

**LAPORAN**

**SURVEY  
KEPUASAN  
PIMPINAN YANG  
MEMILIKI  
SPIRITUAL  
LEADERSHIP**

**2021**

**SATUAN PENGAWAS INTERNAL  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan.

Menurut Lovelock dan Wright (2002: 266-267) membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi sebagai berikut: a. Keandalan (reliability) adalah perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu. b. Berwujud (tangibles) adalah terkait apa saja yang dilakukan oleh penyedia layanan atau perusahaan yang dapat berupa fasilitas fisik, situs website, peralatan pekerja, dan penyampaian komunikasi. c. Ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada konsumen. d. Jaminan dan Kepastian (assurance) adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh konsumen.

Kualitas pelayanan tentunya tidak terlepas dari adanya peran pemimpin dalam setiap pencapaian kinerja. Peranan pemimpin turut memberikan perubahan dalam lingkungan kerja sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi setiap pegawai. Adanya kepemimpinan yang memiliki spiritual leadership akan sangat berpengaruh dalam menciptakan lingkungan kerja yang Islami. Untuk itu perlu dilakukan survey terhadap pimpinan yang memiliki spiritual leadership.

### **B. Dasar hukum**

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

**C. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui prosedur Pengukuran Kepuasan terhadap pimpinan yang memiliki spiritual leadership.

**D. Sasaran**

1. Mewujudkan peningkatan kinerja pegawai dengan adanya penilaian terhadap kepuasan pimpinan yang memiliki spiritual leadership.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

**E. Manfaat**

Dengan tersedianya data survey pelayanan secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- Menciptakan lingkungan kerja yang Islami
- Menjadi bahan evaluasi pemimpin dalam upaya meningkatkan nilai religiusitas di lingkungan unit
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN**

#### **A. Persiapan.**

Persiapan dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

1. Penetapan pelaksana

Membentuk tim penyusun survey kepuasan pelanggan yang terdiri dari Pengarah dan pelaksana.

2. Penyiapan bahan

Dalam menyusun survey kepuasan pelanggan maka digunakan kuesioner untuk alat bantu pengumpulan data kepuasan terhadap pemimpin yang memiliki spiritual leadership .

3. Tahapan Pelaksanaan survey

Survey kepuasan pimpinan yang berintegritas dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- Persiapan
- Pelaksanaan pengumpulan data
- Pengolahan data
- Penyusunan dan pelaporan

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden merupakan pengguna pelayanan Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang yang terdiri dari seluruh Tenaga Pendidik yang terdiri dari Kabag dan Kasubbag serta Wakil Dekan II di Lingkungan UIN Raden Fatah Palembang

#### **B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pelaksanaan dilakukan dengan mengirimkan kuisisioner melalui google form kepada responden kemudian responden akan mengisi sendiri dengan memandu jika ada pernyataan yang kurang jelas atau dengan mewawancarai responden langsung dengan berlandaskan pada pernyataan di kuesioner.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari Sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Untuk kategori Sangat Tidak Setuju diberikan nilai persepsi **1**, Tidak Setuju diberi nilai persepsi **2**, Setuju diberi nilai persepsi **3**, sangat setuju diberi nilai persepsi **4**.

### C. Instrumen Survey

Adapun Instrumen survey kepuasan layanan Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang dijelaskan sebagai berikut:

The image shows a digital survey interface with two sections. Section 1 is the title page, and Section 2 contains four Likert-scale questions about leadership.

**Section 1 of 2**

## Survei Kepuasan Pimpinan yang Memiliki Spiritual Leadership (Fathonah)

Oleh Tenaga Kependidikan (Kabag dan Kasubbag) dan seluruh Wadek II terhadap Unit Satuan Pengawas Internal

NAMA LENGKAP : \*

Short answer text

JABATAN : \*

Short answer text

After section 1 Continue to next section

**Section 2 of 2**

### Untitled Section

Description (optional)

1 Pimpinan selalu bekerja dengan didasarkan pada prinsip-prinsip keTuhanan (spiritual). \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

2 Pimpinan mempertimbangkan kemaslahatan institusi dalam mengambil tindakan atau keputusan. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

3 Pimpinan selalu membuat kebijakan dan program untuk kebersihan dan kerapian lingkungan. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

4 Pimpinan menerapkan kebijakan dan program tentang pemeliharaan ekosistem lingkungan. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

5 Pimpinan membuat aturan dan kegiatan penghematan energi listrik dan air dalam berbagai segi untuk membantu pelestarian lingkungan. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

6 Pimpinan membudayakan penghematan penggunaan kertas dan alat tulis. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

7 Pimpinan mengefektifkan kebijakan larangan merokok di kampus. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

8 Pimpinan memfasilitasi pemilahan sampah basah/organik dan sampah non organik/plastik. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

9 Pimpinan selalu merumuskan penerapan nilai-nilai agama dalam birokrasi dan budaya kampus. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10 Pimpinan selalu menginternalisasikan nilai-nilai nasionalisme dalam budaya kampus \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

**D. Analisa Data dan Pelaporan**

- Melakukan analisa data yang telah didapatkan
- Menentukan Tindak Lanjut
- Membuat Laporan hasil survey Kepuasan Pelayanan

**E. Evaluasi**

- Identifikasi kekurangan hasil survey kepuasan Pelayanan
- Menentukan perbaikan untuk survey berikutnya

## BAB III ANALISIS DATA DAN PELAPORAN

### A. Hasil Survey

Hasil Survei Kepuasan Pimpinan yang berintegritas (Shiddiq) pada Satuan Pengawasan Internal UIN Raden Fatah Palembang dapat dilihat pada data berikut ini:

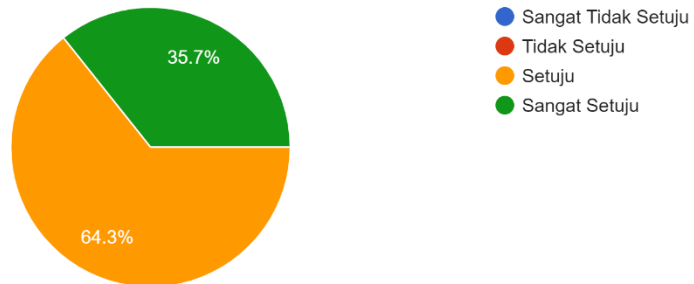
The screenshot displays a survey results interface with the following elements:

- 14 responses** (top left)
- Accepting responses** toggle (top right, currently on)
- Navigation tabs: **Summary** (selected), **Question**, **Individual**
- NAMA LENGKAP :** 14 responses
  - Tuti yunarni, SE.M.Si
  - Mila Gustahartati, S. Ag.,M. Hum
  - Riza Pahlevi
  - Yuni Melati
  - Dr. Titin Hartini, SE., M.Si
  - Dr. Maftukhatusolikah, M.Ag
  - Fatah Hidayat
  - Muhammad Edy
  - Nyimas Umi Kalsum
- JABATAN :** 14 responses
  - APK APBN / Sub koordinator umum keuangan dan kepegawaian uin RF
  - Kabag TU Fakultas Sains dan Teknologi
  - Arsiparis Ahli Muda / Sub Koordinator LP2M
  - Arsiparis/kasub akademik
  - Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
  - Ketua Program Studi S1 Ekonomi Syariah
  - Dosen / Wakil Dekan II FSH
  - APK APBN Ahli Muda
  - WD2



1 Pimpinan selalu bekerja dengan didasarkan pada prinsip-prinsip keTuhanan (spiritual).

14 responses



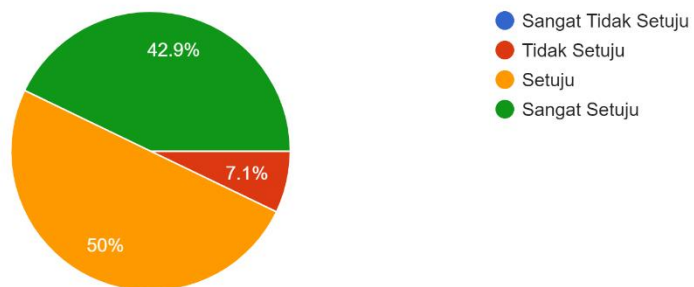
2 Pimpinan mempertimbangkan kemaslahatan institusi dalam mengambil tindakan atau keputusan.

14 responses



3 Pimpinan selalu membuat kebijakan dan program untuk kebersihan dan kerapian lingkungan.

14 responses



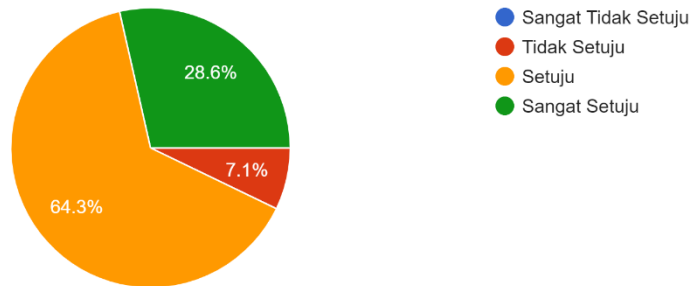
4 Pimpinan menerapkan kebijakan dan program tentang pemeliharaan ekosistem lingkungan.

14 responses



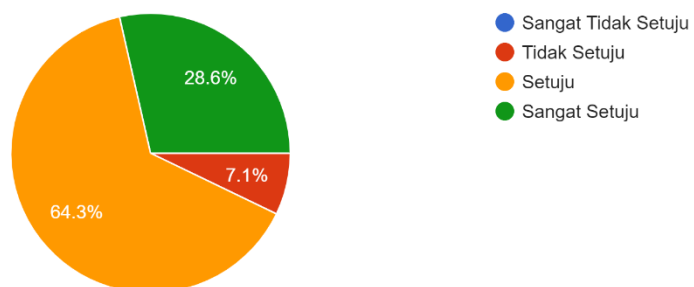
5 Pimpinan membuat aturan dan kegiatan penghematan energi listrik dan air dalam berbagai segi untuk membantu pelestarian lingkungan.

