

## SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

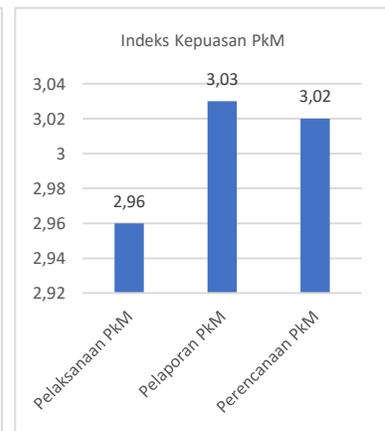
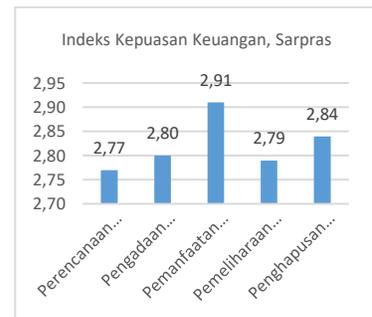
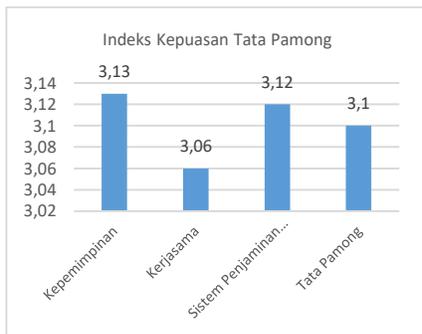
### UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai sebuah unit penyelenggara pendidikan, diharapkan mampu memberikan layanan terbaik kepada seluruh civitas akademika yaitu dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kualitas layanan UIN Sunan Kalijaga, maka perlu dilakukan survei tingkat kepuasan. Survei tingkat kepuasan ini digunakan sebagai evaluasi untuk UIN Sunan Kalijaga yang lebih baik kedepannya.

Berdasarkan hasil evaluasi survei maka perbaikan yang terus menerus terhadap aspek-aspek yang dibutuhkan seperti kompetensi dan keahlian yang terus berkembang di masyarakat dan pasar kerja akan membawa UIN Sunan Kalijaga sebagai perguruan tinggi yang terus kompetitif, bergerak sesuai dengan perkembangan, dan meningkatkan mutu dan daya saing alumni UIN Sunan Kalijaga.

