

## MODEL KEPUASAN DOSEN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

Dwi Budi Srisulistiowati<sup>1</sup>, Sri Rejeki<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

<sup>1</sup>dwibudi@dsn.ubharajaya.ac.id, <sup>2</sup>sri.rejeki@dsn.ubharajaya.ac.id

### Abstract

*Universities need to provide the best service according to the needs and desires of lecturers. The service is good, and I hope to make it easier for lecturers, especially when reporting on the lecturer's workload. This research was conducted at the Lecturer of the Faculty of Computer Science, Bhayangkara University, Greater Jakarta. The type of research carried out in this research uses quantitative methods. The method used by data analysis technology is a method called CSI (Customer Satisfaction Index), which is used to measure the level of customer satisfaction. This research can make it easier for the Administrative Services section at the Faculty to analyze weaknesses in its services.*

**Keywords:** CSI, Lecturer, Administrative Services

### Abstrak

Perguruan tinggi perlu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dosen. Pelayanannya bagus, dan saya berharap dapat memberikan kemudahan bagi dosen terutama saat melaporkan beban kerja dosen. Riset ini dilaksanakan pada Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Jenis riset yang dilakukan dalam riset ini menggunakan metode kuantitatif. Metode yang dipergunakan oleh teknologi analisis data adalah metode yang disebut CSI (Customer Satisfaction Index), yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan customer. Riset ini bisa mempermudah bagian Pelayanan Administrasi di Fakultas buat menganalisa kelemahan di pelayanannya.

**Kata Kunci:** CSI, Dosen, Pelayanan Administrasi

### PENDAHULUAN

Perguruan tinggi perlu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dosen. Pelayanannya bagus, dan saya berharap dapat memberikan kemudahan bagi dosen terutama saat melaporkan beban kerja dosen.

Studi Mukherjee menemukan bahwa lima dimensi layanan dianggap sebagai elemen layanan customer yang berharga. Dimensi kualitas layanan responsif penting sekali bagi nasabah bank India, diikuti oleh

empati, kehandalan, jaminan dan hal-hal yang nyata. (Mukherjee. A., Nath, P., 2005).

Menurut definisi kepuasan customer dikatakan bahwa “Kepuasan customer adalah sejauh mana kepentingan, kebutuhan, dan aspirasi customer terpenuhi dalam suatu perusahaan yang dapat mengarah pada transaksi bisnis yang berkelanjutan.” (Udiutomo, 2011).

Rangkuti melakukan riset, dan hasilnya adalah "kepuasan customer adalah hasil tanggapan customer kepada perbedaan antara kebutuhan sebelumnya dan kinerja aktual setelah dipergunakan" (Rangkuti, 2006).

Hasil survei akan dianalisis menggunakan metode CSI. CSI adalah analisis kuantitatif, adalah persentase customer yang puas dalam survei kepuasan customer.

Sartika Dewi menyatakan dalam Sugiyono (2018) bahwa alat riset adalah alat untuk mengukur variabel riset (Sartika Dewi, 2019).

Dalam riset kuantitatif, untuk memperoleh objektivitas pengamatan, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat ukur atau instrumen riset. Data riset kuantitatif dikumpulkan dari sumber yang disebut responden riset.

Karakteristik sumber ditentukan dalam populasi. Pengumpulan data dapat dilakukan pada populasi atau sampel (Susanti, 2019).

Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari objek/subyek dengan sifat dan karakteristik tertentu, yang ditentukan dan disimpulkan oleh peneliti. Sebagian sampel diambil dari populasi (Sugiyono, 2015).

## **METODE PENELITIAN**

Objek riset ini adalah Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang bergerak di bidang pendidikan. Lokasi Jl. Perjuangan No.81, Marga Mulya, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat 17143.

Jenis riset yang dilakukan dalam riset ini menggunakan metode kuantitatif. Riset dilaksanakan pada bulan November

2021 dan dilaksanakan pada Dosen Fakultas Ilmu Komputer.

Populasi dari riset ini adalah Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang berjumlah 43 orang dan sampelnya sebanyak 30 orang.

Prosedur dalam riset ini yaitu:

- a. Riset (Pengamatan): Pengumpulan data dengan melihat langsung objek yang akan diteliti
- b. Wawancara: Pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung
- c. Kuisisioner: Berisi sejumlah pertanyaan yang ditujukan ke objek yang dituju

Peneliti melakukan wawancara pribadi ke beberapa Dosen buat mengetahui perkara yang terjadi.

Dan buat menerima output, kami membuat kuisisioner menggunakan GForm pada Dosen. Kepuasan customer dilaksanakan atas kinerja produk/layanan pada mencukupi harapan customer.

Menurut (Budhi & Sumiari, 2017) salah satu metode yang bisa dipergunakan untuk melakukan pengukuran kepada kepuasan customer adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan customer berdasarkan atribut-atribut tertentu.

(Dewi et al., 2015) Mengungkap Indeks Kepuasan Customer (CSI) dalam risetnya Dipergunakan untuk melakukan kepuasan customer dengan hasil kinerja. Memberikan pelayanan dilihat dari tingkat kepentingan atribut pelayanan. CSI banyak dipergunakan untuk mengukur kepuasan customer. Indeks Kepuasan Customer (CSI) Ini adalah analisis kuantitatif persentase customer yang puas dalam survei Kepuasan customer. CSI diperlukan untuk melakukan tingkat kepuasan customer secara keseluruhan. Pertimbangkan pentingnya atribut produk

atau layanan. Customer dapat service baik bila harapannya terlampaui (Irawan, H., 2002). Metode yang dinamakan CSI (Customer Satisfaction Index) dipakai buat melakukan pengukuran taraf customer satisfaction (kepuasan customer).

*Customer Satisfaction Index* keuntungannya buat tahu derajat layanan ke customer yang menggunakan jasa semuanya menggunakan melihat derajat kinerja dan derajat keperluan atau angan-angan menurut keunikan jasa pelayanan (Devani, V., Rizko, A. R., 2016). Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah buat tahu derajat layanan secara holistik menggunakan kriteria angka.

Langkah-langkah perhitungan *Customer Satisfaction Index* adalah menjadi berikut :

- a. Tentukan skor kepentingan rata-rata (*Mean Importance Score / MIS*) dan skor kepuasan rata-rata (*Mean Satisfaction Score / MSS*).  
Rata-rata skor kepentingan mewakili angka rata-rata pentingnya suatu atribut, sedangkan skor rata-rata kepuasan adalah angka rata-rata derajat kepuasan yang dihasilkan dari kinerja pelayanan yang dirasakan oleh customer..
- b. Menghitung faktor pembobotan atau *Weight Factor* (WF). Pembobotan ini adalah persentase angka MIS per indikator dalam kaitannya dengan total MIS semua indikator.
- c. Hitung skor bobot (*Weight Score / WS*) atau skor tertimbang. Bobot ini adalah perkalian antara WF dengan tingkat kepuasan rata-rata.
- d. Penentuan indeks kepuasan customer (*Customer Satisfaction Index / CSI*)

CSI memperoleh input mengenai derajat pelayanan customer maka dalam moment eksklusif sanggup melakukan evaluasi secara terjadwal buat memperbaiki kekurangan yang terdapat di tabel dan bisa

menaikkan pelayanan. (Srisulistiowati, D.B., Rejeki, 2021).

**Tabel 1. Customer Satisfaction Index (CSI)**

		<i>Mean Importance</i>	<i>Weight Factor</i>	Skor (S)
No	Atribut	Score ( MIS )	(WF)	
1				
2				
3				
4				
Jumlah		Total= Y	Total= S	

Perhitungan CSI pada tabel 1 yaitu :

1. Angka rata-rata pada kolom minat (I) ditambahkan sehingga Y ditambah hasil kali I
2. P pada kolom skor (S) ditambahkan dan diperoleh T.
3. CSI diperoleh dari perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ , angka 5 (pada 5Y) adalah angka maksimum yang dipergunakan pada skala pengukuran.
4. CSI dihitung dengan rumus:  $CSI = T/5Y \times 100\%$ .

Keterangan :

T= Angka Total Dari CSI

5= Angka Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y= Angka Total Dari Kolom Harapan

**Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan**

NO	ANGKA CSI (%)	KETERANGAN CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,9%	Puas
3	51% - 65,9%	Cukup Puas
4	35% - 50,9%	Kurang Puas
5	0% - 34,9%	Tidak Puas

Angka maksimum CSI adalah 100%. Angka CSI 50% atau lebih rendah menyimbolkan kinerja pelayanan yang kurang bagus. Angka CSI 80% atau lebih tinggi menyimbolkan customer merasa sangat puas kepada kinerja layanan.

Sesi identifikasi permasalahan diawali dari gimana penyusun mengenali permasalahan yang terdapat di lapangan cocok dengan topik yang dibahas, setelah itu merumuskan permasalahan bersumber pada identifikasi permasalahan yang ditemui di lapangan serta memastikan riset literatur yang cocok.

Sesi pengumpulan informasi diawali dari sesi pembuatan kuisisioner, menyebarkan kuisisioner secara terbuka hingga dengan menghitung hasil kuisisioner. Sesi pengolahan informasi diawali dari sesi perhitungan informasi hasil kuisisioner dengan tata cara CSI serta menganalisa hasil perhitungan serta sesi terakhir membuat kesimpulan hasil perhitungan.

Untuk kepentingan pengolahan data riset dan untuk mengimplementasikan metode CSI, maka dibuatlah kuesioner yang nanti akan diisi oleh Dosen dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai.

Adapun dalam pembuatan kuesioner tersebut yang harus dilakukan adalah:

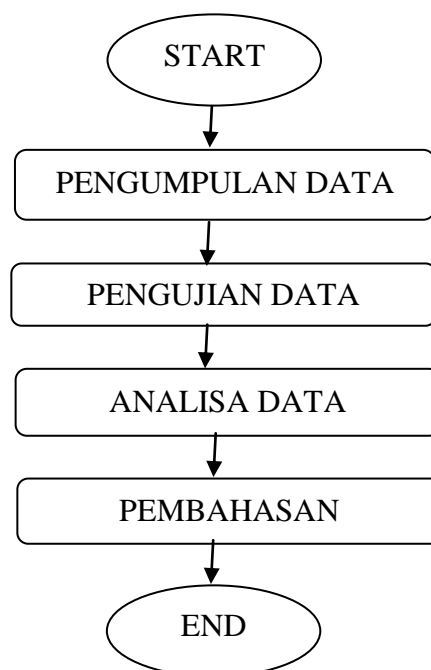
- a. Melakukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*) adalah panduan untuk Customer dalam menghitung angka kinerja pelayanan.
- b. Melakukan Skala Tingkat Kepuasan/ Kinerja (*Performance*) sebagai acuan bagi customer untuk menghitung angka tingkat kinerja kualitas pelayanan.
- c. Melakukan Indikator Pertanyaan Dalam mengukur faktor kualitas pelayanan dipergunakan dua indikator adalah *Usability Information Quality*, *Interaction Quality*.

Setiap pertanyaan yang dilontarkan terdiri atas 5 (lima) kategori jawaban adalah pilihan 1. berarti sangat tidak puas, pilihan 2 berarti tidak puas, pilihan 3 berarti netral, pilihan 4 berarti puas, dan pilihan 5 berarti sangat puas. Masing-masing kategori disusun berdasarkan skala likert.

**Tabel 3. Tabel Indikator Pertanyaan**

NO	PERTANYAAN
1	Interaksi antara administrasi dengan Dosen mudah dilakukan
2	Tanggapan atas keluhan Dosen sesuai dengan yang diharapkan
3	Kemudahan untuk membuat surat tugas
4	Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan
5	Kemudahan untuk memperoleh informasi akademik
6	Mudah untuk mengambil dokumen

## HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Rancangan Riset

Sebuah riset ilmiah baik pada bentuk jurnal riset juga prosiding umumnya diharapkan sebuah metode yang terstruktur menggunakan tahapan-tahapan yang kentara, pada aktivitas penulisan laporan dan memudahkan penyelesaian pertargungan yang dibahas.

Untuk menaruh citra yang kentara mengenai perhitungan output kuisisioner menggunakan metode CSI, ini adalah model perhitungannya menggunakan 30 responden dosen di fakultas ilmu komputer.

**Tabel 4. Tabel Kepentingan untuk MIS (I)**

NO	RESPONDEN																														JUMLAH	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	4,50
2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	3,73
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	3,83
4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	4,30	
5	3	2	3	2	2	2	5	4	4	2	5	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	91	3,03	
6	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	138	4,60	

**Tabel 5. Tabel Kepuasan untuk WF (P)**

NO	RESPONDEN																														JUMLAH	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	4,33
2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	3,63
3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	3,67
4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	4,13
5	3	2	3	2	2	2	5	4	4	2	5	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	90	3,00	
6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131	4,37

**Tabel 6. Customer Satisfaction Index (CSI)**

NO	MIS	WF	SKOR
	(I)	(P)	(I)*(P)
1	4,50	4,33	19,49
2	3,73	3,63	13,54
3	3,83	3,67	14,06
4	4,30	4,13	17,76
5	3,03	3	9,09
6	4,60	4,37	20,10
	23,99		94,03

Hasil Perhitungan CSI adalah :

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{94,03}{5(23,99)} \times 100\%$$

$$CSI = 78,39 \%$$

Hal ini menunjukkan bahwa persentase angka CSI adalah sebesar 78,39 % yang artinya Dosen khususnya Fakultas

Ilmu Komputer merasa puas atas pelayanan bidang administrasi.

### **KESIMPULAN**

Riset ini bisa mempermudah bagian Pelayanan Administrasi di Fakultas buat menganalisa kelemahan di pelayanannya. Dengan pemakaian CSI ini bisa menghitung hasil survei kepuasan Dosen ialah sebesar 78,39 %, yang maksudnya Dosen merasa puas kepada pelayanan di bidang

administrasi. Perihal ini bisa memacu bagian Administrasi buat tingkatkan kinerja mereka.

### **SARAN**

Pemakaian CSI ini sebaiknya dilaksanakan setiap tahunnya, sehingga bisa memaksimalkan pelayanan khususnya ke Dosen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Budhi, I. gede kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*, 7(1), 25–37. <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
- Devani, V., Rizko, A. R. (2016). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)e. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–28. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/2605>
- Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Sulaksmi, A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotance Performance Analysis. *Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 1, 206–222.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Mukherjee. A., Nath, P. (2005). An empirical assessment of comparative approaches to service quality measurement. *Journal of Services Marketing*, 19(3), 174–184. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/08876040510596858>
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sartika Dewi, N. (2019). *Jurnal Riset Pendidikan Dasar PENGARUH PENERAPAN MEDIA SEQIP ( SCIENCE EDUCATION QUALITY IMPROVEMENT PROJECT ) TERHADAP HASIL BELAJAR IPA MURID KELAS V THE EFFECT OF SEQIP MEDIA IMPLEMENTATION TOWARD SCIENCE STUDY RESULT OF FIFTH GRADE STUDENT SD INPRES B. 02(April)*, 14–27.
- Srisulistiwati, D.B., Rejeki, S. (2021). POLA KEPUASAN MAHASISWA PADA ELEARNING DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 17(2), 25–30. <http://ejournal.stienusa.ac.id/index.php/ekowir/article/view/153>

- Sugiyono. (2015). *Metode Riset Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, R. (2019). Sampling Dalam Riset Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 16, 187–208. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.543>
- Udiutomo, P. (2011). Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan*, 1(1), 1–19.

