

**LAPORAN**

**SURVEY  
KEPUASAN  
PIMPINAN YANG  
MENJADI ROLE  
MODEL DAN  
FATHANAH**

**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 penyampaianya 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. Pemimpin merupakan role model bagi setiap pegawai yang dipimpinnya. Sikap kepemimpinan yang dimiliki seorang Pemimpin dan serta sifat fathanah yang dimilikinya mampu menghasilkan kinerja yang baik bagi anggotanya. Artinya bahwa peranan pemimpin turut memberikan perubahan dalam lingkungan kerja sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi setiap pegawai. Adanya kepemimpinan yang dapat menjadi role model akan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai sehingga pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik bagi setiap pihak yang menjadi pengguna layanan yang diberikan. Untuk itu perlu dilakukan survey terhadap pimpinan yang menjadi role model serta memiliki sifat fathanah dalam memimpin.

### **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 menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin seluruh anggotanya di unit kerja

### **D. Sasaran**

1. Mewujudkan peningkatan kinerja pegawai dengan adanya penilaian terhadap kepuasan pimpinan yang menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin seluruh anggotanya di unit kerja
2. Adanya role model yang menjadi contoh pegawai dalam melaksanakan setiap kegiatan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **E. Manfaat**

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

- Adanya sosok pemimpin yang mampu menjadi role model bagi karyawannya
- Menjadi bahan evaluasi pemimpin dalam upaya meningkatkan kinerja anggota dengan memberikan contoh yang baik serta memiliki sifat fathanah dalam memimpin anggotanya
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAAN PIMPINAN YANG MENJADI ROLE MODEL DAN FATHANAH**

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

Persiapan dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

1. Penetapan pelaksana

Membentuk tim penyusun survey kepuasan pimpinan yang menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin seluruh anggotanya di unit kerja yang terdiri dari Pengarah dan pelaksana.

2. Penyiapan bahan

Dalam menyusun survey kepuasan pimpinan maka digunakan kuesioner untuk alat bantu pengumpulan data kepuasan terhadap pemimpin yang menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin seluruh anggotanya di unit kerja.

3. Tahapan Pelaksanaan survey

Survey kepuasan pimpinan yang menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin seluruh anggotanya di unit kerja 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 pernyataan dari setiap unsur secara umum mencerminkan tingkat kepuasan pimpinan, 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 pimpinan yang memiliki role model dan fathanah pada Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang dijelaskan sebagai berikut:

Section 1 of 2

### Pimpinan yang Menjadi Role Model dan Dapat Dipercaya (Amanah)

Oleh Tenaga Kependidikan (Kabag dan Kasubbag) dan seluruh Wadep 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 berkomitmen untuk merealisasikan setiap program yang telah dibuat \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

2 Pimpinan berkomitmen untuk memenuhi janji yang telah dibuat. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

3 Pimpinan memiliki komitmen kuat untuk membenahi sistem birokrasi kampus menjadi lebih akuntabel, progresif dan humanis. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

4 Pimpinan menunjukkan rasa memiliki yang tinggi terhadap institusi. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

5 Pimpinan selalu mendahulukan kepentingan universitas di atas kepentingan pribadi, kelompok, atau pihak lain. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

6 Pimpinan dipercaya oleh bawahan karena memiliki kredibilitas yang baik. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

