

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PRIMA UNIT PENGELOLA PROGRAM STUDI (UPPS) DAN KEPUASAN DOSEN DI KAMPUS CIPAYUNG UNIVERSITAS PARAMADINA

Lina Anggraeni, M.I.Kom dan Kurniawaty Yusuf, M.Si

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Falsafah dan Peradaban, Universitas Paramadina

lina.anggraeni@paramadina.ac.id; kurniawaty.yusuf@paramadina.ac.id;

ABSTRAK

Universitas Paramadina dalam meningkatkan jumlah penerimaan mahasiswa baru, berusaha memberikan pelayanan prima untuk mahasiswa dan para dosen sebagai penyelenggara pendidikan. Hal ini dilakukan untuk memenangkan persaingan dengan berbagai perguruan tinggi swasta lainnya. Kehadiran Kampus Cipayung sebagai pengembangan dari Universitas Paramadina, menghadirkan pelayanan prima yang diselenggarakan oleh Unit Pengelolaan Program Studi (UPPS). Unit ini terdiri dari tenaga kependidikan (tendik) yang bertanggungjawab memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa dan dosen di Kampus Cipayung. Pada penelitian kali ini, berfokus pada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan dosen Fakultas Ilmu Rekayasa (FIR) di Kampus Cipayung. FIR terdiri dari program studi Desain Komunikasi Visual, Desain Produk, dan Teknik Informatika. Pelayanan prima mencakup A6 yaitu : sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, tanggungjawab yang dilakukan UPPS Kampus Cipayung. Sementara kepuasan mencakup pada penilaian : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan yang diterima oleh dosen. Metode penelitian, menggunakan kuantitatif survei yang bersifat deskriptif. Sample disebarkan kepada 23 dosen tetap dan dosen homebase. Ada dua dosen yang tidak mengisi kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa kedua variabel dinyatakan signifikan dan memiliki nilai korelasi sebesar 0,864. Maknanya derajat korelasi atau hubungan antara pelayanan prima UPPS terhadap kepuasan dosen di Kampus Cipayung Universitas Paramadina, sangat kuat. Meskipun beberapa saran positif dari para dosen untuk meningkatkan pelayanan prima menjadi lebih baik. Yaitu penentuan standar waktu untuk penyelesaian permintaan di setiap pelayanan yang diberikan UPPS, pentingnya Standar Operasional Prosedur di UPPS pada setiap proses pelayanan akademik, dan penyelenggara UPPS meningkatkan kemampuan mengenai hal-hal terkait penjadwalan.

Kata Kunci : Pelayanan prima, Tingkat kepuasan, Universitas Paramadina

ABSTRACT

Paramadina University in increasing the number of new student admissions, tries to provide excellent service for students and lecturers as education providers. This is done to win the competition with various other private universities. The presence of the Cipayung Campus as a development of Paramadina University, provides excellent service organized by the Study Program Management Unit (UPPS). This unit consists of educational staff (tendik) who are responsible for providing excellent service to students and lecturers at the Cipayung Campus. In this research, it focuses on the relationship between excellent service and the satisfaction of the lecturers at the Faculty of Engineering (FIR), Cipayung Campus. FIR consists of Visual Communication Design, Product Design Fashion and Craft, and Informatics Engineering programs. Excellent service includes A6, namely: attitude, attention, action, ability,

appearance, responsibility carried out by UPPS Cipayung Campus. While satisfaction includes the assessment of: speed, accuracy, friendliness, and convenience of services received by lecturers. The research method uses a descriptive quantitative survey. The sample was distributed to 23 permanent and homebase lecturers. There were two lecturers who did not fill out the questionnaire. The results show that both variables are significant and have a correlation value of 0.864. This means that the degree of correlation or relationship between UPPS excellent service and lecturer satisfaction at the Cipayung Campus, Paramadina University, is very strong. Although some positive suggestions from lecturers to improve excellent service for the better. Namely determining the standard time for completing requests in every service provided by UPPS, the importance of Standard Operating Procedures at UPPS in each process of academic services, and UPPS organizers increasing their abilities regarding matters related to scheduling.

Keywords: Excellent service, satisfaction level, Paramadina University

I.PENDAHULUAN

Latar Belakang

Meningkatnya jumlah pesaing dengan segala fasilitas yang ditawarkan oleh pesaing Perguruan Tinggi Negeri (PTN) ataupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS), menuntut Universitas Paramadina untuk terus melakukan evaluasi, memperhatikan dan memberikan segala sesuatu yang terbaik. Kunci utama untuk memenangkan persaingan, salah satunya memberikan kepuasan melalui pelayanan di lingkungan eksternal maupun internal. Sehingga pelayanan yang diberikan selalu berkualitas, mampu mencapai tujuan dalam meningkatkan jumlah mahasiswa. Di sisi lain, terwujud pengembangan organisasi atau lembaga yang harmonis dan fungsi organisasi atau lembaga yang berjalan semakin baik.

Organisasi atau lembaga merupakan suatu tempat orang-orang berkumpul dan melakukan interaksi, berdiskusi, terkendali, bekerjasama dan dipimpin untuk tercapainya tujuan bersama yang telah ditetapkan. Komunikasi dianggap sebagai dasar bagaimana manusia berorganisasi. Seperti yang kita ketahui, menurut Harold Lasswell bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Bila dikaitkan dengan penelitian ini, salah satu lembaga Pendidikan yaitu Universitas Paramadina pasti memiliki sebuah tujuan yang ingin dicapai. Universitas Paramadina yang berorientasi pada pelayanan jasa pendidikan, sudah seharusnya mampu menjalin komunikasi yang baik, agar tercipta sebuah kepuasan baik di lingkungan eksternal ataupun internal.

Dengan menjalankan fungsi *Public Relations* (PR) di Universitas Paramadina, peran PR pada perusahaan sangat dibutuhkan untuk menganalisis pengaruh lingkungan dan menjaga hubungan yang sinergis jangka panjang, dengan pihak ke III ataupun lembaga-lembaga

strategis yang berhubungan dengan perusahaan. Onong Uchjana Effendy telah menjelaskan tentang PR, meskipun dalam bukunya istilah *Public Relations* masih diwakilkan dengan Humas. “Humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerjasama dan pemenuhan kepentingan bersama”.

Berdasarkan pengertian tersebut peneliti simpulkan bahwa PR dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah timbal balik antara lembaga atau organisasi yang diwakilinya dengan publiknya. Peranan ini turut menentukan sukses atau tidaknya misi, visi dan tujuan bersama dari lembaga tersebut. PR merupakan instrumen efektif dalam mengembangkan pelayanan prima (*Service Excellent*) sebagai upaya pelaksanaan pelayanan prima berkaitan erat dengan pengembangan komunikasi yang efektif ke dalam dan ke luar organisasi.

PR merupakan instrumen efektif dalam mengembangkan pelayanan prima (*Service Excellent*) dalam upaya pelaksanaan pelayanan prima yang berhubungan erat dengan pengembangan komunikasi yang efektif ke dalam dan ke luar organisasi. Bila dikaitkan dengan penelitian ini, Direktorat Kerjasama, Pemasaran dan Hubungan Alumni (DKP) yang didalamnya terdapat *PR* memiliki peran untuk menjaga fungsi dan tujuan manajemen di Universitas Paramadina berjalan dengan baik.

Seiring dengan terus meningkatnya jumlah pesaing dengan segala fasilitas yang ditawarkan oleh Perguruan Tinggi Negeri (PTN) ataupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) lain, menuntut Universitas Paramadina dapat terus melakukan evaluasi, memperhatikan dan memberikan yang terbaik. Kunci utama untuk memenangkan persaingan salah satunya adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan, baik untuk eksternal dan internal, sehingga jasa yang diberikan berkualitas dan dapat mencapai tujuan yang sama yaitu salah satunya terwujudnya sebuah organisasi atau lembaga yang harmonis dan fungsi organisasi atau lembaga yang baik.

Kualitas pelayanan yang terbaik atau yang disebut pelayanan prima, diharapkan memperoleh kepuasan maksimum atas jasa yang diterima. Maddy (2009, dalam Rahayu, 2020) menjelaskan pelayanan prima atau *service excellence*, merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar berkualitas.

Dalam perkembangannya Universitas Paramadina telah memiliki 3 lokasi perkuliahan, yaitu di Gatot Subroto, Cikarang dan Cipayung. Begitu juga dengan model pelayanan yang baru diterapkan oleh Universitas Paramadina di kampus Cipayung yaitu Pelayanan Unit Pengelola Program Studi (UPPS). Model pelayanan UPPS ini menjadi hal baru bagi Universitas Paramadina, karena model pelayanan sebelumnya adalah setiap program studi memiliki staff administrasi yang duduk dan bekerja di ruang Program Studi. Saat ini dengan model pelayanan UPPS, fungsi staff admin berubah fungsi menjadi terpusat di Fakultas.

Fakultas Ilmu Rekayasa (FIR) menjadi Fakultas pertama yang menerapkan model pelayanan UPPS, karena FIR merupakan Fakultas pertama yang seluruh mahasiswa, dosen dan tendik menempati kampus Cipayung. Untuk menjaga fungsi manajemen tetap berjalan dengan baik dan dengan semangat untuk memberikan pelayanan yang terbaik atau *service excellence*, maka peneliti tertarik menentukan judul “**Hubungan Antara Pelayanan Prima Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dan Kepuasan Dosen di Kampus Cipayung Universitas Paramadina.**”.

Hubungan Masyarakat

Kegiatan komunikasi juga sangat berperan besar bagi kegiatan kehumasan, kita ketahui bahwa hubungan masyarakat (humas) atau istilah asingnya *Public Relations* (PR) dalam perkembangannya mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, dan merupakan bidang yang menarik perhatian segala aspek kehidupan khususnya dalam komunikasi.

Dengan adanya humas dalam suatu lembaga dapat mempermudah terjalinnya hubungan komunikasi antara lembaga, instansi, maupun perusahaan dengan publiknya. Oleh karena itu pengertian dari humas perlu ditegaskan dalam bentuk definisi, sehingga dengan batasan-batasan dalam perumusannya akan lebih jelas dalam hal pengertian, ruang lingkup, maupun operasionalnya.

Pengertian Humas menurut *The International Public Relations Association* (dalam Effendy, 2005:134) adalah:

“Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum di antara mereka, untuk mengkorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, untuk mengkorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerjasama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien.”

Berdasarkan pengertian tersebut, peneliti memahami pentingnya seorang humas memperhatikan kepuasan setiap publiknya demi terwujudnya fungsi manajemen yang baik, dan tercapainya kerjasama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama. Maka dari itu pelaksanaan fungsi publik internal dan publik eksternal public relations harus berlangsung dengan baik.

Cutlip dan Center (Rosady 2010:225) memberikan definisi Public Internal atau bisa disebut masyarakat internal atau karyawan merupakan sekelompok orang – orang yang sedang bekerja di suatu organisasi atau perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi, maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya. Karyawan terkait erat

dengan status atau kedudukan yang saling berbeda satu dengan yang lain. Perbedaan lainnya dapat berupa tingkat kemampuan, pengalaman, pendidikan, pangkat, gaji, usia dan lain sebagainya.

Sebelum memiliki hubungan dengan konsumen, lingkungan, investor dan pihak lain di luar organisasi, sebuah perusahaan manajemen harus terlebih dahulu memperhatikan orang – orang yang bekerja kepada mereka, yakni dalam penelitian ini adalah para Dosen yang merupakan bagian dari publik Internal Universitas Paramadina. Perlu diperhatikan tingkat kepuasan para Dosen, khususnya terhadap pelayanan terkait proses perkuliahan pada program studinya masing-masing. Sehingga tercipta rasa motivasi, kreativitas dan ingin mencapai performa maksimal.

