

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa UPT Bahasa PPNS dengan Menggunakan Metode Servqual

Wibowo Arninputranto, Lusia Eni Puspandari
Jurusan Teknik Permesinan Kapal
Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS)
Surabaya, Indonesia
lusiaeni@yahoo.com

Abstract— Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bahasa memiliki tugas utama mendukung kegiatan akademis di bidang bahasa dalam Perguruan Tinggi. UPT Bahasa PPNS melayani jasa kursus Bahasa Inggris kepada mahasiswa, dosen, tenaga pendidik dan masyarakat umum. Sebagai *TOEIC Test Center* di Surabaya, UPT Bahasa PPNS telah resmi menjadi CTAS (*Certified Test Administer Site*) TOEIC. Dengan layanan Bahasa Inggris untuk masyarakat umum maka pengguna layanan UPT Bahasa semakin banyak. Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa menjadi hal utama yang harus diberikan kepada pengguna jasa. Penelitian ini menganalisa tingkat kepuasan pengguna jasa UPT Bahasa, menggunakan metode SERVQUAL. Data adalah hasil penyebaran kuesioner pada pengguna jasa, sebanyak 100 orang responden, dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Kuesioner dibuat berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty* dan *Reliability*. Hasil analisis yang diperoleh adalah, semua item pertanyaan hasil kuesioner memiliki nilai gap negatif. Berarti pelayanan yang diberikan masih kurang dan berada dibawah harapan responden. Nilai gap yang paling besar adalah -0,940 pada item P3 (UPT Bahasa mempunyai lokasi jelas dan mudah dijangkau). Dan, nilai gap yang paling kecil adalah -0,350 yaitu pada item P12 (UPT Bahasa melaksanakan kursus dan tes tepat waktu). Dengan adanya peringkat kepentingan, maka UPT Bahasa dapat melakukan perbaikan, agar sesuai dengan harapan dari pengguna layanan di UPT Bahasa PPNS.

Keywords— *Persepsi; Harapan; SERVQUAL; Kepuasan pelanggan; Gap*

I. PENDAHULUAN

UPT Bahasa adalah merupakan salah satu unit pelaksana teknis di Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS) yang memiliki tugas utama untuk mendukung kegiatan akademis di bidang bahasa. UPT Bahasa PPNS memberikan fasilitas berupa kursus Bahasa Inggris kepada mahasiswa, dosen, tenaga pendidik dan masyarakat umum.

Sejak tahun 2012 UPT Bahasa menjalin kerjasama dengan *International Test Center (ITC)* Jakarta pemegang *license ETS* di Indonesia. Setahun kemudian UPT Bahasa resmimenjadi *TOEIC Test Center* di Surabaya. Peningkatan dilakukan karena banyak perusahaan multinational yang menghendaki legalitas kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki oleh lulusan PPNS. Dan pada 24 Nopember 2013 PPNS resmi menjadi CTAS (*Certified Test Administer Site*) TOEIC di Surabaya.

Dengan menjadi CTAS artinya pelayanan Tes ETS TOEIC di PPNS bukan hanya bagi civitas akademika PPNS namun

juga bagi masyarakat umum yang membutuhkan. Maka pelayanan yang diberikan oleh UPT Bahasa PPNS harus baik, dan perlu dianalisa tingkat kepuasan pengguna layanannya.

Kepuasan pelanggan adalah hal utama yang harus diberikan kepada pengguna layanan. Pada bidang jasa dan pelayanan penekanan dilakukan pada kualitas proses, karena pengguna jasa biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Oleh sebab itu, bagian paling rumit dari pelayanan adalah kualitas, yang sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat bervariasi dari pelanggan yang satu dengan pelanggan lain, walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau pelanggan mempunyai harapan yang terlalu tinggi walaupun dengan suatu pelayanan yang baik [1].

Jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakannya, bahkan mungkin apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas [1].

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan pengguna layanan UPT Bahasa PPNS diukur melalui identifikasi kesenjangan menggunakan metode *SERVQUAL*, dan akan dilihat besar kesenjangan dan dilihat tingkat kesesuaiannya. Dengan mengetahui kekurangan apa saja ada pada pelayanannya, UPT Bahasa dapat meningkatkan layanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

II. METODE PENELITIAN

A. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah UPT Bahasa PPNS. UPT Bahasa mengadakan kursus yang ditujukan pada mahasiswa PPNS untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris, dan juga masyarakat umum sesuai dengan jadwal yang telah dibuat.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian analisa tingkat pengguna jasa UPT Bahasa PPNS adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan sampel pada penelitian ini meliputi meliputi Mahasiswa PPNS sebagai pengguna terbanyak UPT Bahasa PPNS. Mahasiswa yang terpilih sebagai responden adalah mahasiswa yang mengikuti kuliah atau kursus yang diadakan UPT Bahasa. Teknik pengambilan data menggunakan teknik pengambilan *Accidental Sampling*,

karen responden memenuhi kriteria, antara lain mudah ditemui, tersedia pada waktu tersebut dan mau berpartisipasi dalam memenuhi tujuan penelitian [2].

2. Dalam penelitian atribut yang akan digunakan mengacu pada lima dimensi dalam mengevaluasi kualitas jasa (*Service-Qual*) seperti yang disampaikan Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988) [3], yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan Empati*.

C. Penentuan Atribut

Adapun item-item pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Atribut Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan pada UPT Bahasa PPNS

<i>TANGIBLE</i>	
P1	UPT Bahasa memiliki kapasitas ruang kursus yang memadai
P2	UPT Bahasa menyediakan peralatan <i>up to date</i> misal : Komputer dan <i>sound system</i>
P3	UPT Bahasa mempunyai lokasi jelas dan mudah dijangkau
P4	UPT Bahasa memberikan kesan yang baik berkaitan dengan layanan
<i>RELIABILITY</i>	
P5	UPT Bahasa memiliki staf yang mempunyai kesungguhan dalam melayani konsumen
P6	UPT Bahasa memberi pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan
P7	UPT Bahasa memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan
P8	UPT Bahasa mempunyai sistem dokumentasi yang baik misal : catatan pembayaran
P9	UPT Bahasa memiliki pengajar yang dapat dipercaya dan diandalkan
<i>RESPONSIVENESS</i>	
P10	UPT Bahasa memberi pelayanan yang cepat
P11	UPT Bahasa memberi informasi yang tepat mengenai jadwal kursus dan tes
P12	UPT Bahasa melaksanakan kursus dan tes tepat waktu
P13	UPT Bahasa memiliki staf yang sangat membantu konsumen
<i>ASSURANCE</i>	
P14	Pengajar UPT Bahasa memiliki kemampuan yang baik dalam menyam- paikan materi
P15	UPT Bahasa staf yang sopan dan ramah kepada konsumen
P16	UPT Bahasa memiliki staf yang dapat memberikan rasa nyaman dalam berinteraksi
P17	UPT Bahasa memiliki staf yang mempunyai kualitas berkomunikasi yang baik
<i>EMPHATY</i>	
P18	UPT Bahasa memberikan layanan personal kepada konsumen
P19	UPT Bahasa dapat memahami apa saja yang dibutuhkan oleh kon- sumen
P20	Staf UPT Bahasa dapat memberikan masukan tentang masalah yang dihadapi konsumen
P21	UPT Bahasa memiliki staf yang memahami kebutuhan/keinginan kon- sumen
P22	UPT Bahasa memiliki staf yang mengutamakan kepentingan kon- sumen

Sumber: Data penelitian diolah (2017)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk menguji, apakah kuesioner sudah layak digunakan dalam penelitian. Hasil uji validitas (dengan menggunakan perangkat lunak SPSS) dari kuesioner terdapat pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Hasil Uji Validasi Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan pada UPT Bahasa PPNS

Item	Nilai r_{hitung}		Nilai r_{tabel}	Kesimpulan
	Persepsi	Harapan		
P1	0,580	0,837	0,197	valid
P2	0,578	0,803	0,197	valid
P3	0,466	0,744	0,197	valid
P4	0,718	0,843	0,197	valid
P5	0,700	0,868	0,197	valid
P6	0,695	0,895	0,197	valid
P7	0,722	0,861	0,197	valid
P8	0,632	0,825	0,197	valid
P9	0,624	0,792	0,197	valid
P10	0,816	0,820	0,197	valid
P11	0,646	0,832	0,197	valid
P12	0,434	0,836	0,197	valid
P13	0,695	0,848	0,197	valid
P14	0,645	0,792	0,197	valid
P15	0,565	0,811	0,197	valid
P16	0,668	0,858	0,197	valid
P17	0,680	0,861	0,197	valid
P18	0,739	0,906	0,197	valid
P19	0,307	0,856	0,197	valid
P20	0,679	0,908	0,197	valid
P21	0,647	0,835	0,197	valid
P22	0,753	0,871	0,197	valid

Sumber: Data penelitian diolah (2017)

Nilai r_{tabel} pada jumlah responden sebanyak $n = 100$ ($df = 98$) dimana nilai $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai sebesar 0,197 dan jika dibandingkan dengan nilai r_{hitung} pada bagian persepsi dan harapan didapatkan nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap item adalah valid [4].

Sedangkan untuk uji reabilitas (dengan menggunakan perangkat lunak SPSS), didapatkan hasil seperti pada Tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa UPT Bahasa PPNS

	Persepsi	Harapan
N item	22	22
Nilai Alpha Cronbach's	0,809	0,980
nilai r_{tabel}	0,197	0,197
Kesimpulan	Reliabel	Reliabel

Sumber: Data penelitian diolah (2017)

Nilai r_{tabel} pada jumlah responden sebanyak $n = 100$ ($df = 98$) dimana nilai $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai sebesar 0,197 dan jika membandingkan nilai nilai Alpha Cronbach's dengan r_{tabel} maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai Alpha Cronbach's $> r_{tabel}$, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

B. Analisa Gap

Untuk melihat apakah terdapat selisih antara persepsi dan harapan, maka digunakan Analisa Gap yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di UPT Bahasa PPNS. Nilai gap akan mencerminkan apakah suatu layanan sudah dianggap baik ataupun masih buruk di mata pengguna layanan tersebut. Gap bernilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masih buruk, sedangkan nilai gap positif menunjukkan bahwa layanan yang diterima sudah baik dan konsumen merasa puas [5].

Nilai gap antara persepsi dan harapan untuk masing-masing item dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Nilai GAP antara Persepsi dan Harapan Tiap Item dan Dimensi pada Kuesioner

DIMENSI	ITEM	PERSEPSI	HARAPAN	GAP (ITEM)	GAP (DIMENSI)
TANGIBLE	P1	3,790	4,570	-0,780	-0,830
	P2	3,690	4,560	-0,870	
	P3	3,480	4,420	-0,940	
	P4	3,740	4,470	-0,730	
RELIABILITY	P5	3,780	4,520	-0,740	-0,704
	P6	3,720	4,580	-0,860	
	P7	3,870	4,510	-0,640	
	P8	3,690	4,480	-0,790	
	P9	4,170	4,660	-0,490	
RESPONSIVENESS	P10	3,730	4,570	-0,840	-0,648
	P11	3,830	4,570	-0,740	
	P12	4,250	4,600	-0,350	
ASSURANCE	P13	3,890	4,550	-0,660	-0,555
	P14	4,180	4,620	-0,440	
	P15	4,030	4,570	-0,540	
	P16	3,930	4,560	-0,630	
EMPHATY	P17	4,010	4,620	-0,610	-0,746
	P18	3,780	4,530	-0,750	
	P19	3,940	4,510	-0,570	
	P20	3,750	4,550	-0,800	
	P21	3,730	4,530	-0,800	
	P22	3,770	4,580	-0,810	

Sumber: Data penelitian diolah (2017)

Hasil perhitungan menyatakan bahwa gap tiap item maupun tiap dimensi, mempunyai nilai negatif semua. Secara garis besar, pelayanan jasa di UPT Bahasa PPNS masih jauh dari harapan responden kuesioner.

Nilai gap terbesar terdapat pada item P3 (UPT Bahasa mempunyai lokasi jelas dan mudah dijangkau), sebesar -0,940. Responden menganggap lokasi UPT Bahasa kurang strategis, pada kenyataannya letak UPT Bahasa yang berada di lantai 3 sangat tidak nyaman bagi para responden, karena mereka harus naik turun tangga. Untuk meningkatkan kepuasan responden, sebaiknya diusahakan untuk memberikan kemudahan akses, bisa memindahkan ruang atau memberi fasilitas yang memudahkan pengguna agar tidak terlalu capai ketika harus menuju UPT Bahasa PPNS.

