



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



SURVEY KEPUASAN LAYANAN CIVITAS AKADEMIKA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS HASANUDDIN



2024

**GUGUS PENJAMINAN MUTU DAN PENINGKATAN REPUTASI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS HASANUDDIN**
gpmpr_feb@unhas.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Survey Kepuasan Layanan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin tahun 2024 ini dengan baik. Laporan ini disusun oleh Gugus Penjaminan Mutu dan Peningkatan Reputasi (GPMPR) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin sebagai bentuk komitmen kami dalam meningkatkan kualitas layanan kepada seluruh civitas akademika.

Survey kepuasan layanan ini merupakan salah satu upaya kami untuk mengukur dan mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan oleh fakultas dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa, dosen, serta staf. Melalui survei ini, kami berharap dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan, sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat terus meningkat.

Kami menyadari bahwa kepuasan civitas akademika adalah salah satu indikator penting dalam penjaminan mutu pendidikan. Oleh karena itu, hasil dari survei ini akan menjadi acuan bagi kami dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan layanan di masa yang akan datang. Kami juga berharap, partisipasi aktif dari seluruh civitas akademika dalam survei ini dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kondisi layanan yang ada.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, baik dalam bentuk dukungan, saran, maupun partisipasi. Semoga laporan ini dapat

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

bermanfaat bagi pengembangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin serta meningkatkan reputasi kami di tingkat nasional maupun internasional.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan refleksi dan perbaikan bagi kita semua. Mari kita bersama-sama berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi tercapainya visi dan misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Makassar, Januari 2025

Ketua Gugus Penjaminan Mutu dan
Peningkatan Reputasi (GPMPR)



Dr. Hamrullah, SE., M.Si

NIP. 196812211995121001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan Layanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan dan perkembangan suatu institusi, termasuk dalam konteks pendidikan tinggi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Universitas Hasanuddin (FEB Unhas) sebagai salah satu institusi pendidikan terkemuka di Indonesia memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan yang berkualitas bagi civitas akademika, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf. Tingkat kepuasan civitas akademika dapat mencerminkan kualitas layanan pendidikan, fasilitas, dan manajemen yang diberikan oleh fakultas tersebut.

Pelayanan administrasi yang baik merupakan salah satu faktor kunci dalam mendukung proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (Unhas), pelayanan administrasi akademik dan non-akademik memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi mahasiswa, dosen, dan seluruh civitas akademika.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi dari mahasiswa dan masyarakat, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap berbagai aspek pelayanan administrasi yang ada. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna layanan mengenai kejelasan prosedur, kesigapan dan keramahan petugas, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan merespon tanggapan.

Melalui survei ini, diharapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan administrasi yang ada. Hasil survei akan menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, Fakultas Ekonomi

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

dan Bisnis Unhas dapat terus berkontribusi dalam menciptakan pengalaman akademik yang positif dan produktif bagi seluruh civitas akademika.

Survei ini juga merupakan bagian dari upaya Fakultas untuk menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan administrasi. Dengan melibatkan partisipasi aktif dari mahasiswa dan pengguna layanan lainnya, diharapkan hasil survei ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas pelayanan yang ada dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk perbaikan di masa depan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei ini adalah untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai tingkat kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (FEB Unhas) terhadap berbagai layanan yang diberikan. Pelayanan administrasi yang baik merupakan faktor kunci keberhasilan proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (Unhas), pelayanan administrasi akademik dan non-akademik berperan krusial dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif bagi mahasiswa, dosen, dan seluruh civitas akademika. Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi dari mahasiswa dan masyarakat, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya. Evaluasi berkala terhadap berbagai aspek pelayanan administrasi, karenanya, menjadi sangat penting. Survei ini dirancang untuk mengumpulkan umpan balik langsung dari pengguna layanan terkait kejelasan prosedur, kesiapan dan keramahan petugas, kebersihan dan kenyamanan

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarkan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

ruang pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan merespon tanggapan.

Melalui survei ini, diharapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan strategi yang tepat sasaran untuk mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi. Hasil survei akan menjadi dasar perencanaan dan implementasi program perbaikan yang berkelanjutan. Survei ini juga merupakan wujud komitmen Fakultas dalam menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan administrasi, serta mendengarkan aspirasi dan masukan dari seluruh stakeholder. Dengan partisipasi aktif dari mahasiswa dan pengguna layanan lainnya, diharapkan survei ini akan memberikan gambaran yang komprehensif dan akurat mengenai kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas.

1.3 Manfaat

Survei ini diharapkan memberikan berbagai manfaat penting, antara lain:

1. **Memberikan Umpan Balik untuk Perbaikan Layanan Administrasi:** Data yang dikumpulkan akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang persepsi pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan administrasi. Umpan balik ini akan menjadi dasar untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan merumuskan strategi perbaikan yang tepat sasaran. Masukan yang konstruktif dari responden akan sangat berharga dalam proses peningkatan kualitas layanan.
1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarkan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

2. **Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Layanan:** Dengan memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas dapat merancang dan menerapkan perbaikan yang berdampak langsung pada peningkatan kepuasan. Peningkatan kepuasan ini akan berkontribusi pada terciptanya lingkungan akademik yang lebih positif dan produktif.
3. **Menjadi Dasar untuk Pengambilan Keputusan dalam Pengembangan Layanan:** Hasil survei akan menjadi data empiris yang valid untuk mendukung pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan layanan administrasi. Data ini akan membantu dalam mengalokasikan sumber daya secara efektif dan efisien untuk program-program peningkatan kualitas layanan.
4. **Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan:** Survei ini merupakan wujud komitmen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas dalam menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Dengan melibatkan pengguna layanan secara langsung dalam proses evaluasi, fakultas menunjukkan komitmennya untuk mendengarkan aspirasi dan masukan dari seluruh stakeholder. Hasil survei akan dipublikasikan secara transparan untuk menunjukkan akuntabilitas fakultas dalam pengelolaan layanan administrasi.

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam survei kepuasan pelanggan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin dilakukan melalui pengisian kuesioner menggunakan Google Form (G-Form). Proses pengumpulan data ini dilakukan secara online untuk memudahkan partisipasi civitas akademika, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf, serta untuk memastikan efisiensi dan kemudahan dalam pengolahan data.

Langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Skala Nilai Survei

Keterangan	Skala
Tidak Puas/Tidak Penting	1
Kurang Puas/ Kurang Penting	2
Cepat/Cukup Mahal	

- 1. Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
- 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Cukup Puas/ Cukup Penting	3
Puas/ Penting	4
Sangat Puas/ Sangat Penting	5

Tabel 2.2 Nilai Persepsi

Nilai			Mutu	Kinerja unit
Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Pelayanan	Pelayanan
1	1,00 - 1,99	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,00 - 2,99	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,00 - 3,99	76,61-88,30	B	Baik
4	4,00 – 5,00	88,31-99,00	A	Sangat Baik

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Pengumpulan data untuk survei kepuasan pengguna layanan administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas dilakukan di setiap ruang layanan Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas. Lokasi ini dipilih karena strategis dan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan. Pengumpulan data akan berlangsung selama periode 2 Januari 2024 hingga 31 Desember 2024, pada jam layanan GPMPR, yaitu Pukul 7.30 – 16.00 WITA Responden dapat mengisi kuesioner secara mandiri selama jam layanan tersebut. Petugas GPMPR akan hadir untuk memberikan arahan dan bantuan teknis jika diperlukan. Kuesioner akan tersedia baik dalam bentuk cetak maupun digital. Responden dapat memilih metode pengisian kuesioner yang paling nyaman bagi mereka. Proses pengisian kuesioner dirancang untuk sederhana dan mudah dipahami, sehingga dapat diselesaikan dalam waktu 5 menit. Kerahasiaan identitas responden akan dijamin sepenuhnya.

2.3 Penentuan Jumlah Responden

Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
	10	10	220	140	1200	291
	15	14	230	144	1300	297
	20	19	240	148	1400	302
	25	24	250	152	1500	306
	30	28	260	155	1600	310
	35	32	270	159	1700	313
	40	36	280	162	1800	317
	45	40	290	165	1900	320
	50	44	300	169	2000	322
	55	48	320	175	2200	327
	60	52	340	181	2400	331
	65	56	360	186	2600	335
	70	59	380	191	2800	338
	75	63	400	196	3000	341
	80	66	420	201	3500	346
	85	70	440	205	4000	351
1. Penyu	90	73	460	210	4500	354
relevan	95	76	480	214	5000	357
penga	100	80	500	217	6000	361
diranc	110	86	550	226	7000	364
dan pe	120	92	600	234	8000	367
	130	97	650	242	9000	368
	140	103	700	248	10000	370
2. Penye	150	108	750	254	15000	375
Whats	160	113	800	260	20000	377
Tautar	170	118	850	265	30000	379
memu	180	123	900	269	40000	380
	190	127	950	274	50000	381
3. Pengi	200	132	1000	278	75000	382
mengi	210	136	1100	285	100000	384
denga						

Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Jumlah Responden ditentukan berdasarkan total jumlah Mahasiswa S1, S2, dan S3 ditambah Jumlah Dosen dan Tendik yang mencapai 6000 orang sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan dalam Survey ini adalah 361 orang.

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

BAB III

HASIL PENGELOLAHAN DATA

3.1 Data Responden

Survei Kepuasan Layanan (SKL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin tahun 2024 melibatkan sebanyak 362 responden. Angka ini mencerminkan partisipasi yang signifikan dari pengguna layanan. Jumlah responden yang cukup besar ini memungkinkan analisis data yang lebih komprehensif dan menghasilkan temuan yang lebih akurat dan representatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pengisian kuesioner daring. Metode ini dipilih karena efisien, efektif, dan memungkinkan jangkauan yang lebih luas kepada responden. Penggunaan platform daring juga memudahkan proses pengolahan dan analisis data. Data yang dikumpulkan melalui survei daring ini akan diproses secara anonim untuk menjaga kerahasiaan identitas responden. Hasil analisis data akan digunakan untuk mengidentifikasi tren dan pola kepuasan pengguna layanan, serta untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Pentingnya partisipasi responden dalam survei ini sangat ditekankan, karena data yang akurat dan komprehensif akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Hasil survei ini akan menjadi acuan penting dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas.

Adapun data responden sebagai berikut:

Tabel 3.1 Responden

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Responden	Frekuensi	Persentase
Dosen	67	18,5
Mahasiswa	246	67,9
Tenaga Kependidikan	49	13,6
Total	362	100%

Tabel di atas menunjukkan distribusi responden yang mengisi Survei Kepuasan Layanan (SKL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin tahun 2024. Jumlah total responden yang berpartisipasi dalam survei adalah **362 orang**, yang mencerminkan partisipasi yang cukup baik dari berbagai kelompok pengguna layanan di fakultas.

Dari total responden, mahasiswa merupakan kelompok terbesar dengan jumlah **246 responden**, menyumbang **67,9%** dari total. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa adalah pengguna utama layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Sementara itu, terdapat **67 responden** dari kalangan dosen, yang berkontribusi sebesar **18,5%**. Serta responden dari tenaga kependidikan berjumlah **49 orang**, atau **13,6%** dari total.

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Data ini menunjukkan bahwa survei didominasi oleh mahasiswa, yang merupakan kelompok yang paling banyak menggunakan layanan administrasi. Penting untuk memperhatikan masukan dari semua kelompok responden, termasuk dosen dan tenaga kependidikan, untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan layanan. Hasil survei ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Unit Layanan Terpadu, dengan fokus pada kebutuhan dan harapan dari masing-masing kelompok pengguna. Dengan analisis ini, diharapkan pihak fakultas dapat merumuskan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi berdasarkan umpan balik dari semua pemangku kepentingan.

3.2 Jenis Layanan

Responden berdasarkan jenis layanan yang digunakan dibagi menjadi Tiga kelompok yaitu layanan Akademik dan Kemahasiswaan, Layanan Perencanaan dan Sumber Daya serta Layanan Kemitraan, Riset, Inovasi dan Alumni. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Jumlah responden berdasarkan jenis layanan ini dapat dilihat pada tabel ... dan grafik ... berikut ini.

Tabel 3.2 Jenis Layanan

Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
Akademik dan Kemahasiswaan	251	69,3

- 1. Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
- 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Perencanaan dan Sumber Daya	103	28,4
Kemitraan, Riset, Inovasi dan Alumni	8	2,3
Total	362	100%

3.3 Analisis Pertanyaan Survei Kepuasan Layanan

Pertanyaan	Mean	Kategori
Pentingnya kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,57	Sangat Baik

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Pentingnya kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,34	Sangat Baik
Pentingnya kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik/non akademik akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,17	Sangat Baik
Pentingnya kemampuan petugas memberikan penjelasan dan merespon tanggapan dalam memberikan layanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,32	Sangat Baik

Pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam survei ini dipilih secara cermat untuk mengevaluasi aspek-aspek kunci yang berkontribusi pada kepuasan pengguna layanan administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Pemilihan pertanyaan didasarkan pada relevansi dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna, serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan.

Pentingnya kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik menjadi fokus utama karena kejelasan dan kemudahan pemahaman prosedur administrasi merupakan faktor krusial dalam memberikan layanan yang efisien dan efektif. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengukur seberapa

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

mudah pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan, memahami alur dan tahapan proses administrasi. Data yang diperoleh akan memberikan wawasan berharga untuk penyederhanaan prosedur dan peningkatan aksesibilitas informasi terkait administrasi.

Kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi juga menjadi perhatian penting. Interaksi langsung dengan petugas layanan merupakan elemen penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Pertanyaan ini berfokus pada aspek human touch dalam pelayanan, menilai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan bantuan dan informasi. Data yang dikumpulkan akan membantu dalam mengevaluasi kinerja petugas dan meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan.

Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik/nonakademik turut berperan dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna. Pertanyaan ini menilai kondisi dan kenyamanan ruang pelayanan, termasuk kebersihan, kerapian, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Informasi yang diperoleh akan digunakan untuk meningkatkan kenyamanan dan menciptakan suasana yang kondusif bagi pengguna layanan.

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan merespon tanggapan juga sangat penting dalam memastikan kepuasan pengguna. Pertanyaan ini mengevaluasi kompetensi petugas dalam menangani kebutuhan informasi dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna. Data yang dihasilkan akan digunakan untuk meningkatkan kapasitas dan profesionalisme petugas dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Dengan demikian, pertanyaan-pertanyaan dalam survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan bermanfaat bagi evaluasi serta peningkatan kualitas layanan administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

3.4 Hasil Survei

Hasil survei merupakan jawaban responden terhadap kuesioner layanan publik yang telah digunakan di Unit Layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan yaitu, 4 Pertanyaan untuk melihat pemahaman responden terkait Layanan dengan mengidentifikasi seberapa penting Layanan tersebut bagi responden dan 6 Pertanyaan untuk melihat Tingkat kepuasan layanan yakni Kejelasan Prosedur, Kesigapan, kesopanan dan keramahan petugas, Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan merespon serta penyampaian informasi atas layanan. Adapun nilai rata-rata (*mean*) setiap unsur pertanyaan pada kuesioner sebagai berikut.

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Table 3.4 Nilai Rata-Rata (*Mean*) Pertanyaan Survei Kepuasan Layanan

Pertanyaan	Mean	Kategori
Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,48	Sangat Baik
Kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,06	Sangat Baik
Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,16	Sangat Baik
Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,15	Sangat Baik
Kemampuan petugas memberikan penjelasan dan merespon tanggapan dalam memberikan layanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas	4,03	Sangat Baik

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Penyampaian informasi atas layanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas jelas dan mudah dimengerti	4,18	Sangat Baik
Total	4,17 / 90,1%	
Sangat Baik (A)		

3.4.1 Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas

Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik adalah hal yang penting bagi pengguna layanan. Sebanyak 60% responden merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Selain itu, 29% responden menyatakan puas, yang menandakan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman positif meskipun tidak sekuat kelompok yang sangat puas. Sementara itu, 9% responden merasa cukup puas, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek layanan. Hanya 2% responden yang merasa kurang puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Secara keseluruhan, grafik ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi di antara pengguna layanan, dengan sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan.

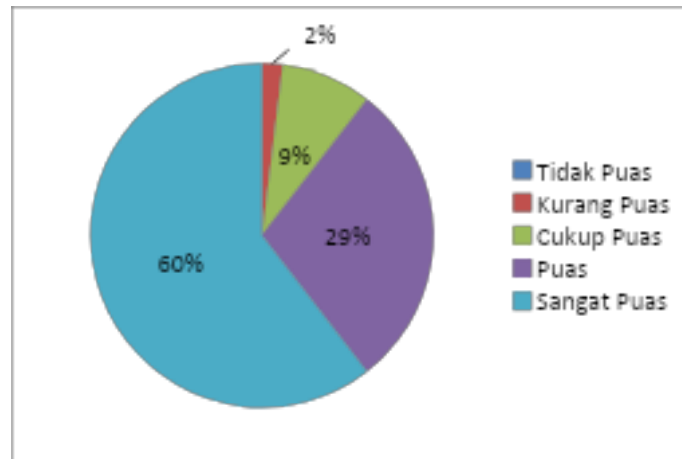
1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

yang diterima dan mendapat kategori “sangat baik”.. Namun, hasil ini juga menunjukkan perlunya perhatian terhadap kelompok yang merasa cukup puas dan kurang puas untuk meningkatkan kualitas layanan lebih lanjut.

Tabel 3.5 Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	7	1,93
Cukup Puas	31	8,56
Puas	105	29
Sangat Puas	219	60,5
Total	362	100.0

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.



Gambar 3.1 Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik

3.4.2 Kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas

Dari total responden Sebanyak 41% responden merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Selain itu, 33,4% responden menyatakan puas, yang menandakan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman positif meskipun tidak sekuat kelompok yang sangat puas. Sementara itu, 15,7% responden merasa cukup puas, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek layanan. Hanya 9,3% responden yang merasa kurang puas, dan 0,2% responden yang menyatakan tidak puas.

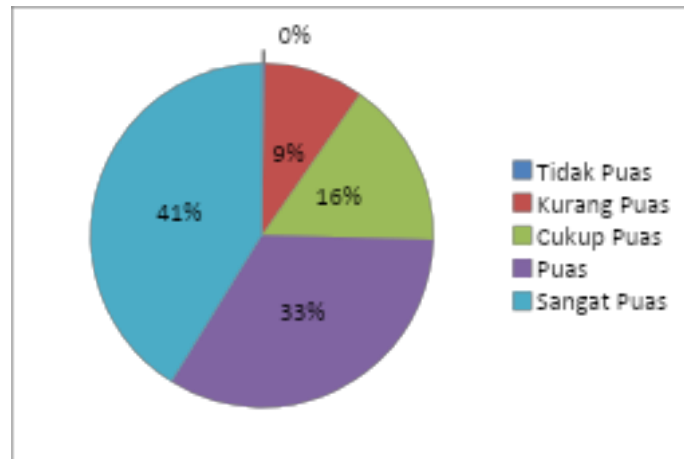
- 1. Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
- 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Hal ini menunjukkan bahwa Kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/non akademik masuk pada kategori Sangat Baik. Namun meskipun ada sebagian pengguna yang merasa puas, terdapat juga proporsi yang signifikan merasa tidak puas atau kurang puas, yang mengindikasikan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam layanan yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.6 Kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/non akademik

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	0,2
Kurang Puas	34	9,3
Cukup Puas	57	15,7
Puas	121	33,4
Sangat Puas	149	41,16
Total	362	100.0

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.



Gambar 3.2 Kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/non akademik

3.4.3 Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas

Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan adalah elemen-elemen krusial yang harus diperhatikan untuk menciptakan lingkungan yang positif bagi pengunjung dan staf. Dengan menjaga

- 1. Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
- 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

ketiga aspek ini, sebuah ruangan pelayanan dapat berfungsi secara optimal dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Dari total responden, Sebanyak 43% responden merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Selain itu, 30% responden menyatakan puas, yang menandakan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman positif meskipun tidak sekuat kelompok yang sangat puas. Sementara itu, 26% responden merasa cukup puas, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek layanan. Tidak ada responden yang merasa kurang puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

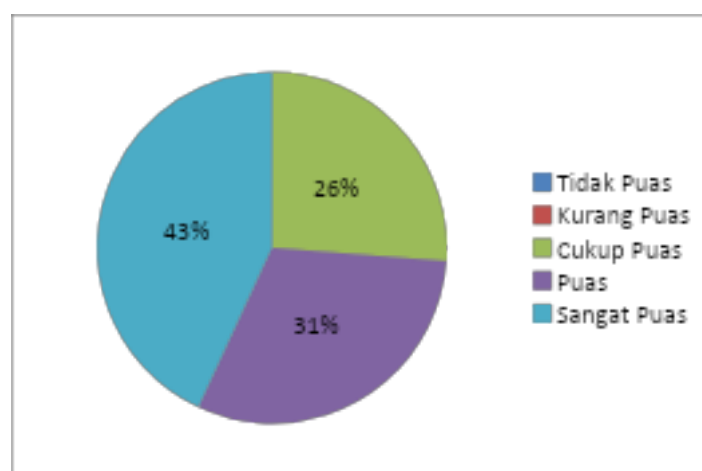
Tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas dan Tidak Puas, yang menunjukkan bahwa meskipun ada sebagian besar responden yang Sangat puas, ada juga proporsi yang merasa cukup puas terhadap kondisi ruangan. Hasil ini menunjukkan bahwa perlu untuk meningkatkan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.7 Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	95	26,2
Puas	111	30,6
Sangat Puas	156	43,09
Total	362	100.0



Gambar 3.3 Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan

- 1. Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
- 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

3.4.4 Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas

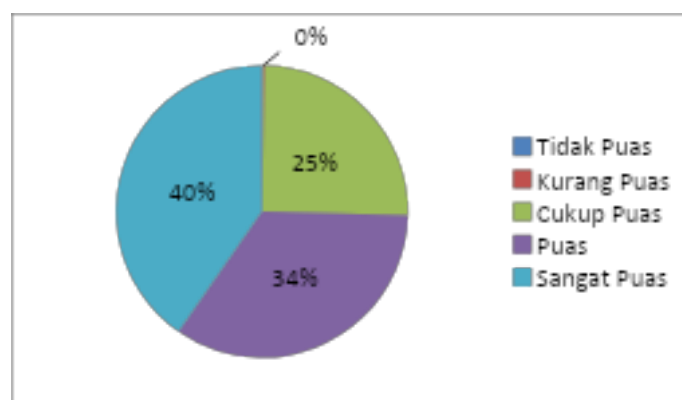
Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas. Dari total responden, Sebanyak 40,3% responden merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Selain itu, 34,2% responden menyatakan puas, yang menandakan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman positif meskipun tidak sekuat kelompok yang sangat puas. Sementara itu, 25,1% responden merasa cukup puas, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek layanan. 0,2% responden yang merasa kurang puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana agar dapat lebih mendukung pelayanan yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.8 Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	1	0,27
Cukup Puas	91	25,1

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Puas	124	34,25
Sangat Puas	146	40,33
Total	362	100.0



Gambar 3.4 Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan

3.4.5 Kemampuan petugas memberikan penjelasan dan merespon tanggapan dalam memberikan layanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan merespon tanggapan dalam layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Dari total responden Sebanyak 31,2% responden merasa sangat puas

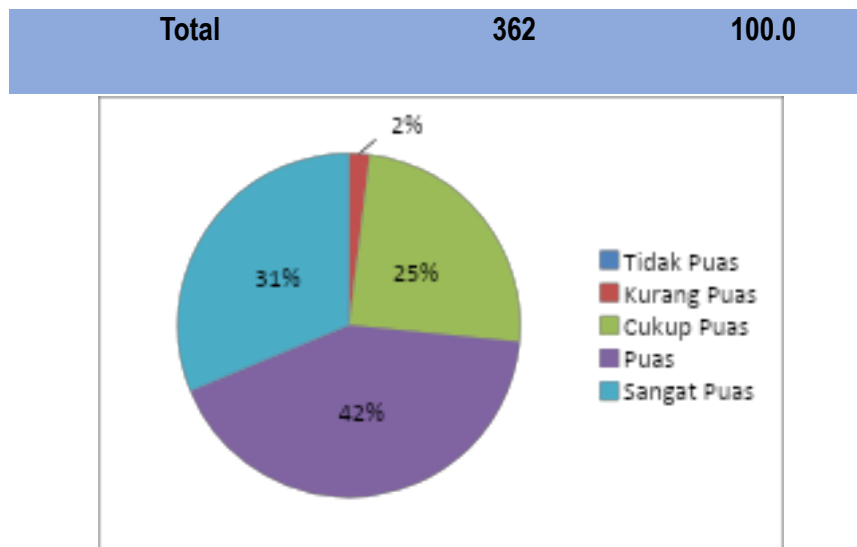
- 1. Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
- 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

dengan layanan yang diberikan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Selain itu, 42,2% responden menyatakan puas, yang menandakan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman positif meskipun tidak sekuat kelompok yang sangat puas. Sementara itu, 24,5% responden merasa cukup puas, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek layanan. 1,9% responden yang merasa kurang puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. tentunya masih ada ruang untuk perbaikan dalam kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang lebih baik. . Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Table 3.9 Kemampuan petugas memberikan penjelasan dan merespon tanggapan dalam memberikan layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	7	1,9
Cukup Puas	89	24,5
Puas	153	42,26
Sangat Puas	113	31,2

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.



Gambar 3.5 Kemampuan petugas memberikan penjelasan dan merespon tanggapan dalam memberikan layanan

3.4.6 Penyampaian informasi atas layanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas jelas dan mudah dimengerti

Dari total responden, Sebanyak 41,1% responden merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Selain itu, 37% responden menyatakan puas, yang menandakan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman positif meskipun tidak sekuat kelompok yang sangat puas. Sementara itu, 20,9% responden merasa cukup puas, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan.

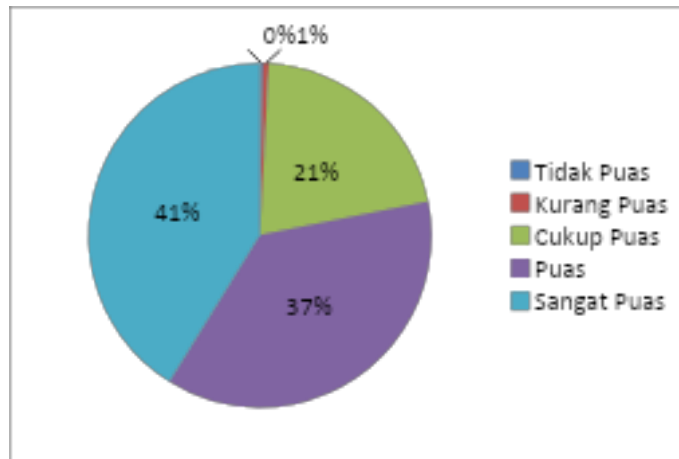
- 1. Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
- 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

dalam beberapa aspek layanan. 0,5% responden yang menyatakan Kurang puas dan 0,2% responden merasa tidak puas, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal kejelasan dan pemahaman informasi yang diberikan.

Tabel 3.10 Penyampaian informasi atas layanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas jelas dan mudah dimengerti

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	0,2
Kurang Puas	2	0,5
Cukup Puas	76	20,9
Puas	134	37
Sangat Puas	149	41,1
Total	362	100.0

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarikan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.



Gambar 3.6 Penyampaian informasi atas layanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas jelas dan mudah dimengerti

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Pembahasan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengutamakan kepentingan pengguna layanan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan melayani sesuai dengan prosedur.

Hasil survei kepuasan layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin menunjukkan berbagai aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat beberapa temuan penting yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama, dalam hal **kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik**, responden memberikan penilaian yang sangat baik dengan rata-rata 4,48. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur yang ada sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Namun, tetap diperlukan upaya untuk memastikan bahwa semua pengguna, terutama mahasiswa baru, mendapatkan informasi yang memadai mengenai prosedur yang berlaku.

Kedua, mengenai **kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas**, nilai rata-rata 4,06 menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan sikap petugas. Meskipun demikian, penting untuk terus melatih

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

petugas agar tetap menjaga sikap profesional dan ramah dalam setiap interaksi dengan pengguna layanan.

Ketiga, dalam aspek **kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan**, responden memberikan nilai rata-rata 4,16. Meskipun hasil ini tergolong baik, perhatian lebih perlu diberikan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan agar pengguna merasa lebih nyaman saat menggunakan layanan.

Keempat, terkait dengan **kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan merespon tanggapan**, nilai rata-rata 4,15 menunjukkan bahwa petugas cukup kompeten dalam menjelaskan dan merespons pertanyaan. Namun, pelatihan lebih lanjut dapat membantu meningkatkan kemampuan ini agar petugas dapat memberikan informasi yang lebih mendalam dan akurat.

Selanjutnya, analisis terhadap grafik kepuasan menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam tingkat kepuasan responden. Misalnya, pada aspek **kebersihan dan kenyamanan ruangan**, 4,03% responden menyatakan tidak puas, yang menunjukkan adanya masalah yang perlu segera ditangani. Di sisi lain, pada aspek **kemampuan petugas**, 4,18% responden merasa puas, menunjukkan bahwa petugas telah melakukan tugas mereka dengan baik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut

1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, berikut adalah rencana tindak lanjut yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Peningkatan Kejelasan Prosedur:

- Mengembangkan panduan prosedur yang lebih jelas dan mudah dipahami, serta menyebarluaskan informasi tersebut melalui berbagai saluran, seperti website resmi dan media sosial fakultas.
- Mengadakan sesi sosialisasi untuk mahasiswa dan staf mengenai prosedur administrasi yang berlaku.

2. Pelatihan untuk Petugas Layanan:

- Menyelenggarakan pelatihan berkala bagi petugas layanan untuk meningkatkan kesiapan, kesopanan, dan keramahan dalam berinteraksi dengan pengguna layanan.
- Mengadakan workshop tentang keterampilan komunikasi dan manajemen keluhan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan merespons tanggapan.

3. Peningkatan Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan:

- 1. Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
- 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

- Melakukan evaluasi rutin terhadap kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, serta memastikan bahwa fasilitas yang ada selalu dalam kondisi baik.
- Mengadakan program penghijauan atau penataan ruang untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pengguna layanan.

4. **Evaluasi Sarana dan Prasarana:**

- Melakukan audit terhadap kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan akademik dan nonakademik, serta mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi.
- Mengusulkan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana yang diperlukan berdasarkan hasil audit.

5. **Peningkatan Penyampaian Informasi:**

- Mengembangkan sistem informasi yang lebih efektif untuk menyampaikan informasi layanan kepada pengguna, termasuk penggunaan media digital dan aplikasi mobile.
- Mengadakan sesi tanya jawab atau forum diskusi untuk memberikan kesempatan kepada pengguna layanan untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan penjelasan langsung.

6. **Monitoring dan Evaluasi Berkala:**

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

- Menetapkan mekanisme monitoring dan evaluasi berkala untuk menilai efektivitas tindakan yang telah diambil, serta mengumpulkan umpan balik dari pengguna layanan secara rutin.
- Mengadakan survei lanjutan untuk mengukur perubahan tingkat kepuasan pengguna setelah implementasi rencana tindak lanjut.

Dengan melaksanakan rencana tindak lanjut ini, diharapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi, memenuhi harapan pengguna, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi semua pemangku kepentingan.

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.2 Kesimpulan

Hasil survei kepuasan layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih, seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan. Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian positif, ada juga sejumlah responden yang merasa tidak puas, yang menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan, disarankan agar fakultas melakukan langkah-langkah berikut:

1. **Peningkatan Pelatihan Petugas:** Mengadakan pelatihan rutin bagi petugas layanan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan penjelasan dan merespons tanggapan pengguna.
2. **Perbaikan Fasilitas:** Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan pelayanan untuk menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi pengguna.
1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

3. **Sosialisasi Prosedur:** Meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur administrasi melalui berbagai saluran komunikasi agar semua pengguna layanan dapat memahami dengan baik.
4. **Pengumpulan Umpan Balik:** Melanjutkan pengumpulan umpan balik secara berkala untuk memantau kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pengguna.

1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

LAMPIRAN



1. **Penyusunan Kuesioner :** Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.



1. **Penyusunan Kuesioner** : Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner**: Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**: Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS HASANUDDIN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK SEMESTER GANJIL 2024-2025

Kepada Yth.

Para Pengguna Layanan Akademik dan non-Akademik

Untuk **meningkatkan mutu pelayanan** pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, kami sangat mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi formulir ini.

Lama **waktu pengisian 0-2 menit**.

Isian Anda akan kami jadikan sebagai salah satu masukan dalam peningkatan kualitas layanan kami. Oleh karena itu, **validitas penilaian Anda sangat berharga** untuk dijadikan bahan pertimbangan perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Atas responsnya, kami mengucapkan terima kasih.

1. P
re
P
d
d
2. P
V
T
m
3. P

n yang
ualitas
ner ini
g jelas
l, grup
Bisnis.
untuk
a untuk

menyusun kuesioner ini dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Hormat kami,
Gugus Penjaminan Mutu dan Peningkatan
Reputasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

amaliaresky139@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan



*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Nama

Jawaban Anda

Pengguna layanan *



Dosen



Mahasiswa



Tenaga Kependidikan



Alumni



Mitra/Rekanan



Masyarakat

1. Peny

releva

penga

diranc

dan p

2. Peny

Whats

Tautan

memu

3. Pengi



mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

nyaan yang

erti kualitas

esioner ini

n yang jelas

email, grup

dan Bisnis.

nden untuk

minta untuk

17.57 4G 37

WhatsApp

☐ Tenaga Kependidikan

☐ Alumni

☐ Mitra/Rekanan

☐ Masyarakat

Jenis layanan *

☐ Akademik dan Kemahasiswaan

☐ Perencanaan dan Sumber Daya

☐ Kemitraan, Riset, Inovasi, dan Alumni

Spesifikasi layanan (pilihan)

Jawaban Anda

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas Hasanuddin.
Does this form look suspicious? [Laporkan](#)

Google Formulir

docs.google.com

1. **Penyusunan Kuesioner:** Kuesioner disusun berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai berbagai aspek layanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, kenyamanan, dan sebagainya. Kuesioner ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala penilaian yang jelas dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan masukan yang lebih mendalam.
2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

Kemampuan Memberi Pelayanan

Pentingnya kemampuan petugas memberikan penjelasan dan merespon tanggapan dalam memberikan layanan *

- ☐ Tidak Penting
- ☐ Kurang Penting
- ☐ Cukup Penting
- ☐ Penting
- ☐ Sangat Penting

Kemampuan petugas memberikan penjelasan * dan merespon tanggapan dalam memberikan layanan

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

1. Penyusunan

relevan m
pengajar
dirancang
dan perta

rtanyaan yang
seperti kualitas
Kuesioner ini
aian yang jelas

2. **Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarkan kepada civitas akademika melalui email, grup WhatsApp, atau platform komunikasi lainnya yang digunakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tautan Google Form yang berisi kuesioner akan dikirimkan kepada setiap responden untuk memudahkan mereka dalam mengakses dan mengisi survei.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

17.58

4G 37

☐ Tidak Puas

☐ Kurang Puas

☐ Cukup Puas

☒ Puas

☐ Sangat Puas

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas

☐ Tidak Puas

☐ Kurang Puas

☒ Cukup Puas

☐ Puas

☐ Sangat Puas

Batalan pilihan

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas Hasanuddin.
Does this form look suspicious? [Laporkan](#)

Google Formulir

docs.google.com

1. Penyusunan

relevan dengan kebutuhan
pengajaran dan penelitian
dirancang dan pertanyaan

2. Penyebaran

melalui WhatsApp,
Tautan Google
memudahkan

3. Pengisian

kuesioner oleh responden. Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

pertanyaan yang relevan, seperti kualitas pelayanan. Kuesioner ini menggunakan skala penilaian yang jelas

melalui email, grup WhatsApp, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Responden untuk

17.58

4G 37

Sarana dan Prasarana

Pentingnya kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik/non akademik akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas *

- ☐ Tidak Penting
- ☐ Kurang Penting
- ☐ Cukup Penting
- ☐ Penting
- ☐ Sangat Penting

Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas *

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

1. Penyusunan

relevan me
pengajaran
dirancang
dan pertan

2. Penyebaran

WhatsApp
Tautan Go
memudahk

3. Pengisian

mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

ertanyaan yang
, seperti kualitas
n. Kuesioner ini
ilaian yang jelas

alui email, grup
omi dan Bisnis.
esponden untuk

af) diminta untuk

docs.google.com

17.57 4G 37

Sikap Pelayanan

Pentingnya kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas *

☐ Tidak Penting
☐ Kurang Penting
☐ Cukup Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

Kesigapan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/non akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas *

☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

Kembali Berikutan Kosongkan

docs.google.com

1. Penyusunan

relevan meng
pengajaran,
dirancang ag
dan pertanya

2. Penyebaran

WhatsApp, a
Tautan Goo
memudahkan

n-pertanyaan yang
as, seperti kualitas
han. Kuesioner ini
enilaian yang jelas

nelalui email, grup
konomi dan Bisnis.
responden untuk

- Pengisian Kuesioner oleh Responden:** Responden (mahasiswa, dosen, dan staf) diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

17.57

4G 37

Kejelasan Prosedur

Pentingnya kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas *

☐ Tidak Penting
 ☐ Kurang Penting
 ☐ Cukup Penting
 ☐ Penting
 ☐ Sangat Penting

Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik/nonakademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas *

☐ Tidak Puas
 ☐ Kurang Puas
 ☐ Cukup Puas
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

docs.google.com

1. Penyusunan

relevan me
pengajaran
dirancang
dan pertan

2. Penyebaran

WhatsApp,
Tautan Go
memudahk

3. Pengisian

mengisi kuesioner secara sukarela dan anonim. Setiap responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

pertanyaan yang
, seperti kualitas
n. Kuesioner ini
nilaian yang jelas

alui email, grup
nominasi dan Bisnis.
responden untuk

af) diminta untuk

17.58

4G 37



UNIVERSITAS HASANUDDIN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK SEMESTER GANJIL 2024-2025

amaliaresky139@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan



Saran Perbaikan

Silahkan tuliskan saran-saran perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik dan nonakademik FEB.

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas Hasanuddin.



docs.google.com



1. Penyusunan

relevan m
pengajara
dirancang
dan perta

2. Penyebaran

WhatsApp
Tautan G
memudah

3. Pengisian

mengisi k

dengan pengalaman dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Pengisian kuesioner dilakukan dalam waktu yang fleksibel, sehingga responden dapat mengisinya kapan saja sesuai kenyamanan mereka.

ertanyaan yang
seperti kualitas
. Kuesioner ini
aian yang jelas

lui email, grup
omi dan Bisnis.
sponden untuk

f) diminta untuk
esioner sesuai