

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN  
PENGGUNA LAYANAN**

**PERIODE SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

## KATA PENGANTAR

Kita patut memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan Fakultas Vokasi UKI Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Namun dalam usaha mengimplementasikan budaya mutu melalui pengembangan kualitas secara berkelanjutan, diperlukan suatu evaluasi terhadap pelayanan tersebut.

Laporan Survei ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Fakultas Vokasi terhadap dosen, tenaga kependidikan, alumni, mahasiswa dan dari luar fakultas vokasi UKI dengan cara penyebaran kuisioner secara on line dan of line. Ada ruang-ruang pengembangan yang disarankan oleh responden, yang akan ditindaklanjuti agar terwujud sesuai harapan bersama. Kemampuan staf fakultas vokasi UKI 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.

Hasil survei ini kami publikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas dari Program Studi, sehingga apabila ditemukan ada kekurangan dalam pelaksanaan survei secara keseluruhan, dapat diperbaiki di kemudian hari.

Terima kasih kepada seluruh responden yang terlibat. Tuhan memberkati.

Jakarta, Juli 2021

Dekan Fakultas Vokasi UKI

Maksimusa Bisa, SSt.Ft., SKM., M.Fis

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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.....	4
1.5.1 Uji Validitas.....	4
1.5.2. Uji Reliabilitas.....	4
1.5.3. Metode Analisis Data .....	5
<b>BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	7
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pertanyaan .....	7
2.2. Rencana Tindak Lanjut .....	10
2.3. Hambatan .....	10
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	12
3.1 Kesimpulan.....	12
3.1.5 Peningkatan disiplin staf fakultas vokasi UKI masih kurang .....	12
3.2. Saran.....	12
Lampiran Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Fakultas Vokasi UKI, Jakarta.....	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fakultas Vokasi UKI merupakan salah satu fakultas di Universitas Kristen Indonesia yang mendukung pencapaian visi dan misi UKI, khususnya dibidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai fakultas yang mengemban visi Menjadi Fakultas Vokasi yang bermutu, mandiri, dan inovatif dalam bidang Tridarma Perguruan Tinggi di tingkat nasional dan ASEAN yang dijiwai nilai- nilai kristiani dan budaya bangsa berdasarkan Pancasila pada tahun 2028, maka diperlukan adanya pengukuran terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja sebagai evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Hasil Pengukuran ini merupakan salah satu bentuk evaluasi yang harus ditindaklanjuti sehingga perbaikan kualitas pelayanan dapat berjalan secara terus menerus (*continuous improvement*). Dengan demikian diharapkan kualitas layanan dapat terjaga dan mencapai status unggul sebagaimana yang dicita-citakan.

### **1.2 Tujuan Survei**

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

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

### 1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan fakultas vokasi UKI dapat dilihat pada tabel

**Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Fakultas Vokasi**

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://forms.office.com/r/rmukrj2TgK>) untuk mahasiswa dan [Www.gmail.com](https://forms.gle/ULuPprWVrtFTsCUG9) (<https://forms.gle/ULuPprWVrtFTsCUG9>) untuk dosen dan tenaga kependidikan. Penyebaran kuesioner survei yang dilakukan melalui situs tersebut dimulai pada tanggal 14 Juni 2021. Populasi 343 dari objek pengukuran ini adalah tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang mendapatkan layanan staf dan pimpinan fakultas vokasi UKI. Teknik penentuan sampel dalam survei ini adalah secara acak (*random sampling*).

Jumlah sampel adalah 77 orang yang terdiri dari unsur: tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang mendapatkan layanan fakultas vokasi. Penentuan jumlah sampel ini sudah melebihi ketentuan minimal berdasarkan perhitungan sesuai metode Gay, LR dan Diehl, PL (1992). Dengan kalkulasi yang dilakukan, maka jumlah sampel adalah 77 orang dengan rincian sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Responden Kepuasan Pengguna Layanan Fakultas Vokasi UKI Tahun 2021**

No	Kelompok Responden	Populasi	Responden
1	Dosen	27	10
2	Tenaga Kependidikan	12	6
3	Mahasiswa	304	61
	<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>77</b>

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 fakultas vokasi UKI dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik fakultas vokasi 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 kepastian seperti ditunjukkan fakultas vokasi UKI. Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi

yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana fakultas vokasi UKI diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

Kuisisioner untuk pengguna lulusan disebarakan secara khusus melalui jejaring alumni, sehingga menggunakan keseluruhan data yang terjaring, yaitu 8 orang responden.

## 1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1.5.1 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 fakultas vokasi UKI sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisisioner ini disebarakan pada bulan Juni 2021.

### 1.5.2 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 : 
$$pT = \frac{\bar{\sigma}_{ij}}{\sigma^2/X}$$

$k$  adalah ukuran matriks korelasi,  $\bar{\sigma}_{ij}$  adalah jumlah elemen matriks korelasi non diagonal dibagi dengan  $k(k-1)$ , dan  $\sigma^2/X$  adalah jumlah elemen matriks korelasi diagonal dan  $\bar{\sigma}_{ij}$ . Sebuah survei dapat dikatakan reliabel 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 Fakultas Vokasi sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisisioner ini disebarakan pada bulan Juni 2021.

### 1.5.3. Metode Analisis Data

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

- 1) Jawaban sangat puas diberi skor 4
- 2) Jawaban puas diberi skor 3
- 3) Jawaban cukup puas diberi skor 2
- 4) 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 penjarangan 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 3. Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner**

<b>NO</b>	<b>PERSENTASE</b>	<b>KATEGORI KUALITAS/KEPUASAN</b>
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

Tingkat kepuasan secara umum yang diperoleh untuk seluruh responden dengan jumlah 77 responden ditunjukkan pada Tabel 3. Skor maksimum yang diperoleh dari setiap unsur layanan adalah 4 x jumlah responden. Sementara presentase skor diperoleh dengan rumus:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{Skor yang Diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

### 2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pertanyaan

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Mahasiswa Yang Mendapatkan Pelayanan Fakultas Vokasi UKI Berdasarkan Presentasi Skor**

<b>PERTANYAAN</b>	<b>SKOR DIPROLEH</b>	<b>SKOR MAKSIMAL</b>	<b>PRESENTASI SKOR (%)</b>	<b>KETERANGAN</b>
Q.1	180	244	74	BAIK
Q.2	176	244	72	BAIK
Q.3	188	244	77	BAIK
Q.4	180	244	74	BAIK
Q.5	196	244	80	SANGAT BAIK
Q.6	198	244	81	SANGAT BAIK
Q.7	196	244	80	SANGAT BAIK
Q.8	188	244	77	BAIK
Q.9	180	244	74	BAIK
Q.10	156	244	70	BAIK
Q.11	176	244	72	BAIK
Q.12	196	244	80	SANGAT BAIK
<b>TOTAL</b>	<b>2210</b>	<b>2928</b>	<b>76</b>	<b>BAIK</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Fakultas Vokasi secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 76 ( baik).

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Mahasiswa Yang Mendapatkan Pelayanan Fakultas Vokasi UKI Berdasarkan Presentasi Skor**

<b>PERTANYAAN</b>	<b>SKOR DIPEROLEH</b>	<b>SKOR INDEKS</b>
Q.1	180	2.815
Q.2	176	2.885
Q.3	188	3.082
Q.4	180	2.951
Q.5	196	3.213
Q.6	198	3.246
Q.7	188	3.082
Q.8	196	3.213
Q.9	180	2.951
Q.10	156	2.557
Q.11	176	2.885
Q.12	196	3.213
<b>Total</b>	<b>2210</b>	<b>36.093</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>3.008</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Fakultas Vokasi UKI berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden mahasiswa yang mendapatkan pelayanan Fakultas Vokasi UKI dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,008 (Baik).

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan dan Alumni pada Layanan Fakultas Vokasi UKI Berdasarkan Presentase Skor**

<b>PERTANYAAN</b>	<b>SKOR DIPROLEH</b>	<b>SKOR MAKSIMAL</b>	<b>PRESENTASI SKOR (%)</b>	<b>KETERANGAN</b>
Q1	104	156	67	BAIK
Q2	99	156	63	BAIK
Q3	110	156	71	BAIK
Q4	98	156	63	BAIK
Q5	105	156	67	BAIK
<b>TOTAL</b>	<b>516</b>	<b>780</b>	<b>66</b>	<b>BAIK</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Fakultas Vokasi UKI dari berbagai unsur layanan adalah 66 ( baik).

**Tabel 7. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan Yang Mendapatkan Pelayanan Fakultas Vokasi UKI Berdasarkan Skor Indeks**

<b>PERTANYAAN</b>	<b>SKOR DIPEROLEH</b>	<b>SKOR INDEKS</b>
Q.1	104	2.667
Q.2	99	2.539
Q.3	110	2.821
Q.4	98	2.513
Q.5	105	2.692
<b>Total</b>	<b>516</b>	<b>13.232</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>2.646</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Fakultas Vokasi UKI berdasarkan skor indeks menurut kelompok

responden tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang mendapatkan pelayanan Fakultas Vokasi UKI dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 2.646 (Baik).

## **2.2. Rencana Tindak Lanjut**

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

- 2.2.1. Hasil tingkat kepuasan menurut tingkat mahasiswa secara umum berdasarkan persentase skor adalah 76 (Baik) dan berdasarkan indeks skor adalah 3,082 (sangat puas).
- 2.2.2. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga pendidikan dan tenaga kependidikan yang mendapatkan layanan Fakultas Vokasi UKI berdasarkan persentase skor adalah 66 (baik) dan berdasarkan indeks adalah 2,646 (Puas).

Secara keseluruhan layanan Fakultas Vokasi UKI adalah **baik**. Akan tetapi bila memperhatikan penilaian pada setiap butir pertanyaan sebagaimana terdapat pada tabel 3, maka ada beberapa layanan Fakultas Vokasi UKI yang mendapatkan nilai sangat baik. Perlu diperhatikan juga bahwa mahasiswa, tenaga kependidikan dan tenaga pendidikan dalam pelayanan Fakultas Vokasi UKI masih banyak responden menilai baik. Dengan mempertimbangkan hasil dari kuisioner ini maka kepuasan pengguna layanan Fakultas Vokasi UKI dapat ditingkatkan.

## **2.3. Hambatan**

Pelaksanaan penyebaran kuisioner pada pandemik COVID19 dilakukan secara on line sehingga tidak dapat dilakukan secara maksimal disebabkan antara lain:

- 2.3.1. Banyak Mahasiswa fakultas vokasi UKI yang berasal dari daerah sehingga sering terjadi gangguan secara on line

- 2.3.2. Fakultas Vokasi UKI masih baru terbentuk sehingga alumni belum saling kenal sesama alumni dan dosen yang ada di fakultas sehingga partisipasi dari alumni kurang maksimal
- 2.3.3. Bahwa prodi- prodi yang ada di fakultas vokasi UKI tidak satu tempat sehingga sering terjadi miskomunikasi dan antara mahasiswa kurang kenal dan aktivitas mahasiswa di prodi masing- masing
- 2.3.4. Kurangnya pertemuan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan antara prodi sehingga emosionalnya dalam satu fakultas vokasi UKI minim.
- 2.3.5. Prodi di fakultas vokasi UKI berbagai macam latar belakang ilmu atau jurusan sehingga titik temunya kurang tercapai.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1 Kesimpulan**

- 3.1.1 Kepuasan layanan pengguna di fakultas vokasi UKI pada semester genap tahun akademik 2020/2021 sudah baik, tetapi masih perlu untuk meningkatkan kualitas layanan.
- 3.1.2 Peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan pada aspek kecukupan sarana prasarana dalam mendukung perkuliahan
- 3.1.3 Peningkatan kualitas layanan pada mahasiswa yang menjalani sebagian besar perkuliahan secara daring perlu ditingkatkan.
- 3.1.4 Peningkatan pelayanan kepada tenaga pendidikan, tenaga kependidikan dan alumni
- 3.1.5 Peningkatan disiplin staf fakultas vokasi UKI masih kurang

#### **3.2. Saran**

- 3.2.1 Perlu dilakukan prodi yang ada di fakultas vokasi UKI satu tempat
- 3.2.2 Semua yang di fakultas adalah tenaga kependidikan, tanpa terkecuali, jam kerja
- 3.2.3 Agar segera merespon Kebutuhan surat menyurat dan Mengkonfirmasi surat/ dari Rektorat ke Prodi, sehingga Prodi tidak ketinggalan Informasi.
- 3.2.4 Meningkatkan layanan untuk prodi dalam menunjang proses pembelajaran mahasiswa dan pengembangan prodi sehingga bisa mencapai target dan tujuan bersama untuk kemajuan Fakultas Vokasi UKI
- 3.2.5 Cepat Respon untuk balasan surat dari prodi dan segera menyampaikan Informasi ke prodi
- 3.2.6 Perlu di tingkatkan kerjasama yang baik dengan Prodi

## Lampiran 1

### **KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN FAKULTAS VOKASI UKI, JAKARTA**

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Fakultas Vokasi, bersama ini kami mohon kesediaan mahasiswa untuk mengisi kuesioner berikut. Mahasiswa dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang dirasakan setiap pertanyaan yang diberikan. Adapun tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

1= Kurang 2= Cukup 3= Baik 4= Sangat Baik

Terima kasih. Tuhan memberkati

1. Nama Lengkap :

Jawaban :

2. ProdiHarus dijawab. Pilihan tunggal.

- Prodi Fisioterapi
- Prodi Perbankan dan Keuangan
- Prodi Keperawatan
- Prodi Manajemen Pajak

3. Bagaimana kemampuan dosen, staff pimpinan dalam memberikan informasi terkait dengan akademik dan keuangan?

- 1
- 2
- 3
- 4

4. Bagaimana kemauan dosen, staff dan pimpinan dalam membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan?

- 1
- 2
- 3
- 4

5. Bagaimana kemampuan dosen, staff dan pimpinan memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur atau SOP?

- 1

- 2
  - 3
  - 4
6. Bagaimana kemampuan dosen menyampaikan materi ajar?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
7. Bagaimana kemauan dosen membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
8. Apakah Dosen sudah memberikan pengajaran yang sesuai dengan RPS dan kurikulum?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
9. Apakah Dosen bersedia atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4

10. Bagaimana kemampuan Pimpinan Fakultas dan Ketua Program Studi dalam mengelola Program Studi?

1

2

3

4

11. Bagaimana kemauan Pimpinan Fakultas dan Ketua Program Studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar?

1

2

3

4

12. Bagaimana Pimpinan Fakultas dan Ketua Program Studi bersedia/peduli untuk mendukung kegiatan-kegiatan akademik dan non akademik?

1

2

3

4

13. Apakah sarana dan prasarana yang ada di fakultas dan program studi sudah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran?

1

2

3

4

14. Bagaimana sarana prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran?

- 1
- 2
- 3
- 4

15. Apakah sarana dan prasarana yang ada di fakultas dan prodi sudah mendukung kebutuhan pembelajaran yang berkualitas?

- 1
- 2
- 3
- 4

16. Saran yang membangun :

## **Kepuasan Penggunaan Layanan Fakultas Vokasi UKI**

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan penggunaan layanan Fakultas Vokasi UKI, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Dosen, tenaga kependidikan dan alumni untuk mengisi kuesioner berikut. Bapak/Ibu Dosen tenaga kependidikan dan alumni dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang dirasakan setiap pertanyaan yang diberikan. Adapun tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

- 1= Kurang
- 2= Cukup
- 3= Baik
- 4= Sangat Baik

Terima kasih. Tuhan memberkati

1. Apakah status anda saat ini?
  - Dosen
  - Tenaga Kependidikan
  - Alumni
2. Dari unit mana anda berasal?
  - Fakultas Vokasi
  - Prodi Fisioterapi
  - Prodi Perbankan dan Keuangan

- Prodi Keperawatan
  - Prodi Manajemen Pajak
  - Fakultas/Biro/Unit lain di lingkungan UKI
  - Pengguna layanan dari luar UKI
3. Dari siapakah anda mendapat layanan? (jawaban boleh lebih dari satu)
- Dosen
  - Tenaga Kependidikan Prodi
  - Tenaga Kependidikan Fakultas
  - Pimpinan Fakultas
4. Bagaimana penilaian anda tentang sikap sopan santun dair staff Fakultas Vokasi UKI?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
5. Bagaimana penilaian Anda tentang waktu pelayanan dari Staff Fakultas Vokasi UKI?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
6. Bagaimana penilaian Anda tentang kejelasan prosedur pelayanan dari Staff Fakultas Vokasi UKI?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
7. Bagaimana penilaian Anda tentang ketepatan hasil kerja dari Staff Fakultas Vokasi UKI?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
8. Bagaimana penilaian Anda tentang cara berkomunikasi dari Staff Fakultas Vokasi UKI?

- 1
- 2
- 3
- 4

9. Saran dan Masukan: