

Performance Analysis of Student Activity Units in Human Resource Development: A Case Study of the Center for Scientific Development and Student Research

Analisis Kinerja Unit Kegiatan Mahasiswa Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia: Studi Kasus Pusat Pengembangan Ilmiah dan Penelitian Mahasiswa

<https://doi.org/10.24036/pakar.v21i1.304>

Muhamad Ikhwan Bagus^{1*}, Aprilla Fortuna¹, Muhammad Ilham¹, Megi Hedia Nura¹

¹Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

*E-mail: ikhwanmuhammad@student.unp.ac.id

Abstract

Changes in behavior in the new normal era that have occurred since the pandemic at the end of 2019 until now have caused changes to occur from all orders of life, one of which is the world of education felt by students. All online activities have become the main material that must be adapted by students both in learning and activities or student organizations, but with the easing of health protocols, activities that were previously online beginning to gradually be transferred to offline, although not all of them. The Center for Scientific Development and Student Research of Padang State University is a student activity unit engaged in research, science, and community service which is one of the units that have changed the work strategy of the management in achieving the vision and mission and common goals in the organization. Since the easing of health protocol regulations, this organization has slowly begun to change the format of its activities that were previously full online to blended, namely some are online and some are offline. Therefore, it is necessary to research the performance of administrators from the perspective of members who serve in the new normal era in pandemic conditions like now. The type of research used is quantitative descriptive research with a Likert scale approach. The data type used is primary data. The study was conducted in the middle of July to early August 2022. The results showed that after researching the performance and level of satisfaction, it was known that the overall performance of the management was by expectations and had a positive influence on the level of member satisfaction.

Keywords: Analysis, Satisfaction, Performance, Transitions

Abstrak

Perubahan perilaku di era *new normal* yang terjadi sejak pandemi akhir tahun 2019 hingga saat ini menyebabkan terjadi perubahan dari segala tatanan kehidupan, salah satunya dunia pendidikan yang dirasakan oleh mahasiswa. Segala kegiatan yang bersifat *online* sudah menjadi bahan utama yang harus diadaptasi oleh mahasiswa baik dalam pembelajaran maupun kegiatan atau organisasi mahasiswa, namun dengan pelonggaran protokol kesehatan, kegiatan yang sebelumnya bersifat *online* mulai berangsur dialihkan ke *offline*, walaupun tidak semuanya. Pusat Pengembangan Ilmiah dan Penelitian Mahasiswa Universitas Negeri Padang merupakan unit kegiatan mahasiswa yang bergerak dalam bidang penelitian, keilmiahan, dan pengabdian masyarakat yang menjadi salah satu unit dari sekian unit yang telah mengubah strategi kerja pengurus dalam mencapai visi misi dan tujuan bersama dalam organisasi. Sejak dilonggarkannya peraturan protokol kesehatan, organisasi ini perlahan mulai mengubah format kegiatannya yang sebelumnya *full online* menjadi *blended*, yaitu ada beberapa yang *online* dan ada juga beberapa yang *offline*. Dengan demikian, maka perlu adanya penelitian mengenai kinerja pengurus dalam perspektif anggota yang bertugas di era *new normal* pada kondisi pandemi seperti sekarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan skala likert. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Penelitian dilakukan pada dipertengahan Juli hingga awal agustus 2022. Hasil penelitian menunjukkan setelah dilakukan penelitian terhadap kinerja dan tingkat kepuasan tersebut diketahui secara keseluruhan kinerja pengurus telah sesuai dengan harapan dan memberikan pengaruh positif tingkat kepuasan anggota.

Kata Kunci: Analisis, Kepuasan, Kinerja, Transisi

1. Pendahuluan

Kondisi pandemi Covid-19 di berbagai negara pada belahan dunia sudah mengalami penurunan kasus, sehingga banyak diantara negara-negara tersebut telah melonggarkan protokol kesehatan, termasuk di Indonesia juga telah melakukan pelonggaran peraturan protokol kesehatan sebagai upaya untuk tahap transisi menuju fase endemi covid-19 (Al-Okaily et al., 2020; Siriwardhana et al., 2021). Dari perubahan peraturan tersebut, aturan sebelumnya yang berupa protokol kesehatan yang ketat berubah menjadi pelonggaran protokol kesehatan kembali mengubah tatanan kehidupan bermasyarakat. Kegiatan yang sebelumnya dilakukan dengan format *online*/jarak jauh, kemudian perlahan beralih kembali menjadi *offline*, sebagai bentuk respon dari pelonggaran protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah (Al Farisi et al., 2021; Kembaren et al., 2021; Nasya Auliarahma Sidqi, 2020). Tidak terkecuali di dunia pendidikan, berkat peraturan pelonggaran protokol kesehatan, kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan perlahan berangsur dialihkan dengan format tatap muka dan *offline*.

Kegiatan mahasiswa yang juga berdampak adalah organisasi mahasiswa. Pusat Pengembangan Ilmiah dan Penelitian Mahasiswa adalah organisasi mahasiswa di Universitas Negeri Padang yang juga merasakan dampak dari perubahan peraturan tersebut. Sejak diumumkannya adanya perubahan peraturan terkait pelonggaran protokol kesehatan pandemi Covid-19 pada tahun 2022, organisasi ini perlahan kembali mengalihkan semua kegiatan yang bersifat *online* menjadi *offline* dalam forum tatap muka, walaupun tidak semuanya (Pradana & Mahendra, 2021). Tentunya berbagai kendala, hambatan, dan perlakuan terutama dalam kinerja pengurus terhadap pelayanan kepada anggota memiliki perbedaan dengan yang sebelumnya dilaksanakan secara full *online*. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap kinerja dan tingkat kepuasan anggota serta harapan anggota terhadap pengurus (Aktarina, 2015). Oleh karena itu, penting rasanya untuk mengkaji dan meneliti kinerja, kepuasan dan harapan anggota kepada pengurus bertugas pada masa transisi pandemi Covid-19.

Kepuasan anggota akan terbentuk apabila organisasi telah menyamakan porsi antara harapan dan persepsi anggota terhadap kinerja pengurus. Upaya organisasi dalam mengoptimalkan dimensi pelayanan terhadap anggota walaupun penuh dengan tantangan dari kondisi yang ada, akan meningkatkan loyalitas anggota sebagai bentuk *feedback* dari pelayanan maksimal dari organisasi terhadap anggota (Silfiani et al., 2021; Subandi, 2021). Disisi lain pada tahun 2018, penelitian mengenai dimensi kualitas pelayanan sudah dilakukan oleh (Syakur, 2018), yaitu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan serta hubungannya dengan loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Physical Evidence*, *Empathy*, *Assurance*, *Reliability* dan *Responsiveness* menjelaskan variabilitas konstruk kualitas pelayanan pada taraf kuat sebesar 66,53%. Bukti fisik tidak korelasi positif yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Empati ini cukup memberikan pengaruh positif yang signifikansi pada kepuasan siswa (Hidayat et al., 2018). Jaminan tidak mempunyai hubungan negatif yang signifikansi pada kepuasan siswa. Reliabilitas tidak mempunyai hubungan positif cukup signifikansi pada kepuasan siswa. Responsiveness hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Variabel tingkat kepuasan siswa terlihat pada variabilitas konstruk loyalitas siswa pada tingkat menengah yaitu sebesar 43,29%. Kepuasan mahasiswa terhadap hubungan positif yang signifikansi pada loyalitas mahasiswa.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai ialah metode deskriptif memakai pendekatan kuantitatif skala likert. Berdasarkan pendapat (Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dipergunakan dalam mengetahui nilai variabel secara mandiri, baik satu atau lebih variabel (independen) tanpa membuat perbandingan, atau terhubungannya pada variabel yang lain. Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut (Arikunto, 2013) menjelaskan bahwa pendekatan memakai kuantitatif, karena angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Sampel dalam penelitian ini adalah anggota Pusat Pengembangan Ilmiah dan Penelitian Mahasiswa khususnya angkatan 36. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non probability sampling. Menurut (Sugiyono, 2015) teknik pengambilan sampel non-probabilitas adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan setiap item atau anggota populasi kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Dalam pelaksanaannya digunakan teknik direct sampling sebagai teknik non-probability sampling. Menurut (Sugiyono, 2015) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun waktu penelitian adalah pada pertengahan Juli sampai akhir bulan Desember 2022.

Pengumpulan data dengan metode penyebaran kuisioner kepada anggota. Pertanyaan – pertanyaan yang diajukan kepada anggota berhubungan dengan pelayanan yang diberikan pengurus periode 2022-2023 kedalam 5 dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangible, Reability, responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Data yang diperoleh berupa nilai dari kuisioner dengan skala sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Kinerja	Kepuasan
1 = “Sangat Tidak Setuju”	1 = “Sangat Tidak Puas”
2 = “Tidak Setuju”	2 = “Tidak Puas”
3 = “Netral”	3 = “Cukup Puas”
4 = “Setuju”	4 = “Puas”
5 = “Sangat Setuju”	5 = “Sangat Puas”

Data kuisioner yang digunakan berisi tingkat kinerja dan tingkat kepuasan. Atribut-atribut dalam daftar pertanyaan kuisioner berjumlah 38 item yang tercakup dalam 5 dimensi kualitas layanan. Adapun teknis analisis data yang digunakan adalah *Important Performance Analysis* (IPA). Teknik jenis ini terhubung dengan tingkat kinerja pada atribut yang dimiliki objek tertentu (pengurus) dengan kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Adapun tahapan analisis IPA adalah penghitungan tingkat rata-rata kinerja dan tingkat kepuasan pada setiap item pertanyaan atau atribut. Kemudian, dihitung tingkat rata-rata kinerja dan tingkat kepuasan secara keseluruhan

3. Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan perhitungan terhadap 98 orang responden maka diperoleh hasil perhitungan seperti pada tabel di bawah:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Atribut Penelitian

No	Atribut	Kinerja	Kepuasan	Keterangan
	<i>Reliability</i>	4.29	4.31	Sesuai Harapan

1	Pengurus periode 2022/2023 telah memenuhi kebutuhan anggota melalui media <i>online</i> dengan cepat dan tepat	4.21	4.24	Sesuai Harapan
2	Pengurus periode 2022/2023 telah memberikan kemudahan kepada anggota untuk bertanya melalui sosial media	4.36	4.38	Sesuai Harapan
	<i>Tangible</i>	4.22	4.27	Sesuai Harapan
3	Ruang diskusi <i>online</i> maupun <i>offline</i> (seperti kelas dan tim) yang dibentuk pengurus periode 2022/2023 telah memuaskan <i>anggota</i>	4.16	4.18	Sesuai Harapan
4	Pengurus periode 2022/2023 telah bersikap profesional pada saat menanggapi anggota	4.22	4.26	Sesuai Harapan
5	Forum <i>online</i> dan media yang dikelola oleh pengurus sudah memenuhi kebutuhan <i>anggota</i> dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan PPIPM	4.33	4.34	Sesuai Harapan
6	Media <i>online</i> yang digunakan sebagai sumber informasi bagi anggota sudah efektif	4.15	4.29	Sesuai Harapan
	<i>Responsiveness</i>	4.24	4.29	Sesuai Harapan
7	Pengurus periode 2022/2023 telah merespon keluhan anggota dengan cepat dan tanggap	4.11	4.23	Sesuai Harapan
8	Pengurus periode 2022/2023 telah bersikap sopan pada saat memberikan bantuan kepada anggota	4.41	4.35	Belum Sesuai Harapan
9	Pengurus periode 2022/2023 telah memberikan toleransi terhadap anggota yang mengalami kesulitan	4.36	4.38	Sesuai Harapan
10	Pengurus periode 2022/2023 selalu berkomunikasi dan memantau perkembangan anggota	4.21	4.29	Sesuai Harapan
11	Pengurus periode 2022/2023 sudah responsif dengan keadaan sekitar, terutama masyarakat	4.09	4.20	Sesuai Harapan
	<i>Assurance</i>	4.30	4.27	Belum Sesuai Harapan
12	Pengurus periode 2022/2023 telah bersikap sopan dan ramah saat melayani anggota baik secara <i>offline</i> dan <i>online</i>	4.41	4.32	Belum Sesuai Harapan
13	Pengurus periode 2022/2023 telah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan pada saat melayani anggota baik secara <i>offline</i> maupun <i>online</i>	4.24	4.29	Sesuai Harapan
14	Pengurus periode 2022/2023 telah memberikan informasi pengetahuan dan kemampuan yang memuaskan dalam melayani anggota	4.29	4.24	Belum Sesuai Harapan

15	Waktu dipergunakan secara efektif oleh pengurus periode 2022/2023 dalam proses pelayanan bagi anggota	4.26	4.24	Belum Sesuai Harapan
	<i>Emphaty</i>	4.27	4.30	Sesuai Harapan
16	Pengurus periode 2022/2023 telah bersikap sangat sabar saat menanggapi anggota	4.30	4.37	Sesuai Harapan
17	Pengurus periode 2022/2023 bersikap adil dan tidak diskriminatif saat memberikan bantuan kepada anggota	4.29	4.29	Sesuai Harapan
18	Pengurus periode 2022/2023 telah memberikan perhatian pada setiap anggota	4.18	4.28	Sesuai Harapan
19	Pengurus periode 2022/2023 telah terbuka dengan kritik dan saran dari anggota	4.33	4.28	Belum Sesuai Harapan
	<i>Rata-rata</i>	4.26	4.29	Sesuai Harapan

Adapun pelayanan yang dikaji dalam penelitian ini mencakup 5 (lima) aspek yaitu aspek *reability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Berdasarkan tabel, nilai rata-rata atribut keseluruhan dari aspek kinerja sudah berada dalam kategori baik karena sudah mencapai angka 4 yaitu 4,26 dalam skor maksimal 5 sementara rata-rata kepuasan anggota juga berada diangka 4 yakni 4,29 dalam skor maksimal 5. Hal ini mengindikasikan aspek kinerja Pengurus Pusat Pengembangan Ilmiah dan Penelitian Mahasiswa periode 2022-2023 berdasarkan hasil rata-rata atribut sudah baik dan sudah sesuai dengan yang diharapkan anggota.

3.1 Aspek *Reability*

Aspek *Reability* diwakili oleh item X1.1 dan X1.2, adapun itemnya adalah:

- a. Pengurus periode 2022/2023 telah memenuhi kebutuhan anggota melalui media *online* dengan cepat dan tepat.

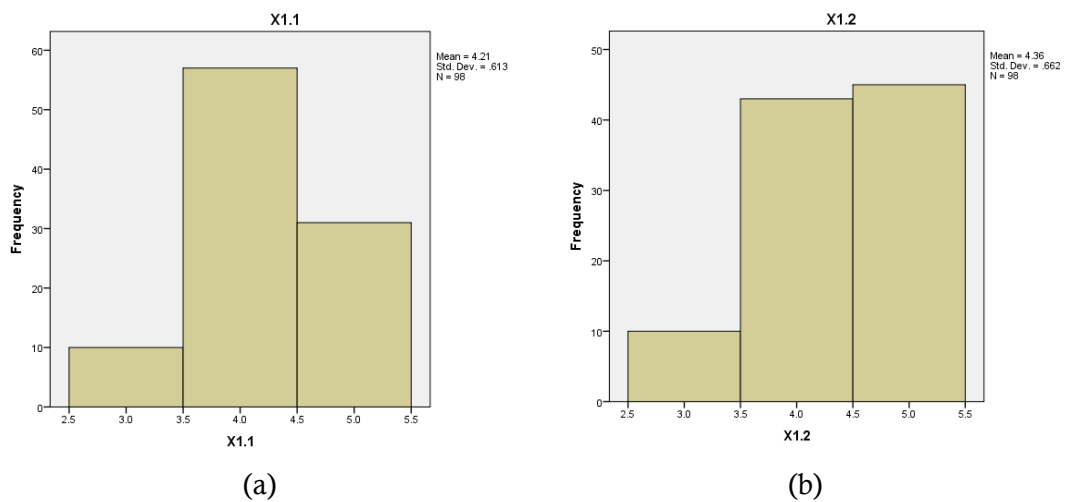
Tabel 3. Item X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	10	10.2	10.2	10.2
Valid S	57	58.2	58.2	68.4
SS	31	31.6	31.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- b. Pengurus periode 2022/2023 telah memberikan kemudahan kepada anggota untuk bertanya melalui sosial media.

Tabel 4. Item X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	10	10.2	10.2	10.2
Valid S	43	43.9	43.9	54.1
SS	45	45.9	45.9	100.0
Total	98	100.0	100.0	



Gambar 1. Grafik Histogram Aspek *Reliability* (a) Item X1.1 (b) Item X1.2

Pada aspek *reliability*, jika dilihat secara keseluruhan, dapat dikategorikan sudah baik, karena mendapat nilai diatas 4 baik aspek kinerja pengurus maupun kepuasan anggota. Pada aspek kinerja, nilai tertinggi berada pada item kemudahan dalam bertanya melalui sosial media karena mendapatkan skor 4,36 sementara nilai terkecil berada pada item proses pelayanan melalui media *online* dengan cepat dan tepat, yaitu dengan skor 4,21. Adapun pada aspek kepuasan anggota, nilai tertinggi juga berada pada item pelayanan pengurus dalam kemudahan dalam bertanya melalui sosial media yakni bernilai 4,38 sedangkan aspek kepuasan anggota yang memiliki nilai terkecil pada *reliability* yakni berada pada aspek melayani lewat media daring cepat dan tepat.

Jika dibandingkan antara kinerja dan tingkat kepuasan anggota PPIPM periode 2022-2023 dalam aspek *reliability* dinilai sudah sesuai harapan. Terlihat pada penilaian kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja. Namun untuk aspek *reliability* tetap ditingkatkan lagi oleh pengurus PPIPM periode 2022-2023 terutama dalam melayani anggota melalui media daring dengan cepat dan tepat dan kemudahan pada anggota untuk bertanya melalui sosial media.

3.2 Aspek *Tangible*

Aspek *Tangible* diwakili oleh item X2.1, X2.2, X2.3, dan X2.4, adapun itemnya adalah:

- a. Ruang diskusi *online* (seperti kelas dan tim) yang dibentuk pengurus periode 2022-2023 telah memuaskan anggota.

Tabel 5. Item X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	17	17.3	17.3	18.4
Valid S	45	45.9	45.9	64.3
SS	35	35.7	35.7	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- b. Pengurus periode 2022-2023 telah bersikap profesional pada saat melayani anggota.

Tabel 6. Item X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
Valid N	11	11.2	11.2	13.3
S	48	49.0	49.0	62.2

SS	37	37.8	37.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

c. Forum *online* dan media yang dikelola oleh pengurus sudah memenuhi kebutuhan anggota dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan PPIPM.

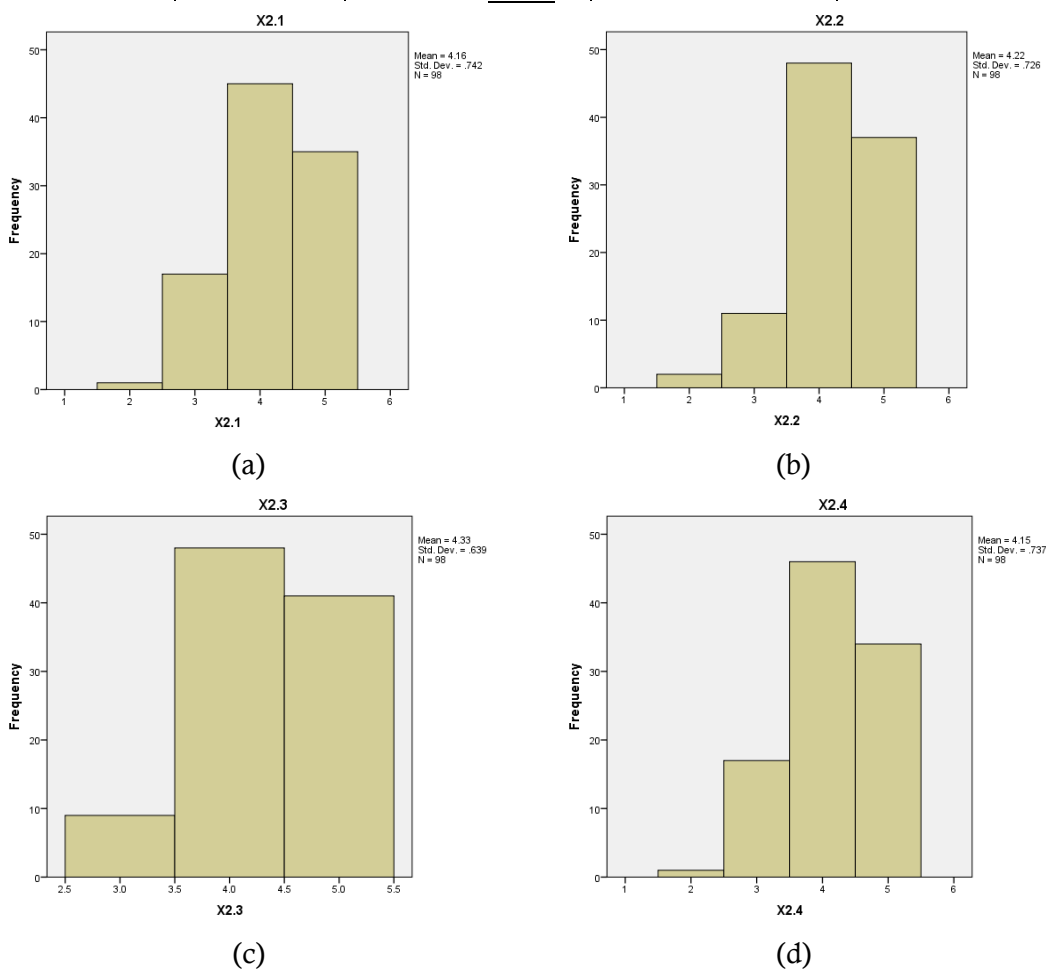
Tabel 7. Item X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	9	9.2	9.2	9.2
Valid S	48	49.0	49.0	58.2
SS	41	41.8	41.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

d. Media *online* sebagai sumber informasi bagi anggota sudah efektif.

Tabel 8. Item X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	17	17.3	17.3	18.4
Valid S	46	46.9	46.9	65.3
SS	34	34.7	34.7	100.0
Total	98	100.0	100.0	



Gambar 2. Grafik Histogram Aspek *Tangible*, (a) Item X2.1, (b) Item X2.2, (c) Item X2.3, (d) Item X2.4

Aspek *tangible* merupakan aspek bukti langsung yang diberikan oleh pengurus periode 2022-2023 dalam melakukan pelayanan. Pada penelitian ini, bukti langsung yang dikaji adalah ruang diskusi *online*, profesional, forum *online* atau media *online*. Jika dilihat secara keseluruhan, dapat dikategorikan sudah baik. Hal ini dibuktikan pada tabel, sebagian besar item mendapatkan nilai diatas 4 dalam skor maksimal 5, baik dari segi aspek kinerja pengurus maupun kepuasan anggota terhadapnya.

Dilihat dari aspek kinerja pengurus, pada item ruang diskusi *online* memuaskan anggota mencapai skor 4,16, hal ini dikategorikan sudah baik. Pada item profesional dalam melayani anggota mencapai 4,22. Pada item forum *online* dan media yang berkaitan dengan PPIPm yang dikelola oleh pengurus juga dinilai sudah baik karena mencapai nilai 4,33 dalam skor maksimal 5 yang dinilai paling baik pada aspek *tangible* karena mencapai skor tertinggi dibandingkan yang lain. Untuk keefektifan media *online* PPIPm dinilai juga baik karena sudah mencapai 4,15, namun nilai ini menjadi nilai terkecil dibandingkan item lainnya pada aspek *tangible*.

Dilihat dari aspek kepuasan anggota, juga dinilai sudah baik pada setiap itemnya karena dibuktikan dengan tercapainya 4,18 dalam skor maksimal 5 pada aspek ruang diskusi *online* memuaskan anggota, tercapainya 4,26 dalam skor maksimal 5 pada aspek profesional dalam melayani anggota, tercapainya 4,34 dalam skor maksimal 5 pada forum *online* dan media yang berkaitan dengan PPIPm yang dikelola oleh pengurus, dan tercapainya 4,29 dalam skor maksimal 5 pada keefektifan media *online* PPIPm.

Jika dibandingkan antara kinerja dan tingkat kepuasan anggota PPIPm periode 2022-2023 dalam aspek *tangible* secara keseluruhan sudah sesuai harapan. Terlihat pada penilaian kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja. Kemudian jika dilihat per item, pada item ruang diskusi *online* memuaskan anggota dan forum *online* dan media yang berkaitan dengan PPIPm yang dikelola oleh pengurus sudah sesuai harapan walaupun dengan nilai yang terkecil dari keempat item di aspek *tangible*, sehingga untuk aspek *tangible* terutama pada kedua item tersebut perlu ditingkatkan lagi oleh pengurus PPIPm periode 2022-2023.

3.3 Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness diwakili oleh item X3.1, X3.2, X3.3, X3.4 dan X3.5, adapun itemnya adalah:

- a. Pengurus periode 2022-2023 telah merespon keluhan anggota dengan cepat tanggap.

Tabel 9. Item X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
N	15	15.3	15.3	17.3
Valid S	51	52.0	52.0	69.4
SS	30	30.6	30.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- b. Pengurus periode 2022-2023 telah bersikap sopan pada saat memberikan pelayanan kepada anggota.

Tabel 10. Item X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	8	8.2	8.2	8.2
Valid S	42	42.9	42.9	51.0
SS	48	49.0	49.0	100.0

Total	98	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

- c. Pengurus periode 2022-2023 telah memberikan toleransi terhadap anggota yang mengalami kesulitan.

Tabel 11. Item X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	13	13.3	13.3	13.3
S	37	37.8	37.8	51.0
SS	48	49.0	49.0	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- d. Pengurus periode 2022-2023 selalu berkomunikasi dan memantau perkembangan anggota.

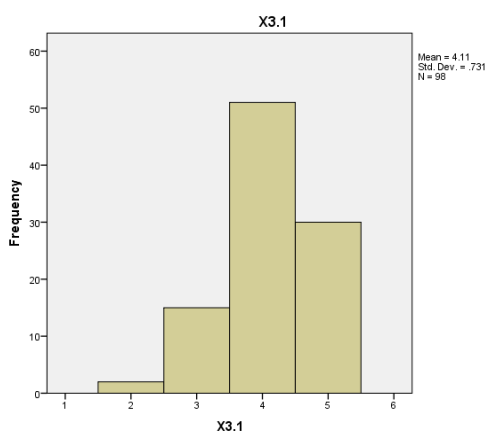
Tabel 12. Item X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	16	16.3	16.3	17.3
S	42	42.9	42.9	60.2
SS	39	39.8	39.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

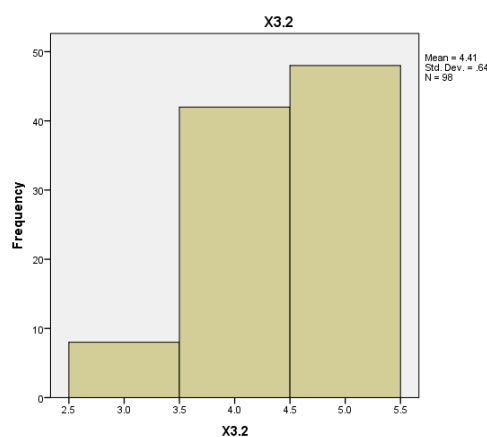
- e. Pengurus periode 2022-2023 sudah responsif dengan keadaan sekitar, terutama masyarakat.

Tabel 13. Item X3.5

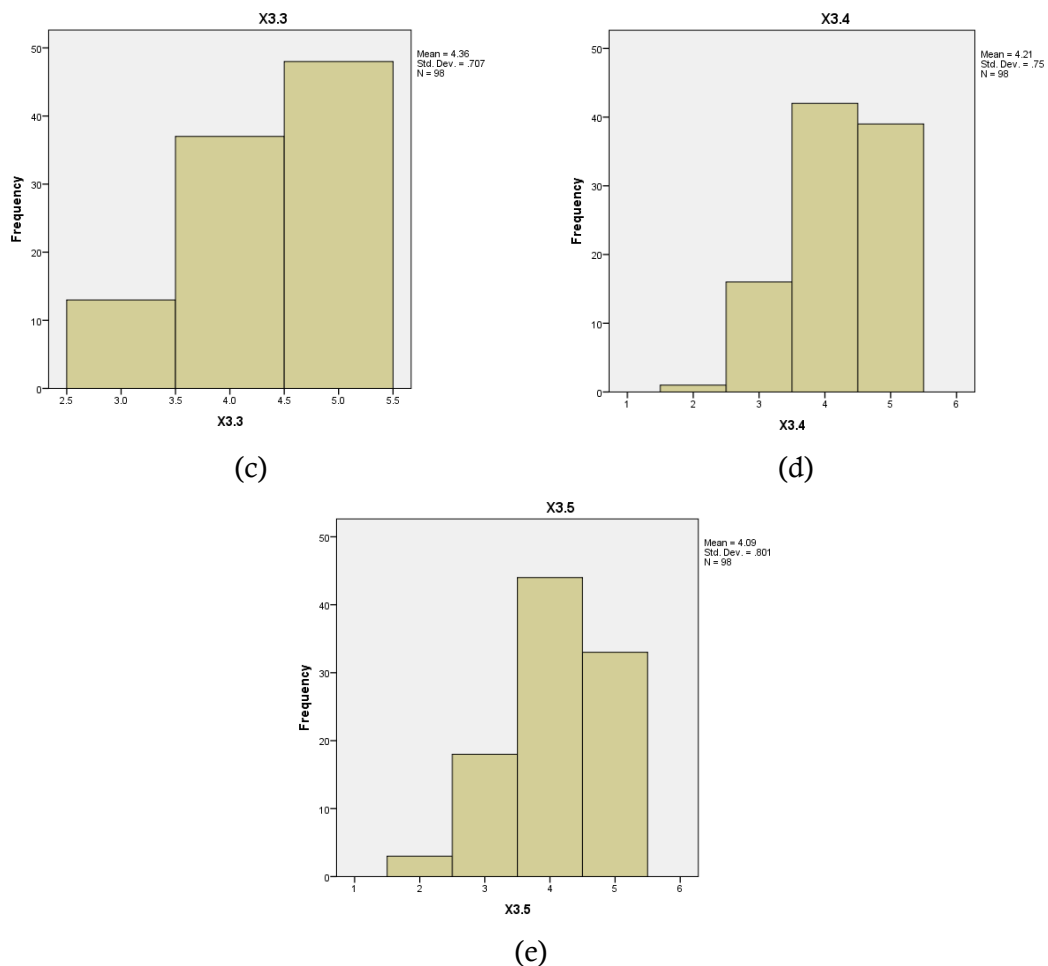
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	3.1	3.1	3.1
N	18	18.4	18.4	21.4
S	44	44.9	44.9	66.3
SS	33	33.7	33.7	100.0
Total	98	100.0	100.0	



(a)



(b)



Gambar 3. Grafik Histogram Aspek *Responsiveness*, (a) Item X3.1, (b) Item X3.2, (c) Item X3.3, (d) Item X3.4, (e) Item X3.5

Pada aspek *responsiveness* pelayanan pengurus periode 2022-2023 juga dapat dikatakan sudah baik dilihat dari hasil tabel sebagian besar mencapai lebih dari 4. Dari segi kinerja, keunggulan pelayanan pengurus pada aspek ini terletak pada item pengurus telah bersikap sopan pada saat melakukan pelayanan. Hal ini dibuktikan item ini mencapai 4.41 dari skor maksimal 5. Namun yang perlu ditingkatkan lagi oleh pengurus periode 2022-2023 adalah pada item pengurus sudah responsif dengan keadaan sekitar (terutama masyarakat) karena mencapai nilai paling terkecil pada aspek *responsiveness* yakni 4.09.

Dari aspek kepuasan anggota juga dapat dilihat bahwa sudah mencapai kategori baik, karena tidak ada item yang mencapai nilai dibawah 4. Namun jika dibandingkan pencapaian terkecil pada aspek responsif ini terletak pada item responsif terhadap keadaan sekitar, terutama masyarakat. Sehingga perlu ditingkatkan kembali oleh pengurus periode 2022-2023.

Jika melihat perbandingan antara kinerja dan tingkat kepuasan anggota PPIPM periode 2022-2023 dalam aspek *responsiveness* secara keseluruhan sudah sesuai harapan. Terlihat pada penilaian kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja. Namun jika dilihat per item, ada satu item yang belum sesuai harapan yakni pada item bersikap sopan terhadap anggota. Sehingga untuk aspek *responsiveness* terutama pada satu item tersebut perlu ditingkatkan lagi oleh pengurus PPIPM periode 2022-2023.

3.4 Aspek Assurance

Aspek *assurance* diwakili oleh item X4.1, X4.2, X4.3, dan X4.4, adapun itemnya adalah:

- a. Pengurus periode 2022-2023 telah bersikap sopan dan ramah saat melayani anggota baik secara *offline* dan *online*.

Tabel 14. Item X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	7	7.1	7.1	7.1
Valid S	44	44.9	44.9	52.0
SS	47	48.0	48.0	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- b. Pengurus periode 2022-2023 telah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan pada saat melayani anggota baik secara *offline* maupun *online*.

Tabel 15. Item X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	12	12.2	12.2	13.3
Valid S	47	48.0	48.0	61.2
SS	38	38.8	38.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- c. Pengurus periode 2022-2023 telah memberikan informasi Pengetahuan dan kemampuan yang memuaskan dalam melayani anggota.

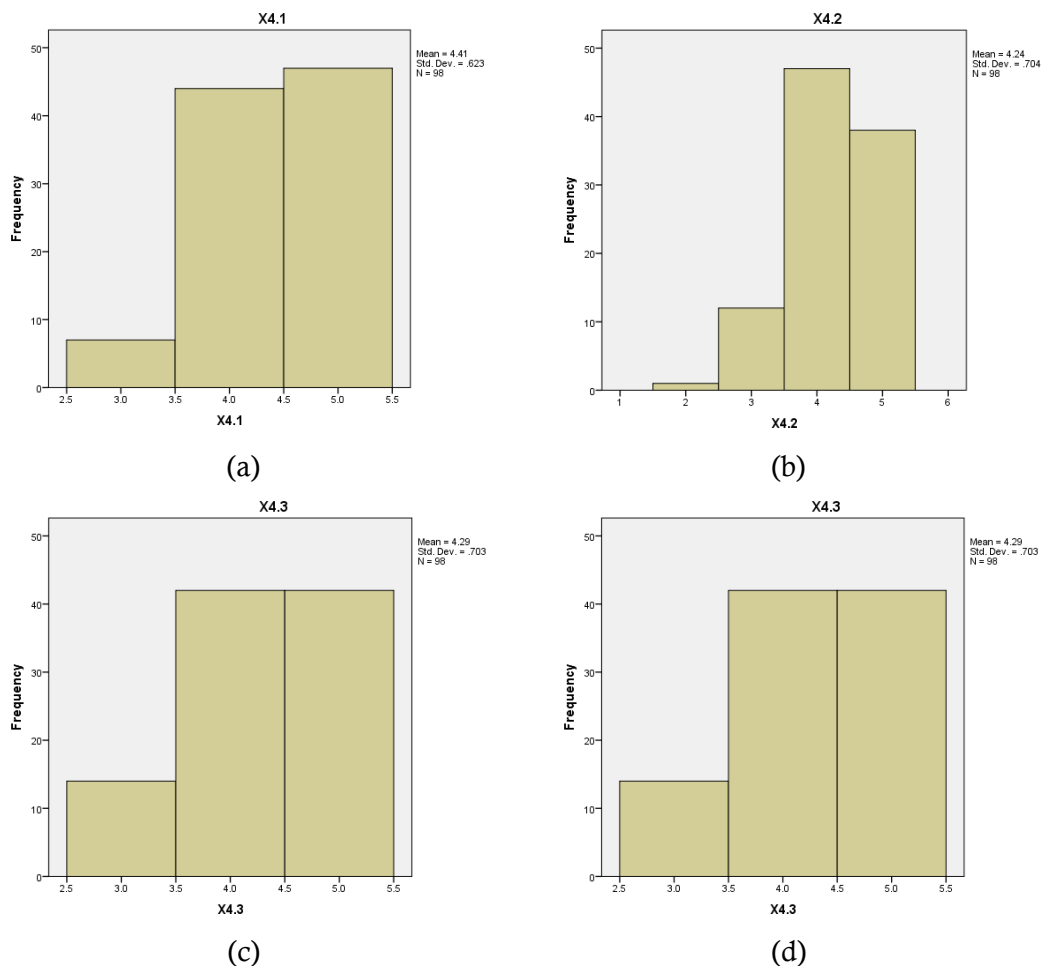
Tabel 16. Item X4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	14	14.3	14.3	14.3
Valid S	42	42.9	42.9	57.1
SS	42	42.9	42.9	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- d. Waktu dipergunakan secara efektif oleh pengurus periode 2022-2023 dalam proses pelayanan bagi anggota.

