



Badan Penjaminan Mutu

**UNIVERSITAS GUNADARMA**

Jl. Margonda Raya no.100, Pondok Cina, Depok

## **Pedoman Penilaian Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Layanan UNIVERSITAS GUNADARMA**

Tujuan : Mendapatkan informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Universitas Gunadarma sebagai acuan bagi perbaikan layanan di masa mendatang

### **Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Kegiatan penilaian tingkat kepuasan mahasiswa ini dilakukan setiap semester, namun demikian proses pengolahan data dan pendistribusian hasil dilakukan untuk setiap satu tahun ajaran.

Tahapan Kegiatan :

1. Menentukan variabel penilaian dan atribut-atribut di dalamnya

Variabel	Atribut
Pembelajaran	Kehadiran Dosen
	Kompetensi Dosen
	Transparansi Penilaian
	Kesesuaian Materi
Ketersediaan Sarana-Prasarana	Ruang Kelas
	Laboratorium
	Sarana Ibadah
	Parkir
	Toilet
	Internet Lounge
	Sarana Olahraga
	Perpustakaan
Layanan Kemahasiswaan	Teknologi Informasi
	Bimbingan dan Konselling
	Minat dan Bakat
	Pembinaan Softskill
	Beasiswa
	Kesehatan

2. Menentukan skala penilaian (dengan skala Likert rentang 1 hingga 5)

- a. Skala untuk HARAPAN :

- Sangat Penting/SP : skor 5
- Penting/P : skor 4
- Cukup Penting/CP : skor 3
- Kurang Penting/KP : skor 2
- Tidak Penting/TP : skor 1

- b. Skala untuk KUALITAS LAYANAN

- Sangat Baik/SB : skor 5
- Baik/B : skor 4
- Cukup Baik/CB : skor 3
- Kurang Baik/KB : skor 2
- Tidak Baik/TB : skor 1



Badan Penjaminan Mutu

**UNIVERSITAS GUNADARMA**

Jl. Margonda Raya no.100, Pondok Cina, Depok

3. Penyebaran sampel kecil (100)
4. Menghitung normalitas dan validitas
5. Penyebaran sampel besar (700)
6. Pengolahan data
  - a. Mengitung rata-rata HARAPAN responden untuk setiap variabel dan atributnya
  - b. Menghitung rata-rata penilaian KUALITAS LAYANAN untuk setiap variabel dan atributnya
  - c. Mencari gap antara HARAPAN dan KUALITAS LAYANAN
  - d. Mengitung prosentase kepuasan
7. Penyebaran hasil penilaian tingkat kepuasan layanan

Depok, Juni 2016

Bajamtu