

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

FAKULTAS SASTRA DAN BAHASA (FBS)

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021



FAKULTAS SASTRA DAN BAHASA (FBS)

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA	1
DAFTAR ISI.....	2
KATA PENGANTAR	3
EXECUTIVE SUMMARY	4
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Tujuan Survei.....	6
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	7
1.4 Metode Pengumpulan Survei	7
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	8
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	11
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	11
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden.....	13
2.3. Tindak Lanjut.....	18
BAB III KESIMPULAN.....	20
3.1. Kesimpulan	20
3.2. Saran.....	20
Daftar Pustaka.....	22
Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan Fakultas Sastra dan Bahasa (FSB) Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021	203

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kasih atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan FSB Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan. Laporan ini memuat tentang tingkat kepuasan layanan yang telah diberikan oleh Fakultas Sastra dan Bahasa (FSB) meliputi: Ketersediaan Dokumen Fakultas (Renstra, Visi Misi, Pedoman akademik, dll) yang dapat diakses dengan mudah baik softcopy maupun hardcopy; ketersediaan informasi tentang sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi di Fakultas Sastra dan Bahasa (FBS) yang beredar secara transparan dan mudah diakses; ketersediaan informasi mengenai kegiatan kemahasiswaan; ketersediaan informasi magang, lowongan pekerjaan, seminar, pelatihan & keterampilan; ketersediaan informasi pembayaran SPP, registrasi online (RO), dan kegiatan akademik (jadwal perkuliahan dan ujian); apakah Dosen dalam menyampaikan materi ajar mempunyai kemampuan yang memadai; bagaimana pelayanan administrasi Prodi/ Fakultas cepat dan tepat.

Laporan survei ini menyampaikan hasil penilaian survei yang diberikan oleh pengguna layanan FSB, juga memuat temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh FSB, menjadi upaya untuk pembenahan layanan FSB setiap semester di lingkungan UKI.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan survei ini. Kiranya laporan survei ini bermanfaat bagi FSB dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan UKI.

Dekan Fakultas Sastra dan Bahasa
(FSB)

Susannes A.H. Sitohang, S.S., M.A.

EXECUTIVE SUMMARY

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna Universitas Kristen Indonesia, sebagai biro yang bergerak di bidang pendidikan mempunyai pengguna layanan seperti: tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa yang mendapatkan layanan FSB di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI).

Survei ini bertujuan untuk mempermudah FSB dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan FSB serta mengukur kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh FSB pada Tahun Akademik 2020/2021 dan sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh FSB sehingga menjadi masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan FSB selanjutnya.

Adapun survei ini dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionnaire* menggunakan *Microsoft Form Office 365* (https://bit.ly/Survei_FSB2021), di mana responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*) dan memperoleh responden sebanyak 147 responden, yang terdiri dari 20 tenaga pendidik, 6 tenaga kependidikan, dan 121 mahasiswa. Dari keseluruhan responden hanya tiga responden yang berasal dari lingkungan Fakultas Sastra dan Bahasa, yaitu satu mahasiswa FKIP UKI, satu tenaga pendidik dari Program Pascasarjana UKI, dan satu tenaga pendidik dari Fakultas Hukum.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan dengan hasil akhir yang diperoleh berupa persentase skor berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan secara umum dengan nilai 79,99 (baik) dan skor indeks sebesar 3.99 (puas).

Berdasarkan hasil analisis survei yang dilakukan, secara keseluruhan layanan FSB adalah baik. Namun, ada beberapa butir pertanyaan dalam kuesioner mengenai layanan FSB yang mendapatkan nilai **sangat baik** yaitu:

1. Fakultas memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas.
2. Visi dan misi Fakultas sejalan dengan pernyataan visi dan misi UKI
3. Fakultas memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop.
4. Prodi memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas

5. Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi

Namun demikian, kategori skor jawaban responden terhadap beberapa butir pertanyaan mengenai tata pamong fakultas masih tergolong baik, untuk itu Fakultas Sastra dan Bahasa UKI dituntut terus meningkatkan layanannya untuk mencapai kualitas layanan yang sangat baik demi mendukung kampus UKI yang Unggul dan Hebat.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Fakultas Sastra dan Bahasa (FSB) sebagai biro yang bergerak di bidang pelayanan akademik dan nonakademik mempunyai pengguna layanan yaitu: tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI). Kualitas dari layanan yang diberikan oleh FSB terhadap semua pengguna layanan harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Salah satu tujuan diadakannya evaluasi kepuasan terhadap pengguna layanan adalah untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiastuti, 2016; Renny et al, 2013). Ada beberapa cara dan teknik yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi pelanggan, salah satunya adalah dengan mengadakan survei kepuasan terhadap pengguna layanan. Kajian survei ditujukan untuk memecahkan masalah-masalah isu skala besar yang aktual dengan populasi sangat besar, sehingga diperlukan sampel ukuran besar. Dalam penelitian survei informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (Widodo 2008:43).

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan FSB serta mengukur kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh FSB pada Tahun Akademik 2020/2021.
- b. Sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh FSB.
- c. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan FSB selanjutnya.

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan FSB dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan FSB

No	Kegiatan	Juni – Juli 2021								
		Minggu Ke-					Minggu Ke-			
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV
1	Penyusunan kuesioner									
2	Penyebaran kuesioner									
3	Pengolahan dan analisis data									
4	Pembuatan laporan									

1.4 Metode Pengumpulan Survei

Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionare* menggunakan *Microsoft Form Office 365* (https://bit.ly/Survei_FSB2021). Penyebaran kuesioner survei yang dilakukan melalui situs tersebut dimulai pada tanggal 3 Juli 2021. Populasi dari objek pengukuran ini adalah rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit, dan dosen yang mendapatkan layanan FSB. Teknik penentuan sampel dalam survei ini adalah secara acak (*random sampling*). Jumlah sampel adalah 147 orang yang terdiri dari unsur: Tenaga pendidik (dosen), Tenaga kependidikan, mahasiswa mendapatkan layanan FSB. Penentuan jumlah sampel ini sudah melebihi ketentuan minimal berdasarkan perhitungan sesuai metode Gay, LR dan Diehl, PL (1992).

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Irawan, 2003). Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan FSB dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik FSB dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi kelengkapan dokumen, sikap/penampilan pegawai. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan

yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan FSB. Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana FSB diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu cara untuk mengetahui apakah suatu instrumen penelitian telah sah menjadi suatu alat ukur (Wainer & Braun, 2013; Greenwald et al, 2009). Untuk memperoleh hasil Uji validitas dilakukan dengan cara mencari angka korelasi skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dinyatakan valid jika instrument tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas diperlukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Cara yang dilakukan adalah dengan menganalisa butir/item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*".

Teknik yang digunakan adalah Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien Korelasi Pearson memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

x dan y adalah dua variabel yang berbeda.

Koefisien korelasi *Pearson* mengindikasikan apakah respon terhadap satu

komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.

Uji validitas instrument menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan valid dan memenuhi standar dalam kuesioner ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu *survey* (Walrath, Turner, & Bruzek, 2004). *Cronbach Alpha* diformulasikan sebagai: $\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_X^2}$. Huruf k adalah ukuran matriks korelasi, $\overline{\sigma_{ij}}$ adalah jumlah elemen matriks korelasi non diagonal dibagi dengan $k(k-1)$, dan σ_X^2 adalah jumlah elemen matriks korelasi diagonal dan $\overline{\sigma_{ij}}$. Sebuah survei dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ($n-2$, di mana n adalah jumlah sampel) dan tingkat signifikansi (*level of significance*).

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa butir pertanyaan dalam kuesioner ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam kuesioner ini.

c. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode lima skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh FSB (kenyataan yang diperoleh *stakeholders*).

Djaali (2008:28) mengemukakan bahwa Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena, seperti fenomena sosial dan pendidikan. Dengan *Skala Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

- Jawaban sangat setuju/puas diberi skor 5
- Jawaban setuju/puas diberi skor 4
- Jawaban cukup/puas diberi skor 3
- Jawaban tidak setuju/spuas diberi skor 2
- Jawaban sangat tidak setuju/ puas diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 2. Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner

No	Persentase	Kategori Kualitas/Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Kurang
5	0-20	Sangat Kurang Baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan direkap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan dianalisis kemudian.

Perlu dijelaskan bahwa kuesioner ini mengacu pada buku Pedoman Survei Kepuasan Pengguna di lingkungan Universitas Kristen Indonesia yang disusun oleh Biro Pengembangan dan Evaluasi Akademik (BPEA) UKI, yaitu dengan pengukuran menggunakan lima skala tingkat (*likert*) meskipun sebenarnya ada himbauan dari BPEA untuk menggunakan empat skala. Hal ini terjadi bukan karena factor kesengajaan melainkan dikarenakan terlambatnya informasi yang kami dapatkan ketika menyusun angket kuesioner ini sehingga belum sempat dilakukan penyesuaian skala yang digunakan dalam instrumen akreditasi perguruan tinggi 3.0 dan instrumen akreditasi program studi 4.0 yang menggunakan empat skala.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tingkat kepuasan secara umum yang diperoleh untuk seluruh responden dengan jumlah 147 responden ditunjukkan pada Tabel 3. **Skor maksimum** yang diperoleh dari setiap unsur layanan adalah 5 x jumlah responden. Sementara presentase skor diperoleh dengan rumus $\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Secara Umum Berdasarkan Presentase Skor

No.	Skor diperoleh	Skor maksimum	Persentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	562	735	76.46	Baik
Q.2	582	735	79.18	Baik
Q.3	564	735	76.73	Baik
Q.4	577	735	78.50	Baik
Q.5	575	735	78.23	Baik
Q.6	605	735	82.31	Sangat Baik
Q.7	608	735	82.72	Sangat Baik
Q.8	605	735	82.31	Sangat Baik
Q.9	592	735	80.54	Baik
Q.10	595	735	80.95	Baik
Q.11	601	735	81.77	Sangat Baik
Q.12	588	735	80.00	Baik
Q.13	595	735	80.95	Baik
Q.14	605	735	82.31	Sangat Baik
Q.15	593	735	80.68	Baik
Q.16	576	735	78.37	Baik
Q.17	591	735	80.41	Baik
Q.18	592	735	80.54	Baik
Q.19	589	735	80.14	Baik
Q.20	564	735	76.73	Baik
	11759	14700	79.99	Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan FSB secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 79,99 (baik).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Secara Umum Berdasarkan Skor Indeks

No.	Skor diperoleh	Skor Indeks
Q.1	562	4,46
Q.2	582	4,62
Q.3	564	4,48
Q.4	577	4,58
Q.5	575	4,56
Q.6	605	4,80
Q.7	608	4,83
Q.8	605	4,80
Q.9	592	4,70
Q.10	595	4,72
Q.11	601	4,77
Q.12	588	4,67
Q.13	595	4,72
Q.14	605	4,80
Q.15	593	4,71
Q.16	576	4,57
Q.17	591	4,69
Q.18	592	4,70
Q.19	589	4,67
Q.20	564	4,48
Total	11759	79,99
Rata-rata		3,99

Berdasarkan rentang nilai (skor indeks) yang diperoleh, ditentukan 5 (lima) tingkat kepuasan sebagai berikut:

- 0 - 1 = Sangat Kurang Puas;
- 1.01 - 2 = Kuang Puas
- 2.01 - 3 = Cukup Puas
- 3.01 - 4 = Puas
- 4.01 - 5 = Sangat Puas

Dengan melihat tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan FSB berdasarkan skor indeks secara umum dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,99 (puas).

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Hasil kepuasan responden berdasarkan kelompok responden ditunjukkan pada tabel berikut.

- a. Berdasarkan Kelompok Responden Tenaga Pendidik yang Mendapatkan Layanan FSB.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Tenaga Pendidik yang Mendapatkan Layanan FSB.

No.	Skor diperoleh	Skor maksimum	Persentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	82	100	82	Sangat Baik
Q.2	82	100	82	Sangat Baik
Q.3	79	100	79	Baik
Q.4	85	100	85	Sangat Baik
Q.5	82	100	82	Sangat Baik
Q.6	88	100	88	Sangat Baik
Q.7	88	100	88	Sangat Baik
Q.8	86	100	86	Sangat Baik
Q.9	85	100	85	Sangat Baik
Q.10	84	100	84	Sangat Baik
Q.11	86	100	86	Sangat Baik
Q.12	83	100	83	Sangat Baik
Q.13	84	100	84	Sangat Baik
Q.14	90	100	90	Sangat Baik
Q.15	88	100	88	Sangat Baik
Q.16	81	100	81	Sangat Baik
Q.17	82	100	82	Sangat Baik
Q.18	84	100	84	Sangat Baik
Q.19	85	100	85	Sangat Baik
Q.20	84	100	84	Sangat Baik
	1688	2000	84,40	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan FSB berdasarkan kelompok Responden Tenaga Pendidik yang Mendapatkan Layanan FSB dari berbagai unsur layanan adalah 84,40 (sangat baik).

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Tenaga Pendidik yang Mendapatkan Layanan FSB berdasarkan Skor Indeks

No.	Skor diperoleh	Skor Indeks
Q.1	82	4,1
Q.2	82	4,1
Q.3	79	3,95
Q.4	85	4,25
Q.5	82	4,1
Q.6	88	4,4
Q.7	88	4,4
Q.8	86	4,3
Q.9	85	4,25
Q.10	84	4,2
Q.11	86	4,3
Q.12	83	4,15
Q.13	84	4,2
Q.14	90	4,5
Q.15	88	4,4
Q.16	81	4,05
Q.17	82	4,1
Q.18	84	4,2
Q.19	85	4,25
Q.20	84	4,2
Total	1688	84,40
Rata-rata		4,22

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan FSB menurut kelompok responden tenaga pendidik berdasarkan skor indeks secara umum dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 4,22 (sangat puas).

- b. Berdasarkan Kelompok Responden Tenaga Kependidikan Yang Mendapatkan Pelayanan FSB

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Tenaga Kependidikan Yang Mendapatkan Pelayanan FSB

No.	Skor diperoleh	Skor maksimum	Persentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	25	30	83,33	Sangat Baik
Q.2	26	30	86,67	Sangat Baik
Q.3	22	30	73,33	Baik
Q.4	22	30	73,33	Baik
Q.5	21	30	70,00	Baik
Q.6	25	30	83,33	Sangat Baik
Q.7	24	30	80,00	Baik
Q.8	26	30	86,67	Sangat Baik
Q.9	26	30	86,67	Sangat Baik
Q.10	27	30	90,00	Sangat Baik
Q.11	25	30	83,33	Sangat Baik
Q.12	22	30	73,33	Baik
Q.13	24	30	80,00	Baik
Q.14	26	30	86,67	Sangat Baik
Q.15	26	30	86,67	Sangat Baik
Q.16	22	30	73,33	Baik
Q.17	24	30	80,00	Baik
Q.18	24	30	80,00	Baik
Q.19	24	30	80,00	Baik
Q.20	22	30	73,33	Baik
	483	600	80,50	Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan berdasarkan kelompok responden tenaga kependidikan yang mendapatkan pelayanan FSB secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 80,50 (baik).

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Tenaga Kependidikan Yang Mendapatkan Pelayanan FSB Berdasarkan Skor Indeks

No.	Skor diperoleh	Skor Indeks
Q.1	25	4,17
Q.2	26	4,33
Q.3	22	3,67
Q.4	22	3,67
Q.5	21	3,50
Q.6	25	4,17
Q.7	24	4,00
Q.8	26	4,33
Q.9	26	4,33
Q.10	27	4,50
Q.11	25	4,17
Q.12	22	3,67
Q.13	24	4,00
Q.14	26	4,33
Q.15	26	4,33
Q.16	22	3,67
Q.17	24	4,00
Q.18	24	4,00
Q.19	24	4,00
Q.20	22	3,67
Total	483	80,50
Rata-rata		4,03

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan FSB berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden tenaga kependidikan yang mendapatkan pelayanan FSB dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 4,03 (sangat puas).

c. Berdasarkan Kelompok Responden Mahasiswa Yang Mendapatkan Pelayanan FSB

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Mahasiswa Yang Mendapatkan Pelayanan FSB

No.	Skor diperoleh	Skor maksimum	Persentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	455	605	75,21	Baik
Q.2	474	605	78,35	Baik
Q.3	463	605	76,53	Baik
Q.4	470	605	77,69	Baik
Q.5	472	605	78,02	Baik
Q.6	492	605	81,32	Sangat Baik
Q.7	496	605	81,98	Sangat Baik
Q.8	493	605	81,49	Sangat Baik
Q.9	481	605	79,50	Baik
Q.10	484	605	80,00	Baik
Q.11	490	605	80,99	Baik
Q.12	483	605	79,83	Baik
Q.13	487	605	80,50	Baik
Q.14	489	605	80,83	Baik
Q.15	479	605	79,17	Baik
Q.16	473	605	78,18	Baik
Q.17	485	605	80,17	Baik
Q.18	484	605	80,00	Baik
Q.19	480	605	79,34	Baik
Q.20	1058	605	75,70	Baik
	9588	12100	79,24	Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan berdasarkan kelompok responden mahasiswa yang mendapatkan pelayanan FSB secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 79,24 (baik).

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Mahasiswa Yang Mendapatkan Pelayanan FSB Berdasarkan Skor Indeks

No.	Skor diperoleh	Skor Indeks
Q.1	455	3,76
Q.2	474	3,92
Q.3	463	3,83
Q.4	470	3,88
Q.5	472	3,90
Q.6	492	4,07
Q.7	496	4,10
Q.8	493	4,07
Q.9	481	3,98
Q.10	484	4,00
Q.11	490	4,05
Q.12	483	3,99
Q.13	487	4,02
Q.14	489	4,04
Q.15	479	3,96
Q.16	473	3,91
Q.17	485	4,01
Q.18	484	4,00
Q.19	480	3,97
Q.20	1058	3,79
Total	9588	79,24
	Rata-rata	3.96

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan FSB berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden mahasiswa yang mendapatkan pelayanan FSB dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,96 (puas).

2.3. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna layanan FSB yang telah dikemukakan di atas, maka diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Hasil tingkat kepuasan secara umum berdasarkan persentase skor adalah 79,99

- (baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,99 (puas).
2. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga pendidik yang mendapatkan layanan FSB berdasarkan persentase skor adalah 84,40 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 4,22 (sangat puas).
 3. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga kependidikan yang mendapatkan layanan FSB berdasarkan persentase skor adalah 80,50 (baik) dan berdasarkan indeks adalah 4,03 (sangat puas).
 4. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden mahasiswa yang mendapatkan layanan FSB berdasarkan persentase skor adalah 79,24 (baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,96 (puas).

Berdasarkan hasil analisis survei yang dilakukan, secara keseluruhan layanan FSB adalah baik (Tabel 3). Namun, ada beberapa butir pertanyaan dalam kuesioner mengenai layanan FSB yang mendapatkan nilai **sangat baik** yaitu:

1. Fakultas memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas.
2. Visi dan misi Fakultas sejalan dengan pernyataan visi dan misi UKI
3. Fakultas memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop.
4. Prodi memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas.
5. Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi.

Oleh karena itu, Fakultas Sastra dan Bahasa UKI masih perlu terus berbenah dan terus meningkatkan layanannya untuk menuju UKI yang unggul dan Hebat.

FSB telah melaksanakan sosialisasi secara optimal untuk berbagai layanan FSB kepada semua pihak yang berkaitan dengan layanan FSB. Pada tahun akademik mendatang, FSB akan membenahi media sosial (informasi), seperti *website* yang lebih *eye catching*, *complete* dan *up to date* agar lebih mudah diakses dan lebih diminati oleh setiap unit pengguna layanan FSB.

BAB III

KESIMPULAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Fakultas Sastra dan Bahasa (FSB) adalah **baik**.
2. Fakultas Sastra dan Bahasa perlu untuk meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan tata pamong Fakultas Bahasa dan Sastra dengan upaya tindak lanjut FSB dengan meningkatkan kualitas layanan dari nilai baik menjadi sangat baik, khususnya mengenai:
 - a. Pengambilan keputusan di Fakultas melalui surat keputusan telah melewati proses evaluasi secara menyeluruh dengan melibatkan pemangku internal dan eksternal.
 - b. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas yang mencerminkan sikap Nilai-nilai UKI.
 - c. Dekanat mampu mengelola fakultas dengan melakukan pengorganisasian yang jelas.
 - d. Penyajian informasi tentang sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi di Fakultas termasuk Dokumen Fakultas (Renstra, Visi Misi, Pedoman akademik, dan lain-lain) yang lebih transparan dan mudah diakses.
3. Menyediakan berbagai informasi yang lebih menarik dan terkini mengenai kegiatan kemahasiswaan.

3.2. Saran

Setelah melakukan survei kepuasan pengguna layanan Fakultas Sastra dan Bahasa, maka ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk semester berikutnya.

1. Untuk menyamakan persepsi, dalam hal penyusunan kuesioner survei berikutnya sebaiknya buku pedoman/panduan direvisi dulu sebelum diberikan ke fakultas/unit/lembaga/biro di lingkungan Universitas Kristen Indonesia, khususnya mengenai jumlah tingkat/skala Likert yang digunakan.

2. Sebaiknya kisi-kisi dan format pertanyaan disusun dan disesuaikan dengan format pertanyaan dalam instrumen akreditasi program studi (APS) atau instrument akreditasi perguruan tinggi (APT) agar dapat digunakan untuk keperluan akreditasi baik program studi maupun akreditasi perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Djaali. 2008. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Gay, LR dan Diehl, PL. 1992. *Management*. New York: MacMillan Publishing Company.
- Greenwald, A. G., Poehlman, T. A., Uhlmann, E. L., & Banaji, M. R. (2009). Understanding and using the Implicit Association Test: III. Meta-analysis of predictive validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 97(1), 17–41. <http://doi.org/10.1037/a0015575>.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Mardiastuti, Aprilia. 2016. Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu perpustakaan dan Informasi*. Vol. 11 no. 1 (2015). <https://journal.ugm.ac.id/bip/article/view/8835>. Diakses pada 12 Juli 2021.
- Renny, et al. 2013. Perceived Usefulness, Ease of use, and Attitude Towards Online Shopping Usefulness Towards Online Airlines. *Social and Behavioral Sciences*, 81, 212-216.
- Riduwan. 2014. *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Non Parametrik Edisi Revisi*. Jakarta.
- Sianipar, Desi., Citra Puspa Juwita, Weeke Budyanti, Lamhot Naibaho. *Pedoman Survei Kepuasan Pengguna di Lingkungan Universitas Kristen Indonesia*. Jakarta: BPEA.
- Wainer, H., & Braun, H. I. 2013. *Test validity*. Routledge.
- Widodo, T. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Solo: UNS Press.

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan Fakultas Sastra dan Bahasa (FSB) Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

Survei Kepuasan Layanan Fakultas Sastra dan Bahasa UKI TA. 2020/2021

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pegawai UKI
Mahasiswa/i UKI

Dalam rangka Survei Kepuasan Layanan Fakultas Sastra dan Bahasa Universitas Kristen Indonesia Tahun Akademik 2020/2021, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Mahasiswa/i untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner di bawah ini.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu/Mahasiswa/i, kami ucapkan terima kasih.

*wajib diisi

1. Apa peran Bapak/Ibu/Sdr/i di Universitas Kristen Indonesia?*

- Tenaga Pendidik
- Tenaga Kependidikan
- Mahasiswa

2. Asal Fakultas/Unit/Program Studi*

3. Berapa lama Bapak/Ibu/Sdr/i berada/bertugas di UKI?*

- <2 tahun
- 2 - 10 tahun
- >10 tahun

Bapak/Ibu/Mahasiswa/i dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju /puas
- 2 = Tidak Setuju/puas

- 3 = Cukup Setuju /puas
 4 = Setuju /puas
 5 = Sangat Setuju/puas

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

- 0 - 1 = Sangat Kurang Puas 3.01 - 4 = Puas
 1.01 - 2 = Kuang Puas 4.01 - 5 = Sangat Puas
 2.01 - 3 = Cukup Puas

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
	A. Survei Tata Pamong Fakultas					
1	Pengambilan keputusan di Fakultas melalui surat keputusan telah melewati proses evaluasi secara menyeluruh yang melibatkan pemangku internal dan eksternal					
2	Tersedia informasi tentang sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi di Fakultas yang beredar secara transparan dan mudah diakses					
3	Dokumen Fakultas (Renstra, Visi Misi, Pedoman akademik, dll) dapat diakses dengan mudah baik softcopy maupun hardcopy					
4	Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap Nilai-nilai UKI					
5	Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan pengorganisasian yang jelas					
	B. Survei Pemahaman Visi dan Misi Fakultas					
6	Fakultas memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas					
7	Visi dan misi Fakultas sejalan dengan pernyataan visi dan misi UKI					
8	Fakultas memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop					
9	Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi Fakultas					

10	Saya memahami tujuan Fakultas dengan baik					
11	Prodi memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas					
12	Visi dan misi Prodi disosialisasikan dengan reguler kepada warga Prodi					
13	Prodi memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop					
14	Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi					
15	Saya memahami tujuan Prodi dengan baik					
	C. Survei Layanan Mahasiswa					
16	Tersedia informasi mengenai kegiatan kemahasiswaan					
17	Tersedia informasi magang, lowongan pekerjaan, seminar, pelatihan & keterampilan					
18	Tersedia informasi pembayaran SPP, registrasi online (RO), dan kegiatan akademik (jadwal perkuliahan dan ujian)					
19	Dosen dalam menyampaikan materi ajar mempunyai kemampuan yang memadai					
20	Pelayanan administrasi Prodi/ Fakultas cepat dan tepat					

Tim Penyusun:

1. Susanne A.H. Sitohang, S.S., M.A (Dekan FBS)
2. Jannes Freddy Pardede, S.s., M.Hum. (Wakil Dekan FBS)
3. Ivalentina Situmorang, S.E. (Tenaga Kependidikan FBS)
3. Nancy Marito Siagian, S.Hum. (Tenaga Kependidikan FBS)