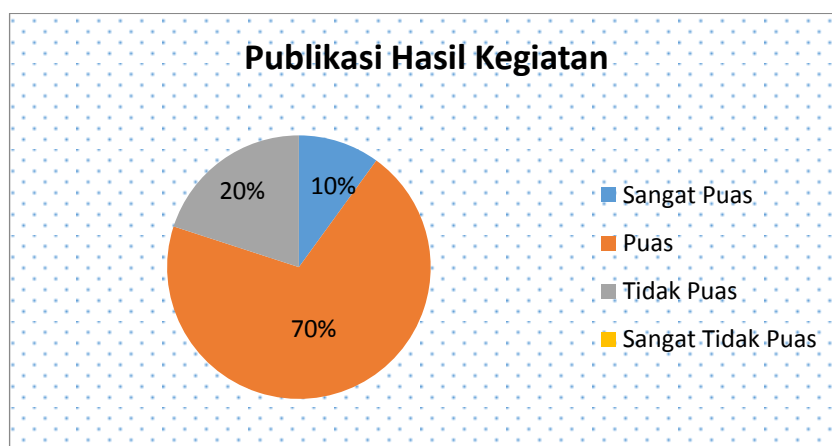


Gambar 4.10 : Hasil survey kepuasan dosen terhadap Sosialisasi program oleh petugas P3M

Berdasarkan Gambar 4.10, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap tranparansi yang dilaksanakan oleh petugas P3M di kategorikan memuaskan dengan jumlah 27 responden sekitar 54% dan sangat memuaskan sebanyak 5 orang sekitar 10%. Walau begitu, petugas P3M harus meningkatkan informasi mengenai laporan kegiatan P3M, karena sebanyak 36% responden merasa tidak puas dengan transparansi laporan yang disampaikan oleh petugas P3M.

k. Publikasi hasil kegiatan

Hasil survey kepuasan dosen terhadap publikasi hasil kegiatan dapat dilihat pada grafik berikut:

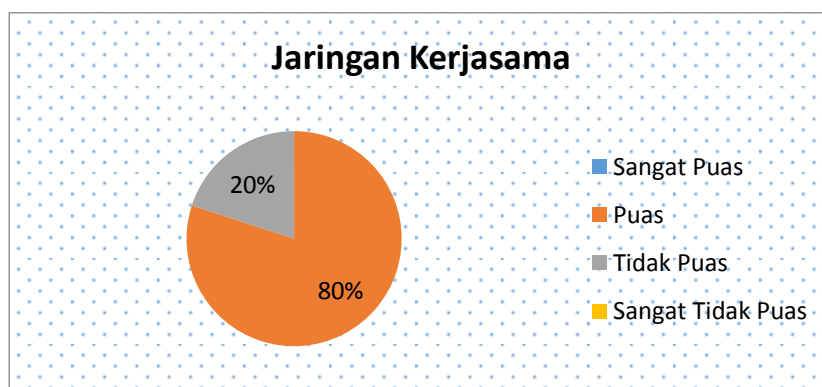


Gambar 4.11 Hasil survey kepuasan dosen terhadap Publikasi hasil kegiatan

Berdasarkan Gambar 4.11, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap publikasi hasil kegiatan yang dilaksanakan oleh petugas P3M di kategorikan memuaskan dengan jumlah 35 orang sekitar 70% dan 5 orang sekitar 10% merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan publikasi hasil kegiatan sudah baik, namun tetap perlu ditingkatkan karena terdapat 10 responden sekitar 20% merasa tidak puas dengan publikasi hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh petugas P3M.

l. Jaringan kerjasama

Hasil survey kepuasan dosen terhadap jaringan kerjasama dapat dilihat pada grafik berikut:

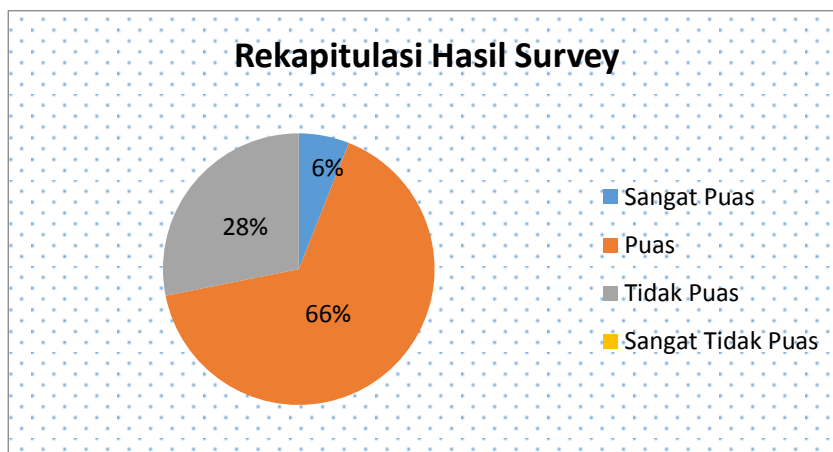


Gambar4.12 : Hasil survey kepuasan dosen terhadap Jaringan kerjasama

Berdasarkan Gambar 4.12, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap jaringan kerjasama dikategorikan memuaskan dengan persentase 80%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas P3M sudah baik dalam menjalani jaringan kerjasama, namun tetap harus ditingkatkan karena terdapat 20% responden merasa tidak puas dengan jaringan kerjasama yang dilakukan dengan petugas P3M.

3. RekapitulasiKepuasanDosenTerhadapPetugas P3M

Rekapitulasi hasil survey kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas P3M dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 4.13: Hasil survey kepuasan dosen terhadap petugas P3M

Berdasarkan Gambar 4.13, terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas P3M secara keseluruhan dikategorikan sangat memuaskan dengan persentase 6% dan merasa memuaskan dengan persentase 66%. Namun, masih terdapat pendapat bahwa pelayanan petugas P3M tidak memuaskan dengan persentase 28%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas P3M harus meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan untuk dosen sebagai pengguna P3M dan meningkatkan.

KESIMPULAN

1. Setelah melakukan survey dan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan dosen sebagai responden merasa puas dengan petugas P3M dengan persentase 66%. Namun, sebagian responden dengan persentase 28% merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas P3M;
2. Kemampuan yang dimiliki masing-masing petugas P3M perlu dievaluasi kurang dan lebihnya untuk menjadi dasar perubahan bagi petugas lain yang masih memiliki kemampuan yang kurang baik. Dihubungkan dengan

3. Tingkat kepuasan pada setiap aspek dapat disimpulkan sebagai berikut: (a) Kesopanan dan keramahan petugas P3M dikategorikan memuaskan dengan persentase 70% dan sangat memuaskan 10%; (b) Kecepatan pelayanan tugas dapat dikategorikan dengan 50% dan tidak memuaskan dengan persentase 50%; (c) Kemampuan petugas P3M dalam memberikan pelayanan dikategorikan memuaskan dengan

persentase 30% dan tidak memuaskan sekitar 70%; (d) Ketepatan jadwal pelaksanaan dikategorikan memuaskan dengan persentase 74% dan tidak memuaskan 26%; (e) Kemudahan prosedur pelayanan dikategorikan memuaskan dengan persentase 70% dan sangat memuaskan 10% serta tidak memuaskan sekitar 20%; (f) Kesesuaian tarap prosedur dan pelaksanaan dikategorikan memuaskan dengan persentase 58% dan sangat memuaskan 22% serta tidak memuaskan sekitar 20%; (g) Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat dikategorikan memuaskan dengan persentase 72% dan tidak memuaskan dengan persentase 28%; (h) Layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dikategorikan memuaskan dengan persentase 80% dan sangat memuaskan 10% tidak memuaskan dengan persentase 10%; (i) Sosialisasi program oleh petugas P3M dikategorikan memuaskan dengan persentase 78% dan tidak memuaskan dengan persentase 22%; (j) Transparansi dikategorikan memuaskan dengan persentase 54% dan sangat memuaskan 10% serta tidak memuaskan dengan persentase 36%; (k) Publikasi hasil kegiatan dikategorikan memuaskan dengan persentase 70% dan sangat memuaskan 10% serta tidak memuaskan dengan persentase 20%; dan (l) Jaringan kerjasama dikategorikan memuaskan dengan persentase 80% dan tidak memuaskan dengan persentase 20%.

SARAN-SARAN

1. Ketua P3M STAI Tapaktuan disarankan melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk petugas P3M untuk meningkatkan kinerja karyawan yang secara langsung berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikannya. Selain itu, pendidikan dan pelatihan tersebut harus dapat menumbuhkan kesadaran yang tinggi terhadap kegiatan yang dilakukan;
2. Ketua P3M STAI Tapaktuan disarankan melakukan penilaian kinerja secara periodic (satu bulan sekali) secara terencana, sehingga dapat diketahui apa saja yang perlu dievaluasi dan diperbaiki untuk meningkatkan kinerja petugas;
3. Petugas P3M dengan penuh kesadaran mempertahankan sikap yang baik yaitu sopan dan ramah, meningkatkan kecepatan pelayanan, meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan, meningkatkan ketepatan dalam pelaksanaan jadwal kegiatan, meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan, meningkatkan kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, meningkatkan sistem informasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, meningkatkan layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, meningkatkan sosialisasi program, meningkatkan transparansi laporan, meningkatkan system publikasi hasil kegiatan dan kerjasama.

DAFTAR BACAAN

- Crosby B. Philip, (1986), *Quality Without Tears*, Singapore: McGraw Hill.
- Edward Sallis, (2012), *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: IRCiSoD.
- Harbani Pasalong, (2008), *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Husain Umar, (2003), *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2008), Jakarta: Gramedia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003
- Kotler, Philip. (1997), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Moenir H.A.S., (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty, (2012), *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rambat Lupiyoadi, (2012), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2003), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sofjan Assauri, (2018), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang *Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia*.
- Zulian Yamit, (2001), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.