

**LAPORAN**  
**PENELITIAN DIPA FISIP UNIVERSITAS LAMPUNG**



**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP LAYANAN DI FAKULTAS ILMU**  
**SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS**  
**LAMPUNG DI MASA PANDEMIC COVID 19**

**TIM PENGUSUL**

**Ketua :**

Media Destalia, S.A.B.,M.A.B

NIDN : 0015128501 SINTA ID : 6154451

**Anggota :**

Prasetya Nugeraha, S.A.B.M.Si

NIDN : 0218078901 SINTA ID : 6667721

Lilih Muflihah, S.IP., M.IP

NIDN : 0209058203 SINTA ID : 6681249

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**  
**TAHUN 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENELITIAN DIPA FISIP UNIVERSITAS LAMPUNG**

Judul Penelitian : Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Di Masa Pandemi Covid 19

Manfaat sosial ekonomi : Peningkatan Kapasitas Kelembagaan

Jenis penelitian :  Penelitian Sosial Humaniora

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Media Destalia, S.A.B.,M.A.B

b. NIDN : 0015128501

c. SINTA ID : 6154451

d. Jabatan Fungsional : Lektor

e. Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

f. Nomor HP : 085768741099

g. Alamat surel (e-mail) : mediya.destalia@fisip.unila.ac.id

Anggota Peneliti (1)

a. Nama Lengkap : Prasetya Nugeraha, S.A.B.,M.Si

b. NIDN : 0218078901

c. SINTA ID : 6667721

d. Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Anggota Peneliti (2)

a. Nama Lengkap : Lilih Muflihah, S.IP., M.IP

b. NIDN : 0209058203

c. SINTA ID : 6681249

d. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Lokasi kegiatan : Bandar Lampung


Luaran : Jurnal

Lama Kegiatan : 6 (enam) Bulan

Biaya Penelitian : Rp 12.500.000

Sumber dana : DIPA FISIP Tahun Anggaran 2021

Menyetujui,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kerja sama,

  
Dr. Dedy Hermanawan, M.Si.  
NIP. 197507202003121002

Bandar Lampung, 15 Maret 2021  
Ketua Peneliti,

  
Media Destalia, S.A.B.,M.A.B  
NIP. 198512152008122002

## IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul Penelitian : Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Di Masa Pandemi Covid 19
2. Tim Peneliti

No	Nama	Jabatan	Bidang Keahlian	Jurusan	Alokasi Waktu (jam/minggu)
1	Media Destalia, S.A.B.,M.A.B	Ketua	Keuangan	Ilmu Administrasi Bisnis	15 Jam / Minggu
2	Prasetya Nugeraha, M.Si	Anggota 1	Marketing	Ilmu Administrasi Bisnis	10 Jam / Minggu
3	Lilih Muflihah, S.IP., M.IP	Anggota 2	Kebijakan Publik	Ilmu Pemerintahan	10 Jam /Minggu

3. Objek Penelitian (jenis material yang akan diteliti dan segi penelitian) : Pelayanan Publik yang dilakukan di sektor pendidikan
4. Masa Pelaksanaan
  - Mulai : bulan April tahun 2021
  - Berakhir : bulan September tahun 2021
5. Usulan Biaya : Rp. 12.500.000
6. Lokasi Penelitian (lab/studio/lapangan) : Bandar Lampung
7. Instansi lain yang terlibat (jika ada, dan uraikan apa kontributornya)
  - Mitra dalam penelitian adalah HMJ Ilmu Administras Binsis yang akan membantu peneliti dalam pemetaan indeks kepuasan pelanggan
8. Kontribusi mendasar pada suatu bidang ilmu (uraikan tidak lebih dari 50 kata, tekankan pada gagasan fundamental dan orisinal yang akan mendukung pengembangan iptek)
  - Penelitian ini akan berdampak pada pengelolaan layanan di FISIP Unila agar memiliki keberlanjutan.
9. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran untuk setiap penerima hibah (tuliskan nama terbitan berkala ilmiah dan tahun rencana publikasi)
  - Jurnal administratio tahun 2021

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN DIPA FISIP UNIVERSITAS LAMPUNG .....	2
IDENTITAS DAN URAIAN UMUM .....	3
DAFTAR ISI .....	4
RINGKASAN.....	5
BAB I. PENDAHULUAN.....	6
1.1. Latar Belakang .....	6
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Khusus Penelitian .....	8
1.4. Urgensi Penelitian .....	9
1.5. Target dan Luaran Penelitian .....	9
a. Manfaat Praktis .....	9
b. Manfaat Teoritis.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. State Of The Art.....	10
2.2. Kajian tentang Kualitas Layanan .....	11
2.3. Kajian tentang Kepuasan Pelanggan.....	13
BAB III. METODE PENELITIAN .....	15
3.2. Alur penelitian .....	15
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1. Hasil <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) .....	17
4.2. Hasil Uji <i>Customers Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	18
V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	21
5.1. Simpulan .....	21
5.2. Saran .....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	23
A. IDENTITAS DIRI .....	25
B. RIWAYAT PENDIDIKAN .....	25
Biodata Peneliti 2.....	35

## RINGKASAN

FISIP Unila harus mampu menjadi lembaga pendidikan yang mengoptimalkan pelayanan meskipun dimasa pandemi covid 19. Optimalisasi tersebut bertujuan untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat khususnya civitas akademik di FISIP Unila. FISIP Unila mengalami dampak dari pandemi Covid 19 salah satunya adalah proses pembelajaran daring hingga pelayanan administrasi secara daring. FISIP Unila sebenarnya pada tahun 2018 sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur yang mengadopsi ISO 9001: 2015 pada seluruh aspek layanan mulai dari Bidang Pendidikan, Kepegawaian dan Oprasional Perkantoran. ISO 9001 lebih berisi persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi, di mana cara untuk memenuhi persyaratan tersebut diserahkan ke masing-masing bidang tergantung dari jenis dan kompleksitas dari masing-masing pelayanan. FISIP Unila juga menerapkan teknologi informasi pada berbagai pelayanan. Kajian ini akan menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian *explanatory*. Berangkat dari hal tersebut, Penelitian ini dilakukan untuk menemukan indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di FISIP Unila.

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pandemi Covid 19 yang melanda dunia dan Indonesia menciptakan kebijakan-kebijakan yang belum pernah dilakukan pada periode sebelum Pandemi Covid 19. Kebijakan tersebut dilakukan pada level pusat maupun daerah seperti *Work from Home*, *Social Distancing*, hingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Selain itu juga, pada kegiatan operasional organisasi dilakukan aturan-aturan seperti penerapan protokol kesehatan. Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk menghentikan laju penyebaran Covid 19. Kebijakan-kebijakan baru tersebut menciptakan kepanikan bukan hanya terhadap masyarakat namun juga pada sektor pelayanan publik. Bentuk pelayanan pada organisasi sekarang banyak dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Beberapa kegiatan yang melibatkan hubungan dengan eksternal organisasi banyak mengaplikasikan *platform online*.

Terdapat kekhawatiran dan dilema terkait pembatasan layanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merasa takut tidak dapat melakukan kewajibannya seperti yang tercantum pada Pasal 15 UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Di sisi lain, penyelenggara pelayanan publik juga khawatir pada hak-hak masyarakat seperti yang tercantum dalam Pasal 18 UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik yang akan terabaikan khususnya pada jenis pelayanan administratif. Oleh karena itu, diperlukan solusi dalam meminimalisasi kekhawatiran dan dilema tersebut. Adapun solusinya adalah dengan penerapan konsep pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*). Sebenarnya, sebelum adanya pandemi Covid 19, organisasi memang seharusnya terus melakukan perubahan tata kelola yang dinamis. *Dynamic governance* diperlukan karena organisasi harus beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Mazidah, 2019). Pandemi Covid 19 semakin memaksimalkan peran teknologi informasi dalam operasional organisasi sehingga menciptakan efisiensi anggaran yang dikembangkan dalam *e-governance*. *E-governance* pada dasarnya menciptakan dampak partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam mengakses informasi pelayanan publik (Fahlefi, 2014).

Instansi publik tidak serta merta hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat namun pelaksanaannya perlu dikontrol mulai dari kesiapan standar kerjanya hingga tingkat kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan tersebut. Universitas Lampung khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP Unila) merupakan lembaga pendidikan negeri yang berada di Provinsi Lampung. Sebagai instansi pemerintah disektor pendidikan, FISIP Unila mengalami dampak dari pandemi Covid 19 salah satunya adalah proses pembelajaran daring hingga pelayanan administrasi secara daring. FISIP Unila sebenarnya pada tahun 2018 sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur yang mengadopsi ISO 9001: 2015 pada seluruh aspek layanan mulai dari Bidang Pendidikan, Kepegawaian dan Operasional Perkantoran. ISO 9001 lebih berisi persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi, di mana cara untuk memenuhi persyaratan tersebut diserahkan ke masing-masing bidang tergantung dari jenis dan kompleksitas dari masing-masing pelayanan. FISIP Unila juga menerapkan teknologi informasi pada berbagai pelayanan contohnya adalah sistem akademik terpadu (SIKADU) dan Sistem Informasi Terintegrasi (SISTER) dalam pelayanan kepegawaian tenaga pendidik atau dosen yang menjadi konsumen pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu hotel, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan datang kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk datang ditempat yang sama. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen (Kotler & Armstrong, 2009).

Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan kualitas. Dalam tahun-tahun belakangan ini, banyak perusahaan yang mengadopsi program *total quality management* (Program-program yang dirancang untuk melakukan perbaikan kualitas produk, jasa dan proses pemasaran secara terus-menerus). Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk, dan dengan demikian kepuasan pelanggan. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing organisasi yang bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus

maka perusahaan dapat meningkatkan labanya (Goetsh, 2014). Peningkatan laba yang dimaksud adalah tersedianya alokasi dana yang dihasilkan dari efisiensi pelaksanaan operasional kantor. Alokasi dana tersebut dapat digunakan untuk menciptakan sarana dan prasarana yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan konsumen (masyarakat khususnya dosen dan mahasiswa).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 ada 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat mulai dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, hingga unsur keamanan pelayanan. Untuk itu, diperlukan sebuah kajian kuantitatif dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat di FISIP Unila.

## **1.2. Rumusan Masalah**

FISIP Unila sebagai lembaga pemerintah disektor pendidikan yang paling besar di Provinsi Lampung diharapkan mampu menjadi garda terdepan dalam melakukan pelayanan publik di tengah pandemic Covid 19. Oleh karena itu, diperlukan sebuah kajian pengukuran tingkat kepuasan untuk memberikan gambaran terhadap respon konsumen dalam pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan di FISIP Unila ?

## **1.3. Tujuan Khusus Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan dimasa pandemic Covid 19 dan berupaya untuk menganalisis secara kuantitatif bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di masa pandemic Covid 19.



#### **1.4. Urgensi Penelitian**

Standar Operasional Prosedur pelayanan yang dimiliki oleh FISIP Unila masih sangat umum dan tidak sepenuhnya mengadopsi teknologi sedangkan keadaan pandemi mengharuskan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan secara daring. Hal tersebut didasari belum tersedianya SOP secara daring. Teori *dynamic governance* menjelaskan bahwa untuk mendapatkan *competitive advantage*, sebuah organisasi harus memunculkan perbedaan produk/perusahaannya dibandingkan pesaing lain. Perbedaan tersebut dapat tercipta dari kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

#### **1.5. Target dan Luaran Penelitian**

##### **a. Manfaat Praktis**

- 1) Temuan dalam penelitian ini adalah indeks kepuasan pelanggan FISIP Unila
- 2) Mendapatkan persentase tingkat kepuasan sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi *stakeholder* organisasi

##### **b. Manfaat Teoritis**

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih keilmuan bagi perkembangan kajian-kajian ilmu administrasi negara dalam pengembangan model pelayanan publik. Juga memenuhi indikator Tingkat Kesiapterapan Teknologi level 3 yaitu rancangan riset dan metodologi yang digunakan untuk menjawab pertanyaan riset telah disusun, termasuk analisis dan prediksi hasil, skenario dan implikasinya
- 2) Penelitian ini juga ditargetkan untuk dipublikasikan pada jurnal nasional terindeks SINTA 2 atau minimal dipublikasikan pada jurnal administratio FISIP Universitas Lampung.
- 3) Tulisan ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

### ***2.1. State Of The Art***

Berbagai penelitian tentang indeks kepuasan pelanggan pelayanan publik sudah banyak dilakukan baik pada sektor publik maupun pada sektor swasta (*privat*). Pada penelitian ini, penulis ingin menampilkan beberapa penelitian terkait indeks kepuasan pada sektor publik. Seperti penelitian tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Kepuasan masyarakat dapat dicapai dengan peningkatan mutu pelayanan dan pelayanan yang berbasis kinerja (Damayanti, Suwena, & Haris, 2019). Namun pada penelitian ini indeks kepuasan masih difokuskan pada pelayanan administrasi secara luring dan belum mengaplikasikan pelayanan secara daring. Terlebih penelitian ini dilakukan sebelum pandemi Covid 19.

Selanjutnya adapun penelitian terkait kepuasan pelanggan pelayanan publik di masa pandemi Covid 19 yaitu penelitian tentang Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau oleh Oktavia Dewi, Raviola, Nila Puspita Sari. Penelitian ini dilakukan di organisasi publik namun pada sektor kesehatan. Temuan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di RSJ Tampan Provinsi Riau tergolong di dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai kepuasan rata-rata 87. Sarana dan prasarana menjadi unsur yang paling baik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Dewi, Raviola, & Sari, 2021). Namun penelitian ini juga hanya menganalisis data menggunakan nilai indeks kepuasan masyarakat dengan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat dalam bentuk angka dan belum memaksimalkan metode ServQual dalam kuesioner penelitian yang bertujuan mendapatkan analisis lebih detail.

Berdasarkan tinjauan pustaka penelitian terdahulu tersebut, diperlukan sebuah kajian indeks kepuasan pelanggan pada sektor pendidikan yang menerapkan metode ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988). Dalam model

Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa (Parasuraman, Zeithaml, & L.Berry, 1988).

## **2.2. Kajian tentang Kualitas Layanan**

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono, 2019). Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Ketika sebuah organisasi diperspektifkan sebagai produk, maka organisasi itu juga bersaing dengan organisasi lainnya sehingga diperlukan sebuah nilai tambah organisasi agar terciptanya kepuasan konsumen (Hasan, 2013). Selanjutnya juga organisasi dalam situasi lingkungan yang kompetitif, harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pelanggan yang tercermin pada adanya perspektif kualitas konsumen dalam operasional kinerja (Schiffman & Kanuk, 2010). Kualitas pelayanan dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan yang menurut KEPMENPANRB NO. 25 TAHUN 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### 2.3. Kajian tentang Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Amstrong, 2009). Selanjutnya Kotler menambahkan kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan (Tjiptono, 2019). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian / konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk dan harapannya, serta evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk dan jasa.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. (Suandi, 2019). Suandi juga menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara

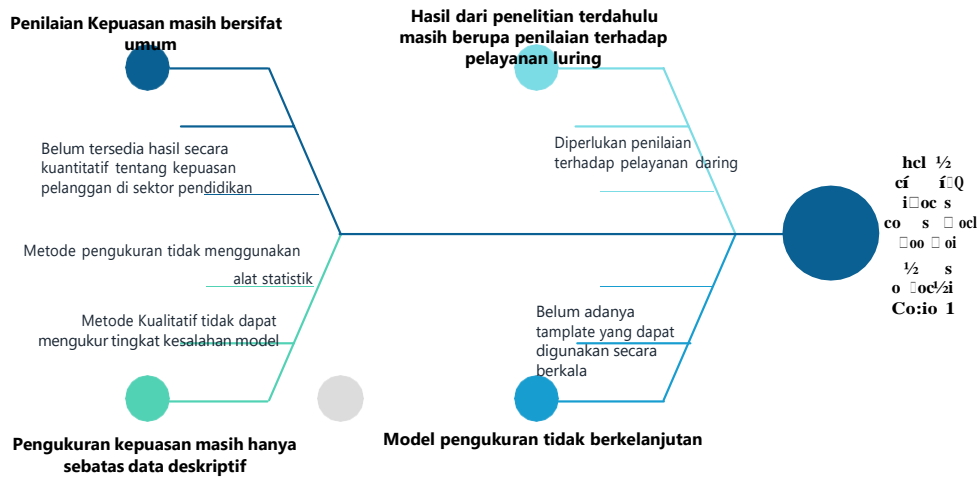
pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. (Kotler & Amstrong, 2009), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei Kepuasan Pelanggan
3. *Ghost Shopping*
4. *Lost Customer Analysis*

## BAB III. METODE PENELITIAN

### 3.1. Diagram *fishbone* penelitian

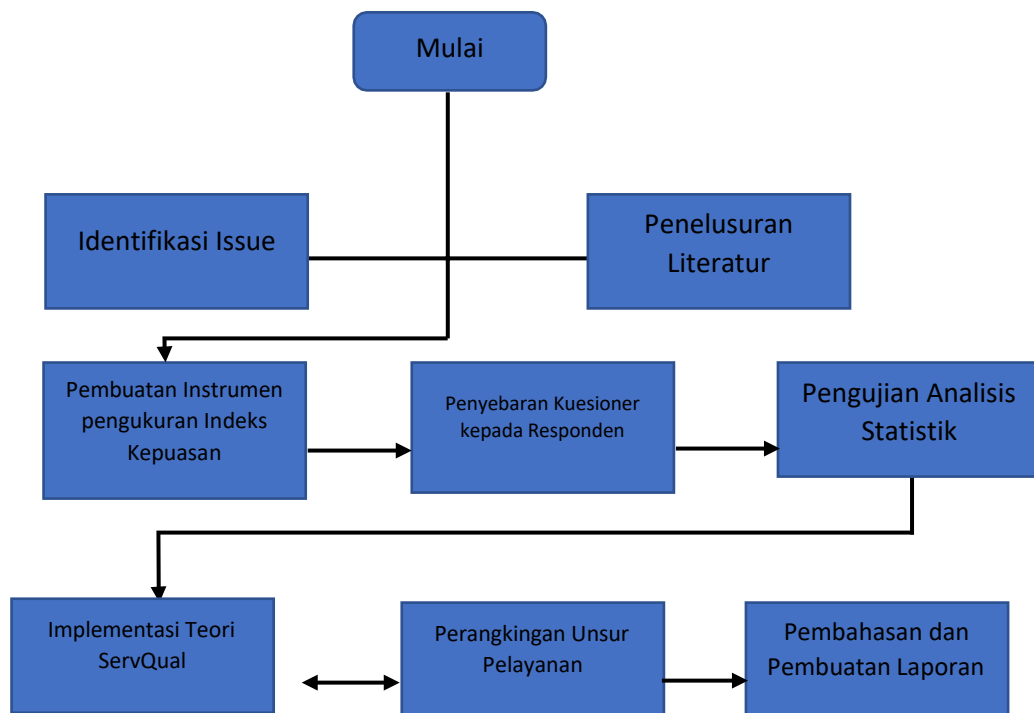
Secara garis besar, permasalahan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar 3.1 dibawah ini :



**Gambar 3.1 Diagram Fish Bone**

### 3.2. Alur penelitian

**Gambar 3.2. Diagram Alur Penelitian**



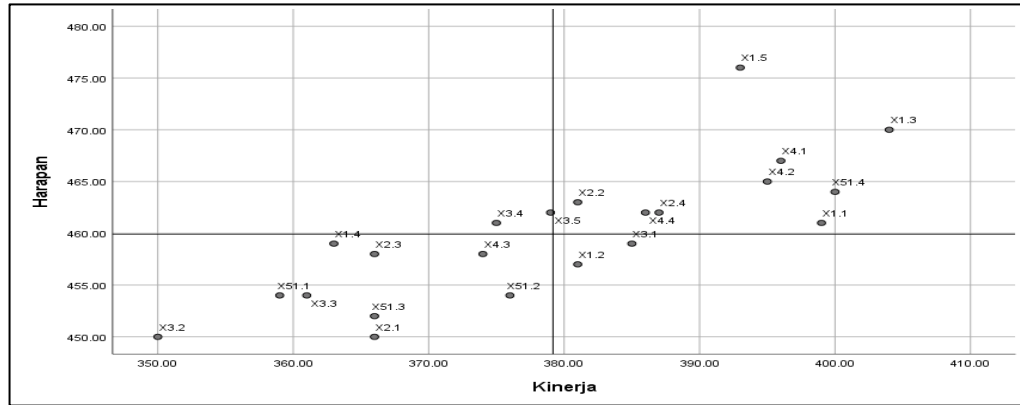
**Tabel 3.1. Runut Tahapan Aktivitas Penelitian**

Tahapan	Aktivitas	Luaran	Indikator Sukses
1	Penerapan metode Servqual pada 14 unsur dimensi pelayanan	Kuesioner Penelitian	Kuesioner lolos uji validitas dan reliabilitas
2	Penyebaran Kuesioner Penelitian kepada Responden	Timeline research, Data Primer hasil penyebaran kuesioner	Data lolos Uji heteroskedastisitas dan Multikolinearitas
3	Pembahasan data dengan analisis ServQual	Group Statistik, Pooled With Group Matrix, Cutting Score Discriminan,	Data Valid dan Sig < 0,05
4	Distribusi hasil perangkaan di bidang layanan	List rasio kepuasan	Data di atas standar
5	Pembuatan Laporan Penelitian	Publikasi Jurnal <i>Administratio</i>	Draft Submit Jurnal



## BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil *Importance Performance Analisis* (IPA)



**Gambar 4 Matrix Kualitas Layanan FISIP secara umum**  
**Sumber : Data penelitian diolah, 2021**

Dalam kajian ini, model kualitas pelayanan yang di ujikan adalah *tangible* (bentuk fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (memahami pelanggan). IPA mencoba menganalisis, bagaimana indikator pelayanan terdistribusi kedalam matrix. Dari hasil pengujian terdapat 2 variabel yang berada pada kuadran A atau dapat dikategorikan prioritas utama untuk diperbaiki kualitas pelayanannya yaitu “Petugas dapat menangani keluhan pelanggan baik” dan “Petugas terampil dalam menangani pelanggan”. Sehingga dapat dideskripsikan bahwa kemampuan petugas dalam mengangani pelanggan dan keterampilan petugas pelayanan belum dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan.

Selanjutnya, terdapat 9 variabel yang berada pada kuadran B yang artinya masuk kedalam kategori “pertahankan prestasi”. Variabel tersebut adalah Sarana Parkir Luas, Penampilan Petugas menarik, Petugas selalu bersikap ramah dan sopan pada setiap pelanggan, Petugas selalu mengutamakan kepentingan pelanggan, Unit Pelayanan berada di lokasi yang terjangkau, Petugas memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan, Unit Pelayanan di Pringsewu tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

Terdapat 9 variabel yang berada pada kuadran C atau dikategorikan “prioritas

rendah” yang berarti tingkat harapan konsumen lebih tinggi dari kinerja FISIP namun tidak terlalu signifikan karena tidak terlalu jauh perbedaannya. variabel tersebut adalah Peralatan pelayanan memadai, Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, Petugas memberi jaminan profesionalisme dalam melayani, Petugas dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan dari pelanggan, Petugas memberikan perhatian baik secara personal atau individu, Petugas mampu melayani pelanggan dengan cepat dan tepat, Petugas dapat mengatakan dengan pasti kapan pelayanan yang dibutuhkan dapat terlaksana, Petugas mampu menyelesaikan keluhan, dan Petugas selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.

Terakhir, terdapat 2 variabel yang berada pada kuadran D atau dikategorikan “berlebihan” yang dapat diartikan bahwa kinerja terlalu jauh tinggi dari harapan. Variabel yang dinilai berlebihan adalah Gedung Pelayanan Bersih dan Rapih dan Petugas selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami pelanggan. Dalam matrix IPA umum, prioritas optimalisasi pelanggan berada pada kualitas petugas pelayanan di FISIP Universitas Lampung. Tingginya harapan pelanggan terkait kapabilitas petugas harus menjadi perhatian dalam optimalisasi pelayanan secara umum. FISIP Universitas Lampung dapat mengevaluasi pembagian tugas sumber daya manusia (SDM) yang disesuaikan dengan tingkat harapan pelanggan yang tinggi.

#### **4.2. Hasil Uji *Customers Satisfaction Indeks* (CSI)**

Pengujian CSI dilakukan dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata dari harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di FISIP Universitas Lampung.

**Tabel 4.2. Nilai Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan**

<b>Item Variabel</b>	<b>Nilai Harapan terhadap Pelayanan</b>
<b>X1.1</b>	4,68
<b>X1.2</b>	4,68
<b>X1.3</b>	4,72
<b>X1.4</b>	4,72
<b>X1.5</b>	4,88

<b>X2.1</b>	4,80
<b>X2.2</b>	4,72
<b>X2.3</b>	4,80
<b>X2.4</b>	4,80
<b>X3.1</b>	4,80
<b>X3.2</b>	4,72
<b>X3.3</b>	4,60
<b>X3.4</b>	4,72
<b>X3.5</b>	4,80
<b>X4.1</b>	4,84
<b>X4.2</b>	4,88
<b>X4.3</b>	4,80
<b>X4.4</b>	4,76
<b>X5.1</b>	4,64
<b>X5.2</b>	4,84
<b>X5.3</b>	4,84
<b>X5.4</b>	4,80
<b>Total</b>	<b>104,84</b>

**Sumber : Data penelitian diolah, 2021**

Setelah mendapatkan nilai total harapan, selanjutnya dilakukan penghitungan *weight factor* (pembobotan nilai) yaitu dengan membagi nilai harapan dengan total harapan per item variabel. Setelah itu, nilai WF dikalikan dengan kinerja untuk mendapatkan nilai pembobotan (*Weight Total*). Berikut hasil penghitungan pembobotan nilai :

**Tabel 4.3 Nilai *Weight Factor* (WF) dan *Weight Score* (WS)**

<b>Item Variabel</b>	<b>Nilai <i>Weight Factor</i> FISIP</b>	<b>Nilai <i>Weight Score</i> FISIP</b>
<b>X1.1</b>	4,46	19,61
<b>X1.2</b>	4,46	18,71
<b>X1.3</b>	4,50	20,51
<b>X1.4</b>	4,50	17,76

X1.5	4,65	19,31
X2.1	4,58	19,67
X2.2	4,50	19,65
X2.3	4,58	19,68
X2.4	4,58	20,74
X3.1	4,58	20,38
X3.2	4,50	16,87
X3.3	4,39	18,23
X3.4	4,50	19,63
X3.5	4,58	19,80
X4.1	4,62	20,89
X4.2	4,65	20,37
X4.3	4,58	19,50
X4.4	4,54	19,63
X5.1	4,43	17,93
X5.2	4,62	18,62
X5.3	4,62	18,98
X5.4	4,58	20,56
<b>Weight total</b>		<b>427,03</b>
$IKP = \frac{T}{5Y} \times 100\%$		<b>85,41</b>

**Sumber : Data penelitian diolah, 2021**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut layanan yang diukur. Berdasarkan nilai pengujian CSI pada FISIP Universitas Lampung, maka dapat diketahui bahwa FISIP memiliki nilai CSI sebesar 85,41 atau dapat dikategorikan sangat baik.

**Tabel 4.4 Korelasi Uji CSI dan IPA**

<b>Objek Penelitian</b>	<b>Nilai dan Kategori CSI</b>	<b>Indikator Variabel pada Kuadran I (harus segera di perbaiki layanannya) pada analisis IPA</b>
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung	85,41 ( <b>sangat baik</b> )	<ul style="list-style-type: none"><li>• “petugas tidak dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan”</li><li>• “petugas tidak terampil dalam menangani pelanggan”</li></ul>

**Sumber : Data Penelitian diolah, 2021**

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil kajian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Organisasi Pengelola Daerah yang menjadi objek penelitian di FISIP Universitas Lampung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Untuk indikator kehandalan petugas pelayanan, kecekatan petugas, jaminan layanan, dan empati, FISIP Universitas Lampung yang memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Namun pada indikator bukti fisik masih rendah kepuasannya.
2. Untuk Indeks Kepuasan Pelanggan, FISIP Universitas Lampung yang memiliki nilai 85,41 dengan kategori sangat baik.

### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penelitian ini memberikan saran untuk FISIP Universitas Lampung sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada aspek bukti fisik yang terdiri dari lokasi yang terjangkau atau terakses oleh pelanggan. Kebersihan tempat pelayanan dan ketersediaan peralatan pelayanan yang memadai.

2. Diperlukan terobosan untuk membuka posko pelayanan perizinan di level jurusan agar terkases oleh penerima layanan.
3. Disamping itu, dalam memaksimalkan pelayanan dilokasi FISIP Universitas Lampung, maka diharapkan untuk meningkatkan infrastruktur pada aspek kebersihan sehingga memberikan kenyamanan pada penerima layanan.
4. Selanjutnya, diharapkan kepada FISIP Universitas Lampung agar menciptakan pelayanan berbasis digital yang memudahkan proses administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 21-32. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/download/20048/12019>
- Dewi, O., Raviola, & Sari, N. P. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 117-123. Retrieved from <https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/download/874/298>
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 155-166. Retrieved from <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/386/346>
- Goetsh, D. L. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence*. United State of America: Pearson.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Kotler, P. &. (2009). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Dasar-dasar Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Mazidah, A. L. (2019). ANALISIS DYNAMIC GOVERNANCE PADA PROGRAM LAYANAN LAYAD RAWAT DI DINAS KESEHATAN KOTA BANDUNG. *Spirit Publik*, 154-163. doi:<https://doi.org/10.20961/sp.v14i2.39290>
- Parasuraman, Zeithaml, & L. Berry, L. (1988).

SERVQUAL : a Multiple item scale for measuring perspective customers in service quality. *Jurnal ofRetailing*, 12-44. Retrieved from <http://mkm.helvetia.ac.id/2018/04/06/servqual-parasuraman/>

Schiffman, & Kanuk. (2010). *Perilaku Konsumen*.

Jakarta: PT. INDEK. Suandi. (2019). Analisis

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 13-22. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/296498-analisis-kepuasan-masyarakat-terhadap-pe-e76218e9.pdf>

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.



## Lampiran 1. Biodata Ketua

### A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Mediya Destalia, S.A.B., M.AB
2. NIP : 19851215 200812 2 002
3. NIDN : 0015128501
4. Pangkat/Gol : Lektor/ III.b
5. TTL : Metro, 15 Desember 1985
6. Jenis Kelamin : Perempuan
7. Jabatan : Dosen Jurusan Ilmu Adm. Bisnis  
FISIP Universitas Lampung
8. Bidang Ilmu : Sosial.
9. Alamat :
  - ❖ Kantor : Jl. Sumantri Brojonegoro No. 01 Bandar  
Lampung Telp. (0721) 704626 Pswt 519.

Email: [desta\\_lia2004@yahoo.com](mailto:desta_lia2004@yahoo.com)  
[/mediya.destalia@fisip.unila.ac.id](mailto:mediya.destalia@fisip.unila.ac.id)

- ❖ Rumah : Jl. Unyi No.16 Ganjaragung, Kec. Metro  
Barat, Kota Metro

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 1991-1997 : SD Al-Qur'an Metro.
2. 1997-2000 : SLTP N 01 Metro.
3. 2000-2003 : SMA N 02 Bandar Lampung.
4. 2003-2008 : S-1 Jurusan Administrasi Niaga FISIP Universitas  
Lampung.
5. 2008-2010 : S-2 Jurusan Administrasi Niaga FISIP Universitas  
Brawijaya

### C. PENGALAMAN MENGELOLA, MENJABAT, DAN *TASK FORCE*

1. 2004-2005 : Anggota Divisi Kreativitas Teknis HMJ Ilmu Administrasi  
Bisnis FISIP Universitas Lampung
2. 2005-2006 : Ketua HMJ Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas  
Lampung
3. 2005-2006 : Koordinator Kesekretariatan UKM Karate Universitas  
Lampung.
4. 2013-2015 : Anggota Tim Penjaminan Mutu Jurusan

5. 2015-2017 : Ketua Tim Penjaminan Mutu Program Studi (TPMPS) Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Lampung.
6. 2015-2016 : Tim Penyusun Borang 3A Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
7. 2016-sekarang : Tim Penyusun Borang 3B FISIP
8. 2017-sekarang : Ketua Tim Penjaminan Mutu Fakultas (TPMF) FISIP
9. 2017-sekarang : Satuan Pengendali Internal dalam program ISO FISIP
10. 2018-2019 : Tim Penyusun Borang 3A Program Studi D3 Sekretaris
11. 2019-2020 : Tim Kurikulum Fakultas (FISIP)
12. 2020-sekarang: Sekretaris Pusat Pengembangan Kurikulum dan Manajemen Kampus Merdeka

#### **D. PENGHARGAAN DAN PRESTASI**

1. Penghargaan telah menyelesaikan Studi S2 yang diberikan oleh Universitas Lampung pada tahun 2011

#### **E. PRESTASI PUBLIKASI ILMIAH**

1. Penulis *Utama Pengaruh Beberapa Faktor Fundamental Dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Harga Saham (Studi Pada Perusahaan Yang Terdaftar Dalam Indeks Lq45 Di BEI)*. Jurnal Perspektif Bisnis. Vol .1 No. 1 Bulan Juni 2013.
2. Penulis *Utama Biaya Lingkungan dan Ekoefisiensi*. Jurnal Komunitas. September 2009.
3. Pengaruh Pengungkapan Biaya Lingkungan Sesuai PSAK 33 dan Peraturan Pemerintah No. 78 Tahun 2010 terhadap Kinerja Keuangan. *Journal of Applied Business Administration* 1 (2), 149-157 vol.2017
4. Facebook Media campaign and Online Shopping Decisions. *Proceeding managing Change in Global Context* 15(3), 55.
5. Penerapan Sociopreneur Pada Industri Tahu Di Kelurahan Ganjar Agung Kota Metro. *Jurnal Administratio* Vol. 9 No.1 Januari-Juni 2018, Penerbit FISIP Unila. P-ISSN : 2087-0825. e-ISSN 2548-6977, Halaman 51-56
6. Analisis Strategi E-Promotion Jasa Make-Up Artist Melalui Instagram. *Jurnal Business Administration* Vol. 2 No.2 September 2018, Penerbit Politeknik Negeri Batam. e-ISSN 2548-9909, Halaman 101-111,
7. Aplikasi File Transfer Protocol (FTP) Dalam Administrasi Digital Edisi Oktober 2019, Penerbit FISIP Unila. Halaman 177-184.
8. Buku “Efektivitas Pengelolaan Perusahaan Publik Di Indonesia.Cetakan Bulan November 2019. Penerbit Pustaka Media Bandar Lampung. ISBN 978-623-7560-13-5. 119 Halaman
9. Strategi Peningkatan Ekuitas Merek di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 9 No.1, Maret 2020, penerbit Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro. E-ISSN: 2548-4923, halaman 15-22

**F. PELATIHAN/KOMPETENSI**

1. Sertifikasi Kompetensi Ekspor Impor level 1
2. Diklat Penguji Ekspor Impor
3. Pelatihan Pajak

**G. PRESTASI PENELITIAN**

1. Pengaruh Beberapa Variabel Fundamental Dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Harga Saham	2011 DIPA FISIP Unila
2. Kinerja Keuangan Lampung Bid. Ekonomi	2012 DIPA Yuniior Unila
3. Analisis Pengaruh Pelaksanaan Program Kemitraan Bumn Terhadap Kesejahteraan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Di Provinsi Lampung : Pendekatan <i>Corporate Resposibilty</i> ( CSR )	2012 DIPA FISIP Unila
4. Efektivitas Facebook Sebagai Media Promosi Terhadap Pembentukan Perilaku Konsumen Dan Keputusan Berbelanja Online	2012 DIPA FISIP Unila
5. Rasio keuangan dan pertumbuhan laba pada perbankan Lampung	2013 DIPA Yuniior Unila
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Corporate Social Responsibility Dan Dampaknya Pada Nilai Perusahaan Di Indonesia	2013 DIPA FISIP Unila
7. Analisis Pengaruh Corporate Governance dan Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan Pada Indeks LQ 45 Periode 2010-2013	2014 DIPA FISIP Unila
8. Pengaruh GCG dan CSR terhadap besarnya pajak.	2015 DIPA FISIP Unila
9. Pemetaan Potensi natural dan Kultural Produk Pemasaran Pariwisata di Provinsi Lampung	2016 DIPA FISIP Unila
10. Analisis indeks pembangunan manusia (IPM) dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di kota bandar lampung dan kota metro	2016 DIPA FISIP Unila
11. Analisis Pengaruh Corparate Governance, Coorparate Social Responsibility Intellectual Capital Terhadap Nilai Perusahaan Indeks LQ 45 Periode 2013-2015	2017 DIPA FISIP Unila

12. Implementasi Good Corporate Governance Melalui Komite Audit Terhadap Manajemen Laba (Studi Pada Perusahaan Perbankan di Bursa Efek Indonesia)	2017 DIPA FISIP Unila
13. DIPA FISIP-Analisis Stareg E-Promotion Jasa Make-Up Artist Melalui Instagram (Studi Kasus Pada Chels Make-Up Artis)	2018 DIPA FISIP Unila
14. DIPA FISIP-Eksplorasi Aristotelian Virtue Ethics (AVE) Dalam Pengambilan Keputusan (Studi Kasus Di Pemerintah Daerah Propinsi Lampung, Indonesia)	2018 DIPA FISIP Unila
15. DIPA FISIP-Penerapan Sociopreneur Dalam Menghadapi Persaingan Pasar Ramah Lingkungan (Studi Pada Industri Tahu)	2018 DIPA FISIP Unila
16. DIPA FISIP-Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Administrasi Bisnis Memilih Konsentrasi Keuangan Bisnis	2018 DIPA FISIP Unila
17. DIPA FISIP-Kajian Perilaku Konsumen Mahasiswa Dalam Pemilih Musik (Studi Pada Mahasiswa Di Bandar Lampung)	2018 DIPA FISIP Unila

#### H. PRESTASI PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

1. Pengenalan dasar-dasar komputer dan pemanfaatannya sebagai media pembelajaran dan penunjang kinerja guru pada mahasiswa PGSD Unila kelas PJJ Metro	2010 DIPA BLU Unila
2. Pelatihan online sales bagi usaha kerajinan tapis di kota bandar lampung	2010 DIPA BLU Unila
3. Pelatihan Dasar Kepemimpinan Pada Pengurus OSIS SMU Kartikatama Kota Metro	2011 DIPA FISIP Unila
4. Pelatihan Pembuatan Blog Sebagai Media Promosi Sekolah Pada Civitas Akademika Smu Negeri 2 Metro	2012 DIPA FISIP Unila
5. Pelatihan Pendidikan Integritas Melalui Living Values Education Pada Siswa Smu Negeri 1 Metro	2013 DIPA FISIP Unila
6. Membangun dan Mengembangkan Budaya Wirausaha Melalui Sosialisasi dan Pelatihan Knowledge, Skill dan Attitude (KSA)Wirausaha pada SMK N 01 Candipuro Kabupaten Lampung Selatan	2013 DIPA Unila

7. Pelatihan Young Entrepreneur Bagi Siswa SMA N. 2 Kalianda	2013 DIPA Unila
8. Pelatihan Metode Perancangan Rencana Bisnis Sebagai Pendidikan Kewirausahaan Berbasis Keahlian Bagi Siswa Sekolah SMK Negeri 1 Bandar Lampung	2014 DIPA FISIP Unila
9. Pelatihan mengenai ekspor impor kepada UKM	2015 DIPA FISIP Unila
10. Pelatihan dalam peningkatan kualitas hasil kerajinan bambu bagi pengrajin bambu di desa Tulungagung kec. Gadingrejo, Kab. pringsewu	2015 DIPA FISIP Unila
11. IBM Revitalisasi Fungsi kelembagaan Gapoktan sesuai Permenpan No.273/KPTS/Ot/160/4/2007	2016 Hibah IBM
12. pelatihan marketing: menciptakan inovasi dari pohon bambu	2016 DIPA FISIP Unila
13. Pelatihan Kewirausahaan : Strategi Pemasaran Berbasis Teknologi	2017 DIAP FISIP Unila
14. PKM Kelompok Perempuan Pengrajin Rajutan Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah Menuju Produk yang Variatif dan Beridentitas Lokal	2017 Hibah Dikti
15. PELATIHAN PENINGKATAN EKONOMI DESA MELALUI PEMBENTUKAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) DI KABUPATEN PESAWARAN TAHUN 2017	2017 DIPA Unggulan Unila
16. Pelatihan Sosmed Marketing Untuk Pemberdayaan Pemuda Usia Produktif Dalam Rangka Promosi Potensi Pariwisata Daerah Di Lampung Tengah	2017 DIPA FISIP Unila
17. Pelatihan Pengelolaan Keuangan Terhadap Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Bandar Lampung	2017 DIPA FISIP Unila

**I. KEIKUTSERTAAN DALAM PELATIHAN/PENATARAN/WORKSHOP**

1. Workshop International Rasch model	B. Lampung	2017
2. Diklat Asesor Ekspor Impor	Jakarta	2017
3. Lokakarya Buku Ajar berdasarkan KBK	B. Lampung	2014

4. Workshop silabus mata kuliah berdasarkan KBK	B. Lampung	2014
5. Pelatihan penerapan model pembelajaran SCL	B. Lampung	2014
6. Workshop penyusunan panduan praktikum	B. Lampung	2014
7. Pelatihan Pembuatan Jurnal Ilmiah	B. Lampung	2013
8. Pelatihan Penerapan media pembelajaran SCL	B. Lampung	2013
9. Pelatihan Ekspor Impor	Jakarta	2012
10. Seminar Hasil Pengabdian Masyarakat	B. Lampung	2011
11. International One Day Seminar	Malang	2010
12. Achievement Motivation Training	Bandung	2007
13. Pekan Ilmiah Mahasiswa Nasional	Jakarta	2006
14. Pelatihan Pajak	B. Lampung	2003
15. Seminar Daerah Strategi & Kebijakan Pemerintah dalam Pemberdayaan UKM	B. Lampung	2003

#### **J. PENGALAMAN MENJADI PEMATERI SEMINAR/PELATIHAN**

Pemateri Seminar Dengan Judul Pengenalan dasar-dasar komputer dan pemanfaatannya sebagai media pembelajaran dan penunjang kinerja guru pada mahasiswa PGSD Unila kelas PJJ Metro. Seminar Hasil-Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam Rangka Dies Natalis Ke-45 Universitas Lampung. Bandar Lampung September 2010.

Bandar Lampung, Maret 2021

Mediya Destalia, M.AB

## Biodata anggota 1

### A. Data Identitas Diri

- 1 Nama Lengkap : Prasetya Nugeraha, S.A.B.,M.Si
- 2 Jabatan Fungsional : Assisten Ahli
- 4 NIDN/SINTA ID : 0218078901/6667721
- 5 Program Studi : Administrasi Bisnis
- 6 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 7 Tempat & Tanggal Lahir : Bandung, 18 Juli 1989
- 8 Alamat Rumah : Jalan Asoka No 191 Perum Bataranila
- 9 Handphone : 081373435752
- 10 Alamat Kantor : Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No 1  
Bandar Lampung
- 11 Alamat e-mail : [Prasetya.nugeraha@fisip.unila.ac.id](mailto:Prasetya.nugeraha@fisip.unila.ac.id)
- 12 Mata Kuliah yang Diampu : Manajemen Strategic  
Pemasaran Bisnis  
Perilaku Konsumen  
Bisnis Internasional  
Manajemen Resiko

### B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Lampung	Universitas Lampung
Bidang Ilmu	Administrasi Bisnis	Ilmu Administrasi
Tahun Masuk - Lulus	2007-2012	2013-2015
Judul Skripsi/ Thesis	Segmentasi Pasar Makanan Daerah (Soerabi) di Warung Setiabudi Bandung	Personal Branding dan Positioning dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pemilih Pemula yang dimediasi <i>Viral Marketing</i> pada Pemilihan Umum tahun 2014

Nama Pembimbingan	Dr. Baroroh Lestari, S.A.B.,M.A.B dan Hartono, S.A.B.,M.S	Dr. Ari Darmastuti dan Dr. Baroroh Lestari, S.A.B.,M.A.B
-------------------	---	--

**C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir**

Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
		Sumber	Jml (juta Rp)
2017	<b>Penggunaan <i>Mobile Commerce</i> oleh Remaja di Kabupaten Lampung Selatan : Aplikasi Teori <i>Technology Acceptance Model</i></b>	DIPA Fakultas	10.000.000
2019	<b>Efektifitas <i>Personal Branding</i> Peserta Pemilihan Umur 2019 DPR RI Dapil I Provinsi Lampung</b>	DIPA Fakultas	10.000.000
2020	<b>Implementasi Model <i>Customer Relationship Marketing</i> Melalui <i>Relationship Quality</i> Dalam Membangun Loyalitas Masyarakat Terhadap Pariwisata Lokal Di Kabupaten Pesawaran</b>	DIPA FISIP	12.500.000

**D . Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir**

Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pengabdian	
		Sumber	Jml (JutaRp)
2016	<b><i>Strategic Factors Analysis Summary Model</i> : Pelatihan Penyusunan Rencana Strategis Pelestarian Kearifan Lokal yang Memiliki Daya Saing Global di Desa Tarahan Kecamatan</b>	Dipa Universitas	7.500.000



Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pengabdian	
		Sumber	Jml (JutaRp)
	Katibung Kabupaten Lampung Selatan		
2017	Penyuluhan Tentang Kewaspadaan Nasional Dalam Meningkatkan Ketahanan Nasional Bagi Generasi Muda di Desa Agom, Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan	Dipa Universitas	20.000.000
2020	Pelatihan Metode <i>Cluster Analisis</i> Dalam Segementasi Pasar Sebagai Dasar Penentuan Pasar Potensial Kepada Pengusaha Kopi Di Bandar Lampung	DIPA Fakultas	12.500.000
2020	Pelatihan Penyusunan <i>Business Plan</i> Bagi Generasi Muda Petani Kakao di Desa Sukabanjar	DIPA FISIP	12.500.000
2020	Pelatihan <i>Online Marketing</i> Dalam Meningkatkan Penjualan Bubuk Kakao Bagi Generasi Muda Di Desa Sukabanjar Kecamatan Gedongtataan Kabupaten Pesawaran	DIPA Universitas	10.000.000

**E . Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah dalam 2 Tahun Terakhir**

Judul Artikel Ilmiah	Volume/Nomor/Tahun	Penerbit

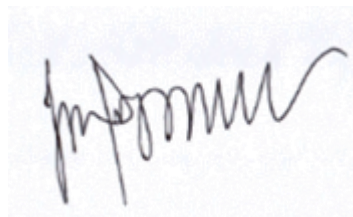
**F. Kegiatan Seminar/Lokakarya/Pelatihan/Worskhop yang Pernah diikuti dalam 5**

**Tahun Terakhir**

<b>Tahun</b>	<b>Nama Kegiatan</b>	<b>Penyelenggara</b>	<b>Waktu &amp; Tempat Pelaksanaan</b>
2018	Workshop Penyusunan AUN-QA	FISIP Unila	Oktober 2018, Bukit Randu Hotel
2017	TOT Empat Pilar MPR RI	MPR RI	Hotel 7th Bandar Lampung

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima risikonya. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Bandar Lampung, 14 Februari 2020



Prasetya Nugeraha, S.A.B.,M.Si

NIDN. 0218078901

## Biodata Peneliti 2

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Lilih Muflihah, S.I.P., M.I.P.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	-
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	231602820509201
5	NIDN	0209058203
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Tanjungkarakang, 9 Mei 1982
7	E-mail	Lilih.muflihah@fisip.unila.ac.id
8	No Telepon/HP	089650074172
9	Alamat Kantor	Jl. Sumantri Brodjonegoro No. 1 Gedong Meneng, Bandar Lampung 35145
10	No Telepon/Faks	0721-704625
11	Lulusan yang telah dihasilkan	S-1= 10 orang; S-2= 0 orang; S-3= 0 orang;
12	Mata Kuliah yang Diampu	Metode Penelitian Kuantitatif
		Politik Identitas di Indonesia
		Statistika Sosial
		Hukum Tata Negara

## Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Lampung	Universitas Lampung
Bidang Ilmu	Ilmu Pemerintahan	Ilmu Pemerintahan
Tahun Masuk Lulus	2000-2005	2007-2010
Judul Skripsi/Thesis/Disertasi	Peranan Wakil Bupati Kabupaten Lampung Selatan dalam Bidang Pemerintahan	Pemasaran Politik dalam Kampanye Pemilihan Presiden dan Wakil Presiden Tahun 2009 di Lampung
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Agus Hadiawan, M.si., Drs. Amantoto D, M.H.	Dr. Nanang Trenggono, Dr. Firman Arshaf

Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2020	Trend Partisipasi Politik Masyarakat Desapada Pemilihan Kepala Desa Serentak di Kecamatan Katibung Kabupaten Lampung Selatan	DIPA BLU Unila	15
2	2019	Personal Branding Anggota DPRD Provinsi Dapil 1 dan Pengaruhnya Terhadap Keterpilihan di Pemilu 2019	DIPA FISIP Unila	10
3	2018	Strategi e-government dalam Pelayanan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	DIPA FISIP Unila	10
4	2017	Budaya Organisasi Di Perguruan Tinggi : Studi Transformasi dari <i>Teaching University ke Research University</i> di Universitas Lampung	DIPA BLU Unila	35

\*sumber pendanaan

Pengalaman Pengabdian dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2020	Peningkatan Kemampuan Perangkat Desa dalam Mengelola Pemerintahan Desa dan Pelayanan Masyarakat di Desa Taman Sari Kecamatan Gedongtataan Kabupaten	DIPA BLU Unila	10

		Pesawaran		
2	2019	Pelatihan Kapasitas Aparatur dan Tata Kelola Pemerintah Desadi Desa Ceringin Asri Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran	DIPA FISIP Unila	10
3	2018	Penguatan Kapasitas Pemerintahan Desa dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata di Kecamatan Teluk Pandan	DIPA FISIP Unila	7,5

		Kabupaten Pesawaran		
4	2017	Pelatihan Penguatan Kapasitas Pemerintahan Desa di Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan	DIPA FISIP Unila	7,5

Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Volume/Nomor/Tahun	Nama Jurnal
1	<i>Perubahan Budaya Organisasi dari Universitas Pembelajaran ke Universitas Penelitian di Universitas Lampung</i>	Vol. 21 No. 2 Juli 2019	Susio humaniora

Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respons Masyarakat
1				

Penghargaan yang Pernah Diraih dalam 10 Tahun Terakhir (dari Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima risikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Bandar Lampung 2 Maret 2020



Lilih Muflihah, S.I.P., M.I.P.