

LAPORAN TUGAS AKHIR

**DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN
KERJASAMA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diajukan oleh :
Yasmin Binta Aliqa
D 600.160.029

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Tugas Akhir initelah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari: Sabtu

Tanggal: 08 Agustus 2020

Disusun Oleh :

Nama : YasminBintaAliqa

NIM : D 600.160.029

Jur/Fak : Teknik Industri/Teknik

Mengesahkan :

Dosen Pembimbing



(Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D.)

LEMBAR PERSETUJUAN

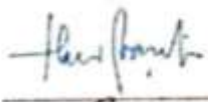
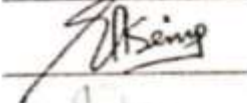

**DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN
KERJASAMA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Telah Dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tugas Akhir
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dihadapan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Sabtu/ 08 Agustus 2020

Jam : 08.00-09.40 WIB

Menyetujui:

Nama	TandaTangan
1. Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D. (Ketua Dewan Penguji)	
2. Ir. Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D. (Anggota I Dewan Penguji)	
3. Ir. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T. (Anggota II Dewan Penguji)	

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik


(Dr. M. Sunardi, M.T., Ph.D., IPM)


Ketua Jurusan Teknik Industri


(Ir. Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 8 Agustus...2020


(Yasmin Bintu Aliqa)

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut
untuk kebaikan dirinya sendiri”

(QS. Al-Ankabut : 6)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Keep Going”

(*No Name*)

“Start where you are, Use what you have, Do what you can”

(Arthur Ashe)

“Rasa sakit membuat Anda berpikir, pikiran membuat Anda bijaksana,
kebijaksanaan membuat kita bisa bertahan dalam hidup”

(John Pattrick)

“*The way get started is to quit talking and begin doing*”

(Walt Disney)

“*It's not whether you get knocked down, it's whether you get up*”

(Vince Lombardi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, nikmat dan kesempatan yang tidak dapat terhitung nilainya.
2. Kedua orang tua serta adik yang selalu memberikan do'a, semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas ini.
3. Bapak Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas ini.
4. Teman-teman Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta angkatan 2016.
5. Semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan lancar dan tak kurang suatu apapun.

Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis mulai dari awal pelaksanaan hingga selesainya Laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan motivasi, dukungan, semangat dan memfasilitasi segala kebutuhan penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan ketidaksempurnaan. Maka dari itu, kritik dan saran dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati sebagai pembelajaran bagi penulis.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, 08 Agustus 2020



(Yasmin Binta Aliqa)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.....	10
2.2 Pendidikan Tinggi Sebagai Layanan Jasa	18
2.3 Metode SERVQUAL (Service Quality).....	25
2.4 Pengujian Desain Instrumen Kuesioner	34
2.5 Kepuasan Pelanggan terhadap Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama 38	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Metode Penelitian.....	48
3.2 Objek Penelitian	48
3.3 Subjek Penelitian.....	48
3.4 Rancangan Penelitian	49

3.5	Tahapan Metodologi Penelitian	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Kerangka Berfikir.....	51
4.2	Penyusunan Draf Pernyataan	63
4.3	Penyusunan Kuesioner Akhir.....	77
4.4	Validiasi Isi Kuesioner	78
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	78
4.6	Fase Sistem <i>Survey</i> UMS	86
4.7	Sosialisasi dan Penyebaran Kuesioner pada Pengguna.....	90
4.8	Pengumpulan Data	90
4.9	Analisis Hasil <i>Survey</i>	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		137
5.1	Kesimpulan.....	137
5.2	Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA.....		142
LAMPIRAN.....		148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2019/2020	1
Gambar 1.2 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Peringkat Dunia Versi QS World University Ranking	2
Gambar 1.3 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Peringkat Dunia Versi THE	3
Gambar 1.4 Diagram Peringkat Perguruan Tinggi Terbaik ASEAN Versi QS World University.....	4
Gambar 1.5 Diagram Persentase <i>Input Output</i> Instrumen 7 Standar.....	5
Gambar 2.1. Mekanisme SPM Dikti.....	10
Gambar 2.2 Struktur Standar Dikti dan Pelampauan SN Dikti	11
Gambar 2.3. Koordinasi Implementasi SPM Dikti	12
Gambar 2.4. Proses Implementasi SPM Dikti	14
Gambar 2.5 Implementasi SPMI	16
Gambar 2.6 Model Persepsi Kualitas Pelayanan Gronroos	23
Gambar 2.7 Sejarah Metode SERVQUAL	26
Gambar 2.8 Model Konseptual SERVQUAL	28
Gambar 2.9 <i>Extended Model</i> SERVQUAL	29
Gambar 2.10 Kerangka Konseptual Dampak Behavioral dan Kualitas Jasa	30
Gambar 2.11 <i>Liljander-Strandvik Model of Relationship Quality</i>	34
Gambar 2.12 Kriteria Penilaian Akreditasi	40
Gambar 3.1 Diagram Alur Rancangan Penelitian	49
Gambar 4.1 Kerangka Berfikir Layanan Biro Administasi Akademik (BAA)	52
Gambar 4.2 Kerangka Berfikir Layanan Biro Auditor Internal (BAI)	56
Gambar 4.3 Kerangka Berfikir Layanan Biro Rektorat.....	57
Gambar 4.4 Kerangka Berfikir Layanan Biro Kerjasama Urusan Internasional (BKUI)	58
Gambar 4.5 Kerangka Berfikir Layanan Lembaga Jaminan Mutu (LJM)	61
Gambar 4.6 Penginputan Proses Bisnis pada Sistem	86
Gambar 4.7 Penginputan Identitas <i>Survey</i> pada Sistem	87