Unit Pengelola Program Studi (UPPS)

Universitas Paramadina Kampus Cipayung memiliki model pelayanan terpusat pada Fakultas, yaitu model pelayanan Unit Pengelola Program Studi (UPPS), model ini berbeda dengan model pelayanan di Paramadina sebelumnya, dimana sebelumnya pada setiap program studi memiliki staff admin masing-masing yang akan membantu para dosen untuk proses perkuliahan, kegiatan mahasiswa maupun dosen terfokus pada program studi masing-masing.

Dengan model UPPS ini staff admin tidak lagi fokus pada satu program studi saja, semua pelayanan didesentralisasikan pada fakultas. Sehingga saat ini, khususnya Dosen Tetap dan Homepage di Fakultas Ilmu Rekayasa (FIR) tidak lagi memiliki staff admin yang bekerja di ruangan program studi atau fokus pada program studinya masing-masing, namun saat ini para admin berlokasi di satu ruangan terpusat.

FIR menjadi fakultas yang pertama kali menerapkan model pelayanan UPPS, dalam FIR sendiri terdapat 3 program studi di dalamnya antara lain: Desain Komunikasi Visual, Desain Produk, dan Teknik Informatika. Peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan dosen pada ketiga program studi di dalam FIR, yang merupakan publik internal Universitas Paramadina, dan perlu diperhatikan tingkat kepuasannya pelayanan UPPS, demi terwujudnya fungsi manajemen yang baik.

Pelayanan Prima (*Services Excellent*)

Pelayanan prima merupakan hal yang penting dalam proses komunikasi, proses komunikasi yang pada hakikatnya adalah penyampaian perasaan ataupun pikiran seseorang kepada orang lain yang biasa disebut komunikator dan komunikan. Hovland dalam Effendy (2013) berpendapat bahwa ilmu komunikasi sebagai upaya sistematis untuk merumuskan secara asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan suatu sikap dan pendapat seseorang. Hasibuan (2005:152) berpendapat : “pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan

secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.”

Sementara Atep Adya Barata (2005) mendefinisikan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar pelanggan selalu loyal pada organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan sebuah upaya sistematis untuk menyampaikan informasi, dan dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan beretika sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya

Pelayanan yang prima, pada dasarnya ditujukan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan, dimana hubungan tersebut akan menciptakan keterikatan yang kuat antara perusahaan dan terwujudnya fungsi manajemen yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan oleh peneliti, pelayanan prima adalah kegiatan yang berhubungan dengan interaksi antara seseorang dengan orang lain untuk memperoleh kepuasan.

Pelayanan yang terbaik bila mampu diimplementasikan dengan baik, akan dapat menciptakan hubungan yang harmonis. menurut Maddy (2009, dalam Rahayu, 2020) merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan.

Kompetensi pelayanan prima dikenal dengan sebutan A6, yaitu dengan memperhatikan beberapa faktor-faktor seperti :

1. sikap (attitude)
2. perhatian (attention)
3. tindakan (action),
4. kemampuan (ability),
5. penampilan (appearance), dan
6. tanggung jawab (accountability) (Barata, 2003, dalam Supriyanto, 2019).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan Definisi kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2014:146) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2016:138), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan ekspektasi yang diharapkan. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atas pengalaman yang didapat dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dan kebutuhan dapat dipenuhi.

Selanjutnya Elhaitammy dalam Tjiptono (2011) menganggap pelayanan prima (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dimana pelayanan prima memiliki empat unsur pokok, yaitu :

1. Kecepatan : pelayanan prima yang diberikan karyawan kepada pelanggan segera, sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama.
2. Ketepatan : pelayanan prima yang diberikan sesuai permintaan dan harapan pelanggan, sehingga kesulitan yang dihadapi pelanggan dapat terselesaikan dengan baik.
3. Keramahan : pelayanan prima yang diberikan menyenangkan bagi pelanggan.
4. Kenyamanan : pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan membuatnya nyaman, sehingga tidak ada penghalang untuk meminta pelayanan prima.

Kompetensi dan kepuasan pelayanan prima akan dijadikan indikator dalam membuat pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan prima UPPS Universitas Paramadina kampus Cipayung.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan prima unit pengelola program studi (UPPS) di Universitas Paramadina Kampus Cipayung, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) yang dimaksud dengan metode kuantitatif yaitu metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel didefinisikan oleh Sugiyono (2013:73) sebagai, “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Jadi peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Menurut Arikunto (2002:108), “Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Penelitiannya juga bisa disebut studi populasi atau studi sensus.

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif, menurut Marzuki (2003:7) “Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dan prosedur statistik.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei, menurut Singarimbun dan Effendy (1995:3), “Penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.” Cara mendapatkan informasi dengan menggunakan

metode survei menurut Marzuki (2003:58) adalah “Melalui permintaan keterangan terhadap pihak-pihak yang bersangkutan dan dapat memberikan keterangan (responden).

Bentuknya berupa pertanyaan-pertanyaan yang nantinya jawaban-jawaban dari pertanyaan tersebut-lah yang akan digunakan sebagai data.” Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian survei merupakan suatu metode riset yang pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang bertujuan untuk memperoleh informasi.

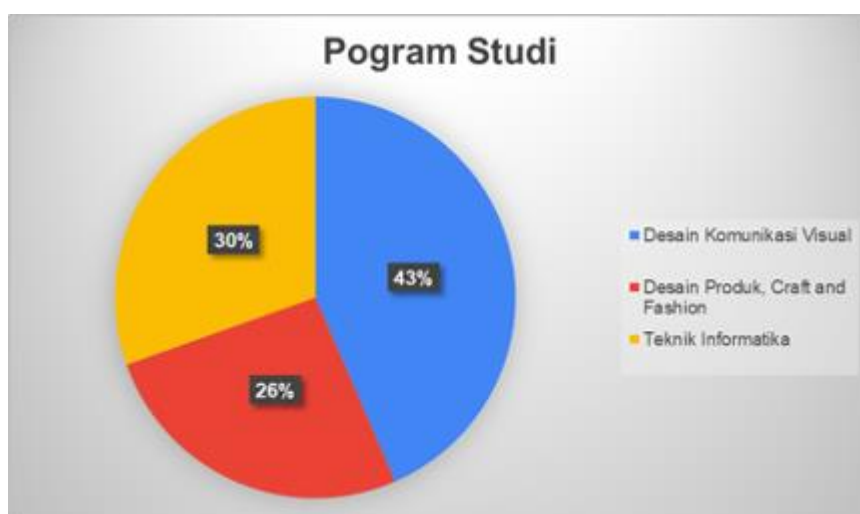
Penelitian ini bersifat deskriptif karena menggambarkan Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Prima UPPS di Paramadina kampus Cipayung.

Uji Koefisien Korelasi Sugiyono (2013, 231) menyatakan bahwa koefisien korelasi merupakan angka atau bilangan yang menunjukkan arah dan seberapa kuatnya hubungan antara variabel independen : pelayanan prima (X) dengan variabel dependen : kepuasan pelanggan (Y).

Teknik pengumpulan sampel yang peneliti gunakan adalah studi sensus. Sampel yang digunakan adalah seluruh populasi yaitu seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Rekayasa (FIR) yaitu 25 Dosen. Menggunakan spss dan selanjutnya dilakukan perhitungan skor total dan menetapkan interval untuk setiap kriteria.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

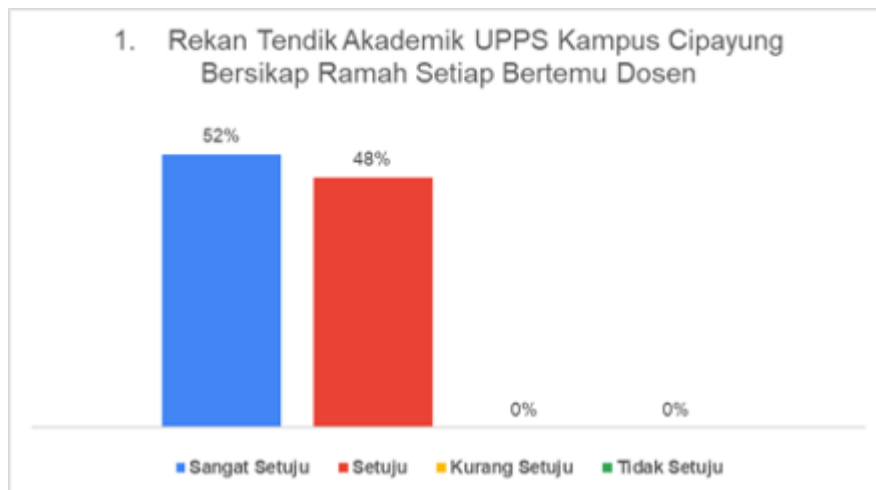
Analisis deskriptif penelitian dilakukan setelah responden mengembalikan kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti. Berdasarkan jawaban yang diterima dari responden, berikut merupakan hasil analisis deskriptif terhadap variabel pelayanan prima, dan variabel kepuasan dosen yang disajikan dalam bentuk tabel:



Tabel 1. Program Studi

Tabel 1 menunjukkan bahwa 43% menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner mayoritas adalah Dosen dari Program Studi Desain Komunikasi Visual, kemudian Dosen program studi Teknik Informatika sebesar 30% dan Dosen program studi Desain Produk, Craft and Fashion sebesar 26%.

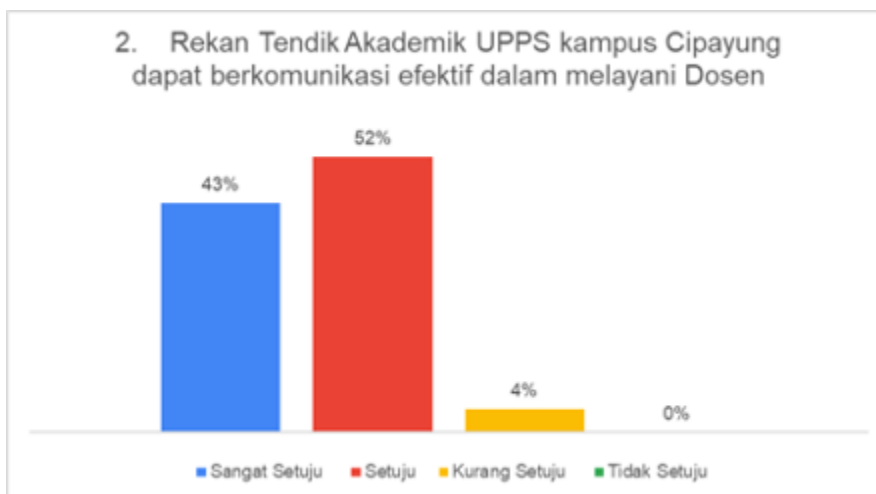
Variabel Pelayanan Prima (X)



Tabel 2. Keramahan Tendik

Tabel 2 menunjukkan sebesar 52% responden menyatakan sangat setuju rekan tendik akademik UPPS Cipayung bersikap ramah, dan 48% menyatakan setuju, dan 0% responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju.

