

PROSEDUR SISTEM MUTU

**Pengukuran Kepuasan
*Stakeholders***



Kode Dokumen : PM-UII-04

Versi / Revisi : 2008/0

Tanggal Berlaku : 05 Oktober 2009

Disahkan oleh,

Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec
Rektor

Diperiksa oleh,

Dra. Prapti Antarwiyati, M.Si, Ak.
Kepala Badan Penjaminan Mutu

Disiapkan oleh,

Ir. Pratikno Hidayat, M.Sc
Kepala Bidang
Pengendalian Sistem Mutu

PROSEDUR SISTEM MUTU PENGUKURAN KEPUASAN STAKEHOLDER	Tanggal Revisi :
	Tanggal Berlaku : 05 Oktober 2009
	Kode Dokumen : PM-UII-.04

1. **TUJUAN** : Meyakinkan bahwa pengukuran kepuasan stakeholder dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya digunakan sebagai tindakan perbaikan mutu di UII.
2. **RUANG LINGKUP** : Pengukuran kepuasan stakeholder UII.
3. **DEFINISI** : Stakeholder UII adalah : mahasiswa, dosen, karyawan, Badan Wakaf, orang tua/wali mahasiswa, perusahaan tempat alumni bekerja, pemerintah dan instansi terkait lainnya.
4. **REFERENSI** : *Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian, Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PM-UII-05)*
5. **DISTRIBUSI KEPADA** : Seluruh pemegang Salinan Terkendali Dokumen Sistem Penjaminan Mutu.
6. **PROSEDUR** :
 - 6.1. Rapat tinjauan manajemen di awal tahun wajib membahas tentang pelaksanaan pengukuran kepuasan stakeholder UII. Mengingat stakeholder UII cukup beragam, maka pengukuran kepuasan stakeholder yang akan diukur dalam 1 (satu) tahun ditentukan dalam rapat tinjauan manajemen sesuai kebutuhan dan fokus UII di tahun yang bersangkutan.
 - 6.2. Hal-hal yang wajib ditentukan dalam RTM ini adalah :
 - a. Stakeholder yang dituju
 - b. Tim yang melakukan pengukuran
 - c. Batas waktu akhir laporan pengukuran harus selesai
 - d. Alokasi biaya yang disediakan UII untuk melakukan pengukuran tiap stakeholder.
 - 6.3. Khusus untuk pengukuran terhadap mahasiswa, dosen dan karyawan, pengukuran tingkat kepuasan mereka wajib diukur setiap 2 (dua) tahun. Petunjuk teknis untuk pelaksanaan pengukuran ketiga kelompok stakeholder ini disediakan petunjuk pelaksanaan pengukurannya dalam bentuk Pedoman Pelaksanaan dan Teknis Pengukuran Stakeholders.
 - 6.4. Tim yang melakukan pengukuran dikoordinir oleh Kepala Bidang Statistik dan Sistem Informasi (KBSSI).

PROSEDUR SISTEM MUTU PENGUKURAN KEPUASAN STAKEHOLDER	Tanggal Revisi :
	Tanggal Berlaku : 05 Oktober 2009
	Kode Dokumen : PM-UII-.04

- 6.5. Tim pengukur wajib membuat proposal pengukuran yang minimal berisi jadwal pelaksanaan, metode pengukuran (jika belum ada petunjuk teknis pengukuran yang tersedia), biaya yang dibutuhkan. Proposal disampaikan kepada Rektor melalui Kepala Badan Penjaminan Mutu.
- 6.6. Pengukuran kepuasan stakeholder baru dapat dilaksanakan jika telah mendapat persetujuan dari Rektor dalam bentuk Surat Keputusan Rektor.
- 6.7. Hasil pengukuran wajib dipresentasikan oleh BPM kepada Pimpinan Universitas minimal hingga tingkat Dekanat.
- 6.8. Pimpinan yang terkait wajib menyusun rencana tindakan perbaikan/pencegahan yang akan diambil berdasarkan hasil pengukuran kepuasan stakeholder, yang mekanismenya disesuaikan dengan *Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian, Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PM-UII-05)* yang berlaku.
- 6.9. Laporan pengukuran yang telah dipresentasikan, dilengkapi dengan rencana tindakan perbaikan/pencegahan yang dibuat oleh Pimpinan Unit disusun dalam bentuk laporan tertulis oleh BPM.
- 6.10. Semua catatan tentang kegiatan pengukuran kepuasan stakeholder disimpan berdasarkan *Prosedur Identifikasi, Pengendalian Dokumen dan Catatan Mutu (PM-UII-03)*.

7. LAMPIRAN:

- Pedoman Pelaksanaan dan Teknis Pengukuran Stakeholders (Mahasiswa, Dosen dan Karyawan).

Pedoman Pelaksanaan dan Teknis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa



Badan Penjaminan Mutu Universitas Islam Indonesia

Tanggal Berlaku : 01 April 2008

Disahkan oleh,

Diperiksa oleh,

Disiapkan oleh,

Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec.
Rektor

Dra. Prapti Antarwiyati, M.Si, Ak.
Kepala Badan Penjaminan Mutu

Ir. Pratikno Hidayat, M.Sc
Ka.Bid. Pengendali Sistem Mutu

Pedoman Pelaksanaan dan Teknis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Tanggal berlaku 01 April 2008

1. Periode / waktu pelaksanaan

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa UII dilakukan setiap 2 (dua) tahun pada semester genap. Pemilihan waktu pada semester genap dengan maksud agar mahasiswa angkatan baru dapat memberikan penilaian terhadap pengalamannya menjalani seluruh proses akademik di semester 1(satu)/Ganjil.

2. Metode pengukuran

Institusi pendidikan merupakan salah satu bentuk layanan jasa, maka UII sebagai institusi pendidikan kualitasnya dievaluasi dengan berpedoman pada 5 ciri kualitas jasa (Parasuraman et.all) yaitu :

- a. Reliability (keandalan), untuk mengukur kemampuan organisasi dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan
- b. Responsiveness (daya tanggap), untuk mengukur kemauan membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada pelanggan
- c. Assurance (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan serta kemampuan yang dimiliki oleh karyawan agar dapat dipercaya
- d. Emphaty (empati), untuk mengukur kepedulian serta perhatian karyawan terhadap kebutuhan konsumen
- e. Tangible (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta media komunikasi.

Kepuasan diukur dari gap antara tingkat kepentingan dan kinerja actual (*Importance-Performance Analysis*) berdasarkan 5 ciri kualitas jasa di atas. Semakin besar nilai gap berarti nilai kepuasan semakin kecil.

Setiap ciri kualitas jasa diwakili oleh beberapa indikator pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk kuisisioner.

Responden diminta menilai seberapa penting indikator tersebut di mata responden dan bagaimana pengalaman/kinerja actual yang dirasakan mereka terhadap indikator yang ditanyakan.

3. Desain kuesioner

Beberapa daftar pertanyaan yang mungkin diajukan untuk setiap ciri kualitas jasa dilampirkan pada lampiran 1. Tim pengukuran dapat mengambil dari daftar yang ada dan menyempurnakan kalimat kuesioner sesuai kebutuhan atau men-*generate* kuesioner baru.

Pertanyaan yg dipilih harus mewakili semua ciri kualitas jasa yang ada dan untuk menghindari keengganan responden mengisi kuesioner, jumlah pertanyaan untuk tiap ciri kualitas jasa dibatasi agar tidak lebih dari 5 pertanyaan.

Untuk mengukur tingkat kepentingan, pilihan jawaban responden menggunakan skala Likert yang terdiri dari tidak penting (TP), kurang penting (KP), cukup penting (CP), penting (P) dan sangat penting (SP). Sedangkan untuk mengukur pengalaman/kinerja aktual diberikan 5(lima) penilaian; yaitu tidak baik (TB), kurang baik (KB), cukup baik (CB), baik (B) dan sangat baik (SB).

Untuk menjamin keterbukaan responden memberikan jawaban, kuesioner tidak meminta identifikasi responden yang sangat personal misalnya nomor induk atau nama. Identifikasi lebih diarahkan untuk mendapatkan data kelompok mahasiswa, misalnya angkatan, jurusan, dan jenjang studi, jenis kelamin, asal daerah atau lainnya sesuai kebutuhan analisis.

Kuesioner dapat dibuat dalam bentuk tabel perbandingan atau dalam bentuk 2 pertanyaan terpisah. Misalnya:

Contoh table perbandingan :

No	Pernyataan	Tingkat kepentingan					Kinerja actual				
		TP	KP	CP	P	SP	TB	KB	CB	B	SB
1	Kemudahan memperoleh informasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Sebagai tambahan analisis kualitatif, kuesioner ditambahkan bagian untuk memberikan masukan terbuka misalnya tentang :

- a. hal positif yang perlu dipertahankan oleh UII
- b. hal lain yang perlu lebih diperhatikan oleh UII

4. Pengumpulan data

Penentuan sample kuesioner menggunakan metode *stratified random sampling*, sehingga semua kelompok mahasiswa dapat terwakili. Pengelompokan dapat dilakukan berdasarkan fakultas, jurusan/program studi, dan angkatan dan lainnya sesuai kebutuhan.

Agar data dapat diolah secara langsung, data tingkat kepentingan dan data pengalaman/kinerja actual yang dirasakan mahasiswa dikumpulkan pada waktu yang bersamaan.

5. Pengolahan dan penyajian data

Untuk mempercepat proses pengolahan data, menggunakan alat *digital mark reader* sebagai sarana input data.

Data hasil perbandingan antara tingkat kepentingan dan pengalaman/kinerja actual dapat **disajikan** dalam 3 cara :

- a. Gap analisis antara tingkat kepentingan dan pengalaman responden
- b. Skala prioritas
- c. Indeks kepuasan yang diukur dari pengalaman/kinerja actual/pengalaman

Gap analisis dihitung dari persentase pengalaman/ kinerja actual dibandingkan dengan tingkat kepentingan. Misalnya pengalaman 3,5 dan kepentingan 4. berarti angka gap adalah 0.5 dari 4 berarti 12,5%.

Untuk mendapatkan skala prioritas, penyajian hasil olahan data ditampilkan dalam diagram Cartesius/ matriks 4 kuadran :

Titik tengah diagram diambil dari nilai rata2 total. Hal ini untuk mengidentifikasi indikator mana yang termasuk kriteria :

- a. Kuadran 1 (kiri atas); wilayah yg memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden tetapi kenyataannya faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan responden (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah)
- b. Kuadran 2 (kanan atas); wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan dianggap sudah sesuai oleh pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh cukup baik)
- c. Kuadran 3 (kanan bawah); wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden tetapi kenyataannya dirasakan terlalu berlebihan. Indikator yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi sehingga institusi dapat lebih menghemat biaya
- d. Kuadran 4 (kiri bawah); wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa. Indikator ini dipertimbangkan untuk diperbaiki meskipun pengaruh yang dirasakan pelanggan sangat kecil

Indeks kepuasan mahasiswa diambil dari rata rata angka pengalaman/kinerja aktual dikalikan dengan bobot. Bobot untuk masing masing pilihan : tidak baik (TB) : 1, kurang baik (KB) : 2, cukup baik (CB) : 3, baik (B) : 4 dan sangat baik (SB) : 5.

6. Lampiran

Kerangka daftar pertanyaan kuisisioner

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Kuisisioner Terkait Layanan

Dimensi	Pertanyaan
Reliability / keandalan Kemampuan petugas memberikan jasa layanan	• Kemudahan dalam pengisian formulir...
	• Kemudahan dalam melakukan transaksi.....
	• Kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang
	• Kemudahan dalam mendapatkan jadwal
	• Kemudahan meminjam dan mengembalikan
	• Kemudahan mengetahui ketersediaan
	• Kemudahan mengetahui hasil
	• Kemudahan menggunakan fasilitas
	• Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
	• Jadwal pelayanan untuk mahasiswa (BAAK, BAU, Perpustakaan, dll) dijalankan dengan tepat waktu
Responsiveness / daya tanggap. Kecepatan dan kesediaan membantu	• Kecepatan staf layanan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan
	• Kecepatan staf layanan dalam melayani pendaftaran/pembayaran Oleh mahasiswa
	• Kecepatan staf layanan dalam melayani peminjaman dan pengembalian di perpustakaan
	• Kecepatan staf bagian fasilitas
	• Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti
Assurance/jaminan. Pengetahuan dan kemampuan karyawan sehingga dapat dipercaya	• Kemampuan dan kepastian janji staf layanan
	• Ketrampilan karyawan
	• Kemampuan memberikan layanan secara menyeluruh dan tuntas
	• Petugas mengerti peraturan dan prosedur yang berlaku dengan baik
	• Memberikan pembinaan/ penyuluhan secara baik dan teratur
	• Bertindak sopan dan ramah
Emphaty/ empati. Perhatian scr individu mengerti kebutuhan konsumen	• Memberikan perhatian khusus terhadap keluhan mahasiswa
	• Petugas menghubungi kembali jika ada hal yang belum jelas penyelesaiannya
	• Pelayanan kepada semua mahasiswa tanpa memandang status social dan lainnya
Tangible. penampilan fisik, peralatan, karyawan, alat komunikasi	• Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan terjaga baik
	• Penataan ruang eksterior dan interior ruang.. (perpustakaan, BAAK, BAU, dll)
	• Kerapian dan kebersihan penampilan petugas layanan
	• Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai
	• Formulir yang digunakan mudah didapatkan
	• Formulir yang digunakan mudah digunakan

Pedoman Pelaksanaan dan Teknis Pengukuran Kepuasan Dosen dan Karyawan



Badan Penjaminan Mutu Universitas Islam Indonesia

Tanggal Berlaku : 01 April 2008

Disahkan oleh,

Diperiksa oleh,

Disiapkan oleh,

Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec.
R e k t o r

Dra. Prapti Antarwiyati, M.Si, Ak.
Kepala Badan Penjaminan Mutu

Ir. Pratikno Hidayat, M.Sc
Ka.Bid. Pengendali Sistem Mutu

Pedoman Pelaksanaan dan Teknis Pengukuran Kepuasan Dosen dan Karyawan

Tanggal berlaku : 01 April 2008

1. Periode / waktu pelaksanaan

Mengukur tingkat kepuasan Dosen dan Karyawan UII dilakukan setiap 2(dua)tahun. Pemilihan waktu pengukuran disesuaikan dengan jadwal kerja yang telah disusun.

2. Metode pengukuran

Metode pengukuran yang digunakan adalah menghitung indeks rata-rata penilaian. Kepuasan diukur dari rata-rata pilihan jawaban responden terhadap sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan yang dituliskan dalam kuesioner.

Pengukuran kepuasan karyawan dan dosen dapat mengadopsi teknik pengukuran yang dilakukan oleh industri lainnya. Dimensi yang diukur dapat dipilih berdasarkan kebutuhan UII dalam tiap periode pengukuran. Beberapa dimensi yang dapat dipilih antara lain :

- a. Budaya organisasi
- b. Kepemimpinan
- c. komunikasi
- d. Kerja sama
- e. Kondisi kerja
- f. Penghargaan dan kesejahteraan

3. Desain kuesioner

Beberapa daftar pertanyaan yang mungkin diajukan untuk tiap dimensi dilampirkan pada lampiran 1. Tim pengukuran dapat mengambil dari daftar yang ada atau *men-generate* kuesioner baru.

Pertanyaan yg dipilih harus mewakili semua dimensi yang dipilih dan untuk menghindari keengganan responden mengisi kuesioner, jumlah pertanyaan untuk tiap dimensi dibatasi agar tidak lebih dari 5 pertanyaan. Beberapa dimensi dapat digabung mengingat sifatnya yang agak mirip, misalnya dimensi kondisi kerja dan dimensi kerja sama

Setiap pertanyaan/pernyataan diberikan pilihan : sangat tidak memuaskan (STM), kurang memuaskan (KM), cukup memuaskan (CM), memuaskan (M), sangat memuaskan (SM). Atau bisa juga responden diminta memberikan nilai dengan range tertentu, misalnya dari 0 – 10 (nol sampai sepuluh) di mana responden bisa memberikan penilaian sesuai keinginannya.

Untuk menjamin keterbukaan responden memberikan jawaban, kuesioner tidak meminta identifikasi responden yang sangat personal misalnya nomor induk atau nama. Identifikasi lebih diarahkan untuk mendapatkan data kelompok karyawan atau dosen, misalnya tahun mulai bekerja, nama unit kerja, jenjang pendidikan responden, jenis kelamin, usia atau lainnya sesuai kebutuhan analisis.

Sebagai tambahan analisis kualitatif, kuesioner ditambahkan bagian untuk memberikan masukan tentang :

- a. hal positif yang perlu dipertahankan oleh UII
- b. hal lain yang perlu lebih diperhatikan oleh UII

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data menggunakan metode sensus di setiap unit kerja (semua karyawan dan dosen) melalui Kepala Unit.

5. Pengolahan dan penyajian data

Untuk mempercepat proses pengolahan data, menggunakan alat *digital mark reader* sebagai sarana input data.

Indeks kepuasan dosen dan karyawan diambil dari rata-rata penilaian dosen dan karyawan dikalikan dengan bobot.

Data dapat disajikan berdasarkan kelompok responden (fakultas, jurusan, tahun masuk, masa kerja dan lainnya) sesuai kebutuhan analisis.

Penyajian laporan hasil pengukuran kepuasan ini harus dilengkapi dengan usulan perbaikan dari tim peneliti. Kuesioner yang sama dapat digunakan di periode pengukuran berikutnya untuk mengukur tingkat perbaikan yang telah diimplementasikan.

6. Lampiran

Kerangka Daftar Pertanyaan Kuisisioner

LAMPIRAN

Kerangka Daftar Pertanyaan Kuisioner

Dimensi	Pertanyaan
Budaya Organisasi	• Mutu adalah prioritas utama UII
	• Tidak ada hal di UII yang menghalangi saya melakukan yang terbaik setiap hari
	• UII serius dalam peningkatan yang berkelanjutan
	• Prosedur dan proses yang berjalan memudahkan saya bekerja secara baik
Kepemimpinan	• Saya yakin dengan kepemimpinan UII
	• Tersedia rencana yang jelas dan baik untuk mencapai sasaran UII
	• Perkataan dan perilaku pimpinan puncak sejalan
	• Institusi cukup cepat mengambil keputusan
	• Tugas saya ditetapkan secara jelas
	• Semua karyawan dituntut untuk memenuhi jadwal kerja
	• Karyawan diberi wewenang untuk mengambil keputusan sesuai kewenangannya
• Orang-orang di sini diminta bertanggung jawab secara proposional atas tindakan yang mereka lakukan	
Komunikasi	• Saya bebas menyampaikan komentar dan saran
	• Komunikasi antar personil dan antar departemen di UII sangat baik
	• Penilaian kinerja dilakukan secara terbuka
Kerja sama	• Para karyawan saling berbagi pengalaman untuk saling membantu
	• Antar departemen terjadi kerja sama yang baik
Kondisi kerja	• Saya optimis dengan masa depan UII
	• Saya mendapat pelatihan yang cukup untuk mengerjakan pekerjaan saya
	• Jika saya membutuhkan pelatihan tambahan, mudah untuk mendapatkannya
	• Saya terdorong untuk melakukan hal-hal baru yang lebih baik dalam bekerja
	• Saya memiliki kesempatan untuk belajar dan bertumbuh di UII
	• Beban kerja diberikan secara seimbang
Penghargaan dan kesejahteraan karyawan	• UII menyediakan program pensiun yang baik bagi karyawan
	• Saya merasa aman berkerja di UII
	• Kehidupan kerja dan social yang seimbang sangat di dukung oleh UII
	• Karyawan diberi penghargaan yang cukup untuk peningkatan proses kerja
	• Setiap karyawan mendapat perlakuan yang sama di UII
	• Saya tidak takut melakukan kesalahan
Atasan langsung	• Atasan saya memberikan perhatian penuh terhadap saran2 karyawan
	• Saya dapat percaya akan perkataan dan janji pimpinan
	• Saya bebas menyampaikan komentar dan saran
	• Manajer saya memberikan contoh perilaku etis yang baik