

Analisis Profil Layanan Terpadu Universitas Negeri Semarang berdasarkan Bahasa dan SOP yang Digunakan pada Masa Pandemi Covid-19

RM Praptono Putra Dwi Kurniawan¹, Bhakti Kumorowati², Alfath Yanuarto³ Fuad Ardani Rahman⁴

^{1,2,3}Universitas Negeri Semarang, ⁴Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

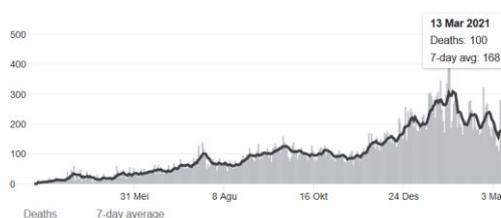
Abstract

Qualitative analysis is used to determine the ideal integrated service benchmarks during Covid-19 pandemic and how to improve the service. The final part is a SWOT analysis to find the right strategy to improve the integrated service by Customer Service (CS). The study was conducted on 375 respondents consisting of students and employees of Universitas Negeri Semarang who intensively communicated in two directions, namely via email and live chat. The results show that as many as 99% stated that they were satisfied with the integrated service before the face-to-face service was stopped during the covid-19 pandemic. After the COVID-19 pandemic, the satisfaction index decreased by 51% to 48% which was influenced by the emotions of customers from various ages so that the ideal service benchmarks during the pandemic is the use of a simple language easily understood by various generations and a concise and fast Standard Operating System (SOP). The SWOT strategy to improve services given by CS is to diversify the work system by utilizing strengths to overcome threats.

Keywords: Service Language, SOP, SWOT, Integrated Service, Covid-19 Pandemic

PENDAHULUAN

Terhitung hingga Tahun 2021, penyebaran Covid-19 semakin uas dan cepat. Setahun berjalan di Indonesia sebanyak 38.329 korban jiwa meninggal.



Gambar 1. Jumlah Kematian Akibat Covid-19 Periode Maret 2020 s.d. Maret 2021 (Sumber: JHU CSSE COVID-19 Data,2021)

Unit Layanan Terpadu (ULT) merupakan Pelayanan Terpadu UNNES yang merupakan implementasi Peraturan Presiden Nomor 97/2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 59/2016 tentang Pelayanan Terpadu. Selanjutnya ULT UNNES disebut Pelayanan Terpadu UNNES. Pelayanan Terpadu UNNES memiliki CS yang berkedudukan strategis memberikan pelayanan pengelolaan pengaduan bidang akademik, kemahasiswaan, kerja sama, dan keuangan yang dilaksanakan secara cepat, bersahabat, efektif, efisien, transparan, dan memberikan kepastian hukum.

Dalam rangka menekan penambahan korban yang terjangkit Covid-19, UNNES

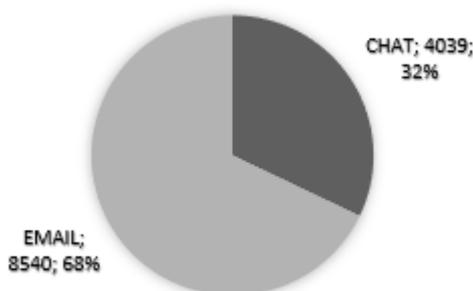
menyesuaikan sistem pembelajaran dan pelayanan yang tunduk dengan aturan pemerintah. Perubahan terbesar yang terjadi adalah perubahan sistem layanan public yang dilakukan UNNES, yaitu layanan tatap muka diganti dengan layanan non tatap muka melalui email. Selama ayanan terpadu beroperasi, yaitu mulai tanggal 1 Oktober 2019 hingga awal pandemi Bulan Maret 2020 telah melakukan pelayanan tatap muka kepada 5.256 *customer* yang terdiri dari mahasiswa, pegawai, dan masyarakat umum. Sembilan puluh Sembilan persen 99% responden memberikan indeks kepuasan di atas indeks 3” seperti yang ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Indeks Kepuasan Layanan Terpadu UNNES Sebelum Pandemi Covid-19

Jenis Customer	Indeks Kepuasan* (orang)					Total (orang)
	1	2	3	4	5	
Mahasiswa	0	10	358	4.097	414	4.879
Pegawai	0	0	23	179	21	223
Umum	0	1	14	131	8	154
Total (orang)	0	11	395	4.407	443	5.256

*1.Tidak Puas, 2.Kurang Puas, 3.Cukup Puas, 4. Puas, 5.Sangat Puas

Mulai tanggal 24 Maret 2020 pandemi menyerang hingga sekarang, maka kurang lebih 1 tahun berjalan, layanan Terpadu UNNES melakukan pelayanan secara daring. Adapun jumlah layanan CS selama pandemi dimulai tanggal 24 Maret 2020 sampai dengan 24 November 2021 tertuang pada Gambar 1.2. Apabila diakumulasikan, maka setahun ini layanan terpadu UNNES sudah melayani 12.579 *customer* melalui email dan *live chat*. Meningkatkan tajam 2 kali lipat jumlah layanan sebelum dan setelah pandemi dalam jangka waktu satu tahun.



Gambar 2 Jumlah Layanan Daring (Email dan *Live Chat*) selama *Pandemi* (Sumber: Data Primer ULT, 2020)

Efek pandemi covid-19 terhadap perubahan layanan Terpadu perlu dianalisis pergeseran kepuasan layanan Terpadu ini. Harapan akhir yaitu mampu menyamakan kepuasan layanan sama seperti sebelum pandemi dengan mengetahui tolok ukur layanan yang ideal guna meningkatkan indeks kepuasan *customer* dan bagaimana meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus (Rukin, 2019) yang memberikan penilaian mengenai layanan terpadu UNNES kepada *customer* yaitu mahasiswa dan pegawai terhadap masalah akademik, kemahasiswaan, kerja sama, Informasi dan Teknologi (IT), dan keuangan.

Deskripsi mengenai profil layanan terpadu dilihat melalui analisis deskripsi kuantitatif yang selanjutnya identifikasi Bahasa layanan dan SOP yang digunakan menggunakan analisis kualitatif untuk memperdalam informasi. Alat untuk mengukur hal tersebut dirujuk dari data penelitian awal baik sebelum atau saat pandemi. Inti analisis ini adalah memetakan kepuasan layanan terpadu yang digunakan untuk pendefinisian jenis intervensi program menurut prioritasnya sehingga memunculkan gagasan mengenai pelayanan yang ideal bagi UNNES.

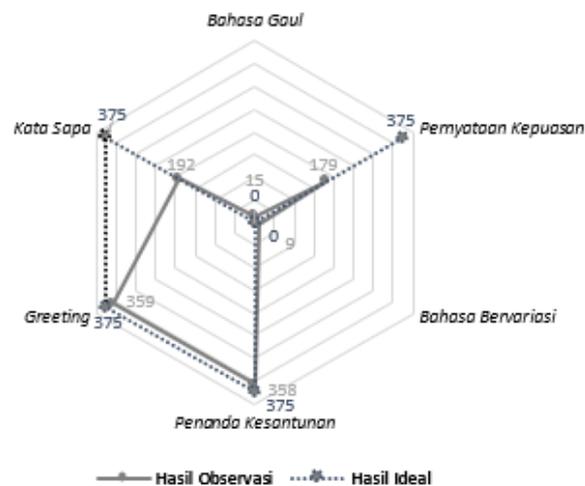
Langkah penelitian diawali dengan menentukan aspek yang ingin diteliti yaitu aspek untuk menjawab tujuan masalah kemudian menetapkan fokus bahasan. Pengumpulan data dilakukan untuk memperdalam masing – masing bahasan, kemudian dilakukan analisis terhadap data sesuai dengan informasi yang ingin digali dari bahasan – bahasan tersebut.

Berdasarkan dimensi waktu, pengumpulan data dalam penelitian ini tergolong jenis penelitian *Cross-sectional* (Prasetyo and M. Jannah, 2016). Berdasarkan pengertian dari penelitian *Cross-sectional*, penelitian ini merupakan penelitian terhadap pengukuran layanan terpadu yang diperoleh dengan cara memberikan instrumen penelitian pada satu waktu. Kelemahan metode ini memiliki validitas inferensi yang lemah dan kurang mewakili sejumlah populasi yang akurat. Untuk mengatasi kelemahan tersebut, maka dilakukan dengan mengambil sampel dalam jumlah banyak yaitu 375 layanan sesuai rekomendasi Krejcie dan Morgan dalam (Riadi, 2016). Mereka adalah dosen dan pegawai yang secara intens melakukan komunikasi dua arah dengan CS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Tolok Ukur Ideal Pelayanan Terpadu selama Pandemi Bahasa Layanan

Customer Service (CS) selama pelayanan tatap muka menggunakan bahasa lisan yang dapat diterjemahkan langsung oleh *customer* ditambah dengan intonasi dan gaya tubuh CS yang dapat meminimalisir kesalahpahaman (Mouton, 2014). Perubahan pola dari bahasa lisan menjadi bahasa tertulis selama pandemi ini sangat rentan menimbulkan miskonsepsi dan mispersepsi antara CS dan *customer*. Gambar 3.



Gambar 3 Perbandingan Hasil Tolok Ukur Bahasa Layanan yang Ideal dengan Hasil Observasi

Berdasarkan Gambar 3, sebagian besar CS memberikan pelayanan sesuai dengan standar SOP pada *greetings*. *Greetings* adalah ungkapan salam atau sapaan yang disampaikan oleh CS kepada *customer* dalam memulai pelayanan seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore, Hi, Good day, sugeng enjing, sugeng siang, sugeng sonten, dan lain sebagainya (Pratikno et al., 2017)(Chotimah et al., 2019). Total 375 layanan atau responden yang diteliti terlihat sebanyak 359 layanan atau sekitar 96% CS memberikan *greeting* untuk membuka pelayanan. Hal tersebut akan memberikan persepsi bahwa CS memberikan pelayanan secara ramah dan santun.

Penanda kesantunan yang dimaksud adalah CS menggunakan bahasa yang santun seperti silakan, mohon, tolong, mari, biar, coba, harap, hendaklah/ hendaknya, sudilah, dan ayo (Cahyaningrum et al., 2018). Sebanyak 95% CS menggunakan penanda kesantunan sementara 5% layanan merupakan kalimat pernyataan atau penegasan yang tidak mengandung penanda kesantunan, misalnya, “Pengumuman UKT diumumkan di laman penerimaan.unnes.ac.id

bagian kalender pendaftaran, yaitu pada tanggal 21 Juli 2021”. Sementara kalimat serupa yang mengandung penanda kesantunan seperti, “Silakan cek laman penerimaan.unnes.ac.id tertera dibagian kalender pendaftaran, yaitu tanggal 21 Juli 2021”.

Penggunaan kata sapa yang dimaksud adalah CS menggunakan kata sapa kepada *customer* dengan Engkau, Bapak, Ibu, Saudara, Saudari, atau Anda. Sebanyak 192 layanan atau sekitar 51% layanan menggunakan kata sapa sebagai bentuk keramahan CS sedangkan 49% layanan lainnya tidak menggunakan kata sapa. Hal ini dapat terjadi karena CS akan memberikan kata sapa jika *customer* memberikan kata sapa terlebih dahulu. Jika *customer* tidak memberikan kata sapa kemudian CS menjawabnya dengan kata sapa, dikhawatirkan akan menyinggung *customer* dan menimbulkan persepsi di mata *customer* bahwa CS menganggap *customer* kurang sopan tidak menyapa terlebih dahulu.

Pengertian parameter bahasa bervariasi adalah CS menyampaikan informasi menggunakan “dwibahasa” selain Bahasa Indonesia, seperti Bahasa Inggris, Bahasa Jawa, dan lain sebagainya. Sebanyak 9 layanan atau sekitar 2% menggunakan bahasa bervariasi sementara 98% menggunakan Bahasa Indonesia. Lebih dalam diidentifikasi bahwa 2% layanan tersebut, CS menyampaikan dengan Bahasa Jawa kepada Pegawai senior yang sudah kenal dekat dengan CS. Selain itu penggunaan bahasa bervariasi diberikan juga kepada Mahasiswa Pascasarjana S2/S3 yang memang memberikan pesan menggunakan Bahasa Jawa, sehingga CS menyampaikan balasan menggunakan Bahasa Jawa pula.

Bahasa gaul yang dimaksud adalah bahasa percakapan yang digunakan saat suasana santai atau tidak resmi (Wikipedia). Adapun ciri-ciri bahasa gaul yaitu kalimat yang lebih sederhana, kosakata yang digunakan adalah kosakata sehari-hari, banyak menggunakan kata seru atau perangkat ekspresif lainnya, selain itu terdapat perubahan leksikon yang pesat. Berdasarkan Tabel 4.1 terdapat 15 layanan atau sebanyak 4% CS menggunakan bahasa gaul dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat terjadi karena sudah saling mengenal dengan *customer* sehingga keakraban antarsesama tidak memerlukan penggunaan bahasa yang resmi. Sebanyak 96% layanan tidak menggunakan bahasa gaul, hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar CS telah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan aturan.

Pernyataan kepuasan yang dimaksud adalah ucapan terima kasih yang diberikan oleh *customer* kepada layanan terpadu. Sebanyak 179 *customer* yaitu sekitar 48% *customer* memberikan ucapan terima kasih sebagai tanda kepuasan mereka kepada CS, sementara 52% lainnya tidak dapat diidentifikasi apakah mereka puas atau tidak. Kepuasan tersebut juga dipengaruhi oleh SOP layanan. Pernyataan kepuasan ini selanjutnya disebut memiliki indeks kepuasan yaitu Puas dan Tidak Puas. Perbandingan antar parameter bahasa layanan terhadap indeks kepuasan tercantum pada Tabel 2. Lebih dalam diperoleh bahwa penggunaan kata sapa, penanda kesantunan, dan *greeting* terbukti mampu memberikan kepuasan terhadap *customer*. Sementara penggunaan bahasa gaul dan bahasa bervariasi tidak secara signifikan memberikan kepuasan terhadap *customer*.

Tabel 2. Perbandingan Persentase Antarparameter Bahasa Layanan terhadap Indeks Kepuasan

Indeks Kepuasan	Kata Sapa	Bahasa Bervariasi	Penanda Kesantunan	Bahasa Gaul	Greeting
Puas	50%	33%	53%	47%	51%
Tidak Puas	50%	67%	47%	53%	49%

SOP Layanan

Layanan Terpadu UNNES memiliki 179 SOP aktif dan 15 SOP Obsole. *Standard Operasional Procedure* obsolete merupakan SOP yang pernah dipakai akan tetapi seiring berjalannya waktu terdapat perubahan kebijakan dan inovasi sistem, sehingga ke-15 SOP tersebut tidak aktif kembali di lingkungan UNNES. Kemudian dari SOP yang aktif tersebut diterapkan kepada *customer* melalui layanan email yaitu. Sebanyak 375 layanan email dijadikan sample dan menunjukkan data seperti pada Tabel 4.4.

Berdasarkan Tabel 3 dari 375 layanan, sebanyak 179 *customer* atau sekitar 48% *customer* yang memberikan penanda kepuasan. Hal ini merupakan subyektifitas *customer* dengan mempertimbangkan berbagai hal seperti bahasa layanan, kecepatan menyelesaikan masalah

meskipun itu sesuai atau tidak sesuai SOP, *mood-customer* juga mempengaruhi, selain itu juga tidak ada aplikasi tambahan untuk memberikan indeks kepuasan yang terintegrasi dengan email.

Tabel 3 Data Perbandingan Kesesuaian SOP Layanan terhadap Jenis Layanan

Bidang/ Jenis Layanan	S (SOP Sesuai)		TS (SOP Tidak Sesuai)		Total Count of Bidang/ Jenis Layanan	Total Sum of Penanda Kepuasan
	Count of Bidang / Jenis Layanan	Sum of Penanda Kepuasan	Count of Bidang / Jenis Layanan	Sum of Penanda Kepuasan		
Akademik	176	98	29	14	205	112
Alumni/Tr acer Study	1	1	0	0	1	1
Cetak						
Pengganti Ijazah	2	1	0	0	2	1
Cetak						
Ulang KTM	3	3	0	0	3	3
Cuti Kuliah	2	2	0	0	2	2
Email						
Mahasiswa	3	1	1	0	4	1
Email Unit	1	1	0	0	1	1
Informasi SBMPTN	9	2	0	0	9	2
Informasi SM- UNNES	4	3	0	0	4	3
Informasi SNMPTN	26	9	2	0	28	9
Informasi UKT	4	2	0	0	4	2
Input KRS	44	29	18	12	62	41
Konsultasi Akademik	34	21	1	0	35	21
Lisensi Office 365	1	1	0	0	1	1
Percepatan Ijazah	2	0	1	1	3	1
Plotting	1	1	0	0	1	1
Dosen Wali						
Reset SBVT	9	4	2	1	11	5
Revisi Nilai	6	5	1	0	7	5
Scan Ijazah	3	0	0	0	3	0
Semester						
Antara	1	1	0	0	1	1
Ubah Data Mahasiswa	11	8	0	0	11	8
Verifikasi Berkas	9	3	3	0	12	3
Wisuda						
IT	68	42	21	3	89	45
Email Mahasiswa	16	8	9	0	25	8
Email Unit	3	0	0	0	3	0
Hosting dan	3	0	0	0	3	0
Domain						
Join	5	3	2	0	7	3
Telegram						
Klaim						
Product						
Windows	4	1	1	0	5	1
10						
Lisensi Office 365	31	25	1	1	32	26
Mapping	1	1	1	0	2	1

Email Reset Password Email	5	4	7	2	12	6
Keuangan	40	15	3	0	43	15
Informasi UKT	39	14	3	0	42	14
Keterlambatan Bayar UKT	1	1	0	0	1	1
Layanan Lainnya	32	7	6	0	38	7
Layanan Lainnya	32	7	6	0	38	7
Grand Total	316	162	59	17	375	179

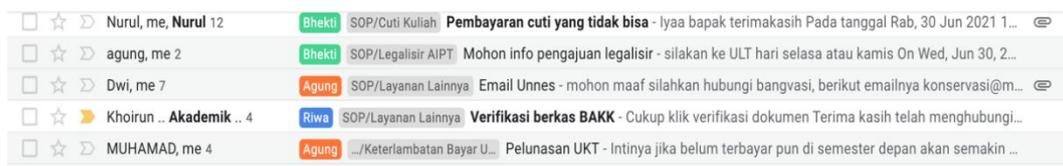
Jumlah layanan yang sesuai dengan SOP yang diberikan yaitu sebanyak 316 layanan atau sekitar 84% layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar CS memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang sedang berlaku. Sementara sebanyak 16% layanan tidak sesuai dengan SOP. Meskipun demikian, pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP juga menjadikan *customer* memberikan penanda kepuasan layanan, yaitu sebanyak 14 layanan atau sekitar 48% *customer* terhadap jenis layanan yang tidak sesuai SOP. Hal ini dapat terjadi karena cepatnya penanganan jika dilakukan diluar SOP atau tujuan mereka terpenuhi meskipun melanggar ketentuan SOP.

Contohnya adalah pelayanan reset password email. Jika dilakukan sesuai SOP, maka password harus dikirim ke telegram mahasiswa melalui BOT resmi UNNES yaitu UNNES Info untuk pegawai dan UNNES Student Info untuk mahasiswa. Akan tetapi ada juga mahasiswa yang memang belum join sehingga CS mengirimkan password melalui email yang bersangkutan. Sejatinya hal tersebut dapat dilakukan diluar SOP dengan menjamin kesesuaian data bahwa pengirim email tersebut adalah orang yang sesungguhnya untuk menghindari tindak kejahatan. Cara yang biasa CS gunakan adalah meminta data NIM, Nama Lengkap, Tanggal Lahir, dan Nama Ibu Kandung.

Jenis layanan Input KRS, terdapat 18 layanan yang tidak sesuai SOP dengan 14 layanan memberikan penanda kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa 78% *customer* puas terhadap layanan Input KRS yang diselesaikan diluar SOP. Sementara lebih rendah dibanding layanan yang tidak sesuai SOP yaitu sebanyak 66% *customer* memberikan penanda kepuasan terhadap SOP yang sesuai. Lebih dalam lagi diperoleh data bahwa ketidaksesuaian SOP terhadap layanan Input KRS karena faktor kebijakan yang menyampaikan bahwa mahasiswa yang mendapat perpanjangan masa studi tidak perlu input KRS, selain itu karena faktor CS belum memiliki info memadai guna menyelesaikan kasus. Ketidaktahuan info tersebut dapat terjadi karena memang dari pihak akademik belum menyampaikan kebijakan baru kepada CS.

Terdapat beberapa faktor dari *customer* yang menjadi penghambat CS dalam menyelesaikan kasus seperti *customer* tidak *update* atau mencoba kembali kendala yang disampaikan baru mengirim email aduan. Beberapa hal terjadi yaitu terdapat *customer* yang mencoba suatu sisten ternyata error tidak langsung mengirim email, akan tetapi menundanya sehingga email yang dikirimkan merupakan data lama, sementara setelah dicek datanya sudah sinkron pada hari email dikirim. Kendala lainnya adalah *customer* tidak puas terhadap keterangan yang muncul di sistem padahal keterangan sudah jelas tetapi masih ditanyakan. *Customer* tidak mampu membedakan beberapa istilah di UNNES sehingga CS dapat salah menafsirkan maksud dari *customer*. Selain itu *customer* mengirim email yang sama beberapa kali dalam waktu yang berbeda pada masalah penting seperti layanan reset password email, jika *customer* mengirim 4 kali email permohonan, maka CS dapat mereset password email sebanyak 4 kali.

Sebagai CS pun tidak luput dari kesalahan pelayanan melalui email. Layanan Terpadu memiliki 4 CS yang memegang email. Tiap email dijawab dengan label nama dan label SOP untuk masing-masing CS seperti Gambar 4 berikut.

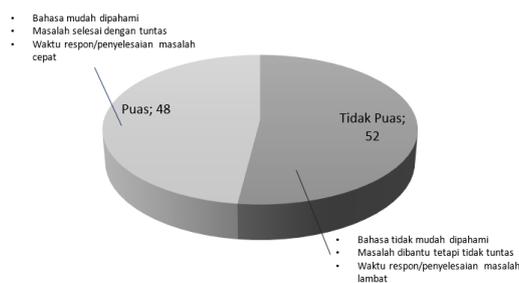


Gambar 4 Tampilan inbox email dengan label petugas CS dan SOP layanan yang digunakan

Kendala yang dialami meliputi pertama, apabila salah satu CS tidak sengaja membuka email CS lain kemudian menutupnya tanpa klik icon *mark as unread* messages, maka CS yang menangani email itu tidak mengetahui ada email yang belum dibalas atau email tersebut akan masuk ke kategori email yang sudah selesai, meskipun nyatanya belum selesai dijawab oleh CS yang menangani. Kedua, kekurangan analisis peraturan menjadikan CS gagal memberikan penyelesaian tepat terhadap masalah yang terintegrasi dengan berbagai sistem. Ketiga, kekurangtelitian CS melakukan cheking data di aplikasi UNNES yang terkadang masalah tidak dapat diselesaikan dengan cepat. Keempat, adanya kebijakan pimpinan yang menyatakan suatu masalah *customer* dapat dilayani atau tidak. Kelima, adanya kelemahan UNNES yang tidak dapat disampaikan ke public sehingga pada masalah tertentu dapat menimbulkan ketidakpuasan kepada *customer*.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data di atas maka dapat digambarkan dalam diagram pie pada Gambar 5. Lima puluh dua persen (52%) menyatakan *customer* tidak puas terhadap layanan dan 48% menyatakan puas terhadap layanan. Ketidakpuasan tidak diberikan pada email akibat masalah yang dibantu tidak tuntas, waktu penyelesaian lambat, atau bahasa CS yang tidak mudah untuk dipahami atau mungkin dapat dipahami tetapi masalah yang dibantu tidak tuntas atau penyelesaian masalah lambat. Masalah yang tidak tuntas dan waktu respon yang lambat dapat terjadi akibat sistem email, koordinasi antar CS, keterbatasan jam kerja CS, dan *back office* yang tidak bersinergi. Sementara 48% kepuasan diberikan karena dalam satu percakapan email bahasa mudah dipahami, masalah selesai dengan tuntas, atau waktu respon dan penyelesaian masalah cepat. Masalah yang selesai dengan tuntas merupakan hasil dari penggunaan SOP Layanan yang sesuai.



Gambar 5. Tolok Ukur Kepuasan *Customer*

Strategi SWOT: Peningkatan Layanan Terpadu

Penyusunan strategi guna meningkatkan layanan dilakukan dengan analisis SWOT. SWOT merupakan singkatan dari *Strengths* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang), dan *Threats* (Ancaman) (Rangkuti, 2018). Setelah diidentifikasi dan diklasifikasikan faktor – faktor di atas, kemudian dianalisis menggunakan bantuan matrik SWOT. Penilaian faktor dianalisis dengan menggunakan matrik *Internal Factor Evaluation* (IFE) dan matrik *Eksternal Factor Evaluation* (EFE) untuk melihat kuat dan lemahnya kondisi internal layanan terpadu UNNES.

Penilaian Bobot Faktor Strategis Internal dan Eksternal

Penilaian faktor internal akan dianalisis dengan menggunakan matrik *Internal Factor*

Evaluation (IFE) dan matrik *Eksternal Factor Evaluation* (EFE) untuk melihat kuat dan lemahnya kondisi internal. Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan kekuatan dan potensi layanan terpadu lebih besar (skor 1,58) dibandingkan dengan kelemahannya (1,33). Stakeholder yang berkaitan perlu mengoptimalkan kekuatan dan potensinya untuk mengurangi dampak kelemahan yang dimiliki. Skor tertinggi pada kekuatan yaitu 0,57 pada pernyataan 1. *Soft Skill* berkomunikasi, cerdas menggunakan IT, dan sabar menangani *customer* mutlak dimiliki oleh seluruh CS

Tabel 4 Matriks IFE

FAKTOR INTERNAL		Jumlah	Bobot	Rating	Skor
A	KEKUATAN	(1)	(2)	(3)	(2)x(3)
1	<i>Soft Skill</i> Staf meliputi penguasaan penggunaan sistem aplikasi UNNES, <i>Good Personality, Good Management Helpdesk</i> .	126	0,16	3,60	0,57
2	Fasilitas pelayanan meliputi komputer spec tinggi, printer, mesin EDC BNI, anjungan layanan mandiri, dan koneksi internet baik,	100	0,13	2,86	0,36
3	Jumlah staf banyak dan memegang pekerjaan yang sama	101	0,13	2,89	0,37
4	Pelayanan satu pintu melalui email ult@mail.unnes.ac.id	89	0,11	2,54	0,28
	TOTAL	416	0,52	11,89	1,58
B	KELEMAHAN				
1	Seluruh pekerjaan bergantung pada jaringan internet	97	0,12	2,77	0,34
2	Tugas Tambahan bagi Staf	97	0,12	2,77	0,34
3	Pelayanan melalui email memungkinkan <i>customer</i> pengiriman email beberapa kali dengan informasi yang kurang lengkap	70	0,09	2,00	0,18
4	Level Akses terbatas ke beberapa aplikasi UNNES	116	0,15	3,31	0,48
	TOTAL	380	0,48	10,86	1,33
	TOTAL KESELURUHAN	796			

Hasil matriks EFE pada Tabel 5 menunjukkan ancaman lebih besar (skor 1,56) dibandingkan dengan peluang (skor 1,26). Penelitian di Eropa mengungkapkan bahwa terdapat beberapa kelemahan dan ancaman yang dapat diatasi dalam sistem penjaminan mutu, yaitu waktu, sementara yang sulit diatasi adalah metodologi. Dalam hal ini maka ancaman dan kelemahan yang dapat diatasi adalah waktu pelayanan sedangkan metodologi pelayanan yang sistematis seperti SOP sulit untuk diatasi. Ancaman yang dapat ditanggulangi adalah implementasi metodologi yang tepat atau implementasi SOP yang tepat (Leiber et al., 2018).

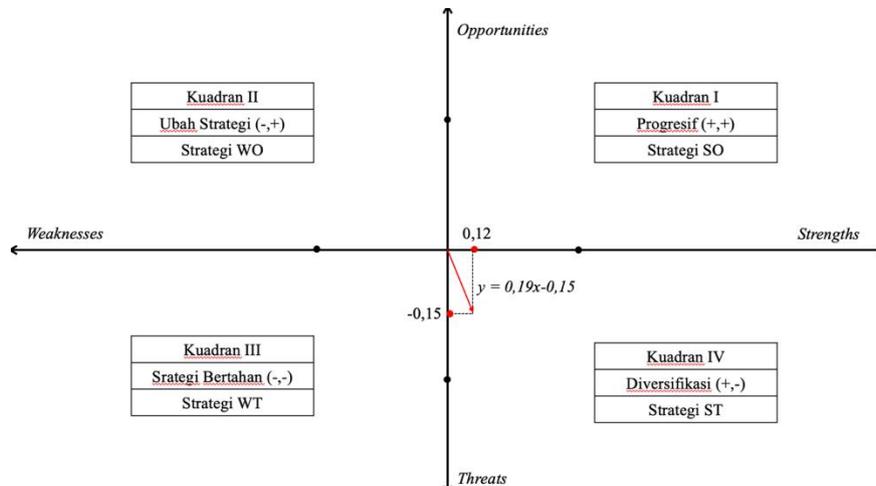
Tabel 5 Matriks EFE

FAKTOR EKSTERNAL		Jumlah	Bobot	Rating	Skor
A	PELUANG	(1)	(2)	(3)	(2)x(3)
1	Pekerjaan dapat diselesaikan dari mana saja karena masalah disampaikan dan ditanggapi melalui email	97	0,13	2,77	0,35
2	Dapat mengikuti kegiatan lain diluar unit karena pekerjaan staf dapat dibantu oleh staf lainnya	108	0,14	3,09	0,43
3	Memiliki <i>bargaining power</i>	76	0,10	2,17	0,21
4	Memiliki wawasan luas mengenai seluruh aplikasi UNNES	86	0,11	2,46	0,27
	TOTAL	367	0,47	10,49	1,26
B	ANCAMAN				
1	Perubahan sistem IT yang signifikan	90	0,12	2,57	0,30
2	Tindakan Staf yang kurang baik, memberikan citra kurang baik pula pada universitas	110	0,14	3,14	0,45
3	Tidak ada petugas yang memastikan protokol kesehatan diterapkan dengan baik	86	0,11	2,46	0,27
4	Kebijakan pimpinan yang tidak sesuai dengan SOP	121	0,16	3,46	0,54
	TOTAL	407	0,53	11,63	1,56
	TOTAL KESELURUHAN	774			

Penyusunan kuadran SWOT diperoleh dari matriks IFE dan EFE untuk mencari posisi strategi melalui koordinat x dan y sebagai berikut.

$$\text{Koordinat analisis internal} \quad : x = \frac{(\text{skor strengths} - \text{skor weaknesses})}{2} = \frac{(1,58 - 1,33)}{2} = 0,12$$

Koordinat analisis eksternal : $y = \frac{(skor\ opportunities - skor\ threats)}{2} = \frac{(1,26 - 1,56)}{2} = -0,15$



Gambar 6 Grafik Kuadran SWOT Analysis

Berdasarkan Gambar 6 terlihat bahwa kurva berada pada kuadran IV posisi ini menunjukkan layanan terpadu yang penuh ancaman tetapi ancaman itu harus bisa dikendalikan dengan kekuatan internal. Cara pengendalian yang direkomendasikan yaitu dengan diversifikasi sistem kerja (Strategi ST). seperti tampil pada Tabel 6.

Tabel 6. Strategi SWOT untuk Meningkatkan Layanan Terpadu

SWOT	Kekuatan/ Strength	Kelemahan/ Weakness
Peluang/ Opportunities	<p>Strategi SO (menggunakan komponen kekuatan untuk memanfaatkan peluang) Mempercepat pekerjaan agar dapat melakukan kegiatan lainnya Belajar dan diskusi bersama <i>backoffice</i> mengenai suatu masalah layanan</p>	<p>Strategi WO (meminimalisir komponen kelemahan untuk memanfaatkan komponen peluang) Tidak menunda pekerjaan Mencantumkan prosedur berkirim email dengan baik agar sekali menjawab, CS ULT dapat memberikan keputusan langsung Aktif menanyakan perihal aturan-aturan atau kebijakan baru dengan bagian pencetus aturan dan kebijakan tersebut</p>
Ancaman/ Threats	<p>Strategi ST (menggunakan komponen kekuatan untuk mengatasi komponen ancaman) Mementingkan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi Menjalankan tugas tambahan dengan optimal Menerapkan aturan Protokol Kesehatan dimulai dari diri sendiri Diskusi dengan pimpinan dan <i>backoffice</i> untuk menetapkan keputusan yang terbaik terhadap masalah diluar SOP</p>	<p>Strategi WT (mengendalikan komponen kelemahan untuk menghindari komponen ancaman) Tidak mudah mengeluh terhadap keterbatasan Memprioritaskan tugas tambahan dari pimpinan tanpa melupakan pekerjaan wajib Melakukan pekerjaan dengan focus dan cepat</p>

Pekerjaan di bidang pelayanan memang terkadang menguras emosi karena yang dihadapi adalah manusia dan yang memberikan pelayanan juga manusia, maka dengan hati terbuka perlu memprioritaskan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi, sebisa mungkin CS ikut emosi jika *customer* emosi. Dalam rangka mengurangi tingkat *stress*, perlu dilakukan *refreshing* otak secara berkala bersama lainnya, atau sekadar mendengarkan lagu sambil melakukan pelayanan. Adanya tugas tambahan dapat dijadikan sebagai media penjernihan pikiran juga sehingga CS tidak jenuh dengan pekerjaan. Selanjutnya jika tidak ada petugas yang memastikan CS dan *customer* menerapkan protokol kesehatan, maka hendaknya penerapan protokol kesehatan dimulai dari diri sendiri. Apabila ada permintaan pimpinan yang melanggar SOP, maka baiknya diskusi dengan pimpinan dan *backoffice* dengan membawa informasi mengenai sebab dan akibat

jika tetap diberlakukannya perintah tersebut atau tidak. Hal ini bertujuan untuk menetapkan keputusan apakah perintah pimpinan tersebut dapat diproses atau tidak.

SIMPULAN

Sebanyak 99% menyatakan puas terhadap layanan terpadu sebelum layanan tata muka dihentikan selama pandemic covid-19. Setelah terjadi pandemi covid-19 terjadi penurunan indeks kepuasan sebesar 51% menjadi 48% yang dipengaruhi oleh emosional customer dari berbagai rentang usia sehingga tolok ukur layanan yang ideal selama pandemi adalah bahasa yang mudah dipahami oleh berbagai generasi dan Standard Operating System (SOP) yang ringkas, tuntas, dan cepat. Strategi SWOT untuk meningkatkan layanan CS yaitu diversifikasi sistem kerja dengan memanfaatkan kekuatan untuk mengatasi ancaman.

SOP yang ringkas hendaknya disesuaikan dan dibakukan selama masa Pandemi Covid-19. Selain itu rekomendasikan kepada unit untuk memfokuskan perbaikan terhadap jenis pelayanan yang jauh dari keadaan ideal. Penelitian yang berfokus pada generasi tertentu perlu dilakukan untuk mendapatkan data yang variative atau merujuk pada penelitian etnografi.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, P.&S. Levinson (1978), *Politeness Some Universals in Language Usage*, Cambridge: Cambridge University Press
- Cahyaningrum, F., Andayani, & Setiawan, B. (2018). Kesantunan Berbahasa Siswa dalam Berdiskusi. *Neliti*, 9(1), 45–54. <https://doi.org/10.26499/madah.v9i1.682>
- Chotimah, C., Untari, M. F. A., & Budiman, M. A. (2019). Analisis Penerapan Unggah Ungguh Bahasa Jawa dalam Nilai Sopan Santun. *International Journal of Elementary Education*, 3(2), 202. <https://doi.org/10.23887/ijee.v3i2.18529>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE
- Leiber, T., Stensaker, B., & Harvey, L. C. (2018). Bridging Theory and Practice of Impact Evaluation of Quality Management in Higher Education Institutions: a SWOT Analysis. *European Journal of Higher Education*, 8(3), 351–365. <https://doi.org/10.1080/21568235.2018.1474782>
- Gunarwan, Asim. (1994). “*Kesantunan Negatif di Kalangan Dwibahasawan Indonesia-Jawa di Jakarta*” dalam *PELBA 7*. Jakarta: Unika Atmajaya
- Press.Mouton, D. G. (2014). *Body-Language-Communication*. In *Body-Language-Communication*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1515/9783110302028>
- Prasetyo, B., & M. Jannah, L. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Rajagrafindo Persada.
- Pratikno, R. G., Kristanty, S., Herieningsih, S. W., Atmadi, G., Novrian, Sitanggang, A., Perdana, I. H., Yulianita, N., Naryoso, A., Widagdo, M. B., Kartika, R., Komul, A. P. P., Aunul, S., Yulawati, Ayuh, E. T., Astuty, S., Venus, A., Zein, D., Setiawan, A., ... Setiawan, A. (2017). Komunikasi Pemasaran dan Pengembangan Potensi Daerah. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Buku Litera Yogyakarta.
- Rangkuti, F. (2018). *SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko (XIII)*. PT Centro Inti Media.
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan Ibm SPSS)*. Andi Publisher.
- Rukin. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar cendekia Indonesia.
- Rustono. (1999). *Pokok-pokok Pragmatik*. Semarang: CV IKIP Semarang Press
- Soemarmo. (2005). Analisis Pelaksanaan Pendekatan Partisipatif Pada Proses Perencanaan Pembangunan Di Kota Semarang (Studi Kasus Pelaksanaan Penjaringan Aspirasi Masyarakat Di Kecamatan Banyumanik), Tesis, Magister Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset