

KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN MMB

Kepuasan dilakukan melalui [survey kepuasan secara elektronik](#) dengan media *google formulir* yang meliputi survey layanan akademik untuk civitas akademik, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen MMB

Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan instrumen kepuasan yang sah dan andal meliputi 9 pertanyaan, dengan skala linkert (skala 1-5). Survey kepuasan dilakukan secara berkala setiap akhir semester, serta datanya direkam secara komprehensif dalam bentuk Laporan Kepuasan Pengguna

Hasil dari survey ini adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan UPPS membantu pengguna dan mitra dalam memberikan jasa dilaksanakan dengan cepat, dan tanggap. Hasil penilaian sangat baik dengan persentase 59.3% dan hasil penilaian baik dengan persentase 40.7%;



Gambar 1. Kemampuan UPPS dalam memberikan jasa dilaksanakan dengan cepat

2. Kemampuan UPPS untuk memberi keyakinan kepada pengguna dan mitra bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Hasil penilaian sangat baik dengan persentase 59.3%, hasil penilaian baik dengan persentase 37% dan hasil penilaian cukup dengan persentase 3.7%;



Gambar 2. Kemampuan UPPS memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

3. Kesiediaan/ kepedulian UPPS untuk memberi perhatian kepada pengguna dan mitra. Hasil penilaian sangat baik dengan persentase 55.6% dan penilaian baik dengan persentase 44.4%;



Gambar 3. Kepedulian UPPS untuk memberi perhatian

4. Penilaian pengguna dan mitra terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang dilakukan oleh UPPS. Hasil penilaian sangat baik dengan persentase 40.7%, hasil penilaian baik dengan persentase 51.9%, dan hasil penilaian cukup dengan persentase 7.4%.



Gambar 4. Penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

Tingkat kepuasan yang memerlukan perbaikan, antara lain: kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang dilakukan oleh UPPS dikarenakan nilai kepuasan pengguna dan mitra dengan penilaian sangat baik masih di bawah 50%. Untuk menindaklanjuti hal tersebut maka telah disepakati untuk melengkapi dan *maintenance* terhadap sarana dan prasarana, salah satunya dengan menambah dan memperbaiki fasilitas dan meningkatkan estetika di lingkungan fakultas untuk bisa dipergunakan pengguna dan mitra saat beraktivitas di lingkungan MMB.

Berdasarkan uraian di atas UPPS telah melaksanakan pengukuran kepuasan:

- Menggunakan instrumen penilaian yang sahih dan andal (survei elektronik dengan kuesioner)

- Melaksanakan penilaian secara berkala setiap akhir semester, serta datanya direkam secara komprehensif.
- Dianalisis dengan metode yang tepat (kuisisioner dengan *google formulir*), perhitungan kuantitatif menggunakan grafik *diagram pie* serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan.

Tingkat kepuasan pengguna dan mitra serta umpan balik untuk selanjutnya dievaluasi tiap akhir tahun ajaran dan kemudian ditindaklanjuti dengan memperhatikan faktor pendukung dan faktor penghambat, untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan sistematis.