LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

TAHUN 2024

NUMBER ONE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SAIZU PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan pengguna layanan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2024 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh bidang akademik, keuangan, administrasi umum dan lainnya di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto tahun 2024. Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan dosen dan mahasiswa mengenai pelayanan pelayanan yang telah diberikan oleh bidang akademik, keuangan, administrasi umum dan lainnya di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto tahun 2024.

Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan pada tingkat fakultas dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka dilakukanlah Survei Kepuasan dosen dan mahasiswa pada tahun 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada institusi, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Purwokerto, Juli 2024
Dekan,

Jamal Abdul Aziz

PENDAHULUAN

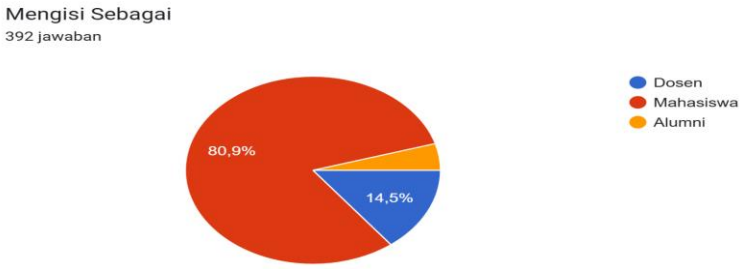
Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Perguruan tinggi terhadap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (perception) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (perceived) oleh penggunan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya.

Mahasiswa dan dosen adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa dan dosen akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bias ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

Angket kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto. Hasil angket ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto di masa selanjutnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa dan dosen adalah survei kepuasan layanan pada tahun 2024 ini merupakan kegiatan yang nantinya direncanakan akan dilaksanakan rutin setiap tahunnya oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

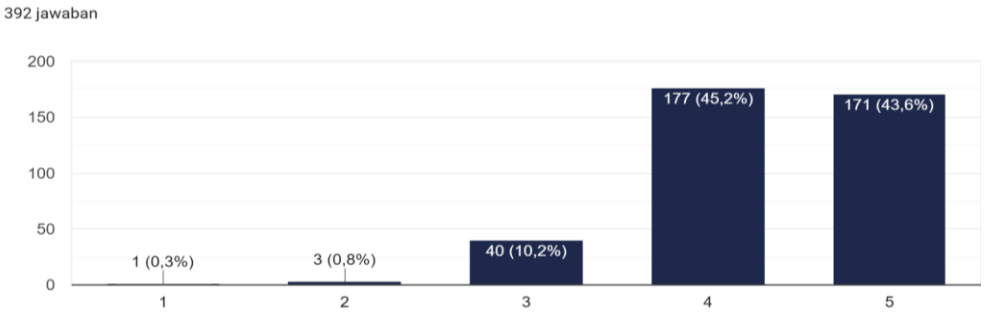
HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

1. Pengguna Layanan FEBI UIN SAIZU Purwokerto Yang Mengisi Kuesioner



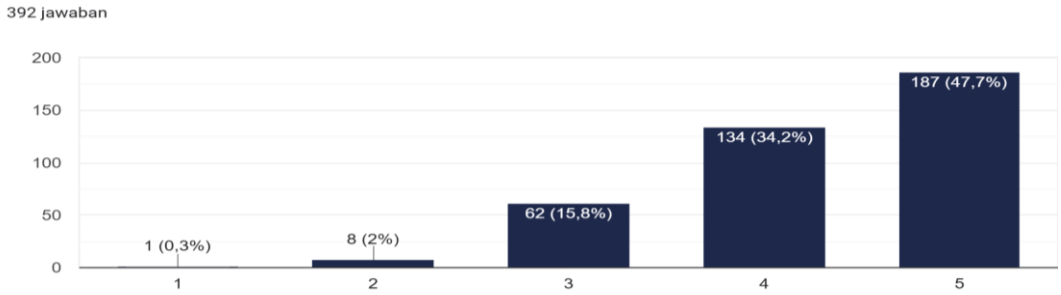
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa dari 392 pengguna layanan ada 317 (80,9%) pengguna adalah mahasiswa, 57 (14,5%) pengguna adalah dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto dan 18 (4,6%) pengguna layanan adalah alumni FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

2. Kebersihan sarana dan Prasarana FEBI UIN SAIZU Purwokerto



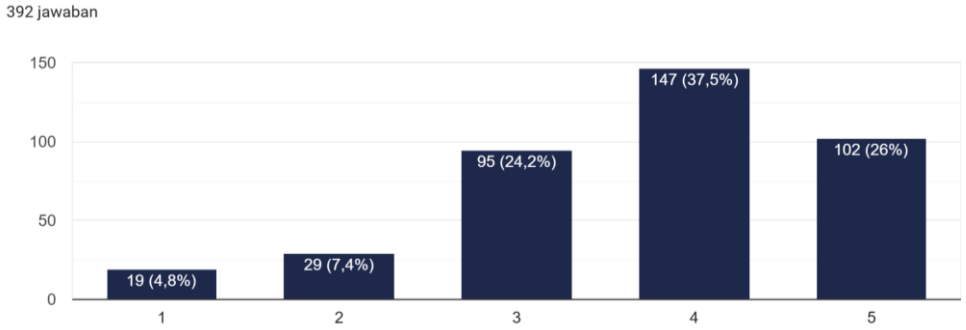
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 171 (43,6%) pengguna sangat puas, 177 (45,2%) pengguna puas, 40 (10,2%) pengguna cukup puas, 3 (0,8%) pengguna tidak puas dan 1 (0,3%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan kebersihan sarana dan prasarana FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

3. Kondisi Bangunan Gedung FEBI UIN SAIZU Purwokerto



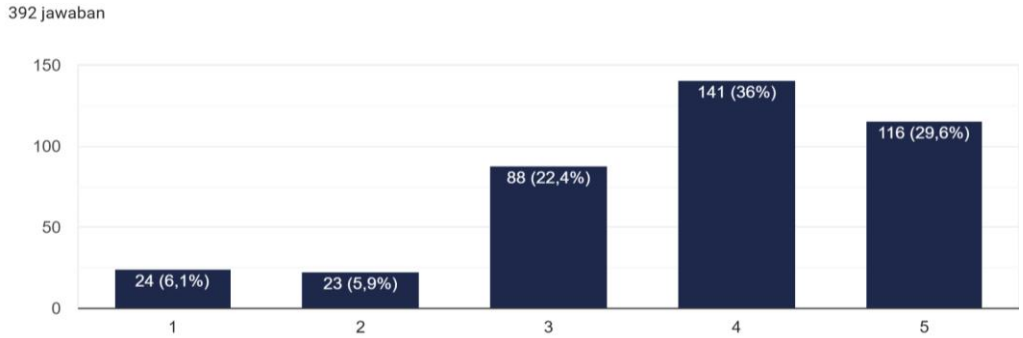
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 187 (47,7%) pengguna sangat puas, 134 (34,2%) pengguna puas, 62 (15,8%) pengguna cukup puas, 8 (2%) pengguna tidak puas dan 1 (0,3%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan kondisi bangunan gedung FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

4. Kondisi Penataan Tempat Parkir



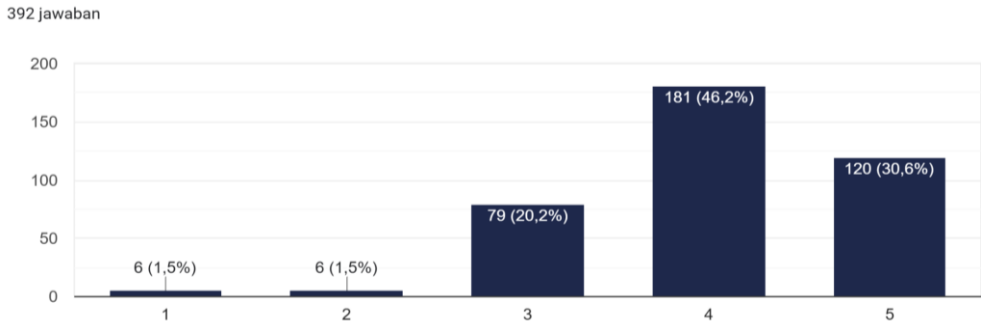
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 102 (26%) pengguna sangat puas, 147 (37,5%) pengguna puas, 95 (24,2%) pengguna cukup puas, 29 (7,4%) pengguna tidak puas dan 19 (4,8%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan kondisi penataan tempat parkir FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

5. Ketersediaan Tempat Parkir



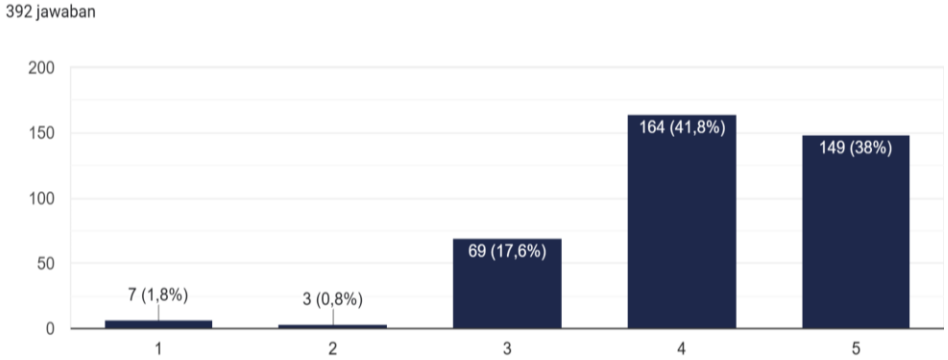
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 116 (29,6%) pengguna sangat puas, 141 (36%) pengguna puas, 88 (22,4%) pengguna cukup puas, 23 (5,9%) pengguna tidak puas dan 24 (6,1%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan ketersediaan tempat parkir FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

6. Pengurusan Surat Menyurat



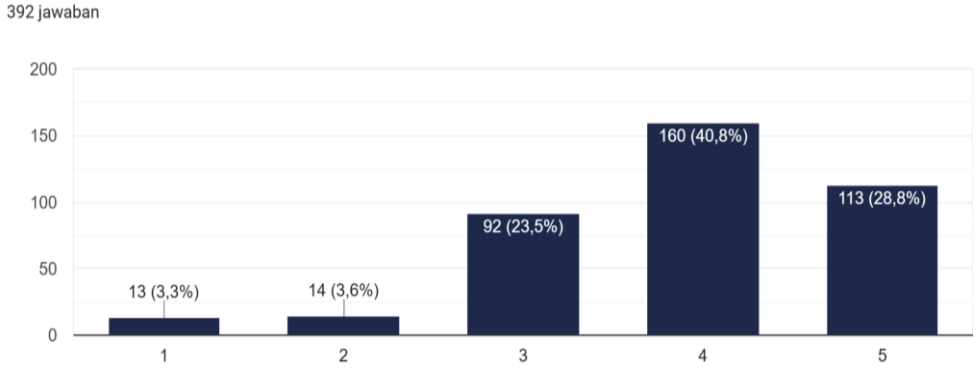
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 120 (30,6%) pengguna sangat puas, 181 (46,2%) pengguna puas, 79 (20,2%) pengguna cukup puas, 6 (1,5%) pengguna tidak puas dan 6 (1,5%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan pengurusan surat menyurat di FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

7. Keramahan dan Kesopanan Pelayanan



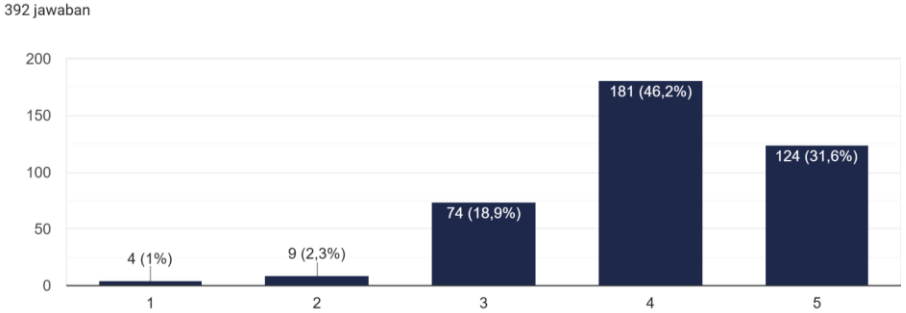
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 149 (38%) pengguna sangat puas, 164 (41,8%) pengguna puas, 69 (17,6%) pengguna cukup puas, 3 (0,8%) pengguna tidak puas dan 7 (1,8%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan keramahan dan kesopanan pelayanan di FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

8. Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan



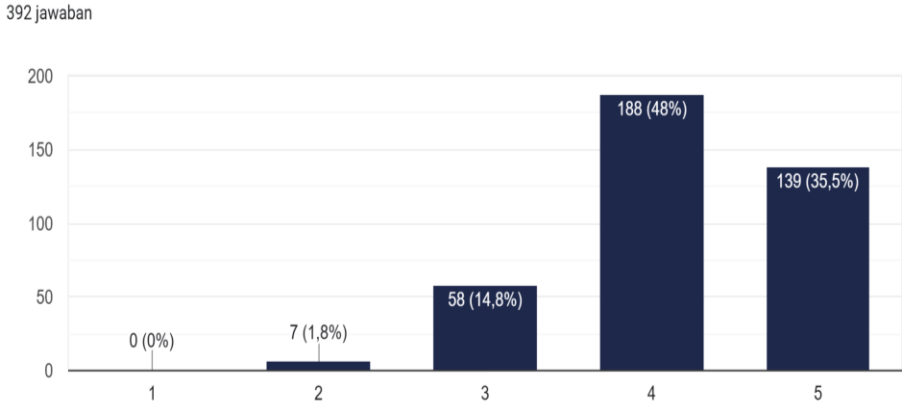
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 113 (28,8%) pengguna sangat puas, 160 (40,8%) pengguna puas, 92 (23,5%) pengguna cukup puas, 14 (3,6%) pengguna tidak puas dan 13 (3,3%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan kecepatan menanggapi dan melakukan tindak lanjut atas keluhan di FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

9. Kemudahan Prosedur Pelayanan



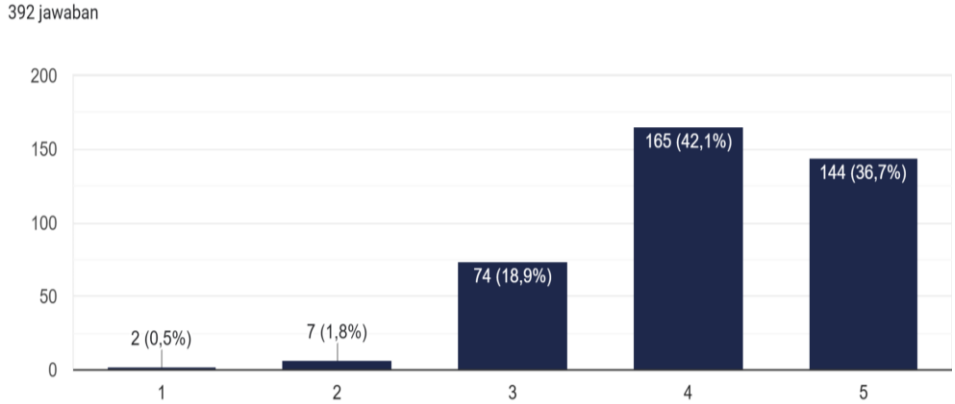
Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 124 (31,6%) pengguna sangat puas, 181 (46,2%) pengguna puas, 74 (18,9%) pengguna cukup puas, 9 (2,3%) pengguna tidak puas dan 4 (1%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan kemudahan prosedur pelayanan di FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

10. Kualitas Layanan Perkuliahan oleh Dosen



Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 139 (35,5%) pengguna sangat puas, 188 (48%) pengguna puas, 58 (14,8%) pengguna cukup puas, 7 (1,8%) pengguna tidak puas dan 0 (0%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan kualitas layanan perkuliahan oleh dosen di FEBI UIN SAIZU Purwokerto.

11. Dukungan Jurusan/Prodi Terhadap Kegiatan (Organisasi) Kemahasiswaan



Dari diagram diatas dapat digambarkan bahwa 392 pengguna layanan ada 144 (36,7%) pengguna sangat puas, 165 (42,1%) pengguna puas, 74 (18,9%) pengguna cukup puas, 7 (1,8%) pengguna tidak puas dan 2 (0,5%) pengguna layanan sangat tidak puas dengan Dukungan Jurusan/Prodi Terhadap Kegiatan (Organisasi) Kemahasiswaan di FEBI UIN SAIZU Purwokerto.