

KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan Pengguna Tata Pamong, Tata Kelola, Kepemimpinan, Penjaminan Mutu dan Kerjasama

Penjajakan kepuasan pengguna tata pamong dilakukan dengan menggunakan metode survey dengan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan; Kepuasan pengguna terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kerjasama yang dilakukan oleh FISIP UNAS dikumpulkan dengan kuisisioner yang disebarakan kepada dosen, mahasiswa, tendik dan pengguna lulusan. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan berskala interval dengan pilihan Setuju (S), Sangat Setuju (SS), Netral (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kuesioner ini memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi karena telah digunakan secara luas di Universitas Nasional. Kepuasan terhadap tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu, dan Kerjasama diisi oleh mahasiswa, alumni, dosen, tenaga kependidikan, mitra dan pengguna eksternal dengan jumlah sampel 150 responden dengan menggunakan teknik random sampling. Berikut merupakan link *google form* yang dijadikan sebagai instrument survei kepuasan pengguna:

- Kuesioner untuk Mahasiswa dan alumni:
<https://forms.gle/fMhqCg9Zb9vHf9i69>
- Kuesioner untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan:
<https://forms.gle/xWEcF9s637oCfT43A>
- Kuesioner untuk Mitra dan Pengguna Eksternal:
<https://forms.gle/ogW9PXsErz8dAB2E9>

Proses selanjutnya kuesioner di distribusikan ke seluruh mitra baik secara langsung maupun melalui secara *online* dalam bentuk *google form*. Rumus yang digunakan untuk memperoleh hasil kepuasan pengguna yaitu:

$$\frac{\text{Jumlah Nilai yang Diperoleh} \times 100\%}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berikut butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna:

No	Pernyataan	Presentase (%) Kepuasan
Mahasiswa dan Alumni		
1	Sistem pelayanan sudah berbasis teknologi dan informasi digital	87% sangat setuju dan sangat puas
2	Saya puas terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan	83% sangat setuju dan sangat puas
No	Pernyataan	Presentase (%) Kepuasan
3	Adanya kepuasan terhadap pengembangan skill mahasiswa FISIP UNAS	83% sangat setuju dan sangat puas
4	Adanya kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan dari tingkat Prodi sampai ke rektorat	83% sangat setuju dan sangat puas

5	Tersedianya sarana dan prasana yang memadai dalam peningkatan skill mahasiswa dan lulusan FISIP UNAS	87% sangat setuju dan sangat puas
Dosen dan Tenaga Kependidikan		
1	Saya Puas Terhadap Beban Kerja yang diberikan sudah sesuai dengan Tupoksi	83% sangat setuju dan sangat puas
2	Hubungan kerja sangat baik dari tingkat pimpinan sampai bawahan	81% sangat setuju dan sangat puas
3	Kecukupan pelatihan di bidang manajemen, administrasi dan pengembangan program studi.	85% sangat setuju dan sangat puas
4	Adanya penghargaan terhadap kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan	81% sangat setuju dan sangat puas
5	Adanya kesempatan yang sama dalam program penguatan kemampuan bagi dosen dan Tenaga Kependidikan	81% sangat setuju dan sangat puas
Mitra dan Pengguna Eksternal		
1	Kegiatan kerjasama di bidang Tridharma Perguruan Tinggi telah berlangsung secara maksimal.	91% sangat setuju dan sangat puas
2	Adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh FISIP UNAS di semua bidang kerjasama.	86% sangat setuju dan sangat puas
3	Adanya kemudahan mendapatkan informasi terhadap kinerja FISIP UNAS melalui web www.UNAS.ac.id dan media masa lainnya	86% sangat setuju dan sangat puas
4	Adanya program penguatan kerjasama dan pengkajian ulang terkait MoU dan MoA setiap tahunnya.	82% sangat setuju dan sangat puas
5	Adanya keterlibatan pengguna eksternal dalam pengambilan kebijakan yang terkait bidang Kerjasama.	86% sangat setuju dan sangat puas



Gambar Grafik Kepuasan Pengguna Tata Pamong, Tata Kelola, Kepemimpinan, Penjaminan Mutu dan Kerjasama