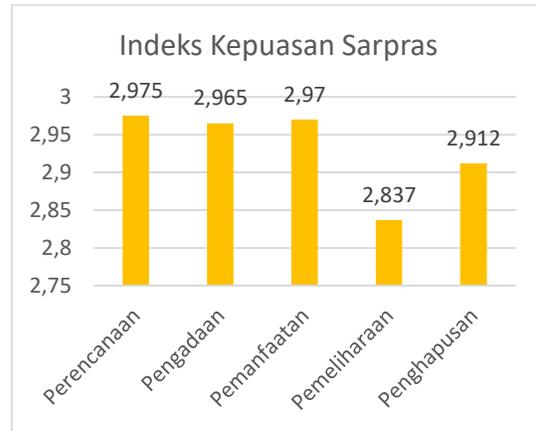
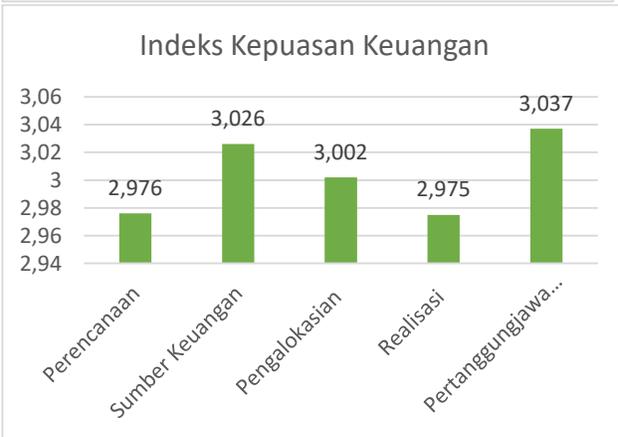
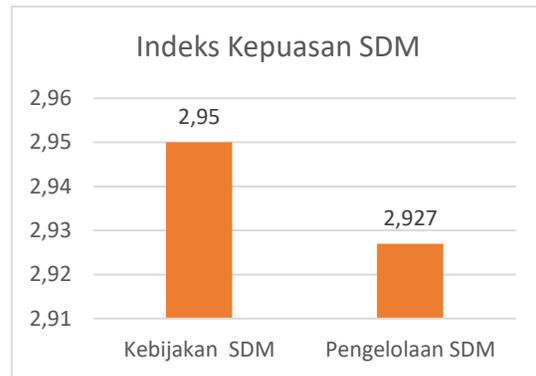
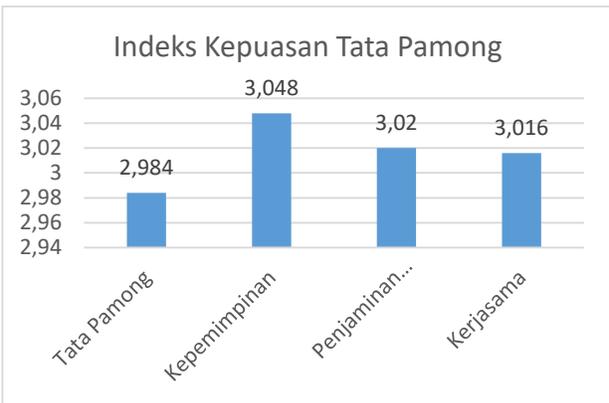
Survei kepuasan pengguna dilakukan setiap semester secara online di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id>. Hasil survei kepuasan dosen pada Semester Gasal TA 2020/2021 diisi oleh disajikan berikut ini



Secara keseluruhan indeks kepuasan dosen terhadap aspek tata pamong, SDM, Pendidikan, Keuangan Sarana dan Prasarana, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat sudah masuk ke dalam kategori baik. Artinya layanan pada keenam aspek tersebut memiliki kinerja yang baik.

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena skor rata – rata masih rendah. Berikut aspek – aspek yang masih perlu ditingkatkan a.l Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan; Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja dan Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana.

Survey kepuasan tendik telah diisi sebanyak 346 tendik. Hasil survei kepuasan dosen pada Semester Gasal TA 2020/2021 diisi oleh disajikan berikut ini



Penguran indeks kepuasan terhadap aspek Tata Pamong, Sumber Daya Manusia, Keuangan, Sarana dan Prasarana menunjukkan bahwa layanan sudah masuk kategori BAIK. Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena indeks kepuasan masih rendah dibandingkan indikator yang lain yaitu Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang, Transparansi proses rekrutmen karyawan, Kejelasan regulasi perencanaan keuangan dan Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal.

Selanjutnya, untuk hasil survey kepuasan mahasiswa disajikan pada Tabel berikut ini:

<b>NAMA ASPEK</b>	<b>Indeks</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
Assurance (kepastian)	2,76	B	BAIK
Empathy (Empati)	2,89	B	BAIK
Reliability (keandalan)	2,86	B	BAIK
Responsiveness (Daya tanggap)	2,83	B	BAIK
Tangible(Bukti fisik)	2,73	B	BAIK

Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa sebanyak 5477 orang. Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa memperlihatkan bahwa layanan UIN Sunan Kalijaga terkait aspek Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Tangible sudah masuk kategori BAIK.

Namun demikian, analisis lebih dalam menunjukkan bahwa ada indikator – indikator layanan yang masih diperhatikan lagi oleh UIN Sunan Kalijaga a.l Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan , Kecepatan dan bandwidth WiFi , Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan dan Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa.