

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

PROGRAM STUDI ARSITEKTUR

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021



PROGRAM STUDI ARSITEKTUR

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA	1
DAFTAR ISI.....	2
KATA PENGANTAR	3
EXECUTIVE SUMMARY	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan Survei.....	5
1.3 Waktu Pelaksanaan survei	5
1.4 Metode Pengumpulan Survei	6
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	6
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	10
2.1. Aspek yang Dinilai	10
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden.....	10
2.3. Tindak Lanjut.....	15
BAB III KESIMPULAN.....	16
KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN	17

KATA PENGANTAR

Kita patut memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan Prodi Arsitektur Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Program Studi Arsitektur sebagai bagian dari lembaga pendidikan tinggi dalam memberikan layanannya kepada mahasiswa, dosen, dan pengguna alumni

Laporan survei ini menyampaikan hasil penilaian survei yang diberikan oleh pengguna layanan Prodi Arsitektur, juga memuat temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Prodi Arsitektur, menjadi upaya untuk pembenahan layanan Prodi Arsitektur 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 Prodi Arsitektur dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan Prodi Arsitektur FT UKI.

Kepala Program Studi Arsitektur FT UKI

Ir. Sahala Simatupang, MT

EXECUTIVE SUMMARY

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna Prodi Arsitektur FT UKI, sebagai program studi di bidang pendidikan arsitektur mempunyai pengguna layanan seperti: mahasiswa, dosen, dan alumni dari program studi ini

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

Adapun survei ini dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionnaire* menggunakan Google Form, di mana responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*) dan memperoleh responden penggunaan lulusan sebanyak 11 orang, mahasiswa 73 orang, dan dosen 11 orang.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan dengan hasil akhir berupa persentase skor dan skor indeks yaitu untuk pengguna lulusan 80,84 (sangat baik) dan 3,23 (sangat puas), untuk mahasiswa 79,39 ∞ 80 (sangat baik) dan 3,28 (sangat puas), dan untuk dosen 93,01 (sangat baik) dan 3,72 (sangat puas)

Secara keseluruhan layanan Program Studi Arsitektur adalah **sangat baik**. Namun ada beberapa layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR yang perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan yaitu penyediaan sarana dan prasarana pembelajaran

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Program Studi Arsitektur sebagai salah satu program studi di lingkungan Universitas Kristen Indonesia, dan berada di bawah Unit Pengelola Program Studi Fakultas Teknik yang bergerak di bidang pendidikan program sarjana arsitektur mempunyai pengguna layanan yaitu: mahasiswa, dosen atau asisten, dan juga alumni. Kualitas dari layanan yang diberikan oleh Program Studi Arsitektur terhadap semua pengguna layanan harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna. Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi Program Studi Arsitektur untuk meningkatkan kualitas layanannya.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

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

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR

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								

Kuesioner untuk pengguna lulusan disebarakan kepada lulusan yang lulus pada tahun akademik 2015/2016, 2016/2017, dan 2017/2018. Kuesioner ini disebarakan pada Maret 2021.

1.4 Metode Pengumpulan Survei

Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionare* menggunakan Google Form, yaitu untuk:

- mahasiswa:

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgzGkXwMSHhpflhIDtRGKwWcmdVrW>

- dosen: <https://forms.gle/Jy4nstmPzmwLhyuT6>

- pengguna lulusan: <https://forms.gle/hYkGt9DiTqSFLEgy8>

Populasi dari objek pengukuran ini adalah mahasiswa, dosen, dan alumni yang mendapatkan layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR. Teknik penentuan sampel dalam survei ini adalah secara acak (*random sampling*).

Jumlah sampel dari pihak yang mendapatkan layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR adalah

- mahasiswa: 76 orang.

- dosen: 11 orang

- pengguna lulusan:

Penentuan jumlah sampel ini sudah melebihi ketentuan minimal berdasarkan perhitungan sesuai metode Gay, LR dan Diehl, PL (1992).

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 kuisisioner kepuasan pengguna layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisisioner 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 PROGRAM STUDI ARSITEKTUR sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisisioner ini disebarakan 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 PROGRAM STUDI ARSITEKTUR (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. Aspek yang Dinilai

Ada dua aspek cara penilaian yaitu Persentase Skor dan Skor Indeks. Sementara presentase skor diperoleh dengan rumus **Persentase Skor** = (Skor yang Diperoleh)/(Skor maksimum) x 100%. Skor yang diperoleh adalah jumlah skor yang diberikan responden untuk sebuah pertanyaan dari kuesioner. Skor maksimum yang diperoleh dari setiap unsur layanan adalah 4 x jumlah responden untuk setiap pertanyaan dari kuesioner. **Skor Indeks** = (Skor Diperoleh)/(Jumlah Responden).

Kuesioner telah disebarakan kepada tiga jenis responden yaitu Pengguna Lulusan, Mahasiswa, dan Dosen. Jumlah responden yang diperoleh sebagai berikut:

- Pengguna Lulusan: 11 orang
- Mahasiswa: 73 orang
- Dosen: 11 orang

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Bagian ini membahas hasil kepuasan responden berdasarkan kelompok responden. Ada tiga kelompok responden yaitu pengguna lulusan, mahasiswa, dan dosen. Masing-masing dibahas di bawah ini ditunjukkan pada tabel berikut.

a. Pengguna Lulusan.

Ada 7 (tujuh) pertanyaan diajukan kepada responden Pengguna Lulusan. Tingkat kepuasan responden berdasarkan kelompok responden pengguna lulusan yang berjumlah 11 orang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan yang diukur dari Persentase Skor dan Skor Indeks ditunjukkan pada Tabel 3 dan Tabel 4 berikut.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Persentase Skor

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Persentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	36	44	84,09090909	Sangat Baik
Q.2	34	44	77,27272727	Baik

Q.3	30	44	68,18181818	Baik
Q.4	38	44	86,36363636	Sangat Baik
Q.5	34	44	77,27272727	Baik
Q.6	40	44	90,90909091	Sangat Baik
Q.7	36	44	81,81818182	Sangat Baik
Total	249	308	80,84415584	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan menurut kelompok responden penggunaan lulusan mendapatkan hasil layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR, dari berbagai unsur layanan adalah 80,84 (sangat baik).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	36	3,454545455
Q.2	34	3,090909091
Q.3	30	2,727272727
Q.4	38	3,454545455
Q.5	34	3,090909091
Q.6	40	3,636363636
Q.7	36	3,272727273
Total	249	22,63636364
Rata-rata		3,233766234

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden pengguna lulusan yang mendapatkan hasil layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,23 (puas).

b. Mahasiswa

Ada 14 (tujuh) pertanyaan diajukan kepada responden Mahasiswa. Tingkat kepuasan responden berdasarkan kelompok responden mahasiswa sesuai dengan pertanyaan yang diajukan yang diukur dari Persentase Skor dan Skor Indeks

ditunjukkan pada Tabel 5 dan Tabel 6 berikut.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Persentase Skor

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Persentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	238	292	81,51	Sangat Baik
Q.2	223	292	76,37	Baik
Q.3	246	292	84,247	Baik
Q.4	244	292	83,56	Sangat Baik
Q.5	230	292	78,77	Baik
Q.6	240	292	82,19	Sangat Baik
Q.7	244	292	83,56	Sangat Baik
Q.8	231	292	79,11	Baik
Q.9	238	292	81,51	Sangat Baik
Q.10	242	292	82,88	Sangat Baik
Q.11	225	292	77,05	Baik
Q.12	239	292	81,85	Sangat Baik
Q.13	213	292	72,945	Baik
Q.14	218	292	74,66	Baik
Q.15	218	292	74,66	Baik
Total	3535	4380	79,6575	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan menurut kelompok responden mahasiswa mendapatkan layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR, dari berbagai unsur layanan adalah 79,39 (baik).

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	238	3,26
Q.2	223	3,055
Q.3	246	3,3699
Q.4	244	3,342
Q.5	230	3,151
Q.6	240	3,288

Q.7	244	3,342
Q.8	231	3,164
Q.9	238	3,26
Q.10	242	3,315
Q.11	225	3,082
Q.12	239	3,274
Q.13	213	2,9178
Q.14	218	2,986
Q.15	218	2,986
Total	3535	47,7945
Rata-rata		3,1863

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden mahasiswa yang mendapatkan hasil layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,19 (puas).

c. Dosen

Ada 14 (tujuh) pertanyaan diajukan kepada responden Dosen. Tingkat kepuasan responden berdasarkan kelompok responden dosen sesuai dengan pertanyaan yang diajukan yang diukur dari Persentase Skor dan Skor Indeks ditunjukkan pada Tabel 7 dan Tabel 8 berikut.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Dosen Berdasarkan Persentase Skor

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Persentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	41	44	93,182	Sangat Baik
Q.2	42	44	95,455	Sangat Baik
Q.3	41	44	93,18	Sangat Baik
Q.4	39	44	88,64	Sangat Baik
Q.5	42	44	95,45	Sangat Baik
Q.6	42	44	95,45	Sangat Baik

Q.7	41	44	93,18	Sangat Baik
Q.8	40	44	90,91	Sangat Baik
Q.9	40	44	90,91	Sangat Baik
Q.10	40	44	90,91	Sangat Baik
Q.11	42	44	95,45	Sangat Baik
Q.12	42	44	95,45	Sangat Baik
Q.13	41	44	93,18	Sangat Baik
Q.14	40	44	90,91	Sangat Baik
Total	573	616	93,01	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan menurut kelompok responden mahasiswa mendapatkan layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR, dari berbagai unsur layanan adalah 93,01 (baik sekali).

