



**SURVEI KEPUASAAN PENGGUNA
UNIVERSITAS HALU OLEO
2022**

**TIM MONEV LPPMP
UNIVERSITAS HALU OLEO**

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

DASAR PELAKSANAAN

- 1. Tugas dan fungsi LPPMP-UHO (Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 149 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Halu Oleo);**
- 2. Akreditasi PT-PerBAN-PT-Nomor-3-Tahun-2019**
(Lampiran-6b-Matriks Penilaian Laporan Evaluasi Diri dan Laporan Kinerja Perguruan Tinggi Perguruan Tinggi Akademik (PTA), Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Badan Layanan Umum (BLU))
- 3. Permen PANRB No. 14 tahun 2017 (Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik);**
- 4. Peningkatan Kualitas Layanan UHO secara berkesinambungan dan terus menerus (continuous improvement).**

- **C.2.8 1 Kepuasan pemangku kepentingan.**

- **Indikator**

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

- 1) Menggunakan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan,**
- 2) dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif,**
- 3) dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, dan**
- 4) tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem.**

- **Skor 4**

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

Maksud dan Tujuan

1. Mengukur kepuasan pengguna layanan pada bidang layanan pendidikan UHO;
2. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan UHO;
3. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang membutuhkan perbaikan/peningkatan agar menghasilkan outcome layanan yang lebih baik.

SASARAN

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

KELUARAN

1. Dokumen Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Universitas Halu Oleo tahun 2021;
2. Dokumen Rencana Tindak Lanjut (RTL) Hasil Survei Kepuasan Pengguna Universitas Halu Oleo tahun 2022;

WAKTU

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

DESAIN, POPULASI, DAN SAMPEL

DESAIN

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

Populasi

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

Sampel

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

INSTRUMEN

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

Validasi Instrumen

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

Keterangan:

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

Pengumpulan Data

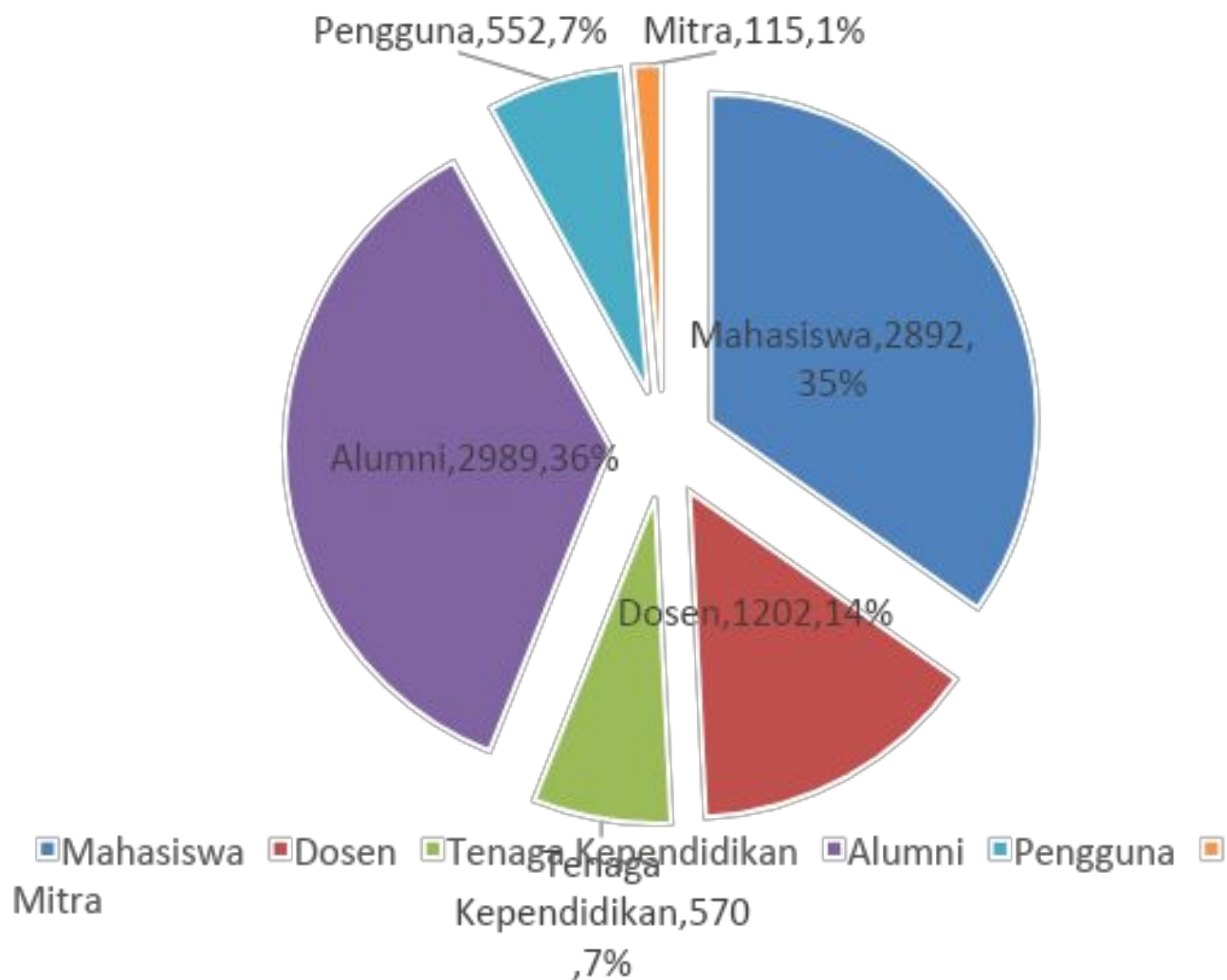
1. Data yang digunakan adalah data primer;
2. Pengumpulan data langsung dari pengguna layanan melalui kuesioner;
3. Pendataan melalui penyebaran kuisoner dilakukan secara *online* pada situs:
 - <https://ofc.uho.ac.id/>
 - <http://admin.sipk.uho.ac.id/>
 - <https://siakadbeta.uho.ac.id/>
 - <https://lppmp-uho.info/>

