

# **USULAN PENELITIAN**

## **SKEMA PENELITIAN: Pengembangan Institusi**



### **Pengembangan Aplikasi Kepuasan Pegawai Universitas Terbuka**

**Oleh:**

**Dr. Herman, M.A**

FKIP/ Pendidikan Matematika  
Universitas Terbuka

**Universitas Terbuka  
Tahun 2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENELITIAN PENGEMBANGAN INSTITUSI**

**Judul Penelitian** : Pengembangan Aplikasi Kepuasan Pegawai Universitas Terbuka

**Skema Penelitian** : Pengembangan Institusi

**Ketua Peneliti**

a. Nama Lengkap & Gelar : Dr. Herman, MA  
b. NIP/NIDN : 19560525 198603 1 004/ 0025055604  
c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
d. Program Studi : FKIP / Pendidikan Matematika  
e. Alamat surel (e-mail) : herman@ecampus.ut.ac.id

**Anggota Peneliti (0)**

Anggota Keuangan : Elisa Pandanwangi, S.Sos  
Anggota Sekretariat : Ariningsih, S.E

Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

**Lama Penelitian Keseluruhan** : 1 tahun  
**Penelitian tahun ke** : 1  
**Biaya Penelitian Keseluruhan** : Rp. 40.350.000,- (Empat Puluh Juta Tiga Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah)

**Biaya Tahun Berjalan** : -  
**Pemanfaatan Hasil Penelitian** : Menyediakan Aplikasi Pengukuran Kepuasan Pegawai dan Memberikan Masukan kepada Pimpinan UT berdasarkan Pendapat Pegawai

Pondok Cabe, 17 April 2017

Ketua Peneliti



Dr. Herman, MA  
NIP. 19560525 198603 1 004

Mengetahui,  
Kepala PAU



Dr. Trini Prastati, M.Pd  
NIP.19600917 198601 2 001



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	2
DAFTAR ISI .....	3
RINGKASAN .....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
• Latar Belakang Masalah .....	5
• Masalah Penelitian .....	5
• Tujuan Penelitian .....	5
• Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
BAB III METODE PENELITIAN .....	10
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI .....	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	47
LAMPIRAN .....	49

## **RINGKASAN**

Penelitian ini mengembangkan Aplikasi Kepuasan Pegawai Universitas Terbuka. Variabel-variabel konstruk yang membentuk instrumen yaitu Kualitas Kepentingan dan Kepuasan. Kualitas Kepentingan dan Kepuasan dikembangkan berdasarkan SERVQUAL. Setelah instrumen penelitian dikembangkan, maka digunakan perangkat lunak Lime Survey untuk alat entry data dari responden. Data dari Lime survey diubah menjadi data SPSS untuk dianalisis. Secara deskriptif, persepsi pegawai terhadap kepentingan dan kepuasan pegawai dipelajari untuk memperoleh masukan bagi perbaikan sistem pelayanan UT. Data dikumpulkan dari responden yang berasal dari UT Pusat, dan UPBJJ. Statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif, gap analysis, quadrant analysis, analisis faktor, dan korelasi. Selain itu juga dilihat apakah ada perbedaan persepsi antara tenaga dosen dengan tenaga kependidikan dan antara tenaga-tenaga tersebut berdasarkan tempat kerja yaitu UT Pusat dan UPBJJ. Nilai statistik untuk validitas butir pernyataan dan nilai statistik untuk reliabilitas instrumen juga dihitung. Setelah itu dilakukan analisis deskriptif, gap analysis, dan quadrant analysis. Nilai-nilai variabel konstruk dicari dengan menggunakan analisis faktor. Korelasi antara variabel dilakukan berdasarkan nilai variabel konstruk setelah faktor analisis dilakukan. Untuk uji beda akan digunakan Manova, Anova dan uji-t.

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### Latar Belakang

Universitas Terbuka (UT) tahun 2016 membuat instrumen untuk mengukur kepuasan pegawainya terhadap pelayanan yang sudah disediakan seperti memberikan kesempatan pegawainya untuk studi lanjut, bantuan biaya untuk studi lanjut dan lainnya. Koperasi sudah lama beroperasi dan sudah banyak memberikan keuntungan kepada para pegawai dengan membagikan sisa hasil usaha (SHU) setiap tahunnya. Namun insentif tunggal (*single salary*) baru diberlakukan. Untuk insentif tunggal ini maka dosen dan tenaga pendidik harus melakukan banyak pekerjaan yg dikembangkan berdasarkan rencana kerja tahunan (RKT) untuk setiap unit kerja dimana pegawai tersebut berada. Hasil pengukuran tahun lalu memperlihatkan bahwa belum semua pegawai memahami maksud dari pengukuran kepuasan tersebut. Namun secara umum, pegawai puas terhadap layanan yang sudah disediakan walaupun penyempurnaan harus tetap dilakukan untuk beberapa hal.

Tahun lalu terdapat 46 butir pernyataan untuk dosen dan 29 butir pernyataan untuk tenaga kependidikan. Pada penelitian ini, butir-butir pernyataan baik untuk dosen ataupun tenaga kependidikan dibuat sama. Untuk itu instrumen perlu disempurnakan. Penelitian ini akan membuat instrumen baku untuk mengukur kepuasan pegawainya yaitu dosen dan tenaga kependidikan. Selain itu aplikasi untuk memanfaatkan instrumen kepuasan pegawai akan diunggah di laman UT sehingga setiap tahunnya pegawai UT dapat mengisi instrumen tersebut setelah diaktifkan oleh operator..

### Masalah Penelitian

1. UT belum mempunyai instrumen baku untuk mengukur tingkat kepuasan pegawainya.
2. UT sampai saat ini belum memiliki aplikasi untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada pegawainya.
3. UT memerlukan informasi untuk memperbaiki pelayanan apa saja yang harus diberikan kepada pegawainya

### Tujuan Penelitian

1. Membuat instrumen baku untuk mengukur kepuasan pegawai UT

2. Membuat aplikasi untuk mengukur tingkat kepentingan pelayanan dan kepuasan pegawai UT.
3. Menemukan pelayanan apa saja yang masih harus diperbaiki oleh UT

#### **Manfaat Penelitian**

1. Bagi UT akan tersedia alat ukur baku yang dapat mengukur kepuasan pelayanan UT terhadap pegawainya.
2. Bagi penelitian, instrumen yang terbentuk nantinya akan dapat memperkaya instrumen-instrumen yang sudah ada saat ini
3. Masukan yang diperoleh dari pegawai UT dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan

#### **Keluaran Penelitian**

1. Laporan Penelitian
2. Aplikasi pengukuran kepuasan pegawai
3. Laporan ringkas untuk pimpinan (*Summary Report*)
4. Draft artikel untuk jurnal.

## BAB II. LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada umumnya didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang seharusnya diperoleh dengan pendapat mereka setelah pelayanan tersebut dirasakan (Gronroos, 2001; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Konstruk pelayanan berdasarkan literatur dibangun oleh beberapa dimensi. Dimensi yang membentuk membentuk pelayan yang paling terkenal adalah yang diberikan oleh Parasuraman et al.

Parasuraman et al. (1988) pada model SERVQUAL-nya mengidentifikasi 5 dimensi yang membentuk kualitas pelayanan terkait dengan harapan pelanggan. Kelima dimensi itu adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Definisi ke lima dimensi tersebut dijelaskan berikut ini.

1. *Reliability* adalah kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten.
2. *Responsiveness* adalah kemampuan untuk membantu pelanggan serta menyediakan pelayanan saat diminta.
3. *Assurance* adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menolong serta kemampuan petugas untuk membuat pelanggan percaya.
4. *Empathy* adalah perhatian yang diberikan secara individu.
5. *Tangible* adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas.

Di dunia pendidikan, model ini banyak digunakan pada sekolah-sekolah bisnis (Rogotti & Pitt, 1992), juga pada pendidikan tinggi (Ford, et al., 1993).

Kualitas pelayanan akan diukur berdasarkan 2 macam konsep yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Pernyataan pada ke dua konsep pengukuran tersebut adalah sama. Skala pengukurannya juga sama yaitu 6.

### Kepentingan

Kepentingan diturunkan dari konsep Kepuasan. Perbedaan mereka adalah pada tingkat kepentingan, responden menyatakan seberapa penting pelayanan yang

diberikan. Sedangkan pada tingkat kepuasan adalah seberapa puas responden terhadap pelayanan yang diberikan.

### Kepuasan

Terdapat banyak sekali definisi tentang kepuasan. Salah satunya yaitu, kepuasan adalah suatu evaluasi terhadap pembelian suatu produk atau pelayanan yang dirasakan oleh pembeli dibandingkan dengan harapan sebelum membelinya (Kotler, 1990). Harus diakui bahwa penilaian kepuasan adalah subjektif berdasarkan pengalaman responden terhadap suatu produk/jasa yang sudah mereka beli dan rasakan.

Pendekatan umum untuk mengukur kepuasan adalah dengan cara membandingkan respons pembeli berdasarkan harapan mereka sebelum membeli barang/jasa dengan pendapat mereka setelah membeli barang/jasa tersebut. Dengan demikian secara pengukuran, kepuasan adalah selisih antara harapan sebelum membeli dan kenyataan yang ada setelah membeli barang/jasa tersebut (Armstrong & Kotler, 1996).

Grönroos (1994) dan Sheth & Parvatiyar (1994) mengatakan bahwa saat ini kepuasan pelanggan mendapat perhatian yang sangat besar dengan terjadinya pergeseran paradigma dari penjualan secara transaksi (*transactional marketing*) ke penjualan yang berorientasi pada hubungan ke pelanggan (*relationship marketing*). Artinya penjualan yang hanya berorientasi secara transaksi saja tidak akan menjamin kelanggengan penjualan selanjutnya bilamana kepuasan pelanggan tidak diperhatikan. Oleh karena itulah maka penjualan dengan memperhatikan hubungan menjadi sangat penting. Hal ini didukung oleh Morgan & Hunt, (1994) yang menyatakan bahwa betapa pentingnya membuat, mengembangkan dan menjaga hubungan dengan para pelanggan. Terlebih lagi bila mereka sudah pernah melakukan pembelian di perusahaan tersebut.

Banyak hasil penelitian yang sudah dipublikasi yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan diperlukan sebagai hal yang sangat penting untuk menjaga pelanggan tidak lari ke tempat lain (Rust & Zahorik, 1993). Kunci untuk menjaga agar pelanggan tidak lari ke tempat lain adalah menjaga kepuasan pelanggan tetap tinggi, jangan kecewakan mereka (Kotler, 1994). Karena itulah maka kepuasan pelanggan menjadi berkembang menjadi konstruk dalam memonitor dan mengontrol kegiatan dalam penjualan berbasis



hubungan. Hal ini tercermin dari banyaknya publikasi yang membahas tentang penjualan berbasis hubungan (Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994; Fornell, 1992).

Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci agar mereka dapat membeli kembali produk-produk yang sudah pernah dibeli (Mittal & Kamakura, 2001). Pelanggan yang puas akan bercerita kepada orang lain tentang pengalaman baik mereka itu. Hal itu didukung oleh temuan dari Jamal & Naser, (2002).

Liljander & Strandvik (1993) menyatakan bahwa pengalaman sebenarnya tidak dibutuhkan untuk menilai kualitas pelayanan. Pelayanan dapat dinilai berdasarkan penilaian terhadap penyedia jasa (*service provider*). Akan tetapi menurut ke dua peneliti tersebut kepuasan adalah penilaian pelanggan berdasarkan pengalaman mereka terhadap pelayanan yang mereka alami.

Menurut Parasuraman et al. (1998) kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan adalah merupakan akibat dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Karena itulah maka pertanyaan yang terkait dengan kepuasan terhadap suatu produk atau jasa harus dijawab oleh orang atau responden yang sudah mengalaminya.

Terdapat banyak sekali definisi tentang kepuasan. Salah satunya yaitu, kepuasan adalah suatu evaluasi terhadap pembelian suatu produk atau pelayanan yang dirasakan oleh pembeli dibandingkan dengan harapan sebelum pelanggan membelinya (Kotler, 1990). Harus diakui bahwa penilaian kepuasan adalah subjektif berdasarkan pengalaman responden terhadap suatu produk/jasa yang sudah mereka beli dan rasakan.

Pendekatan umum untuk mengukur kepuasan adalah dengan cara membandingkan respons pembeli berdasarkan harapan mereka sebelum membeli barang/jasa dengan pendapat mereka setelah membeli barang/jasa tersebut. Dengan demikian secara pengukuran, kepuasan adalah selisih antara harapan sebelum membeli dan kenyataan yang ada setelah membeli barang/jasa tersebut (Armstrong & Kotler, 1996).

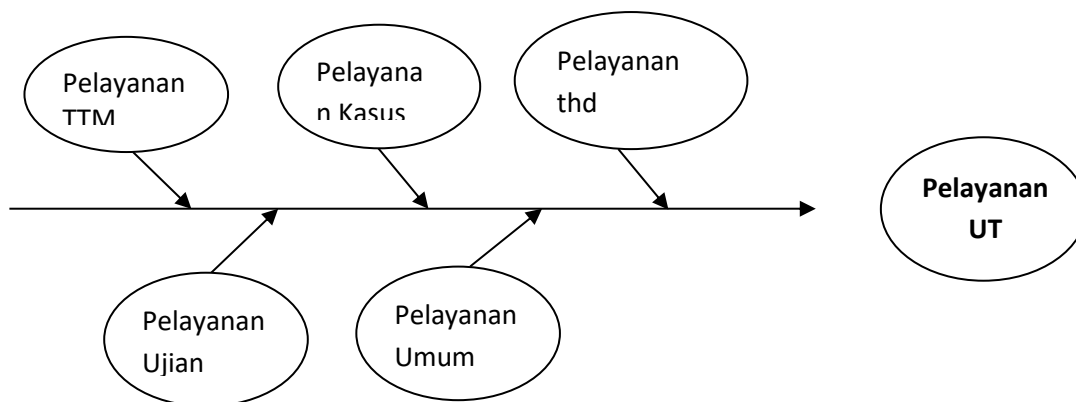
### BAB III. METODE PENELITIAN

Instrumen yang sudah dikembangkan jumlah butirnya akan dikurangi sampai menjadi 25 saja. Alasannya karena instrumen saat ini adalah untuk semua pegawai UT tanpa membedakan apakah mereka itu dosen atau tenaga kependidikan. Instrumen tersebut juga akan dikembangkan menggunakan perangkat lunak Lime Survey. Perangkat lunak ini dengan mudah dapat mengekspor data hasil isian menjadi format excel ataupun SPSS.

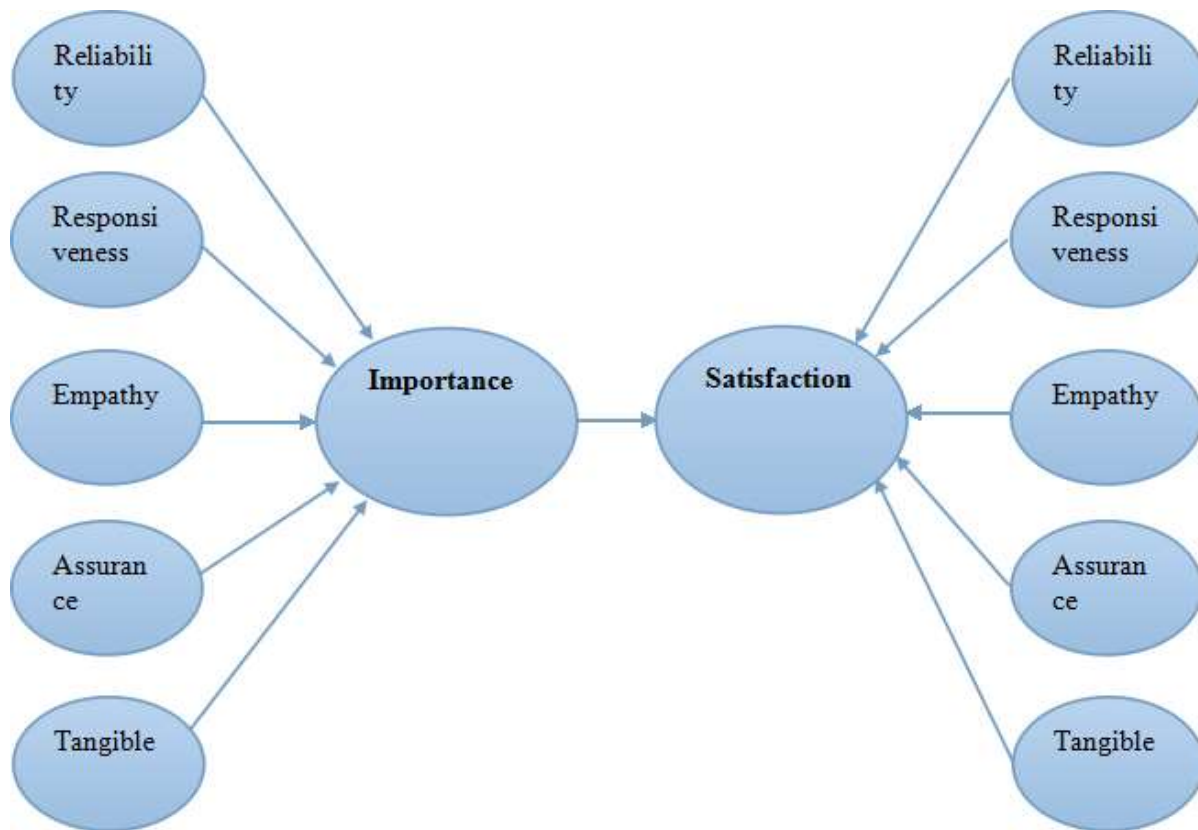
Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai UT baik di pusat maupun di daerah (UPBJJ). Pengambilan data dilakukan melalui instrumen yang diisi secara *online*. Permintaan pengisian instrumen dilakukan melalui email ke setiap pegawai UT, baik dosen maupun tenaga kependidikan. Responden hanya perlu meng"klik" instrumen yang tersedia. Instrumen yang diisi oleh responden adalah merupakan data penelitian yang diperoleh.

#### Fishbone Diagram

Penelitian ini adalah lanjutan dari penelitian sebelumnya tentang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa UT. Namun demikian, penelitian ini dikhususkan untuk melihat dan mempelajari pelayanan yang diberikan oleh UT kepada pegawainya.



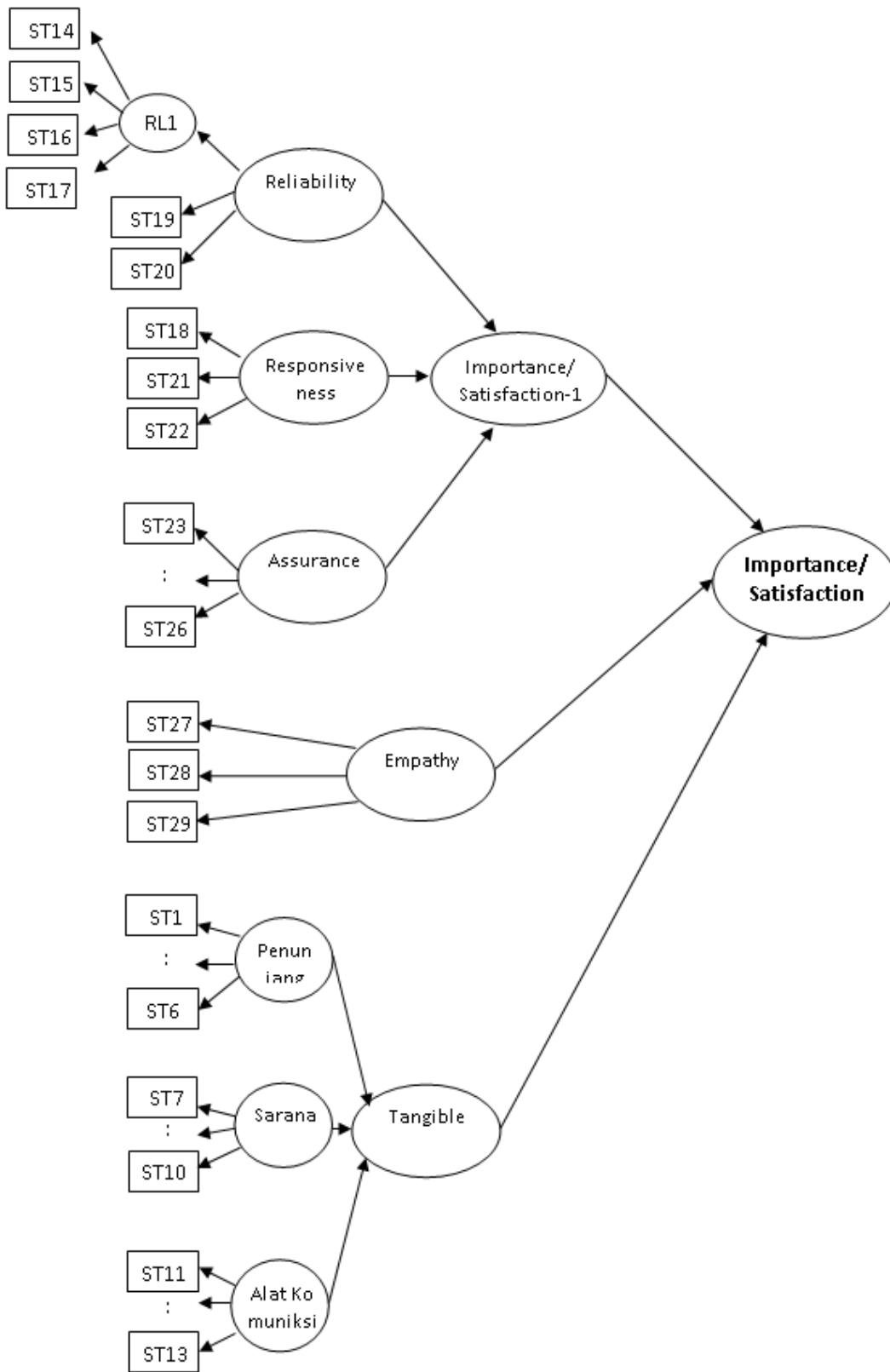
## Desain Penelitian



Gambar 1. Desain Penelitian

Variabel Kepentingan dan Kepuasan terbentuk dari 5 sub-variabel (dimensi) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Keseluruhan variabel dan sub-variabel adalah merupakan konstruk (*latent variables*) yang diturunkan dari SERVQUAL. Masing-masing variabel akan dibangun berdasarkan indikator yang diperoleh dari teori. Setiap pernyataan akan dikembangkan berdasarkan indikator yang ada.

Karena konstruk Kepentingan dan Kepuasan dibangun oleh 5 dimensi maka masing-masing dimensi akan dibentuk menggunakan analisis faktor. Ini berarti seluruh indikator di setiap dimensi akan difaktorkan menggunakan analisis faktor. Diharapkan untuk setiap dimensi akan terbentuk satu faktor saja yang menunjukkan faktor/variabel laten tersebut. Setelah itu, ke lima faktor yang terbentuk difaktorkan lagi untuk membentuk konstruk Kepentingan dan Kepuasan.



Gambar 2. Posisi Pernyataan terhadap Konstruk

### Definisi Konseptual

Berikut adalah definisi konseptual variabel-variabel konstruk untuk penelitian ini. Variabel yang akan digunakan adalah Kualitas Kepentingan dan Kepuasan.

Kualitas Kepentingan adalah kualitas harapan pegawai terhadap pentingnya pelayanan yang seharusnya diperoleh. Sedangkan kualitas Kepuasan adalah pendapat mereka setelah pelayanan tersebut dirasakan. Konstruk ini terdiri atas lima sub-variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

*Reliability* adalah kemampuan manajemen UT melaksanakan pelayanan yang dijanjikan kepada pegawai secara akurat. *Responsiveness* adalah keinginan manajemen UT untuk membantu pegawainya serta menyediakan pelayanan saat diminta. *Assurance* adalah pengetahuan dan kemampuan manajemen UT untuk menolong serta kemampuan mereka yang membuat pegawai UT percaya. *Empathy* adalah perhatian yang diberikan oleh manajemen UT kepada pegawai secara individu. *Tangible* adalah fasilitas fisik dan peralatan yang dimiliki UT. Respons terhadap pernyataan-pernyataan ini diukur berdasarkan skala 6 yaitu 1=Sangat tidak setuju/puas, sampai dengan, 6=Sangat setuju/puas.

Pengembangan instrumen penelitian baik untuk dosen maupun untuk tenaga kependidikan dikembangkan berdasarkan teori yang digunakan oleh Parasuraman *et al.* (1988) yaitu SERVQUAL. Teori ini masih tetap dapat digunakan walaupun beberapa peneliti menambahkan beberapa hal. Pada penelitian ini yang berbeda adalah datanya diukur untuk variabel Kepentingan dan Kepuasan.

### Definisi Operasional

Pernyataan di dalam instrumen penelitian akan dikembangkan berdasarkan indikator yang terdapat pada tiap variabel yang akan diteliti. Untuk mengukur pernyataan-pernyataan tersebut digunakan skala 6. Adapun indikator tersebut adalah:

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Kepentingan/ Kepuasan	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan/Pelatihan</li> <li>• Penilaian Kinerja</li> <li>• Kesempatan memberikan masukan kepada atasan</li> </ul>	1= Sangat Tidak Setuju/Puas 2= Tidak Setuju/Puas 3= Kurang Setuju/Puas 4= Agak Setuju/Puas 5= Setuju/Puas 6= Sangat Setuju/Puas
	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengurusan Pangkat</li> <li>• Dana</li> <li>• Perhatian atasan/manajemen</li> <li>• Respons pimpinan thd masalah Kinerja</li> </ul>	
	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan teman sejawat melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Kemampuan atasan melakukan wewenangnya</li> </ul>	
	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepedulian teman</li> <li>• Kepedulian pimpinan</li> <li>• Bantuan pimpinan thd kesulitan pekerjaan</li> </ul>	
	<i>Tangible</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas Fisik</li> <li>• Fasilitas Peralatan</li> <li>• Fasilitas Komunikasi</li> </ul>	

### Statistik yang Digunakan

Ada beberapa statistik yang digunakan yaitu:

1. Statistik deskriptif seperti frekuensi, mean dan standar deviasi digunakan untuk menjelaskan respons pegawai terhadap setiap pernyataan yang diberikan.
2. Analisis kuadran (*Quadrant Analysis*) yaitu analisis terhadap posisi kepentingan dan kepuasan untuk setiap butir pernyataan yang terletak pada kuadran
3. Analisis perbedaan (*Gap Analysis*) untuk setiap pernyataan di dalam instrumen penelitian antara nilai mean pada kepentingan dan nilai mean pada kepuasan
4. Analisis faktor digunakan untuk membentuk variabel konstruk Kepentingan dan Kepuasan
5. Analisis Korelasi digunakan untuk melihat hubungan linear antar variabel dan sub-variabel pada konstruk Kepentingan dan Kepuasan
6. Manova, Anova, dan uji-t untuk melihat perbedaan rerata pada variabel-variabel konstruk antar unit di UT dan antar dosen dengan tenaga kependidikan.

## BAB IV. TEMUAN DAN DISKUSI

### Temuan

Responden yang mengisi instrumen penelitian berjumlah 402 orang. Namun 23 orang tidak lengkap mengisi instrumen sehingga tidak dianggap sebagai data yang valid. Karena itu, jumlah total responden adalah 379 orang.

Tabel 1. Representasi Responden

		<b>Unit Kerja</b>			
		Frequency	%	Valid %	Cumulative %
Valid	Rektorat	9	2.2	2.4	2.4
	Fakultas	52	12.9	13.7	16.1
	LPPM	8	2.0	2.1	18.2
	LPBAUSI	26	6.5	6.9	25.1
	BAUK	17	4.2	4.5	29.6
	BAAPM	7	1.7	1.8	31.4
	UPBJJ	247	61.4	65.2	96.6
	Pusmintas	2	.5	.5	97.1
	Puslata	3	.7	.8	97.9
	PPs	1	.2	.3	98.2
	PUSHUI	5	1.2	1.3	99.5
	PPSDM	2	.5	.5	100.0
		<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>94.3</b>	<b>100.0</b>
Missing	System	23	5.7		
<b>Total</b>		<b>402</b>	<b>100.0</b>		

Tabel 2. Tenaga Kependidikan dan Dosen

		<b>Pegawai</b>			
		Frequency	%	Valid %	Cumulative %
Valid	Tenaga Kependidikan	211	55.7	55.7	55.7
	Dosen	168	44.3	44.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 3. Kuadran Kepentingan-Kepuasan

PERNYATAAN	QUADRAN			
	I	II	III	IV (%)
1. Tersedia ruang kerja yang nyaman	318	4	18	26 (7.1%)
2. Tersedia ruang rapat	318	2	18	22 (6.1%)
3. Tersedia kamar kecil	316	1	20	26 (7.2%)
4. Tersedia ruang beribadah	307	1	19	30 (8.4%)
5. Tersedia ruang makan	245	7	39	60 (17.1%)
6. Tersedia ruang tamu	261	8	29	56 (15.8%)
7. Tersedia komputer di setiap meja kerja staf	351	0	10	10 (2.7%)
8. Tersedia jaringan internet dengan kecepatan yang memadai	325	3	16	25 (6.8%)
9. Tersedia printer yang dapat digunakan bersama	306	1	21	40 (10.9%)
10. Tersedia mesin fotokopi	297	3	23	48 (12.9%)
11. Tersedia mesin scanner yang dapat digunakan bersama	304	2	26	36 (9.8%)
12. Tersedia telepon	320	5	17	28 (7.6%)
13. Tersedia email dgn kuota penggunaan yang memadai	346	4	11	9 (2.4%)
14. Kesempatan studi lanjut	199	8	43	79 (24.0%)
15. Kesempatan memperoleh bantuan dana studi lanjut	158	8	51	95 (30.4%)
16. Kesempatan memperoleh pelatihan teknis	205	4	49	91 (26.1%)
17. Kesempatan memperoleh pelatihan manajerial/ pengelolaan (mis: kepemimpinan, komunikasi, manajemen kualitas, <i>team building</i> , dll)	198	8	46	92 (26.7%)
18. Kemudahan pengurusan kenaikan pangkat/ golongan	240	2	35	74 (21.1%)
19. Keterbukaan terhadap hasil penilaian kinerja	256	4	34	72 (19.7%)
20. Kesempatan bertanya tentang hasil penilaian kinerja	245	6	37	76 (20.9%)
21. Ketersediaan bantuan atasan terhadap kesulitan penyelesaian pekerjaan	266	2	33	69 (18.6%)
22. Kemampuan teman sejawat untuk saling membantu penyelesaian pekerjaan	296	2	24	49 (13.2%)
23. Pemahaman atasan langsung atas tugas dan tanggung jawabnya	275	2	30	62 (16.8%)
24. Terjalin komunikasi antara pimpinan dan pegawai	283	1	26	59 (16.0%)
25. Tersosialisasikannya kebijakan institusi kepada pegawai	294	0	31	42 (11.4%)
26. Kesempatan memberikan masukan, keluhan, pendapat kepada pimpinan	256	6	36	68 (18.6%)
27. Kepedulian sesama rekan kerja terhadap persoalan yang dialami	286	1	26	54 (14.7%)
28. Kepedulian rekan kerja untuk penanggulangan musibah	306	1	27	32 (8.7%)
29. Kepedulian pimpinan UT terhadap persoalan yang dialami pegawai	246	3	36	79 (21.7%)



Pada penelitian ini, pelayanan dianggap bermasalah apabila  $\geq 20\%$  menyatakan bahwa pelayanan tersebut dianggap penting namun mereka tidak puas terhadap pelayanan tersebut. Informasi itu dapat dilihat pada kuadran IV yang diberi warna merah. Ditemukan 7 pelayanan yang dianggap bermasalah yaitu pada nomor 14-18, 20 dan 29.

Tabel 4. Validitas Instrumen untuk Kepentingan dan Kepuasan

PERNYATAAN	r Kepentingan	r Kepuasan
1. Tersedia ruang kerja yang nyaman	0.794 **	0.651**
2. Tersedia ruang rapat	0.681**	0.540**
3. Tersedia kamar kecil	0.805**	0.596**
4. Tersedia ruang beribadah	0.652**	0.441**
5. Tersedia ruang makan	0.636**	0.472**
6. Tersedia ruang tamu	0.669**	0.592**
7. Tersedia komputer di setiap meja kerja staf	0.779**	0.577**
8. Tersedia jaringan internet dengan kecepatan yang memadai	0.840**	0.567**
9. Tersedia printer yang dapat digunakan bersama	0.828**	0.664**
10. Tersedia mesin fotokopi	0.761**	0.552**
11. Tersedia mesin scanner yang dapat digunakan bersama	0.792**	0.599**
12. Tersedia telepon	0.749**	0.575**
13. Tersedia email dgn kuota penggunaan yang memadai	0.770**	0.572**
14. Kesempatan studi lanjut	0.788**	0.607**
15. Kesempatan memperoleh bantuan dana studi lanjut	0.742**	0.576**
16. Kesempatan memperoleh pelatihan teknis	0.823**	0.684**
17. Kesempatan memperoleh pelatihan manajerial/ pengelolaan (mis: kepemimpinan, komunikasi, manajemen kualitas, <i>team building</i> , dll)	0.823**	0.722**
18. Kemudahan pengurusan kenaikan pangkat/ golongan	0.857**	0.660**
19. Keterbukaan terhadap hasil penilaian kinerja	0.863**	0.661**
20. Kesempatan bertanya tentang hasil penilaian kinerja	0.836**	0.674**
21. Ketersediaan bantuan atasan terhadap kesulitan penyelesaian pekerjaan	0.897**	0.747**
22. Kemampuan teman sejawat untuk saling membantu penyelesaian pekerjaan	0.849**	0.625**
23. Pemahaman atasan langsung atas tugas dan tanggung jawabnya	0.888**	0.769**
24. Terjalin komunikasi antara pimpinan dan pegawai	0.881**	0.773**
25. Tersosialisasikannya kebijakan institusi kepada pegawai	0.856**	0.732**
26. Kesempatan memberikan masukan, keluhan, pendapat kepada pimpinan	0.857**	0.769**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>r Kepentingan</b>	<b>r Kepuasan</b>
27. Kepedulian sesama rekan kerja terhadap persoalan yang dialami	0.836**	0.665**
28. Kepedulian rekan kerja untuk penanggulangan musibah	0.840**	0.590**
29. Kepedulian pimpinan UT terhadap persoalan yang dialami pegawai	0.874**	0.688**

\*\*) signifikan di  $p < 0.01$

Tampak bahwa nilai koefisien korelasi dari tiap butir di Kepentingan lebih besar daripada di Kepuasan. Walaupun nilai koefisien korelasi antara butir tidak sama, namun semua butir yang mengukur ke dua konstruk tersebut signifikan di  $p < 0.01$ . Ini berarti semua butir dinyatakan valid.

### Reliabilitas Instrumen

Tabel 5a. Reliabilitas Instrumen-Kepentingan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.979	29

Tabel 5b. Reliabilitas Instrumen-Kepuasan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	29

Tabel 5a dan Tabel 5b menunjukkan bahwa nilai reliabilitas instrumen untuk ke 29 item adalah 0.979 dan 0.945. Ini adalah nilai yang hampir mendekati 1. Dengan nilai reliabiliti tersebut berarti instrumen yang digunakan untuk mengukur konstruk Kepentingan dan Kepuasan adalah sangat stabil.

### **Analisis Faktor untuk Sub-Variabel *Reliability***

Butir no. 14-17, 19 dan 20 untuk mengukur *Reliability* pada Kepentingan dan Kepuasan memiliki ukuran-ukuran statistik sebagai berikut:

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.704
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1008.961
	df	3
	Sig.	.000

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.626
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	588.248
	df	3
	Sig.	.000

#### **Kepentingan**

Dari nilai KMO untuk butir 14-17 adalah 0.790 dan tingkat signifikan pada  $p < 0.01$  untuk Bartlett's test of Sphericity menunjukkan bahwa butir-butir tersebut pantas dianalisis menggunakan faktor analisis karena korelasi antara butir-butir tersebut besar. Sehingga korelasi antar variabel (butir) pada matriks yang terbentuk bukanlah merupakan matriks identitas. Nilai KMO untuk faktor yang terbentuk dari butir 14-17 dan butir 19 dan 20 adalah 0.704. Bartlett's test signifikan di  $p < 0.01$ .

#### **Kepuasan**

Untuk Kepuasan, butir 14-17 membentuk 1 faktor sendiri. Faktor ini lalu difaktorkan lagi dengan butir 19 dan 20. Hasilnya adalah KMO = 0.626 dan Bartlett's test juga signifikan

di  $p < 0.01$ . Nilai KMO untuk Reliability pada Kepuasan lebih kecil dari yang diperoleh pada Kepentingan.

Communalities		
	Initial	Extraction
Reliability K 14-17	1.000	.807
Keterbukaan K	1.000	.943
Bertanya K	1.000	.920
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Communalities		
	Initial	Extraction
Reliability P 14-17	1.000	.531
Keterbukaan P	1.000	.874
Bertanya P	1.000	.879
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Pada tabel Comunalities terlihat bahwa variance yang diekstrak dari butir 14-17 lumayan besar yaitu 0.807. Sedangkan utk butir 19 dan 20, varians yang diekstran adalah 0.943 dan 0.920. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa kesamaan informasi (variance) diantara butir-butir tersebut lumayan besar. Namun demikian untuk Communalities Kepuasan, faktor pertama hanya diekstraksi 53% sedangkan 2 butir lainnya diekstraksi lebih dari 87%.

Tabel berikutnya memperlihatkan bahwa hanya ada 1 faktor yang terbentuk, yaitu faktor *Reliability*. Variansi bersama yang diperoleh adalah 81.09%. Ini menunjukkan bahwa ke-butir-butir tersebut dapat diwakilkan oleh 1 faktor yaitu faktor *reliability*. Dengan perkataan lain, ke-6 butir tersebut memang membentuk satu faktor saja yaitu reliability.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.865	81.091	81.091	4.865	81.091	81.091
2	.542	9.028	90.119			
3	.333	5.555	95.675			
4	.112	1.865	97.539			
5	.097	1.617	99.156			
6	.051	.844	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.284	76.147	76.147	2.284	76.147	76.147
2	.611	20.381	96.528			
3	.104	3.472	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel Component matrix menunjukkan ukuran hubungan (korelasi) antara butir-butir pernyataan dengan faktor yang terbentuk yaitu *Reliability*. Koefisien korelasi mereka cukup besar yaitu berkisar antara 0.880 sampai 0.917. Sedangkan untuk Kepuasan, korelasi antara butir dan Faktor bergerak antara 0.728 sampai 0,938. Nilai korelasi 0.728 adalah antara faktor Reliability dengan faktor yang terbentuk dari butir 14-17.

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Pel Teknis K	.917
Study Lanjut K	.915
Keterbukaan K	.905
Pel Manaj K	.904
Bertanya K	.881
Dana Study K	.880

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Bertanya P	.938
Keterbukaan P	.935
REGR factor score 1 for analysis 1	.728
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

### **Analisis Faktor untuk Sub-Variabel *Responsiveness***

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.752
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	812.737
	df	3
	Sig.	.000

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.682
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	247.970
	df	3
	Sig.	.000

Nilai KMO dan uji Bartlett untuk *Responsiveness* bagi Kepentingan dan Kepuasan menunjukkan bahwa korelasi antara butir lumayan besar. Selain itu, matriks korelasi yang terbentuk bukan merupakan matriks identitas. Yang artinya bahwa terjadi korelasi yang signifikan antara butir yang membentuk faktor. Namun demikian besaran KMO yang ada tidaklah pada posisi yang tinggi, hanya menengah saja.

Communalities		
	Initial	Extraction
Pengurusan K	1.000	.828
Bantuan K	1.000	.881
Sejawat K	1.000	.884
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Communalities		
	Initial	Extraction
Pengurusan P	1.000	.614
Bantuan P	1.000	.675
Sejawat P	1.000	.705
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Variansi bersama yang ada pada Kepentingan > 82.8%, sedangkan untuk Kepuasan variansi bersama mereka antara 61.4% dan 70.5%. Tampak bahwa pada kepuasan *share variance*-nya lebih sedikit.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.592	86.412	86.412	2.592	86.412	86.412
2	.253	8.432	94.844			
3	.155	5.156	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.994	66.471	66.471	1.994	66.471	66.471
2	.562	18.727	85.198			
3	.444	14.802	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Tabel besarnya varians yang dapat dijelaskan oleh faktor *Responsiveness* terhadap ketiga butir yang membentuknya juga nebuljukkan hal yang serupa. Varians yang dapat dijelaskan oleh Faktor yang terbentuk pada Kepentingan lebih besar daripada yang dapat dijelaskan oleh varian dari faktor yang ada di Kepuasan.

Hal yang serupa juga terjadi pada korelasi antara butir dengan faktor (pada tabel Component Matrix) yang ada pada Kepentingan dan Kepuasan. Terlihat jelas bahwa korelasi antara butir dengan faktor yang ada di Kepuasan lebih kecil daripada yang ada di Kepentingan.

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Sejawat K	.940
Bantuan K	.939
Pengurusan K	.910
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Sejawat P	.840
Bantuan P	.822
Pengurusan P	.783
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Urutan koefisien korelasi antara butir-butir yang membentuk Responsiveness adalah sama antara kepentingan dan kepuasan. Yang membedakan hanya besarnya nilai koefisien korelasi antara butir dengan konstruk kepentingan dan kepuasan untuk responsiveness.

### **Analisis Faktor untuk Sub-Variabel Assurance**

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.881
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1738.497
	df	6
	Sig.	.000

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1108.693
	df	6
	Sig.	.000

Untuk faktor assurance, nilai KMO yang terbentuk baik bagi Kepentingan maupun Kepuasan adalah 0.881 dan 0.842. Selain itu, Bartlett's test menunjukkan hasil yang signifikan di  $p < 0.01$ . Artinya matriks yang terbentuk bukan matriks identitas.



Communalities		
	Initial	Extraction
Pemahaman K	1.000	.894
Komunikasi K	1.000	.909
Tersosialisasi K	1.000	.900
Masukan K	1.000	.890

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Communalities		
	Initial	Extraction
Pemahaman P	1.000	.746
Komunikasi P	1.000	.877
Tersosialisasi P	1.000	.768
Masukan P	1.000	.823

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Besarnya variansi bersama antara butir-butir yang membentuk *Assurance* dapat dilihat pada ke dua tabel di atas. Nilai variansi bersama dari butir-butir yang membentuk *assurance* untuk kepentingan adalah lebih besar daripada untuk kepuasan.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.593	89.826	89.826	3.593	89.826	89.826
2	.151	3.785	93.611			
3	.134	3.359	96.970			
4	.121	3.030	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.214	80.347	80.347	3.214	80.347	80.347
2	.366	9.147	89.495			
3	.252	6.288	95.783			
4	.169	4.217	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Ke-empat butir pernyataan melalui analisis faktor membentuk 1 faktor saja yaitu *Assurance*, baik untuk kepentingan ataupun kepuasan. Besarnya variansi yang terbentuk untuk kepentingan lebih besar daripada untuk kepuasan.

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Komunikasi K	.954
Tersosialisi K	.949
Pemahaman K	.945
Masukan K	.943
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Komunikasi P	.936
Masukan P	.907
Tersosialisi P	.877
Pemahaman P	.864
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Korelasi antara butir-butir yang membentuk *Assurance* untuk kepentingan dan kepuasan, urutannya berbeda. Hal itu terlihat dari ke-2 tabel di atas. Nilai korelasi antara butir tidaklah jauh berbeda, walaupun untuk kepentingan, koefisien korelasinya lebih besar daripada untuk kepuasan.

*Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* adalah kemampuan yang terkait dengan pelayanan. Kemampuan disini terkait dengan skill, dan pengetahuan. Ke-tiganya diikat oleh *Importance-1* atau *Satisfaction-1*. Dengan kata lain ketiganya membentuk faktor *Importance-1* atau *Satisfaction-1*.

## **Analisis Faktor untuk Sub-Variabel *Empathy***

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.766
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1153.552
	df	3
	Sig.	.000

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.703
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	515.865
	df	3
	Sig.	.000

Untuk sub-variabel *Empathy*, nilai KMO yang dihasilkan ada pada tingkat medium. Selain itu, nilai Bartlett's testnya signifikan di  $p < 0.01$ . Ke-2 statistik tersebut menyatakan bahwa pernyataan-pernyataan yang membentuk *Empathy* layak dianalisis menggunakan analisis faktor.

<b>Communalities</b>		
	Initial	Extraction
Persoalan K	1.000	.920
Musibah K	1.000	.931
Pimpinan K	1.000	.889
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

<b>Communalities</b>		
	Initial	Extraction
Persoalan P	1.000	.835
Musibah P	1.000	.783
Pimpinan P	1.000	.699
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Variansi bersama dari butir-butir yang membentuk *empathy* dapat dilihat pada ke-2 tabel di atas. Nilai variansi bersama butir-butir tersebut untuk kepentingan lebih besar daripada untuk kepuasan

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.739	91.302	91.302	2.739	91.302	91.302
2	.166	5.527	96.829			
3	.095	3.171	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.317	77.244	77.244	2.317	77.244	77.244
2	.440	14.682	91.925			
3	.242	8.075	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Faktor *empathy* untuk kepentingan dapat menjelaskan 91.302% variansi dari ke-3 butir yang membentuknya. Selain itu, faktor *empathy* untuk kepuasan dapat menjelaskan 77.244% variansi yang dijelaskan oleh ke-3 butir pernyataan yang membentuknya.

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Musibah K	.965
Persoalan K	.959
Pimpinan K	.943
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Persoalan P	.914
Musibah P	.885
Pimpinan P	.836
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Korelasi antara butir-butir yang membentuk *empathy* dengan faktor *empathy* dapat dilihat pada ke-2 tabel di atas. Tampak bahwa urutan besarnya koefisien korelasi yang ada pada kepentingan tidak sama dengan urutan yang ada pada kepuasan.

### **Analisis Faktor untuk Sub-Variabel *Tangible***

Untuk Konstruksi *Tangible*, terdapat 3 sub-variabel yang membentuknya, yaitu penunjang (pernyataan 1-6), sarana (7, 9-11), dan yang terkait dengan komunikasi (8, 12, 13).

#### Penunjang

<b>KMO and Bartlett's Test Kepentingan</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.896
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1715.198
	df	15
	Sig.	.000

<b>KMO and Bartlett's Test Kepuasan</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.859
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	979.177
	df	15
	Sig.	.000

Butir pernyataan 1-6 yang membangun sub-variabel untuk faktor Penunjang baik bagi Kepentingan maupun Kepuasan memiliki nilai KMO 0.896 dan 0.859. Ini adalah suatu nilai yang cukup besar. Di samping itu, nilai Bartlett's test of Sphericity adalah signifikan di  $p < 0.01$ . Informasi ini menunjukkan bahwa matriks yang terbentuk dari ke-6 butir itu bukan matriks identitas. Artinya butir-butir pernyataan tersebut layak untuk dianalisis menggunakan analisis faktor.

<b>Communalities Kepentingan</b>		
	Initial	Extraction
R Kerja yg nyaman K	1.000	.801
Ada R Rapat K	1.000	.814
K Kecil Kepentingan	1.000	.808
R Ibadah Kepentingan	1.000	.727
R Makan K	1.000	.635
R Tamu K	1.000	.723
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Communalities Kepuasan		
	Initial	Extraction
R Kerja yg nyaman P	1.000	.622
Ada R Rapat P	1.000	.666
K Kecil Puas	1.000	.674
R Ibadah Puas	1.000	.530
R Makan P	1.000	.567
R Tamu P	1.000	.662

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nilai variansi bersama dari ke-6 butir pernyataan yang membentuk penunjang tertera pada tabel Communalities di atas. Tanpa bahwa untuk Kepentingan nilai variansi bersamanya lebih besar dari pada untuk Kepuasan. Hal yang sama juga terjadi pada konstruk-construct lainnya yang ada pada penelitian ini. Informasi ini menunjukkan bahwa data isian untuk kepuasan tampaknya tidak sekonsisten data isian untuk kepentingan

Total Variance Explained Kepentingan						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.508	75.142	75.142	4.508	75.142	75.142
2	.512	8.528	83.669			
3	.335	5.585	89.255			
4	.288	4.803	94.058			
5	.210	3.508	97.566			
6	.146	2.434	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained Kepuasan						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.721	62.020	62.020	3.721	62.020	62.020
2	.663	11.043	73.062			
3	.552	9.192	82.255			
4	.431	7.184	89.439			
5	.362	6.031	95.470			
6	.272	4.530	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Variansi total yang dapat dijelaskan oleh konstruk penunjang untuk kepentingan dan kepuasan tertera pada tabel Total variance explained di atas. Variansi yang dapat dijelaskan oleh ke-6 butir pernyataan untuk kepentingan tampak lebih besar dari pada untuk kepuasan.

<b>Component Matrix<sup>a</sup> Kepentingan</b>	
	Component
	1
Ada R Rapat K	.902
K Kecil Kepentingan	.899
R Kerja yg nyaman K	.895
R Ibadah Kepentingan	.853
R Tamu K	.851
R Makan K	.797
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

<b>Component Matrix<sup>a</sup> Kepuasan</b>	
	Component
	1
K Kecil Puas	.821
Ada R Rapat P	.816
R Tamu P	.813
R Kerja yg nyaman P	.789
R Makan P	.753
R Ibadah Puas	.728
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Korelasi antara ke-6 butir pernyataan terhadap faktor penunjang baik untuk kepentingan ataupun kepuasan secara berurutan tercantum pada ke-2 tabel di atas. Urutan antara korelasi butir dengan faktor penunjang untuk kepentingan dan untuk kepuasan agak berbeda.

## Prasarana

<b>KMO and Bartlett's Test - Kepentingan</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.860
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1221.828
	df	6
	Sig.	.000

<b>KMO and Bartlett's Test - Kepuasan</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.785
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	520.337
	df	6
	Sig.	.000

Tabel di atas memperlihatkan nilai-nilai KMO untuk sub-variabel Prasarana bagi konstruk kepentingan dan kepuasan. Nilai KMO untuk kepentingan lebih besar daripada nilai KMO untuk kepuasan. Namun demikian nilai Bartlett's test untuk ke duanya adakah signifikan di  $p < 0.01$  yang artinya bahwa ke dua matriks yang terbentuk bukanlah matriks identitas. Karena itu, untuk ke-4 pernyataan yang membentuk sub-variabel prasarana ada;ah layak bila menggunakan analisis faktor.

<b>Communalities Kepentingan</b>		
	Initial	Extraction
Komputer K	1.000	.797
Printer K	1.000	.849
Fotocopy K	1.000	.837
Scanner K	1.000	.840
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

<b>Communalities Kepuasan</b>		
	Initial	Extraction
Komputer P	1.000	.578
Printer P	1.000	.713
Fotocopy P	1.000	.643
Scanner P	1.000	.673
Extraction Method: Principal Component Analysis.		



Variansi bersama yang dimiliki oleh ke-4 butir untuk membentuk sub-variabel prasarana tertera pada ke-2 tabel di atas. Tampak bahwa variansi bersama yang dimiliki butir-butir pernyataan tersebut pada kepentingan adalah lebih besar dari pada untuk kepuasan.

<b>Total Variance Explained - Kepentingan</b>						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.323	83.078	83.078	3.323	83.078	83.078
2	.273	6.825	89.903			
3	.218	5.461	95.364			
4	.185	4.636	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

<b>Total Variance Explained - Kepuasan</b>						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.607	65.165	65.165	2.607	65.165	65.165
2	.578	14.445	79.611			
3	.463	11.582	91.192			
4	.352	8.808	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Variansi yang dapat dijelaskan oleh faktor prasarana yang mewakili ke-4 butir pernyataan tertera pada 2 tabel di atas. Tampak bahwa besar variansi yang dapat dijelaskan oleh faktor prasarana pada kepentingan lebih besar daripada kepuasan.

<b>Component Matrix<sup>a</sup> - Kepentingan</b>	
	Component
	1
Printer K	.921
Scanner K	.916
Fotocopy K	.915
Komputer K	.893

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

<b>Component Matrix<sup>a</sup></b>	
	Component
	1
Printer P	.844
Scanner P	.820
Fotocopy P	.802
Komputer P	.760
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Nilai korelasi antara butir-butir yang menyusun prasarana dapat dilihat pada 2 tabel di atas. Urutan besarnya korelasi adalah sama. Hanya saja nilai koefisien korelasinya yang berbeda. Nilai korelasi pada kepentingan lebih besar daripada nilai korelasi pada kepuasan.

### Komunikasi

<b>KMO and Bartlett's Test - Kepentingan</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.767
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	941.883
	df	3
	Sig.	.000

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.686
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	363.270
	df	3
	Sig.	.000

Nilai KMO untuk Komunikasi berada pada tingkat medium. Selain itu, Bartlett's test signifikan di  $p < 0.01$ , yang berarti bahwa matriks korelasi yang terbentuk dari ke-3 pernyataan bukan merupakan matriks identitas. Ke dua statistik itu menunjukkan bahwa analisis faktor layak dilakukan untuk ke-3 pernyataan yang membentuk Komunikasi.

Communalities - Kepentingan		
	Initial	Extraction
Jaringan K	1.000	.885
Telepon K	1.000	.874
Email K	1.000	.893
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Communalities		
	Initial	Extraction
Jaringan P	1.000	.720
Telepon P	1.000	.638
Email P	1.000	.778
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Nilai variansi bersama terlihat dari ke-2 tabel di atas. Tampak bahwa variansi bersama yang ditunjukkan oleh ke-3 pernyataan untuk kepentingan ternyata lebih besar daripada untuk kepuasan.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.651	88.364	88.364	2.651	88.364	88.364
2	.190	6.331	94.695			
3	.159	5.305	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.135	71.168	71.168	2.135	71.168	71.168
2	.528	17.609	88.778			
3	.337	11.222	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Variansi total yang dapat dijelaskan oleh ke-3 pernyataan dapat dilihat dari ke-2 tabel di atas. Variansi total yang dapat dijelaskan oleh kepentingan lebih besar daripada untuk kepuasan. Hal-hal seperti ini (variansi total yang dapat dijelaskan oleh pernyataan-pernyataan), hampir selalu terlihat sama di tiap sub-faktor yang dibentuk yaitu nilai yang dimiliki oleh kepentingan selalu lebih besar dari pada nilainya untuk kepuasan.

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Email K	.945
Jaringan K	.941
Telepon K	.935
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Email P	.882
Jaringan P	.848
Telepon P	.799
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Korelasi antara butir-butir pernyataan dengan faktor yang terbentuk dapat dilihat pada ke-2 tabel di atas. Urutan korelasi antara butir pernyataan dengan faktor adalah sama. Tampak bahwa korelasi antara butir dan faktor untuk kepentingan memiliki nilai yang lebih besar daripada untuk kepuasan.

### **Tangible**

KMO and Bartlett's Test-Kepentingan		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.755
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1036.335
	df	3
	Sig.	.000

KMO and Bartlett's Test-Kepuasan		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.719
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	505.147
	df	3
	Sig.	.000

Sub-faktor yang membentuk faktor *Tangible* yaitu penunjang, prasarana dan fasilitas komunikasi dapat membentuk a faktor saja yaitu *Tangible*. Nilai KMO berada pada tingkat menengah dengan nilai yang hampir sama. Selain itu, uji Bartlett signifikan di  $p < 0.01$

yang artinya matriks korelasi yang terbentuk bukanlah merupakan matriks identitas. Oleh karena itu, analisis faktor layak dijalankan.

<b>Communalities-Kepentingan</b>		
	Initial	Extraction
Penunjang-K	1.000	.869
Prasarana-K	1.000	.929
Fasilitas Komunkas K	1.000	.921
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

<b>Communalities-Kepuasan</b>		
	Initial	Extraction
Penunjang-P	1.000	.725
Prasarana-P	1.000	.830
Fasilitas Komunikas P	1.000	.812
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Variansi bersama yang dimiliki oleh pernyataan-pernyataan yang membentuk *Tangible* dapat dilihat dari ke-2 tabel di atas. Hanya saja besarnya variansi bersama dari butir-butir yang membentuk kepentingan lebih besar daripada yang membentuk kepuasan.

<b>Total Variance Explained-Kepentingan</b>						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.719	90.626	90.626	2.719	90.626	90.626
2	.193	6.438	97.064			
3	.088	2.936	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

<b>Total Variance Explained</b>						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.367	78.888	78.888	2.367	78.888	78.888
2	.398	13.279	92.167			
3	.235	7.833	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Besarnya variansi yang mampu dijelaskan oleh faktor yang terbentuk bila dibandingkan dengan butir-butir pernyataan adalah 90.626% untuk kepentingan dan 78.888% untuk kepuasan. Informasi ini dapat dilihat dari ke-2 tabel di atas.

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Prasarana-K	.964
Fasilts Komunks K	.960
Penunjang-K	.932
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Prasarana-P	.911
Fasilts Komuniks P	.901
Penunjang-P	.851
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Korelasi antara butir-butir yang membentuk *Tangible* dapat dilihat pada ke-2 tabel di atas. Urutan berdasarkan besarnya koefisien korelasi terlihat sama walaupun dengan koefisien korelasi yang berbeda, yaitu untuk kepentingan koefisien korelasinya lebih besar daripada untuk kepuasan.

### Konstruk Kepentingan dan Kepuasan

Konstruk kepentingan dan kepuasan dibentuk oleh 5 sub-konstruk yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Sub-kostruk *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* membentuk faktor sendiri sebutlah sebagai faktor kemampuan. Sub-faktor kemampuan bersama dengan sub-faktor *empathy* dan *tangible* pada masing-masing kelompok lalu membentuk faktor Kepentingan (*Importance*) dan faktor Kepuasan (*Satisfaction*). Rincian terbentuknya faktor-faktor kepentingan dan kepuasan diuraikan berikut ini.

<b>KMO and Bartlett's Test-Importance-Importance</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.699
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	742.623
	df	3
	Sig.	.000

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.554
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	193.974
	df	3
	Sig.	.000

Nilai KMO untuk ke dua faktor (Kepentingan dan Kepuasan) berada pada titik masih dapat diterima untuk analisis menggunakan analisis faktor. Uji Bartlett juga signifikan di  $p < 0.01$  yang berarti matriks yang terbentuk bukan merupakan matriks identitas.

<b>Communalities</b>		
	Initial	Extraction
Importance-1	1.000	.925
Empathy-K	1.000	.894
Tangible-K	1.000	.772
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

<b>Communalities</b>		
	Initial	Extraction
Satisfaction-1	1.000	.531
Empathy-P	1.000	.570
Tangible-P	1.000	.807
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Nilai variansi bersama yang terlihat pada ke-2 tabel di atas menunjukkan bahwa untuk *Importance*, nilainya lebih besar daripada untuk *Satisfaction*. Tampaknya isian data responden untuk satisfaction tidaklah sekonsisten isian mereka untuk importance. Ini mungkin karena perbedaan pemahaman yang cukup besar yang terjadi pada responden. Informasi tentang hal ini mudah-mudahan dapat diperoleh pada analisis berikutnya terkait nilai mean dan variansi dari Importance dan Satisfaction.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.592	86.385	86.385	2.592	86.385	86.385
2	.328	10.922	97.307			
3	.081	2.693	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.909	63.627	63.627	1.909	63.627	63.627
2	.757	25.250	88.877			
3	.334	11.123	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Nilai variansi yang dapat dijelaskan oleh ke-3 sub-faktor yang membentuk Importance dan Satisfaction juga berbeda cukup jaug, yaitu antara 86.39% dengan 63.33%. Hal inyang sama juga terjadi untuk faktor-faktor lainnya sebelum ini.

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Importance-1	.962
Empathy-K	.945
Tangible-K	.879
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Tangible-P	.898
Empathy-P	.755
Satisfaction-1	.729
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	



Nilai korelasi antara sub-sub faktor yang membentuk Importance dan Satisfaction juga berbeda. Untuk Importance nilainya lebih tinggi daripada untuk Satisfaction.

Perbedaan Nilai Faktor Importance dan Satisfaction

Group Statistics					
	Pegawai	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Importance	Tenaga Kependidikan	150	-.1413725	1.15847487	.09458908
	Dosen	130	.1631221	.75006659	.06578519
Satisfaction	Tenaga Kependidikan	145	-.0545093	1.06513913	.08845499
	Dosen	124	.0637408	.91817374	.08245444

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai deviasi standar pada Importance dan Satisfaction yang dimiliki oleh tenaga kependidikan lebih tinggi daripada yang dimiliki oleh dosen. Indikasi ini menunjukkan bahwa persepsi dosen tentang ke-2 faktor tersebut lebih seragam.

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Importance	Equal variances assumed			-2.566	278	.011	-.30449461	.11864700	-.53805527	-.07093396
	Equal variances not assumed	12.319	.001	-2.643	258.222	.009	-.30449461	.11521625	-.53137770	-.07761153
Satisfaction	Equal variances assumed	1.429	.233	-.967	267	.335	-.11825010	.12233042	-.35910506	.12260486
	Equal variances not assumed			-.978	266.981	.329	-.11825010	.12092568	-.35633937	.11983917

Variansi *importance* berdasarkan uji Levene tidaklah sama. Karena itu, uji bedanya menggunakan Equal variances not assumed. Terlihat bahwa untuk Importance, memiliki perbedaan yang signifikan antara tenaga kependidikan dengan dosen (di  $p < 0.009$ ). Namun untuk *Satisfaction*, tidak ada perbedaan variansi. Selain itu juga tidak ada perbedaan nilai rerata *satisfaction* antara tenaga kependidikan dengan dosen.

Perbedaan Nilai Rerata Butir 14-18, 20, 29

Group Statistics					
	Pegawai	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Study Lanjut K	Tenaga Kependidikan	181	4.70	1.654	.123
	Dosen	155	5.19	1.163	.093
Study Lanjut P	Tenaga Kependidikan	181	3.33	1.553	.115
	Dosen	155	4.53	1.245	.100
Dana Study K	Tenaga Kependidikan	175	4.57	1.792	.135
	Dosen	146	5.11	1.271	.105
Dana Study P	Tenaga Kependidikan	175	3.04	1.584	.120
	Dosen	145	4.23	1.413	.117
Pel Teknis K	Tenaga Kependidikan	194	4.87	1.514	.109
	Dosen	162	5.06	1.255	.099
Pel Teknis P	Tenaga Kependidikan	195	3.60	1.419	.102
	Dosen	161	3.99	1.304	.103
Pengurusan K	Tenaga Kependidikan	198	5.10	1.423	.101
	Dosen	162	5.40	1.105	.087
Pengurusan P	Tenaga Kependidikan	200	4.14	1.511	.107
	Dosen	161	4.09	1.465	.115
Bertanya K	Tenaga Kependidikan	207	4.78	1.480	.103
	Dosen	165	5.19	1.109	.086
Bertanya P	Tenaga Kependidikan	210	4.01	1.485	.102
	Dosen	164	4.13	1.269	.099
Pimpinan K	Tenaga Kependidikan	208	4.87	1.467	.102
	Dosen	164	5.32	1.112	.087
Pimpinan P	Tenaga Kependidikan	213	3.91	1.403	.096
	Dosen	163	4.26	1.308	.102

Secara matematis, nilai rerata penilaian untuk butir-butir 14-18, 20, 29 dari tenaga kependidikan adalah lebih rendah daripada nilai rerata dosen. Hal itu berlaku baik untuk kepentingan (*importance*) maupun kepuasan (*satisfaction*).

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Study Lanjut K	Equal variances assumed			-3.139	334	.002	-.497	.158	-.809	-.186
	Equal variances not assumed	27.207	.000	-3.222	322.270	.001	-.497	.154	-.801	-.194
Study Lanjut P	Equal variances assumed			-7.710	334	.000	-1.198	.155	-1.503	-.892
	Equal variances not assumed	12.465	.000	-7.842	332.593	.000	-1.198	.153	-1.498	-.897
Dana Study K	Equal variances assumed			-3.077	319	.002	-.544	.177	-.892	-.196
	Equal variances not assumed	35.500	.000	-3.171	311.268	.002	-.544	.172	-.881	-.206
Dana Study P	Equal variances assumed	2.304	.130	-7.008	318	.000	-1.188	.169	-1.521	-.854
	Equal variances not assumed			-7.083	316.256	.000	-1.188	.168	-1.517	-.858
Pel Teknis K	Equal variances assumed			-1.312	354	.190	-.196	.149	-.489	.098
	Equal variances not assumed	5.154	.024	-1.334	353.981	.183	-.196	.147	-.484	.093
Pel Teknis P	Equal variances assumed			-2.660	354	.008	-.388	.146	-.674	-.101
	Equal variances not assumed	5.192	.023	-2.682	349.960	.008	-.388	.145	-.672	-.103
Pengurusan K	Equal variances assumed			-2.188	358	.029	-.299	.137	-.568	-.030
	Equal variances not assumed	7.988	.005	-2.243	357.067	.025	-.299	.133	-.561	-.037
Pengurusan P	Equal variances assumed	.233	.630	.297	359	.767	.047	.158	-.264	.357
	Equal variances not assumed			.298	346.780	.766	.047	.157	-.263	.356
Bertanya K	Equal variances assumed			-2.967	370	.003	-.411	.139	-.684	-.139
	Equal variances not assumed	17.314	.000	-3.063	368.670	.002	-.411	.134	-.675	-.147
Bertanya P	Equal variances assumed			-.783	372	.434	-.114	.145	-.399	.172
	Equal variances not assumed	4.661	.031	-.798	368.985	.425	-.114	.143	-.394	.167
Pimpinan K	Equal variances assumed			-3.236	370	.001	-.447	.138	-.718	-.175
	Equal variances not assumed	11.700	.001	-3.342	369.455	.001	-.447	.134	-.710	-.184
Pimpinan P	Equal variances assumed	2.405	.122	-2.446	374	.015	-.347	.142	-.626	-.068
	Equal variances not assumed			-2.469	359.743	.014	-.347	.140	-.623	-.071

Dari 7 pernyataan yang bermasalah (**berwarna merah**), terdapat 3 pernyataan mempunyai nilai rerata yang sama antara tenaga kependidikan dengan dosen yaitu **kesempatan memperoleh pelatihan teknis**, **kemudahan pengurusan pangkat** dan **kesempatan bertanya tentang hasil penilaian kinerja**. Yang 4 lainnya mempunyai nilai rerata yang berbeda secara signifikan.

### Diskusi

Walau secara umum, pegawai UT puas dengan pelayanan yang sudah diberikan, namun terdapat 7 masalah yang dinyatakan oleh para responden. Pada penelitian ini, sesuatu dianggap masalah apabila paling sedikit 20% responden menyatakan bahwa pelayanan adalah penting, namun mereka tidak puas terhadap pelayanan tersebut. Ke-7 masalah tersebut adalah:

1. Kesempatan studi lanjut
2. Kesempatan memperoleh bantuan dana studi lanjut
3. Kesempatan memperoleh pelatihan teknis
4. Kesempatan memperoleh pelatihan manajerial/ pengelolaan (mis: kepemimpinan, komunikasi, manajemen kualitas, *team building*, dll)
5. Kemudahan pengurusan kenaikan pangkat/ golongan
6. Kesempatan bertanya tentang hasil penilaian kinerja
7. Kepedulian pimpinan UT terhadap persoalan yang dialami pegawai

Dari hasil interviu diperoleh bahwa kesempatan belajar lanjut sudah disediakan oleh UT. Namun keinginan pegawai untuk studi lanjut tidak tersedia di tempat/ wilayah mereka bekerja. Jadi kalau mereka ingin studi lanjut, artinya untuk sementara mereka harus pindah ke lokasi/ daerah yang tersedia tempat untuk studinya. Hal ini menjadi masalah bagi yang bersangkutan karena harus pindah tempat tinggal untuk sementara. Sementara itu, mereka yang tenaga kependidikan juga harus tetap bekerja.

Usulan dari tenaga kependidikan kalau diperbolehkan mereka memperoleh kesempatan yang sama seperti yang diberikan kepada dosen, yaitu tugas belajar. Ini berarti mereka boleh “cuti” selama periode tertentu untuk menyelesaikan studi. Sebenarnya UT

memberikan kesempatan yang sama antara tenaga pengajar dan tenaga kependidikan yaitu memperoleh beasiswa dan tidak bekerja selama masa studi sesuai aturan. Akan tetapi informasi ini tidak sampai ke staf tenaga kependidikan sehingga mereka tidak tahu akan hak tersebut.

Ada juga staf dari UT pusat yang mengusulkan agar diperbolehkan mengambil program studi lanjutan di PPs UT. Tampaknya pihak manajemen harus memperhatikan usulan tersebut selama pegawai itu tidak punya akses ke nilai matakuliah.

Untuk ketidak pedulian pimpinan atas masalah staf kelihatannya hanya terjadi di beberapa tempat saja. Namun karena yang merespon hal tersebut cukup banyak, sehingga jumlahnya mencapai 20% atau malah lebih.

Dari data yang diisi oleh responden, terlihat bahwa tenaga kependidikan memberikan nilai yang lebih kecil dari pada tenaga dosen untuk butir-butir pada instrumen. Hal ini berlaku secara umum baik untuk kepentingan ataupun kepuasan. Ini tentulah suatu temuan yang menarik. Sebab perbedaan tersebut hampir merata di seluruh Indonesia, karena responden yang mengisi instrumen mewakili populasi yang ada di Indonesia.

Memang tenaga kependidikan tidaklah seberuntung tenaga dosen dalam berbagai hal. Tenaga kependidikan tidak dapat “meneliti” seperti yang dilakukan oleh para dosen. Mereka juga tidak memperoleh kesempatan untuk presentasi di depan forum-forum resmi seperti dosen. Apakah hal-hal seperti ini yang membuat mereka memberikan nilai yang lebih rendah pada kepentingan dan kepuasan? Jawabannya perlu dicari melalui penelitian lain.

Untuk nilai rerata “Kepedulian pimpinan UT terhadap persoalan yang dialami pegawai” antara dosen dan tenaga kependidikan tidak berbeda. Pendapat ini logis karena hal itu menyangkut pribadi pimpinan tersebut. Hal ini mejadi menarik manakala lebih dari 20% pegawai di UT merasa bahwa pimpinan tidak peduli terhadap masalah mereka. Namun demikian jumlah ini tersebar di unut-unit yang ada di UT. Jadi bukan menumpuk di satu unit saja.

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Instrumen baku terdiri dari 29 pernyataan adalah valid dan reliabel secara statistik.
2. Aplikasi berupa lime-survey sudah disediakan. Hanya saja masih memerlukan sedikit campur-tangan dari tenaga IT.
3. Ada 7 permasalahan yang ditemukan berdasarkan isian pegawai UT yaitu:
  - a. Kesempatan studi lanjut
  - b. Kesempatan memperoleh bantuan dana studi lanjut
  - c. Kesempatan memperoleh pelatihan teknis
  - d. Kesempatan memperoleh pelatihan manajerial/ pengelolaan (mis: kepemimpinan, komunikasi, manajemen kualitas, *team building*, dll)
  - e. Kemudahan pengurusan kenaikan pangkat/ golongan
  - f. Kesempatan bertanya tentang hasil penilaian kinerja
  - g. Kepedulian pimpinan UT terhadap persoalan yang dialami pegawai

### Saran/Rekomendasi

UT menampung usulan pegawainya terutama tenaga kependidikan, antara lain:

- a. Mensosialisasikan lebih gencar lagi bahwa tenaga kependidikan bahwa mereka punya hak untuk melanjutkan studi ke jenjang S-2.
- b. Mengizinkan mereka studi lanjut ke PPs UT
- c. Memberi hak terkait tugas belajar seperti yang diberikan kepada para dosen

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G. & Kotler, P. (1996). *Principles of Marketing*, (7<sup>th</sup> ed.). India: Prentice Hall.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53–66.
- Ford, J.W., Joseph, M, and Joseph, B. (1993). *Service quality in higher education: a comparison of universities in the United States and New Zealand using SERVQUAL*. Unpublished manuscript, Old Dominion University, Norfolk, VA.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56, 6–21.
- Grönroos, C. (1994). From marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing. *Management Decision*, 32 (2), 4–20.
- Gronroos, C. (2001). The Perceived Service Quality Concept-A Mistake? *Managing Service Quality*, 11 (3), pp. 150-152.
- Heskett, J. L., & Sasser, W. E. (2010). The Service Profit Chain: From Satisfaction to Ownership, *Handbook of Service Science*, Publisher Springer
- Hutchinsona, J., Laib, F., & Wang, Y. (2009). Understanding the relationships of quality, value, equity, satisfaction, and behavioral intentions among golf travelers. *International Journal of Tourism Management*, 30(2), 298-308
- Jamal, A., & Naser, K. (2002). Customer satisfaction and retail banking: an Assessment of Some of the Key Antecedents of Customer Satisfaction in Retail Banking. *International Journal o Bank Marketing*, 20(4), 146-160
- Liljander, V., & Strandvik, T. (1993). Estimating Zones of Tolerance in Perceived Service Quality and Perceived Service Value, *International Journal of Service Industry Management*, 4(2), 6-28.
- Kotler, P. (1990). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 7 ed. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.

- Kotler, P. (1994). *Marketing management. Analysis, planning, implementation, and control* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment–trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20–38.
- Mittal, V., & Kamakura, W.A. (2001). Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics, *Journal of Marketing Research*, Vol. 38(1), 131-142.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), pp. 12-40.
- Rogotti, S. and Pitt, L. (1992). SERVQUAL as a Measuring instrument for service provider gaps in business school. *Management Research News*, 15(3), pp. 9-17.
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. *Journal of Retailing*, 69 (2), 193–215.
- Sheth, J. N., & Parvatiyar, A. (Eds.). (1994). *Relationship marketing: Theory, methods and applications*. Atlanta: Emory University.
- Valarie, Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality, *The Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.



## Lampiran 1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam penelitian ini adalah komputer beserta jaringan internet. Selain itu dibutuhkan juga perangkat lunak SPSS untuk mengolah data. Kesemua ini sudah dimiliki oleh Universitas Terbuka.

## Lampiran 2. Susunan Organisasi dan Pembagian Tugas Tim Peneliti

No.	Nama / NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (jam/minggu)	Uraian
1.	Herman	Univ. Terbuka	Statistik, Pengukuran & Evaluasi	12	Metode Pen. Instrumen Entry data Analisis data Laporan Artikel

## Lampiran 3. Biodata Ketua Peneliti

### A. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Herman, M.A		
2.	Jenis Kelamin	L		
3.	Jabatan Fungsional	Lektor Kepala		
4.	NIP	19560525 1986031004		
5.	NIDN	0025055604		
6.	Tempat dan Tanggal Lahir	Palembang, 25 Mei 1956		
7.	E-mail	herman@ut.ac.id		
8.	No. Telp/HP	081283063585		
9.	Alamat Kantor	Jln. Cabe Raya, Ciputat, Tangerang, 15418		
10.	No. Telp/Fax	(021) 7490941		
11.	Lulusan yang telah dihasilkan	S1 = ...	S2 = 50	S3 = ...
12.	Mata Kuliah yang Diampu	1. Analisis Real (S2) 2. Pengantar Analisis Real (S1) 3. Evaluasi Pendidikan (S1) 4. Matematika III (S1) 5. Statistika Pendidikan		

## B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Perguruan Tinggi	Institut Teknologi Bandung	University of Victoria, Canada	Universitas Negeri Jakarta
Bidang Ilmu	Matematika	Educational Psychology	Penel. & Eval. Pendidikan
Tahun Masuk-Lulus	1976-1984	1990-1993	2004-2010
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Penaksiran Titik Parameter dan Keandalan utk Distribusi Ekspensial dgn Cara Bayes.	A Study of Relationship between Achievement in Prerequisite and Achievement in Comprehensive Course in Applied Statistics and Economics Study Programs at Universitas Terbuka	Studi ttg Persepsi Pegawai Peserta Tutorial thd Pelaksanaan Tutorial Tatap Muka di UT
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Suroso, M.Sc	Dr. John Anderson	1. Prof. Dr. Santosa Murwani 2. Prof. I Gusti Ngurah Agung, Ph.D

## C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1.	2012	Evaluasi terhadap Program Sosialisasi, Promosi dan Kerjasama Universitas Terbuka	UT	100
2	2013	Hubungan Pelayanan, Kepuasan, Partisipasi, Dan <i>Trust</i> Terhadap Loyalitas Mahasiswa UU	Dikti	53,750
3	2014	Survey Kepentingan-Kepuasan Mahasiswa UT	UT	100
4	2015	Evaluasi Pelaksanaan Tutorial Tatap Muka, Praktik dan Praktikum di Unit-Unit Program Belajar Jarak Jauh Gorontalo-UT 2015	UT	20
5	2016	Studi tentang Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Universitas Terbuka	UT	34,570
		Persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Universitas Terbuka	UT	34,570

#### D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2012	Penataan Lingkungan di Wilayah Kota Tangerang Selatan	UT	-
		Tim Juri Indonesia Science Festival	Diknas	-
	2013	Tim Juri Indonesia Science Festival	Diknas	-
	2015	Reciewer proposal Hibah Penelitian Pendidikan Terbuka Jarak Jauh (PTJJ) tahun 2015	Seamolec	-
2	2016	Workshop Pengembangan Panduan Penelitian Seamolec	Seamolec	-
		Mereviu proposal Abdimas UT	UT	-

#### E. Publikasi Artikel Ilmiah pada Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/ Nomor/Tahun
1.	Face to Face Tutorials in ODE and Student Satisfaction in Indonesia	Asian Journal of Distance Education (AJDE)	10/2/2012
2	Relationship between Customer Value and Customer Satisfaction in Face to Face Tutorial at Universitas Terbuka	AAOU Journal	9/1/Sept 2014
3	Scores in Final Exams of Students Who were Attend in Face to Face Tutorials were Lower than Those Who Do Not Attend	AJODL	7/1/2015
4	The Importance of Student Support Services and Students' Satisfaction at Universitas Terbuka	AJODL	7/1/2015
5.	Loyalty, Trust, Satisfaction and Participation in Universitas Terbuka Ambiance: Students' Perception	TOJDE	07/2017

#### F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Teaching & Learning in the 21 <sup>st</sup> Century (Challenges for Lecturers and teachers)	Relationship between Customer Value and Customer Satisfaction in Face to Face Tutorial at Universitas Terbuka	11-12 June 2014, Park Hotel Bandung
2	European Conference on E-Learning (ECEL) 2014	Scores in Final Exams from Students who were Involved in Face to Face Tutorials were Lower than Those who were not Involved. Why?	30-31 Oktober 2014, Copenhagen

### G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Kelembagaan.

Pondok Cabe, 17 April 2017

Pengusul,



(Herman)