



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN HUMAS KAMPUS

BAGIAN HUMAS DAN KEPROTOKOLERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2023

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN HUMAS KAMPUS

Semester Ganjil 2022/2023

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Humas (Hubungan Masyarakat) adalah salah satu unit penting dalam sebuah institusi atau organisasi, termasuk di dalamnya adalah Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh) yang memiliki tugas untuk membangun hubungan baik dengan stakeholder yang terkait dengan Unismuh Makassar. Salah satu indikator penting untuk mengukur efektivitas dari layanan Humas adalah tingkat kepuasan dari para stakeholder yang telah menggunakan layanan tersebut.

Humas Unismuh Makassar menyadari pentingnya kepuasan pelanggan dalam memperkuat citra positif kampus dan meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu, Humas Unismuh Makassar telah melakukan survei kepuasan pelanggan pada bulan Februari 2023. Survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kinerja Humas Unismuh Makassar pada Semester Ganjil 2022/2023 serta untuk mendapatkan masukan dan saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

B. Tujuan

Tujuan dari Survei Kepuasan Layanan Humas Unismuh Makassar adalah untuk mengukur tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan Humas Unismuh Makassar dan mendapatkan masukan yang berguna dalam meningkatkan kualitas layanan Humas. Selain itu, Survei Kepuasan juga bertujuan untuk:

- 1) Memahami kebutuhan dan ekspektasi stakeholder terhadap layanan Humas Unismuh Makassar.
- 2) Mengetahui area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan Humas Unismuh Makassar.
- 3) Mengidentifikasi area-area yang telah memenuhi harapan stakeholder dan menjadi keunggulan layanan Humas Unismuh Makassar.

C. Target Luaran:

Target luaran dari Survei Kepuasan Layanan Humas Unismuh Makassar adalah sebagai berikut:

- 1) Laporan hasil survei yang berisi analisis dan interpretasi data dari tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan Humas Unismuh Makassar.

- 2) Rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan Humas Unismuh Makassar berdasarkan hasil survei.
- 3) Implementasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan Humas Unismuh Makassar yang sesuai dengan rekomendasi hasil survei.
- 4) Meningkatkan tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan Humas Unismuh Makassar setelah dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan Humas.

D. Unit Kerja Terkait

Unit kerja pelaksana survei adalah Bagian Humas dan Keprotokoleran Unismuh Makassar.

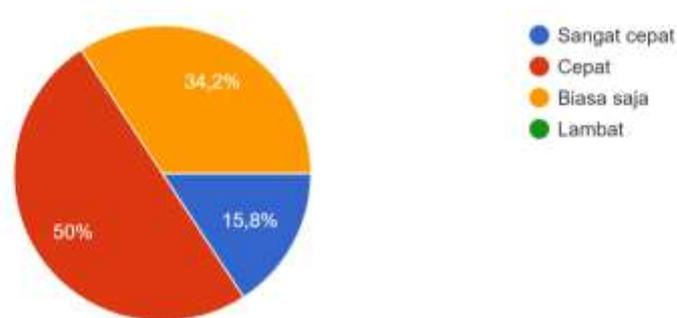
BAB II METODE SURVEI

Survei ini dilakukan secara online dengan mengirimkan kuesioner survei dalam bentuk *google form* dan dibagikan melalui media sosial Unismuh serta WA Group mahasiswa, dosen, dan karyawan di Unismuh Makassar. Kuesioner survei terdiri dari 10 pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Survei dilakukan pada tanggal 1 Februari hingga 20 Februari 2023 dan berhasil mengumpulkan 100 responden.

