

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
JASA PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN ATAS PELAYANAN UPT-PP
(UNIT PELAKSANA TEKNIS PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN)
POLITEKNIK NEGERI BALI**

I Made Aryana¹, I M. Alit K. Salain², I W. Yansen²

ABSTRAK :PNB adalah institusi pendidikan vokasi. Dengan predikat vokasi, PNB memiliki fasilitas pembelajaran yang beragam. Agar aset tersebut tetap pada kondisi prima (siap pakai), perlu ada unit yang khusus menangani masalah pemeliharaan dan perbaikan. UPT-PP (Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan dan Perbaikan) adalah salah satu unit di PNB yang memiliki fungsi sebagai pelaksana pemeliharaan dan perbaikan (*maintenance and repair*) terhadap seluruh aset, dan seluruh peralatan (*equipment*) yang dipergunakan dalam kegiatan proses pembelajaran. UPT-PP memiliki fungsi dan tanggung jawab yang cukup berat dan vital dalam mendukung kelancaran aktifitas pembelajaran baik teori maupun praktik. Keadaan ini menuntut UPT-PP harus memiliki sumber daya manusia yang baik, kompeten, handal, dan harus didukung oleh penyediaan perangkat keras serta perangkat lunak yang memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan pengguna jasa pemeliharaan dan perbaikan atas pelayanan yang telah diberikan pihak UPT-PP Politeknik Negeri Bali dan mengidentifikasi faktor-faktor yang perlumendapat perhatiannya meningkatkan kepuasan pengguna atas pelayanan UPT-PP Politeknik Negeri Bali.

Pengambilan data diperoleh dari penyebaran kuesioner pertanyaan secara deskriptif mengenai fakta dan kenyataan terkait dengan kualitas pelayanan dan harapan pengguna UPT-PP Politeknik Negeri Bali. Sedangkan perhitungan mengenai kesesuaian antara tingkat kualitas dan harapan pengguna UPT-PP merupakan hasil perbandingan bobot kualitas dengan bobot harapan atau kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna atas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif kepuasan pengguna atas pelayanan UPT-PP dapat ditentukan dengan nilai tingkat kesesuaian. Setelah dilakukan analisis, nilai kesesuaian dari masing-masing diperoleh dari dimensi tangible nilai tingkat kesesuaian sebesar 81,08%, reliabilitas dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 79,04%, ketanggapan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 81,09%, dimensi jaminan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 84,20% dan dimensi empati dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 83,23%. Dari kelima dimensi penilaian tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan harapan pengguna jasa UPT-PP Politeknik Negeri Bali sebesar 81,07% atau tingkat kepuasan pengguna baru mencapai 81,07%.

Saran yang bisa diberikan untuk pelayanan UPT-PP adalah dapat mengkalkulasi waktu yang dibutuhkan untuk menangani satu kasus, disiplin waktu serta dapat memberikan penjelasan kepada pengguna atas masalah yang dialami dan dapat menjalin hubungan kerja yang harmonis kepada seluruh pengguna jasa, agar kepercayaan semua pengguna bisa meningkat.

Kata Kunci :UPT-PP Politeknik Negeri Bali, Kepuasan dan Pelayanan

USERSATISFACTION ANALYSIS SERVICE MAINTENANCE AND REPAIR SERVICES FOR UPT-PP (UNIT PERFORM TECHNICAL MAINTENANCE AND REPAIR) STATE POLYTECHNIC OF BALI

ABSTRACT: PNB is a vocational education institution. With a vocational predicate, PNB has a diverse learning facility. In order for these assets remain in top condition (ready to use), there should be a special unit that handles maintenance and repair issues. UPT-PP (Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan dan Perbaikan) is one of the units in PNB which has a function as implementing maintenance and repair of all assets, and all equipment used in the activities of the learning process. UPT-PP has the functions and responsibilities are quite heavy and vital in supporting the smooth learning activities both theory and practice. This situation demands UPT-PP should have good human resources, competent, reliable and should be supported by the provision of hardware and software that is adequate.

This study aims to determine the value of service user satisfaction level of maintenance and repair of services given by UPT-PP Politeknik Negeri Bali and identify the factors that need attention in order to increase user satisfaction with the services UPT-PP Politeknik Negeri Bali.

Retrieval of data obtained from the spread of the questioner about facts and reality associated with service quality and user expectations UPT-PP Politeknik Negeri Bali. While the calculation of the correspondence between the level of quality and user expectations UPT-PP is the comparison of the quality weight with the weight of expectations/interests. This conformity level will show the level of user satisfaction with the services.

Results of a descriptive analysis of user satisfaction with the services UPT-PP can be determined by the value of the conformity level. After analysis, the conformity level of each dimension is obtained from the tangible value 81.08%, conformity level of reliability 79.04%, conformity level of responsiveness to the value of 81.09%, the assurance dimension with value 84.20% and dimension of empathy with the conformity value 83.23%. From five dimensions of conformity level assessment between service quality expectations of service users UPT-PP Politeknik Negeri Bali is 81.07% or user satisfaction level can achieve 81.07%.

The advice can be given to UPT PP services is able to calculate the time it takes to handle a case, time discipline and may provide an explanation to user about problems experienced and can establish a harmonious working relationship to all service users, in order to increase the trust of all users.

Keywords: UPT-PP Bali State Polytechnic, Satisfaction and Service

¹Mahasiswa Program Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Universitas Udayana, Denpasar

²Staf Pengajar Program Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Universitas Udayana, Denpasar.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini membangun adalah suatu aktivitas yang menduduki prioritas utama. Membangun mencakup aspek kehidupan manusia, meliputi pembangunan fisik, pembangunan kecerdasan mental dan pembangunan mental spiritual. Membangun identik dengan investasi. Sumber daya yang dibutuhkan sebagai modal melakukan investasi yaitu, *Man, Money, Material, Machine, Method*. (Smith, 1995).

Agar aset tersebut tetap pada kondisi prima (siap pakai) maka perlu ada unit yang khusus menangani masalah pemeliharaan dan perbaikan. UPT-PP (Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan dan Perbaikan) adalah salah satu unit di PNB yang memiliki fungsi sebagai pelaksana pemeliharaan dan perbaikan (*maintenance and repair*) terhadap seluruh aset, peralatan (*equipment*) yang dipergunakan dalam kegiatan proses pembelajaran. UPT-PP memiliki fungsi dan tanggung jawab yang cukup berat dan vital dalam mendukung kelancaran aktifitas pembelajaran baik teori maupun praktik. Keadaan ini menuntut UPT-PP harus memiliki sumber daya manusia yang baik, kompeten dan handal serta harus didukung oleh penyediaan perangkat keras (*hard ware*) serta perangkat lunak (*soft ware*) yang memadai.

UPT-PP (Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan dan Perbaikan) Politeknik Negeri Bali dibentuk sejak tahun 1997. Namun sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi tentang kinerja UPT-PP atau kajian mengenai kualitas pelayanann dan harapan pengguna sehingga tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang telah diberikan pihak UPT-PP Politeknik Negeri Bali dapat diketahui. Disamping itu dari laporan UPT-PP kepada Direktur Politeknik Negeri Bali setiap tahun mengalami peningkatan kegiatan, baik dari segi kuantitas alat maupun kuantitas kerusakan. Dari semua kerusakan yang masuk ke UPT-PP tidak semuanya dapat ditangani, sehingga berarti ada peralatan yang tidak dapat dioperasikan (sulit mendapatkan suku cadang, sulit mendatangkan teknisi, biaya tinggi, dll). Sedangkan pengguna di PNB mengharapkan agar semua aset dan fasilitas pembelajaran di PNB dapat berfungsi dan berjalan sesuai peruntukannya. Dari kedua komponen tersebut (kualitas pelayanan dan harapan pengguna) masih terdapat kesenjangan (*gap*) sehingga secara ekstrim kepuasan pengguna di PNB belum dapat dikatakan memuaskan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak UPT-PP Politeknik Negeri Bali, perlu dilakukan kajian analisis secara mendalam mengenai kualitas pelayanan (kinerja) UPT-PP dan harapan (tingkat kepentingan) dari pengguna sehingga semua pihak yang memanfaatkan jasa UPT-PP merasa puas.

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang telah diberikan pihak UPT-PP Politeknik Negeri Bali dan

faktor-faktor yang masih perlu mendapat perhatian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga setiap pengguna yang memanfaatkan jasa UPT-PP Politeknik Negeri Bali dapat merasa puas.

Rumusan Masalah.

Menyikapi pemaparan pada latar belakang tersebut maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah

1. Bagaimana nilai tingkat kepuasan pengguna jasa atas pelayanan UPT-PP Politeknik Negeri Bali?
2. Faktore-faktor apa yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga kepuasan pengguna jasa UPT-PP meningkat?

Tujuan Penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang diungkapkan diatas, yaitu;

1. Mengetahui nilai tingkat kepuasan pengguna jasa pemeliharaan dan perbaikan atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak UPT-PP Politeknik Negeri Bali.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu mendapat perhatian guna meningkatkan kepuasan pengguna atas pelayanan UPT-PP Politeknik Negeri Bali.

KAJIAN PUSTAKA

Pemeliharaan dan Perbaikan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah suatu usaha atau tindakan pencegahan sebelum terjadinya kerusakan untuk menjaga kondisi suatu alat agar tetap dalam kondisi standar sehingga siap untuk dioperasikan serta dapat menghasilkan produk yang optimal sesuai fungsinya. Menurut *American Management Association Inc (1971)* disebutkan bahwa pemeliharaan adalah kegiatan rutin, pekerjaan berulang untuk menjaga kondisi fasilitas produk agar dapat dipergunakan sesuai dengan fungsi dan kapasitas sebenarnya secara efisien.

Menurut Corder (1992), tujuan pemeliharaan yang utama didefinisikan dengan jelas sebagai berikut:

1. Memperpanjang usia kegunaan aset (yaitu setiap bagian dari suatu tempat kerja, bangunan dan isinya).
2. Menjamin ketersediaan optimum peralatan yang dipasang untuk produksi (jasa) untuk mendapatkan laba investasi (*return investment*) maksimum yang mungkin.
3. Menjamin kesiapan operasional dari seluruh peralatan yang diperlukan dalam kegiatan darurat setiap waktu, misalnya unit cadangan, unit pemadam kebakaran dan penyelamat, dan sebagainya.
4. Menjamin keselamatan orang yang menggunakan sarana tersebut.

Secara spesifik tujuan pemeliharaan dan perbaikan adalah menjaga dan/atau memperbaiki aset beserta kelengkapannya agar selalu pada kondisi prima sehingga dapat berfungsi sesuai peruntukannya. Dengan pemeliharaan dan perawatan

yang terencana kerusakan-kerusakan kecil/tak terduga dapat dicegah sedini mungkin. Sistem pemeliharaan dan perawatan terencana adalah merupakan suatu pekerjaan pemeliharaan yang teratur dan dijalankan dengan konsisten melalui pengawasan dan pencatatan berdasarkan rencana yang telah dibuat terlebih dahulu. Dalam pemeliharaan dan perbaikan diperlukan kerja sama yang baik antara pengguna dengan *team maintenance and repair* agar manajemennya saling mendukung.

Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1995) membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy*. Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi.

- Tangible* adalah tampilan yang merupakan penampakan fasilitas fisik dari fasilitas, peralatan dan personil.
- Reliable* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- Responsiveness* adalah berhasrat membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- Assurance* adalah pelayanan yang meyakinkan berupa penguasaannya terhadap ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidangnya serta ranah.
- Empathy* yang berarti peduli, mampu mendengarkan dan berkomunikasi dengan baik, serta memahami kondisi pengguna jasa.

Harapan

Snyder (2000) menyatakan harapan adalah keseluruhan dari kemampuan yang dimiliki individu untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersamaan dengan motivasi yang dimiliki untuk menggunakan jalur-jalur tersebut. Harapan didasarkan pada harapan positif dalam pencapaian tujuan. Snyder, Irving, & Anderson (dalam Snyder, 2000) menyatakan harapan adalah keadaan termotivasi yang positif didasarkan pada hubungan interaktif antara agency (energi yang mengarah pada tujuan) dan pathway (rencana untuk mencapai tujuan).

Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2008) kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Terdapat tiga tingkat kepuasan yaitu bila penampilan kurang dari harapan maka pelanggan tidak puas, bila penampilan sebanding dengan harapan maka pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan maka pelanggan merasa sangat puas atau senang. Puas atau tidak puas tergantung pada

sikap terhadap ketidaksesuaian (rasa senang atau tidak senang) dan tingkatan daripada evaluasi (baik atau tidak) untuk dirinya, melebihi, atau di bawah standar (Wijono, 1999).

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Model pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara merata kepada pengguna tentang kualitas pelayanan UPT-PP dan harapan responden terhadap kinerja UPT-PP PNB untuk mendapatkan kepuasan. Rancangan penelitian ini menggunakan studi prospektif dimana sampel diperoleh dengan pendekatan *cross sectional* yaitu melakukan pengumpulan data sekali waktu saja.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kampus Politeknik Negeri Bali pada Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan dan Perbaikan (UPT-PP) Politeknik Negeri Bali Kampus Bukit Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Waktu penelitian selama tiga bulan.

Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa data tentang kualitas pelayanan dan harapan pengguna atas layanan UPT-PP yang merupakan data katagorik atau ordinal. Sumber data yang digunakan berupa orang yaitu pengguna jasa pada Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan dan Perbaikan dalam bidang *mechanical dan electrical* dan pemeliharaan gedung Kampus Politeknik Negeri Bali (karyawan, teknisi dan dosen), yang menduduki posisi sebagai Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Administrasi Jurusan, Ketua Program Studi, Kepala Unit, Kepala Bagian, Kasubag Ketua Bengkel / Laboratorium dan Ketua Teknisi dilingkungan Politeknik Negeri Bali.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di UPT-PP Politeknik Negeri Bali, dan dibedakan atas dua sub variabel yaitu kualitas pelayanan dan harapan pengguna. Kepuasan pengguna jasa adalah kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna jasa selama mendapatkan pelayanan dari petugas UPT-PP Politeknik Negeri Bali yang diperoleh melalui kuesioner kualitas pelayanan dan harapan terhadap pelayanan. Data yang digunakan adalah data ordinal yang diukur melalui kuesioner kualitas pelayanan dan kuesioner harapan.

Sampel

Sampel diperoleh dengan melakukan teknik sampling yaitu melalui teknik *stratified random sampling*. Teknik pengumpulan sampel ini dilakukan melalui penentuan sampel secara acak melalui sebaran proporsi terhadap masing-masing jurusan di PNB yang terdiri atas 6 Jurusan, 13 Program Studi, 8 Kepala Unit, 24 Kepala Bengkel/lab, 24 Kepala Teknisi, 2 Kepala Bagian dan 5 Kasubag. Dosen / karyawan dan Teknisi yang menduduki jabatan tersebut merupakan populasi sampel yang dapat memberikan informasi tentang pelayanan UPT-PP. Sebaran populasi penelitian seperti Tabel 1

Tabel 1 Sebaran Populasi Penelitian di Politeknik Negeri Bali

NO	JABATAN	JUMLAH (orang)	PROSENTASE SEBARAN
1	Ketua Jurusan (kajur)	6	6,45%
2	Sekretaris Jurusan (sekjur)	6	6,45%
3	Ketua Program Studi (Kaprodi)	13	13,9%
4	Administrasi Jurusan	6	6,45%
5	Ketua Unit	7	7,52%
6	Kepala Bengkel/lab (Kalab)	24	25,8%
7	Kepala Teknisi Bengkel/lab.	24	25,8%
8	Kepala Bagian (Kabag)	2	2,15%
9	Kepala Sub Bagian (Kasubag)	5	5,37%
JUMLAH		93	100%

Sumber: PNB, 2014

Berdasarkan tabel 1, dilakukan penghitungan sampel minimal. Teknik perhitungan sampel yang digunakan menurut rumus SLOVIN (dalam Prasetya, 2005) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan: n = Besar Sampel
 N = Besar Populasi
 e = Tingkat Kesalahan (0,05)

$$n = \frac{93}{1 + 93(0,05)^2}$$

$$n = 75,4$$

$$n = 75 \text{ orang (dibulatkan)}$$

Jadi sampel penelitian ini adalah sebesar 75 orang

Pengujian Persyaratan Analisis

1. Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Uji validitas instrumen dilakukan pada 30 orang pengguna di Politeknik Negeri Bali dengan melibatkan semua jurusan. Uji validitas dilakukan dengan analisis butir kuesioner menggunakan rumus *Pearson Product Moment* (Stanislaus S. Uyanto, 2006):

Hasil uji validitas instrument, yaitu kuesioner kualitas/pengalaman dan kuesioner harapan yang masing-masing terdiri dari 27 item pertanyaan/pernyataan dengan 5 dimensi; yaitu kuesioner *tangible* (soal nomor 1-8), kuesioner *reliability* (soal 9-17), kuesioner *responsiveness* (soal 18-20), kuesioner *assurance* (soal 21-23), kuesioner *empathy* (24-27). Pertanyaan/pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *rhitung* dari masing-masing item soal kuesioner lebih besar atau sama dengan *rtabel* yaitu 0,361 untuk jumlah responden 30 orang (Sugiyono, 2011). Apabila semua kuesioner dinyatakan valid baru dilakukan penyebaran kuesioner kepada semua responden.

2. Pengujian Realibilitas

Reliabilitas adalah suatu kesamaan hasil apabila pengukuran dilaksanakan oleh orang ataupun waktu yang berbeda (Setiadi, 2007). Uji reliabilitas pada instrumen ini dilakukan seperti pada uji validitas yaitu kuisisioner kualitas dan koisioner harapan dengan jumlah pertanyaan/pernyataan 27 item dan dikelompokkan menjadi 5 dimensi dengan menggunakan 30 sampel. Uji reliabilitas pada instrument ini menggunakan *Alpha Cronbach* dengan bantuan *software SPSS*. Instrumen dikatakan *reliable* apabila nilai *Alpha Cronbach* > 0,6

Analisis data

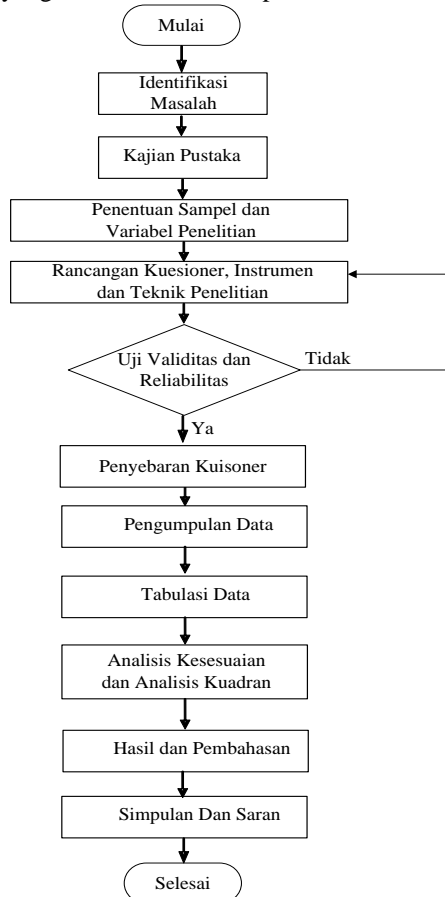
Data yang diperoleh dari penyebaran koesioner terkait dengan kualitas pelayanan dan harapan pengguna kemudian ditabelkan. Selanjutnya dihitung jumlah bobot per item pertanyaan untuk memperoleh bobot penilaian kualitas pelayanan dan bobot penilaian harapan pengguna.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kualitas dan tingkat harapan pengguna akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai kesesuaian antara tingkat kualitas dan harapan pengguna UPT-PP. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan bobot kualitas dengan bobot harapan/kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna atas pelayanan yang diterima.

Untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan UPT-PP, maka alat yang digunakan adalah analisis kesesuaian dan analisis kwadran (*Importance-Performance Analysis*). Dalam teknik ini, responden menilai tingkat kualitas pelayanan berbagai pertanyaan dan harapan pengguna atas pelayanan UPT-PP. Selanjutnya nilai rata-rata tingkat kualitas dan harapan dianalisis didalam diagram kartesius (analisis kwadran) Dari diagram kartesius ini akan terlihat item mana yang perlu mendapat perhatian khusus untuk meningkatkan kepuasan pengguna, mana yang sudah baik yang perlu dipertahankan dan mana yang terlalu berlebihan, sehingga perlu dikurangi.

Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir dan konsep penelitian dapat digambarkan model kerangka penelitian yang akan dilaksanakan pada Gambar 1



Gambar 1 Kerangka Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data

Dalam penelitian ini responden yang dipakai sampel adalah orang-orang yang memanfaatkan langsung jasa UPT-PP internal PNB sendiri. Mengingat personal PNB sangat banyak dalam penentuan sampel tidak semua orang dipakai, namun dipilih orang-orang yang dapat menentukan kebijakan dalam institusi PNB dapat mewakili komponen-komponen lembaga PNB. Berdasarkan kajian tersebut dapat ditentukan sampel penelitian (responden) berasal dari Ketua-ketua jurusan, Sekretaris-sekretaris jurusan, Ketua-ketua Program studi, Kepala-kepala unit, Kepala-kepala bengkel, Kepala-kepala Teknisi, Administrasi jurusan, Kepala bagian dan Kepala sub.bagian. Dari unsur-unsur tersebut sebaran populasi berjumlah 93 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin dapat ditentukan perhitungan jumlah sampel minimum yaitu 75 orang. Dari 75 responden ini diharapkan dapat mewakili seluruh populasi, dapat memberikan data yang akurat sehingga tujuan akhir dari penelitian dapat terpenuhi.

Analisis Penampilan Fisik (Tangible)

Data yang diperoleh dari penyebaran kuisoner dengan 75 responden terhadap kualitas pelayanan jasa

UPT PP Politeknik Negeri Bali yang terdiri atas 5 dimensi dan terurai menjadi 27 butir pertanyaan. Selanjutnya dilakukan analisis berdasarkan dimensi tingkat kualitas pelayanan dan harapan pengguna pada Tabel 2

Tabel 2 Nilai Bobot Kualitas Pelayanan, harapan dan Tingkat Kesesuaian Berdasarkan dimensi *Tangible*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan UPT-PP	Bobot Kualitas	Bobot Harpn	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kondisi fisik ruang kerja UPT-PP	266	327	81,35
2	Kondisi kamar mandi/WC UPT-PP	239	312	76,60
3	Kondisi bangku/kursi/meja UPT-PP	260	314	82,80
4	Kelengkapan alat bantu kerja (toolkit dll) UPT-PP	272	334	81,44
5	Kondisi perlengkapan alat kerja di ruang UPT-PP	266	338	78,70
6	Tersedia Jadwal Perawatan berkala	274	334	82,04
7	Tersedia job-order, jobsheet dan buku panduan	264	329	80,24
8	Kerapian penampilan petugas	272	318	85,53
	Jumlah	2113	2606	

Sumber: Hasil analisis, 2014.

Tabel 2. memperlihatkan nilai kesesuaian dimensi *tangible*. Dari 8 item pertanyaan jumlah bobot nilai kualitas = 2113, dan jumlah bobot nilai harapan = 2606. Sehingga nilai tingkat kesesuaian = $(2113 : 2606) \times 100\% = 81,08\%$. Artinya nilai tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari dimensi *tangible* sebesar 81,08%.

Analisis Kehandalan (Reliability)

Data hasil penilaian serta bobot masing-masing item pernyataan dari 9 pernyataan terhadap kualitas pelayanan dan harapan pada dimensi kehandalan (*reliability*), seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Bobot dan Kesesuaian berdasarkan dimensi Kehandalan

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan UPT-PP	Bobot Kualits	Bobot Harpn	Tingkat kesesuaian (%)
1	Kecepatan pelayanan oleh petugas UPT-PP	253	331	76,44
2	Ketepatan waktu selesainya perbaikan oleh petugas	256	334	76,65
3	Ketepatan kehadiran petugas dalam memberikan pelayanan	250	331	75,53
4	Konsistensi pelayanan oleh teknisi UPT-PP	267	329	81,16
5	Kesiapan teknisi UPT-PP memberikan bantuan	267	335	79,70
6	Kemampuan teknisi /toolman memberikan pelayanan	271	333	81,38
7	Keadilan dalam menentukan prioritas pelayanan	256	318	80,50
8	Kesamaan layanan kepada semua jurusan	254	324	78,40
9	Kesiapan teknisi menjelang perawatan	268	328	81,71
	Jumlah	2342	2963	

Sumber: Hasil analisis, 2014.

Tabel 3 memperlihatkan nilai kesesuaian dimensi kehandalan (*reliability*). Dari 9 item pertanyaan, jumlah bobot nilai kualitas = 2342, dan jumlah bobot nilai harapan = 2963. Sehingga nilai tingkat kesesuaian = $(2342 : 2963) \times 100\% = 79,04\%$. Artinya tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 79,04%.

Analisis Ketanggapan (*Responsiveness*)

Nilai tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan dan harapan ditinjau dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada Tabel 4.

Tabel 4. Bobot dan Kesesuaian Berdasarkan dimensi *Responsiveness*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan UPT-PP	Bobot Kualits	Bobot Harpn	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Teknisi UPT-PP siap memberi layanan	271	329	82,37
2	Teknisi UPT-PP memberi penjelasan dan saran yang tepat	255	323	78,95
3	Pimpinan UPT-PP selalu bekerja sama dengan jurusan	276	337	81,90
	Jumlah	802	989	

Sumber: Hasil analisis, 2014.

Tabel 4 memperlihatkan nilai kesesuaian dimensi ketanggapan. Dari 3 item pertanyaan, jumlah bobot nilai kualitas = 802, dan jumlah bobot nilai harapan = 989. Sehingga nilai tingkat kesesuaian = $(802 : 989) \times 100\% = 78,95\%$.

Artinya nilai tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 81,09%.

Analisis Kepastian (*Assurance*)

Nilai tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan dan harapan, dapat ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Bobot dan Kesesuaian berdasarkan dimensi *Assurance*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan UPT-PP	Bobot kualitas	Bobot Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Teknisi memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan	267	327	81,65
2	Motivasi dan etos kerja teknisi UPT-PP	281	330	85,15
3	Teknisi sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	289	337	85,76
	Jumlah	837	994	

Sumber: Hasil analisis, 2014.

Table 5 memperlihatkan nilai kesesuaian dimensi kepastian. Dari 3 item pertanyaan, jumlah bobot nilai kualitas = 837, dan jumlah bobot nilai harapan = 994. Sehingga nilai tingkat kesesuaian = $(837 : 994) \times 100\% = 84,20\%$. Artinya nilai tingkat kepuasan pengguna dari dimensi *assurance* sebesar 84,20%.

Analisis Empati (*Empathy*)

Nilai bobot kualitas pelayanan, harapan dan tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan harapan berdasarkan dimensi empati dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Bobot dan Kesesuaian Berdasarkan Dimensi *Empathy*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan UPT-PP	Bobot kualitas	Bobot Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Perhatian terhadap pelayanan yang diberikan atau keluhan yang diajukan	272	331	82,18
2	Pendekatan kekeluargaan dan kebersamaan	282	328	85,98
3	Pemberian pelayanan sesuai dengan nomor urut atau prioritas	269	330	81,52
4	Selalu melakukan konfirmasi thd perbaikan yang telah dilakukan	274	329	83,28
	Jumlah	1097	1318	

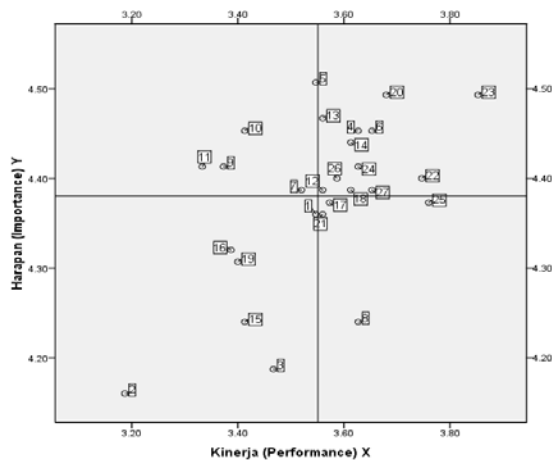
Sumber: Hasil analisis, 2014.

Tabel 6 memperlihatkan nilai tingkat kesesuaian dimensi empati. Dari 4 item pertanyaan, jumlah bobot nilai kualitas = 1097, dan jumlah bobot nilai harapan = 1318. Sehingga nilai tingkat kesesuaian = $(1097 : 1318) \times 100\% = 83,23\%$.

Artinya nilai tingkat kepuasan dimensi empati sebesar 83,23%.

Diagram Kartesius

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius, seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius
Sumber : Hasil analisis, 2014

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini dan penangannya perlu diprioritaskan oleh manajemen UPT-PP, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna, sedangkan pelaksanaannya dinilai belum memuaskan.

Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A adalah item nomor 5, 7, 9, 10 dan 11 yaitu sebagai berikut :

- a. Item 5, Kondisi perlengkapan alat kerja di ruang UPT-PP
- b. Item 7, Tersedia job-order, jobsheet dan buku panduan
- c. Item 9, Kecepatan pelayanan oleh petugas UPT-PP
- d. Item 10, Ketepatan waktu selesainya perbaikan oleh petugas
- e. Item 11, Ketepatan kehadiran petugas dalam memberikan pelayanan

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga dapat memuaskan pengguna. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah nomor item 4,6, 12,13, 14, 18, 20, 22, 23, 24, 26 dan 27

- a. Item 4, Kelengkapan alat bantu kerja (toolkit dll) UPT-PP.
- b. Item 6, Tersedia Jadwal Perawatan berkala
- c. Atribut 12, Konsistensi pelayanan oleh teknisi UPT-PP
- d. Item 13, Kesiapan teknisi UPT-PP memberikan bantuan

- e. Item 14, Kemampuan teknisi/toolman memberikan pelayanan
- f. Item 18, Teknisi UPT-PP siap memberi layanan
- g. Item 20, Pimpinan UPT-PP selalu bekerja sama dengan jurusan
- h. Item 22, Motivasi dan etos kerja teknisi UPT-PP
- i. Item 23, Teknisi sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
- j. Item 24, Perhatian terhadap pelayanan yang diberikan atau keluhan yang diajukan
- k. Item 26, Pemberian pelayanan sesuai dengan nomor urut atau prioritas
- l. Item 27, Selalu melakukan konfirmasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini, dianggap kurang penting bagi konsumen, sedangkan kualitas pelaksanaannya masih rendah berarti belum memuaskan. Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C adalah nomor item 1, 2, 3, 15, 16 dan 19:

- a. Item 1, Kondisi fisik ruang kerja UPT-PP
- b. Item 2, Kondisi kamar mandi/WC UPT-PP
- c. Item 3, Kondisi bangku/kursi/meja UPT-PP
- d. Item 15, Keadilan dalam menentukan prioritas pelayanan
- e. Item 16, Kesamaan layanan kepada semua jurusan
- f. Item 19, Teknisi UPT-PP memberi penjelasan dan saran yang tepat

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pengguna menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor – faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh UPT-PP, sehingga memuaskan. Adapun faktor yang termasuk dalam kelompok D adalah nomor item 8, 17, 21 dan 25 :

- a. Item 8, Kerapian penampilan petugas
- b. Item 17, Kesiapan teknisi menjelang perawatan
- c. Item 21, Teknisi memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan
- d. Item 25, Pendekatan kekeluargaan dan kebersamaan.

Pembahasan

Berdasarkan analisa kesesuaian

Setelah dilakukan perhitungan analisa kesesuaian maka dapat ditentukan nilai kesesuaian sebagai berikut;

- 1. Ditinjau dari dimensi tangible nilai kesesuaian tertinggi terdapat pada item 8 (Kerapian penampilan petugas) dengan 85,53%.

Nilai kesesuaian terendah terdapat pada item 2 (Kondisi kamar mandi/WC UPT-PP) dengan nilai 76,60%.

- Jadi nilai kesesuaian ditinjau dari dimensi tangible = 81,08%.
2. Ditinjau dari dimensi reliabilitas nilai kesesuaian tertinggi terdapat pada item 17 (Kesiapan teknisi menjelang perawatan) dengan nilai 81,71%. Nilai kesesuaian terendah terdapat pada item 11 (Ketepatan kehadiran petugas dalam memberikan pelayanan) dengan nilai 75,53 %. Jadi nilai kesesuaian ditinjau dari dimensi reliable sebesar 79,04 %.
 3. Ditinjau dari dimensi responsiveness nilai kesesuaian tertinggi terdapat pada item 18 (Teknisi UPT-PP siap memberikan pelayanan) dengan nilai 82,37 %. Nilai kesesuaian terendah terdapat pada item 19 (Teknisi UPT-PP member penjelasan dan saran yang tepat) dengan nilai 78,95 %. Jadi nilai kesesuaian ditinjau dari dimensi responsiveness sebesar 81,09 %.
 4. Ditinjau dari dimensi assurance nilai kesesuaian tertinggi terdapat pada item 23 (Teknisi sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan) dengan nilai 85,76 %. Nilai kesesuaian terendah terdapat pada item 21 (Teknisi memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan) dengan nilai 81,65 %. Jadi nilai kesesuaian ditinjau dari dimensi assurance sebesar 84,20 %.
 5. Ditinjau dari dimensi empathy nilai kesesuaian tertinggi terdapat pada item 25 (Pendekatan kekeluargaan dan kebersamaan) dengan nilai 85,98 %. Nilai kesesuaian terendah terdapat pada item 26 (Pemberian pelayanan sesuai nomor urut atau prioritas) dengan nilai 81,52 %. Jadi nilai kesesuaian ditinjau dari dimensi empathy sebesar 83,23 %.

Dari kelima dimensi pengukuran didapat jumlah bobot nilai kualitas = 7191, dan jumlah bobot nilai harapan = 8870. Sehingga nilai tingkat kesesuaian = $(7191 : 8870) \times 100\% = 81,07\%$. Artinya nilai kepuasan pengguna sebesar 81,07%.

Berdasarkan analisa kuadran

Berdasarkan analisis dan interpretasi dari diagram kartesius di atas, penilaian responden terhadap kualitas pelayanan menunjukkan beberapa faktor yang seyogyanya perlu mendapatkan perhatian serius karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna, sedangkan pelayanannya dinilai belum memuaskan, seperti pada item 5, 7, 9, 10 dan 11, (berada pada kwadran A).

1. Kondisi perlengkapan alat kerja di ruang UPT-PP (item 5) dengan tingkat kesesuaian sebesar 78,70%.
2. Tersedia job-order, jobsheet dan buku panduan (item 7) dengan tingkat kesesuaian sebesar 80,24%.
3. Kecepatan pelayanan oleh petugas UPT-PP (item 9) dengan tingkat kesesuaian sebesar 76,44%.
4. Ketepatan waktu selesainya perbaikan oleh petugas (item 10) dengan tingkat kesesuaian sebesar 76,65%.

5. Ketepatan kehadiran petugas dalam memberikan pelayanan (item 11) dengan tingkat kesesuaian sebesar 75,53%.

Untuk meningkatkan nilai kesesuaian maka perlu dilakukan pembenahan-pembenahan seperti ; Untuk item 5 sebaiknya ruang kerja UPT-PP ditata dengan rapi yang terdiri atas

- a. Ruang teknisi, masing-masing teknisi harus punya meja masing-masing.
- b. Ruang alat (tool room) adalah ruangan khusus yang dipakai untuk menyimpan alat-alat kerja ditata dalam almari alat serta diberi kode inventaris untuk mempermudah pengecekan.
- c. Ruang bahan, adalah ruangan yang khusus untuk menyimpan bahan atau barang seperti spare part, bahan habis pakai lengkap dengan daftar inventaris.
- d. Ruang gudang, sebagai tempat menyimpan barang-barang yang tidak terpakai tetapi suatu saat masih dibutuhkan. (sebagai barang bukti inventaris).

Untuk item 7, di ruang teknisi sebaiknya ada ruang perpustakaan atau almari khusus sebagai tempat menyimpan dokumen seperti;

- a. Daftar inventaris alat.
- b. Daftar laporan kerusakan yang masuk, laporan kerusakan alat yang telah mendapatkan perbaikan, laporan kerusakan alat yang tidak bisa ditangani.
- c. Buku-buku referensi tentang pemeliharaan dan perbaikan serta buku-buku manual alat-alat yang ada di PNB.

Untuk item 9, (kecepatan pelayanan) UPT-PP begitu menerima laporan tentang gangguan hendaknya langsung bergerak/obsevasi, kemudian memberikan informasi yang jelas kepada pengguna tentang masalah yang terjadi, serta rencanakan dengan matang waktu yang dibutuhkan untuk perbaikan. Apabila dalam waktu yang telah direncanakan ternyata belum kelar, hendaknya segera berkoordinasi dengan alasan yang logis sehingga pengguna merasa dilayani.

Untuk item 10 (tepat waktu), teknisi UPT-PP hendaknya merencanakan dengan matang tentang waktu yang dibutuhkan untuk menangani satu kasus. Dengan waktu yang pasti pengguna dapat mengatur kegiatannya tanpa merasa terganggu dengan adanya kasus tersebut. Koordinasi yang baik antara UPT-PP dengan pengguna sehingga terjalin rasa kebersamaan.

Untuk item 11 (tepat waktu kehadiran petugas), petugas UPT-PP harus sigap terhadap setiap gangguan yang terjadi. Kurangi birokrasi walaupun birokrasi mutlak diperlukan. Utamakan pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kepuasan pengguna atas pelayanan UPT-PP dapat ditentukan dengan nilai tingkat kesesuaian. Setelah dilakukan analisis, nilai kesesuaian dari masing-masing dimensi diperoleh sebagai berikut;
 - a. Dimensi tangible nilai tingkat kesesuaian sebesar 81,08%

- b. Dimensi realibilitas dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 79,04%
- c. Dimensi ketanggapan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 81,09%
- d. Dimensi jaminan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 84,20%
- e. Dimensi empati dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 83,23%

Dari lima dimensi penilaian diatas dapat disimpulkan bahwa nilai tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan harapan pengguna jasa UPT-PP Politeknik Negeri Bali sebesar 81,07% atau tingkat kepuasan pengguna baru mencapai 81,07 % .

2. Faktor-faktor yang perlu mendapat perhatian khusus untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna seperti digambarkan pada diagram kartesius adalah ;
 - a. Kondisi perlengkapan alat kerja di ruang UPT-PP (item 5).
 - b. Tersedia job order, jobsheet dan buku panduan (item 7).
 - c. Ketepatan pelayanan oleh petugas UPT-PP (item9).
 - d. Ketepatan waktu selesainya perbaikan oleh petugas UPT-PP (item 10).
 - e. Ketepatan kehadiran petugas dalam memberikan pelayanan (item11)

Saran

Untuk mencapai tingkat puas pengguna maka UPT-PP harus meningkatkan semua lingkup aktivitasnya, namun yang paling penting disarankan;

1. Ruang kerja UPT-PP agar ditata sesuai peruntukannya dan perlengkapan alat kerja dilengkapi sesuai fungsinya.
2. Alat pendukung kerja secara teori agar dilengkapi, seperti buku-buku referensi tentang pemeliharaan dan perbaikan, buku-buku manual tentang alat-alat yang ada di PNB, jadwal perawatan berkala, spare part yang semestinya diganti.
3. UPT-PP harus bergerak cepat dalam menangani semua kasus yang terjadi di PNB.
4. UPT-PP harus dapat mengkalkulasi waktu yang dibutuhkan untuk menangani satu kasus.
5. UPT-PP harus disiplin waktu serta dapat memberikan penjelasan kepada pengguna atas masalah yang dialami.
6. UPT-PP harus dapat menjalin hubungan kerja yang harmonis kepada seluruh pengguna jasa, agar kepercayaan semua pengguna bisa meningkat.
7. Pihak UPT-PP harus mempertahankan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dimana manajemen UPT-PP telah melaksanakannya dengan sangat memuaskan, bahkan bila memungkinkan ditingkatkan lagi sehingga pengguna menjadi loyal dan simpati kepada UPT-PP.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2007). Metode Penelitian. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Anonim. Manajemen Pemeliharaan, Polman, Bandung.
- Anonim. Permen PU.No.24/PRT/M/2008, tentang, Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Gedung.
- Basrowi & Suwandi (2009). Memahami Penelitian Kuantitatif. Rineka Cipta, Jakarta.
- Corder, Anthony, (1992), Teknik Manajemen Pemeliharaan, . Erlangga, Jakarta.
- Fandy Tjiptono., (2000). Manajemen Jasa, Edisi Kedua. Andi offset, Yogyakarta.
- Griffin, Jill., (2009). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan , Erlangga, Jakarta.
- Imam Soeharto, (1997). Manajemen Proyek. Dari Konseptual Sampai Operasional. Cetakan ke 2. Erlangga Jakarta.
- Imam Ghozali, M.Com, DR. (2001). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.
- Jawat, (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Beton Ready Mix Terhadap Kualitas Pelayanan PT.Sarana Beton Perkasa. (tesis) Denpasar, Universitas Udayana.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2004). Management and Introduction : sixth edition. Prentice Hall, Inc. Englewood cliffs. New Jersey
- Kotler, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas, Jilid 1. PT. Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba empat, Jakarta.
- Riduwan, Kuncoro dan Achmad. (2007). Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analisis). Alfabeta, Bandung.
- Syafaruddin Alwi, (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Strategi Keunggulan Kompetitif. Cetakan I BPFE Yogyakarta.
- Schiffman. Leon G, dan Kanuk, Leslie L. Kanuk. (2004). Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh. PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, (2007). Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, (2001), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta, Jakarta.
- Suhardi, (2009). Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan Yang Diterima di Unit Rawat Inap RSUD. Dr Raden Soedjati Soemodiardjo Kab. Grobogan. (tesis)
- Tjiptono, Fandy. (2005), Brand Management & Strategy. Andy Offset, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A. dan Bitner, M.J. (1996). Services Marketing, McGraw-Hill Co. Inc., Singapore.