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

JUMLAH RESPONDEN

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

KATEGORI RESPONDEN

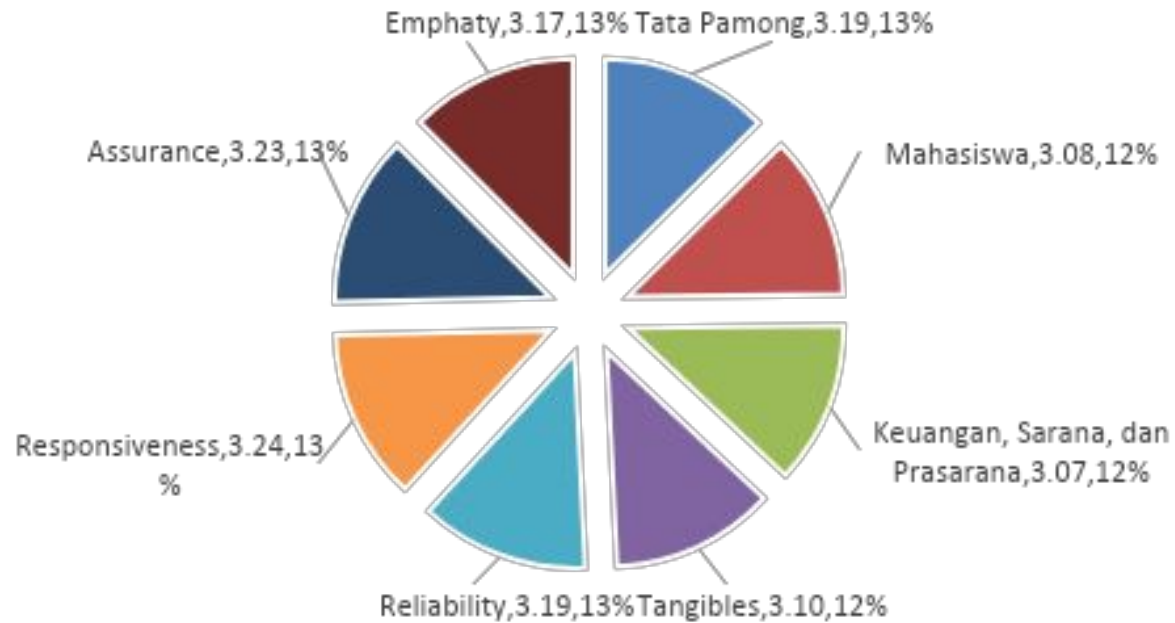


MAHASISWA

JUMLAH RESPONDEN MAHASISWA PER FAKULTAS/PPV/PASCA

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

NRR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UHO TERHADAP UNSUR PELAYANAN



- Tata Pamong
- Mahasiswa
- Keuangan, Sarana, dan Prasarana

NRR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UHO

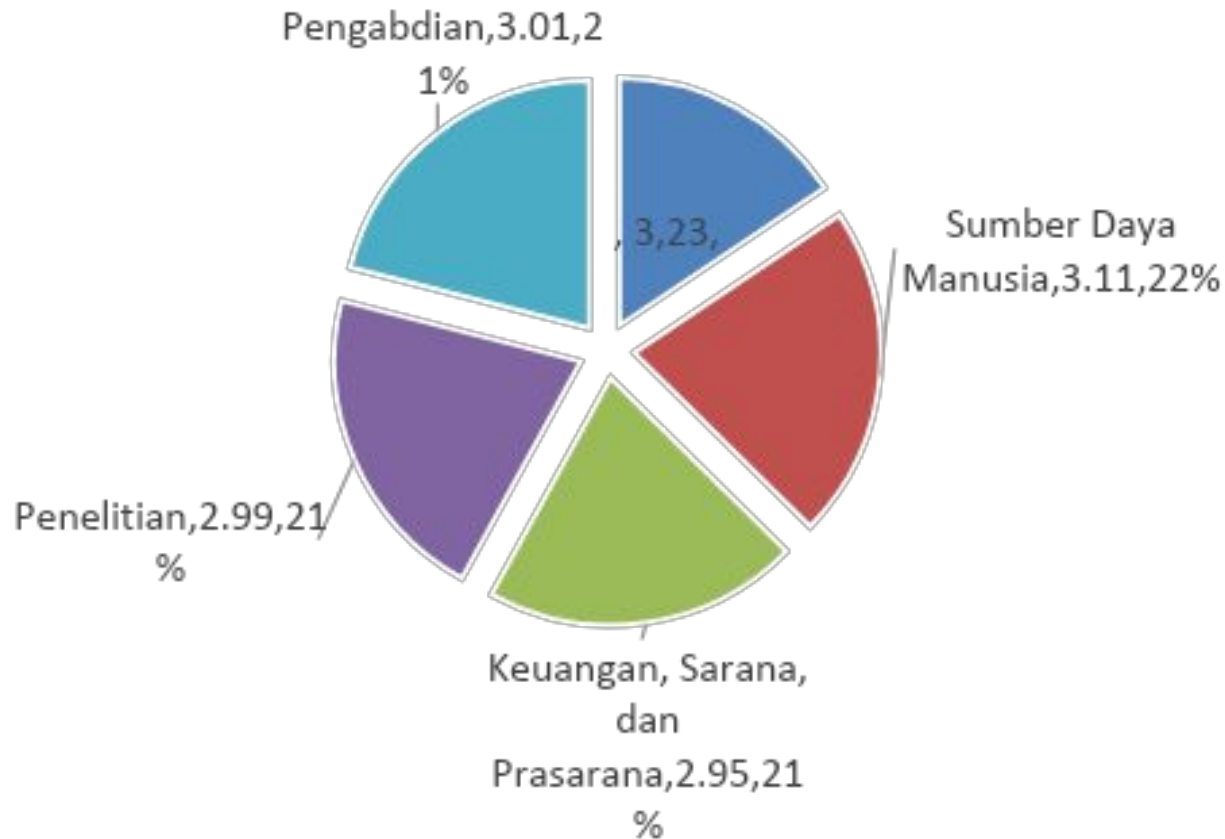


DOSEN

JUMLAH RESPONDEN DOSEN PER FAKULTAS/PPV/PASCA

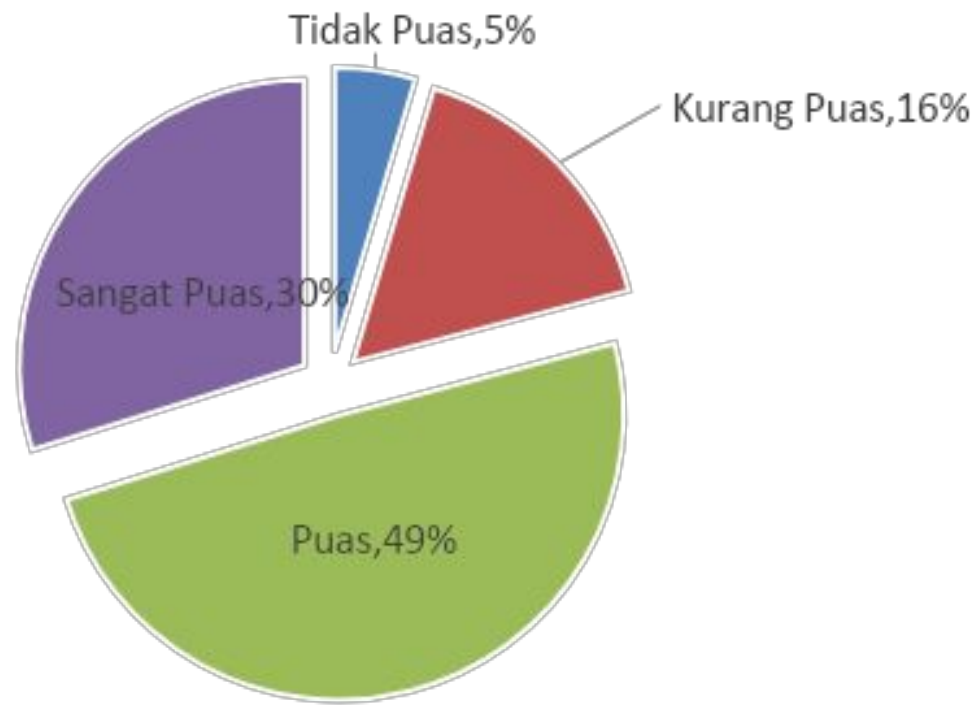
No	Fakultas/PPV/Pasca	Singkatan	Jumlah	%
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	FKIP	246	19.37
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	FEB	83	6.54
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	FISIP	122	9.61
4	Fakultas Teknik	FTEKNIK	93	7.32
5	Program Pendidikan Vokasi	PPV	30	2.36
6	Fakultas Pertanian	FAPERTA	109	8.58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

NRR TINGKAT KEPUASAN DOSEN UHO TERHADAP KRITERIA LAYANAN



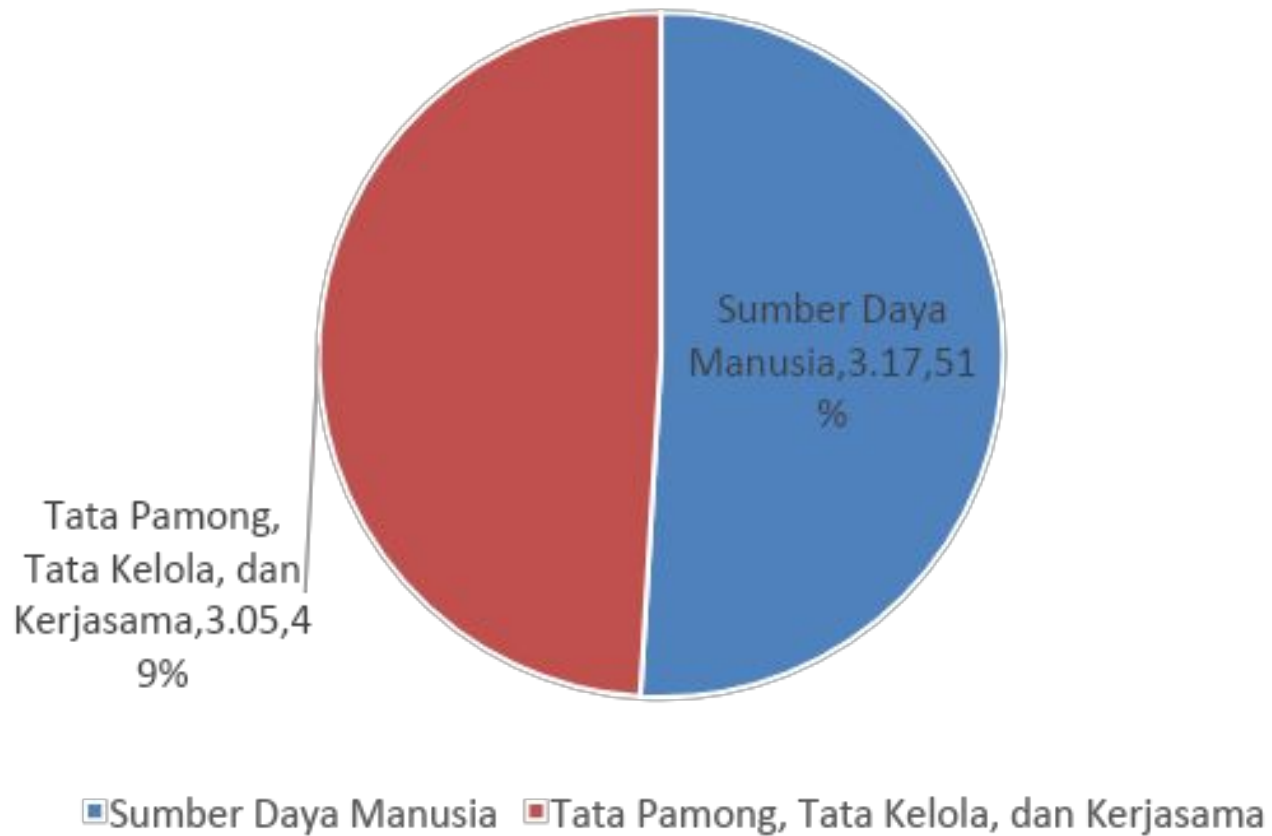
- Tata Pamong
- Sumber Daya Manusia
- Keuangan, Sarana, dan Prasarana
- Penelitian
- Pengabdian

TINGKAT KEPUASAN DOSEN UHO

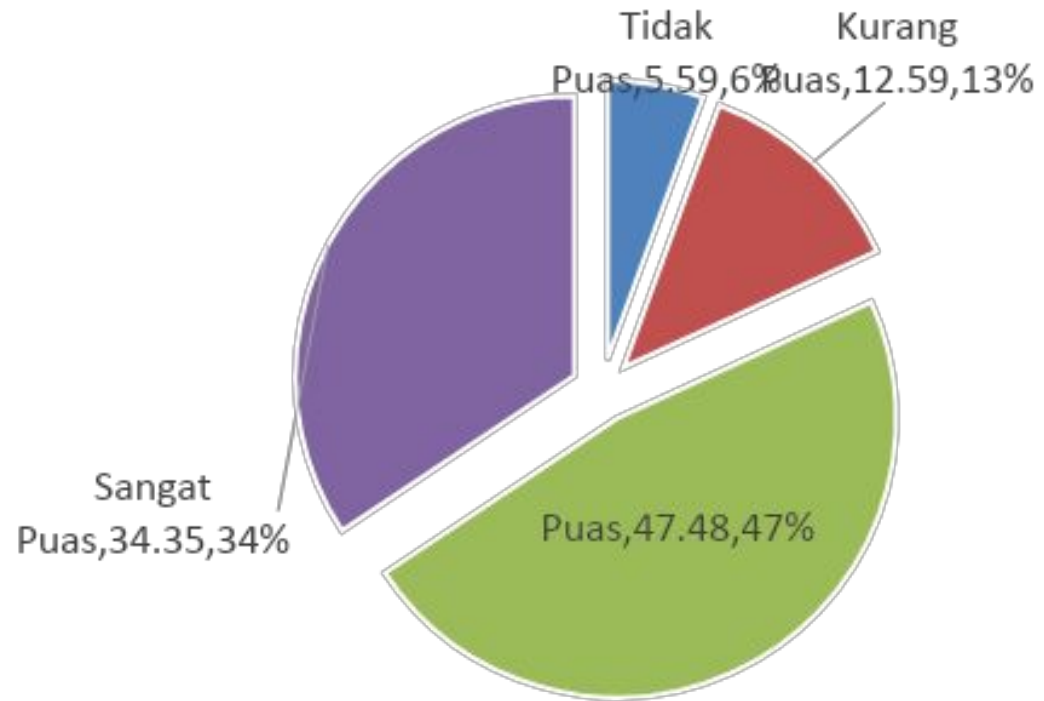


■ Tidak Puas ■ Kurang Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

NRR TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN UHO TERHADAP KRITERIA LAYANAN

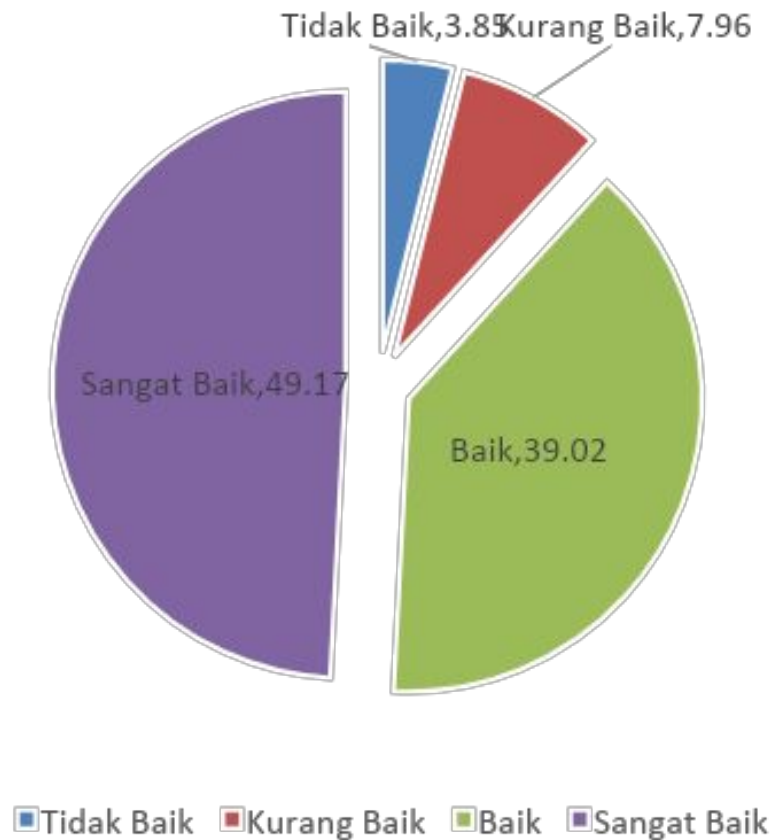


TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN UHO

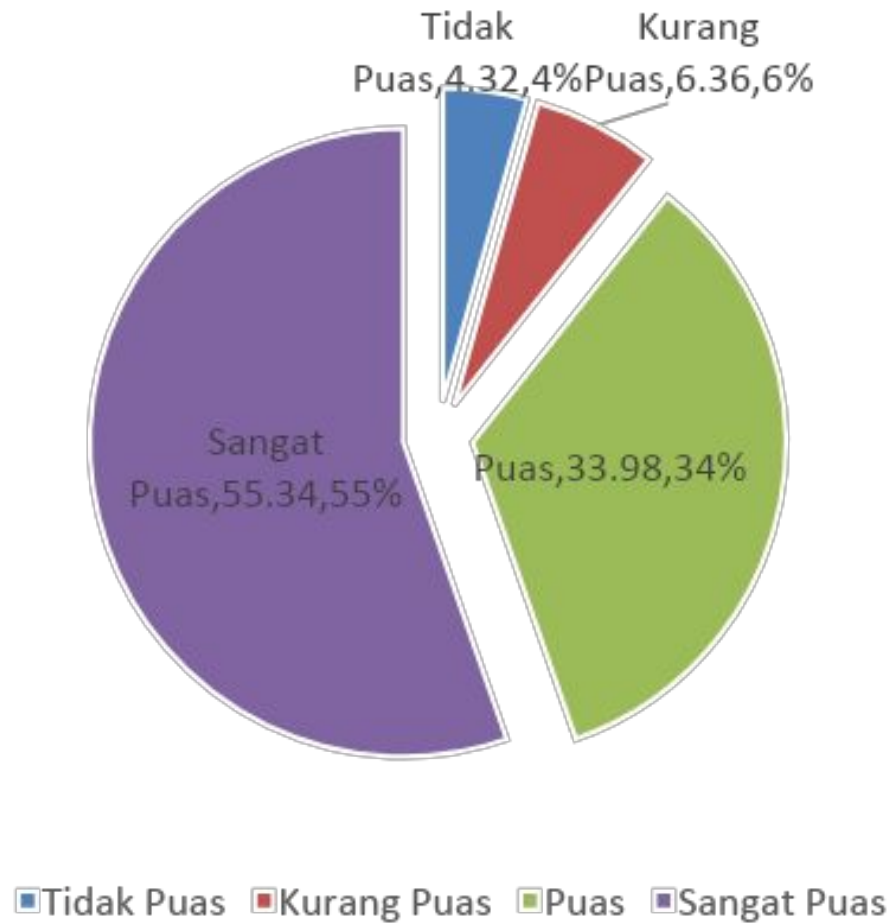


■ Tidak Puas ■ Kurang Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

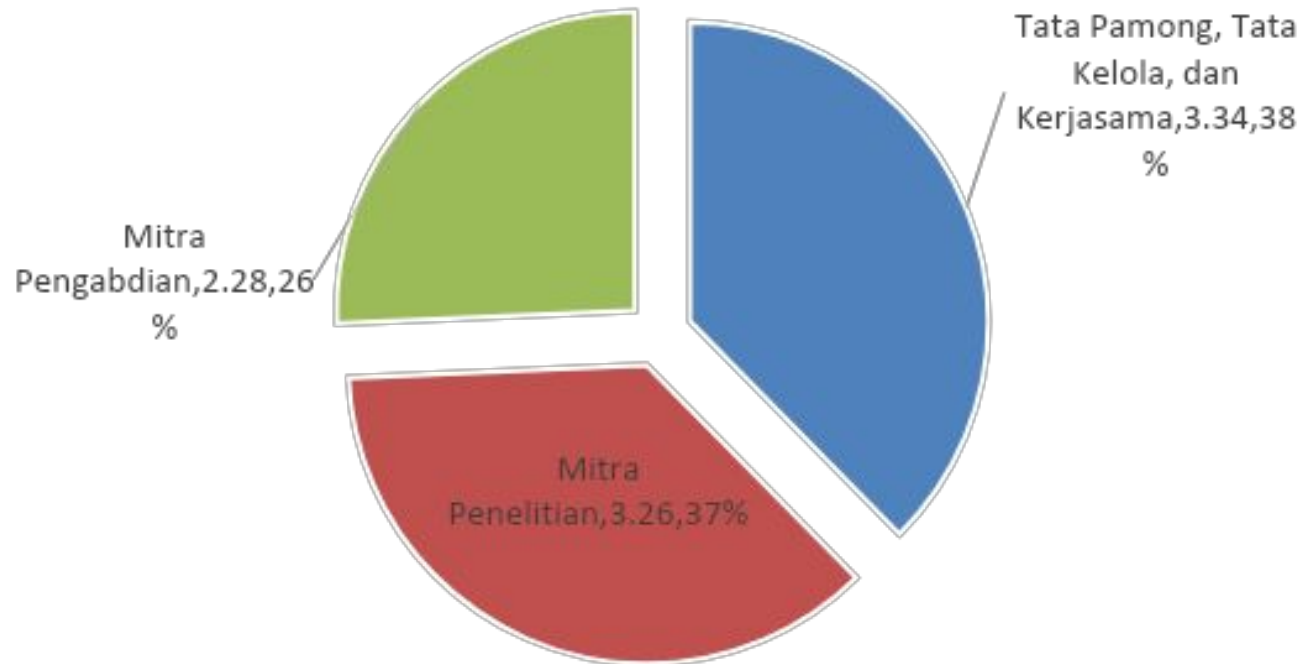
TINGKAT KEPUASAN ALUMNI UHO TERHADAP KRITERIA TATA PAMONG



TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN UHO PADA KRITERIA TATA PAMONG

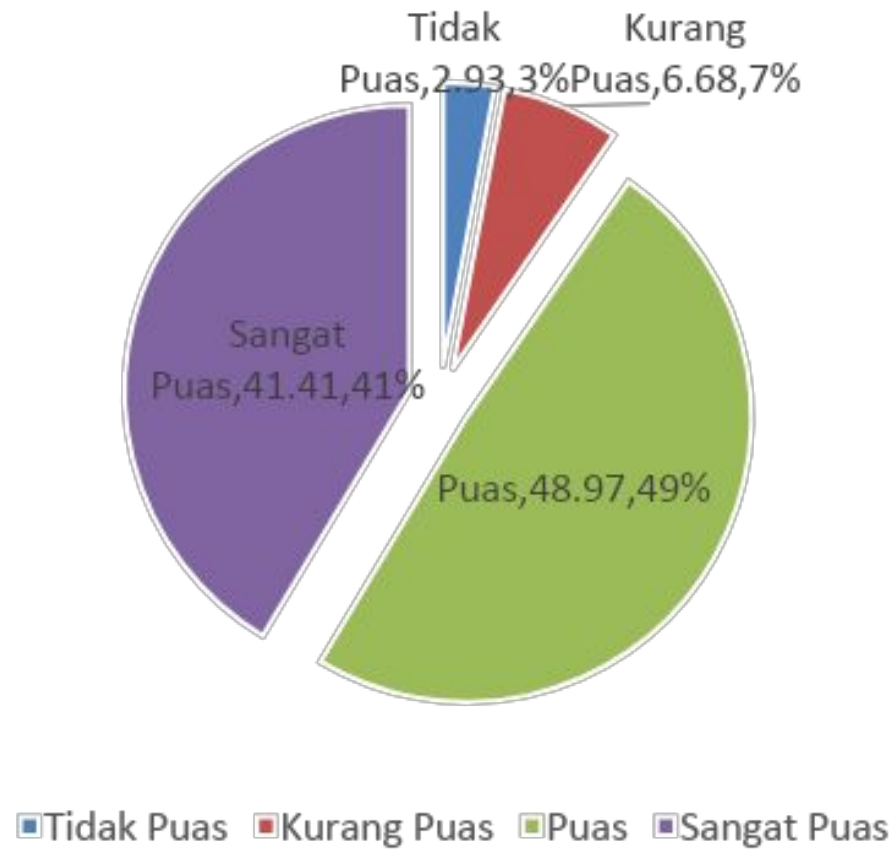


NRR TINGKAT KEPUASAN MITRA UHO TERHADAP KRITERIA LAYANAN



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

TINGKAT KEPUASAN MITRA UHO



PENGUKURAN VERSI IKM (MENPAN RB)

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

REKAPITULASI HASIL SURVEI

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

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN UHO 2022

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

REKOMENDASI

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

PEMBAHASAN

- **Kuesioner Survei**
 - ✓ **Kategori Responden**
 - ✓ **Unsur Layanan**
 - ✓ **Jumlah Butir/Item**
- **Aplikasi Survei**
 - ✓ **Dedicated & Terintegrasi**
 - ✓ **Mudah digunakan**
 - ✓ **Fitur dan Kemampuan yang diperlukan**
 - ✓ **Hemat biaya**

PEMBAHASAN (Lanjutan)

- **Waktu Pengisian Kuesioner**
- **Pengolahan Data Hasil Survei**
- **Penyampaian Hasil Survei**
- **Tindak Lanjut**