

LAPORAN

KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN SUBBAGIAN TATA USAHA, RUMAH TANGGA DAN PERENCANAAN



TAHUN AJARAN
2022/2023

UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN
ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS BENGKULU



HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN
SUBBAGIAN TATA USAHA, RUMAH TANGGA, DAN PELAYANAN
(TURTP)
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 Tata Usaha, Rumah Tangga, dan Pelayanan (TURTP). Survei kepuasan ini sebagai salah satu metode dalam memperoleh masukan dari *Stakeholders* di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam yang diharapkan mampu memberikan informasi terkait keberhasilan pendidikan tinggi 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 Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Layanan Subbagian Tata Usaha, Rumah Tangga, dan Pelayanan (TURTP).

Semoga Laporan Kepuasan Pengguna Kinerja Layanan Subbagian Tata Usaha, Rumah Tangga, dan Pelayanan 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 Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Layanan Subbagian Tata Usaha, Rumah Tangga, dan Pelayanan (TURTP) terhadap Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam 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 kepuasan untuk TA. 2022/2023 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 untuk dijadikan 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	3
F. Alat ukur dan system 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 RENCANA TINDAK LANJUT	12
A. Simpulan	12
B. Temuan	13
LAMPIRAN	15
Instrumen Pengukuran Kepuasan TURTP	15

EXECUTIVE SUMMARY

Tujuan pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan tata usaha, rumah tangga, dan pelayanan (TURTP) secara umum adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap manajemen layanan TURTP di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Bengkulu. Tujuan secara khusus, pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan kinerja TURTP berdasarkan kriteria tata pamong, mahasiswa, sumber daya manusia, keuangan dan sarana prasarana. Selain itu, agar mendapatkan umpan balik untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti.

Populasi dalam pengukuran kepuasan ini adalah seluruh pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, tenaga administrasi maupun pranata laboratorium pendidikan (PLP) selingkung Fakultas MIPA Universitas Bengkulu dengan menggunakan teknik *Probability Sampling*. Jumlah sampel dalam pengukuran kepuasan ini adalah sebanyak 199 orang yang mewakili dari Fakultas MIPA Universitas Bengkulu. Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala 1 sd skala 4, mengungkap nilai kepuasan, skor 4 untuk menyatakan sangat puas, skor 3 untuk menyatakan puas, skor 2 untuk menyatakan tidak puas, dan skor 1 untuk menyatakan sangat tidak puas. Data tingkat kepuasan TURTP berupa rerata nilai kepuasan. Semakin besar angka, maka semakin tinggi nilai kepuasan dan berlaku sebaliknya. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala kepuasan mahasiswa dinilai reliable atau handal sebagai alat ukur.

Umumnya tingkat kepuasan TURTP untuk seluruh kriteria berdasarkan nilai rata-rata adalah Baik (3,2). Rincian nilai rata-rata hasil kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP selingkung FMIPA UNIB adalah sebagai berikut: pertanyaan 1 (3,18), pertanyaan 2 (3,22), pertanyaan 3 (3,21), pertanyaan 4 (3,23), pertanyaan 5 (3,21), pertanyaan 6 (3,21), pertanyaan 7 (3,17) dan pertanyaan 8 (3,19). Sehingga hasil laporan ini dapat dijadikan acuan dalam menindaklanjuti temuan/ kelemahan demi perbaikan diperiode berikutnya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) merupakan bagian penting dari Universitas Bengkulu yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang matematika dan ilmu pengetahuan alam. Untuk memastikan kelancaran dan efisiensi operasional fakultas serta pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap tata usaha, rumah tangga, dan pelayanan di FMIPA. Survei TURTP di FMIPA Universitas Bengkulu memiliki tujuan untuk memastikan bahwa operasional fakultas berjalan dengan efisien, pelayanan yang diberikan berkualitas, dan terus menerus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan pengalaman akademik dan administratif di dalam fakultas tersebut.

Survei TURTP memiliki kepentingan yang luas dan mendasar dalam menjaga kualitas, efisiensi, dan responsivitas operasional dan pelayanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam di Universitas Bengkulu. Harapan dari dilakukannya survei TURTP adalah untuk meningkatkan kualitas keseluruhan pengalaman di FMIPA Universitas Bengkulu, baik bagi mahasiswa, dosen, staf, maupun semua pihak yang terlibat. Survei ini merupakan alat penting untuk melakukan pemantauan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan dalam berbagai aspek yang terkait dengan tata usaha, rumah tangga, dan pelayanan.