7 Pimpinan selalu bersikap transparan dalam setiap hal. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

8 Pimpinan selalu bertindak secara objektif \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

9 Pimpinan tidak pilih kasih dalam mengambil keputusan. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

10 Pimpinan selalu bersikap profesional dalam menghadapi setiap permasalahan yang dihadapi. \*

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 menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin pada Satuan Pengawasan Internal UIN Raden Fatah Palembang dapat dilihat pada data berikut ini:

| NAMA LENGKAP :                    |  |
|-----------------------------------|--|
| 15 responses                      |  |
| Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag      |  |
| Yuni Melati                       |  |
| Tuti yunarni. SE.M.Si             |  |
| Mila Gustahartati, S. Ag., M. Hum |  |
| Riza Pahlevi                      |  |
| Nyimas Umi Kalsum                 |  |
| Suhermanto. S.Sos.MM              |  |
| -                                 |  |
| DR. Fitri Oviyanti, M.Ag          |  |

| JABATAN :  |  |
|--|--|
| 15 responses   |  |
| Ketua Program Studi S1 ekonomi syariah   |  |
| Arsiparis/kasub akademik   |  |
| APK APBN / Sub koordinator umum keuangan dan kepegawaian Uin Raden Fatah Palembang |  |
| Kabag TU Fakultas Sains dan Teknologi  |  |
| Arsiparis Ahli Muda / Sub Koordinator LP2M   |  |
| WD2  |  |
| Kasubag Akademik   |  |
| -  |  |
| WD 2   |  |

1 Pimpinan berkomitmen untuk merealisasikan setiap program yang telah dibuat  
15 responses



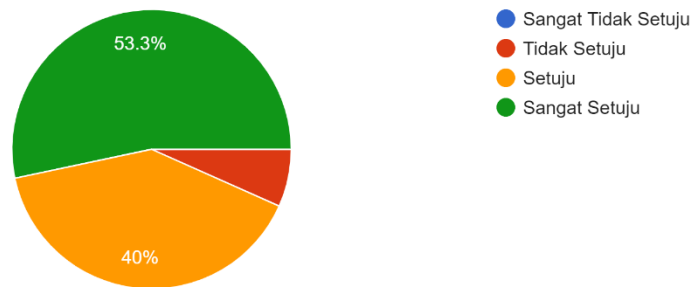
2 Pimpinan berkomitmen untuk memenuhi janji yang telah dibuat.

15 responses



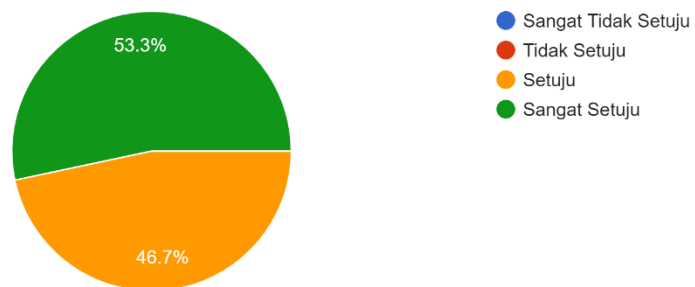
3 Pimpinan memiliki komitmen kuat untuk membenahi sistem birokrasi kampus menjadi lebih akuntabel, progresif dan humanis.

15 responses



4 Pimpinan menunjukkan rasa memiliki yang tinggi terhadap institusi.

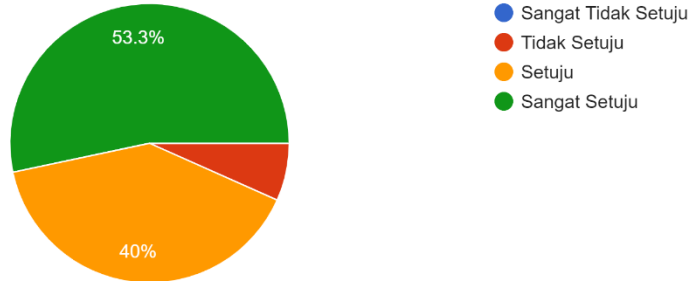
15 responses





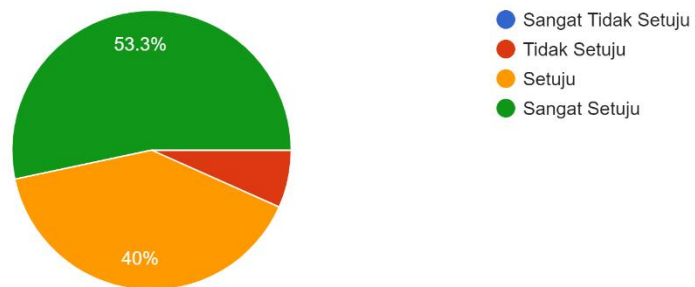
5 Pimpinan selalu mendahulukan kepentingan universitas di atas kepentingan pribadi, kelompok, atau pihak lain.

15 responses



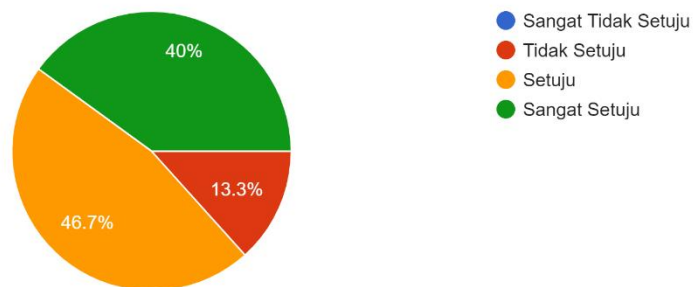
6 Pimpinan dipercaya oleh bawahan karena memiliki kredibilitas yang baik.

15 responses



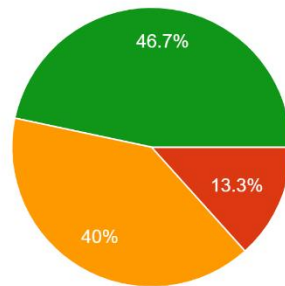
7 Pimpinan selalu bersikap transparan dalam setiap hal.

15 responses



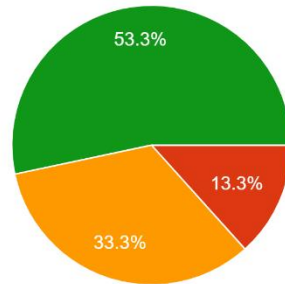
8 Pimpinan selalu bertindak secara objektif

15 responses



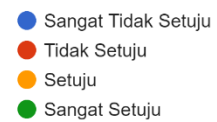
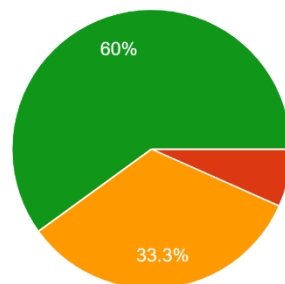
9 Pimpinan tidak pilih kasih dalam mengambil keputusan.

15 responses



10 Pimpinan selalu bersikap profesional dalam menghadapi setiap permasalahan yang dihadapi.

15 responses



## **B. Analisis Data**

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey kepuasan pimpinan yang menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin 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 pada masing-masing pernyataan. Meskipun terdapat terdapat beberapa pernyataan dengan nilai tidak setuju (2 poin) sebesar 13,3% pada pernyataan ke 7, 8, dan 9 dengan pernyataan 7 yaitu Pimpinan selalu bersikap transparan dalam setiap hal. Pernyataan ke 8 yaitu Pimpinan selalu bertindak secara objektif, dan pernyataan 9 yaitu Pimpinan tidak pilih kasih dalam mengambil keputusan.

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 sudah mampu menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin anggotanya sehingga dapat menciptakan di lingkungan kerja yang kondusif dan mampu meningkatkan kinerja anggotanya terkhusus 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 15 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan pimpinan yang menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin. Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2021 disimpulkan bahwa secara keseluruhan terdapat kepuasan terhadap pimpinan yang menjadi role model dan memiliki sifat fathanah 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 pimpinan yang menjadi role model dan memiliki sifat fathanah dalam memimpin 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 harus lebih bersikap transparan, bertindak objektif dan tidak pilih kasih dalam pengambilan keputusan dan . 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