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Dosen Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Q.1	41	3,26
Q.2	42	3,055
Q.3	41	3,3699
Q.4	39	3,342
Q.5	42	3,151
Q.6	42	3,288
Q.7	41	3,342
Q.8	40	3,164
Q.9	40	3,26
Q.10	40	3,315
Q.11	42	3,082
Total	573	52,0909
Rata-rata		3,7207

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat Dosen layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden mahasiswa yang mendapatkan hasil layanan PROGRAM STUDI

ARSITEKTUR dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,19 (puas).

2.3. Tindak Lanjut

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

1. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden pengguna lulusan yang mendapatkan layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR berdasarkan Persentase Skor adalah 80,84 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,23 (sangat puas).
2. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden mahasiswa yang mendapatkan layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR berdasarkan Persentase Skor adalah 79,39 ∞ 80 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,28 (sangat puas).
3. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden dosen yang mendapatkan layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR berdasarkan persentase skor adalah 93,01 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,72 (sangat puas).

Secara keseluruhan layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR adalah **sangat baik**. Akan tetapi bila memperhatikan penilaian pada setiap butir pertanyaan untuk responden mahasiswa sebagaimana terdapat pada Tabel 5, maka ada beberapa layanan PROGRAM STUDI ARSITEKTUR yang mendapatkan nilai rendah dibandingkan lainnya, hal-hal itu adalah pertanyaan terkait dengan prasarana dan sarana pembelajaran yang dirasakan masih belum sepenuhnya puas bagi para mahasiswa. Hal ini mungkin terkait dengan perkuliahan secara daring dimana masih banyak para mahasiswa yang masih mempunyai kendala dengan tersedianya internet di daerah mereka dan juga perangkatnya yang masing-masing mengandalkan HandPhone (HP) bukan Laptop. HP yang mereka miliki juga mungkin spesifikasinya tidak maksimal.

Bagi mahasiswa yang tinggal di daerah yang sulit mendapatkan akses internet yang baik, mereka sementara harus pindah tempat tinggal ke tempat yang lebih baik akses internetnya, sedangkan mahasiswa yang terkendala dengan perangkatnya penggalangan bantuan mungkin perlu diadakan. Tentu saja kalau pandemik Covid ini sudah reda dan mahasiswa bisa datang ke Jakarta sebagai kendala mereka khususnya akses internet bisa diatasi

BAB III KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada PROGRAM STUDI ARSITEKTUR adalah **sangat baik**.
2. Upaya tindak lanjut PROGRAM STUDI ARSITEKTUR akan mempertahankan nilai sangat baik dan meningkatkan nilai baik menjadi sangat baik pada layanan.

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN PROGRAM STUDI ARSITEKTUR

1. Kuesioner Kepada Responden Mahasiswa

Kepada Yth.

Mahasiswa/i Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik UKI

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja PROGRAM STUDI ARSITEKTUR, bersama ini kami mohon kesediaan mahasiswa/i untuk mengisi kuesioner berikut.

Saudara/i dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang Bapak/Ibu rasakan atas tiap pernyataan yang diberikan.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

0 - 1 = Kurang 2.01 - 3 = Baik

1.01 - 2 = Cukup 3.01 - 4 = Sangat Baik

TENTANG RESPONDEN

Tuliskan Tahun Masuk Sdr di Prodi Arsitektur

Jawaban :

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar				
2	Kemampuan staf dalam memberikan informasi terkait dengan akademik dan keuangan				
3	Kemampuan Pimpinan Fakultas dan Ketua Program Studi dalam mengelola program studi Kemampuan Pimpinan Fakultas dan Ketua Program Studi dalam mengelola program studi				
4	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar				

5	Kemauan staf dalam membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan				
6	Kemauan pimpinan Fakultas dan Ketua Program Studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar.				
7	Dosen memberikan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum				
8	Staf memberikan layanan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)				
9	Pimpinan fakultas dan ketua program studi memberikan layanan yang standard operational procedure (SOP)				
10	Dosen bersedia atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa				
11	Staf bersedia atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan				
12	Pimpinan fakultas dan ketua program studi bersedia atau peduli untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik				
13	Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran				
14	Sarana dan prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran				

2. Kuesioner Kepada Responden Dosen

Kepada Yth

Bapak/Ibu Dosen

Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik UKI

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja PROGRAM STUDI ARSITEKTUR, bersama ini kami mohon kesediaan mahasiswa/i untuk mengisi kuesioner berikut.

Saudara/i dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang Bapak/Ibu rasakan atas tiap pernyataan yang diberikan.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

0 - 1 = Kurang 2.01 - 3 = Baik

1.01 - 2 = Cukup 3.01 - 4 = Sangat Baik

TENTANG RESPONDEN

Kategori Responden

- Dosen Tetap Program Sarjana
- Dosen Tetap Program Magister
- Dosen Tidak Tetap
- Asisten Dosen

Jawaban :

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Prodi Arsitektur FT UKI memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas				
2	Visi dan misi Prodi Arsitektur FT UKI dapat dipahami dengan mudah				
3	Visi dan misi Prodi Arsitektur FT UKI sejalan dengan pernyataan visi dan misi Fakultas Teknik dan UKI				
4	Visi dan misi Prodi Arsitektur FT UKI disosialisasikan secara reguler dengan berbagai cara				

5	Program Studi Arsitektur telah menyusun strategi-strategi yang efektif untuk mencapai visi dan misinya				
6	Seluruh kegiatan akademik dan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi Arsitektur FT UKI				
7	Seluruh pelayanan akademik dan akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi Prodi Arsitektur FT UKI				
8	Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi Arsitektur FT UKI				
9	Prodi Arsitektur FT UKI selalu memberikan kesempatan bagi dosen, mahasiswa dan karyawan untuk memberikan masukan/ide baru untuk perbaikan proses/prosedur pelaksanaan kegiatan				
10	Prodi Arsitektur FT UKI selalu mendukung apa yang dosen lakukan sepanjang hal tersebut dapat memberikan kontribusi positif untuk kemajuan program studi				
11	Prodi Arsitektur FT UKI mendukung keterlaksanaan kegiatan tridarma perguruan tinggi bagi para dosen				
12	Prodi Arsitektur FT UKI mendukung keterlaksanaan studi lanjut bagi para dosen				
13	Prodi Arsitektur FT UKI mengelola dengan baik keterlaksanaan perkuliahan lewat penyediaan jadwal, dosen, asisten, dan sarana yang diperlukan				
14	Prodi Arsitektur FT UKI mengupayakan ketersediaan sarana dan prasarana sivitas akademika untuk melakukan kegiatan tridarma perguruan tinggi dan kegiatan penunjang lainnya				

3. Kuesioner Kenada Resnonden Pennguna Lulusan




UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
Fakultas Teknik

Bapak/Ibu yang terhormat,

Pertama kami mengucapkan terima kasih bahwa lulusan Program Studi Arsitektur UKI dapat bekerja di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Agar kami dapat terus menjaga kualitas lulusan dan memenuhi harapan pengguna lulusan kami memerlukan umpan balik dari Bapak/Ibu sebagai pengguna lulusan kami. Karena itu kami memohon kepada Bapak/Ibu dapat meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner di bawah ini

Nama Perusahaan Pengguna Lulusan : PT. SMS Finance.....
 Alamat Perusahaan : JL. HR Rasuna Said Kav. X2 No. 1 Kuningan Timur Jak-Sel
 Nama Penilai sebagai Atasan Lulusan : Nana Sutisna.....
 Jabatan Penilai : Building & Maintenance Facility Department Head.....
 Nama Lulusan yang Dinilai : Sella Ginting.....

Mohon untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda **X** pada kolom jawaban yang tersedia

No.	Pertanyaan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Bagaimana integritas (etika dan moral) yang diperlihatkan dari lulusan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Bagaimana keahlian pada bidang ilmu sebagai kompetensi utama dari lulusan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Bagaimana kemampuan berbahasa Inggris baik aktif maupun pasif dari lulusan?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Bagaimana kemampuan penggunaan Teknologi Informasi dari lulusan ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Bagaimana kemampuan berkomunikasi dari lulusan?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Bagaimana kemampuan kerjasama dengan tim/rekan kerjanya dari lulusan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Bagaimana pengembangan diri untuk wawasan /kompetensinya dari lulusan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tanda tangan penilai dan stempel perusahaan:		 27/11/2020 Nana Sutisna			

Setelah diisi kami mohon untuk mengirimkannya kembali kepada kami melalui email ke prodi.arsitektur@uki.ac.id atau melalui pos ke alamat **Fakultas Teknik UKI Jl. Mayjen Sutoyo No.2 Cawang Jak-Tim 13630 (u.p. TU Fakultas Teknik UKI)**

Atas pengisian kuesioner ini dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi Arsitektur FT-UKI,



Ir. Sahala Simatupang, MT