Tabel 17. Item X4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	10	10.2	10.2	11.2
Valid S	50	51.0	51.0	62.2
SS	37	37.8	37.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	



Gambar 4. Grafik Histogram Aspek Assurance, (a) Item X4.1, (b) Item X4.2, (c) Item X4.3, (d) Item X4.4

Berdasarkan tabel pada aspek ini, pelayanan pengurus periode 2022-2023 juga dikatakan sudah baik. Aspek ini terdiri atas 4 item, dimana keempat item tersebut sebagian besar mencapai nilai diatas 4. Adapun keempat item tersebut terdiri atas kesopanan atau keramahan, jaminan keamanan dan kenyamanan, informasi pengetahuan dan kemampuan pengurus yang memuaskan anggota, dan waktu yang dipergunakan secara efektif dalam pelayanan. Keunggulan pelayanan pengurus periode 2022-2023 dalam aspek assurance terlihat pada kesopanan dan keramahan karena mencapai 4,41 sehingga dapat dikatakan baik. Pada aspek jaminan keamanan juga dapat dikatakan baik berdasarkan penilaian yang mencapai 4,24. Kategori baik lainnya juga terletak pada aspek informasi pengetahuan dan kemampuan pengurus yang memuaskan anggota yang mencapai penilaian 4,29, begitu juga dengan waktu yang dipergunakan secara efektif dalam pelayanan dengan pencapaian penilaian 4,26.

Adapun rincian kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus dinilai sudah belum cukup baik, dimana pada aspek kesopanan atau keramahan mencapai 4,32. Untuk aspek jaminan keamanan dan kenyamanan mencapai 4,29 begitu juga dengan informasi pengetahuan dan kemampuan pengurus yang memuaskan anggota yang juga mencapai 4,24. Pada aspek waktu yang dipergunakan secara efektif dalam pelayanan yang mencapai 4,24.

Jika melihat perbandingan antara kinerja dan tingkat kepuasan anggota PPIPM periode 2022-2023 dalam aspek responsiveness secara keseluruhan sudah baik dan sudah sesuai harapan. Terlihat pada penilaian kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja.

3.5 Aspek *Emphaty*

Aspek *emphaty* diwakili oleh item X5.1, X5.2, X5.3, dan X5.4, adapun itemnya adalah:

- a. Pengurus periode 2022-2023 telah bersikap sangat sabar saat melayani anggota.

Tabel 18. Item X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
N	10	10.2	10.2	12.2
Valid S	43	43.9	43.9	56.1
SS	43	43.9	43.9	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- b. Pengurus periode 2022-2023 bersikap adil dan tidak diskriminatif saat pelayanan anggota.

Tabel 19. Item X5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	13	13.3	13.3	13.3
Valid S	44	44.9	44.9	58.2
SS	41	41.8	41.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- c. Pengurus periode 2022-2023 telah memberikan perhatian pada setiap pelayanan kepada anggota.

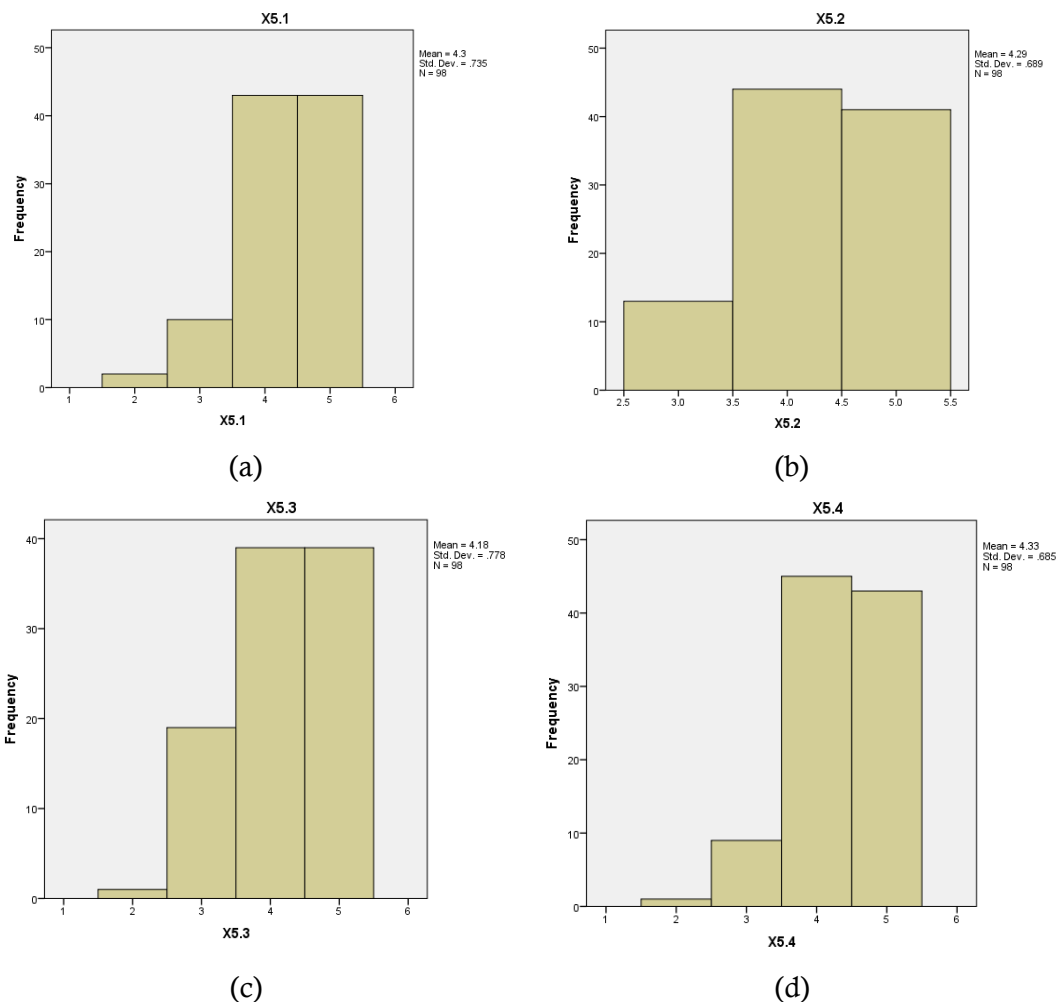
Tabel 20. Item X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	19	19.4	19.4	20.4
Valid S	39	39.8	39.8	60.2
SS	39	39.8	39.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

- d. Pengurus periode 2022-2023 telah terbuka dengan kritik dan saran dari anggota.

Tabel 20. Item X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	9	9.2	9.2	10.2
Valid S	45	45.9	45.9	56.1
SS	43	43.9	43.9	100.0
Total	98	100.0	100.0	



Gambar 5. Grafik Histogram Aspek Emphaty, (a) Item X5.1, (b) Item X5.2, (c) Item X5.3, (d) Item X5.4

Aspek empathy adalah aspek yang mengkaji terkait kesabaran pengurus periode 2022-2023 dalam melakukan pelayanan, adil dan tidak diskriminatif, perhatian serta terbuka dengan kritik dan saran dari anggota. Secara keseluruhan, dari segi kinerja, pengurus periode 2022-2023 sudah sangat baik dalam perihal kesabaran. Hal ini terlihat dari penilaian yang mencapai 4,30, begitu juga perihal keadilan dan tidak diskriminatif dalam melakukan pelayanan, pengurus juga dinilai sudah baik dilihat dari penilaian yang dicapai senilai 4,29. Pengurus periode 2022-2023 juga dinilai sudah perhatian dan terbuka dengan kritik dan saran dari anggota dibuktikan dengan pencapaian nilai berturut-turut yakni 4,18 dan 4,33. Hal ini sejalan dengan kepuasan anggota terhadap pelayanan tersebut, dimana kepuasan anggota dikategorikan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai kepuasan setiap item yang mencapai nilai diatas 4.

Jika melihat perbandingan antara kinerja dan tingkat kepuasan anggota PPIPM periode 2022-2023 dalam aspek empathy secara keseluruhan sudah baik dan sudah sesuai harapan. Terlihat pada penilaian kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja. Skor tertinggi pengurus periode 2022-2023 berada pada aspek terbuka dengan kritik dan saran dari anggota.

4. Kesimpulan

Pusat Pengembangan Ilmiah dan Penelitian Mahasiswa Universitas Negeri Padang ialah salah satu unit kegiatan mahasiswa bergerak dalam bidang penelitian, keilmiah, dan pengabdian masyarakat yang menjadi salah satu unit dari sekian unit yang telah mengubah strategi kerja pengurus dalam mencapai tujuan terutama sejak diumumkannya adanya pandemi Covid-19 ditahun 2020 dan diumumkannya juga peraturan pelanggaran protokol kesehatan pada tahun 2022 hingga diberlakukannya sistem transisi dari pandemi ke endemi pada saat ini. Segala kegiatan organisasi berupa full *online* dipindahalihkan secara bertahap menjadi sistem *blended*.

Setelah dilakukan penelitian terhadap kinerja dan tingkat kepuasan anggota dengan pelayanan pengurus pada era transisi tersebut diketahui bahwa secara keseluruhan kinerja pengurus sudah sesuai dengan harapan dan sudah memberikan efek positif pada tingkat kepuasan anggota.

5. Daftar Pustaka

- Aktarina, D. (2015). Pengaruh Karakteristik Individu, Pekerjaan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Anggota Polri Di Polresta Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(3), 42–54. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/3274/3033>
- Al-Okaily, M., Alqudah, H., Matar, A., Lutfi, A., & Taamneh, A. (2020). Dataset on the Acceptance of e-learning System among Universities Students' under the COVID-19 Pandemic Conditions. *Data in Brief*, 32(2), 106176. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.106176>
- Al Farisi, Y., Ansori, A., & Amin, M. F. (2021). Efektivitas Pembelajaran Menggunakan Media Sosial selama Pandemi Covid-19 di Perguruan Tinggi. *TRILOGI: Jurnal Ilmu Teknologi, Kesehatan, Dan Humaniora*, 2(3), 348–354. <https://doi.org/10.33650/trilogi.v2i3.3081>
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. In *Jakarta: PT. Rineka Cipta* (pp. 1–412).
- Hidayat, L., Mulyana, M., & Effendy, M. (2018). Membangun Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. *JAS-PT Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi*, 1(2), 93. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v1i2.87>
- Kembaren, F. R., Sakinah, W. L., Septiannur, H., & Putri, J. K. (2021). Efektivitas Pembelajaran Jarak Jauh dengan Memanfaatkan Teknologi pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(1), 686–691. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.2011>
- Nasya Auliarahma Sidqi, P. A. (2020). Analisis Kesiapan Guru Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Saat Covid. *Literasi: Jurnal Kajian Keislaman Multi-Perspektif*, 1(1), 137–158. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Pradana, M. I. W., & Mahendra, G. K. (2021). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Pariwisata Di Objek Wisata Goa Pindul Kabupaten Gunungkidul. *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 3(2), 73–85. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Silfiani, M., Wijayanto, S. A., & Fauzi, A. K. (2021). Upaya Peningkatan Kinerja Pengelolaan Keuangan Daerah melalui Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(2), 54. <https://doi.org/10.37403/strategic.v1i2.15>
- Siriwardhana, Y., Gür, G., Ylianttila, M., & Liyanage, M. (2021). The role of 5G for digital healthcare against COVID-19 pandemic: Opportunities and challenges. *ICT Express*, 7(2),

244–252. <https://doi.org/10.1016/j.ict.2020.10.002>

- Subandi. (2021). Manajemen Kinerja dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Asrama Haji Batam Kota Batam. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 1(2), 206–218.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian R&D. In *ALFABETA, CV. Bandung* (pp. 1–330).
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). In *Bandung: Alfabeta* (pp. 1–297).
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100–108. <https://doi.org/10.33366/rfr.v8i2.1091>