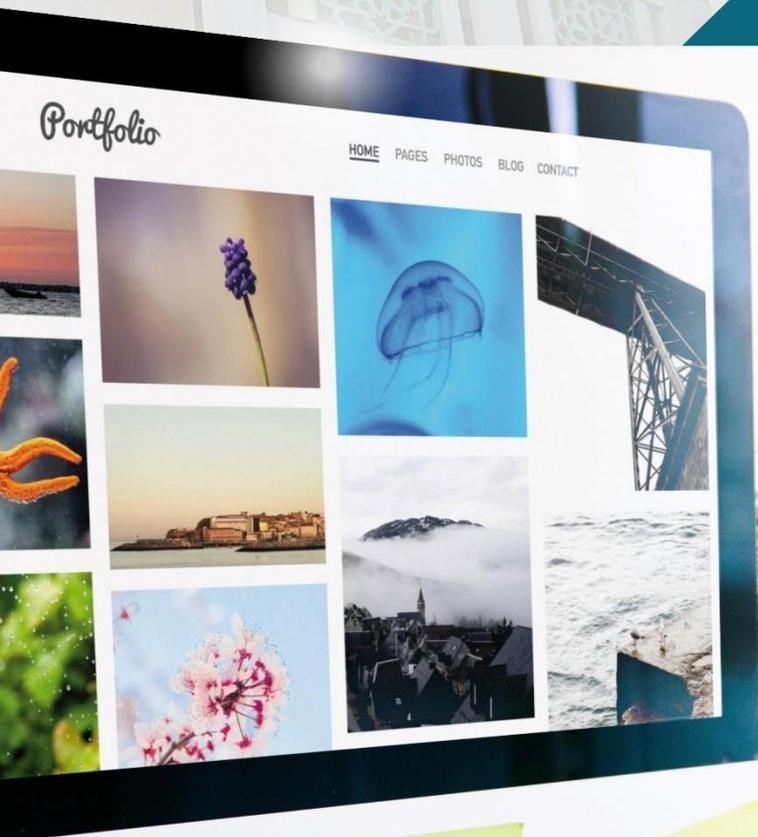


LAPORAN

HASIL SURVEI PRESEPSI KUALITAS PELAYANAN

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

TRIWULAN II 2024



PERIODE SURVEY:
APRIL 2024 - JUNI 2024



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN
PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Periode : April s.d. Juni 2024

Disahkan di Bandung
Pada hari Selasa, 23 Juli 2024

Mengetahui
Dekan,



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 kehadirat Allah SWT, Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk periode April hingga Juni 2024 telah disusun. Salah satu langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan survei persepsi kualitas pelayanan kepada para pengguna layanan. Mengingat keragaman jenis layanan publik yang memiliki sifat dan karakteristik berbeda, survei ini harus dilakukan dengan metode dan teknik yang sesuai.

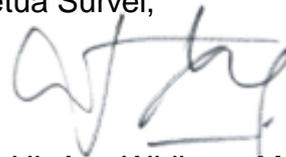
Sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei, penyusunan laporan ini juga bertujuan untuk menunjukkan bahwa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung berkomitmen kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan. Semoga hasil survei ini dapat memberikan masukan positif bagi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi para pengguna layanan/stakeholder, serta sebagai bahan evaluasi kinerja organisasi agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien di masa mendatang.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, 23 Juli 2024

Ketua 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	12
A. Data Responden	12
B. Data Dukung Lainnya	15

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilakukan dengan menggunakan form online yang dilaksanakan pada tanggal 1 April s.d. 30 Juni 2024 dan diperoleh sebanyak 117 orang responden. Link survey dapat akses web berikut: <https://s.id/SurveyKualitasLayanan>. Adapun list pertanyaan survey dapat dilihat pada Lampiran 2.

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

No	Ruang Lingkup
	(memakai seragam, tanda pengenal, 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 SURVEY

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 Tim Survey Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
- b. Pelaksana survei membagikan link survei kepada responden setelah mendapatkan pelayanan di PTSP Fakultas Sains dan Teknologi dan survey disebar juga melalui saluran Whatsaps (WA)

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 April s.d. Juli 2024.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam survey 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 Survey dan Unit Analisis

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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Survey 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 survey tersebut.

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

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Kantor 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 Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung semakin baik. Adapun tingkat penilaian skor 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 1 April s.d. 30 Juni 2024 dari 8 (delapan) aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata indeks kepuasan layanan sebesar **3,70** atau skor kepuasan **92,51**. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja unit pelayanan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

IPAK 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R2	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
R3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3
R5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	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	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
R8	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
R9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
R10	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
R11	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
R12	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
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	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
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	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
R18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R19	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
R20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
R21	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
R22	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
R23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
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	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
R30	4	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	1	4	1	4	1	2	1	1	1
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
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	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
R36	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

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	
R38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	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	
R40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
R41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	2	1	3	1	4	4	2	2	1	1
R42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
R43	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
R44	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
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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
R48	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
R49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
R50	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
R51	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3
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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
R55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
R56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
R57	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
R58	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
R59	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
R60	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
R61	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
R62	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
R63	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
R64	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
R65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R66	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
R67	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
R68	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
R69	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
R70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
R71	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
R72	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
R73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R74	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
R75	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
R76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
R77	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4

R78	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
R79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R81	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R82	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
R83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R85	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
R86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
R92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R97	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	
R98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R102	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R103	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
R104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
R105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R106	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
R107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
R108	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
R109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
R110	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
R111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R112	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
R113	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
R114	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R117	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)																								

Kemudian data tersebut diolah sampai dengan menghasilkan Skor Indeks Per Unsur seperti dibawah ini.

Unsur Kuisisioner	Kategori Ruang Lingkup	Total Per Unsur	Skor Indeks Per Unsur
PA1	Informasi	434,7	3,72
PA2	Informasi	430,7	3,68
PA3	Informasi	439,3	3,75
PA4	Informasi	429,3	3,67
PB1	Persyaratan	441,3	3,77
PB2	Persyaratan	440,7	3,77
PB3	Persyaratan	440	3,76
PC1	Prosedur/Alur	438,7	3,75
PC2	Prosedur/Alur	440	3,76
PC3	Prosedur/Alur	439,3	3,75
PD1	Jangka Waktu	430,7	3,68
PD2	Jangka Waktu	433,3	3,70
PD3	Jangka Waktu	434,7	3,72
PE1	Tarif/Biaya	431,3	3,69
PE2	Tarif/Biaya	432,7	3,70
PF1	Sarana dan prasarana pendukung	435,3	3,72
PF2	Sarana dan prasarana pendukung	433,3	3,70
PF3	Sarana dan prasarana pendukung	443,3	3,79
PG1	Petugas Layanan	426,7	3,65
PG2	Petugas Layanan	425,3	3,64
PG3	Petugas Layanan	431,3	3,69
PH1	Layanan Konsultasi dan pengaduan	426,7	3,65
PH2	Layanan Konsultasi dan pengaduan	423,3	3,62
PH3	Layanan Konsultasi dan pengaduan	420,7	3,60
PH4	Layanan Konsultasi dan pengaduan	421,3	3,60
Rata-Rata Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan			3,70
Total Responden			117
Total nilai semua unsur			10824
Skor Kualitas Pelayanan			92,51
KATEGORI A (SANGAT BAIK)			

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 April s.d. 30 Juni 2024 pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah ruang lingkup ke 6 dan 2. Ruang lingkup 6 yaitu pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Pada pernyataan PF3 yang berbunyi "Sarana

Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan Online sudah hemat biaya” mendapat indeks **3.79** yang berkategori sangat baik.

Selain itu adapun pernyataan PB1 dan PB2 yang merupakan ruang lingkup 2 mendapat indeks **3.77** untuk kedua pernyataan. Ruang lingkup 2 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. Pada pernyataan PB1 (*“Informasi Persyaratan dapat difahami dengan Jelas”*) dan PB2 (*“Informasi Perayaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan”*)

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.
 - b. Adanya SOP yang jelas yang sudah disusun dan dan SOP/prosedur dipublikasikan di web Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik
 - c. Transformasi birokrasi dari yang manual menjadi berbasis IT atau elektronik melalui PLIS (Pusat Layanan Informasi SAINTEK) sehingga pengguna layanan lebih dimudahkan dapat melakukan pengajuan dimanapun secara online. Sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.
2. Ruang lingkup terendah adalah ruang lingkup ke 8 yaitu Layanan konsultasi dan pengaduan dengan mendapat skor indeks 3.60 untuk pernyataan PH3 (*“Respon Konsultasi dan Pengaduan Cepat”*) dan PH4 yang berbunyi (*“Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas”*) mendapat indeks 3.60.

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Fakultas Sains dan Teknologi yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Layanan konsultasi dan pengaduan	Membentuk tim khusus yang bertanggung jawab	√		Tim ZI dan Pimpinan FST

		untuk menangani pengaduan dan konsultasi.			
2	Layanan konsultasi dan pengaduan	Memberikan arahan kepada unit yang bertanggung jawab untuk melakukan pengecekan pengaduan berkala	√	√	Tim Zi dan Pimpinan FST
3	Layanan konsultasi dan pengaduan	Sosialisasi secara masif program CURCOL (Curhatan Civitas Online)	√	√	Tim Zi dan Pimpinan FST
4	Layanan konsultasi dan pengaduan	Membuat prosedur/ SOP Pengaduan dan dipublikasikan di berbagai media	√	√	Tim Zi dan Pimpinan FST

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Terdapat 117 Responden yang mengisi survey persepsi kualitas pelayanan FST UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Responden merupakan pengguna yang telah mendapatkan layanan FST UIN Bandung yang terdiri dari beberapa kalangan yaitu dosen, mahasiswa, Tata Usaha, Cleaning Service, Pihak Swasta dan Alumni.

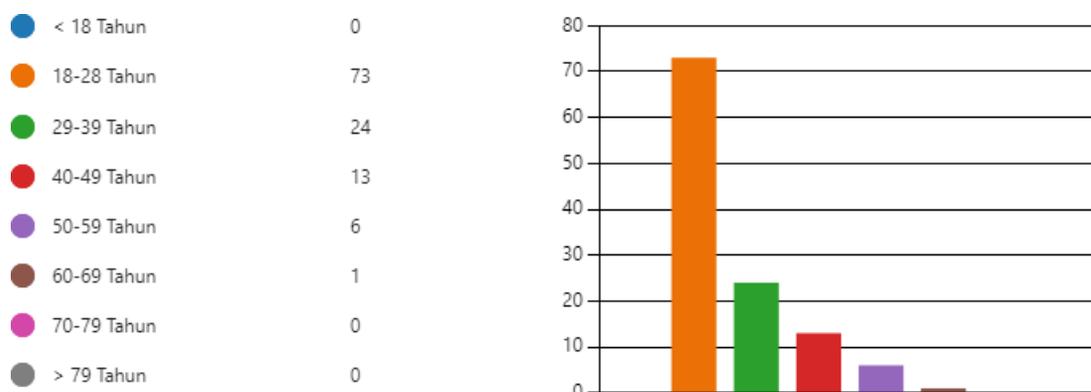
Pada tabel 1 menunjukkan data umur responden survey.

Tabel 1.

Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	<18 Tahun	0	0
2	18 – 28 tahun	73	62
3	29 – 39 tahun	24	21
4	40 – 49 tahun	13	11
5	50 – 59 tahun	6	5
6	60 – 69 tahun	1	1
7	69 – 79 tahun	0	0
8	>79 tahun	0	0
	Jumlah	117	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berumur 18 – 28 tahun dengan presentase 62% (enam puluh dua) persen.

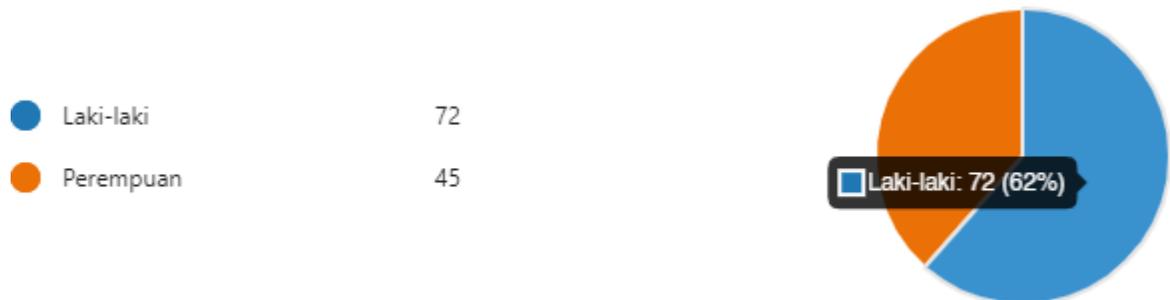


Gambar 1.

Grafik Data Umur Responden

Tabel 2.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	72	62
2	Perempuan	45	38
	Jumlah	104	100



Gambar 2.

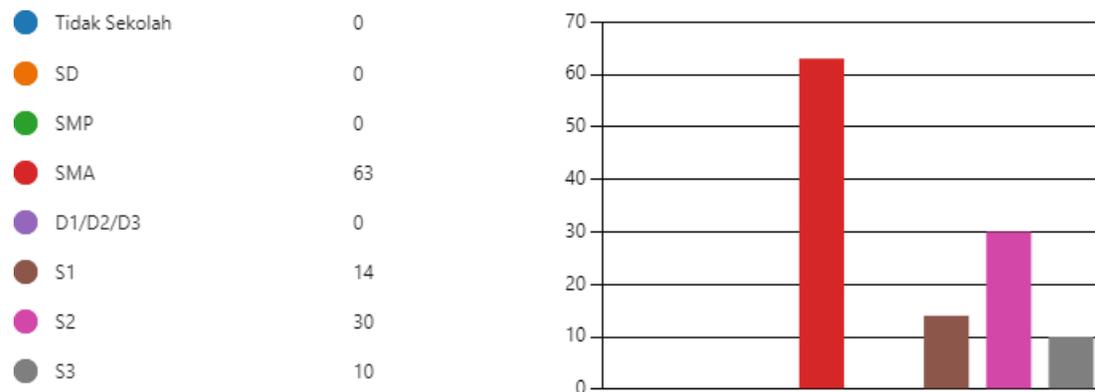
Grafik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada survey ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah sebanyak 62% (72) orang dan 38% (45 Orang) berjenis kelamin Perempuan.

Tabel 3.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	0	0
4	SLTA	63	54
5	Diploma (I, II dan III)	0	0
6	S1	14	12
7	S2	30	26
8	S3	10	8
Jumlah		117	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berpendidikan SLTA sebanyak 63 (enam puluh tiga) orang dengan presentase 54% (lima puluh empat) persen.

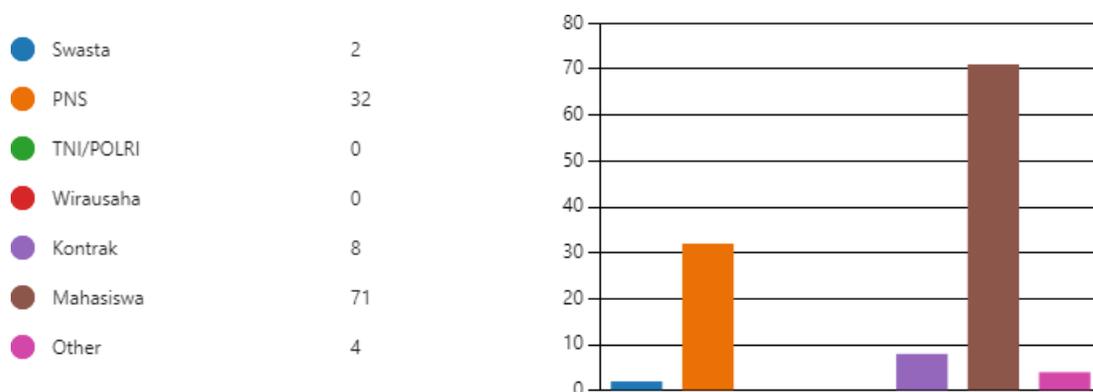


Gambar 3.
Grafik Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Karakteristik Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	32	27
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	2	2
5	Wirausaha	0	0
6	Kontrak	8	7
7	Mahasiswa	71	61
8	Lainnya	4	3
	Jumlah	117	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini terbanyak dari kalangan mahasiswa sebanyak 71 Orang dengan presentase 61%.



Gambar 4.
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 dilihat sebagai berikut:

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
(SPKP) PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Periode April s.d. Juni 2024**

<p>SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)</p> <p>KANTOR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</p> <p>UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG</p> <p>NILAI INDEKS</p> <p style="font-size: 2em; color: blue;">3,70</p> <p style="color: blue;">Sangat Baik</p> <p>Periode April s.d Juni 2024</p>	<p>PENGGUNA LAYANAN KANTOR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI</p>	
RESPONDEN		
Jumlah	: 1 1 7 orang	
Jenis kelamin	Laki-laki	: 7 2 orang
	Perempuan	: 4 5 orang
Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang
	SD	: 0 orang
	SLTP	: 0 orang
	SLTA	: 63 orang
	D.I, II, III	: 0 orang
	S.1	: 14 orang
	S.2	: 30 orang
	S.3	: 10 orang
Pekerjaan	PNS	: 32 orang
	TNI	: 0 orang
	Polri	: 0 orang
	Swasta	: 2 orang
	Wirausaha	: 0 orang
	Tenaga kontrak	: 8 orang
	Mahasiswa	: 71 orang
	Lainnya	: 4 orang

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan <https://fst.uinsgd.ac.id/lainnya/>. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

Lampiran 1. Pertanyaan survey

10

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

A. Informasi

17. Sistem Informasi Pelayanan Selalu Tersedia *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

18. Sistem Informasi Pelayanan dapat Menjawab kebutuhan Pengguna Layanan *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

19. Sistem Informasi Pelayanan mudah Digunakan *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

20. Sistem Informasi Pelayanan Memiliki Fasilitas Interaktif dan FAQ *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

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

Page 7 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

B. Persyaratan

21. Informasi Persyaratan dapat difahami dengan Jelas * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

22. Informasi Perayaran sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

23. Penerapan Persyaratan Pelayanan sesuai dengan yang di informasikan * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

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

Page 8 of 14 

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

C. Prosedur/Alur

24. Informasi Prosedur/Alur Layanan dapat dipahami dengan Jelas *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

25. Informasi Prosedur/Alur Layanan sesuai untuk mendapatkan Produk/Jenis Layanan *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

26. Penerapan Prosedur/Alur Pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *

★ ★ ★ ★ ★ ★

Page 9 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

D. Jangka Waktu

27. Informasi Jangka Waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas *

★ ★ ★ ★ ★ ★

28. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan tersebut Wajar *

★ ★ ★ ★ ★ ★

29. Jangka Waktu penyelesaian Pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *

★ ★ ★ ★ ★ ★

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

Page 10 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

E. Tarif/Biaya

30. Informasi Biaya Pelayanan dapat dipahami dengan Jelas *

★ ★ ★ ★ ★ ★

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

★ ★ ★ ★ ★

Page 11 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

F. Sarana Prasarana Pendukung

32. Sarana Prasarana Pendukung pelayanan/sistem layanan online sudah mempermudah pelayanan *

★ ★ ★ ★ ★ ★

33. Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan Online sudah meringkas waktu *

★ ★ ★ ★ ★ ★

34. Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan Online sudah hemat biaya *

★ ★ ★ ★ ★ ★

Page 12 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

G. Petugas Pelayanan

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

★ ★ ★ ★ ★

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

★ ★ ★ ★ ★

37. Petugas melayani dengan Ramah (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) *

★ ★ ★ ★ ★

Page 13 of 14 

00

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

H. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

38. Layanan Konsultasi Pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call centre/media online) * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

39. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan Mudah * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

40. Respon Konsultasi dan Pengaduan Cepat * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

41. Tindaklanjut proses Penanganan Konsultasi dan Pengaduan Jelas * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

[Back](#) [Submit](#)

Page 14 of 14