



C.2 Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama

8. Kepuasan Pengguna

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, UPPS melakukan survei kepada pemangku kepentingan yang berasal dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen yang dilakukan oleh Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro.

Jumlah responden sebanyak 370 orang

Metode sampling : cluster random sampling

Model survei : daring

Adapun hasilnya berikut ini.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemampuan fakultas dalam pelayanan	70.00	30.00	.00	.00
2	Kemauan fakultas agar pelayanan jasa menjadi cepat	70.00	20.00	10.00	.00
3	Kepastian pelayanan sesuai aturan / prosedur	80.00	10.00	10.00	.00
4	Perhatian dan kepsopanan manajemen dalam pelayanan	90.00	10.00	.00	.00
5	Kecukupan sarana dan prasarana dalam pelayanan pemangku kepentingan	70.00	20.00	10.00	.00
	JUMLAH	380	90	30	0.0

ANALISIS DATA:

Bobot Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik masing-masing adalah 1, 2, 3, dan 4.

Hasil penilaian: $\frac{(4)(380) + (3)(90) + (2)(30) + (1)(0)}{(5)(4)} = \frac{1.850}{20} = 92.5$.

Tingkat kepuasan pengguna adalah 92,5%.



C.3 Mahasiswa

8. Kepuasan Pengguna

Mahasiswa merupakan *input* yang perlu diproses dalam sistem pendidikan. Mahasiswa berhak untuk mendapatkan kepuasan dalam studinya. UPPS ingin mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang dilakukan oleh FSM. UPPS melakukan survei dengan responden mahasiswa FSM yang secara umum pernah mengikuti kegiatan kemahasiswaan baik di tingkat departemen maupun fakultas.

Jumlah responden sebanyak 350 mahasiswa

Terdiri dari mahasiswa 7 program studi S1 di FSM.

Metode sampling : cluster random sampling

Model survei : daring

Adapun hasilnya sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemampuan fakultas dalam pelayanan kemahasiswaan	70.00	20.00	10.00	.00
2	Kemauan fakultas agar pelayanan jasa menjadi mudah dan cepat	80.00	20.00	.00	.00
3	Kepastian pelayanan kemahasiswaan sesuai aturan / prosedur	80.00	10.00	10.00	.00
4	Perhatian dan keramahan manajemen dalam pelayanan mahasiswa	70.00	20.00	10.00	.00
5	Kecukupan sarana dan prasarana dalam pelayanan kemahasiswaan	80.00	10.00	10.00	.00
	JUMLAH	380	80	40	0.0

ANALISIS DATA:

Bobot Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik masing-masing adalah 1, 2, 3, dan 4.

$$\text{Hasil penilaian: } \frac{(4)(380) + (3)(80) + (2)(40) + (1)(0)}{(5)(4)} = \frac{1.840}{20} = 92.$$

Tingkat kepuasan pengguna adalah 92%.



C.4 Sumber Daya Manusia

8. Kepuasan Pengguna

Untuk mengetahui kepuasan dari sumber daya manusia, UPPS melakukan survei dengan dengan responden dosen dan tenaga kependidikan dari FSM.

Jumlah responden sebanyak 140 orang

Metode sampling : cluster random sampling

Model survei : daring

Dengan hasil sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemampuan fakultas dalam mendukung pelayanan dan pengembangan SDM	80.00	20.00	.00	.00
2	Kemauan fakultas agar pelayanan dan pengembangan SDM menjadi bagus	70.00	20.00	10.00	.00
3	Jaminan pelayanan dan pengembangan SDM	80.00	10.00	10.00	.00
4	Perhatian dan informasi manajemen dalam pelayanan dan pengembangan SDM	70.00	10.00	20.00	.00
5	Kecukupan sarana dan prasarana dalam pelayanan dan pengembangan SDM	70.00	20.00	10.00	.00
JUMLAH		370	80	50	0.0

ANALISIS DATA:

Bobot Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik masing-masing adalah 1, 2, 3, dan 4.

Hasil penilaian: $\frac{(4)(370) + (3)(80) + (2)(50) + (1)(0)}{(5)(4)} = \frac{1.820}{20} = 91.$

Tingkat kepuasan pengguna adalah 91%.



C.5 Keuangan, Sarana, dan Prasarana

8. Kepuasan Pengguna

Survei dilakukan dengan sivitas akademika yang meliputi dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Tujuannya untuk mendapatkan respon kepuasan tentang pengelolaan keuangan dan penyediaan sarana dan prasarana.

Jumlah responden sebanyak 250 orang

Metode sampling : cluster random sampling

Model survei : daring

Adapun hasilnya di bawah ini.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemampuan fakultas dalam pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana	70.00	10.00	20.00	.00
2	Kemauan fakultas agar pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana menjadi akuntabel, berdaya guna dan awet	80.00	10.00	10.00	.00
3	Terjaminnya keamanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana sesuai dengan aturan	80.00	.00	20.00	.00
4	Perhatian dan kenyamanan manajemen dalam pelayanan pengelolaan keuangan	90.00	10.00	.00	.00
5	Kecukupan tersedianya sarana dan prasarana dalam pengelolaan keuangan	90.00	.00	10.00	.00
	JUMLAH	410	30	60	0.0

ANALISIS DATA:

Bobot Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik masing-masing adalah 1, 2, 3, dan 4.

$$\text{Hasil penilaian: } \frac{(4)(410) + (3)(30) + (2)(60) + (1)(0)}{(5)(4)} = \frac{1.850}{20} = 92,5.$$

Tingkat kepuasan pengguna adalah 92,5%.



C.6 Pendidikan

8. Kepuasan Pengguna

UPPS berkeinginan mengetahui seberapa bagus pelayanan dan pelaksanaan proses pendidikan. Maka UPPS melakukan survei dengan responden mahasiswa FSM.

Jumlah responden sebanyak 350 mahasiswa

Terdiri dari mahasiswa 7 program studi S1 di FSM.

Metode sampling : cluster random sampling

Model survei : daring

Adapun hasilnya sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemampuan UPPS dalam pelayanan dan pelaksanaan proses pendidikan	70.00	20.00	10.00	.00
2	Kemudahan dalam dalam pemberian pelayanan	70.00	30.00	.00	.00
3	Kejelasan proses pelayanan dan pelaksanaan pendidikan	80.00	20.00	.00	.00
4	Perhatian dan kepedulian petugas dalam pelayanan dan pelaksanaan proses pendidikan	80.00	10.00	10.00	.00
5	Tersedianya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan proses pendidikan	70.00	10.00	20.00	.00
JUMLAH		370	90	40	0.0

ANALISIS DATA:

Bobot Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik masing-masing adalah 1, 2, 3, dan 4.

Hasil penilaian: $\frac{(4)(370) + (3)(90) + (2)(40) + (1)(0)}{(5)(4)} = \frac{1.830}{20} = 91,50$.

Tingkat kepuasan pengguna adalah 91,5%.



C.7 Penelitian

8. Kepuasan Pengguna

Survei ini dilakukan oleh UPPS untuk mengetahui tingkat kepuasan dari peneliti dan mitra terhadap pelayanan pelaksanaan penelitian di fakultas.

Jumlah responden sebanyak 125 dosen peneliti dan mitra

Metode sampling : kuota sampling

Model survei : nondaring dan daring

Dengan hasilnya sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemampuan UPPS dalam pelayanan penelitian	40.00	40.00	20.00	.00
2	Kemudahan dalam dalam pemberian pelayanan	60.00	40.00	.00	.00
3	Kejelasan proses pelayanan penelitian	80.00	20.00	.00	.00
4	Perhatian dan kepedulian petugas tendik dalam pengurusan proses penelitian	80.00	.00	20.00	.00
5	Penilaian peneliti/mitra terhadap kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan penelitian	60.00	20.00	20.00	.00
	JUMLAH	320	120	60	0.0

ANALISIS DATA:

Bobot Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik masing-masing adalah 1, 2, 3, dan 4.

$$\text{Hasil penilaian: } \frac{(4)(320) + (3)(120) + (2)(60) + (1)(0)}{(5)(4)} = \frac{1.760}{20} = 88.$$

Tingkat kepuasan pengguna adalah 88%.



C.8 Pengabdian kepada Masyarakat

8. Kepuasan Pengguna

Survei ini dilakukan oleh pelaksana PkM dengan mitra. Survei ini berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pelaksana PkM dan mitra terhadap layanan dan pelaksana proses PkM yang dilakukan di FSM.

Jumlah responden sebanyak 150 peserta dan mitra PkM

Metode sampling : purposive sampling

Model survei : nondaring dan daring

Dengan hasilnya sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemampuan dosen dalam penguasaan materi / ketrampilan	80.00	20.00	.00	.00
2	Keiklasan dalam pemberian ketrampilan / jasa	90.00	.00	10.00	.00
3	Kepastian hasil yang diperoleh dari PkM	70.00	30.00	.00	.00
4	Perhatian dan kepedulian dosen dalam memberikan materi PkM	75.00	20.00	5.00	.00
5	Penilaian mitra terhadap kecukupan materi, sarana dan prasarana dalam PkM	60.00	30.00	10.00	.00
	JUMLAH	375	100	25	0.0

ANALISIS DATA:

Bobot Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik masing-masing adalah 1, 2, 3, dan 4.

Hasil penilaian:
$$\frac{(4)(375) + (3)(100) + (2)(25) + (1)(0)}{(5)(4)} = \frac{1.850}{20} = 92,5.$$

Tingkat kepuasan pengguna adalah 92,5%.



C.9 Luaraan dan Capaian Tridharma

8. Kepuasan Pengguna

Kualitas lulusan sarjana dari FSM yang sudah bekerja diukur dengan survei yang dilakukan oleh UPPS dalam 7 (tujuh) kemampuan oleh kantor/instansi/perusahaan tempat bekerja.

Jumlah responden sebanyak 70 tempat

Metode sampling : accidental sampling

Model survei : daring

Hasil yang didapat adalah

No.	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Etika dalam bekerja	60.00	40.00	.00	.00
2	Keahlian sains	90.00	10.00	.00	.00
3	Kemampuan berbahasa Inggris	70.00	30.00	.00	.00
4	Penggunaan teknologi informasi	80.00	20.00	.00	.00
5	Kemampuan berkomunikasi	70.00	20.00	10.00	.00
6	Kerjasama dalam tim	80.00	20.00	.00	.00
7	Pengembangan diri	70.00	30.00	.00	.00
	JUMLAH	520	170	10	0.0

ANALISIS DATA:

Bobot Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik masing-masing adalah 1, 2, 3, dan 4.

$$\text{Hasil penilaian: } \frac{(4)(520) + (3)(170) + (2)(10) + (1)(0)}{(7)(4)} = \frac{2.610}{28} = 93,2 .$$

Tingkat kepuasan pengguna adalah 93,2%.

04/11/2020