

LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT FAKULTAS TEKNIK
TAHUN 2021



FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2021

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan latar belakang diselenggarakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Tahun 2021, termasuk peraturan yang digunakan sebagai dasar penyelenggaraan kegiatan ini. Selain itu, bagian ini juga membahas tujuan diselenggarannya kegiatan ini sehingga dapat dievaluasi apakah kegiatan ini sudah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak. Bagian terakhir menguraikan mengenai anggota tim pelaksana serta jangka waktu pelaksanaan kegiatan.

Latar Belakang

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan oleh lembaga independen berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Selain itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi/organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik untuk melakukan evaluasi kinerja layanan sehingga dapat terus memperbaiki dan mengembangkan layanannya untuk memberikan kepuasan yang berkelanjutan kepada masyarakat. Kegiatan survei yang dilakukan harus memenuhi beberapa pedoman atau prinsip sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada sebagai sebuah institusi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkecuali juga diharapkan dapat terus meningkatkan layanannya kepada seluruh sivitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan) aktif di lingkungan universitas.

Tujuan Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan agar dapat dijadikan masukan oleh Universitas Gadjah Mada untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Secara lebih spesifik, kegiatan ini ditujukan untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada tahun 2019.

Tim Pelaksana

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada pada tahun 2021 ini dilaksanakan oleh Tim Pelayanan Publik Fakultas Teknik.

Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Tahun 2021 dilaksanakan selama kurun waktu sembilan minggu sesuai dengan lini waktu yang disampaikan pada tabel berikut.

Tabel 1 Jadwal kegiatan SKM Fakultas Teknik UGM Tahun 2021

Kegiatan	Mei				Juni	Juli
	M1	M2	M3	M4	M1-4	M1
Persiapan						
Desain Instrumen						
Pengambilan Data						
Analisis						
Pelaporan						

BAB II LANDASAN TEORI

Kepuasan Layanan

Kepuasan merupakan suatu indikator penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Oliver (1997) mengemukakan bahwa kepuasan termasuk pada pencapaian yang menyenangkan (*pleasurable fulfillment*), yaitu konsumen merasa puas apabila layanan yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuan mereka. Kepuasan pelanggan terhadap layanan yang telah digunakan mampu dijelaskan secara terintegrasi oleh Szymanski dan Henard (2001) mengenai lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Ekspektasi

Ekspektasi terbagi menjadi dua, yaitu ekspektasi sebagai antisipasi atas harapan dan ekspektasi sebagai pembandingan. Ekspektasi sebagai antisipasi merupakan ekspektasi atau harapan pelanggan yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan. Pelanggan akan memiliki ekspektasi yang sesuai dengan kinerja perusahaan dan ekspektasi ini akan konsisten selama beberapa waktu sesuai dengan kondisi perusahaan.

2. Diskonfirmasi Ekspektasi

Selain ekspektasi sebagai antisipasi, ekspektasi juga digunakan sebagai pembandingan, dimana pelanggan disebut puas jika kondisi aktual yang didapatkannya melebihi ekspektasinya. Kondisi tersebut disebut juga dengan diskonfirmasi positif. Ada juga kondisi dimana ekspektasi ternyata melebihi kondisi aktual atau realitas, yang artinya harapan pelanggan tidak sesuai dengan kenyataan. Kondisi ini disebut juga dengan diskonfirmasi negatif.

3. Kinerja

Kinerja merupakan komponen dari diskonfirmasi, dimana pelanggan akan membandingkan antara manfaat yang diperoleh dan biaya/usaha yang dikeluarkan. Pelanggan akan merasa lebih puas jika manfaat yang diperoleh untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya relatif lebih besar daripada biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapat atau memperoleh layanan tersebut (Johnson, 1998).

4. Afeksi

Kepuasan tidak hanya sekedar terkait dengan aspek kognitif semata, akan tetapi juga berkaitan dengan aspek afeksi. Perasaan yang muncul selama pelanggan menggunakan

layanan akan membentuk rasa yang melekat pada memori individu (Szymanski & Henard, 2001). Afeksi ini dapat berupa afeksi positif dan negatif.

5. Keadilan

Keadilan adalah penilaian kesetaraan yang berkaitan dengan sesuatu yang diterima pelanggan dibandingkan hal serupa yang diterima oleh pelanggan lain (Oliver, 1997). Keadilan dapat juga diartikan sebagai kecenderungan pelanggan untuk selalu membandingkan dirinya dengan pelanggan lain dalam memperoleh sebuah layanan yang sama.

Selanjutnya Szymanski dan Henard (2001) memaparkan bahwa kepuasan/ketidakpuasan memiliki konsekuensi perilaku, antara lain:

1. Penyampaian Keluhan

Penyampaian keluhan adalah aktivitas yang dilakukan pelanggan untuk mengungkapkan kekesalan, kemarahan, dan kekecewaan terhadap ketidakpuasan atas layanan yang diterima. Pelanggan yang merasa tidak puas akan menyampaikan keluhan sehingga diharapkan agar penyedia layanan dapat memperbaiki kinerjanya di masa mendatang.

2. Gethok Tular Negatif

Ketika pelanggan merasa puas, maka mereka akan mempromosikan kepada orang lain mengenai manfaat atau keunggulan baik berupa layanan yang dinikmati. Namun ketika pelanggan tidak puas maka mereka cenderung menyebarkan pengalaman negatif yang dialami guna mendapatkan simpati dari orang lain. Gethok tular juga digunakan untuk meyakinkan orang lain bahwa pelanggan yang bersangkutan memiliki standar penilaian yang relatif tinggi.

3. Pembelian Ulang

Pelanggan yang merasa puas akan menggunakan kembali layanan yang sudah dinikmati. Ini merupakan konsekuensi positif dari pelanggan atas layanan yang sudah dinikmati sebelumnya.

Kualitas Layanan

Jika ditilik dari definisinya, kualitas dapat memiliki arti yang beragam dan berbeda maknanya pada konteks barang dan jasa. Dalam filosofi orang-orang Jepang, kualitas

bermakna ‘tanpa cacat’ dan ‘melakukan hal yang benar di awal’ (Parasuraman et al., 1985). Crosby (1979) dalam Parasuraman et al. (1985) mendefinisikan kualitas sebagai ‘kesesuaian dengan persyaratan’. Kedua definisi tersebut berkaitan dengan kualitas barang, namun tersebut tidak cukup akurat untuk mendefinisikan kualitas jasa. Pembahasan mengenai kualitas jasa banyak dikaji pada tahun 1980-an oleh para peneliti seperti misal Parasuraman sehingga kemudian menghasilkan suatu pengukuran kualitas jasa yang dikenal sebagai SERVQUAL.

Parasuraman et al. (1985) membedakan kualitas produk jasa dibandingkan produk barang berdasarkan 3 (tiga) karakteristik khusus: (1) tidak berwujud; (2) heterogen/*variability*; dan (3) tidak dapat dipisahkan. Kualitas jasa dikatakan tidak berwujud karena jasa dinilai berdasarkan kinerja layanan bukan pada penampilan barang yang sifatnya berwujud. Selain itu, beberapa kualitas jasa pun tidak dapat dihitung dan diinventarisir, sehingga perusahaan sulit untuk memahami persepsi konsumen terhadap kualitas layanan mereka (Zeithaml, 1981 dalam Parasuraman et al., 1985).

Parasuraman et al. (1985) juga menyatakan bahwa kualitas jasa bersifat heterogen karena kinerja kualitas jasa tidak akan sama antara satu operator layanan dengan operator layanan lainnya, satu konsumen dengan konsumen lainnya, serta dari satu waktu ke waktu lainnya. Kualitas jasa terbentuk ketika proses layanan berlangsung atau ketika proses interaksi antara operator jasa dan konsumen terjadi. Untuk itulah kualitas jasa memiliki karakteristik khas yaitu tidak dapat dipisahkan.

Berdasarkan kajian terdahulu didapatkan kesepakatan bahwa kualitas jasa dinilai berdasarkan perbandingan antara ekspektasi dan persepsi kinerja. Seperti yang telah dinyatakan oleh Lewis dan Booms (1983) dalam Parasuraman et al. (1988) bahwa kualitas jasa merupakan sebuah pengukuran tentang seberapa sesuai layanan jasa yang diberikan dengan ekspektasi konsumen. Perbandingan inilah yang kemudian dikenal dengan sebutan paradigma diskonfirmasi, di mana konsumen akan membandingkan antara ekspektasi mereka terkait layanan jasa dan persepsi kinerja layanan tersebut (Zeithaml, 1997 dalam Parasuraman et al., 1988).

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan proses perencanaan dan implementasi kegiatan penelitian yang termasuk pada desain instrumen penelitian, penentuan ukuran sampel, sampai dengan alat analisis yang digunakan.

Definisi Operasional dan Pengukuran

Sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, secara umum ada beberapa aspek yang diukur dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Skala pengukuran yang digunakan pada kegiatan survei ini adalah skala 1 (Sangat Tidak Setuju), skala 2 (Tidak Setuju), skala 3 (Setuju) dan skala 4 (Sangat Setuju) untuk tiap-tiap pernyataan terkait dengan masing-masing aspek yang diukur. Tabel 2 menunjukkan aspek dan item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat di tahun 2021 yang memuat 16 aspek, masing-masing dengan satu pertanyaan.

Tabel 2 Aspek yang diukur dalam SKM Fakultas Teknik UGM Tahun 2021

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
Prosedur Pelayanan	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Prosedur pelayanan di Fakultas Teknik UGM mudah, sesuai dengan aturan.	U1
Persyaratan Pelayanan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Persyaratan teknis dan administratif yang ditetapkan Fakultas Teknik UGM sudah sesuai untuk memenuhi layanannya.	U2
Kejelasan Pelayanan	Informasi mengenai persyaratan, prosedur dan petunjuk pengisian dokumen untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.	Layanan Fakultas Teknik UGM memiliki kejelasan alur layanan yang sesuai dengan aturan.	U3
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Petugas pelayanan siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan.	Petugas pemberi layanan di Fakultas Teknik UGM selalu disiplin dalam melaksanakan tugas-tugas mereka.	U4
Tanggungjawab Petugas Pelayanan	Petugas pelayanan mengikuti aturan-aturan yang berlaku dan memenuhi tugas dan tanggungjawab yang diberikan untuk memberikan pelayanan.	Pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik UGM telah sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.	U5
Kemampuan Petugas Pelayanan	Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Petugas pemberi layanan Fakultas Teknik UGM memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	U6
Kecepatan Pelayanan	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Fakultas Teknik UGM memberikan pelayanan yang cepat.	U7

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Upaya yang sistematis dan konsisten untuk memberikan pelayanan secara adil (<i>fairness</i>) kepada penggunaanya (keberimbangan hak dan tanggung jawab, persamaan perlakuan, persamaan prosedur, kebijakan non diskriminasi).	Fakultas Teknik UGM memberikan pelayanan yang adil kepada semua pihak yang datang.	U8
Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Petugas pemberi layanan di Fakultas Teknik UGM memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif	U9
Kewajaran Biaya Pelayanan	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	Fakultas Teknik UGM menerapkan biaya yang wajar atas layanannya.	U10
Kepastian Biaya Pelayanan	Pembebanan biaya layanan yang besarnya konsisten dan stabil.	Penerapan biaya layanan oleh Fakultas Teknik UGM adalah pasti dan sesuai dengan aturan yang berlaku.	U11
Kepastian Jadwal Pelayanan	Jam operasional dan kemudahan untuk mengakses layanan dengan berbagai cara, termasuk akses layanan secara <i>online</i> .	Fakultas Teknik UGM memiliki kepastian jadwal layanan.	U12
Kenyamanan Lingkungan	Sarana dan prasarana, desain tata ruang, sistem informasi teknologi yang digunakan, serta suasana kantor pelayanan yang mendukung kenyamanan lingkungan pelayanan.	Fakultas Teknik UGM memiliki lingkungan pelayanan yang nyaman	U13
Keamanan Lingkungan	Keamanan lingkungan, satuan keamanan dan sarana prasarana yang mendukung keamanan.	Fakultas Teknik UGM memiliki lingkungan yang aman dan mendukung pemberian pelayanan.	U14
Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Fakultas Teknik UGM membuka jalur pengaduan dan saran yang berfungsi baik serta melakukan tindak lanjut atas pengaduan dan saran terkait dengan layanannya.	U15
Sarana dan Prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).	Layanan Fakultas Teknik UGM didukung dengan sarana dan prasarana (termasuk teknologi informasi) yang baik dan memadai.	U16

Objek Penelitian

Pada kegiatan SKM Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada 2021 ini ada lima layanan yang menjadi objek penelitian yang ingin diketahui kinerjanya.

Tabel 3 Layanan yang dievaluasi pada SKM Fakultas Teknik UGM 2021

No	Layanan
1.	Layanan Kerjasama Fakultas Teknik UGM
2.	Layanan Persuratan Fakultas Teknik UGM
3.	Layanan Perpustakaan Fakultas Teknik UGM
4.	Legalisasi Fakultas Teknik UGM
5.	Hibah, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Fakultas Teknik UGM

Desain Pengambilan Sampel

Populasi dalam kegiatan ini adalah dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa aktif dan alumni Fakultas Teknik UGM dan pernah menggunakan layanan dari UGM, di tingkat fakultas. Metode yang dilakukan dalam pengambilan sampel adalah metode *quota sampling* untuk memenuhi tujuan survei dan ukurannya ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah pengguna layanan dan keterwakilan masing-masing kategori sampel. *Quota sampling* adalah salah satu teknik pada metode *purposive sampling* (Cooper & Schindler, 2014).

Proses Pengumpulan Data

Survei ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa dan alumni. Kuesioner yang telah terisi kemudian direkap dan dianalisis untuk menghasilkan informasi terkait dengan indeks kepuasan masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021.

Instrumen Survei

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian utama. Bagian pertama adalah beberapa pertanyaan singkat terkait dengan demografi responden seperti asal unit kerja dan status responden. Bagian kedua berisi pertanyaan mengenai layanan yang digunakan oleh responden. Bagian ketiga berisi elaborasi item pertanyaan atas 16 aspek yang menjadi fokus survei kepuasan masyarakat yang dilakukan Fakultas Teknik UGM pada Tahun 2021 ini.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah alat atau instrumen yang digunakan dalam penelitian mampu secara valid mengukur apa yang seharusnya diukur

(Cooper & Schindler, 2014). Untuk memastikan keakurasian instrumen penelitian, studi menggunakan metode *content validity* yakni evaluasi validitas didasarkan pada kajian mengenai kesesuaian item-item pengukuran terhadap teori dan konsep yang mendasari, serta UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 yang dirujuk. Hasil kajian menunjukkan bahwa instrumen survei dapat dinyatakan sebagai valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi pengukuran variabel (Neuman, 2006). Menurut Cooper dan Schindler (2014), instrumen pengukuran dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu meskipun digunakan pada situasi dan kondisi yang berbeda. Pada survei ini, setiap unsur dicerminkan oleh satu buah pertanyaan untuk mengukur aspek/unsur terkait sehingga item-item pertanyaan dinyatakan sebagai reliabel.

Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah dengan melakukan penghitungan indeks, baik untuk tiap unsurnya ataupun secara agregat untuk mendapatkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat. Langkah-langkah perhitungan dilakukan sesuai dengan aturan yang ada pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat secara agregat dihitung dengan cara menghitung skor tertimbang per unsur yang diteliti. Untuk mendapatkan skor indeks kepuasan masyarakat per unsur yang diteliti, maka dilakukan perhitungan nilai rata-rata per unsur dengan formulasi sebagai berikut :

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Total Nilai Persepsian per Unsur}}{\text{Jumlah Respon}}$$

Selanjutnya, dilakukan penghitungan nilai rata-rata tertimbang per aspek dengan formulasi sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk menghitung skor Indeks Kepuasan Masyarakat secara agregat, maka digunakan formulasi sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total Nilai Persepsian per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai penimbang yang digunakan adalah 25 karena konversi skor Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung pada rentang skor 25 sebagai skor terendah dan 100 sebagai skor tertinggi. Interpretasi skor indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada standar tabel konversi nilai pada Tabel 4.

Tabel 4 Nilai interval, NIK, mutu, dan kinerja pelayanan

Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00- 64,99	D	Kurang Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup
3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,523- 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

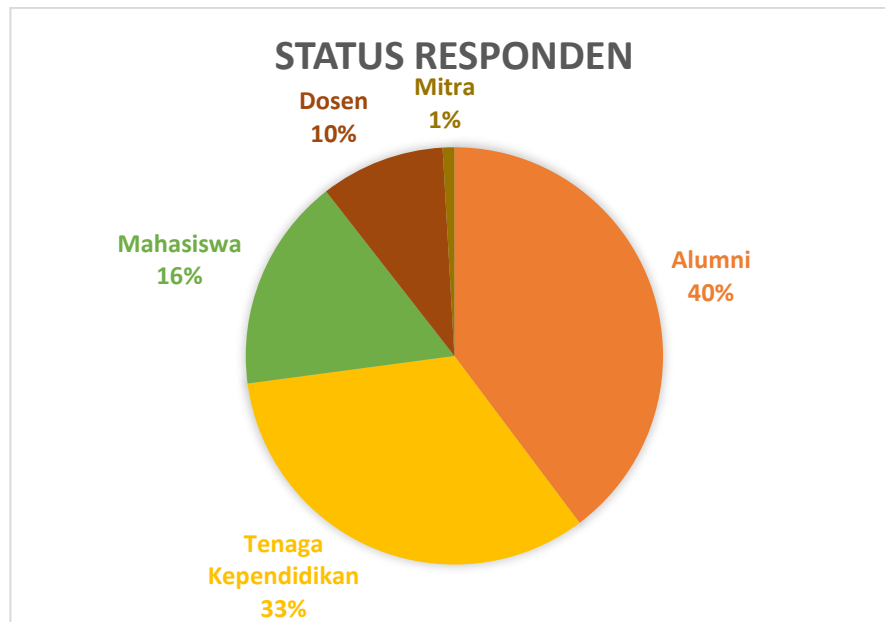
Sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI

Bagian ini membahas tentang sebaran dan hasil data, serta analisis dan diskusi terkait dengan temuan dan hasil survei yang telah dilakukan.

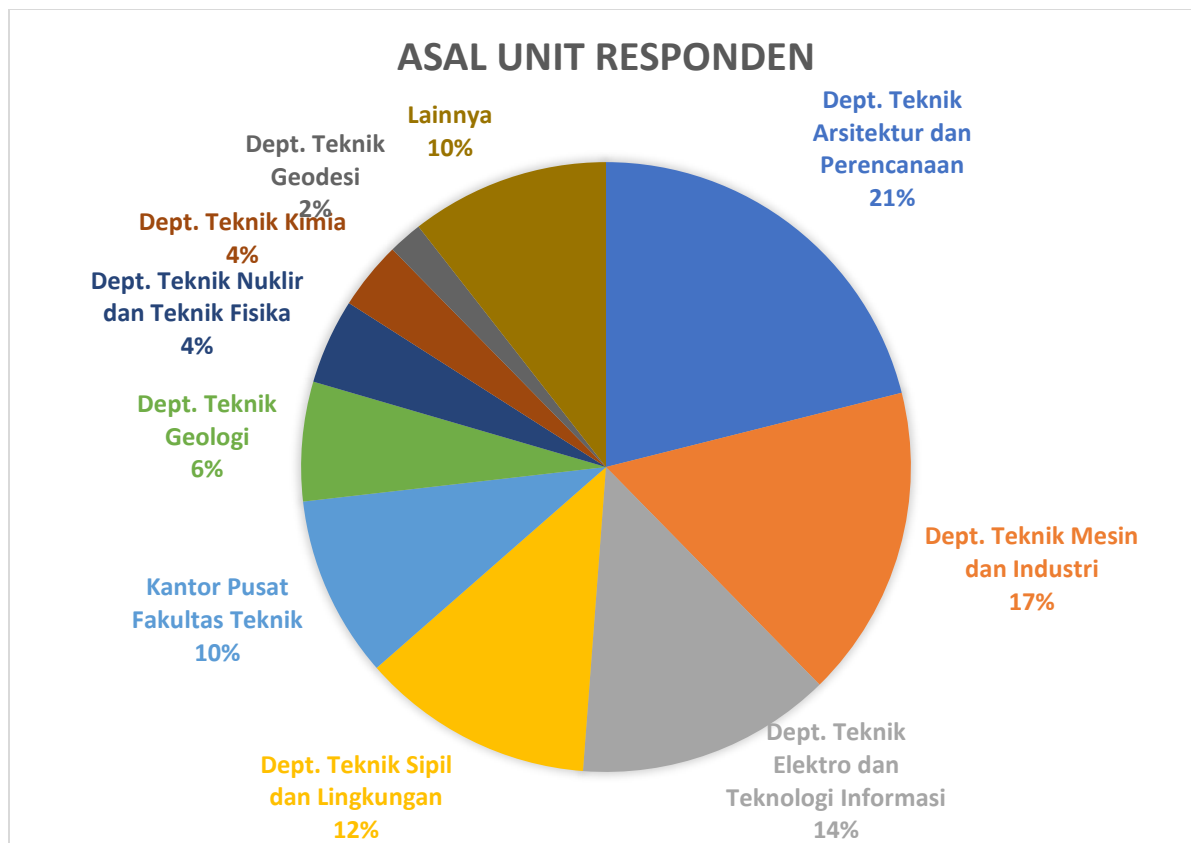
PROFIL RESPONDEN

Data yang terkumpul dianalisis menjelaskan status responden dan asal unit responden.



Gambar 1 Status Responden

Gambar 1 menunjukkan status responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021. Total responden survei ini 332 dengan jumlah terbesar Alumni sebesar 132 orang (40 %), kemudian Tenaga Kependidikan 110 orang (33%), Mahasiswa 55 orang (17 %), Dosen sebesar 32 orang (10%) dan Mitra 3 orang (1 %). Penentuan proporsi responden ini berdasarkan metode pengambilan sampel dengan quota sampling yang telah dijelaskan pada bagian metodologi.



Gambar 2 Asal Unit Responden

Gambar 2 menunjukkan proporsi responden terbanyak berasal dari Dept Teknik Arsitektur dan Perencanaan sebanyak 70 orang (21 %), kemudian Dept Teknik Mesin dan Industri sebanyak 55 orang (17 %), Dept Elektro dan Teknologi Informasi sebanyak 45 orang (14%).

Tabel 5 Asal Unit Responden

No	Asal Unit Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Dept. Teknik Arsitektur dan Perencanaan	70	21%
2	Dept. Teknik Mesin dan Industri	55	17%
3	Dept. Teknik Elektro dan Teknologi Informasi	45	14%
4	Dept. Teknik Sipil dan Lingkungan	41	12%
5	Kantor Pusat Fakultas Teknik	32	10%
6	Dept. Teknik Geologi	21	6%
7	Dept. Teknik Nuklir dan Teknik Fisika	15	5%
8	Dept. Teknik Kimia	12	4%
9	Dept. Teknik Geodesi	6	2%
10	Lainnya	35	11%
Total		332	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

ANALISIS DATA

Seluruh data yang diperoleh dalam survei ini telah dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat. Skor yang diperoleh terbagi menjadi dua jenis, yaitu skor indeks kepuasan secara agregat dan skor indeks kepuasan tiap unsur yang diteliti.

Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 secara Agregat

Penghitungan skor indeks kepuasan masyarakat secara agregat untuk keenambelas unsur dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total Nilai Persepsian per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat FT 2021} = \frac{56,64}{16} \times 25 = \mathbf{88,49}$$

Hasil skor tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan Fakultas Teknik UGM 2021 memiliki nilai A dengan kinerja Sangat Baik

Indeks Kepuasan tiap Aspek

Tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan jika dilihat lebih detail dari indeks per aspeknya. Dari enam belas aspek yang ditanyakan, aspek dengan indeks tertinggi adalah aspek "Prosedur Pelayanan" sebesar 3,64, dikonversikan menjadi 90,96 yang masuk dalam mutu A dan dikategorikan berkinerja Sangat Baik. Hal ini mengindikasikan jika pengguna layanan sudah puas terhadap prosedur layanan yang disampaikan dan diberikan oleh Fakultas Teknik UGM. Indeks tertinggi kedua ada pada aspek "Keadilan mendapatkan Pelayanan" sebesar 3,63 (dikonversikan menjadi 90,66) dalam kategori berkinerja Sangat Baik dan aspek "Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan" dengan indeks 3,01 (diikonversikan menjadi 90,21) yang masuk pada kategori berkinerja Sangat Baik. Aspek dengan indeks terendah adalah "Kepastian Jadwal Pelayanan" sebesar 3,42, dikonversikan menjadi 85,62 yang masuk dalam mutu B dan kategori berkinerja Baik.

Tabel 6 Indeks Kepuasan per Unsur

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,64	90,96	A	Sangat Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3,59	89,76	A	Sangat Baik
U3	Kejelasan Pelayanan	3,52	88,03	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,55	88,78	A	Sangat Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,55	88,86	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,56	88,93	A	Sangat Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	3,49	87,35	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,63	90,66	A	Sangat Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,61	90,21	A	Sangat Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,45	86,22	B	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,42	85,62	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,55	88,78	A	Sangat Baik
U14	Keamanan Lingkungan	3,58	89,61	A	Sangat Baik
U15	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	86,30	B	Baik
U16	Sarana dan Prasarana	3,53	88,33	A	Sangat Baik
AGREGAT		3,54	88,49	A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2021

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,64, dan nilai interval konversi 90,96 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik (lihat tabel dibawah ini).

Tabel 7 Prosedur Layanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,64	90,96	A	Sangat Baik

Unsur Prosedur Pelayanan merupakan unsur yang mendapatkan hasil indeks kepuasan tertinggi pada survei tahun ini. Kepuasan pengguna layanan terlihat dari beberapa masukan berikut :

“Pelayanan sudah cukup baik dan melancarkan pekerjaan”

“Layanan Persuratan di Fakultas Teknik sudah sangat baik, perlu terus ditingkatkan khususnya sistem informasi layanan persuratan sehingga meminimalisir problem sistem”

“Sangat memuaskan”

Meskipun unsur Prosedur Layanan memiliki hasil yang sangat baik, masih terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan Fakultas Teknik UGM untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur prosedur pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar Fakultas Teknik mengadakan sosialisasi dan membuat pengumuman di tempat strategis atau website FT mengenai prosedur dan informasi pelayanan.

“Alur proses layanan mohon dapat dipublikasikan baik salahnya dalam bentuk alur sederhana di web dan buku panduan untuk internal FT”

“Sosialisasi prosedur layanan lebih ditingkatkan, sehingga semakin mudah diterima dan dipahami audience FT”

“Diharapkan jika ada perubahan alur layanan sebaiknya diinformasikan dengan jelas di website. Selain itu, diharapkan proses pengesahan khususnya urusan administrasi bisa lebih cepat dan efisien.”

“Perlu sosialisasi standar pelayanan secara langsung kpd pengguna/alumni, seperti pemasangan banner di beberapa titik strategis. Hal ini perlu agar pengguna dapat menegur langsung karyawan bila tidak sesuai standar pelayanan”

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,59, dan nilai interval konversi 89,76 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Unsur Persyaratan Pelayanan ini memuat hal yang berkaitan dengan pelayanan secara teknis dan administrasi.

Tabel 8 Persyaratan Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U2	Persyaratan Pelayanan	3,59	89,76	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur persyaratan pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar Fakultas Teknik mempermudah dan menginformasikan kepada pengguna layanan terkait persyaratan masing-masing layanan.

“Mohon alur tanda tangan diautomasi oleh sistem saja, tidak perlu diinput oleh pengguna karena sebenarnya adalah sesuatu yang bisa diautomasi sistem.”

“Beberapa kesempatan saya mengajukan persetujuan surat melalui layanan persuratan namun tertolak dari bagian akademik fakultas, padahal persetujuan ditujukan untuk Dosen yang memiliki Jabatan di tingkat Departemen bukan di tingkat Fakultas. Sekiranya memang pelayanan persuratan dapat digunakan untuk keperluan persetujuan tingkat departemen, maka ada baiknya untuk kemudian direview terlebih dahulu permohonan yang diajukan”

“Menetapkan kejelasan format penulisan setiap jenis surat, agar meminimalisir kegagalan pengajuan surat pada aplikasi dan mempermudah tugas yang mengajukan surat serta yang membantu melayani pengesahan surat”

“Kedepannya semoga bisa memberi bukti pembayaran secara digital saja agar paperless”

3. Kejelasan Pelayanan

Kejelasan Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,52, dan nilai interval konversi 88,03 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Baik.

Tabel 9 Kejelasan Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U3	Kejelasan Pelayanan	3,52	88,03	B	Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur kejelasan pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar Fakultas Teknik menginfokan dan memperjelas kepada pengguna layanan terkait alur masing-masing layanan.

“Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, semoga bisa tetap menjaga kualitas agar selalu menjadi yang terbaik.”

“untuk sistem nya sudah ok tinggal penigkatan sedikit, hanya perlu sosialisasi yang jelas untuk penggunaan sistem dan kejelasan urutan2 alurnya”

“mohon informasi standar kepastian waktu pasti untuk penyelesain tiap tahapan proses layanan”

“Meskipun dokumen final berupa tandatangan asli dan stempel basah, tetap diperlukan sistem online untuk memantau proses dan progres review dokumen kerja sama, terutama untuk tim dan mitra. Terima kasih.”

“Saya pernah mengalami adanya NIU yang tidak terdaftar dalam pelayanan ini dan pernah juga ketika proses persuratan sudah selesai tidak mendapatkan QR code sebagai bukti penandatanganan maupun pemberian paraf hal tersebut cukup menyulitkan setelah dicek ada kesalahan server, mungkin bisa diberitahukan terlebih dahulu apabila ada kesalahan server agar tidak membuat user menjadi panik dikarenakan pemberitahuan diberikan setelah saya mengajukan komplain. Sekian dari saya terimakasih”

“Selama ini ketika saya membuat draft surat hanya berdasar contoh surat yang dibuat unit lain, terutama untuk surat-surat yang perlu format khusus, dan tidak tahu apakah surat sudah memenuhi peraturan belum. Sebagai usulan, alangkah baiknya pada sekretariat fakultas bisa jadi temapt untuk konsultasi terkait persuratan, mulai dari susunan baku surat, siapa saja yang perlu ditembusi, sifat surat, dan lain-lain.”

“Lama waktu legalisir dipercepat”

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan Petugas Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,55, dan nilai interval konversi 88,78 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik.

Tabel 10 Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,55	88,78	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Kedisiplinan Petugas pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar Fakultas Teknik lebih efisien dalam menangani masing-masing layanan.

“Pelayanan sudah sangat bagus”

“Terima kasih selalu merespon dengan cepat, bahkan saya pernah menggunakan layanan cek kesamaan di akhir pekan dan responnya cepat.

Semoga perpustakaan teknik selalu maju”

“Pelayanan sesuai ekspektasi. Pertahankan.”

5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Tanggapan Petugas Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,55, dan nilai interval konversi 88,86 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Unsur Tanggungjawab Petugas Layanan ini memuat hal yang berkaitan dengan peningkatan mutu kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.

Tabel 11 Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,55	88,86	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Tanggungjawab Petugas pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar Petugas di Fakultas Teknik lebih bertanggungjawab atas tugasnya supaya memberikan pelayanan yang lebih baik.

“Pelayanan sudah baik, perlu ditingkatkan lagi untuk kemudahan akses di dalam masa pandemi”

“Pelayanan perpustakaan teknik UGM sudah sangat baik”

“Petugasnya terus diupgrade layanan primanya.”

“Pelayanan yang saya dapatkan sudah sangat baik, semangat selalu dalam bekerja ibu dan bapak pengurus perpustakaan, terimakasih atas layanannya”

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan Petugas Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,56, dan nilai interval konversi 88,93 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Unsur Kemampuan Petugas Layanan ini memuat kompetensi yang dimiliki oleh petugas pemberi layanan di Fakultas Teknik UGM.

Tabel 12 Kemampuan Petugas Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,56	88,93	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Tanggungjawab Petugas pelayanan yang disampaikan oleh responden.

“Sangat responsif dan sangat membantu petugasnya”

“cukup fast respon jika ada permasalahan, pertahankan”

“Pelayanan sangat baik, responsif, tepat waktu, dan jelas alur dan prosedurnya. Terima kasih telah melayani dengan sangat baik.”

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,49 dan nilai interval konversi 87,35 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Baik.

Tabel 13 Kecepatan Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U7	Kecepatan Pelayanan	3,49	87,35	B	Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Kecepatan pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar pelayanan di Fakultas Teknik lebih tepat waktu, transparan sehingga pengguna layanan mengetahui tahapan layanan yang diajukan.

“layanan persuratan sangat membantu dalam hal proses persuratan dengan cepat dan mudah di pahami”

“Pelayanan persuratan di FT UGM menurut saya sudah bagus dan tepat waktu”

“Sistem kurang terintegrasi, cukup susah untuk mengingat dan login ke aplikasi”

“Akan lebih baik jika sistem persuratan memfasilitasi bagi yang akan memproses lebih dari 1 tandatangan. Sehingga tidak perlu mengajukan satu persatu secara bergantian. Akan lebih efektif dan efisien jika hal tersebut tersedia di layanan persuratan FT.”

“Aplikasi persuratan sudah bagus, perlu dijaga dan ditingkatkan agar aplikasi tersebut stabil tambah lancar dan bagus”

“Surat hendaknya dikirim secara cepat”

“Lebih ditingkatkan layanannya yang efektif dan efisien tidak banyak birokrasi ditunjang Sistem Informasi yang memadai”

“Dengan aplikasi sangat mempermudah dan mempercepat layanan”

“Jika membuka dokumen membutuhkan waktu yang lama terkadang freeze dan Fungsi pengingat kadang tidak berjalan.”

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,63, dan nilai interval konversi 90,66 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Unsur

Keadilan mendapatkan layanan ini memuat keadilan terutama seluruh pihak terkait pengguna layanan.

Tabel 14 Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,63	90,66	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Keadilan mendapatkan pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar pelayanan di Fakultas Teknik lebih adil dan lebih baik lagi

“Sudah sangat baik dan berkualitas, lanjutkan”

“Sangat puas dengan pelayanan perpustakaan teknik, semoga semakin baik dan semakin banyak koleksinya.”

“Pelayanan yang sudah baik ini harus dipertahankan dan perlu ditingkatkan lagi sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik UGM.”

“Pelayanan yang baik seharusnya diberikan kepada semua pihak, tanpa kecuali. Selamat bekerja.”

“Selama pandemi diperbanyak sosialisasi tentang layanan perpustakaan kepada mahasiswa karena mahasiswa tidak bisa mengakses kampus secara fisik”

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,61 dan nilai interval konversi 90,21 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik.

Tabel 15 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,61	90,21	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar petugas di Fakultas

Teknik lebih ramah dan lebih baik lagi terhadap pengguna layanan. Petugas pelayanan sebagai garda terdepan dalam penyampaian informasi mengharuskannya untuk berperilaku sopan dan ramah supaya penyampaian informasi berjalan lancar khususnya bagi sivitas akademik Fakultas Teknik UGM.

“Overall sudah TOP... But keep improving. Selama ini saya hanya sempat berintraksi dengan Mas Pur saja di Perpustakaan Teknik UGM, dan kurang tahu dengan pelayanan dari staff lain. Saya berharap staff lainnya juga mengikuti jejak beliau, atau bahkan melampaui dengan jobdesc-nya masing-masing. Bila sudah, ya alhamdulillah.”

“Meningkatkan keramahan dan profesionalisme sdm bagian pelayanan agar menjadi identitas fak teknik dalam pelayanan”

“Ada senyum sedikit”

“Lebih murah senyum”

“Pada dasarnya pelayanan di fakultas teknik sudah cukup baik, hanya saja perlu ditingkatkan kembali dari segi keramahan dalam pelayanan agar para pengguna merasa nyaman dan puas”

“mungkin bisa lebih diperbaiki terkait keramahannya, agar semakin excelent layanannya”

“Perlu lebih ramah lagi dalam pelayanan dan menguasai penyelesaian bila ada masalah”

“Petugas Perpustakaan Dept. Teknik Sipil dan Lingkungan sangat responsif dan ramah.”

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran Biaya Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,45 dan nilai interval konversi 86,22 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Baik.

Tabel 16 Kewajaran Biaya Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,45	86,22	B	Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Kewajaran Biaya Pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar pelayanan di Fakultas Teknik lebih ditingkatkan dan lebih baik lagi.

“permintaan pelayanan dengan sistem online dan pengiriman dokumen dilakukan pihak pengelola dengan penambahan biaya yang wajar. notifikasi melalui nomor seluler apabila dokumen siap diambil atau pemberitahuan apabila ada ketidak sesuaian dokumen untuk segera dapat diperbaiki”

“Alangkah baiknya dalam legalisasi tidak dipungut uang/bayaran.”

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian Biaya Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,50 dan nilai interval konversi 87,50 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Baik.

Tabel 17 Kepastian Biaya Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Kepastian Biaya Pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar pelayanan di Fakultas Teknik sudah cukup baik hanya perlu dipertahankan dan dikomunikasikan lebih lanjut.

“saya ragu2 dalam menjawab terkait dengan biaya pelayanan, karena info tentang hal itu minim. Karena di departemen, semua pelayanan tidak dikenai biaya. Semoga kelak dapat lebih terkomunikasikan dengan baik.”

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian Jadwal Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,42 dan nilai interval konversi 85,62 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Baik.

Tabel 18 Kepastian Jadwal Pelayanan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,42	85,62	B	Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Kepastian Jadwal Pelayanan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar ketika pelayanan di Fakultas Teknik mengalami perubahan jadwal, maka para sivitas akademik diinformasikan. Serta diharapkan bisa dan adanya proses pemantauan aktivitas tahap layanan yang sedang diajukan.

“sangat mempermudah alumni yang berdomisili diluar jogja dan di luar pulau”

“Ada pemantauan secara online terkait progres legalisasi yang bisa dipantau alau pihak yang memohon legalisasi”

13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan Lingkungan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,55 dan nilai interval konversi 88,78 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik.

Tabel 19 Kenyamanan Lingkungan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,55	88,78	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Kenyamanan Lingkungan yang disampaikan oleh responden, yaitu kenyamanan lingkungan di Fakultas Teknik sudah baik dan perlu dioptimalkan lagi.

“Supaya UGM mempunyai pegawai yang ahli di bidang tanaman bonsai, hias, dan supaya di sudut-sudut lingkungan UGM bisa asri, sedap di pandang mata”

14. Keamanan Lingkungan

Keamanan Lingkungan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,58 dan nilai interval konversi 89,61 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik.

Tabel 20 Keamanan Lingkungan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U14	Keamanan Lingkungan	3,58	89,61	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Keamanan Lingkungan yang disampaikan oleh responden, yaitu keamanan lingkungan di Fakultas Teknik perlu ditingkatkan lagi dengan penambahan cctv sebagai antisipasi.

15. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,45 dan nilai interval konversi 86,30 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Baik.

Tabel 21 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U15	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	86,30	B	Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang disampaikan oleh responden, yaitu agar di Fakultas Teknik menginformasikan kepada sivitas akademik mengenai fasilitas yang mampu digunakan sebagai wadah pengaduan dan batasan apa saja yang dapat di adukan.

“terkait dengan layanan berbasis TI, sekiranya ketangguhan dari berbagai kemungkinan gangguan mohon dapat dipikirkan karena ke depannya sistem ini akan sangat vital posisinya. demikian terima kasih.”

“pada layanan aplikasi persuratan, surat yg salah pada menu draft tdk bsa dihapus..mohon difasilitasi tombol hapus..terima kasih”

“Hasil analisis survey dipublikasikan kepada pemangku kepentingan internal dan ada rencana ditindaklanjutnya”

“Dalam penggunaan diperlukan statistik pengguna, dan bisa ditampilkan, itu lebih baik. Untuk hal lain perlu penambahan fitur history approval yang ditolak, dan bisa dibuka kembali baik dari sisi yang menolak atau pemohon.”

“Kalo bisa tolong ditambahkan layanan online dan sekalian paket pengirimannya agar alumni yang berada di luar jogja dapat dengan mudah

mengurus legalisasi dan translasi ijazah/transkrip, terima kasih, Jaya Selalu, Teknik Jaya....!!!”

“Sebaiknya didesain teknis legalisasi ijazah online atau alumni yang berada di luar kota seperti pengiriman via pos atau pengiriman paket yg lain”

“dalam kondisi pandemi Covid 19 dan ada pembatasan mobilisasi, mohon dapat memfasilitasi mahasiswa di luar kota/luar pulau dengan layanan legalisasi jarak jauh dengan metode pengiriman dokumen.”

“Manfaatkan media sosial lebih luas lagi, terutama rekaman webinar. Supaya yang tidak bisa hadir tetap bisa menerima manfaatnya.”

“beberapa kegiatan waktu sebelum pandemi yg berjalan baik, misal pelatihan2, dapat dilakukan secara aktif via daring...lalu mungkin kegiatan2 yg sifatnya komunikasi ilmiah bisa ditingkatkan lagi, seperti: diskusi antar mhs, bedah paper, dan lain lain.”

“Fasilitan bagi alumni yang sudah baik mohon terus ditingkatkan seperti pelayanan pengecekan plagiarism dan cek grammarly untuk publikasi jurnal internasional bereputasi”

16. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana pada Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik UGM 2021 mendapatkan nilai rata-rata persepsian sebesar 3,53 dan nilai interval konversi 88,33 dan dikategorikan sebagai Kinerja Pelayanan Sangat Baik.

Tabel 21 Sarana dan Prasarana

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U16	Sarana dan Prasarana	3,53	88,33	A	Sangat Baik

Hasil data kualitatif terdapat beberapa saran untuk unsur Sarana dan Prasarana yang disampaikan oleh responden, yaitu di Fakultas Teknik sudah baik dan perlu dioptimalkan lagi.

“Mohon peralatan pendukung buat Tendik di semua posisi FT bisa di penuhi sebagai penunjang kerja yang maksimal”

“Tingkatkan selalu pelayanan lewat aplikasi, update pembaruan & koneksi jaringan yang stabil”

“Perlunya peningkatan sarana prasana yg lebih baik”

“Usul: Untuk efisiensi dan efektifitas, sebaiknya aplikasi persuratan ini dihubungkan dengan Inems sehingga proses persuratan bisa tuntas dalam satu alur saja, tidak terpisah. Maturnuwun”

“tampilan agar didesain lebih menarik”

“Sudah sangat baik...tinggal bagaimana mempertahankan mutu pelayanan atau lebih meningkatkan lagi sesuai kebutuhan perubahan zaman”

Identifikasi Unsur Khusus

Survei Kepuasan Fakultas Teknik UGM Tahun 2021 menambahkan 3 unsur untuk dinilai. survei ini menggunakan 4 skala likert dengan keterangan skala 1 (Sangat Tidak Setuju), skala 2 (Tidak Setuju), skala 3 (Setuju) dan skala 4 (Sangat Setuju) untuk tiap-tiap pernyataan terkait dengan masing-masing aspek yang diukur.

Tabel 22 Identifikasi Unsur Khusus

Kode	Unsur-Unsur	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U17	Tidak Terdapat Diskriminasi	3,61	90,36	A	Sangat Baik
U18	Tidak terdapat Gratifikasi	3,73	93,30	A	Sangat Baik
U19	Tidak terdapat Pungutan Liar	3,77	94,28	A	Sangat Baik

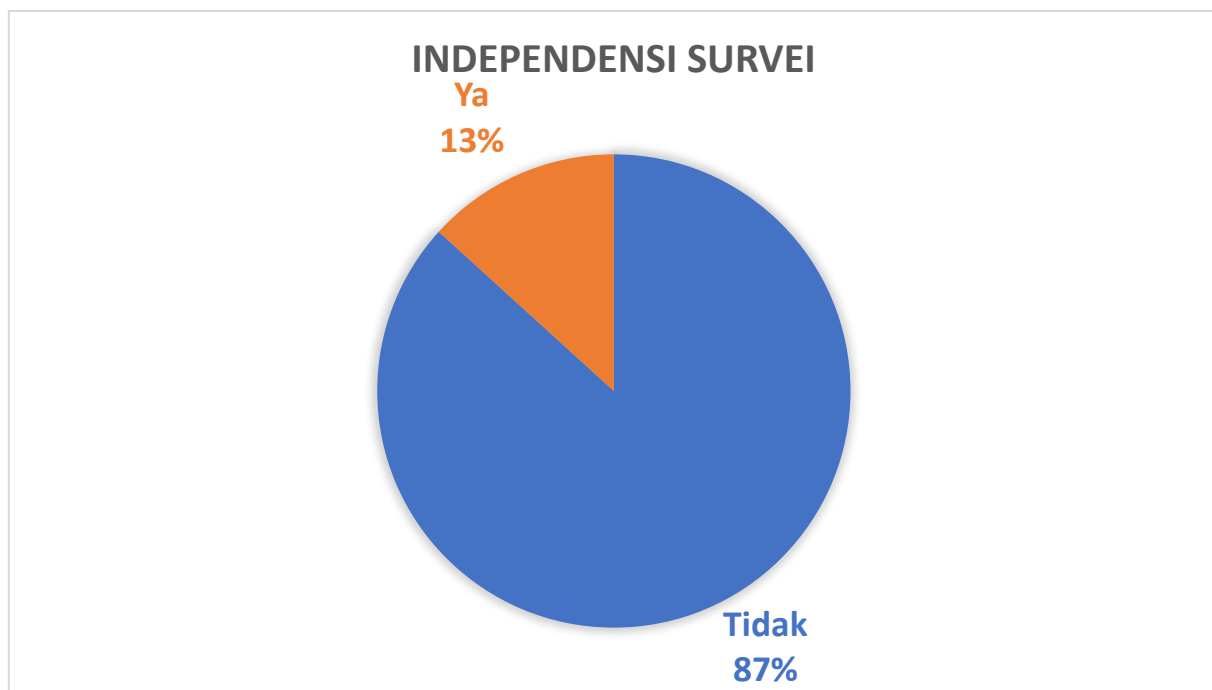
Pertama mengenai unsur diskriminasi pada layanan, dengan menggunakan pertanyaan “Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini” mendapatkan nilai interval sebesar 3,61 yang berarti responden setuju jika tidak terdapat diskriminasi pada layanan yang ada di Fakultas Teknik UGM Tahun 2021. Selanjutnya unsur mengenai penerimaan imbalan atau gratifikasi, dengan menggunakan pertanyaan “Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini” mendapatkan nilai interval sebesar 3,73 yang berarti responden setuju jika tidak terdapat penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan Fakultas Teknik UGM. Selanjutnya unsur mengenai Pungutan Liar, dengan menggunakan pertanyaan “Tidak ada

pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini” mendapatkan nilai interval sebesar 3,77 yang berarti responden setuju jika tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan di Fakultas Teknik UGM tahun 2021. Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil kualitatif responden sebagai berikut :

“Sejauh ini sudah memberikan layanan terbaik dan non pungli”

Identifikasi Kemandirian Responden dalam Mengisi Survei

Fakultas Teknik pada Tahun ini menambahkan penilaian kemandirian responden dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat. Terdapat pertanyaan yang harus dijawab responden terkait “Apakah ada yang meminta memberi penilaian baik dalam mengisi survey ini?”



Gambar 3 Independensi Survei

Gambar 3 menunjukkan bahwa 288 responden (87 %) menjawab tidak dan 44 responden (13 %) menjawab ya. Hasil menunjukkan bahwa proporsi yang menjawab dengan persepsi sendiri tanpa ada campur tangan pihak lain lebih banyak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa survei ini mewakili kepuasan responden dalam menggunakan Layanan di Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada.

BAB V PENUTUP

Bagian ini membahas mengenai implikasi aksi dan simpulan bagi Fakultas Teknik UGM agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Implikasi Aksi

Tabel 23 merangkum isu-isu penting yang muncul di setiap aspek yang diukur dan beberapa alternatif rekomendasi yang dapat dilakukan untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan.

Tabel 23 Rangkuman Isu Utama dan Alternatif Rekomendasi Aksi

No	Aspek	Isu Utama	Rekomendasi
1.	Kepastian Jadwal Pelayanan	Kurang Optimalnya sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui	<ul style="list-style-type: none">• Mengimplementasikan dan mengoptimalkan sistem tracking secara daring untuk memantau proses pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.• Pengembangan sistem yang menyediakan informasi tentang tahapan dan waktu penyelesaian yang bisa diakses dan dimonitor oleh pelanggan secara real time, misalnya melakukan tracking tahapan proses layanan.• Mengakomodasi penggunaan media telepon sebagai bagian dari sistem untuk memantau proses pelayanan jika belum adanya sistem pemantauan secara daring• Mengoptimalkan visibilitas informasi jadwal waktu pelayanan yang pasti

2. Kewajaran Biaya Pelayanan	Kurangnya kejelasan informasi mengenai besaran tarif atau biaya layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas layanan dapat selalu menginformasikan kepada pengguna layanan mengenai biaya layanan sebelum diberikannya layanan. • Mengoptimalkan visibilitas informasi mengenai biaya resmi di dekat lokasi pelayanan. • Memberikan informasi yang transparan mengenai penggunaan dana yang diperoleh dari biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan. • Selalu melakukan pembaruan informasi lewat sosial media dan website sehingga lebih mudah diakses oleh pengguna layanan.
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya informasi pelanggan terhadap wadah atau sistem pengaduan terhadap Layanan di Fakultas Teknik UGM 	<ul style="list-style-type: none"> • Membuka saluran Q&A yang responsif melalui berbagai jalur, misal telepon, email, <i>chat</i>. • Pengembangan sistem yang menyediakan wadah bagi aspirasi civitas akademik dalam menampung pengaduan dan masukan supaya layanan lebih optimal

Simpulan

Fakultas Teknik UGM di Tahun 2021 mendapatkan indeks kepuasan agregat 3,54 dikonversi menjadi 88,49 sehingga mendapatkan mutu pelayanan A yang berarti Kinerja Pelayanannya Sangat Baik. Rekomendasi yang disampaikan diharapkan dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan dari Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada kepada pengguna layanannya.