

TAHUN AJARAN
2022/2023



LAPORAN

KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN SUBBAGIAN AKADEMIK FMIPA

UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN
ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS BENGKULU



HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA
LAYANAN SUBBAGIAN AKADEMIK FAKULTAS
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS BENGKULU
TA. 2022/2023**

| | | |
|---|--|---|
| No DOKUMEN : | TANGGAL : 28 Agustus 2023 | |
| No. REVISI : | No. HAL : | |
| Disiapkan Oleh: Kepala UPM  Winalia Agwil, S.Si., M.Si NIP. 199006262019032019 | Diperiksa oleh : Wakil Dekan Bidang Akademik   Prof. Dr. Ashar Muda Lubis, M.Si NIP. 1977121220011221001 | Disahkan Oleh : Dekan  Dr. Jarulis, M.Si NIP. 197511252005011013 |

KATA SAMBUTAN

Salah satu upaya dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan tinggi adalah dengan menyelenggarakan Survei Kepuasan *Stakeholders*, salah satunya Survei Kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu. Survei kepuasan ini sebagai salah satu metode dalam memperoleh masukan dari pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu yang diharapkan mampu memberikan masukan dan informasi terkait keberhasilan manajemen administrasi bidang akademik yang diterapkan di FMIPA UNIB.

Kami mengucapkan terima kasih kepada segenap tim penyusun dan jajaran FMIPA yang telah mencurahkan pikiran, tenaga, dan waktu demi terselesaikannya laporan Survei Kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu.

Semoga Laporan Survei Kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan dapat menjadi masukan untuk perbaikan FMIPA kedepannya.

Bengkulu, Agustus 2023
Dekan Fakultas MIPA,



Dr. Jarulis, M.Si
NIP. 197511252005011013

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah, swt. laporan Survei Kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu telah dapat diselesaikan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan Survei Kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini dimungkinkan masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik yang dapat dijadikan sebagai perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Bengkulu, Agustus 2023
Ketua UPM



Winalia Agwil, S.Si., M.Si
NIP. 199006262019032019

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-----------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA SAMBUTAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| <i>EXECUTIVE SUMMARY</i> | vi |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Tujuan | 1 |
| C. Waktu dan Metode Pelaksanaan | 2 |
| D. Responden | 2 |
| E. Aspek/Komponen yang Diukur | 2 |
| F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya | 3 |
| G. Sistematika Pelaporan | 3 |
| BAB II. HASIL DAN PEMBAHASAN | 4 |
| A. Uji Validitas dan Reliabilitas | 4 |
| B. Gambaran Hasil Survei | 5 |
| BAB III. SIMPULAN DAN TEMUAN | |
| A. Simpulan | 12 |
| B. Temuan | 13 |
| LAMPIRAN | 14 |
| Instrumen Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Layanan Subbagian Akademik Fakultas | 14 |

EXECUTIVE SUMMARY

Upaya peningkatan mutu ini kian mendesak dengan masuknya era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan percepatan informasi dan teknologi di segala lini. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi setiap perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutunya. Salah satu upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi dalam rangka menjawab tantangan revolusi industri 4.0 ini melalui peningkatan mutu pelayanan akademik kepada mahasiswa. Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah para *stakeholders*, salah satunya adalah survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu.

Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu secara khusus adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan akademik berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Selain itu secara berkelanjutan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindak lanjuti agar menghasilkan proses layanan yang baik.

Persiapan untuk melakukan survei ini telah dilakukan dari bulan April 2023. Pelaksanaan uji coba alat ukur (uji validitas dan reliabilitas) pada bulan April 2023. Pengambilan data di lapangan dan *entry* data dilakukan bulan Juni-Juli 2023. Serta analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 untuk TA. 2022/2023. Responden dalam survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu ini adalah mahasiswa, dosen, masyarakat, mitra dan tenaga kependidikan sebanyak 322 responden.

