



LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
Periode: Februari s.d. Maret 2024

Berdasarkan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
TAHUN 2024



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN
PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Periode : 26 Februari s.d. 6 Maret 2024

Disahkan di Bandung
Pada hari Sabtu, 9 Maret 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Gunung Djati,
Bandung, 9 Maret 2024



Prof. Dr. Hasniah Aliah, M.Si.
NIP. 197806132005012014

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,

Dr. Hj. Ana Widiana, M.Si.
NIP. 197003052009122002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung periode bulan ebruari sampai dengan bulan Maret 2024.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dankarakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

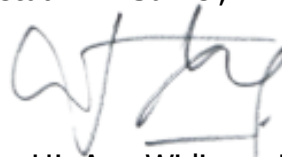
Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Kementerian Agama dan sekaligus menjadiacuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan/*stakeholder* serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, 8 Maret 2024

Ketua Tim Survei,



Dr. Hj. Ana Widiana, M.Si.
NIP. 197003052009122002

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I . KUESIONER SURVEI	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI	3
A. Kriteria Responden.....	3
B. Metode Pencacahan	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	4
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	5
A. Analisis Hasil Survei	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	7
BAB IV. DATA SURVEI.....	10
A. Data Responden	10
B. Data Dukung Lainnya	14

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama yang dilaksanakan pada tanggal 26 Februari s.d. 6 Maret 2024 dan diperoleh sebanyak 56 (lima puluh enam) orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	Petugas pelayanan Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai

No	Ruang Lingkup
	seragam, tanda pengenalan, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
8	Layanan konsultasi dan pengaduan Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ <i>hotline/callcenter/media online</i>), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Penentuan responden adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan dengan jumlah minimal 30 (tiga puluh) responden.

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* yang sudah disiapkan oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Agama;
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup yang dijabarkan dalam 25 (dua puluh lima) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini dilaksanakan pada tanggal tanggal 26 Februari s.d. 6 Maret 2024.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan

Kerja Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung 26 Februari s.d. 6 Maret 2024 dari 8 (delapan) aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,92 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

IPKP Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan																								
	PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	PB 1	PB 2	PB 3	PC 1	PC 2	PC 3	PD 1	PD 2	PD 3	PE 1	PE 2	PF 1	PF 2	PF 3	PG 1	PG 2	PG 3	PH 1	PH 2	PH 3	PH 4
R1	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4
R2	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4
R6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R7	3,4	3,4	4	2	4	4	3,4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4
R8	3,4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R10	4	4	4	2,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R15	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4
R19	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4
R21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R22	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R26	4	4	4	3,4	4	4	3,4	3,4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	3,4	4	3,4	4	3,4	4	4	3,4
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R30	3,4	3,4	3,4	3,4	4	3,4	3,4	2,7	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	4
R31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	2,7	2,7	2,7	3,4	3,4
R33	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R36	4	3,4	4	4	3,4	4	4	3,4	4	4	3,4	4	3,4	4	4	3,4	3,4	3,4	4	3,4	4	4	4	4	4
R37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	3,4	4	4
R41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	3,4	3,4
R45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

IPKP Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan																								
	PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	PB 1	PB 2	PB 3	PC 1	PC 2	PC 3	PD 1	PD 2	PD 3	PE 1	PE 2	PF 1	PF 2	PF 3	PG 1	PG 2	PG 3	PH 1	PH 2	PH 3	PH 4
R48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2,7	4	4	4	4	4
R51	3,4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	4	3,4
R52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R54	2	2	2	2	4	4	4	1,3	2	3,4	1,3	1,3	3,4	4	4	4	2	3,4	4	4	4	2,7	2	2	2
R55	3,4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
IPKP Unit Layanan	A (Sangat Baik)																								

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 26 Februari s.d. 6 Maret 2024 pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah ruang lingkup ke 2 (Dua) pada pernyataan kualitas pelayanan ke 2 (PB2) dan ruang lingkup ke 5 (Lima) pada pernyataan kualitas pelayanan ke 1 (PE1) yang mendapatkan nilai total sama yaitu 222,2 dan indeks sebesar 3,97. Ruang lingkup ke 2 adalah tentang Persyaratan, berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan, dengan pernyataan kualitas pelayanan tertingginya yaitu PB2 yang berbunyi: *"Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan."* Sementara ruang lingkup ke 5 (lima) adalah mengenai Tarif/Biaya, berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran, dengan pernyataan kualitas pelayanan tertingginya yaitu PE1 yang berbunyi: *"Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas"*. Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:

- a. Sosialisasi jenis layanan FST yang massif dilakukan, baik secara langsung maupun

- tidak langsung kepada seluruh civitas akademik melalui berbagai macam bentuk seperti (kuliah perdana, rapat koordinasi/rapat kerja, seminar/kuliah umum dengan tema anti korupsi, media sosial, banner dan lain-lain).
- b. Adanya SOP yang jelas yang sudah disusun dan selalu di review berkala untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik
 - c. Pembinaan pegawai melalui rapat, briefing setiap hari dan pelatihan atau workshop berkaitan dengan pelayanan prima dan atau yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
 - d. Transformasi birokrasi dari yang manual menjadi berbasis IT atau elektronik melalui PLIS (Pusat Layanan Informasi SAINTEK)
 - e. Mengadakan Inovasi dan variasi layanan di lingkungan FST seperti *eco-office*, PUTRI, Kue APeM, Prasasti, *nursery room* dan lain-lain
2. Ruang lingkup terendah adalah ruang lingkup ke 1 (satu) pada pernyataan kualitas pelayanan nomor 4 (PA4) yang mendapatkan nilai total 213,9 dan indeks sebesar 3,82. Ruang lingkup ke 1 (satu) adalah tentang Informasi, yang berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ, dengan dengan pernyataan kualitas pelayanan tertingginya yaitu PA4 yang berbunyi: *"Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ."*

Berdasarkan hal tersebut, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	PA4	Melakukan telusur terhadap jenis layanan yang ada di FST	√			Pimpinan FST dan Tim ZI
2	PA4	Membuat inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan	√	√	√	Tim ZI

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
		fasilitas yang interaktif dan menyediakan FAQ untuk setiap kategori layanan				
3	PA4	Melakukan sosialisasi yang massif terhadap jenis layanan yang ada di FST agar diketahui lebih luas oleh seluruh civitas	√	√	√	Tim ZI

BAB IV

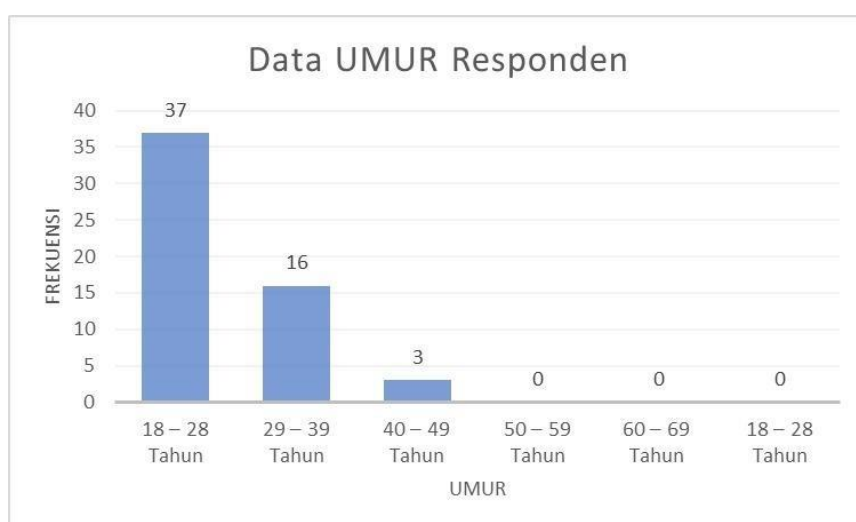
DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel 2.
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	37	66
2	29 – 39 tahun	16	29
3	40 – 49 tahun	3	5
4	50 – 59 tahun	0	0
5	60 – 69 tahun	0	0
6	18 – 28 tahun	0	0
	Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 - 28 tahun dengan presentase 66% (enam puluh enam) persen.



Gambar 1.
Grafik Data Umur Responden

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	22	39
2	Perempuan	34	61
	Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang dengan presentase 61% (enam puluh satu) persen.

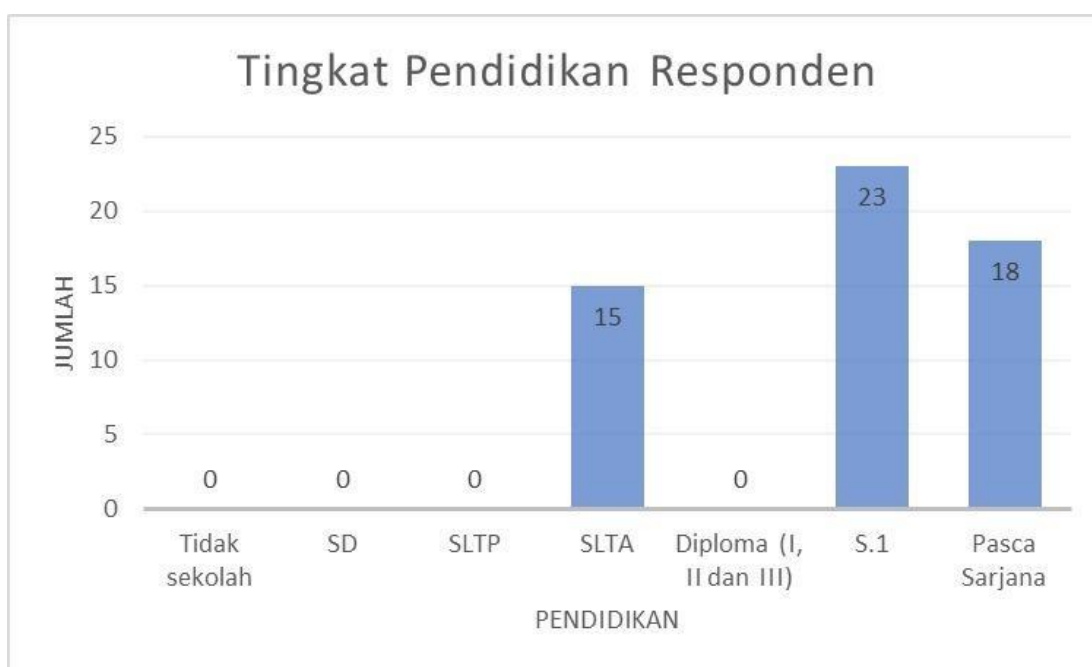


Gambar 2.
Grafik Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	0	0
4	SLTA	15	27
5	Diploma (I, II dan III)	0	0
6	S.1	23	41
7	Pasca Sarjana	18	32
	Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang dengan presentase 41% (empat puluh satu) persen.

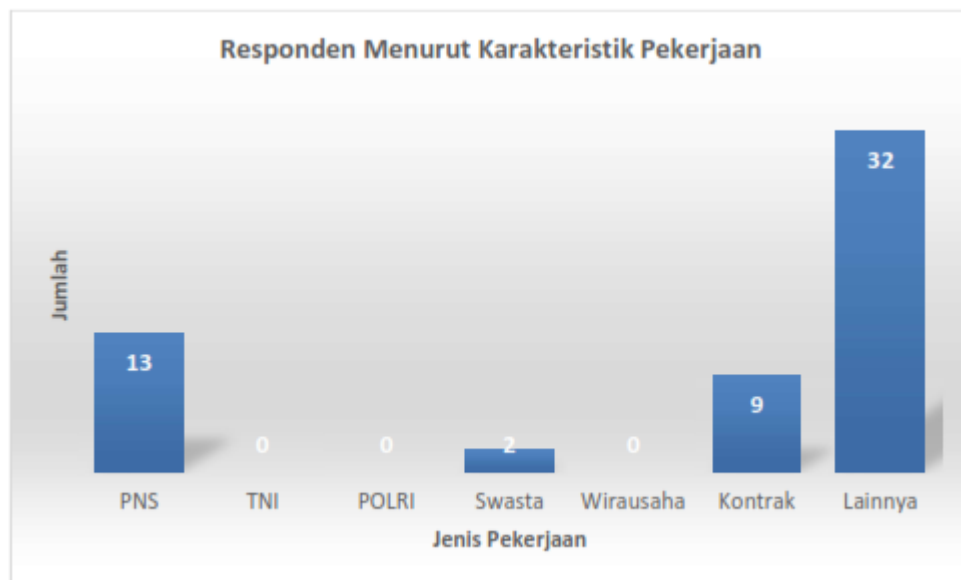


Gambar 3.
Grafik Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	13	23
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	2	4
5	Wirausaha	0	0
6	Kontrak	9	16
7	Lainnya	32	57
	Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan kategori lainnya seperti karyawan, mahasiswa, dosen non PNS, dan lain-lain, yang disebutkan dalam angket sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang dengan presentase 57% (lima puluh tujuh) persen.



Gambar 3.
Grafik Karakteristik Pekerjaan Responden

B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGGUNA LAYANAN PADA FAKULTAS SAINS DAN
TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG .
Periode Februari s.d. Maret 2024**

<p style="text-align: center;">SURVEI PERSEPSI KUALIATAS PELAYANAN (SPKP)</p> <p style="text-align: center;">FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG</p> <p style="text-align: center;">NILAI INDEKS</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; color: blue;">3,92</p> <p style="text-align: center;">Periode 26 Februari s.d 6 Maret 2024</p>		<p style="text-align: center;">PENGGUNA LAYANAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG</p>	
		RESPONDEN	
Jumlah			
Jenis kelamin	Laki-laki	:	5 6 orang
	Perempuan	:	2 2 orang
		:	3 4 orang
Pendidikan	Belum Sekolah	:	0 orang
	SD	:	0 orang
	SLTP	:	0 orang
	SLTA	:	15 orang
	D.I, II, III	:	0 orang
	S.1	:	23 orang
	S.2	:	16 orang
	S.3	:	2 orang
Pekerjaan	PNS	:	13 orang
	TNI	:	0 orang
	Polri	:	0 orang
	Swasta	:	2 orang
	Wirausaha	:	0 orang
	Tenaga kontrak	:	9 orang
	Lainnya	:	32 orang

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPAK dapat diakses pada tautan <https://bit.ly/DataSPAKdanSPKP2024>. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

Lampiran contoh kuesioner yang diambil dari link survei

S2 - Survey Zona Integritas

1

2

3

Page 1Page 2Page 3

Yth, Bapak/Ibu Pengguna Layanan
pada satuan kerja Kementerian Agama

Assalamualaikum Wr. Wb

Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada satuan kerja ini. Berilah bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang yang Bapak/Ibu berikan menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan kami semakin baik.

Demikain kami sampaikan atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wasaalamuaikum Wr. Wb.

Mohon isi data Responden berikut dengan benar

Nama *

Enter a value for this field.

Domisili *

Contoh: Semarang

Usia *

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan terakhir *

Pekerjaan *

Satuan Kerja *

PTKIN Satker/Unit Pemberi Layanan *

Layanan yang telah diterima *

Contoh: Legalisir Ijazah

S2 - Survey Zona Integritas



SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

a. Diskriminasi Pelayanan

1. Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus *



2. Petugas tidak membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya *



b. Pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan

1. Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan *



sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

c. Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas

1. Tidak ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan *



2. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll di luar ketentuan. *



3. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan. *



d. Pungutan liar (pungli)

1. Tidak ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi *



(pungli bisa dikamouflasekan melalui istilah seperti 'uang administrasi', 'uang rokok', 'uang terima kasih', dsb.)

e. Percaloan/perantara

1. Tidak ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai) *


[Back](#)
[Next](#)

2/3

S2 - Survey Zona Integritas



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

a. Informasi

1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia *



2. Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan *



3. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan *



4. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ *



b. Persyaratan

1. Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas *



2. Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan *



3. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *



c. Prosedur/alur

1. Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas *



2. Informasi prosedur/alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan *



3. Penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *



d. Jangka Waktu

1. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas *



2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar *



3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *



e. Tarif/Biaya

1. Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas *



2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran) *



f. Sarana/Prasaran Pendukung

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan *



2. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu *



3. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah hemat biaya *



g. Petugas Pelayanan

1. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring *



2. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll) *



3. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) *



h. Layanan konsultasi dan pengaduan

1. Layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/media online) *



2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah *



3. Respon konsultasi dan pengaduan cepat *



4. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas *



Back

Submit