

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Periode 2021/2022



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

PADANG

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Survei	1
BAB II METODE	2
2.1 Waktu dan Tempat	2
2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel	2
2.3 Instrumen Survei	2
2.4 Metode Pengambilan Data	2
2.5 Metode Pengolahan Data	2
2.6 Tahapan Kegiatan	3
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	4
3.1 Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas	4
3.1.1 Tabulasi Data	4
3.1.2. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas	5
3.2 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas	5
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	6
4.1. Kesimpulan	6
4.2. Saran	6
LAMPIRAN FORMAT KUESIONER	7

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan survei mahasiswa terhadap layanan fakultas Periode 2021/2022, di Universitas Negeri Padang. Penulis menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya Survei, yakni:

1. Prof. Ganefri Ph.D sebagai Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si sebagai Badan Penjamin Mutu Internal (BPMI) Universitas Negeri Padang.
3. Prof. Perengki Susanto Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam Laporan Laporan layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2021/2022, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Padang, 20 Juni 2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai bagian dari Universitas Negeri Padang telah menetapkan visi, misi, renstra serta dokumen Standar Mutu Internal. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Bentuknya adalah survei terhadap layanan fakultas. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan,
- b. Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat),
- c. Kepastian (*assurance*) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan,
- d. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Survei kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas universitas. Aspek yang diukur mencakup kesesuaian visi, misi, tujuan, strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan berimplikasi pada pengguna serta tingkat kepuasan pengguna. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan pada waktu berikutnya.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari kegiatan evaluasi kepuasan pengguna secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi standar mutu pendidikan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Umpan balik dari pengguna digunakan sebagai acuan bagi pengelola program studi untuk menyusun program pengembangan dan menentukan arah kebijakan lembaga yang berkaitan dengan kualitas layanan baik pembelajaran maupun pengelolaan.

BAB II METODE

2.1 Waktu dan Tempat

Survei Kepuasan layanan fakultas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang dilaksanakan mulai pada bulan Juli 2023. Tim Survei bekerja selama satu bulan, bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa dengan populasi sebanyak 25 Adapun metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode acak purposive. (untuk survei layanan fakultas) *Penentuan populasi menggunakan rumus Slovin dengan bias 5% (untuk survei layanan).

2.3 Instrumen Survei

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap dan kepastian

2.4 Metode Pengambilan Data

Berdasarkan kuesioner yang disebar, jumlah kuesioner kembali yang valid adalah sebanyak 25 kuesioner. Survei dilaksanakan secara online dengan menggunakan media angket online google (Google Form). Kemudian, data yang diperoleh dari hasil pengisian disajikan dalam bentuk diagram pie dan dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran mahasiswa terhadap layanan fakultas yang meliputi aspek :

1. Kemampuan dari pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Kemauan dari pengelola dalam membantu dan memberikan jasa kepada mahasiswa dengan cepat
3. Kemampuan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Inovasi

2.5 Metode Pengolahan Data

Pada tahapan kegiatan tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 2.1 Skala likert

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang Baik	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKDT = \frac{\sum n * S_i}{N}$$

Dimana S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, n =Predikat item; dan N =Jumlah responden

Tabel 2.2 IKDT

IKDT	Predikat
≥ 3.25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.50 – 3.24	Baik (Puas)
1.75 – 2.49	Cukup
1.00 – 1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

2.6 Tahapan Kegiatan

Secara umum, pelaksanaan survei dilakukan melalui empat tahapan meliputi:

1. Tahap Pengembangan konsep dan instrument survei.
2. Pengumpulan data-data dengan penyebaran kuesioner melalui email dan equestionare dengan menggunakan e-form
3. Pengolahan dan analisis data
4. Penulisan laporan

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas

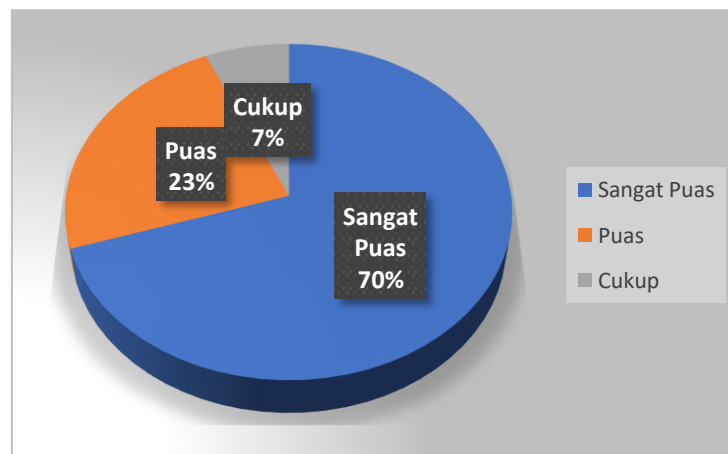
3.1.1 Tabulasi Data

Indikator penilaian yang diberikan pada kusioner layanan fakultas terdiri dari 6 pertanyaan dengan indikator penilaian kepuasan seperti tercantum pada Tabel 1.

Tabel 3.1. Pertanyaan Survei

No	Pertanyaan
1	Pengelola layanan Akademik, seperti: administrasi persuratan, sistem informasi, sistem prokes covid-19, peminjaman sarana prasarana di fakultas, dan layanan lainnya sangat professional.
2	Pengelola fakultas membantu permasalahan secara cepat dan tanggap
3	Pengelola fakultas membantu menyelesaikan keluhan sesuai dengan panduan akademik dan SOP
4	Pengelola fakultas selalu memantau dan mengevaluasi Prodi dan dosen pembimbing akademik
5	Pengelola fakultas memberikan apresiasi terhadap prestasi
6	Pemberian Layanan Persuratan online selama pandemik telah dilakukan dengan baik

Dari pertanyaan tersebut kemudian ditabulasi dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 3.1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan.

3.1.2. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas

Dari hasil tabulasi dilakukan analisis hasil tingkat kepuasan layanan fakultas berdasarkan penilaian kategori/aspek kualitas sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan layanan Fakultas:

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Layanan Fakultas (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Baik (Sangat Puas)	Baik (Puas)	Cukup	Kurang		
1	Kemampuan dari pengelola dalam memberikan pelayanan	64.00	32.00	4.00	0.00	3.60	Sangat Puas
2	Kemauan dari pengelola dalam membantu dan memberikan jasa kepada mahasiswa dengan cepat	68.00	20.00	12.00	0.00	3.56	Sangat Puas
3	Kemampuan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	80.00	16.00	4.00	0.00	3.76	Sangat Puas
4	Inovasi	76.00	16.00	8.00	0.00	3.68	Sangat Puas

Dari tabel tersebut maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut bahwa mahasiswa menyatakan sangat puas pada semua layanan fakultas dengan rata-rata sebesar 3.65.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas

Untuk itu maka tindak lanjut yang perlu dilakukan terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas antara lain:

1. Meningkatkan pengelolaan akademik mulai dari pelayanan administrasi hingga peminjaman sarana dan prasarana.
2. Meningkatkan pengelolaan apresiasi/ reward kepada mahasiswa berprestasi

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan survei pada periode 2021/2022 di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Laporan ini sebagai pengukuran kinerja yang merupakan suatu kegiatan penilaian bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat keberhasilan/kegagalan suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan/program/kebijakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Hasil survei mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap layanan Fakultas memberikan penilaian yakni sebesar 70% sangat puas, puas sebesar 23% dan cukup sebesar 7%.

4.2. Saran

Pembuatan sistem survei yang terintegrasi dengan sistem lainnya, sehingga mahasiswa dapat langsung mengisi survei tepat waktu.

