

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PUSAT STUDI GENDER DAN ANAK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

	IKM	
Nilai Interval Konversi	Score	Mutu Layanan
85,1607	3,4064	BAIK/PUAS

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT., Survey Indeks Kepuasan pengguna terhadap Layanan Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Survey ini dilakukan secara online (<https://bit.ly/SurveyKepuasanPSGA>) dari tanggal 23 Januari sampai dengan 5 Maret 2023. Tujuan dari survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Pusat Studi Gender dan Anak (PSGA) UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengetahuan, perasaan, pengamatan, dan pengalaman pengguna.

Responden adalah orang per orang yang telah menerima jasa Layanan PSGA UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan orang-orang yang menggunakan Pusat Studi Gender dan Anak. PSGA tidak memiliki database yang lengkap sehingga Populasi survey tidak diketahui pasti jumlahnya. Karena itu teknik pengambilan sample, yaitu *purposive sampling* dan *Snowball sampling*.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berterima kasih kepada responden yang sudah ambil bagian dalam survey ini. Apresiasi dan terima kasih kepada Baak Khatib A. Latief, Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM, yang bertanggungjawab dan mengkoordinir pelaksanaan survey ini. Penghormatan dan apresiasi tinggi kami Kepada Pimpinan UIN Ar-Raniry dan Kepala Lembaga, Kepala Unit, KaProdi, dan para dosen atas dukungan dan kesempatan yang diberikan kepada LPM untuk melaksanakan survey ini. Akhirnya kami aturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu kesuksesan survey ini.

Banda Aceh, 10 April 2023

Ketua LPM,



Abdul Jalil Salam

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I : PENDAHULUAN	1
1. LATAR BELAKANG MASALAH	1
2. MAKSUD DAN TUJUAN	2
3. RESPONDEN DAN SASARAN	2
4. METODE SURVEY	2
1. Rancangan Survey	2
2. Waktu dan Tempat	2
3. Populasi dan Sampel	2
4. Teknis Pelaksanaan	2
5. Validitas dan Reliabilitas	3
BAB II : KERANGKA TEORI INDEKS KEPUASAN PENGGUNA	4
BAB III : ANALISIS DATA SURVEY	5
1. PROFIL RESPONDEN	5
2. HASIL PENGOLAHAN DATA	8
BAB IV : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
1. KESIMPULAN	17
2. REKOMENDASI	17
DAFTAR PUSTAKA	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Kelamin	5
Tabel 2 Usia Pengguna.....	5
Tabel 3 Pendidikan Pengguna.....	6
Tabel 4 Pekerjaan/Profesi Pengguna.....	6
Tabel 5 Jenis Kegiatan Yang Diikuti Dengan PSGA.....	7
Tabel 6 Bidang Pekerjaan/Pofesi	7
Tabel 7 Fasilitas yang disediakan PSGA.....	9
Tabel 8 Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	10
Tabel 9 Kemampuan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah	10
Tabel 10 Kejelasan Prosedur dan Mekanisme Layanan.....	10
Tabel 11 Kualitas Program kerja PSGA yang Pernah Diikuti.....	10
Tabel 12 Tata Kelola PSGA.....	11
Tabel 13 Integritas Petugas dalam Melayani Pengguna.....	11
Tabel 14 Kegiatan PSGA terkait dengan Pengembangan Kesetaraan dan Keadilan Gender Serta Perlindungan Anak	11

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pusat Studi Gender dan Anak (PSGA) merupakan lembaga yang sangat strategis dan penting dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Strategis karena Pusat Studi Gender dan Anak membantu mahasiswa memperoleh informasi yang diperlukan untuk memperkaya wawasan dan meningkatkan pengetahuannya. Penting karena Pusat Studi Gender dan Anak adalah lembaga yang memberikan jasa layanan untuk mensupport bahan bacaan dan informasi yang sangat dibutuhkan mahasiswa dalam belajar. Atas dasar itu Pusat Studi Gender dan Anak secara intents meningkatkan pelayanannya sebagai upaya pemenuhan nilai kepuasan kepada pengguna.

Untuk melihat pemenuhan kebutuhan tersebut, maka dilakukan survey tingkat kepuasan. Pada tataran akademik, UIN Ar-Raniry Banda Aceh pengukuran kepuasan dilakukan melalui pemenuhan standar mutu yang dikembangkan pemerintah melalui BAN-PT dengan pendekatan akreditasi dan juga pengukuran mutu melalui internal dengan pendekatan SPMI. Survey ini adalah salah satu bahagian dari melihat implementasi SPMI dari aspek kepuasan pengguna dalam pelayanan PSGA yang mereka terima saat mengikuti kegiatan PSGA. Dengan demikian survey kepuasan pengguna adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna (*measuring the level of users' satisfaction*) berdasarkan persepsi, pengalaman, dan pengetahuan mereka tentang *Library service quality* UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Di dalam survey ini diterminasi kualitas layanan, LPM rujuk pada teori yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml di dalam bukunya *Delivering Quality Service*¹. Zeilthaml bersama dengan A. Parasuraman, dan Leonard Berry menjelaskan kualitas layanan dapat diukur dari (1) *Tangibles - appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials* (2) *Reliability - ability to perform the promised service dependably and accurately* (3) *Responsiveness - willingness to help customers and provide prompt service* (4) *Assurance - knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (5) *empathy - caring, individualized attention the firm provides its customers.*

¹<http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>, accessed 5 September 2017.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey kepuasan mahasiswa bermaksud dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Terhadap Kualitas Layanan Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengamatan, pengalaman, dan pengetahuannya.

3. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden survey ini adalah para pengguna Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sasaran survey adalah kualitas pelayanan Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. METODE SURVEY

a. Rancangan Survey

Survey ini merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pengisian angket secara online (<https://bit.ly/SurveyKepuasanPSGA>) oleh Pengguna Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Jenis angket yang dipersiapkan adalah angket tertutup.

Angket diklasifikasi ke dalam lima aspek besar, yaitu aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* dengan total 15 pertanyaan. Setiap pertanyaan di skalakan jawaban dengan 4 pilihan di mana 4 dinominalkan Sangat Puas, 3 adalah Puas, 2 adalah Tidak Puas, dan 1 adalah Sangat Tidak Puas.

b. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan di secara online dari tanggal 23 Januari sampai dengan 3 Maret 2023.

c. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah pengguna Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang bersedia isi survey. Jumlah total pupolasi tidak diketahui pasti karena itu teknik pengambilan sampel digabung yaitu *Snowball Sampling* dan *Purposive Sampling*. *Snowball Sampling* dimaksudkan supaya pengambilan sample dapat berkembang dan meluas karena responden yang satu dapat meneruskan link angket ke responden lain sehingga jumlah responden semakin meningkat jumlahnya. Sementara *Purposive Sampling* adalah penyebaran sample yang berantai dari *snowball* tadi hanya ditujukan kepada responden yang memenuhi syarat, yaitu responden yang pernah meggunakan Pusat Studi Gender dan Anak atau memiliki pengetahuan tentang Pusat Studi Gender dan Anak secara langsung.

d. Teknis Pelaksanaan

Survey dikoordinir oleh Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM dengan pendekatan:

- 1) mengirim alamat angket online yang harus diisi oleh pengguna kepada Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 2) Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh mengirim link survey kepada pengguna.
- 3) Pengguna mengirim link ke keleganya untuk meminta diisi.

e. Validitas dan Reliabilitas

- 1) Validitas adalah alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks survey ini, validitas instrument angket yang dipilih adalah Content Validity, yaitu suatu alat ukur disebut memiliki validitas bilamana alat ukur tersebut isinya layak mengukur obyek yang seharusnya diukur dan sesuai dengan kriteria tertentu.² Di sini isi instrument dipastikan semua berkaitan dan memenuhi syarat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Pusat Studi Gender dan Anak UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 2) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten apabila pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.³ Di dalam survey ini jenis reliabilitas yang digunakan LPM adalah *Inter-retest reliability*, yaitu LPM hanya menguji angket dengan cara meminta satu mahasiswa/i menjawab angket dan kemudian beberapa jam berselang angket ini diminta diisi ulang mahasiswa/i tadi. Kemudian hasil jawaban yang pertama dikorelasikan dengan jawaban yang kedua.

Proses pengujian ini secara teoritis dapat dibenarkan karena *inter-retest reliability* adalah satu model uji reliabilitas yang sering digunakan dalam penelitian-penelitian social. *Inter-retest reliability used to assess the consistency of a measure from one time to another.*⁴

²Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.

³Syofian Siregar, *Ibid.* hlm.55.

⁴*Type of Reliability* di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/retypes.php>, accessed 3 September 2017.

BAB II

KERANGKA TEORI INDEKS KEPUASAN PENGGUNA

Indeks merupakan indikator yang sistematis terhadap variable-variable yang terkandung di dalam yang mampu memberikan gambaran tentang perubahan-perubahan variable tersebut dari suatu periode ke periode berikutnya. Dalam ilmu perpustakaan indeks diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang dapat digunakan sebagai dasar *information searching*. Di dunia ekonomi dikenal tiga macam (1) angka indeks, yaitu angka indeks harga adalah perbandingan untuk mengukur perubahan harga dari suatu periode ke periode lain, (2) angka indeks jumlah yaitu angka perbandingan untuk mengukur perubahan jumlah dari suatu periode ke periode lain, dan (3) angka indeks nilai, yaitu angka perbandingan untuk mengukur perubahan nilai dari suatu periode ke periode lainnya.

Dalam laporan ini, yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Pengguna adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap persepsi, pengalaman, dan pengetahuan mereka tentang kualitas pelayanan PSGA UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Di sini yang disurvei adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat mereka dalam memperoleh pelayanan dari PSGA.

Pengukuran ini penting karena PSGA sebagai bagian lembaga pelayanan publik sehingga berlaku ketentuan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Bab 1 poin 2 undang-undang tersebut disebutkan “penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.” Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam pandangan yang lebih general bahwa IKP adalah realitas yang tercermin dari perspektif pengguna terhadap tingkat kualitas layanan PSGA UIN Ar-Raniry. Ini artinya IKP merupakan review external yang sangat strategis bagi UIN Ar-Raniry melihat inlook dan menggunakannya untuk memberdayakan diri sehingga outlooknya terpuaskan. Hoffman dan Beteson (1997) mengatakan *weithout customers, the service firm has no reason to exist*. Kitchroen mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa menjadi faktor penting bagi perguruan tinggi.⁵

⁵Kitchroen, Krasana, *Literature Review: Service Quality in Education Institution*, ABA Journal, 2004, Vol.24, No.2, pp.14-25

BAB III ANALISIS DATA SURVEY

1. PROFIL RESPONDEN

Survey kepuasan pengguna PSGA dilakukan selama 40 hari, yaitu dari 23 Januari sampai dengan 4 Maret 2023. Dari data yang terkumpul pengguna yang isi survey sebanyak 67 orang di mana 37,3% adalah laki dan 62,7% adalah Perempuan yang tersebar dalam berbagai program studi dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 1 Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	25	37.3	37.3	37.3
	Perempuan	42	62.7	62.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 2 Usia Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 19	1	1.5	1.5	1.5
	20 - 25	2	3.0	3.0	4.5
	25 - 31	2	3.0	3.0	7.5
	32 - 37	4	6.0	6.0	13.4
	38 - 43	15	22.4	22.4	35.8
	44 - 49	16	23.9	23.9	59.7
	50 - 55	21	31.3	31.3	91.0
	56 - 61	4	6.0	6.0	97.0
	80 - 85	2	3.0	3.0	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 3 Pendidikan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DIII	1	1.5	1.5	1.5
	MAN/SMU	2	3.0	3.0	4.5
	S1	6	9.0	9.0	13.4
	S2	32	47.8	47.8	61.2
	S3	26	38.8	38.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 4 Pekerjaan/Profesi Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Analisis	1	1.5	1.5	1.5
	Arsipari	1	1.5	1.5	3.0
	Dosen AS	48	71.6	71.6	74.6
	Dosen No	5	7.5	7.5	82.1
	Guru ASN	1	1.5	1.5	83.6
	Ibu Ruma	1	1.5	1.5	85.1
	Mahasisw	4	6.0	6.0	91.0
	Pekerja	2	3.0	3.0	94.0
	Penulis	1	1.5	1.5	95.5
	Perawat	1	1.5	1.5	97.0
	Petani	1	1.5	1.5	98.5
	Swasta	1	1.5	1.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 5 Jenis Kegiatan Yang Diikuti Dengan PSGA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Layanan sosial Yakesma	4	6.0	6.0	6.0
	Menghadiri seminar dan workshop di dinas pada thn 2020 atas rekom PSGA	1	1.5	1.5	7.5
	Menjadi juri untuk gender champion mahasiswa	1	1.5	1.5	9.0
	Merumuskan KR tentang kekerasan seksual di kampus	4	6.0	6.0	14.9
	Napak tilas pahlawan ulama perempuan Aceh	3	4.5	4.5	19.4
	Narasumber pembekalan bagi mahasiswa calon pemenang gender champion,	2	3.0	3.0	22.4
	Pemilihan Duta Gender Ar-Raniry 2022	2	3.0	3.0	25.4
	pendamping korban kekerasan seksual	1	1.5	1.5	26.9
	Pendampingan Menulis Artikel Scopus	3	4.5	4.5	31.3
	Pengelolaan jurnal Gender Equality	4	6.0	6.0	37.3
	Penyusunan KR PPKS, Pelatihan, FGD, dll	1	1.5	1.5	38.8
	Pertemuan Jejaring dan Penguatan Kapasitas PSGA/PSG/PSW Se-Aceh	8	11.9	11.9	50.7
	Workshop penulisan karya ilmiah	22	32.8	32.8	83.6
	Workshop Responsif Gender	8	11.9	11.9	95.5
	Writing for international journal	3	4.5	4.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 6 Bidang Pekerjaan/Pofesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Analisis Keuangan	1	1.5	1.5	1.5
	Arsiparis	1	1.5	1.5	3.0
	Dosen ASN	48	71.6	71.6	74.6
	Dosen Non ASN	5	7.5	7.5	82.1
	Guru ASN	1	1.5	1.5	83.6
	Ibu Rumah Tangga	1	1.5	1.5	85.1
	Mahasiswa	4	6.0	6.0	91.0
	Pekerja Sosial	2	3.0	3.0	94.0
	Penulis	1	1.5	1.5	95.5
	Perawat	1	1.5	1.5	97.0
	Petani	1	1.5	1.5	98.5
	Swasta	1	1.5	1.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

2. HASIL PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data survey dilakukan dengan menggunakan SPSS dan excel. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKM) dianalisis dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan Pusat Studi Gender dan Anak. Dalam IKM ini seperti dijelaskan di atas dikelompokkan ke dalam 5 aspek besar, yaitu (1) aspek yang *tangibles*, (2) aspek *reliability*, (3) aspek *responsivenees*, (4) aspek *assurance*, dan (5) aspek *empathy*. Ke lima aspek besar tersebut mencakup semua kualitas pelayanan Pusat Studi Gender dan Anak.

Setiap unsur layanan diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{1}{13} = 0,07692$$

Dengan demikian nilai penimbang IKM Pusat Studi Gender dan Anak adalah 0,07692. Untuk memperoleh nilai IKM, dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$\text{Total Nilai Bobot Per Unsur} = \frac{[(\sum SPx4) + (\sum Px3) + (\sum TPx2) + (\sum STPx1)]}{\sum \text{Responden}}$$

Setiap nilai unsur tersebut dimasukkan ke dalam excel sesuai dengan urutan responden mengisi angket online sehingga diperoleh nilai masing-masing. Berikut adalah contoh table pengolahan indeks kepuasan pengguna.

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1													
2													
67													
Jumlah Nilai Per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Pertanyaan/Unsur	13												
Data Angket Tenisi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nilai Rata-rata per unsur = jumlah nilai per unsur: jumlah angket yang terisi	#DIV/0!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####
Bobot Nilai Tertimbang = nilai bobot di bagi dengan jumlah unsur	0,07692												
Nilai rata-rata tertimbang per unsur = nilai rata-rata per unsur x nilai tertimbang	#DIV/0!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####
Indeks Kepuasan Pengguna PSGA = Total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan Nilai Dasar (25)													#DIV/0!

Dari hasil pengolahan data ditemukan bahwa total nilai per unsur adalah:

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
220	234	236	225	223	239	225	224	230	226	228	228	229

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang.

Untuk menstandar dan memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu range antara 25 – 100, maka penilaian tersebut dikoversikan dengan Bobot Dasar yang ditetapkan, yaitu 25, dengan formula berikut:

Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan PSGA x 25

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang, maka Indeks Layanan dikalikan dengan bobot dasar, yaitu : $3,4064 \times 25 = 85,1607$. Jadi Nilai IKM PSGA adalah **3,4064**. Angka IKM tersebut, jika diperhatikan pada table konversi nilai di bawah, maka berada pada Nilai Interval IKM 3,0644 - 3,532 di mana Nilai Persepsi pada kategori 3 secara kualitatif dikategorikan dengan Kinerja Pelayanan **PUAS** atau Mutu Layanan **B**.

Nilai Persepsi	Nilai Inteval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Layanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber:Permenpan No.14 tahun 2017 ttg Pedoman Penyusunan IKM

Di bawah adalah sebagian cuplikan responde pengguna terhadap kualitas layanan PSGA. Data ini ditampilkan apa adanya (*raw data*)

Tabel 7 Fasilitas yang disediakan PSGA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
	Tidak Puas	5	7.5	7.5	10.4

Puas	32	47.8	47.8	58.2
Sangat Puas	28	41.8	41.8	100.0
Total	67	100.0	100.0	

Tabel 8 Kesopanan dan Keramahan Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	4.5	4.5	4.5
	Puas	26	38.8	38.8	43.3
	Sangat Puas	38	56.7	56.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 9 Kemampuan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Tidak Puas	5	7.5	7.5	9.0
	Puas	30	44.8	44.8	53.7
	Sangat Puas	31	46.3	46.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 10 Kejelasan Prosedur dan Mekanisme Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Tidak Puas	6	9.0	9.0	10.4
	Puas	30	44.8	44.8	55.2
	Sangat Puas	30	44.8	44.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 11 Kualitas Program kerja PSGA yang Pernah Diikuti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
	Puas	25	37.3	37.3	40.3
	Sangat Puas	40	59.7	59.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Tabel 12 Tata Kelola PSGA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	6.0	6.0	6.0
	Puas	35	52.2	52.2	58.2
	Sangat Puas	28	41.8	41.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

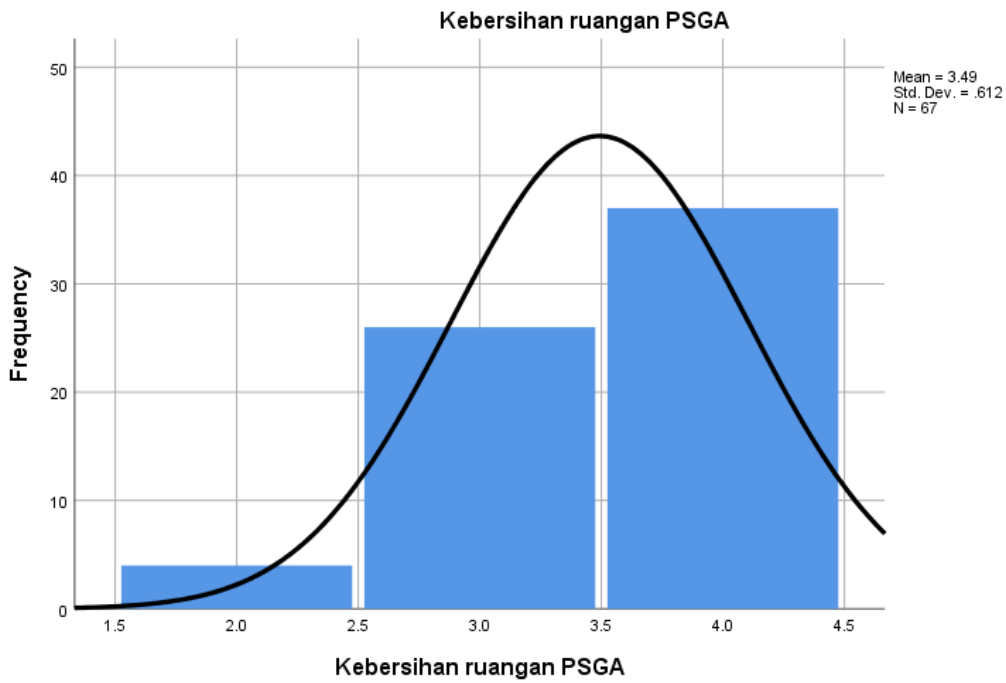
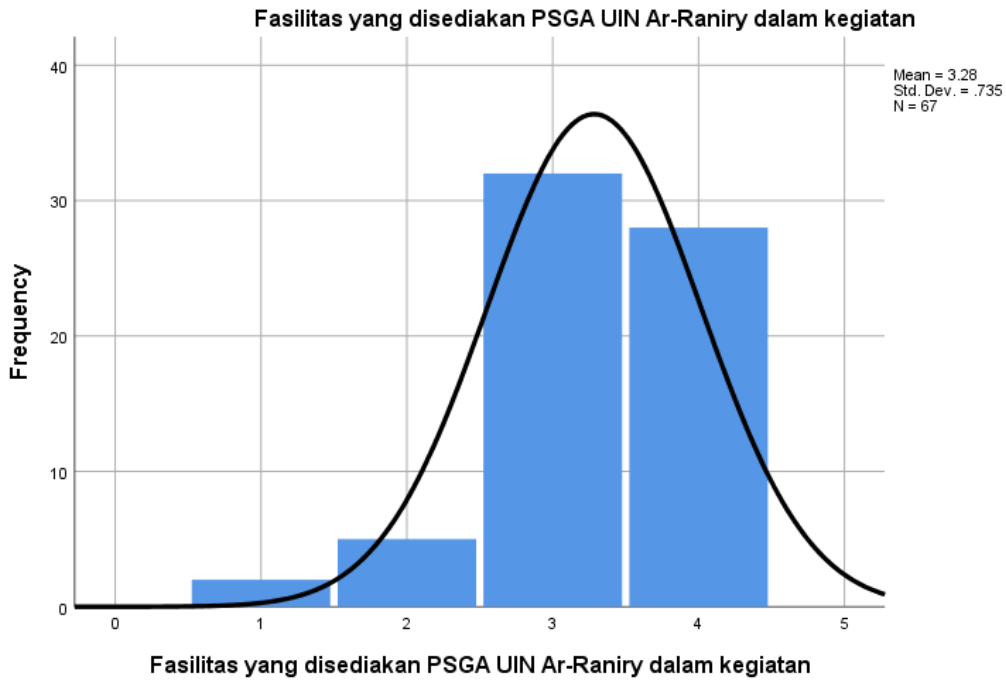
Tabel 13 Integritas Petugas dalam Melayani Pengguna

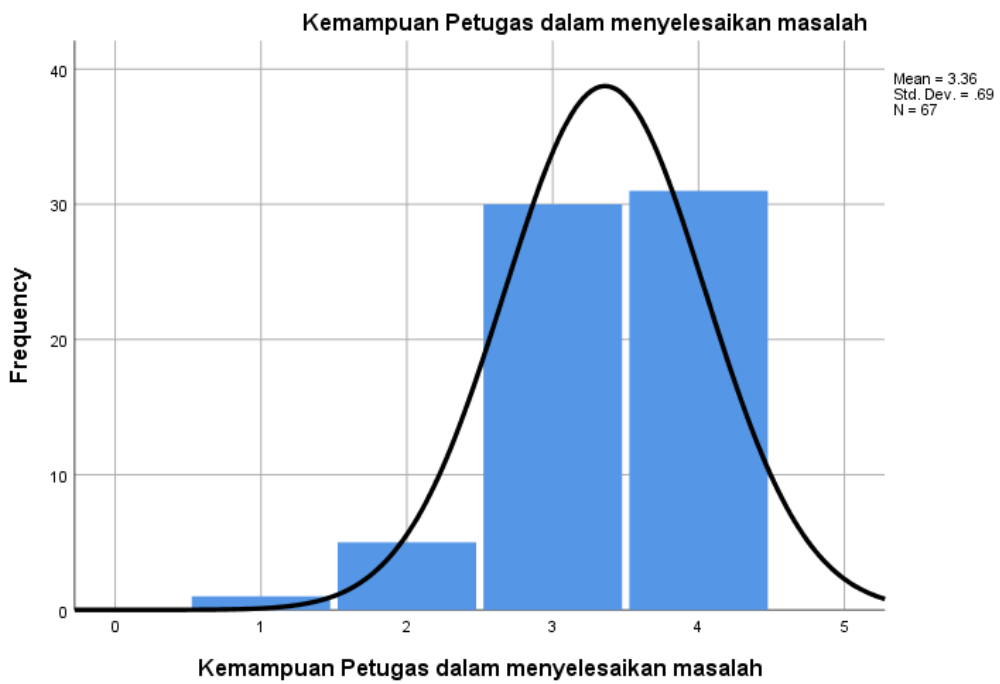
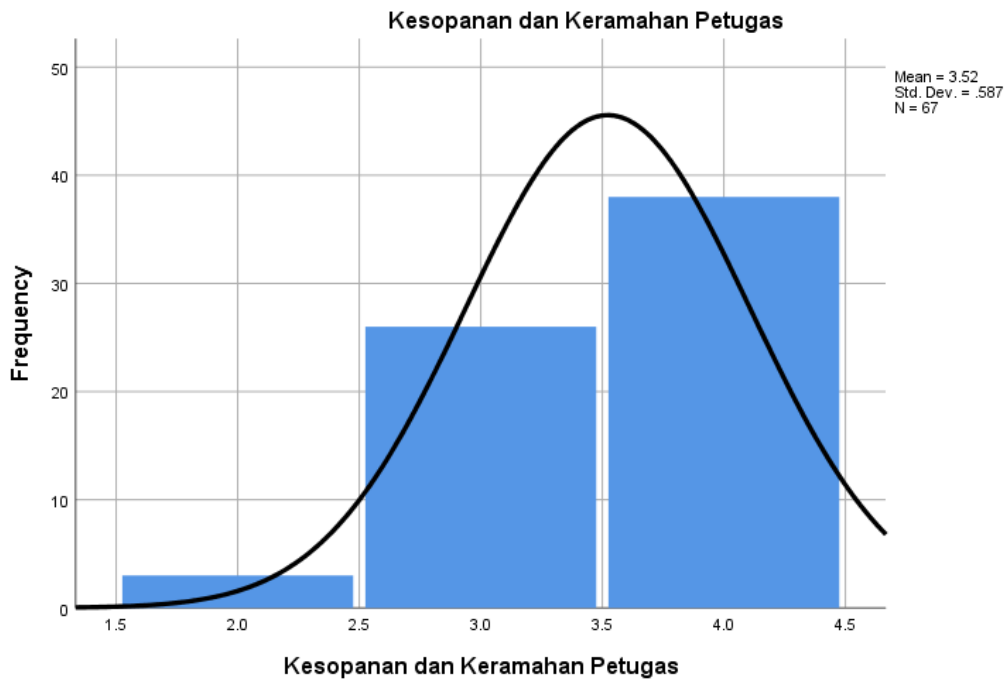
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Tidak Puas	3	4.5	4.5	6.0
	Puas	33	49.3	49.3	55.2
	Sangat Puas	30	44.8	44.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

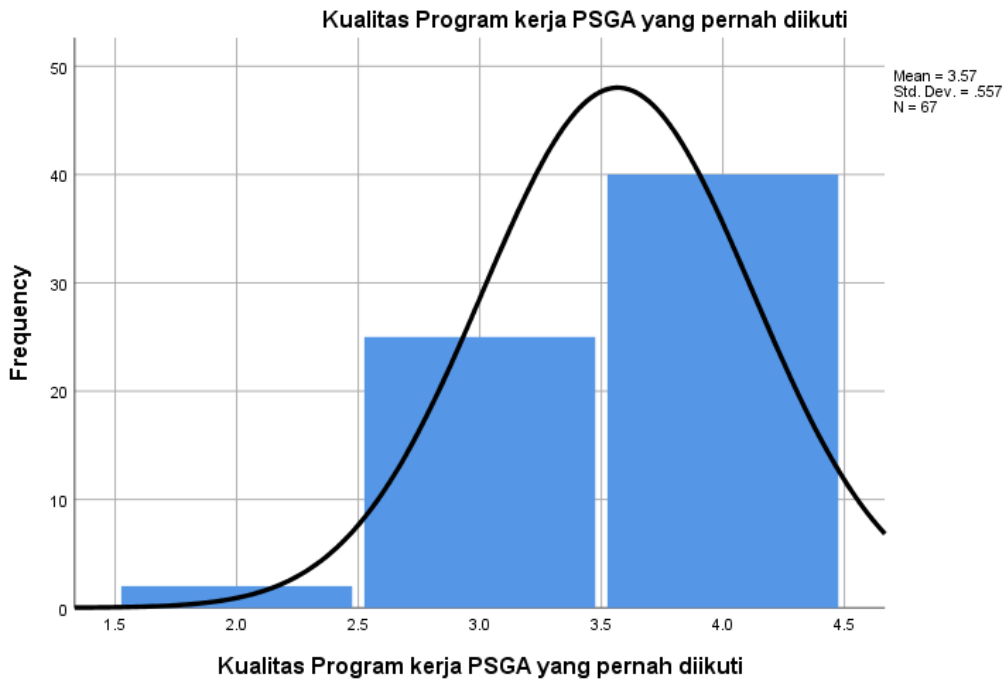
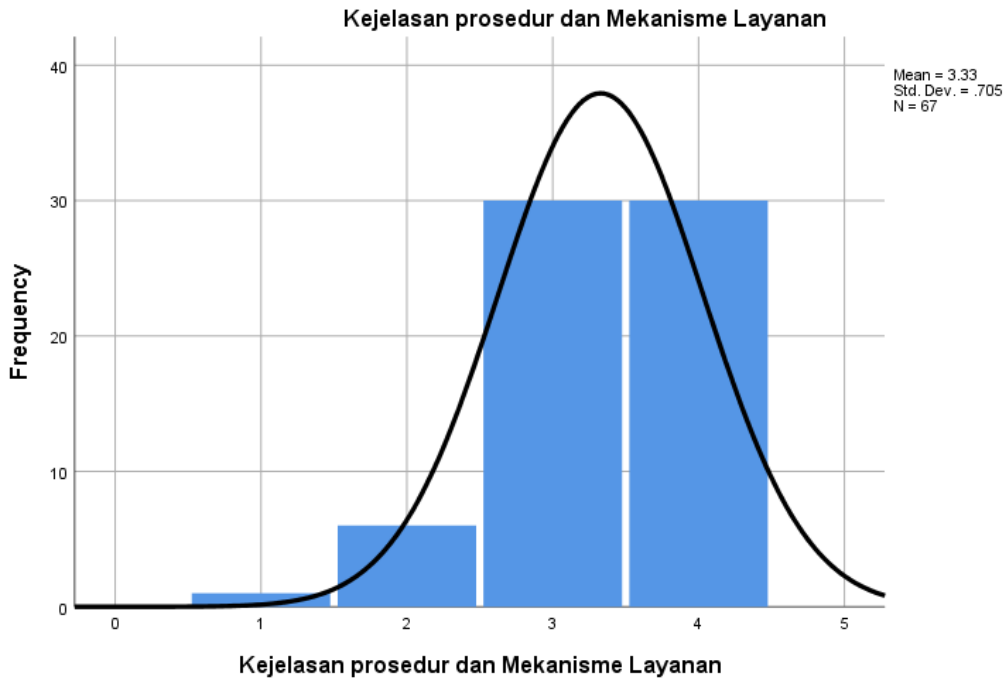
Tabel 14 Kegiatan PSGA terkait dengan Pengembangan Kesetaraan dan Keadilan Gender Serta Perlindungan Anak

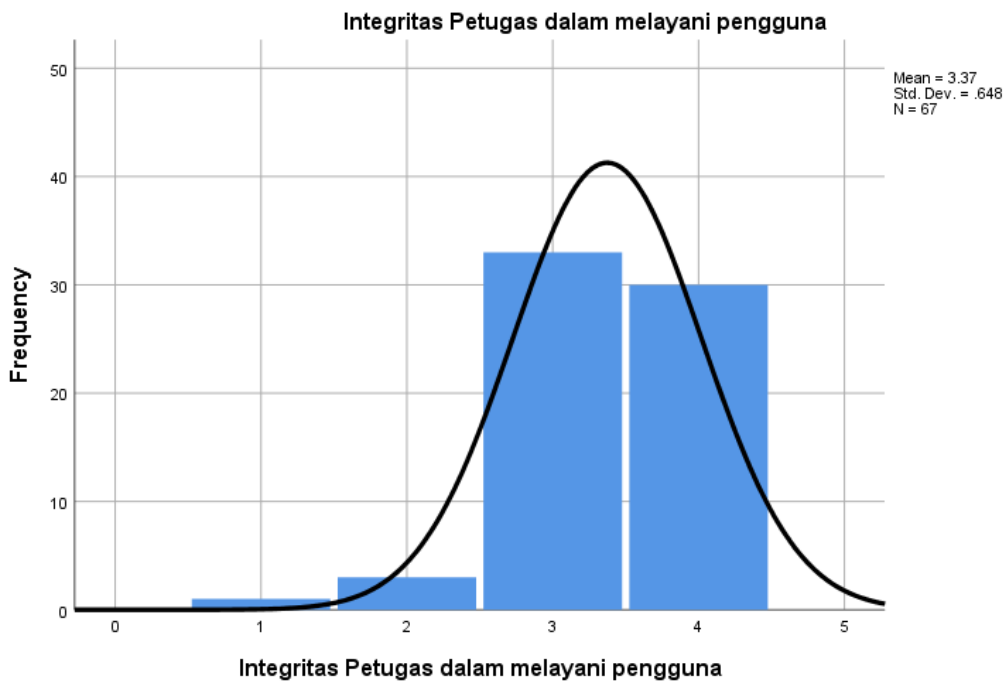
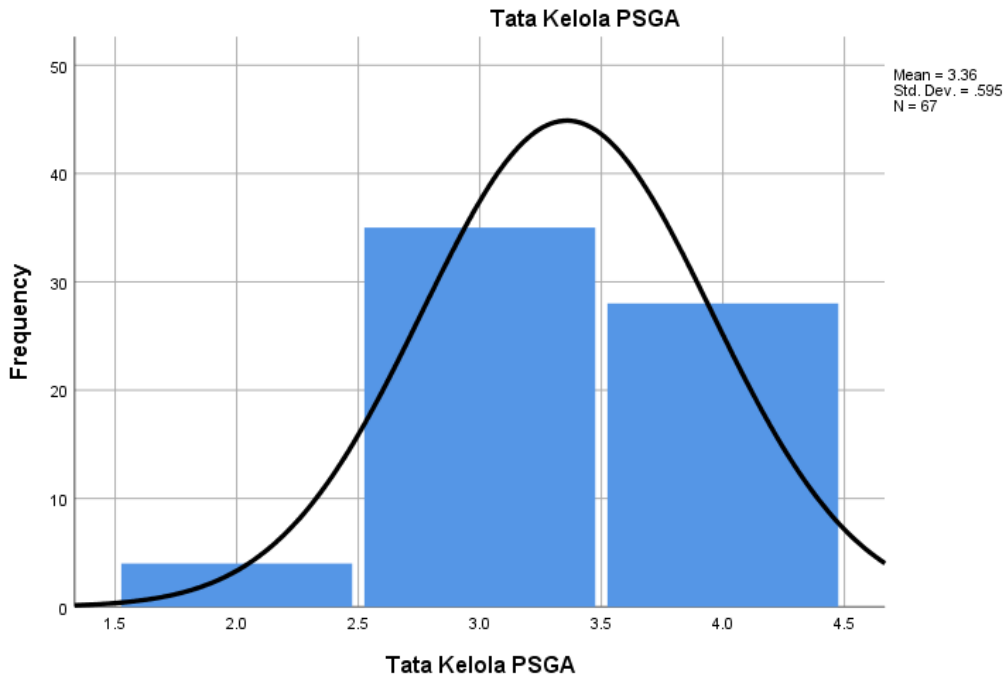
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Tidak Puas	4	6.0	6.0	7.5
	Puas	28	41.8	41.8	49.3
	Sangat Puas	34	50.7	50.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Beikut adalah hasil response pengguna dalam bentuk grafik histogram. Hanya ditampilkan beberapa saja untuk memperlihatkan sinkronisasi jawaban dan sekaligus sebagai gambaran umum dari kualitas jawaban responden.











Dari grafik terlihat jelas bahwa secara umum orang per orang yang pernah terlibat dalam kegiatan PSGA merasa puas.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey dan pengolahan data survey di atas dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan Pusat Studi Gender dan Anak berada Nilai Kinerja yaitu : $3,4064 \times 25 = 85,1607$. Jadi Nilai IKM PSGA adalah **3,4064**. Angka IKM tersebut, jika diperhatikan pada table konversi nilai, maka berada pada Nilai Interval IKM 3,0644 - 3,532 dengan Mutu Layanan B dan Kinerja Pelayanan Baik.

2. REKOMENDASI

Survey Indeks kepuasan ini hanya dilakukan selama sebulan dan secara online. Dari observasi lapangan ditemukan sebab terbatas jumlah yang ambil bagian dalam survey adalah PSGA belum memiliki database yang standar sehingga jumlah penerima manfaat PSGA tidak terdata dengan baik. Di samping itu, pengguna yang hanya ikut sekali saja kegiatan PGSA sebahagian belum bersedia mengisi angket survey. Karena itu ke depan perlu dikembangkan database yang baik dan perlu menjaga koneksitas dengan orang yang pernah mengikuti kegiatan PSGA.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).
- Permenpan RB Nomo 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Service Performance di dalam <http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.
- Type of Reliability di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>.