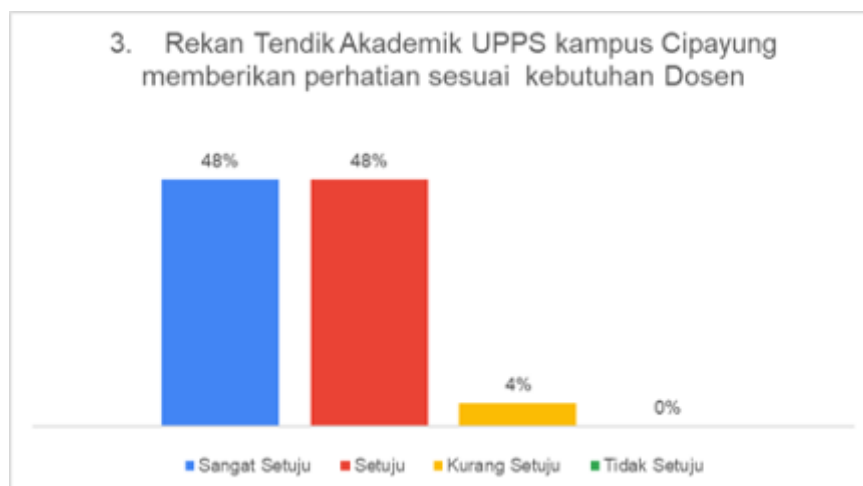
Hal ini menunjukkan bahwa seluruh rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung selalu bersikap ramah kepada Dosen di FIR.



Tabel 3. Komunikasi yang dilakukan oleh Tendik

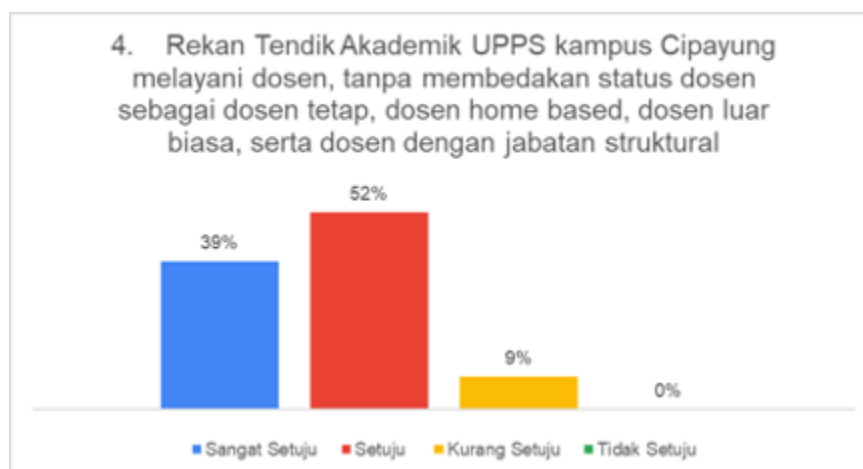
Tabel 3 menunjukkan bahwa sebesar 52% responden menyatakan setuju dan 43% menyatakan sangat setuju, bahwa rekan tendik UPPS kampus Cipayung dapat berkomunikasi efektif dalam melayani Dosen, 4% menyatakan kurang setuju dan 0% tidak setuju.

Persentase nilai komunikasi efektif yang telah dilakukan di UPPS dinilai sudah baik, namun perlu dilakukan peningkatan lagi melalui evaluasi komunikasi yang dilakukan di lingkungan UPPS. Silahkan ditambah dengan teori komunikais efektif yg dibangun di suatu oragnisasi



Tabel 4. Perhatian Tendik terhadap kebutuhan Dosen

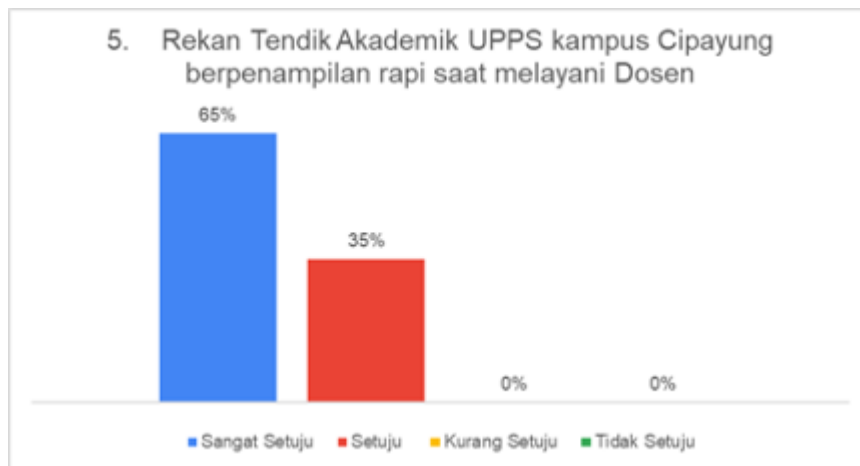
Tabel 4 menunjukkan responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 48% bahwa rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung mampu memberikan perhatian sesuai dengan kebutuhan Dosen, dan 0% menyatakan tidak setuju. Namun masih terdapat 4 % yang menyatakan kurang setuju. Maka perlu merumuskan kebutuhan dosen yang dapat diakomodasi oleh tendik.



Tabel 5. Tendik Melayani Dosen tanpa membedakan status

Tabel 5 rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung melayani Dosen tanpa membedakan status Dosen, menunjukkan bahwa mayoritas responden sebesar 52% menyatakan setuju, 39% sangat setuju, 9% kurang setuju, dan 0% tidak setuju.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rekan tendik secara garis besar sudah dapat dikatakan mampu melayani Dosen di FIR dengan baik tanpa membeda-bedakan status Dosen tersebut, namun masih terdapat rekan tendik yang belum mampu bersikap adil tanpa membedakan status sebesar 9%. Kedepannya diharapkan untuk dapat bersikap lebih adil tanpa memandang status Dosen.



Tabel 6. Tendik berpakaian rapi

Tabel 6 rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung berpenampilan rapi saat melayani Dosen, terdapat sebesar 65% responden menyatakan sangat setuju, 35% menyatakan setuju, 0% responden menyatakan kurang dan tidak setuju.

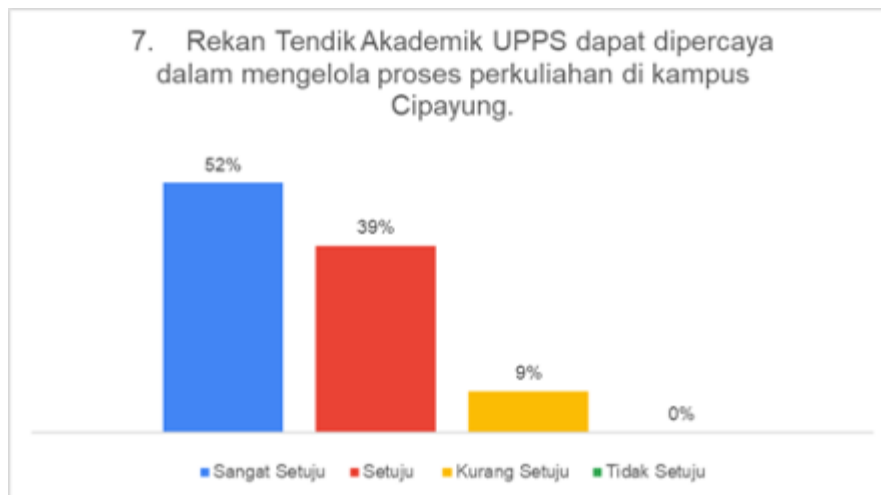
Hal tersebut dapat diartikan bahwa seluruh rekan tendik di UPPS kampus Cipayung selalu berpakaian rapi khususnya saat bekerja.



Tabel 7. Tendik menerapkan prosedur yang mudah

Berdasarkan gambar pada tabel 7, terdapat 48% yang menyatakan sangat setuju, 39% menyatakan setuju, 13% yang menyatakan kurang setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur di UPPS perlu dievaluasi. Agar menjadi acuan bagi rekan-rekan tendik dan Dosen. Sehingga ini perlu menjadi perhatian kedepan agar koordinasi antara Dosen dan tendik bisa lebih efektif.



Tabel 8. Tendik dapat dipercaya mengelola proses perkuliahan di kampus Cipayung

Berdasarkan gambar pada tabel 8, terdapat 52% yang menyatakan sangat setuju, 39% menyatakan setuju, dan 9% yang menyatakan kurang setuju bahwa rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung dipercaya dalam mengelola proses perkuliahan.

Dalam hal ini dapat diartikan tidak semuanya Dosen di FIR menyatakan setuju bahwa rekan tendik dapat dipercaya dalam mengelola proses perkuliahan di kampus Cipayung, karena masih terdapat 9% responden yang menjawab kurang setuju.

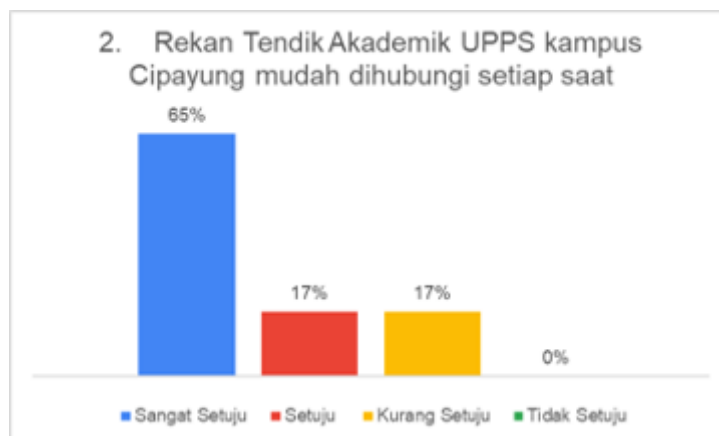
Variabel Kepuasan Dosen (Y)



Tabel 9. Tendik memberikan pelayanan yang cepat

Berdasarkan gambar pada tabel 9 terdapat 57% yang menyatakan sangat setuju, 43% yang menyatakan setuju, tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju bahwa rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung dipercaya dalam mengelola proses perkuliahan.

Dalam hal ini dapat diartikan rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada Bapak dan Ibu Dosen di FIR.



Tabel 10. Tendik mudah dihubungi setiap saat

Berdasarkan gambar pada tabel 10, rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung mudah dihubungi setiap saat, mayoritas responden menyatakan sangat setuju dengan persentase sebesar 65%. Responden yang menyatakan setuju dan kurang setuju memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 17%.

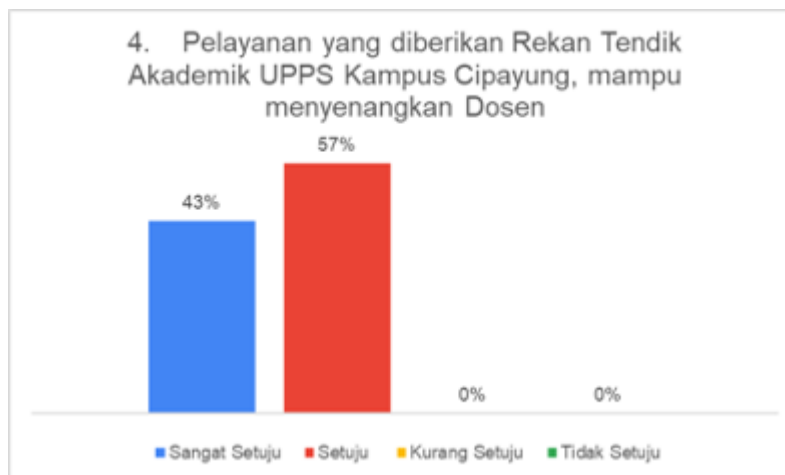
Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan dosen terhadap kinerja rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung baik, namun masih perlu diperhatikan tingkat pelayanan yang cepat, khususnya ada waktu penyelesaian permintaan maksimal di tiap pelayanan



Tabel 11. Tendik memberikan solusi yang tepat ketika terjadi masalah dalam perkuliahan

Berdasarkan gambar pada tabel 11, rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung memberikan solusi yang tepat ketika terjadi permasalahan dalam perkuliahan, terdapat 48% responden yang menjawab sangat setuju, 39% menjawab setuju, dan 13% kurang setuju.

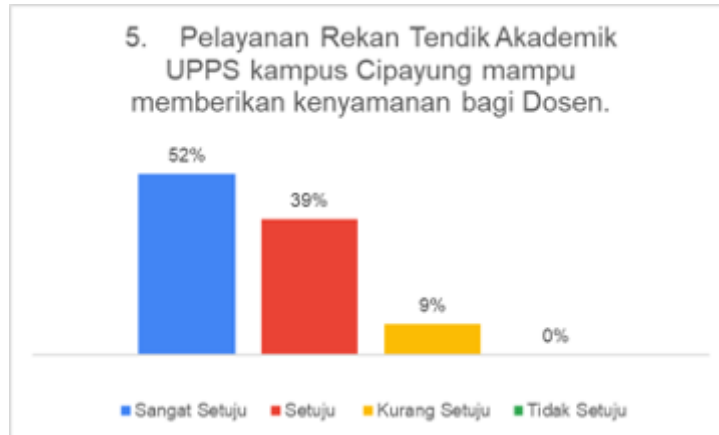
Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan dosen terhadap kinerja rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan pola berfikir yang solutif, agar dapat membantu memberi masukan kepada Dosen di FIR.



Tabel 12. Tendik mampu menyenangkan Dosen

Berdasarkan gambar pada tabel 12, rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung mampu menyenangkan Dosen, terdapat 43% responden yang menjawab sangat setuju, 57% menjawab setuju, dan 0% yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, rekan tendik mampu memberikan kepuasan sehingga Dosen di FIR merasa senang berinteraksi dengan rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung.



Tabel 13. Tendik mampu memberikan kenyamanan

Berdasarkan gambar pada tabel 13, rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung mampu memberikan kenyamanan, terdapat 52% responden yang menjawab sangat setuju, 39% menjawab setuju, 9% kurang setuju, dan 0% yang menjawab tidak setuju.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, rekan tendik mampu memberikan kepuasan pelayanan sehingga Dosen di FIR merasa nyaman untuk berkoordinasi dengan rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung. Namun masih terdapat 9% menyatakan kurang setuju sehingga mungkin perlu dirumuskan SOP berkomunikasi di UPPS.



Tabel 14. Tendik mampu bekerjasama secara profesional

Berdasarkan gambar pada tabel 14, rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung mampu bekerjasama secara profesional, terdapat 57% responden yang menjawab sangat setuju, 35% menjawab setuju, 9% kurang setuju, dan 0% yang menjawab tidak setuju.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung dinilai mampu bekerjasama secara profesional.



Tabel 15. Tendik memiliki citra positif bagi Dosen

Berdasarkan gambar pada tabel 15, rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung memiliki citra yang positif bagi Dosen, terdapat 61% yang menyatakan sangat setuju, 39% yang menyatakan setuju, dan 0% responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju

Dalam hal ini dapat diartikan seluruh rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung memiliki citra yang positif bagi Dosen di FIR.

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:137) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pertanyaan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Dari hasil penelitian, validitas tiap butir-butir pernyataan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

		Correlations							
		Pelayanan1	Pelayanan2	Pelayanan3	Pelayanan4	Pelayanan5	Pelayanan6	Pelayanan7	Total
Pelayanan1	Pearson Correlation	1	.352	.420*	.469*	.397	.477*	.508*	.620**
	Sig. (2-tailed)		.100	.046	.024	.061	.021	.013	.002
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Pelayanan2	Pearson Correlation	.352	1	.540**	.646**	.501*	.750**	.716**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.100		.008	.001	.015	.000	.000	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Pelayanan3	Pearson Correlation	.420*	.540**	1	.602**	.550**	.704**	.774**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.046	.008		.002	.006	.000	.000	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Pelayanan4	Pearson Correlation	.469*	.646**	.602**	1	.505*	.758**	.752**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.024	.001	.002		.014	.000	.000	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Pelayanan5	Pearson Correlation	.397	.501*	.550**	.505*	1	.756**	.631**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.061	.015	.006	.014		.000	.001	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Pelayanan6	Pearson Correlation	.477*	.750**	.704**	.758**	.756**	1	.819**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Pelayanan7	Pearson Correlation	.508*	.716**	.774**	.752**	.631**	.819**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Total	Pearson Correlation	.620**	.799**	.810**	.841**	.752**	.932**	.921**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	23	23	23	23	23	23	23	23

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 16. Uji validitas pelayanan

		Kepuasan1	Kepuasan2	Kepuasan3	Kepuasan4	Kepuasan5	Kepuasan6	Kepuasan7	Total
Kepuasan1	Pearson Correlation	1	.543**	.688**	.592**	.589**	.779**	.734**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.003	.003	.000	.000	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Kepuasan2	Pearson Correlation	.543**	1	.658**	.592**	.627**	.755**	.611**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.007		.001	.003	.001	.000	.002	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Kepuasan3	Pearson Correlation	.688**	.658**	1	.693**	.819**	.782**	.654**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000	.001	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Kepuasan4	Pearson Correlation	.592**	.592**	.693**	1	.765**	.568**	.703**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.000		.000	.005	.000	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Kepuasan5	Pearson Correlation	.589**	.627**	.819**	.765**	1	.744**	.813**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Kepuasan6	Pearson Correlation	.779**	.755**	.782**	.568**	.744**	1	.726**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.000		.000	.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Kepuasan7	Pearson Correlation	.734**	.611**	.654**	.703**	.813**	.726**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000	.000	.000		.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23
Total	Pearson Correlation	.806**	.821**	.892**	.807**	.894**	.902**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	23	23	23	23	23	23	23	23

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 17. Uji validitas kepuasan

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel pelayanan prima (X1), dapat dilihat bahwa keseluruhan nilai $h > 0,396$. Dengan demikian maka disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam indikator pelayanan prima adalah valid. Tidak ada item pernyataan yang dihapus dan semua item pernyataan pada variabel harga dapat digunakan pada keseluruhan metode pengujian.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2015:460) reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu variabel yang mengukur suatu konsep untuk mengakses dari suatu pengukuran.

Suatu variabel penelitian dapat dikatakan reliabel apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika cronbach alpha $> 0,60$ dikatakan reliabel.
- 2) Jika cronbach alpha $< 0,60$ dikatakan tidak reliabel.

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS :

Reliabilitas Pelayanan Prima

Reliability

[DataSet4]

→ **Scale: ALL VARIABLES**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	23	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	23	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	7

Tabel 18. Reliabilitas Pelayanan Prima

Reliabilitas Kepuasan

Reliability

→ **Scale: ALL VARIABLES**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	23	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	23	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	7

Tabel 19. Reliabilitas Kepuasan Dosen

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach alpha > 0,60. Dengan demikian hasil uji reliabilitas terhadap seluruh variabel adalah reliabel sehingga semua butir pernyataan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

Koefisien Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (R). Dalam penelitian ini, korelasi yang ingin diketahui adalah korelasi antara pelayanan prima (X) dengan kepuasan dosen (Y).

Berikut merupakan hasil uji korelasi pelayanan prima (X) dengan dosen (Y):

Correlations

		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.864 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	23	23
Kepuasan	Pearson Correlation	.864 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	23	23

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Tabel 20. Uji Korelasi

Hubungan antara variabel pelayanan prima (X) dan kepuasan dosen (Y) dinyatakan signifikan apabila dilihat dari nilai signifikansi nya $0,000 < 0,005$. Berdasarkan ketentuan antara kedua variabel tersebut dapat dinyatakan signifikan, dan memiliki nilai korelasi sebesar 0,864.

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Hubungan sangat rendah
0,20 – 0,399	Hubungan rendah
0,40 – 0,599	Hubungan sedang

0,60 – 0,799	Hubungan kuat
0,80 – 1,000	Hubungan sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2013 : 183)

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan hasil uji korelasi terlihat bahwa terdapat hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan searah, dan berdasarkan pedoman pada tabel interpretasi koefisien korelasi, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki nilai korelasi sebesar 0,864, termasuk ke dalam derajat korelasi atau hubungan yang sangat kuat. Sehingga dapat diartikan pelayanan prima rekan tendik akademik UPPS kampus Cipayung baik, sehingga mampu memberikan pelayanan prima dan kepuasan Dosen khususnya di FIR.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara pelayanan prima UPPS dan tingkat kepuasan dosen di Kampus Cipayung Universitas Paramadina dapat disimpulkan, bahwa pelayanan prima yang diberikan UPPS berhasil memberikan kepuasan kepada para dosen, khususnya FIR di Kampus Cipayung Universitas Paramadina. Karena hasil uji korelasi sebesar 0,864, yang menyatakan derajat korelasi atau hubungan kedua variabel sangat kuat.

Terkait hasil penelitian, ada beberapa saran untuk dikembangkan, demi meningkatkan pelayanan prima dan tingkat kepuasan pelayanan:

1. UPPS menetapkan standar waktu untuk penyelesaian permintaan di setiap pelayanan.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) di UPPS pada setiap proses pelayanan akademik.
3. Penyelenggara UPPS meningkatkan kemampuan mengenai hal-hal terkait penjadwalan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Dekan dan seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Rekayasa, dan rekan rekan tendik di UPPS kampus Cipayung Universitas Paramadina yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan saran serta masukan untuk pelayanan prima dan tingkat kepuasan dosen di kampus Cipayung, khususnya Fakultas Ilmu Rekayasa.

REFERENSI

- Arikunto, (2002:108) *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Pratik* : Jakarta.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT Gramedia, Jakarta.
- Daryanto. Setyobudi, Ismanto. Editor : Bintoro. (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Effendy, Onong Uchjana. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara.

Jakarta.

Juni, Donni Priansa. (2017). Manajemen Pelayanan Prima. Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur. Bandung : Alfabeta.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010 Manajemen Pemasaran, Erlangga, Jakarta.

Rahayu, S.W. 2020. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Fanybella Resto dan Café di MTC Giant Panam Ditinjau Menurut Ekonomi Islam. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Ruslan, Rosady. 2010. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Rumanti, Maria.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2013. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: PT Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono, 2015. Statistik Nonparametris Untuk Penelitian. Bandung: PT Alfabeta

Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.

Supriyanto, M. 2019. Service Excellence, Dampak dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Madiun. *Epicheirist: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran, dan Kesekretariatan* 3(1): 16-23 hal.

Suwatno. (2018). Pengantar Public Relations Kontemporer. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Yudhistira, Raditya, Sujanto. (2019). Pengantar Public Relations Di Era 4.0. Teori, Konsep, Dan Praktik Kasus Terkini. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Lina Anggraeni, M.I.Kom

Menyelesaikan program Sarjana dan Magisternya di Universitas Paramadina. Saat ini aktif sebagai Manajer Humas dan Pemasaran dan sebagai Dosen Home Base Ilmu Komunikasi program Sarjana di Universitas Paramadina. Minat penelitiannya mengenai hubungan masyarakat, komunikasi organisasi, kepemimpinan, literasi budaya dan media. Untuk menghubunginya dapat mengirimkan email ke lina.anggraeni@paramadina.ac.id.

Kurniawaty Yusuf, M.Si

Dosen senior Ilmu Komunikasi Program Sarjana, saat ini menjabat sebagai Direktur Kerjasama, Pemasaran dan Hubungan Alumni Universitas Paramadina. Beliau meraih gelar Magister Ilmu Komunikasi dari Universitas Indonesia. Minat penelitiannya mengenai hubungan masyarakat, komunikasi organisasi, kepemimpinan, literasi budaya & media, komunikasi interpersonal, antikorupsi dan isu-isu sosial, agama dan perempuan. Hasil penelitiannya telah dipublikasikan di beberapa jurnal lokal, nasional dan internasional. Tulisan-tulisannya juga telah dimuat di beberapa media, buku ilmiah dan populer. Beliau dapat dihubungi di kurniawaty.yusuf@paramadina.ac.id.