Nilai gap terkecil adalah pada item P12 (UPT Bahasa melaksanakan kursus dan tes tepat waktu), sebesar -0,350. Walaupun bernilai negatif, gap yang kecil menunjukkan bahwa pengguna cukup mengapresiasi kinerja UPT Bahasa dalam ketepatan waktu pelaksanaan kursus dan tes. Untuk layanan ini, UPT Bahasa PPNS dapat meningkatkan kinerjanya lagi agar pengguna benar-benar puas.

C. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian (Tk_i) adalah hasil perbandingan rata-rata skor persepsi (\bar{X}_i) dengan rata-rata skor harapan (\bar{Y}_i). Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan terhadap item-item yang terdapat pada kuesioner, guna meningkatkan kepuasan pelanggan [6]. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tk_i = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\% \quad (1)$$

Data tingkat kesesuaian untuk masing-masing item pertanyaan tersaji pada Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan pada Kuesioner

Item	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Tingkat Kesesuaian (Tk_i)
P1	3,790	4,570	0,829
P2	3,690	4,560	0,809
P3	3,480	4,420	0,787
P4	3,740	4,470	0,837
P5	3,780	4,520	0,836
P6	3,720	4,580	0,812
P7	3,870	4,510	0,858
P8	3,690	4,480	0,824
P9	4,170	4,660	0,895
P10	3,730	4,570	0,816
P11	3,830	4,570	0,838
P12	4,250	4,600	0,924
P13	3,890	4,550	0,855
P14	4,180	4,620	0,905
P15	4,030	4,570	0,882
P16	3,930	4,560	0,862
P17	4,010	4,620	0,868
P18	3,780	4,530	0,834
P19	3,940	4,510	0,874
P20	3,750	4,550	0,824
P21	3,730	4,530	0,823
P22	3,770	4,580	0,823
Rata-Rata Tingkat Kesesuaian			0,846

Tingkat kesesuaian rata-rata berdasarkan kuesioner, adalah 0,846 atau 84,6%. Rata-rata tingkat kesesuaian ini akan menjadi acuan dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi hasil kuesioner. Dasar dari keputusan yang akan diambil akan mengikuti syarat berikut :

- Jika nilai tingkat kesesuaian (TK) < 84,6%, maka item tersebut sangat perlu untuk dilakukan perbaikan.
- Jika nilai tingkat kesesuaian (TK) \geq 84,6%, maka diusahakan untuk mempertahankan kualitas layanan.

Dari tabel, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian terendah adalah pada item P3 (UPT Bahasa mempunyai lokasi jelas dan mudah dijangkau) yaitu sebesar 0,787 (78,7%). Item dengan tingkat kesesuaian terendah akan menjadi prioritas pertama dalam perbaikan sistem agar dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa UPT Bahasa PPNS.

Item yang sudah dinilai baik dan menjadi prioritas terakhir untuk dikembangkan antara lain item P7, P9, P12, P13, P14, P15, P16, P17 dan P19.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menyatakan bahwa rentang gap item pada kuesioner adalah antara -0,940 (P3) hingga -0,350 (P12), dimana nilai gap tertinggi ada pada item P3 “UPT Bahasa mempunyai lokasi jelas dan mudah dijangkau” dan nilai gap terendah didapat oleh item P12 “UPT Bahasa melaksanakan kursus dan tes tepat waktu”. Ini berarti item P3 harus dilakukan perbaikan secepatnya untuk meningkatkan kualitas layanan.

Untuk tingkat kesesuaian rata-rata adalah 84,6%. Dengan demikian untuk melakukan perbaikan, institusi dapat memperhatikan urutan kepentingan berdasarkan tingkat kesesuaian tiap item pada kuesioner. Dengan nilai tingkat kesesuaian terendah (78,7%) maka item P3 memang harus segera diperbaiki atau dicarikan saran penyelesaiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yamin, Z. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonisia, 2013.
- [2] Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 2016, 1–4.
- [3] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 1988, 12–40.
- [4] Somantri, A., & Muhidin, S. Aplikasi Statistika Dalam Penelitian. Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- [5] Daniel, C. N., & Berinyuy, L. P. Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction. An Empirical Study of Grocery Stores in Umea. Umea School of Business, 2010, Retrieved from <http://umu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:327600>.
- [6] Sagala, J.L.B., Sipayung, E.M. dan Gunawan, A.S. “Pengembangan Sistem Penilai Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA), Jurnal Telematika Vol.8 No.1, Institut Teknologi Harapan Bangsa, Bandung, 2013, p.22-28.