BAB III HASIL SURVEI

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kinerja Humas Unismuh Makassar adalah sebagai berikut:

a. Responsivitas

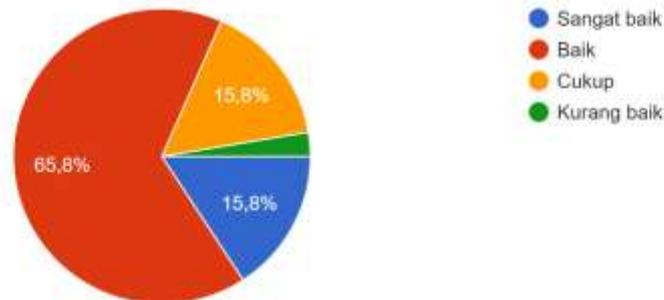


Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap stakeholder yang menggunakan layanan Humas Unismuh Makassar, sebanyak 15,8% responden menyatakan bahwa responsivitas atau kecepatan tanggapan Humas Unismuh Makassar sangat cepat, sedangkan sebanyak 50% responden menyatakan bahwa kecepatan tanggapan Humas Unismuh Makassar cukup cepat. Sebanyak 34,2% responden menyatakan bahwa responsivitas atau kecepatan tanggapan Humas Unismuh Makassar biasa saja, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa tanggapan Humas Unismuh Makassar lambat.

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas stakeholder yang menggunakan layanan Humas Unismuh Makassar merasa puas dengan kecepatan tanggapan Humas. Meskipun

demikian, masih ada sebagian kecil stakeholder yang merasa bahwa kecepatan tanggapan Humas Unismuh Makassar hanya biasa saja. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses tanggapan dan responsivitas Humas Unismuh Makassar untuk meningkatkan kepuasan stakeholder yang menggunakan layanan Humas tersebut.

b. Kualitas Informasi

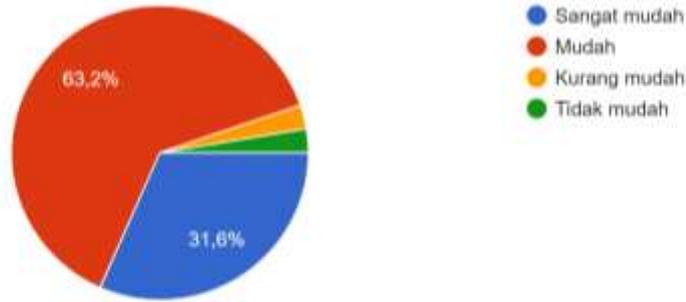


Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap stakeholder yang menggunakan layanan Humas Unismuh Makassar, sebanyak 15,8% responden menyatakan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh Humas Unismuh Makassar sangat baik, sementara sebanyak 65,8% responden menyatakan bahwa kualitas informasi tersebut baik. Selain itu, sebanyak 15,8% responden menyatakan bahwa kualitas informasi tersebut cukup, dan hanya 2,6% responden yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh Humas Unismuh Makassar kurang baik.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa mayoritas stakeholder yang menggunakan layanan Humas Unismuh Makassar merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan oleh Humas. Hal ini menunjukkan bahwa Humas Unismuh Makassar telah memberikan informasi yang tepat dan jelas kepada stakeholder, sehingga stakeholder dapat memahami dengan baik informasi yang diberikan dan membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi tersebut.

Meskipun demikian, masih ada sebagian kecil stakeholder yang merasa bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh Humas Unismuh Makassar hanya cukup atau kurang baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses penyediaan informasi oleh Humas Unismuh Makassar untuk meningkatkan kualitas informasi yang diberikan.

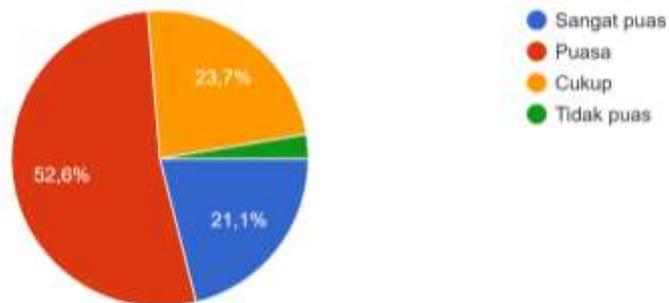
c. Aksesibilitas Informasi



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap stakeholder yang menggunakan layanan Humas Unismuh Makassar, sebanyak 31,6% responden menyatakan bahwa aksesibilitas informasi atau kemudahan untuk menemukan informasi di website atau media sosial Humas Unismuh Makassar sangat mudah. Sementara itu, sebanyak 63,2% responden menyatakan bahwa aksesibilitas informasi tersebut mudah.

Meskipun mayoritas stakeholder merasa bahwa aksesibilitas informasi di website atau media sosial Humas Unismuh Makassar mudah, terdapat sebagian kecil stakeholder yang menganggap aksesibilitas informasi tersebut kurang mudah atau bahkan tidak mudah. Hal ini dapat menjadi perhatian untuk perbaikan dan evaluasi terhadap website atau media sosial Humas Unismuh Makassar.

d. Kepuasan Layanan



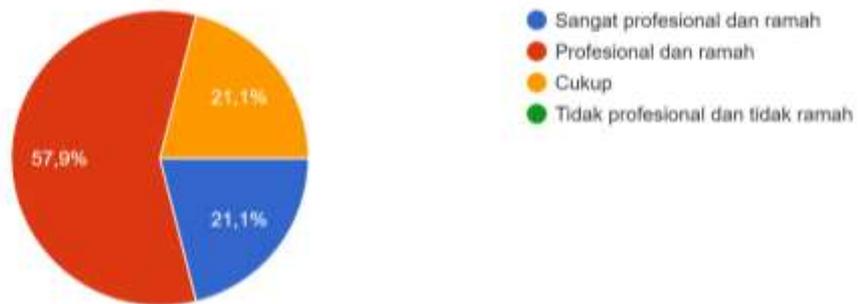
Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan pelanggan Humas Unismuh, sebanyak 21,1% responden menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan layanan pelanggan yang diberikan. Sementara itu, sebanyak 52,6% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan pelanggan tersebut, dan 23,7% menyatakan bahwa layanan pelanggan tersebut cukup memuaskan. Hanya sebagian kecil, yaitu 2,6% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan pelanggan yang diberikan.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa mayoritas stakeholder yang menggunakan layanan pelanggan Humas Unismuh merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa Humas Unismuh telah berhasil

memberikan layanan pelanggan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan stakeholder.

Namun, hasil survei juga menunjukkan bahwa ada sebagian kecil stakeholder yang merasa tidak puas dengan layanan pelanggan yang diberikan. Hal ini dapat menjadi peluang bagi Humas Unismuh untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan pelanggan tersebut agar dapat lebih memuaskan stakeholder

e. Profesionalitas dan Keramahan

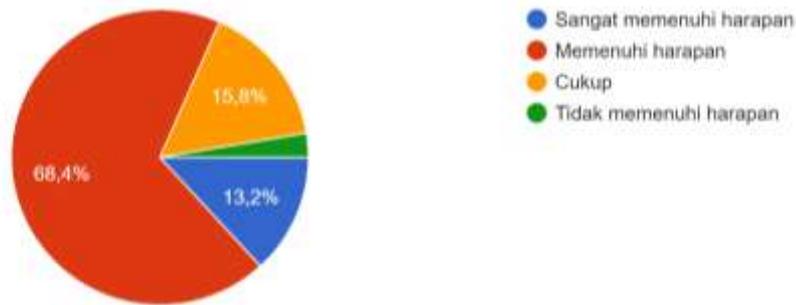


Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, mayoritas responden (sebanyak 79% dari total responden) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Humas Unismuh Makassar tergolong profesional dan ramah. Dari jumlah tersebut, sebanyak 21,1% responden menyatakan bahwa Humas Unismuh Makassar sangat profesional dan ramah dalam memberikan layanan. Sementara itu, sebanyak 57,9% responden menyatakan bahwa Humas Unismuh Makassar profesional dan ramah dalam memberikan layanan. Hanya sebanyak 21,1% responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Humas Unismuh Makassar cukup.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar stakeholder yang menggunakan layanan Humas Unismuh Makassar merasa puas dengan profesionalitas dan keramahan pelayanan yang diberikan. Hal ini merupakan indikasi bahwa Humas Unismuh Makassar telah berhasil menjaga standar profesionalitas dan memberikan pelayanan yang ramah kepada stakeholder.

Namun, meskipun mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tetap ada sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan hanya cukup. Oleh karena itu, Humas Unismuh Makassar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada stakeholder.

f. Pemenuhan Harapan



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, mayoritas responden (sebanyak 81,6% dari total responden) menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh Humas Unismuh Makassar telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Dari jumlah tersebut, sebanyak 13,2% responden menyatakan bahwa Humas Unismuh Makassar sangat memenuhi harapan mereka dalam memberikan layanan. Sementara itu, sebanyak 68,4% responden menyatakan bahwa Humas Unismuh Makassar memenuhi harapan mereka dalam memberikan layanan. Hanya sebanyak 15,8% responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Humas Unismuh Makassar cukup.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa Humas Unismuh Makassar telah berhasil memenuhi harapan stakeholder dalam memberikan layanan. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa Humas Unismuh Makassar telah berhasil memahami kebutuhan stakeholder dan berusaha untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Namun, meskipun mayoritas responden merasa puas dengan pemenuhan harapan layanan Humas Unismuh Makassar, tetap ada sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan hanya cukup. Oleh karena itu, Humas Unismuh Makassar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar bisa memenuhi harapan stakeholder dengan lebih baik lagi.

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei, Humas Unismuh Makassar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan beberapa tindakan, seperti:

1. Meningkatkan pelatihan dan pengembangan staf Humas Unismuh Makassar dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.
2. Menyediakan fasilitas dan sistem yang lebih mudah diakses dan digunakan oleh pelanggan.
3. Meningkatkan kualitas informasi yang diberikan dan responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan stakeholder.
4. Menjalin kerjasama dengan tim IT untuk melakukan perbaikan pada website dan aplikasi.
5. Menambah variasi dan kualitas konten di media sosial Humas Unismuh Makassar

6. Meningkatkan koordinasi antara Bagian Humas dengan Unit Kerja lain di Unismuh Makassar untuk meningkatkan pelayanan dan komunikasi.
7. Melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala terhadap layanan yang diberikan agar dapat terus memenuhi harapan stakeholder.

BAB V PENUTUP

Survei kepuasan pelanggan ini merupakan langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan Humas Unismuh Makassar. Bagian Humas akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi dengan pelanggan agar dapat memberikan pengalaman terbaik dan memperkuat citra positif kampus di masa depan.

Makassar, 25 Maret 2023

Kabag Humas Unismuh Makassar



Hadisaputra

LAMPIRAN KUESIONER

Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan Humas Unismuh Makassar:

1. Seberapa sering Anda menghubungi Humas Unismuh Makassar untuk meminta informasi?
 - a. Sering
 - b. Kadang-kadang
 - c. Jarang
 - d. Tidak pernah

2. Seberapa cepat tanggapan yang Anda terima dari Humas Unismuh Makassar setelah mengajukan permintaan informasi?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Biasa saja
 - d. Lambat

3. Bagaimana kualitas informasi yang diberikan oleh Humas Unismuh Makassar?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Kurang baik

4. Seberapa mudah untuk menemukan informasi yang Anda butuhkan di website atau media sosial Humas Unismuh Makassar?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah

5. Apakah Anda merasa puas dengan kecepatan dan responsivitas layanan yang diberikan oleh Humas Unismuh Makassar?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Cukup
- d. Tidak puas

6. Apakah Anda merasa bahwa Humas Unismuh Makassar telah memberikan dukungan yang memadai dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

- a. Sangat memadai
- b. Memadai
- c. Cukup
- d. Tidak memadai

7. Seberapa profesional dan ramah pelayanan yang Anda terima dari staf Humas Unismuh Makassar?

- a. Sangat profesional dan ramah
- b. Profesional dan ramah
- c. Cukup
- d. Tidak profesional dan ramah

8. Apakah Anda merasa bahwa Humas Unismuh Makassar memenuhi harapan Anda dalam memberikan informasi yang akurat dan terkini?

- a. Sangat memenuhi harapan
- b. Memenuhi harapan
- c. Cukup
- d. Tidak memenuhi harapan

9. Apakah Anda akan merekomendasikan layanan Humas Unismuh Makassar kepada orang lain?

- a. Sangat mungkin
- b. Mungkin
- c. Tidak mungkin
- d. Tidak sama sekali

10. Apakah ada saran atau masukan yang dapat Anda berikan untuk meningkatkan layanan Humas Unismuh Makassar?

- a. Ya
- b. Tidak

Jika ya, tuliskan saran anda pada kolom berikut:

.....
.....