

LAPORAN KEPUASAN PELAYANAN FBS

FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA 2022/2023

PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan Pelayanan FBS

FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA

Tahun 2022/2023

Disusun oleh:

Unit Penjaminan Mutu FBS

Disahkan:

Jakarta, 19 Februari 2024



Ketua Unit Penjaminan Mutu FBS

KATA PENGANTAR



Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan di dunia pendidikan yang dinamis, penilaian terhadap pelayanan manajemen di Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional beserta prodi-prodinya menjadi landasan utama dalam mengarahkan perjalanan akademiknya. Laporan survei ini mencerminkan upaya kami untuk memahami dan mengevaluasi sejauh penilaian terhadap pelayanan manajemen di Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional beserta prodi-prodinya ini mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan tekad untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan, survei ini juga bertujuan untuk merespons dinamika lingkungan pendidikan dan mengidentifikasi potensi perbaikan yang dapat mengoptimalkan kontribusi Fakultas dalam mencetak generasi penerus yang kompeten dan berkualitas.

LATAR BELAKANG



Latar belakang penyusunan laporan survei ini berkaitan dengan pentingnya memiliki landasan yang kuat dan relevan dalam pengelolaan dan pengembangan sebuah program studi di tengah perubahan dan tuntutan zaman. Dalam menghadapi dinamika global dan perkembangan ilmu pengetahuan, penting bagi sebuah Fakultas untuk secara konsisten melakukan penilaian terhadap pelayanan manajemen di Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional beserta prodi-prodinya. Laporan ini juga menjadi refleksi dari kesungguhan kami dalam memahami perspektif mahasiswa, dosen, dan pihak terkait untuk memastikan penilaian terhadap pelayanan manajemen di Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional ini tidak hanya mencerminkan idealisme, tetapi juga dapat diimplementasikan secara efektif. Dengan memahami latar belakang ini, kami berharap dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan di lingkungan Fakultas.

METODE



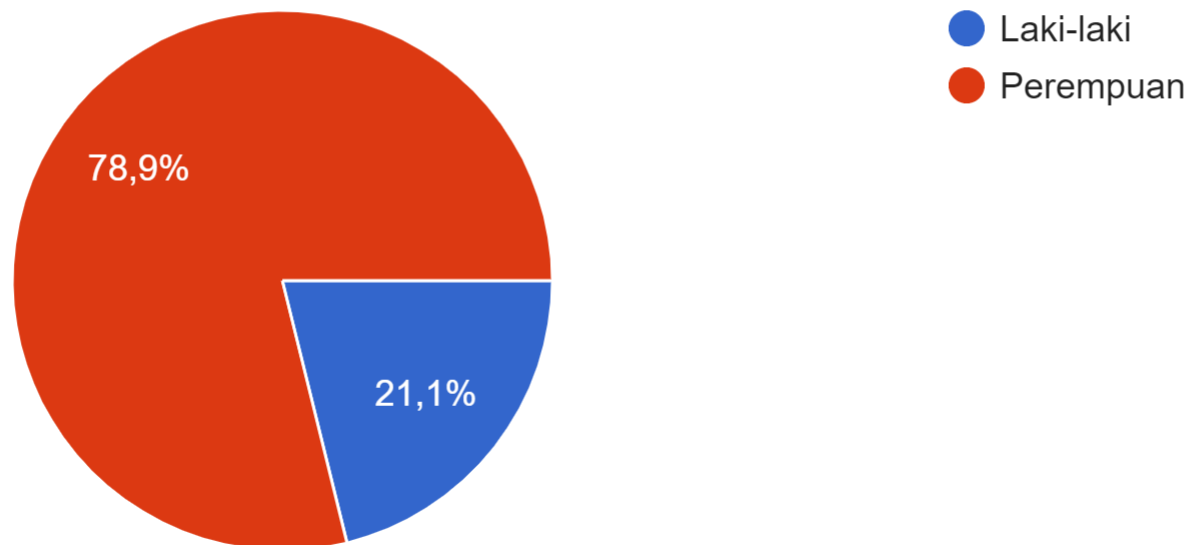
Metode penelitian ini mengadopsi pendekatan survei dengan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan platform Google Forms sebagai alat utama pengumpulan data (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdoXby4JSZTSJUa7TYP1NzK8NJsW_RgSCurF9zF898FWIBaQQ/viewform). Pertama-tama, kami merancang kuisisioner yang terstruktur dan relevan untuk menggali persepsi dan pandangan mahasiswa, dosen, dan pihak terkait terhadap penilaian terhadap pelayanan manajemen di Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional. Kuisisioner disusun dengan memperhatikan kejelasan pertanyaan, kelengkapan aspek yang ingin dievaluasi, dan kerangka waktu yang sudah ditentukan. Setelah menyelesaikan proses perancangan, tautan Google Forms disebarluaskan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti email, grup mahasiswa, dan platform media sosial, untuk mencapai partisipasi yang maksimal.

Selanjutnya, untuk meningkatkan tingkat respons dan keakuratan data, kami melakukan upaya aktif untuk memotivasi partisipasi mahasiswa, dosen, dan pihak terkait. Dengan memberikan penjelasan yang jelas tentang tujuan survei dan manfaatnya bagi perkembangan Fakultas dan Prodi, kami berharap dapat memotivasi responden untuk mengisi kuisisioner dengan serius. Selain itu, kami membuka saluran komunikasi terbuka untuk pertanyaan atau klarifikasi tambahan yang dapat membantu responden dalam menyampaikan pandangan mereka. Metode penyebaran kuisisioner melalui Google Forms ini diharapkan dapat memberikan data yang komprehensif dan representatif untuk mendukung analisis penilaian terhadap pelayanan manajemen di Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional beserta prodi-prodinya yang lebih mendalam.

HASIL SURVEI

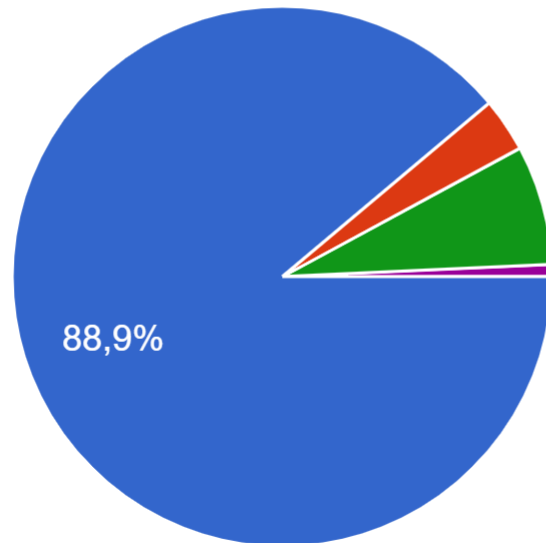
2. Jenis Kelamin

279 jawaban



3. Identitas Responden

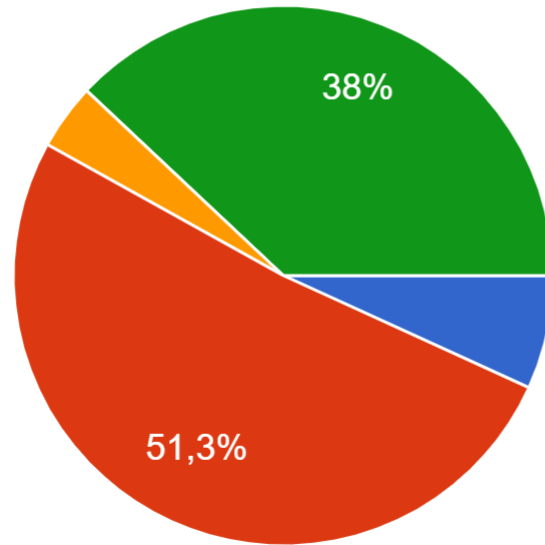
279 jawaban



- Mahasiswa
- Dosen
- Tenaga Kependidikan
- Alumni
- User (Pengguna Alumni)

5. Program Studi

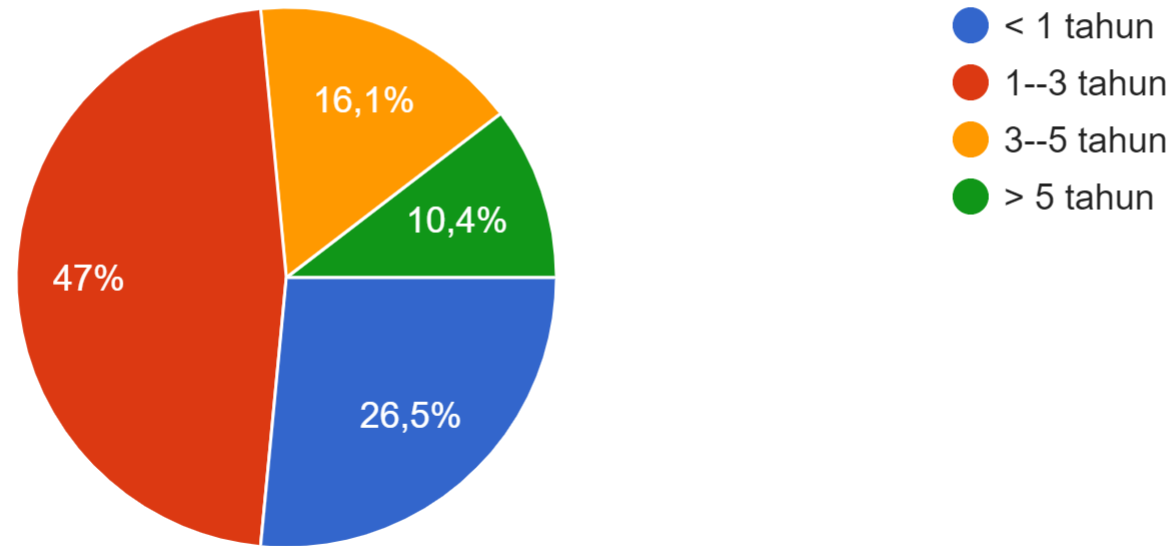
279 jawaban



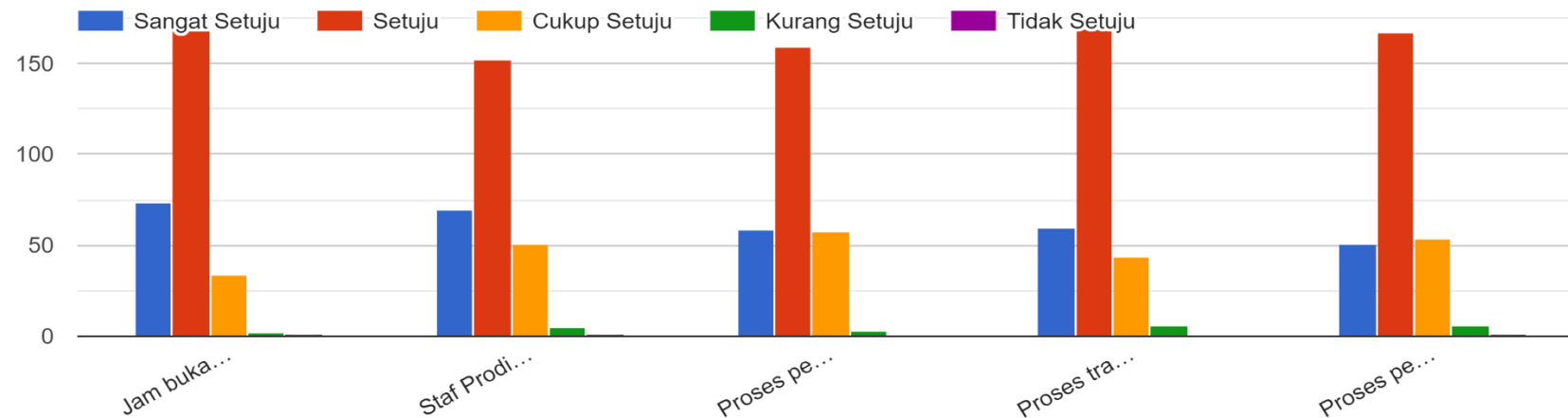
- Sastra Indonesia
- Sastra Inggris
- Sastra Jepang
- Bahasa Korea

10. Berapa lama anda telah mengenal Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional?

279 jawaban

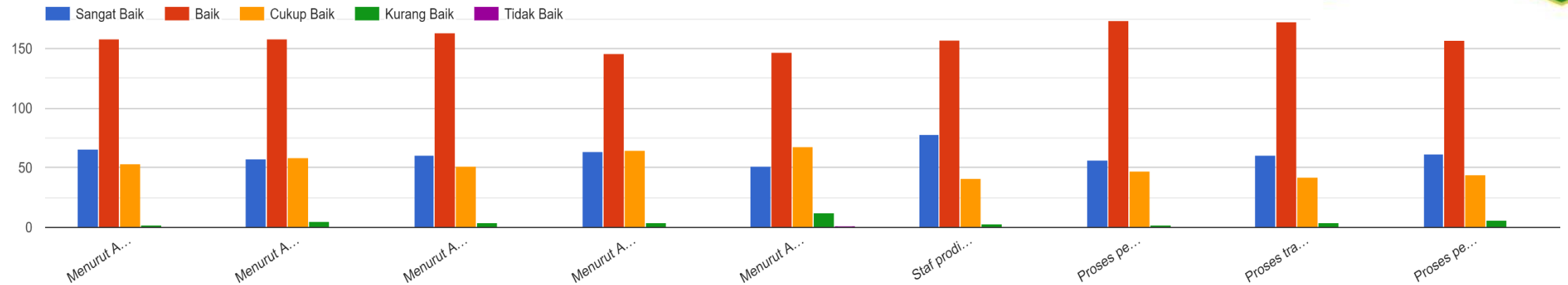


11. Keandalan (Reliability)



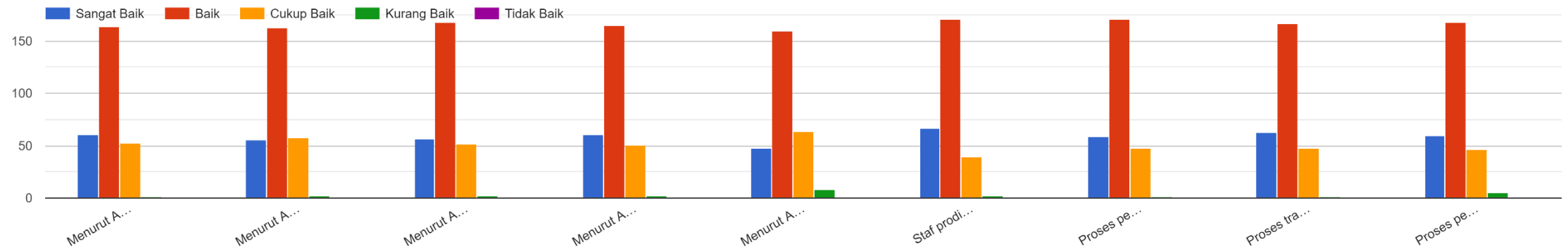
Data yang diberikan menunjukkan hasil survei terhadap 279 responden mengenai keandalan (reliability) suatu layanan. Hasil survei disajikan dalam bentuk diagram batang horizontal dengan lima kategori penilaian: Sangat setuju, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik. Berdasarkan hasil survey, maka 163 dari 279 Responden “Setuju”, 63 dari 279 Responden “Sangat setuju”, 48 dari 279 responden “cukup setuju”. Namun, secara keseluruhan, Kepuasan Stakeholders terhadap Layanan Manajemen Prodi dan Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional sudah pada level yang baik.

12. Daya Tanggap (Responsiveness)



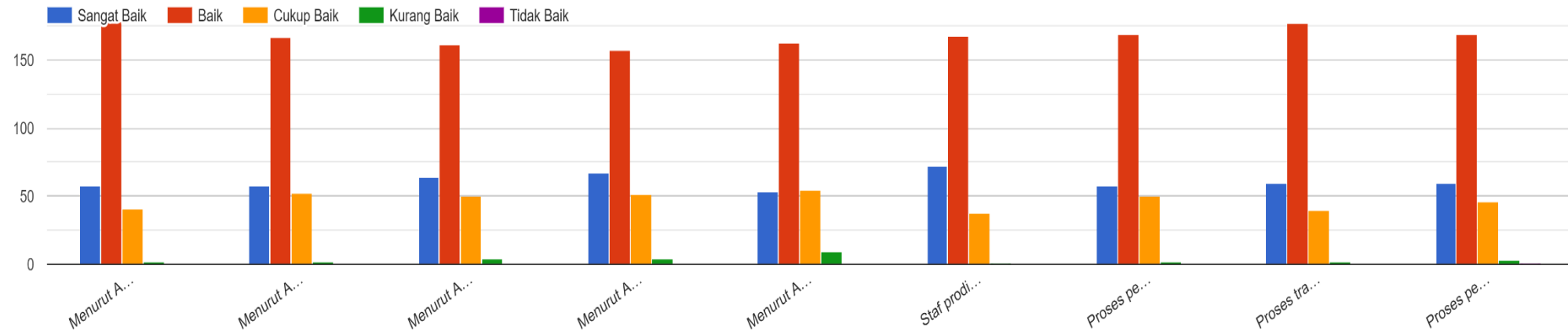
Data yang diberikan menunjukkan hasil survei terhadap 279 responden mengenai daya tanggap (responsiveness) suatu layanan. Hasil survei disajikan dalam bentuk diagram batang horizontal dengan lima kategori penilaian: Sangat setuju, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik. Berdasarkan hasil survey, maka 161 dari 279 Responden "Setuju", 61 dari 279 Responden "Sangat setuju", 52 dari 279 responden "cukup setuju". Namun, secara keseluruhan, Kepuasan Stakeholders terhadap Layanan Manajemen Prodi dan Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional sudah pada level yang baik.

13. Kepastian (Assurance)



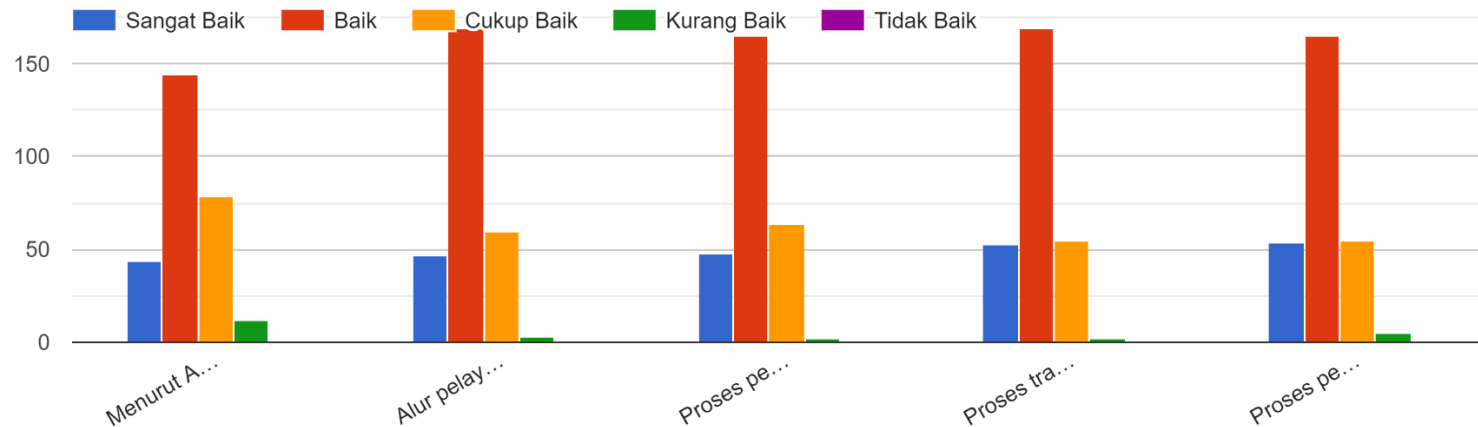
Data yang diberikan menunjukkan hasil survei terhadap 279 responden mengenai kepastian (assurance) suatu layanan. Hasil survei disajikan dalam bentuk diagram batang horizontal dengan lima kategori penilaian: Sangat setuju, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik. Berdasarkan hasil survey, maka 166 dari 279 Responden “Setuju”, 59 dari 279 Responden “Sangat setuju”, 51 dari 279 responden “cukup setuju”. Namun, secara keseluruhan, Kepuasan Stakeholders terhadap Layanan Manajemen Prodi dan Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional sudah pada level yang baik.

14. Empati (Empathy)



Data yang diberikan menunjukkan hasil survei terhadap 279 responden mengenai empati (empathy) suatu layanan. Hasil survei disajikan dalam bentuk diagram batang horizontal dengan lima kategori penilaian: Sangat setuju, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik. Berdasarkan hasil survey, maka 168 dari 279 Responden “Setuju”, 61 dari 279 Responden “Sangat setuju”, 47 dari 279 responden “cukup setuju”. Namun, secara keseluruhan, Kepuasan Stakeholders terhadap Layanan Manajemen Prodi dan Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional sudah pada level yang baik.

15. Bukti Nyata (Tangible)



Data yang diberikan menunjukkan hasil survei terhadap 279 responden mengenai bukti nyata (tangible) suatu layanan. Hasil survei disajikan dalam bentuk diagram batang horizontal dengan lima kategori penilaian: Sangat setuju, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik. Berdasarkan hasil survey, maka 162 dari 279 Responden “Setuju”, 49 dari 279 Responden “Sangat setuju”, 63 dari 279 responden “cukup setuju”. Namun, secara keseluruhan, Kepuasan Stakeholders terhadap Layanan Manajemen Prodi dan Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional sudah pada level yang baik.

KESIMPULAN

Dalam menyusun kesimpulan, dapat diungkapkan bahwa hasil survei ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang persepsi dan pandangan mahasiswa, dosen, dan pihak terkait terhadap pelayanan Fakultas Bahasa dan Sastra beserta Prodi-prodinya. Analisis data mengindikasikan bahwa dari kelima aspek di atas, maka total dari persentase keseluruhan mengenai kepuasan pelayanan manajemen FBS adalah 84%, yang berada di tingkat baik/setuju dan sangat baik/setuju.

Dengan adanya survey ini, Fakultas menemukan sejumlah temuan yang signifikan, mencakup keselarasan persepsi antara *stakeholder*, identifikasi aspek yang perlu diperkuat, dan potensi perbaikan yang dapat meningkatkan implementasi terhadap penilaian terhadap pelayanan manajemen di Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional beserta prodi-prodinya. Hasil survei juga mencerminkan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan zaman. Kesimpulan ini menjadi landasan untuk rekomendasi perbaikan dan perubahan yang dapat memperkuat fondasi fakultas, serta mendorong pencapaian tujuan strategis yang telah ditetapkan. Dengan demikian, laporan survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan dan peningkatan kualitas Fakultas Bahasa dan Sastra ke depannya.