

# Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan Fakultas Bidang Akademik oleh Mahasiswa

## Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya survey ini adalah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan Fakultas di bidang Akademik oleh Mahasiswa. Tujuan adalah agar dapat diketahui tingkat pemahaman terhadap target-target pencapaian yang tercantum dalam Rencana Strategis Fakultas.

## Metode Evaluasi

Kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert berjenjang 5 (lima) yaitu Sangat Puas/SP, Puas/P, Cukup Puas/CP, Tidak Puas/TP, Sangat Tidak Puas/STP. Teknik penentuan sampel menggunakan total sampling. Pengolahan kuesioner dibantu dengan software *Microsoft Excel*,

### 1. Instrumen

Survey dilaksanakan secara online melalui link : <https://forms.gle/bNhr6ya3t6EgMeR36>

### 2. Pelaksanaan survey

Survey dilaksanakan secara berkala secara periodik setiap tahun sekali. dilaksanakan secara *online*

## Responden

Gambaran responden adalah sebagai berikut:

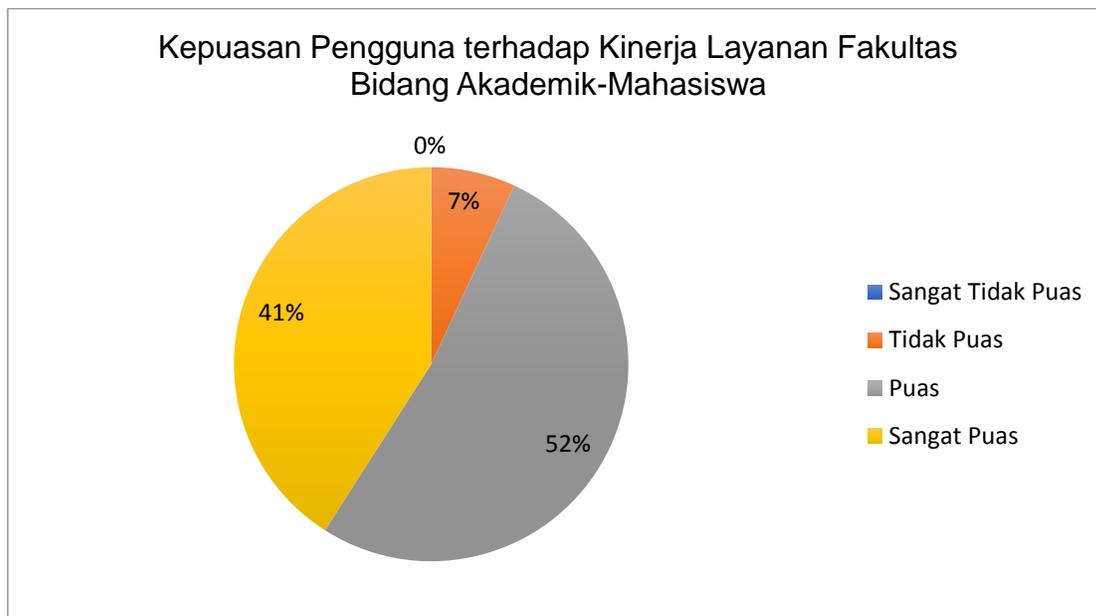
Tabel Jumlah Responden

Tahun Akademik	Responden			
	Pejabat Struktural	Dosen	Tenaga Kependidikan	Mahasiswa
2020/2021	6	40	4	80

## Hasil Survey

Hasil survey dianalisis secara statistik dan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan Fakultas di bidang Akademik oleh Mahasiswa di Universitas Pandanaran yang diperoleh dengan perhitungan skor jawaban responden yang sesuai dengan butir pertanyaan. Perhitungan kriteria/kategorinya adalah Sangat Puas (30 -35), Puas (24 – 29), Cukup Puas (18 – 23), Tidak Puas (12 – 17), dan Sangat Tidak Puas (6 – 11). Hasil pengolahan data yang telah dilakukan 72% responden menyatakan puas dan 52% menyatakan sangat puas terhadap kinerja layanan Fakultas Bidang Akademik oleh Mahasiswa. Sementara 7% lainnya menyatakan tidak puas

terhadap kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan Fakultas di bidang Akademik oleh Mahasiswa.



Sumber : hasil survey tahun 2021

Ketua Leppenmu,

Dr. Dra. Cicik Harini, M.M.  
NIP. TS-030762-0896-01