**SURVEI KEPUASAAN PENGGUNA**

**UNIVERSITAS HALU OLEO**

**2022**

**TIM MONEV**

**UNIVERSITAS HALU OLEO**

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA**

**DASAR PELAKSANAAN**

**1. Tugas dan fungsi LPPMP-UHO** (Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 149 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Halu Oleo);

**2. Akreditasi PT**-PerBAN-PT-Nomor-3-Tahun-2019 (Lampiran-6b- Matriks Penilaian Laporan Evaluasi Diri dan Laporan Kinerja Perguruan Tinggi Perguruan Tinggi Akademik (PTA), Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Badan Layanan Umum (BLU)

3. Permen PANRB No. 14 tahun 2017 (**Pedoman Penyusunan Survei**

**Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**);

4. Peningkatan Kualitas Layanan UHO secara berkesinambungan dan terus menerus (continuous improvement).

PerBAN-PT-Nomor-3-Tahun-2019 (Lampiran-6b-Matriks Penilaian Laporan Evaluasi Diri dan Laporan Kinerja Perguruan Tinggi Perguruan Tinggi Akademik (PTA), Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Badan Layanan Umum (BLU)

• C.2.8 1 Kepuasan pemangku kepentingan.

• Indikator

Tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal pada masing- masing kriteria: tata pamong dan kerjasama, mahasiswa, sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana, pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang memenuhi 4 aspek sebagai berikut:

1) Menggunakan instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan,

2) dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif,

3) dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, dan

4) tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem.

• Skor 4

Perguruan tinggi melaksanakan pengukuran kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal pada masing-masing kriteria yang memenuhi 4 aspek, hasilnya dipublikasikan serta mudah diakses oleh kepentingan, dan dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan pengguna.

**Maksud dan Tujuan**

1. Mengukur kepuasan pengguna layanan pada bidang layanan pendidikan UHO;

2. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan UHO;

3. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang membutuhkan perbaikan/

peningkatan agar menghasilkan outcome layanan yang lebih baik.

**SASARAN**

Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Pengguna Lulusan, dan

Mitra;

**KELUARAN**

1. Dokumen Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Universitas

Halu Oleo tahun 2021;

2. Dokumen Rencana Tindak Lanjut (RTL) Hasil Survei Kepuasan

Pengguna Universitas Halu Oleo tahun 2022;

**WAKTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Kegiatan | Bulan/Minggu ke |
| September | Oktober | November |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pengembangan Kuesioner |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Validasi Kuesioner |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Pengisian Kuesioner |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Pengolahan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Penyusunan Laporan Survei |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | FGD |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

DESAIN, POPULASI, DAN SAMPEL

**DESAIN**

Pendekatan kuantitatif dengan metode Survei untuk memperoleh gambaran atau keadaan sebenarnya mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan UHO.

Populasi

Seluruh pengguna layanan Universitas Halu Oleo yang terdiri dari stakeholder internal dan eksternal (Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Pengguna Lulusan, dan Mitra).

Sampel

Pengambilan sampel dengan teknik probability sampling yaitu proportionate stratified random sampling dengan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono,2010).

INSTRUMEN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Unsur Pelayanan | Butir | Keterangan |
| 1 | Mahasiswa |  | 11 UnsurLayanan |
|  | a.Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama | 9 |
|  | a.Mahasiswa | 10 |
|  | a.Keuangan, Sarana, dan Prasarana | 12 |
|  | a.Tangibles (Bukti Fisik yang Terlihat) | 10 |
|  | a.Reliability (Keandalan) | 5 |
|  | a.Responsiveness (Sikap Tanggap) | 6 |
|  | a.Assurance (Jaminan pada Mahasiswa) | 8 |
|  | a.Emphaty (Perhatian kepada Mahasiswa) | 5 |
| 2 | Dosen |  |
|  | a.Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama | 9 |
|  | a.Sumber Daya Manusia | 6 |
|  | a.Keuangan, Sarana, dan Prasarana | 16 |
|  | a.Penelitian | 8 |
|  | a.Pengabdian kepada Masyarakat | 8 |
| 3 | Tenaga Kependidikan |  |
|  | a.Sumber Daya Manusia | 7 |
|  | a.Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama | 6 |
| 4 | Alumni |  |
|  | Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama | 7 |
| 5 | Pengguna |  |
|  | Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama | 4 |
| 6 | Mitra |  |
|  | a.Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama | 4 |
|  | a.Mitra Penelitian | 6 |
|  | a.Mitra Pengabdian | 6 |

**Validasi Instrumen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Unsur Pelayanan | Hasil Ujicoba Instrumen | Ket. |
| Butir |  | Sample |  |  | Validity |  | Reliability |
| 1 | Mahasiswa | 65 | 100 | 0,540 s.d 0,825 | 0,985 | Valid & Realiable |
| 2 | Dosen | 47 | 100 | 0,562 s.d 0,821 | 0,981 |
| 3 | Tenaga Kependidikan | 8 | 100 | 0,708 s.d 0,799 | 0,928 |
| 4 | Alumni | 7 | 35 | 0,689 s.d 0,837 | 0,917 |
| 5 | Pengguna | 3 | 30 | 0,747 s.d 0,854 | 0,905 |
| 6 | Mitra | 4 | 30 | 0,580 s.d 0,722 | 0,812 |

Keterangan:

Instrumen diuji coba kepada sampel Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Pengguna Lulusan dan Mitra untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Data kemudian diolah menggunakan software SPSS 24. Hasil uji coba menunjukkan bahwa rentang nilai koefisien korelasi berada pada rentang yang valid yakni nilai r kriteria (Corrected Item-Total Correlation) berada diatas 0,5. Diketahui juga nilai reliabilitas instrumen kepuasan pengguna layanan pada sampel ujicoba memliliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,8 yang dapat dikatakan sangat reliabel. Jadi item untuk instrumen kepuasan pengguna layanan Universitas Halu Oleo dinyatakan valid dan reliabel serta dapat digunakan dalam kegiatan survei.

**Pengumpulan Data**

1. Data yang digunakan adalah data primer;

2. Pengumpulan data langsung dari pengguna layanan

melalui kuesioner;

3. Pendataan melalui penyebaran kuisoner dilakukan

secara *online* pada situs:

• <https://ofc.uho.ac.id/>

[• http://admin.sipk.uho.ac.id/](http://admin.sipk.uho.ac.id/)

[• https://siakadbeta.uho.ac.id/](https://siakadbeta.uho.ac.id/)

[• https://lppmp-uho.info/](https://lppmp-uho.info/)

**HASIL SURVEI**

**KEPUASAN PENGGUNA**

JUMLAH RESPONDEN

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Responden** | **Jumlah** | **%** | **Perbaikan****Data** | **%** |
| **1** | **Mahasiswa** | **3562** | **35.93** | **2892** | **34.76** |
| **2** | **Dosen** | **1355** | **13.67** | **1202** | **14.45** |
| **3** | **Tenaga****Kependidikan** | **739** | **7.45** | **570** | **6.85** |
| **4** | **Alumni** | **3454** | **34.84** | **2989** | **35.93** |
| **5** | **Pengguna** | **672** | **6.78** | **552** | **6.63** |
| **6** | **Mitra** | **132** | **1.33** | **115** | **1.38** |
|  | **Jumlah** | **9914** | **100.00** | **8320** | **100.00** |

**KATEGORI RESPONDEN**

Alumni,…

Pengguna, 552,

7%

Mitra, 115, 1%

Mahasiswa,

2892, 35%

Tenaga

Kependidikan,

570, 7%

Dosen, 1202,

14%

Mahasiswa Dosen Tenaga Kependidikan Alumni Pengguna Mitra

**MAHASISWA**

**JUMLAH RESPONDEN MAHASISWA PER FAKULTAS/PPV/PASCA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Fakultas/PPV/Pasca** | **Singkatan** | **Jumlah** | **%** |
| 1 | Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan | FKIP | 701 | 19.58 |
| 2 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | FEB | 329 | 9.19 |
| 3 | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | FISIP | 742 | 20.73 |
| 4 | Fakultas Teknik | FTEKNIK | 111 | 3.10 |
| 5 | Program Pendidikan Vokasi | PPV | 53 | 1.48 |
| 6 | Fakultas Pertanian | FAPERTA | 160 | 4.47 |
| 7 | Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam | FMIPA | 419 | 11.70 |
| 8 | Pascasarjana | PASCA | 155 | 4.33 |
| 9 | Fakultas Hukum | FHUKUM | 38 | 1.06 |
| 10 | Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan | FPIK | 210 | 5.87 |
| 11 | Fakultas Kesehatan Masyarakat | FKESMAS | 205 | 5.73 |
| 12 | Fakultas Kedokteran | FKEDOKTERAN | 15 | 0.42 |
| 13 | Fakultas Peternakan | FPETERNAKAN | 22 | 0.61 |
| 14 | Fakultas Kehutanan dan Ilmu Lingkungan | FHIL | 23 | 0.64 |
| 15 | Fakultas Ilmu Budaya | FIB | 108 | 3.02 |
| 16 | Fakultas Farmasi | FARMASI | 227 | 6.34 |
| 17 | Fakultas Ilmu dan Teknologi Kebumian | FITK | 62 | 1.73 |
|  |  | Jumlah | 3580 | 100.00 |

**NRR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UHO TERHADAP**

**UNSUR PELAYANAN**

Emphaty, 3.17, 12%

Assurance, 3.23, 13%

Tata Pamong, 3.19,

13%

Mahasiswa, 3.08, 12%

Responsiveness, 3.24,

13%

Keuangan, Sarana, dan

Prasarana, 3.07, 12%

Reliability, 3.19, 13%

Tangibles, 3.10, 12%

Tangibles Reliability Responsiveness

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tata Pamong | Mahasiswa | Keuangan, Sarana, dan Prasarana |
|  |  |  |
| Assurance | Emphaty |  |

**NRR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UHO**

Sangat Puas

38%

Tidak Puas

5% Kurang Puas

13%

Puas

44%

Tidak Puas Kurang Puas Puas Sangat Puas

**DOSEN**

**JUMLAH RESPONDEN DOSEN PER FAKULTAS/PPV/PASCA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Fakultas/PPV/Pasca** | **Singkatan** | **Jumlah** | **%** |
| 1 | Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan | FKIP | 246 | 19.37 |
| 2 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | FEB | 83 | 6.54 |
| 3 | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | FISIP | 122 | 9.61 |
| 4 | Fakultas Teknik | FTEKNIK | 93 | 7.32 |
| 5 | Program Pendidikan Vokasi | PPV | 30 | 2.36 |
| 6 | Fakultas Pertanian | FAPERTA | 109 | 8.58 |
| 7 | Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam | FMIPA | 67 | 5.28 |
| 8 | Pascasarjana | PASCA | 73 | 5.75 |
| 9 | Fakultas Hukum | FHUKUM | 49 | 3.86 |
| 10 | Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan | FPIK | 67 | 5.28 |
| 11 | Fakultas Kesehatan Masyarakat | FKESMAS | 47 | 3.70 |
| 12 | Fakultas Kedokteran | FKEDOKTERAN | 36 | 2.83 |
| 13 | Fakultas Peternakan | FPETERNAKAN | 30 | 2.36 |
| 14 | Fakultas Kehutanan dan Ilmu Lingkungan | FHIL | 39 | 3.07 |
| 15 | Fakultas Ilmu Budaya | FIB | 97 | 7.64 |
| 16 | Fakultas Farmasi | FARMASI | 35 | 2.76 |
| 17 | Fakultas Ilmu dan Teknologi Kebumian | FITK | 47 | 3.70 |
|  |  | Jumlah | 1270 | 100.00 |

**NRR TINGKAT KEPUASAN DOSEN UHO**

**TERHADAP KRITERIA LAYANAN**

Pengabdian,

3.01, 21%

Tata Pamong,

3,23, 15%

Sumber Daya

Manusia, 3.11,

22%

Penelitian, 2.99,

21%

Keuangan, Sarana, dan Prasarana,

2.95, 21%

Tata Pamong Sumber Daya Manusia

Keuangan, Sarana, dan Prasarana Penelitian

Pengabdian

**TINGKAT KEPUASAN DOSEN UHO**

Sangat Puas

30%

Tidak Puas

5%

Kurang Puas

16%

Puas

49%

Tidak Puas Kurang Puas Puas Sangat Puas

**NRR TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN UHO TERHADAP KRITERIA LAYANAN**

Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama, 3.05,

49%

Sumber Daya

Manusia, 3.17,

51%

Sumber Daya Manusia Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama

**TINGKAT KEPUASAN TENAGA**

**KEPENDIDIKAN UHO**

Sangat Puas,

34.35, 34%

Puas, 47.48,

47%

Tidak Puas,

5.59, 6%

Kurang

Puas,

12.59, 13%

Tidak Puas Kurang Puas Puas Sangat Puas

**TINGKAT KEPUASAN ALUMNI UHO**

**TERHADAP KRITERIA TATA PAMONG**

Sangat Baik,

49.17

Baik, 39.02

Kurang Baik,

7.96

Tidak Baik, 3.85

Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN UHO PADA KRITERIA TATA PAMONG**

Tidak Puas,

4.32, 4%

Kurang Puas,

6.36, 7%

Sangat Puas,

55.34, 55%

Puas, 33.98,

34%

**NRR TINGKAT KEPUASAN MITRA UHO TERHADAP KRITERIA LAYANAN**

Mitra Pengabdian,

2.28, 26%

Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama, 3.34,

37%

Mitra Penelitian,

3.26, 37%

Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama Mitra Penelitian Mitra Pengabdian

**TINGKAT KEPUASAN MITRA UHO**

Sangat Puas,

41.41, 41%

Tidak Puas,

2.93, 3%

Kurang Puas,

6.68, 7%

Puas, 48.97,

49%

**PENGUKURAN VERSI IKM (MENPAN RB)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai****Persepsi** | **Nilai Interval****IKM** | **Interval****Konversi IKM** | **Mutu****Pelayanan** | **Kinerja Unit****Pelayanan** |
| **1** | 1.00 – 1.75 | 25 – 43.75 | D | Tidak Baik |
| **2** | 1.76 – 2.50 | 43.76 – 62.50 | C | Kurang Baik |
| **3** | 2.51 – 3.25 | 62.51 – 81.25 | B | Baik |
| **4** | 3.26 – 4.00 | 81.26 – 100.00 | A | Sangat Baik |

**REKAPITULASI HASIL SURVEI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kategori Responden** | **NRR Index & Konversi IKM (%)** | **Mutu****Layanan** | **Kinerja Unit Layanan** | **Tingkat****Kepuasan** |
| 1 | Mahasiswa | 3.16 | 79.00 | B | Baik | Puas |
| 2 | Dosen | 3.06 | 76.50 | B | Baik | Puas |
| 3 | Tenaga Kependidikan | 3.11 | 77.75 | B | Baik | Puas |
| 4 | Alumni | 3.34 | 83.50 | A | SangatBaik | SangatPuas |
| 5 | Pengguna Lulusan | 3.40 | 85.00 | A | SangatBaik | SangatPuas |
| 6 | Mitra | 3.29 | 82.25 | A | SangatBaik | SangatPuas |
|  | **NRR Unsur Layanan** | **3.23** | **80.75** | **B** | **Baik** | **Puas** |

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN UHO 2022

|  |  |
| --- | --- |
| Kategori Responden | 6 |
| Unsur Layanan | 11 |
| NRR Index IKM | 3.23 |
| IKM Konversi | 80.75 |
| Mutu Pelayanan | B |
| Kinerja Unit Layanan | Baik |

REKOMENDASI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Target Pelayanan** | **Tidak Baik/Puas****(%)** | **Kurang Baik/Puas****(%)** |
| **1** | **Mahasiswa** | **5.04** | **13.23** |
| **2** | **Dosen** | **4.58** | **16.38** |
| **3** | **Tenaga Kependidikan** | **5.59** | **12.59** |
| **4** | **Alumni** | **3.85** | **7.95** |
| **5** | **Pengguna Lulusan** | **4.32** | **6.36** |
| **6** | **Mitra** | **2.93** | **6.68** |
|  | **NRR Unsur Layanan** | **4.08** | **21.79** |

PEMBAHASAN

• **Kuesioner Survei**

✓ **Kategori Responden**

✓ **Unsur Layanan**

✓ **Jumlah Butir/Item**

• **Aplikasi Survei**

✓ **Dedicated & Terintegrasi**

✓ **Mudah digunakan**

✓ **Fitur dan Kemampuan yang diperlukan**

✓ **Hemat biaya**

PEMBAHASAN (Lanjutan)

• **Waktu Pengisian Kuesioner**

• **Pengolahan Data Hasil Survei**

• **Penyampaian Hasil Survei**

• **Tindak Lanjut**