

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA BIDANG KEUANGAN & SARPRAS



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
LATAR BELAKANG	1
TUJUAN	1
UNSUR SURVEI KEPUASAN PENGGUNA.....	1
METODOLOGI	4
HASIL.....	4
KESIMPULAN	5
LAMPIRAN	

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di bidang keuangan, sarana dan prasarana, maka dilakukan survei kepuasan pengguna baik internal (dosen dan mahasiswa) dan eksternal (mitra).

Data survei kepuasan pengguna ini nantinya dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan bidang keuangan dan sarana prasarana FKIP UMPR yang masih perlu diperbaiki sehingga menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan di keuangan, sarana dan prasarana FKIP UMPR, maka dari itu dirasa perlu dilakukan survei kepuasan pengguna terhadap kegiatan tersebut kepada Dosen dan mahasiswa.

B. TUJUAN

Tujuan survei kepuasan pengguna bidang keuangan & sarana prasarana FKIP UMPR dilaksanakan guna mengetahui kepuasan pengguna layanan yang mencerminkan gambaran kinerja pemberi layanan di bidang keuangan & sarpras kepada mahasiswa dan dosen serta mitra. Manfaat hasil survei ini nantinya akan digunakan untuk memberi masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan bidang keuangan dan sarpras FKIP UMPR.

C. UNSUR SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

Survei kepuasan pengguna dilaksanakan pada dosen, mahasiswa, dan mitra. Adapun instrumentasi yang digunakan berisi tentang pertanyaan terkait dengan keuangansarana prasarana pembelajaran, laboratorium, perpustakaan, dan manajemen sistem informasi.

1. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Petugas keuangan berpenampilan rapi dan sopan				
2.	Prosedur pelayanan keuangan yang mudah dipahami				
3.	Kecepatan proses pemberian layanan keuangan				
4.	Ketersediaan layanan keuangan sesuai kebutuhan				
5.	Tanggapan petugas keuangan secara cepat dan tepat terhadap keluhan pengguna layanan				
6.	Petugas keuangan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti				
7.	Petugas keuangan berada di Ruang Layanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan				

2. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana Laboratorium

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
<i>Kegiatan Layanan Laboratorium</i>					
1.	Alat dan bahan praktikum				
	a. Tersedianya alat dan bahan yang dibutuhkan mahasiswa saat praktikum				

	b. Alat laboratorium yang digunakan dapat berfungsi dengan baik				
	c. Jumlah alat dan bahan praktikum yang dibutuhkan cukup				
	d. Tersedianya prosedur penggunaan alat dan tindakan				
2.	Ruang Laboratorium				
	a. Ruang Laboratorium dalam keadaan bersih, rapi, layak digunakan dan berdayahguna				
	b. Adanya pencahayaan yang mencukupi dan pengaturan suhu pada ruang laboratorium				
	c. Ruangan dapat mencakup mahasiswa praktikan				
	d. Tersedianya tempat pembuangan benda-benda tajam (<i>safety box</i>)				
	e. Tersedianya tempat pembuangan limbah medis dan non medis				
	f. Tersedianya arah evakuasi saat terjadi bencana				
3.	Ruang laboratorium selalui siap digunakan				
4.	Laboratorium mendukung kegiatan pembelajaran				
5.	Petunjuk pelayanan peminjaman Ruang Laboratorium				
	a. Tersedianya petunjuk Pelayanan ruang Laboratorium				
	b. Kemudahan akses peminjaman ruang Laboratorium				
6.	Petunjuk peminjaman alat dan bahan				
	a. Tersedianya petunjuk peminjaman alat dan bahan praktikum				
	b. Kemudahan akses peminjaman alat dan bahan praktikum				
7.	Tersedianya jadwal praktikum yang terstruktur				
Kinerja Laboran					
1.	Laboran menyiapkan peralatan dan bahan yang dibutuhkan pada setiap kegiatan pembelajaran di laboratorium.				
2.	Ketepatan waktu laboran dalam menyiapkan peminjaman alat dan bahan praktikum.				
3.	Mengecek peralatan (kelengkapan, kerusakan) setiap selesai digunakan				
4.	Laboran bersikap ramah , baik dan bertanggungjawab.				
5.	Laboran menguasai informasi terkait laboratorium				
6.	Laboran melayani mahasiswa sesuai dengan nilai-nilai institusi (<i>Emphaty, Humble, Genuine, Helpful, Loyalty, Forgiving</i>)				

3. Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana Perpustakaan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Petugas perpustakaan dapat membantu saya pada saat saya kesulitan menemukan informasi				
2.	Petugas perpustakaan bersikap sopan dan ramah saat memberikan layanan				
3.	Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan sopan				

4.	Ketersediaan koleksi (buku dan jurnal) sudah menunjang kegiatan belajar mengajar				
5.	Ketersediaan koleksi (buku dan jurnal) elektronik sudah memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dan dosen				
6.	Perpustakaan menyediakan (buku dan jurnal) tercetak versi yang mutakhir (terbaru)				
7.	Koleksi mudah ditemukan pada jajaran rak				

4. Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana IT

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
<i>Information System</i>					
	Staf IT bertugas untuk mengelola Sistem Informasi FKIP UMPR				
	<i>Webside</i> FKIP UMPR mudah dikunjungi oleh setiap civitas akademik				
	<i>Webside</i> FKIP UMPR memberikan informasi terbaru mengenai kegiatan & prestasi yang diperoleh				
	Sistem Informasi Akademik FKIP UMPR mudah diakses oleh seluruh civitas akademik				
	FKIP UMPR memiliki fasilitas SIAKAD				
	FKIP UMPR memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan Program Kreativitas Mahasiswa.				
	FKIP UMPR memiliki sistem informasi administrasi, akademik, keuangan, SDM dan sarana prasarana yang efektif.				
<i>Maintenance Software dan Hardware</i>					
	Staf IT FKIP UMPR melakukan perawatan dan pembaharuan terhadap Software Komputer				
	Staf IT FKIP UMPR melakukan perawatan terhadap Hardware (Komputer, Printer, dll)				
	Staf IT FKIP UMPR melakukan perawatan terhadap Jaringan				
<i>Management Human Source & System</i>					
	Staf IT FKIP UMPR bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan dengan baik				
	Staf IT FKIP UMPR membagikan ilmu mengenai perangkat teknologi				
	Staf IT FKIP UMPR memberikan pengarahan & pemahaman terhadap penggunaan perangkat komputer & jaringan				
	Staf IT FKIP UMPR memberikan pelatihan sistem informasi kepada seluruh civitas akademik				

5. Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana Umum

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3.	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah				
4.	Sarana pembelajaran berfungsi dengan baik				
5.	Ketersediaan fasilitas layanan akademik				
6.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil / toilet yang cukup dan bersih				
7.	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah				

D. METODOLOGI

Survei dilaksanakan setelah pelaksanaan kegiatan pembelajaran berakhir. Pengumpulan data dilaksanakan oleh Penanggung Jawab bidang keuangan dan sarana prasarana kepada pengguna baik internal maupun eksternal yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan mitra.

E. HASIL

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna yang telah dilaksanakan oleh penanggung jawab bidang keuangan dan sarana prasarana FKIP UMPR. Hasil analisa deskriptif ditampilkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang Keuangan

No	Pengguna	Hasil Survei
1	Dosen	66,98 %
2	Mahasiswa	67 %
3	Mitra	66 %

Tabel 2. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang IT

No	Pengguna	Hasil Survei
1	Dosen	81.5 %
2	Mahasiswa	79.25 %
3	Mitra	79.25%

Tabel 3. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang Lab

No	Pengguna	Hasil Survei
1	Dosen	94.75 %
2	Mahasiswa	79.5%

Tabel 2. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang Sarpras

No	Pengguna	Hasil Survei
1	Dosen	66,97 %
2	Mahasiswa	66.99 %

Tabel 2. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang Perpustakaan

No	Pengguna	Hasil Survei
1	Dosen	89.75 %
2	Mahasiswa	78.75 %

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, hasil survei kepuasan pengguna di bidang keuangan dan sarana prasarana pada masing-masing pengguna baik internal (dosen dan mahasiswa) dan eksternal (mitra) hasilnya baik dan tidak berbeda secara signifikan.
2. Secara umum pelayanan di bidang keuangan dan sarana prasarana yang telah diberikan berada pada kategori memuaskan. Namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai nilai yang maksimal.