14 responses



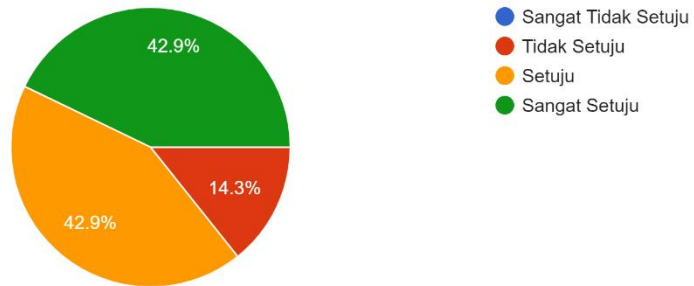
6 Pimpinan membudayakan penghematan penggunaan kertas dan alat tulis.

14 responses



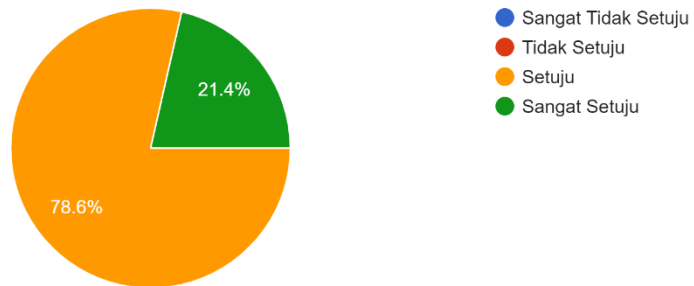
7 Pimpinan mengefektifkan kebijakan larangan merokok di kampus.

14 responses



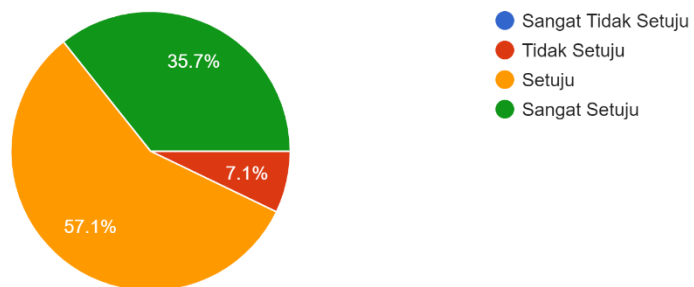
8 Pimpinan memfasilitasi pemilahan sampah basah/organik dan sampah non organik/plastik.

14 responses



9 Pimpinan selalu merumuskan penerapan nilai-nilai agama dalam birokrasi dan budaya kampus.

14 responses



10 Pimpinan selalu menginternalisasikan nilai-nilai nasionalisme dalam budaya kampus

14 responses



## B. Analisis Data

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey kepuasan pimpinan yang memiliki spiritual leadership dapat dilihat pada diagram yang disajikan pada sub bab sebelumnya. Survey ini dilakukan dengan mekanisme pengisian instrument yang terdiri dari 10 butir pernyataan. Adapun hasil temuan dalam digram diatas pada dasarnya menunjukkan hasil yang baik dengan skor tertinggi yaitu 3 dan 4 poin masing-masing pernyataan. Meskipun terdapat terdapat beberapa pernyataan dengan nilai tidak setuju (2 poin) sebesar 14,3% dengan pernyataan Pimpinan mengefektifkan kebijakan larangan merokok di kampus.

Selain itu, poin 2 juga ditemukan pada pernyataan lain dengan angka 7,1%. Meskipun demikian, skor tertinggi dengan jawaban mayoritas 3 dan 4 tetap lebih dominan dibandingkan nilai 2 ataupun 1. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pemimpin memiliki nilai spiritualitas leadership yang baik sehingga dapat menciptakan di lingkungan yang Islami pada Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang dengan tetap perlu adanya evaluasi dari setiap Tindakan ataupun keputusan yang diambil oleh pimpinan.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 14 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan pelayanan Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2021 disimpulkan bahwa secara keseluruhan terdapat kepuasan terhadap pimpinan yang memiliki spiritual leadership dalam memimpin seluruh anggota pada Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang dengan penilaian tertinggi ada pada poin 3 dan 4 dalam setiap poin pernyataan yang disajikan. Akan tetapi tetap perlu adanya evaluasi pada beberapa pernyataan dengan skor 2 ataupun 1 sehingga kinerja semakin baik.

### **B. SARAN**

Adapun Saran untuk kegiatan survey kepuasan terhadap pimpinan yang memiliki spiritual leadership pada Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2021 yaitu perlu adanya evaluasi terhadap kebijakan pimpinan yang tercermin dari angka yang telah ditunjukkan pada diagram hasil survey dengan skor 2 sehingga kedepannya pemimpin lebih bijak dalam pengambilan keputusan. Selain itu, pengisian instrument pada survey ini masih diisi dengan melihat pimpinan secara umum di semua unit kerja di UIN Raden Fatah Palembang sehingga hasil ini bersifat general tidak spesifik pada salah satu unit yang dinilai.

Palembang, Mei 2022

Tim Survey