Gambar 4.8 Penginputan Pertanyaan pada Sistem	88
Gambar 4.9 Pengajuan <i>Survey</i> Kuesioner.....	88
Gambar 4.10 <i>Survey</i> Kuesioner Disetujui.....	89
Gambar 4.11 Hasil <i>Survey</i> Kuesioner	90
Gambar 4.12 Indeks Hasil <i>Survey</i> BAA	92
Gambar 4.13 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan BAA.....	93
Gambar 4.14 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan BAA	97
Gambar 4.15 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan BAA Berdasarkan Pertanyaan.....	98
Gambar 4.16 Persentase <i>Feedback</i> Layanan BAA	100
Gambar 4.17 Indeks Hasil <i>Survey</i> BAI.....	102
Gambar 4.18 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan BAI	103
Gambar 4.19 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan BAI.....	106
Gambar 4.20 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan BAI Berdasarkan Pertanyaan	107
Gambar 4.21 Indeks Hasil <i>Survey</i> Biro Rektorat.....	109
Gambar 4.22 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan Biro Rektorat	110
Gambar 4.23 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan Biro Rektorat.....	111
Gambar 4.24 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan Biro Rektorat Berdasarkan Pertanyaan.....	113
Gambar 4.25 Indeks Hasil <i>Survey</i> Biro Kerjasama Urusan Internasional	114
Gambar 4.26 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan BKUI	115
Gambar 4.27 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan Biro Kerjasama Urusan Internasional	121
Gambar 4.28 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan BKUI Berdasarkan Pertanyaan.....	123
Gambar 4.29 Persentase <i>Feedback</i> Layanan BKUI.....	125
Gambar 4.30 Indeks Hasil <i>Survey</i> Lembaga Jaminan Mutu	127
Gambar 4.31 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan LJM	128
Gambar 4.32 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan	

Lembaga Jaminan Mutu	133
Gambar 4.33 Prosentase Kepuasan Hasil <i>Survey</i> Layanan LJM Berdasarkan Pertanyaan.....	134
Gambar 4.34 Persentase <i>Feedback</i> Layanan LJM	136

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penggabungan 10 Dimensi Menjadi 5 Dimensi.....	24
Tabel 2.2 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	32
Tabel 2.3 Elemen dan Indikator Penilaian Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	41
Tabel 2.4 Tinjauan Pustaka.....	45
Tabel 4.1 Draf Pernyataan Layanan Biro Administrasi Akademik (BAA)	63
Tabel 4.2 Draf Pernyataan Layanan Biro Auditor Internal (BAI)	68
Tabel 4.3 Draf Pernyataan Layanan Biro Rektorat.....	69
Tabel 4.4 Draf Pernyataan Layanan Biro Kerjasama Urusan Internasional (BKUI).....	70
Tabel 4.5 Draf Pernyataan Layanan Lembaga Jaminan Mutu (LJM).....	72
Tabel 4.6 Tabel Penyusunan Kuesioner Biro Adminstrasi Akademik (BAA) Responden Mahasiswa.....	74
Tabel 4.7 Tabel Penyusunan Kuesioner Biro Adminstrasi Akademik (BAA) Responden Prodi	75
Tabel 4.8 Tabel Penyusunan Kuesioner Biro Adminstrasi Akademik (BAA) Responden Orangtua atau Wali	76
Tabel 4.9 Tabel Penyusunan Kuesioner Biro Adminstrasi Akademik (BAA) Responden Lulusan	76
Tabel 4.10 Urutan Tingkat Skala Penilaian	77
Tabel 4.11 Uji Validitas Mahasiswa	79
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Mahasiswa	79
Tabel 4.13 Uji Validitas Lulusan	80
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Lulusan	80
Tabel 4.15 Uji Validitas Layanan BAI	80
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Layanan BAI.....	81
Tabel 4.17 Uji Validitas Prodi/Fakultas	81
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Prodi/Fakultas	82
Tabel 4.19 Uji Validitas <i>International Students</i>	82
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas <i>International Students</i>	83

Tabel 4.21 Uji Validitas Mahasiswa Indonesia Kelas Internasional	83
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Mahasiswa Indonesia Kelas Internasional	84
Tabel 4.23 Uji Validitas Masyarakat/Instansi Mitra dan Prodi/Fakultas.....	84
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Masyarakat/Instansi Mitra dan Prodi/Fakultas	85
Tabel 4.25 Uji Validitas Prodi/Fakultas.....	85
Tabel 4.26 Uji Reliabilitas Prodi/Fakultas	86
Tabel 4.27 Daftar <i>Link Survey</i>	89
Tabel 4.28 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan BAA	93
Tabel 4.29 Perhitungan <i>Gap</i> Pernyataan BAA	95
Tabel 4.30 <i>Gap</i> Dimensi BAA.....	99
Tabel 4.31 Hasil <i>Feedback</i> Layanan BAA	100
Tabel 4.32 Contoh <i>Feedback</i> Responden pada Layanan BAA	100
Tabel 4.33 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan BAI.....	103
Tabel 4.34 Perhitungan <i>Gap</i> Pernyataan BAI.....	105
Tabel 4.35 <i>Gap</i> Dimensi Biro Auditor Internal	108
Tabel 4.36 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan Biro Rektorat	110
Tabel 4.37 Perhitungan <i>Gap</i> Pernyataan Biro Rektorat.....	111
Tabel 4.38 <i>Gap</i> Dimensi Biro Rektorat	114
Tabel 4.39 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan BKUI	116
Tabel 4.40 Perhitungan <i>Gap</i> Pernyataan Biro Kerjasama Urusan Internasional	118
Tabel 4.41 <i>Gap</i> Dimensi Biro Kerjasama Urusan Internasional	124
Tabel 4.42 Hasil <i>Feedback</i> Layanan BKUI.....	125
Tabel 4.43 Contoh <i>Feedback</i> Responden pada Layanan BKUI	126
Tabel 4.44 Perbandingan Indeks Kepuasan dan Kepentingan LJM	128
Tabel 4.45 Perhitungan <i>Gap</i> Pernyataan Lembaga Jaminan Mutu.....	130
Tabel 4.46 <i>Gap</i> Dimensi Lembaga Jaminan Mutu	135
Tabel 4.47 Hasil <i>Feedback</i> Layanan LJM	136
Tabel 4.48 Contoh <i>Feedback</i> Responden pada Layanan LJM.....	136

ABSTRAK

Perguruan tinggi sebagai lembaga pelayanan masyarakat dalam bidang pendidikan berperan penting sebagai wadah untuk membentuk mahasiswanya menjadi lulusan yang berkualitas sehingga siap menghadapi persaingan di era modern ini. Saat ini perguruan tinggi Indonesia masih belum berhasil bersaing dengan perguruan tinggi terbaik di lingkup internasional maupun ASEAN. Sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi di Indonesia. Sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia, UMS telah melaksanakan evaluasi namun belum dapat bersaing dalam skala nasional. Hal ini menunjukkan bahwa UMS perlu melakukan penyesuaian untuk dapat menghadapi instrumen yang baru. Salah satu hal penting dari instrumen yang baru, yang saat ini masih belum terlaksana dengan baik adalah pengukuran kepuasan pelanggan, salah satunya adalah pengukuran kepuasan tata pamong, tata kelola dan kerjasama. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk membuat desain instrumen untuk pengukuran kepuasan tata pamong, tata kelola dan kerjasama. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL dengan menggunakan kuesioner yang telah disesuaikan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yang ditujukan kepada *stakeholder*.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, SERVQUAL, Perguruan Tinggi, Layanan, Validitas

ABSTRACT

Higher education as a community service institution in the field of education plays an important role as a forum to shape its students into quality graduates so that they are ready to face competition in this modern era. Currently, Indonesian universities have not been able to compete with the best universities in the international or ASEAN circles. So that improvements are needed to improve the quality of higher education in Indonesia. As one of the tertiary institutions in Indonesia, UMS has conducted an evaluation but has not been able to compete on a national scale. This shows that UMS needs to make adjustments to face new instruments. One of the important things from the new instrument, which is currently not well implemented is the measurement of customer satisfaction, one of which is the measurement of satisfaction with governance, governance and cooperation. Therefore this study aims to create an instrument design for measuring governance satisfaction, governance and cooperation. The method used is SERVQUAL using a questionnaire that has been adapted to 5 dimensions of service quality addressed to stakeholders.

Keywords: User Satisfaction, SERVQUAL, Higher Education, Services, Validity