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan pengukuran kepuasan Tata Usaha, Rumah Tangga, dan Pelayanan (TURTP) secara umum adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap manajemen layanan yang terkait dengan Tata Usaha, Rumah Tangga, dan Pelayanan di FMIPA UNIB. Survei yang dilakukan secara rutin berguna untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di FMIPA UNIB. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stake holders* sebagai acuan bagi

manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan dalam menentukan arah kebijakan lembaga demi pengembangan FMIPA UNIB di masa mendatang.

Tujuan secara khusus, pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan TURTP terhadap kinerja lembaga berdasarkan kriteria tata pamong, mahasiswa, sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana. Selain itu, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti.

C. Waktu dan Metode Pelaksanaan Kegiatan

Pembuatan instrumen untuk pengukuran kepuasan *stakeholders* dilakukan dari tingkat Universitas, yaitu koordinasi antara Unit Penjaminan Mutu Fakultas (UPMF) selingkung Universitas Bengkulu dengan Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (LPMPP) UNIB. Persiapan untuk pengukuran kepuasan dimulai sejak bulan April 2023 dengan menyusun alat ukur kepuasan layanan TURTP yang baru sesuai dengan hasil rapat dan koordinasi UPMF dan LPMPP UNIB. Metode pelaksanaan survei dilakukan secara *online*, dengan menyebarkan kuesioner berdasarkan instrumen yang telah dibuat. Pelaksanaan uji coba alat ukur (uji validitas dan reliabilitas) pada bulan April 2023 sampai dengan pengambilan data di lapangan dan *entry* data dilakukan bulan Juni-Juli 2023. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2023.

D. Responden

Populasi dalam pengukuran kepuasan ini adalah seluruh civitas akademika, yaitu dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan (tendik), baik tenaga administrasi, teknisi maupun pranata laboratorium pendidikan (PLP) selingkung FMIPA UNIB dengan menggunakan teknik *Random Sampling*. Jumlah sampel dalam pengukuran kepuasan tendik ini adalah sebanyak 199 orang yang mewakili FMIPA UNIB.

E. Komponen & Aspek Pengukuran

Komponen tingkat kepuasan layanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan terhadap beberapa aspek (kriteria), yaitu: tata pamong, kemahasiswaan, sumber daya manusia (SDM), keuangan, sarana dan prasarana.

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala 1 sd skala 4, mengungkap nilai kepuasan, skor 4 untuk menyatakan sangat puas, skor 3 untuk menyatakan puas, skor 2 untuk menyatakan tidak puas, dan skor 1 untuk menyatakan sangat tidak puas. Data tingkat kepuasan tendik berupa rerata nilai kepuasan. Semakin besar angka, maka semakin tinggi nilai kepuasan dan berlaku sebaliknya. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala kepuasan TURTP dinilai *reliable* atau handal sebagai alat ukur.

G. Sistematika Pelaporan

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan TURTP adalah :

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

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	0.927	0.000
2	2	0.963	0.000
3	3	0.970	0.000
4	4	0.970	0.000
5	5	0.970	0.000
6	6	0.975	0.000
7	7	0.975	0.000
8	8	0.958	0.000

Berdasarkan nilai pada tabel dengan sampel sebanyak 20, dapat dilihat bahwa semua pertanyaan diterima dikarenakan nilai sig.(2-tailed) < 0.05. Ini berarti seluruh pertanyaan dalam instrumen survei kepuasan mitra pengguna terhadap kinerja layanan subbagian TURTP telah valid

2. Uji Reliabilitas

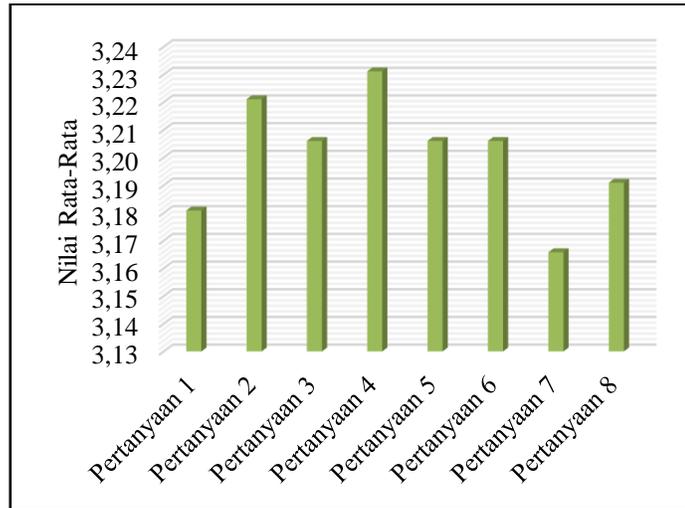
Tabel 2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.989	8

Dari uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS didapatkan Alpha Cronbach sebesar 0.989, 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 TURTP selingkung FMIPA UNIB pada TA. 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 TURTP untuk Setiap Pertanyaan

Penjelasan lebih detail tiap butir pertanyaan 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	23,6%	71,4%	4,5%	0,5%	3,18	Baik
Suasana ruangan yang bersih dan nyaman	27,1%	68,3%	4,0%	0,5%	3,22	Baik
Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah	24,1%	72,9%	2,5%	0,5%	3,21	Baik
Staf memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang dibutuhkan	27,6%	67,8%	4,5%	0,0%	3,23	Baik
Staf mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP)	27,1%	67,3%	4,5%	1,0%	3,21	Baik

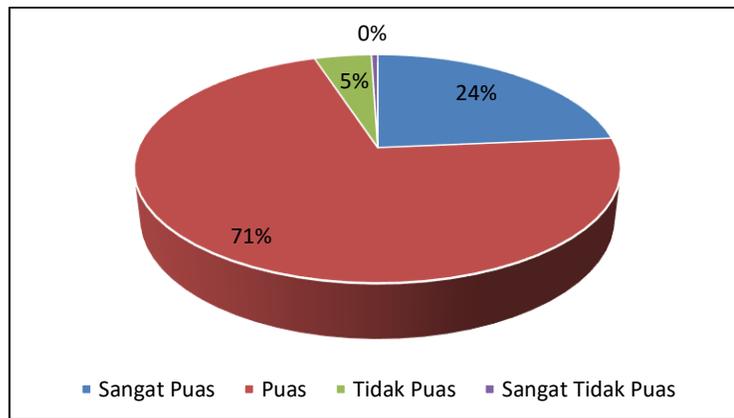
Staf menunjukkan sikap responsive dan bertanggung jawab terhadap data yang dibutuhkan	26,6%	68,3%	4,0%	1,0%	3,21	Baik
Staf dapat ditemui/dihubungi dengan mudah	23,6%	70,4%	5,0%	1,0%	3,17	Baik
Staf terbuka dengan kritik/saran yang di sampaikan	24,6%	70,4%	4,5%	0,5%	3,19	Baik
Rata-rata	25,6%	69,6%	4,2%	0,6%	3,2	Baik

Tabel 3 di atas menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP berdasarkan rata-rata persentase dari setiap pertanyaan yang diperoleh, sebanyak 25,6% menyatakan sangat puas, 69,6% menyatakan puas, 4,2% menyatakan tidak puas, dan 0,6% menyatakan sangat tidak puas dengan rata-rata kinerja sebesar 3,2. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP menurut pandangan stakeholder sudah baik.

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

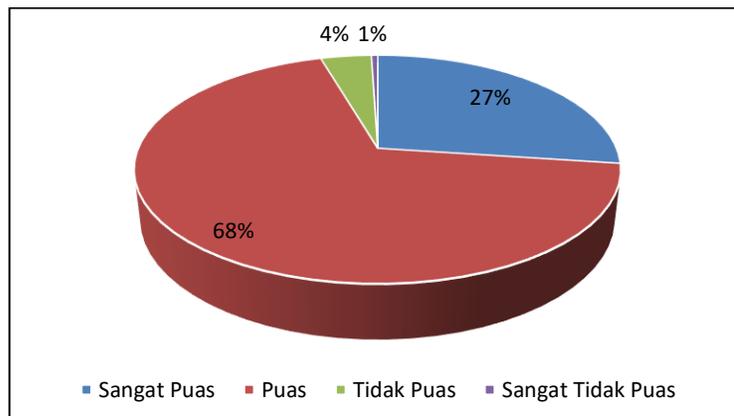
1. Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan

Gambar 2a menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP yang memiliki ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan sebanyak 24% menyatakan sangat puas, 71% menyatakan puas, 5% menyatakan tidak puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan yang dimiliki subbag TURTP sudah baik.



Gambar 2a. Hasil Survei Subbag TURTP Memiliki Ketersediaan, Kejelasan dan Kemudahan Memperoleh Informasi Layanan,

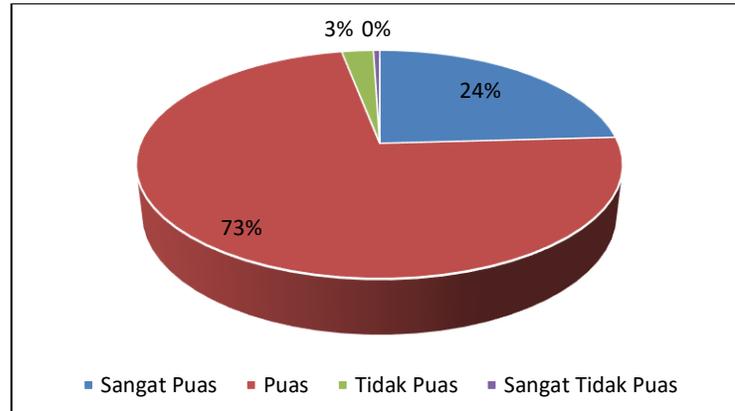
2. Suasana ruangan yang bersih dan nyaman



Gambar 2b. Hasil Survei Suasana Ruang yang Bersih dan Nyaman

Gambar 2b menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP yang memiliki ruangan bersih dan nyaman sebanyak 27% menyatakan sangat puas, 68% menyatakan puas, 4% menyatakan tidak puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan subbag TURTP yang memiliki ruangan bersih dan nyaman sudah baik.

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

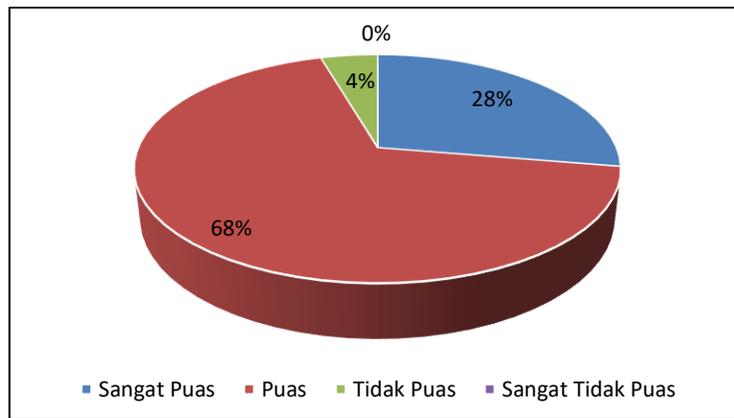


Gambar 2c. Hasil Survei Staf Berpenampilan Bersih dan Rapi serta Berperilaku Sopan dan Ramah

Gambar 2c menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP yang memiliki staf dengan penampilan bersih dan rapi serta berperilaku sopan dan ramah sebanyak 24% menyatakan sangat puas, 73% menyatakan puas, 3% menyatakan tidak puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penampilan staf yang bersih dan rapi serta berperilaku sopan dan ramah sudah baik.

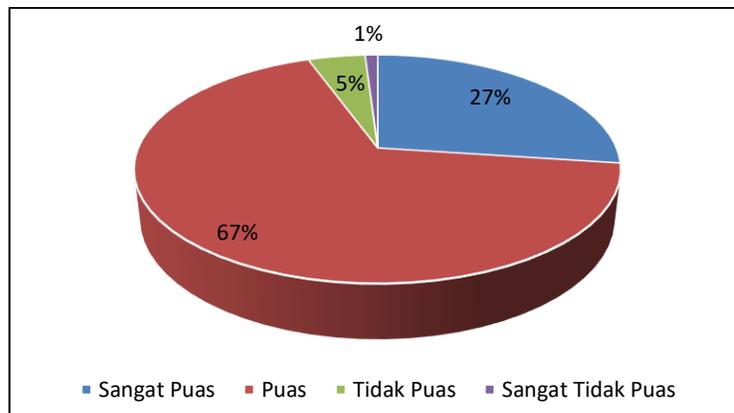
4. Staf memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang dibutuhkan

Gambar 2d menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP yang memiliki staf dengan pengetahuan yang baik tentang layanan yang dibutuhkan sebanyak 28% menyatakan sangat puas, 68% menyatakan puas, 4% menyatakan tidak puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan staf subbag TURTP yang baik tentang layanan yang dibutuhkan sudah baik.



Gambar 2d. Hasil Survei Staf Memiliki Pengetahuan yang Baik Tentang Layanan yang Dibutuhkan

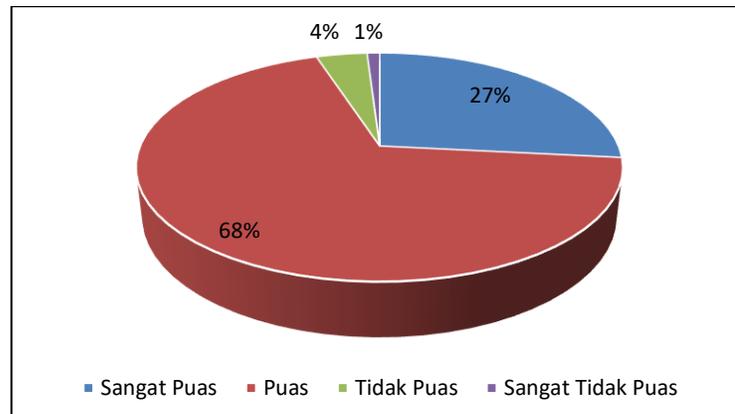
5. Staf mampu memberikan pelayanan sesuai dengan *Standar Operasional Procedure (SOP)*



Gambar 2e. Hasil Survei Staf Mampu Memberikan Pelayanan Sesuai SOP

Gambar 2e menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna Kinerja layanan subbag TURTP terhadap staf mampu memberikan pelayanan sesuai dengan *Standar Operasional Procedure (SOP)* sebanyak 27% menyatakan sangat puas, 67% menyatakan puas, 5% menyatakan tidak puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa staf subbag TURTP yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan *Standar Operasional Procedure (SOP)* sudah baik.

6. Staf menunjukkan sikap *responsive* dan bertanggung jawab terhadap data yang dibutuhkan

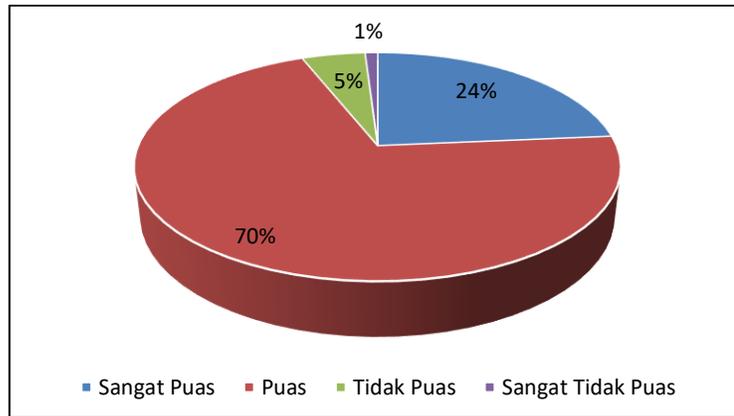


Gambar 2f. Hasil Survei Staf Menunjukkan Sikap *Responsive* dan Bertanggungjawab Terhadap Data yang Dibutuhkan

Gambar 2f menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna kinerja layanan subbag TURTP terhadap staf yang bersikap *responsive* dan bertanggung jawab terhadap data yang dibutuhkan sebanyak 27% menyatakan sangat puas, 68% menyatakan puas, 4% menyatakan tidak puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa staf yang bersikap *responsive* dan bertanggung jawab terhadap data yang dibutuhkan di subbag TURTP sudah baik.

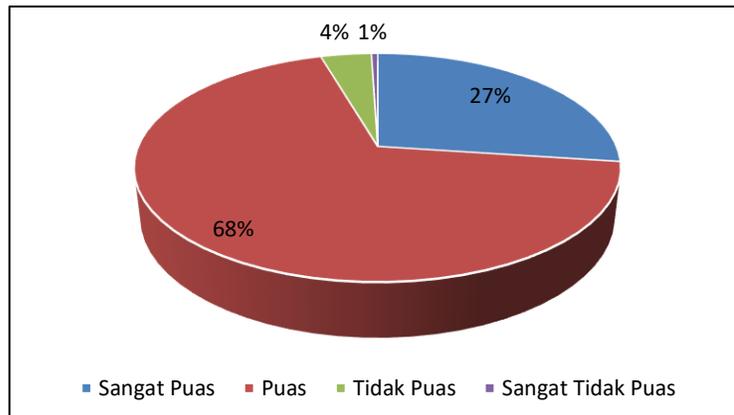
7. Staf dapat ditemui/dihubungi dengan mudah

Gambar 2g menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna kinerja layanan subbag TURTP yang memiliki staf yang dapat ditemui/dihubungi dengan mudah sebanyak 24% menyatakan sangat puas, 70% menyatakan puas, 5% menyatakan tidak puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam menemui/menghubungi staf subbag TURTP sudah baik.



Gambar 2g. Hasil Survei Staf yang dapat Ditemui/Dihubungi dengan Mudah

8. Staf terbuka dengan kritik/saran yang di sampaikan



Gambar 2h. Hasil Survei Staf Terbuka dengan Kritik/Saran yang Disampaikan

Gambar 2h menunjukkan hasil survei kepuasan pengguna kinerja layanan subbag TURTP yang memiliki staf terbuka dengan kritik/saran sebanyak 27% menyatakan sangat puas, 68% menyatakan puas, 4% menyatakan tidak puas dan 1% menyatakan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa keterbukaan terbuka dengan kritik/saran staf subbag TURTP sudah baik.

BAB III

SIMPULAN DAN TEMUAN

A. Simpulan

Simpulan survei kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP secara umum untuk selingkung FMIPA UNIB pada Tahun Ajaran 2022/2023 adalah Baik (3,2). Rincian nilai rata-rata hasil kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan subbag TURTP selingkung FMIPA UNIB adalah sebagai berikut: pertanyaan 1 (3,18), pertanyaan 2 (3,22), pertanyaan 3 (3,21), pertanyaan 4 (3,23), pertanyaan 5 (3,21), pertanyaan 6 (3,21), pertanyaan 7 (3,17) dan pertanyaan 8 (3,19). 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 TURTP selingkung FMIPA UNIB sebagai berikut:

Item Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Rata-rata	Kinerja
Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan	23,6%	71,4%	4,5%	0,5%	3,18	Baik
Suasana ruangan yang bersih dan nyaman	27,1%	68,3%	4,0%	0,5%	3,22	Baik
Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah	24,1%	72,9%	2,5%	0,5%	3,21	Baik
Staf memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang dibutuhkan	27,6%	67,8%	4,5%	0,0%	3,23	Baik
Staf mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP)	27,1%	67,3%	4,5%	1,0%	3,21	Baik

Staf menunjukkan sikap responsive dan bertanggung jawab terhadap data yang dibutuhkan	26,6%	68,3%	4,0%	1,0%	3,21	Baik
Staf dapat ditemui/dihubungi dengan mudah	23,6%	70,4%	5,0%	1,0%	3,17	Baik
Staf terbuka dengan kritik/saran yang di sampaikan	24,6%	70,4%	4,5%	0,5%	3,19	Baik
Rata-rata	25,6%	69,6%	4,2%	0,6%	3,2	Baik

B. Temuan yang Memerlukan Tindak Lanjut

Pertanyaan	Temuan
Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan	4,5% responden menilai tidak puas dan 0,5% menilai sangat tidak puas untuk ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan
Suasana ruangan yang bersih dan nyaman	4% responden menilai tidak puas dan 0,5% menilai sangat tidak puas untuk suasana ruangan yang bersih dan nyaman
Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah	2,5% responden menilai tidak puas dan 0,5% menilai sangat tidak puas untuk staf berpenampilan bersih dan rapi serta berperilaku sopan dan ramah
Staf memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang dibutuhkan	4,5% responden menilai tidak puas untuk staf memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang dibutuhkan
Staf mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar	4,5% responden menilai tidak puas dan 1% menilai sangat tidak puas untuk staf mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar

Operasional Procedure (SOP)	memberikan pelayanan sesuai dengan <i>Standar Operasional Procedure (SOP)</i>
Staf menunjukkan sikap responsive dan bertanggung jawab terhadap data yang dibutuhkan	4% responden menilai tidak puas dan 1% menilai sangat tidak puas untuk staf menunjukkan sikap <i>responsive</i> dan bertanggung jawab terhadap data yang dibutuhkan
Staf dapat ditemui/dihubungi dengan mudah	5% responden menilai tidak puas dan 1% menilai sangat tidak puas untuk staf dapat ditemui/dihubungi dengan mudah
Staf terbuka dengan kritik/saran yang di sampaikan	4,5% responden menilai tidak puas dan 0,5% menilai sangat tidak puas untuk staf terbuka dengan kritik/saran yang di sampaikan

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN SUBBAGIAN TATA USAHA, RUMAH TANGGA, DAN PERENCANAAN FAKULTAS

Yth. Civitas Akademika selingkung FMIPA Universitas Bengkulu

Mohon bantuannya untuk dapat mengisi kuisioner ini untuk mengetahui tingkat kepuasan manajemen layanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Bengkulu. Hasil penilaian yang Saudara/i berikan sangat bermanfaat untuk pengembangan FMIPA UNIB di masa mendatang.

4 = Sangat Puas, 3 = Puas, 2 = Tidak Puas, 1 = Sangat Tidak Puas

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

1. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- Laki-laki
 Perempuan

2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i *

Tandai satu oval saja.

- Dosen
 Tenaga Kependidikan
 Mahasiswa
 Pejabat Struktural
 Mitra
 Masyarakat/Lain

1. Program Studi/Unit Kerja/Lainnya *

Tandai satu oval saja.

- D3 Farmasi
- D3 Kebidanan
- D3 Keperawatan
- D3 Lab Sains
- S1 Biologi
- S1 Farmasi
- S1 Fisika
- S1 Geofisika
- S1 Kimia
- S1 Matematika
- S1 Statistika
- S2 Kimia
- S2 Statistika
- S2 Biologi
- Kepegawaian & Keuangan
- Kependidikan/Akademik
- Kemahasiswaan
- Lainnya

KUISIONER KEPUASAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA
LAYANAN SUBBAGIAN TATA USAHA, RUMAH TANGGA, DAN
PERENCANAAN FAKULTAS

Petunjuk pengisian:

Berilah penilaian dengan kategori kepuasan :

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

8/28/23, 12:08

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN SUBBAGIAN TATA USAHA, RUMAH

1. 1. Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi layanan *

Tandai satu oval saja.

Sangat tidak puas

1

2

3

4

Sangat puas

2. 2. Suasana ruangan yang bersih dan nyaman *

Tandai satu oval saja.

Sangat tidak puas

1

2

3

4

Sangat puas

6. 3. Staff berpenampilan bersih dan rapih serta berperilaku sopan dan ramah *

Tandai satu oval saja.

Sangat tidak puas

1

2

3

4

Sangat puas

7. 4. Staf memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang dibutuhkan *

Tandai satu oval saja.

Sangat tidak puas

1

2

3

4

Sangat puas

7. 5. Staf mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP) *

Tandai satu oval saja.

Sangat tidak puas

1

2

3

4

Sangat puas

8. 6. Staf menunjukkan sikap responsive dan bertanggung jawab terhadap data yang dibutuhkan *

Tandai satu oval saja.

Sangat tidak puas

1

2

3

4

Sangat puas

7. 7. Staf dapat ditemui/dihubungi dengan mudah *

Tandai satu oval saja.

Sangat tidak puas

1

2

3

4

Sangat puas

8. 8. Staf terbuka dengan kritik/saran yang di sampaikan *

Tandai satu oval saja.

Sangat tidak puas

1

2

3

4

Sangat puas

8/28/23, 12:08

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN SUBBAGIAN TATA USAHA, RUMAH

7. Saran/Kritik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir