

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

BIRO PENGEMBANGAN DAN EVALUASI AKADEMIK (BPEA)

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021



BIRO PENGEMBANGAN DAN EVALUASI AKADEMIK (BPEA)

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
EXECUTIVE SUMMARY	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Survei	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei	2
1.4 Metode Pengumpulan Survei	2
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	3
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	6
2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum	6
2.2 Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden	7
2.3 Tindak Lanjut	10
BAB III KESIMPULAN	11
3.1 Kesimpulan	11
KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN	12

KATA PENGANTAR

Kita patut memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan BPEA Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Biro Pengembangan dan Evaluasi Akademik (BPEA) meliputi: ketersediaan pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di UKI; ketersediaan informasi yang memadai tentang layanan kurikulum, Beban Tugas Dosen (BTD), Buku Materi Pembelajaran (BMP), *Instruction and Learning Quality Index* (ILQI), pendampingan pembukaan prodi, dan layanan lainnya; ketersediaan sosialisasi mengenai berbagai pedoman dan layanan BPEA kepada Fakultas/Program Studi/Biro dan lain-lain; pendampingan BPEA bagi unit yang membutuhkan perihal pengembangan dan evaluasi akademik; pelayanan dan respon BPEA atas pertanyaan dengan cepat dan penuh perhatian sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP; kemampuan staf BPEA memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga menciptakan rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan; serta secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.

Laporan survei ini menyampaikan hasil penilaian survei yang berikan oleh pengguna layanan BPEA, juga memuat temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh BPEA, menjadi upaya untuk pembenahan layanan BPEA setiap semester di lingkungan UKI.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan survei ini. Kiranya laporan survei ini bermanfaat bagi BPEA dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan UKI.

Ka.Biro Pengembangan dan Evaluasi
Akademik (BPEA)

Dr. Desi Sianipar M.Th

EXECUTIVE SUMMARY

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna Universitas Kristen Indonesia, sebagai biro yang bergerak di bidang pendidikan mempunyai pengguna layanan seperti: rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit, dan dosen yang mendapatkan layanan BPEA di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI).

Survei ini bertujuan untuk mempermudah BPEA dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan BPEA serta mengukur kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh BPEA pada Tahun Akademik 2020/2021 dan sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh BPEA, sehingga menjadi masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan BPEA selanjutnya.

Adapun survei ini dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionnaire* menggunakan *Microsoft Form Office 365* (<http://bit.ly/SurveyLayananPenggunaBPEA>), di mana responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*) dan memperoleh responden sebanyak 98 responden.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan dengan hasil akhir yang diperoleh berupa persentase skor berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan secara umum dengan nilai 83 (sangat baik) dan skor indeks sebesar 3.32 (sangat puas).

Secara keseluruhan layanan BPEA adalah **sangat baik**. Namun ada beberapa layanan BPEA yang mendapatkan nilai baik yaitu:

1. Tersedia informasi yang memadai tentang layanan BPEA (kurikulum, Beban Tugas Dosen (BTD), Buku Materi Pembelajaran (BMP), *Instruction and Learning Quality Index* (ILQI), pendampingan pembukaan prodi, dan layanan lainnya).
2. Tersedia sosialisasi mengenai berbagai pedoman dan layanan BPEA kepada rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit, dan dosen yang mendapatkan layanan BPEA di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI).

Karena itu, layanan untuk hal-hal di atas perlu ditingkatkan sebagai upaya tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan BPEA selanjutnya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Biro Pengembangan dan Evaluasi Akademik (BPEA) sebagai biro yang bergerak di bidang pelayanan akademik mempunyai pengguna layanan yaitu: rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit, dan dosen yang mendapatkan layanan BPEA di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI). Kualitas dari layanan yang diberikan oleh BPEA terhadap semua pengguna layanan harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiastuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Maderazo, 2016; Cosser, 2003). Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi BPEA untuk meningkatkan kualitas layanannya (Nadeak et al, 2019).

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan BPEA serta mengukur kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh BPEA pada Tahun Akademik 2020/2021.
- b. Sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh BPEA.
- c. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan BPEA selanjutnya.

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan BPEA dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan BPEA

No	Kegiatan	Juni - Juli							
		Minggu Ke-				Minggu Ke-			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penyusunan kuesioner	■							
2	Penyebaran kuesioner		■	■					
3	Pengolahan dan analisis data				■	■			
4	Pembuatan laporan					■			

1.4 Metode Pengumpulan Survei

Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionare* menggunakan *Microsoft Form Office 365* (<http://bit.ly/SurveyLayananPenggunaBPEA>). Penyebaran kuesioner survei yang dilakukan melalui situs tersebut dimulai pada tanggal 6 Juni 2021. Populasi dari objek pengukuran ini adalah rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit, dan dosen yang mendapatkan layanan BPEA. Teknik penentuan sampel dalam survei ini adalah secara acak (*random sampling*). Jumlah sampel adalah 71 orang yang terdiri dari unsur: rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit, dan dosen yang mendapatkan layanan BPEA. Penentuan jumlah sampel ini sudah melebihi ketentuan minimal berdasarkan perhitungan sesuai metode Gay, LR dan Diehl, PL (1992).

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Irawan, 2003). Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan BPEA dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik BPEA dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi kelengkapan dokumen, sikap/penampilan pegawai. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Kepastian (*assurance*) adalah

pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan BPEA. Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana BPEA diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah *valid* untuk menjadi suatu alat ukur (Wainer & Braun, 2013; Greenwald et al, 2009). Teknik yang digunakan adalah Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien Korelasi Pearson memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survei kepuasan pengguna memiliki 20 pertanyaan yang diajukan, maka x merupakan variabel kinerja layanan unit dan y merupakan variabel kepuasan pengguna, sehingga akan terbentuk matrik korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matriks korelasi akan berukuran 21x21.

Koefisien korelasi *Pearson* mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.

Uji validitas untuk kuisioner kepuasan pengguna layanan BPEA sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisioner ini disebarakan pada bulan Juni 2021.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu *survey* (Walrath, Turner, & Bruzek, 2004; Rosaiah, Kantam, & Kumar, 2006). *Cronbach Alpha*

diformulasikan sebagai: $\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_x^2}$.

k adalah ukuran matriks korelasi, $\overline{\sigma_{ij}}$ adalah jumlah elemen matriks korelasi non diagonal dibagi dengan $k(k-1)$, dan σ_x^2 adalah jumlah elemen matriks korelasi diagonal dan $\overline{\sigma_{ij}}$. Sebuah survei dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ($n-2$, di mana n adalah jumlah sampel) dan tingkat signifikansi (*level of significance*).

Uji reliabilitas untuk kuisisioner kepuasan pengguna layanan BPEA sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisisioner ini disebarkan pada bulan Juni 2021.

c. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode empat skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh BPEA (kenyataan yang diperoleh *stakeholders*):

- Jawaban sangat puas diberi skor 4
- Jawaban puas diberi skor 3
- Jawaban cukup puas diberi skor 2
- Jawaban kurang puas diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 2. Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner

No	Persentase	Kategori Kualitas/Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik

2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Kurang
5	0-20	Sangat Kurang Baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan direkap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan dianalisis kemudian.

Perlu dijelaskan bahwa dalam buku pedoman dituliskan pengukuran menggunakan lima skala tingkat (*likert*). Akan tetapi, karena ada penyesuaian terhadap skala yang digunakan dalam instrumen akreditasi perguruan tinggi 3.0 dan instrumen akreditasi program studi 4.0 yang menggunakan empat skala, maka pada kuesioner ini digunakan empat skala tingkat (*likert*).

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tingkat kepuasan secara umum yang diperoleh untuk seluruh responden dengan jumlah 71 responden ditunjukkan pada Tabel 3. **Skor maksimum** yang diperoleh dari setiap unsur layanan adalah 4 x jumlah responden. Sementara presentase skor diperoleh dengan rumus

$$\text{Presentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%.$$

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Secara Umum Berdasarkan Presentase Skor

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	232	284	82	Sangat Baik
Q.2	226	284	80	Baik
Q.3	223	284	79	Baik
Q.4	233	284	82	Sangat Baik
Q.5	238	284	84	Sangat Baik
Q.6	236	284	83	Sangat Baik
Q.7	241	284	85	Sangat Baik
Q.8	236	284	83	Sangat Baik
Q.9	244	284	86	Sangat Baik
Q.10	250	284	88	Sangat Baik
Total	2359	2840	83	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan BPEA secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 83 (sangat baik).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Secara Umum Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	232	3,267606
Q.2	226	3,183099
Q.3	223	3,140845
Q.4	233	3,28169

Q.5	238	3,352113
Q.6	236	3,323944
Q.7	241	3,394366
Q.8	236	3,323944
Q.9	244	3,43662
Q.10	250	3,521127
Total	2359	33,22535
Rata-rata		3,32

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan BPEA berdasarkan skor indeks secara umum dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,32 (sangat puas).

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Hasil kepuasan responden berdasarkan kelompok responden ditunjukkan pada tabel berikut.

- a. Berdasarkan Kelompok Responden Rektorat, Lembaga, Fakultas, Prodi, Biro, Unit yang Mendapatkan Layanan BPEA.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Rektorat, Lembaga, Fakultas, Prodi, Biro, Unit

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	137	168	82	Sangat Baik
Q.2	135	168	80	Baik
Q.3	137	168	82	Sangat Baik
Q.4	142	168	85	Sangat Baik
Q.5	141	168	84	Sangat Baik
Q.6	142	168	85	Sangat Baik
Q.7	140	168	83	Sangat Baik
Q.8	137	168	82	Sangat Baik
Q.9	144	168	86	Sangat Baik

Q.10	145	168	86	Sangat Baik
Total	1400	1680	83	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan menurut kelompok responden rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit yang mendapatkan layanan BPEA, dari berbagai unsur layanan adalah 83 (sangat baik).

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Rektorat, Lembaga, Fakultas, Prodi, Biro, Unit Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	137	3,261905
Q.2	135	3,214286
Q.3	137	3,261905
Q.4	142	3,380952
Q.5	141	3,357143
Q.6	142	3,380952
Q.7	140	3,333333
Q.8	137	3,261905
Q.9	144	3,428571
Q.10	145	3,452381
Total	1400	33,33333
Rata-rata		3,33

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan BPEA berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit yang mendapatkan layanan BPEA dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,33 (sangat puas).

b. Berdasarkan Kelompok Responden Dosen Yang Mendapatkan Pelayanan BPEA

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Dosen Yang Mendapatkan Pelayanan BPEA

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor Maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	97	116	84	Sangat Baik
Q.2	94	116	81	Sangat Baik

Q.3	90	116	78	Baik
Q.4	95	116	82	Sangat Baik
Q.5	100	116	86	Sangat Baik
Q.6	98	116	84	Sangat Baik
Q.7	104	116	90	Sangat Baik
Q.8	102	116	88	Sangat Baik
Q.9	102	116	88	Sangat Baik
Q.10	107	116	92	Sangat Baik
Total	989	1160	85	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan berdasarkan kelompok responden dosen yang mendapatkan pelayanan BPEA secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 85 (sangat baik).

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Dosen Yang Mendapatkan Pelayanan BPEA Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	97	3,344828
Q.2	94	3,241379
Q.3	90	3,103448
Q.4	95	3,275862
Q.5	100	3,448276
Q.6	98	3,37931
Q.7	104	3,586207
Q.8	102	3,517241
Q.9	102	3,517241
Q.10	107	3,689655
Total	989	34,10345
Rata-rata		3,41

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan BPEA berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden dosen yang mendapatkan pelayanan BPEA dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,41 (sangat puas).

2.3. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna layanan BPEA yang telah dikemukakan di atas, maka diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Hasil tingkat kepuasan secara umum berdasarkan persentase skor adalah 83 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,32 (sangat puas).
2. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden rektorat, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit yang mendapatkan layanan BPEA berdasarkan persentase skor adalah 83 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,33 (sangat puas).
3. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden dosen yang mendapatkan layanan BPEA berdasarkan persentase skor adalah 85 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,41 (sangat puas).

Secara keseluruhan layanan BPEA adalah **sangat baik**. Akan tetapi bila memperhatikan penilaian pada setiap butir pertanyaan sebagaimana terdapat pada tabel 3, maka ada beberapa layanan BPEA yang mendapatkan nilai baik yaitu:

1. Tersedia informasi yang memadai tentang layanan BPEA (kurikulum, Beban Tugas Dosen (BTD), Buku Materi Pembelajaran (BMP), *Instruction and Learning Quality Index* (ILQI), pendampingan pembukaan prodi, dan layanan lainnya).
2. Tersedia sosialisasi mengenai berbagai pedoman dan layanan BPEA kepada Fakultas/Program Studi/Biro, dll.

BPEA telah melaksanakan sosialisasi secara optimal untuk berbagai layanan BPEA kepada semua unit yang berkaitan dengan layanan BPEA. Akan tetapi pada semester berikutnya BPEA akan mengupayakan adanya media informasi atau *website* yang dapat diakses oleh setiap saat oleh setiap unit pengguna layanan BPEA.

BAB III

KESIMPULAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Biro Pengembangan dan Evaluasi Akademik (BPEA) adalah **sangat baik**.
2. Upaya tindak lanjut BPEA akan mempertahankan nilai sangat baik dan meningkatkan nilai baik menjadi sangat baik pada layanan sosialisasi mengenai informasi tentang layanan BPEA (kurikulum, Beban Tugas Dosen (BTD), Buku Materi Pembelajaran (BMP), *Instruction and Learning Quality Index* (ILQI), pendampingan pembukaan prodi, dan layanan lainnya), serta sosialisasi mengenai berbagai pedoman dan layanan BPEA kepada Fakultas/Program Studi/Biro dan lain-lain.

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN

Biro Pengembangan Dan Evaluasi Akademik (BPEA)

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

Yth. Bapak Rektor

Yth. Bapak/Ibu Wakil Rektor

Yth. Ibu Direktur dan Bapak/Ibu Dekan

Yth. Bapak/Ibu Ketua Program Studi

Yth. Bapak/Ibu Ka. Biro/Ka. Lembaga/Ka. UPT

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja di Biro Pengembangan Dan Evaluasi Akademik (BPEA), bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner berikut.

Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang Bapak/Ibu rasakan atas tiap pernyataan yangdiberikan.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

0 - 1 = Kurang 2.01 - 3 = Baik

1.01 - 2 = Cukup 3.01 - 4 = Sangat Baik

TENTANG RESPONDEN

1. TanggungJawab :
 - a. TenagaPendidik
 - b. Tenaga Kependidikan

2. Unit Kerja :
 - a. Rektorat
 - b. Lembaga
 - c. Biro / KUI / UPT
 - d. Fakultas
 - e. Program Studi

3. Jabatan apa yang ada pegang pada saat ini?

Jawaban : ...

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di UKI.				
2	Tersedia informasi yang memadai tentang layanan BPEA (kurikulum, Beban Tugas Dosen (BTD), Buku Materi Pembelajaran (BMP), <i>Instruction and Learning Quality Index</i> (ILQI), pendampingan pembukaan prodi, dan layanan lainnya).				
3	Tersedia sosialisasi mengenai berbagai pedoman dan layanan BPEA kepada Fakultas/Program Studi/Biro dan lain-lain.				
4	BPEA melakukan pendampingan bagi unit yang membutuhkan perihal pengembangan dan evaluasi akademik.				
5	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat.				
6	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP.				
7	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian.				
8	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.				
9	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan.				
10	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.				