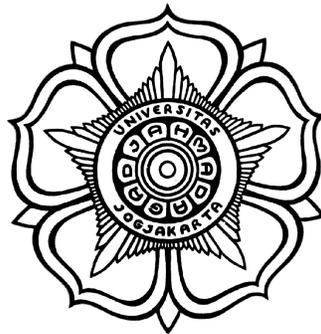


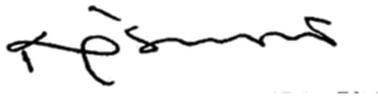
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS FILSAFAT
TAHUN 2018**



**FAKULTAS FILSAFAT
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS FILSAFAT
TAHUN 2018

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja Pembangunan ZI



Drs. Gugup Kismono, M.Sc., Ph.D.
NIP 196307051989111001

Yogyakarta, 17 Juli 2018
Dekan Fakultas Filsafat



Dr. Arqom Kuswanjono
NIP 197005301994121001

I. PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan latar belakang diselenggarakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 2018 oleh Fakultas Filsafat, 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.

1. 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 Filsafat 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 fakultas.

2. TUJUAN KEGIATAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan agar dapat dijadikan masukan oleh Fakultas Filsafat 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 pertengahan tahun 2018 yang dibandingkan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2017.

3. JADWAL PELAKSANAAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Filsafat 2018 ini dilaksanakan selama kurun waktu lima minggu sesuai dengan lini waktu berikut.

Kegiatan	April		Mei		M3
	M3	M4	M1	M2	
Persiapan	■				
Desain Instrumen	■				
Pengambilan Data		■	■	■	
Analisis					■
Pelaporan					■

4. LANDASAN TEORI

Bagian ini menguraikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan konsep-konsep yang diteliti pada kegiatan ini.

KEPUASAN

Pada awalnya, konsep kepuasan muncul pada level perusahaan sebagai indikator yang penting untuk mengevaluasi produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi atas persepsi individu antara ekspektasi (harapan) dengan kenyataan (kinerja layanan). Pada penelitian lanjutan, Oliver (1997) menegaskan bahwa kepuasan termasuk pada pencapaian yang menyenangkan (*pleasurable fulfillment*), dimana konsumen merasa puas apabila layanan yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuan mereka.

Szymanski dan Henard (2001) menjelaskan lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Ekspektasi

Ekspektasi terbagi menjadi dua, yaitu ekspektasi sebagai antisipasi atas harapan dan ekspektasi sebagai pembanding. 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 pembanding, 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).

II. METODOLOGI

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

1. 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 (Tidak Baik), skala 2 (Kurang Baik), skala 3 (Baik) dan skala 4 (Sangat Baik) untuk tiap-tiap pernyataan terkait dengan masing-masing aspek yang diukur seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Aspek yang diukur dalam Survei IKM Fakultas Filsafat 2018

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
Prosedur Pelayanan	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Prosedur pelayanan di UGM yang 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 UGM sudah sesuai untuk memenuhi layanannya.	U2
Kejelasan Pelayanan	Informasi mengenai persyaratan, prosedur dan petunjuk pengisian dokumen untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.	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 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 UGM telah sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.	U5
Kemampuan Petugas Pelayanan	Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian,	Petugas pemberi layanan UGM memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian,	U6

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
Kecepatan Pelayanan	keterampilan, dan pengalaman. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	keterampilan, dan pengalaman. UGM memberikan pelayanan yang cepat.	U7
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).	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 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.	UGM menerapkan biaya yang wajar atas layanannya.	U10
Kepastian Biaya Pelayanan	Pembebanan biaya layanan yang besarnya konsisten dan stabil.	Penerapan biaya layanan oleh 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> .	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.	UGM memiliki lingkungan pelayanan yang nyaman	U13
Keamanan Lingkungan	Keamanan lingkungan, satuan keamanan dan sarana prasarana yang mendukung keamanan.	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.	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	Layanan UGM didukung dengan sarana dan prasarana	U16

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
	mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).	(termasuk teknologi informasi) yang baik dan memadai.	

2. DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL

Populasi dalam kegiatan ini adalah sivitas akademika (mahasiswa dan dosen) serta tenaga kependidikan yang pada saat kegiatan ini dilakukan memiliki status aktif di UGM dan pernah menggunakan layanan dari UGM, baik di tingkat pusat, fakultas, ataupun unit. 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). Jumlah sampel secara detail dapat dilihat pada Tabel 2.

3. PROSES PENGUMPULAN DATA

Survei ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung oleh enumerator kepada responden mahasiswa dan tenaga kependidikan, sedangkan kepada dosen dilakukan secara daring dengan mengirimkan tautan kuesioner daring kepada dosen lewat media surat elektronik dan pesan teks.

4. INSTRUMEN SURVEI

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian utama. Bagian pertama adalah pertanyaan singkat terkait dengan demografi responden seperti asal unit kerja, usia dan jenis kelamin. Bagian kedua berisi 16 pertanyaan yang mencerminkan 16 unsur yang menjadi fokus survei kepuasan masyarakat yang dilakukan UGM pada tahun 2018 ini. Bagian yang ketiga berupa pertanyaan jawaban bebas atas saran dan masukan yang dapat diberikan responden kepada UGM.

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 keakuratan 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.

5. 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:

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

Interpretasi nilai rata-rata per unsur didasarkan pada standar tabel nilai interval seperti ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 2 Nilai Interval, Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 - 1,75	D	Tidak Baik

1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	B	Baik
3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

Selanjutnya, dilakukan penghitungan bobot nilai rata-rata tertimbang 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 yang ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 3 Nilai Interval Konversi, Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
25 - 43,75	D	Tidak Baik
43,76 - 62,5	C	Kurang Baik
62,51 - 81,25	B	Baik
81,26 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

III. ANALISIS DAN DISKUSI

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

1. Profil Responden

Data yang telah terkumpul dianalisis berdasarkan karakteristiknya dan membentuk profil, yaitu jenis kelamin, proporsi, dan rentang usia responden yang menjadi sampel dalam survei ini.

Dari seluruh responden, 20% berjenis kelamin pria dan sisanya adalah wanita 80%. Total responden adalah mahasiswa dengan rentang usia 18-23 tahun. Penentuan proporsi responden ini berdasarkan metode pengambilan sampel yang menggunakan quota sampling yang telah dijelaskan pada bagian Metodologi.

2. Data dan Analisis

Seluruh data yang diperoleh dalam survei ini telah dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat. Skor yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kode	Unsur-Unsur	Skor	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,00	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	2,60	B	Baik
U3	Kejelasan Pelayanan	3,20	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,20	B	Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,00	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,60	B	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2,80	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,20	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,00	B	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,40	C	Kurang Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,40	C	Kurang Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,80	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,20	B	Baik
U14	Keamanan Lingkungan	3,00	B	Baik
U15	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,40	C	Kurang Baik
U16	Sarana dan Prasarana	3,20	B	Baik
	Rata-rata	2,88	B	Baik
	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	71,88		

Dari data di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar unsur kepuasan masyarakat memiliki nilai baik dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 71,88. Terdapat tiga (3) unsur yang memiliki nilai kurang baik dari hasil penilaian survei, yaitu kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Beberapa masukan dari responden survei untuk Fakultas Filsafat adalah sebagai berikut:

- 1) Fasilitas tempat parkir di Fakultas Filsafat.
- 2) Biaya lain di luar UKT disosialisasikan dan diperjelas penggunaannya.
- 3) Teknis pengambilan kartu UAS.

IV. PENUTUP

Dari survei yang dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fakultas Filsafat Tahun 2018, maka dapat disimpulkan jika kinerja Fakultas Filsafat dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika adalah baik. Meski begitu, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar kinerja unit pelayanan tersebut meningkat menjadi sangat baik. Tiga unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Fakta ini menunjukkan bahwa Fakultas Filsafat memang harus mulai serius memperhatikan tiga aspek dengan nilai terendah tersebut.

Beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kedua unsur tersebut.

Tabel 4 Rekomendasi Perbaikan bagi Fakultas Filsafat

Isu	Rekomendasi Perbaikan
Kewajaran Biaya Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Transparansi biaya pelayanan sehingga sivitas akademika dapat mengetahui penggunaan atas biaya layanan tersebut.
Kepastian Biaya Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan sosialisasi dan informasi biaya pelayanan agar terdapat kejelasan terkait penggunaan biaya layanan.

Isu	Rekomendasi Perbaikan
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Membuka lebih banyak lagi jalur aduan resmi. • Membuat sistem aduan secara anonim. • Melakukan respon dengan melakukan aksi atas aduan yang disampaikan oleh sivitas akademika.

Dengan melakukan hal-hal tersebut, diharapkan agar Fakultas Filsafat dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga berdampak positif pada peningkatan kepuasan pengguna layanan Fakultas Filsafat di tahun-tahun mendatang.