Simpulan survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik secara umum untuk selingkung FMIPA UNIB pada Tahun Ajaran 2022/2023 adalah Baik (3.18). Hasil laporan ini dapat dijadikan acuan dalam menindaklanjuti temuan/kelemahan demi perbaikan diperiode berikutnya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survey akademik adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh universitas, fakultas, atau program studi tertentu. Survei ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pengajaran, dukungan akademik, ketersediaan sumber daya, dan lain sebagainya. Tujuan dari survei akademik adalah untuk memperbaiki kualitas layanan akademik yang diberikan oleh universitas, fakultas, atau program studi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Survei akademik dapat dilakukan secara berkala, seperti setiap semester atau setiap tahun akademik, dan hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik.

Survey akademik yang dilakukan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Bengkulu ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang relevan mengenai kondisi akademik di dalam fakultas. Laporan survey akademik ini penting untuk mendapatkan pandangan yang komprehensif tentang berbagai aspek di FMIPA Universitas Bengkulu. Informasi yang diperoleh dari survei ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam penyelenggaraan pendidikan dan penelitian di fakultas tersebut.

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu secara umum untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan akademik FMIPA Universitas Bengkulu dan pada akhirnya hasil survei ini digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem manajemen administrasi yang dijalankan oleh Universitas Bengkulu khususnya FMIPA. Survei ini dilakukan secara rutin untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Akademik FMIPA UNIB.

Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu secara khusus adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan akademik berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Selain itu secara berkelanjutan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindak lanjuti agar menghasilkan proses layanan yang baik.

C. Waktu dan Metode Pelaksanaan Kegiatan

Pembuatan instrumen untuk pengukuran kepuasan *stakeholders* dilakukan dari tingkat Universitas (koordinasi antara Unit Penjaminan Mutu Fakultas (UPMF) selingkung Universitas Bengkulu dengan Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (LPMPP UNIB) hingga tingkat fakultas. Persiapan untuk melakukan survei ini telah dilakukan dari bulan April 2023 dengan pertama-tama melakukan penyusunan aspek-aspek atau point-point yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan akademik fakultas. Metode pelaksanaan survei dilakukan secara online, dengan menyebarkan kuisisioner berdasarkan instrumen yang telah dibuat. Pelaksanaan uji coba alat ukur (uji validitas dan reliabilitas) pada bulan April 2023. Pengambilan data di lapangan dan *entry* data dilakukan bulan Juni-Juli 2023. Serta analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 untuk TA. 2022/2023.

D. Responden

Responden dalam survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu ini adalah mahasiswa, dosen, masyarakat, mitra dan tenaga kependidikan sebanyak 322 responden.

E. Komponen & Aspek Pengukuran

Komponen tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA Universitas Bengkulu ini diukur berdasarkan Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan, Suasana ruangan yang

bersih dan nyaman, Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah, Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan, Staf mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan, Memberikan layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya) dan Staf terbuka dengan kritik/saran yang di sampaikan

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala 1 sd skala 4, kemudian diolah dan didapati nilai akhir untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan akademik FMIPA Universitas Bengkulu. Berikut ini kriteria penilaian sebagai berikut, nilai 4 menyatakan sangat puas, nilai 3 menyatakan puas, nilai 2 menyatakan tidak puas dan nilai 1 menyatakan sangat tidak puas.

G. Sistematika Pelaporan

Format pelaporan untuk hasil survei kepuasan layanan akademik FMIPA Universitas Bengkulu adalah :

1. Bab I Pendahuluan, yang memuat Latar Belakang, Tujuan, Waktu dan metode Pelaksanaan, Responden, Aspek/Komponen yang diukur, Alat Ukur & Sistem Skoring, serta sistematika pelaporan
2. Bab II Hasil & Pembahasan
3. Bab III Simpulan & Temuan
4. Lampiran

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Tabel 1. Data Hasil Uji Validitas

| No | Pertanyaan | Nilai r | <i>Sig.(2-tailed)</i> |
|----|------------|-----------|-----------------------|
| 1 | 1 | 0.783 | 0.000 |
| 2 | 2 | 0.709 | 0.000 |
| 3 | 3 | 0.459 | 0.014 |
| 4 | 4 | 0.915 | 0.000 |
| 5 | 5 | 0.734 | 0.000 |
| 6 | 6 | 0.766 | 0.000 |
| 7 | 7 | 0.845 | 0.000 |

Berdasarkan nilai pada tabel dengan sampel sebanyak 28, dapat dilihat bahwa semua pertanyaan diterima dikarenakan nilai *sig.(2-tailed)* < 0.05. Ini berarti seluruh pertanyaan dalam instrumen survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan sub bagian akademik fakultas telah valid.

2. Uji Reliabilitas

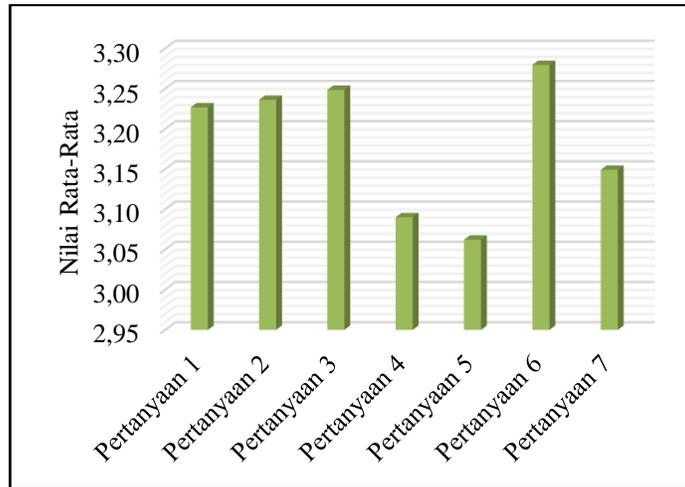
Tabel 2. Uji Reabilitas

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .866 | 7 |

Dari uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS didapatkan *Alpha Cronbach* sebesar 0.866, yang mana nilai *Alpha Cronbach* tersebut lebih besar dari 0.60. Ini berarti instrumen ini sudah memenuhi syarat sebagai alat ukur untuk pengambilan data.

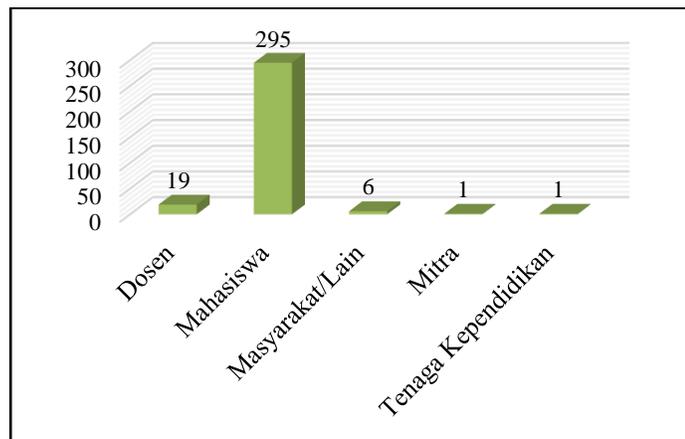
B. Gambaran dan Hasil Survei

Hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik selingkung FMIPA UNIB pada Tahun Ajaran 2022/2023 adalah Baik. Nilai rata-rata untuk setiap pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Nilai Rata-Rata Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan Subbag Akademik untuk Setiap Pertanyaan

Responden survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik FMIPA UNIB berjumlah 322 responden yaitu dari kalangan seperti dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, mitra dan masyarakat/lain. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Jumlah Responden Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan Subbag Akademik

Survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik selingkung FMIPA UNIB terdiri dari 7 pertanyaan yang memuat semua komponen penilaian. Penjelasan lebih detail tiap butir pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Penjelasan Tiap Butir Pertanyaan

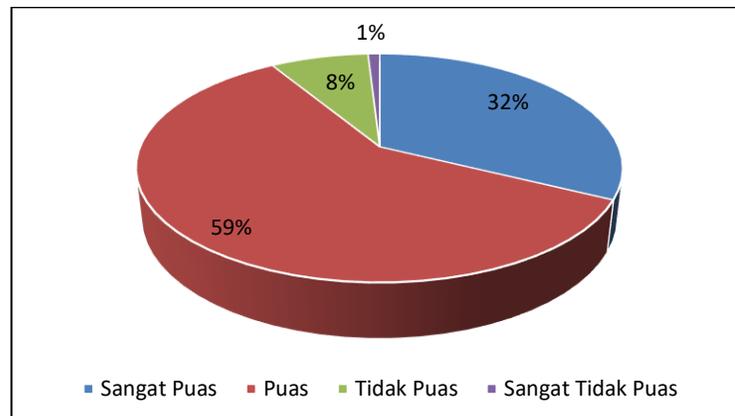
| Item Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Rata-Rata | Kinerja |
|--|-------------|--------|------------|-------------------|-----------|---------|
| Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan dan kegiatan akademik | 32,30% | 59,01% | 7,76% | 0,93% | 3,23 | Baik |
| Suasana ruangan yang bersih dan nyaman | 33,23% | 58,70% | 6,52% | 1,55% | 3,24 | Baik |
| Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah | 34,16% | 59,01% | 4,35% | 2,48% | 3,25 | Baik |
| Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan | 25,78% | 61,49% | 8,70% | 4,04% | 3,09 | Baik |
| Staf mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan | 25,16% | 60,25% | 10,25% | 4,35% | 3,06 | Baik |
| Memberikan layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya) | 37,58% | 55,90% | 3,42% | 3,11% | 3,28 | Baik |
| Staf terbuka dengan kritik/saran yang disampaikan | 27,95% | 62,42% | 6,21% | 3,42% | 3,15 | Baik |
| Rata-rata | 30,88% | 59,54% | 6,74% | 2,84% | 3,18 | Baik |

Tabel 3 di atas menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik berdasarkan rata-rata persentase dari setiap pertanyaan yang diperoleh, sebanyak 30,88% menyatakan sangat puas, 59,54% menyatakan puas, 6,74% menyatakan tidak puas, dan 2,84% menyatakan sangat tidak puas dengan rata-rata kinerja sebesar 3.18. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan

pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik menurut pandangan stakeholder sudah baik.

Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik untuk setiap butir pertanyaan:

1. Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan



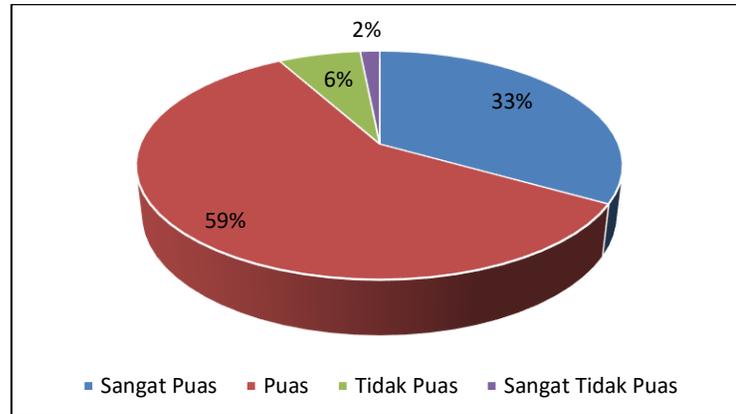
Gambar 3a. Hasil Survei Subbag Akademik Memiliki Ketersediaan, Kejelasan dan Kemudahan Memperoleh Informasi Layanan,

Gambar 3a menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik yang memiliki ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan sebanyak 32% menyatakan sangat puas, 59% menyatakan puas, 8% menyatakan tidak puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan yang dimiliki subbag akademik sudah baik.

2. Suasana ruangan yang bersih dan nyaman

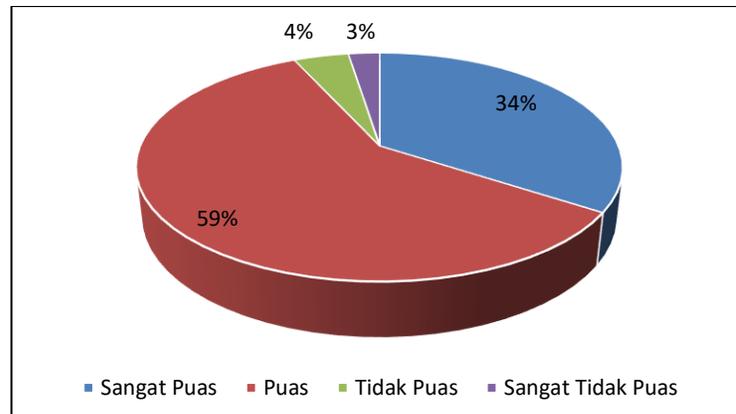
Gambar 3b menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik yang memiliki ruangan bersih dan nyaman sebanyak 33% menyatakan sangat puas, 59% menyatakan puas, 6% menyatakan tidak puas dan 2% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil

tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan subbag akademik yang memiliki ruangan bersih dan nyaman sudah baik.



Gambar 3b. Hasil Survei Suasana Ruangan yang Bersih dan Nyaman

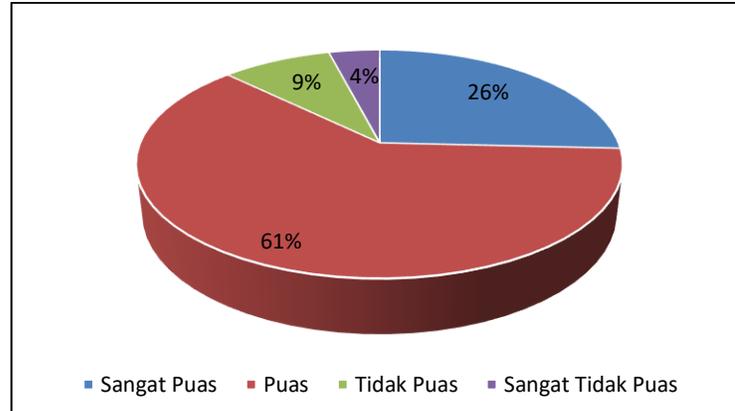
3. Staf berpenampilan bersih dan rapi serta berperilaku sopan dan ramah



Gambar 3c. Hasil Survei Staf Berpenampilan Bersih dan Rapi serta Berperilaku Sopan dan Ramah

Gambar 3c menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik yang memiliki staf dengan penampilan bersih dan rapi serta berperilaku sopan dan ramah sebanyak 34% menyatakan sangat puas, 59% menyatakan puas, 4% menyatakan tidak puas dan 3% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penampilan staf yang bersih dan rapi serta berperilaku sopan dan ramah sudah baik.

4. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan

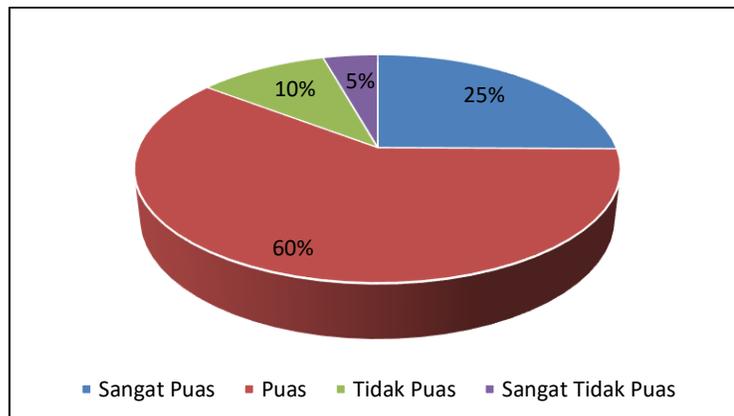


Gambar 3d. Hasil Survei Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan, Kemampuan Cepat Tanggap serta Tindak Lanjut Terhadap Keluhan

Gambar 3d menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik yang memiliki ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan sebanyak 26% menyatakan sangat puas, 61% menyatakan puas, 9% menyatakan tidak puas dan 4% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan sudah baik.

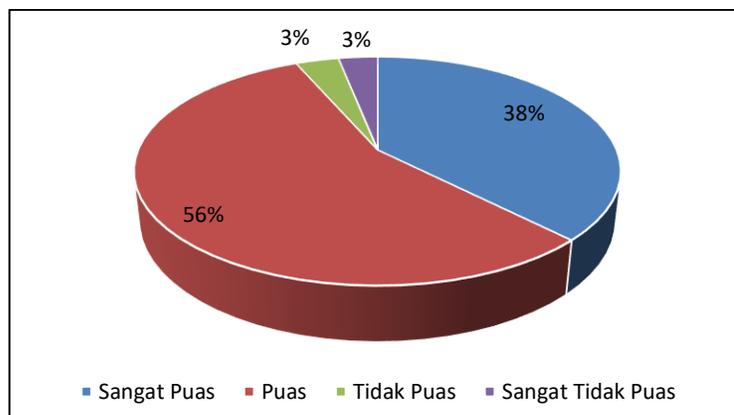
5. Staf mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan

Gambar 3e menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna kinerja layanan subbag akademik terhadap staf mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan sebanyak 25% menyatakan sangat puas, 60% menyatakan puas, 10% menyatakan tidak puas dan 5% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa staf yang mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan sudah baik.



Gambar 3e. Hasil Survei Staf Mudah Ditemui dan Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan

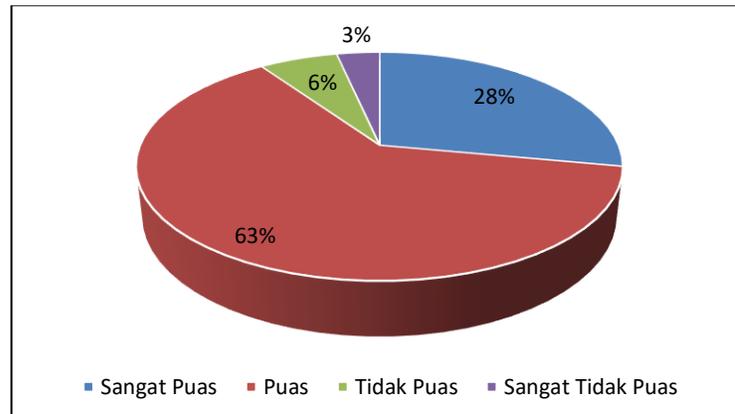
6. Memberikan layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya)



Gambar 3f. Hasil Survei Pemberian layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya)

Gambar 3f menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna kinerja layanan subbag akademik terhadap pemberian layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya) sebanyak 38% menyatakan sangat puas, 56% menyatakan puas, 3% menyatakan tidak puas dan 3% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pemberian layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya) sudah baik.

7. Staf terbuka dengan kritik/saran yang di sampaikan



Gambar 3g. Hasil Survei Staf Terbuka dengan Kritik/Saran yang Disampaikan

Gambar 3g menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna kinerja layanan subbag akademik yang memiliki staf terbuka dengan kritik/saran sebanyak 28% menyatakan sangat puas, 63% menyatakan puas, 6% menyatakan tidak puas dan 3% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa keterbukaan terbuka dengan kritik/saran staf subbag akademik sudah baik.

BAB III

SIMPULAN DAN TEMUAN

A. Simpulan

Simpulan survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik secara umum untuk selingkung FMIPA UNIB pada Tahun Ajaran 2022/2023 adalah Baik (3.18). Rincian nilai rata-rata hasil kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik selingkung FMIPA UNIB adalah sebagai berikut: pertanyaan 1 (3.23), pertanyaan 2 (3.24), pertanyaan 3 (3.25), pertanyaan 4 (3.09), pertanyaan 5 (3.06), pertanyaan 6 (3.28), dan pertanyaan 7 (3.15). Hasil laporan ini dapat dijadikan acuan dalam menindaklanjuti temuan/ kelemahan demi perbaikan diperiode berikutnya. Hasil rincian nilai rata-rata hasil kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag akademik fakultas sebagai berikut:

| Item Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Rata-rata | Kinerja |
|--|-------------|--------|------------|-------------------|-----------|---------|
| Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan dan kegiatan akademik | 32,30% | 59,01% | 7,76% | 0,93% | 3,23 | Baik |
| Suasana ruangan yang bersih dan nyaman | 33,23% | 58,70% | 6,52% | 1,55% | 3,24 | Baik |
| Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah | 34,16% | 59,01% | 4,35% | 2,48% | 3,25 | Baik |
| Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan | 25,78% | 61,49% | 8,70% | 4,04% | 3,09 | Baik |
| Staf mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan | 25,16% | 60,25% | 10,25% | 4,35% | 3,06 | Baik |
| Memberikan layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya) | 37,58% | 55,90% | 3,42% | 3,11% | 3,28 | Baik |
| Staf terbuka dengan kritik/saran yang disampaikan | 27,95% | 62,42% | 6,21% | 3,42% | 3,15 | Baik |

| | | | | | | |
|-----------|--------|--------|-------|-------|------|------|
| Rata-rata | 30,88% | 59,54% | 6,74% | 2,84% | 3,18 | Baik |
|-----------|--------|--------|-------|-------|------|------|

B. Temuan yang Memerlukan Tindak Lanjut

| Nomor | Temuan |
|--|---|
| Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan dan kegiatan akademik | 7,76% responden menilai tidak puas dan 0,93% menilai sangat tidak puas untuk ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan |
| Suasana ruangan yang bersih dan nyaman | 6,52% responden menilai tidak puas dan 1,55% menilai sangat tidak puas untuk suasana ruangan yang bersih dan nyaman |
| Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah | 4,35% responden menilai tidak puas dan 2,48% menilai sangat tidak puas untuk staf berpenampilan bersih dan rapi serta berperilaku sopan dan ramah |
| Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan | 8,7% responden menilai tidak puas dan 4,04% menilai sangat tidak puas untuk ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan |
| Staf mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan | 10,25% responden menilai tidak puas dan 4,35% menilai sangat tidak puas untuk staf mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan |
| Memberikan layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya) | 3,42% responden menilai tidak puas dan 3,11% menilai sangat tidak puas untuk Memberikan layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya) |
| Staf terbuka dengan kritik/saran yang disampaikan | 6,21% responden menilai tidak puas dan 3,42% menilai sangat tidak puas untuk staf terbuka dengan kritik/saran yang disampaikan |

LAMPIRAN

KUISIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN BAGIAN AKADEMIK FAKULTAS

Dengan Hormat,

Dalam rangka meningkatkan mutu Universitas Bengkulu (UNIB), maka pada saat dilakukan survei tentang kepuasan layanan Rektorat/Lembaga/Unit/Fakultas selingkung UNIB.

Survei dilakukan dengan cara memilih jawaban yang telah tersedia (1 = *sangat tidak puas*, 2 = *tidak puas*, 3 = *puas*, 4 = *sangat puas*) dari pertanyaan dalam kuisioner di bawah ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuisioner kepuasan ini sangatlah besar artinya bagi kami untuk terus memperbaiki mutu layanan UNIB.

Terimakasih kami ucapkan.

upmfmipa@unib.ac.id [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

 Draft disimpan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Status Bapak/Ibu/Sdr/i *

Dosen

Fakultas/ Unit kerja/ Lainnya *

A

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

KUISIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN BAGIAN AKADEMIK FAKULTAS

upmfmipa@unib.ac.id [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

KUISIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN BAGIAN AKADEMIK FAKULTAS

Petunjuk pengisian:

Berilah penilaian dengan kategori kepuasan :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan dan kegiatan akademik *

Pilih



Suasana ruangan yang bersih dan nyaman *

Pilih



Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah *

Pilih ▼

Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemampuan cepat tanggap serta tindak lanjut terhadap keluhan *

Pilih ▼

Staf mudah ditemui dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan *

Pilih ▼

Memberikan layanan akademik (krs, khs, cuti akademik, legalisir ijazah, ijin penelitian dan lainnya) *

Pilih ▼

Saran/Kritik *

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir