



**Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
terhadap Pelayanan Fakultas Teknik
Universitas Sam Ratulangi
Tahun 2020**

I. Demografi Responden

Terdapat 133 orang responden untuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diadakan. Rentang umur responden ditunjukkan dalam tabel berikut ini. Dari total 133 orang responden, kelompok umur terbesar ada pada rentang 19-25 tahun, yakni sejumlah 64 orang (48.85%), disusul oleh kelompok umur 26-35 tahun (16.79%).

Rentang Umur	Frekuensi	Persentase
0-18	4	3.05%
19-25	64	48.85%
26-35	22	16.79%
36-45	15	11.45%
46-55	15	11.45%
> 55	11	8.40%
Total	131	100.00%

Berdasarkan status responden, mayoritas penerima layanan yang menjadi responden adalah mahasiswa, disusul oleh dosen. Terdapat 39 orang (29.77%) responden eksternal, yang terdiri dari alumni, orang tua mahasiswa, dan perusahaan yang menggunakan jasa layanan di FT-UNSRAT.

Status/Asal Responden	Frekuensi	Persentase
Tenaga Pendidik (Dosen) FT-UNSRAT	40	30.53%
Tenaga Kependidikan FT-UNSRAT	1	0.76%
Mahasiswa	51	38.93%
Responden Eksternal	39	29.77%

II. Indikator Kepuasan

II.1 Kemampuan Petugas dalam Menjelaskan Persyaratan Layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	2	1.53%
Kurang Setuju	15	11.45%
Setuju	82	62.60%
Sangat Setuju	32	24.43%
Total	131	100.00%

Mayoritas responden setuju bahwa petugas yang bertanggung jawab pada suatu layanan mampu menjelaskan syarat-syaratnya dengan baik.

II.2 Prosedur Pelayanan yang Mudah

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	3	2.29%
Kurang Setuju	17	12.98%
Setuju	68	51.91%
Sangat Setuju	43	32.82%
Total	131	100.00%

Umumnya, responden setuju bahwa prosedur pelayanan yang ada di FT-UNSRAT mudah. Bahkan, hampir sepertiga responden menjawab dengan sangat setuju.

II.3 Kecepatan Pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Lambat	6	4.58%
Kurang Cepat	30	22.90%
Cepat	73	55.73%
Sangat Cepat	22	16.79%
Total	131	100.00%

Sebagian besar responden mendapati bahwa FT-UNSRAT mampu memberikan pelayanan yang cepat. Dari jawaban responden, didapati bahwa lebih dari setengah merasakan kecepatan pelayanan yang diberikan.

II.4 Ketepatan Waktu Pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Selalu Tidak Tepat	1	0.76%
Kadang-kadang Tepat	36	27.48%
Pada umumnya tepat	74	56.49%
Selalu Tepat	20	15.27%
Total	131	100.00%

Rata-rata responden berpendapat bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh FT-UNSRAT telah sesuai (tepat) dengan jadwal.

II.5 Kesesuaian Antara Tarif yang Ditetapkan dan Biaya yang Dibayarkan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Selalu Tidak Sesuai	2	1.53%
Kadang-kadang Sesuai	14	10.69%

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Pada umumnya sesuai	57	43.51%
Selalu Sesuai	58	44.27%
Total	131	100.00%

Lebih dari 80% responden menyatakan bahwa mereka membayarkan biaya atas layanan sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.

II.6 Kesesuaian Antara Hasil Layanan Akademik dengan Ketentuan yang Ditetapkan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Selalu Tidak Sesuai	1	0.76%
Kadang-kadang Sesuai	17	12.98%
Pada umumnya sesuai	64	48.85%
Selalu Sesuai	49	37.40%
Total	131	100.00%

Untuk hasil layanan yang diberikan, mayoritas responden menyatakan bahwa telah menerima hasil layanan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

II.7 Kesesuaian Antara Hasil Layanan Kemahasiswaan dengan Ketentuan yang Ditetapkan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Selalu Tidak Sesuai	0	0.00%
Kadang-kadang Sesuai	19	14.50%
Pada umumnya sesuai	70	53.44%
Selalu Sesuai	42	32.06%
Total	131	100.00%

Mengenai layanan kemahasiswaan, yang dalam hal ini berkaitan dengan minat bakat, penalaran, pengembangan karakter, beasiswa, alumni – hasilnya senada dengan pelayanan akademik, dimana responden pada umumnya merasa bahwa hasil layanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

II.8 Kemampuan SDM FT-UNSRAT dalam Memberikan Pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu	0	0.00%
Kurang Mampu	11	8.40%

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Mampu	68	51.91%
Sangat Mampu	52	39.69%
Total	131	100.00%

Pada umumnya, responden merasa bahwa SDM yang ada di FT-UNSRAT, baik dosen maupun tenaga kependidikan memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan.

II.9 Sikap Dosen dan/atau Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	1.53%
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	11	8.40%
Sopan dan Ramah	72	54.96%
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	46	35.11%
Total	131	100.00%

Dosen dan pegawai yang ada di FT-UNSRAT bersikap sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan, menurut sebagian besar responden.

II.10 Kesesuaian antara Pelayanan yang Dilakukan dengan Maklumat Pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Selalu Tidak Sesuai	2	1.53%
Kadang-kadang Sesuai	20	15.27%
Pada umumnya (seringkali) sesuai	65	49.62%
Selalu Sesuai	44	33.59%
Total	131	100.00%

Umumnya, responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh FT-UNSRAT telah sesuai dengan maklumat/standar pelayanan.

II.11 Penanganan Saran/Aduan/Masukan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Dilayani	2	1.53%
Kurang Dilayani	23	17.56%
Dilayani	59	45.04%
Dilayani dan ditindaklanjuti	47	35.88%
Total	131	100.00%

Berdasarkan jawaban dari para responden, didapati bahwa pada umumnya saran atau masukan atau aduan dari para pengguna jasa telah dilayani dan bahkan ditindaklanjuti. Responden yang merasa aduan/saran tidak tertangani dengan baik jumlahnya sangat kecil, kurang dari 20%.

III. Kesimpulan

Berdasarkan jawaban-jawaban dari 133 responden yang mengikuti survei ini, dapat disimpulkan bahwa pada FT-UNSRAT telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat. Akan tetapi, adanya sejumlah kecil responden yang merasa kurang puas dalam survei ini, haruslah mendapat perhatian dari pimpinan fakultas, agar kedepannya jumlah responden yang merasa kurang puas ini dapat direduksi atau bahkan sampai kepada tidak ada lagi yang merasa tidak puas dengan pelayanan di FT-UNSRAT.