

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
TRI WULAN IV TAHUN 2024

Pendahuluan

Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Aspek-aspek yang diukur mencakup kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif pelayanan, dan kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Metodologi Survei

1. Populasi dan Sampel:

- Responden survei terdiri dari mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum yang memanfaatkan layanan di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
- Jumlah Responden : 53 orang

2. Instrumen:

Kuesioner SKM terdiri atas 5 (Lima) pertanyaan dengan 4 skala jawaban, yaitu:

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

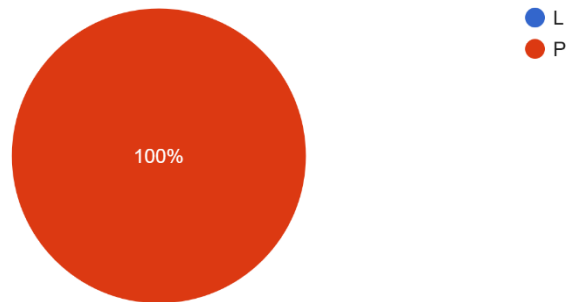
3. Teknik Pengumpulan Data:

- Pengumpulan data dilakukan melalui survei online dan wawancara langsung.

DATA RESPONDEN

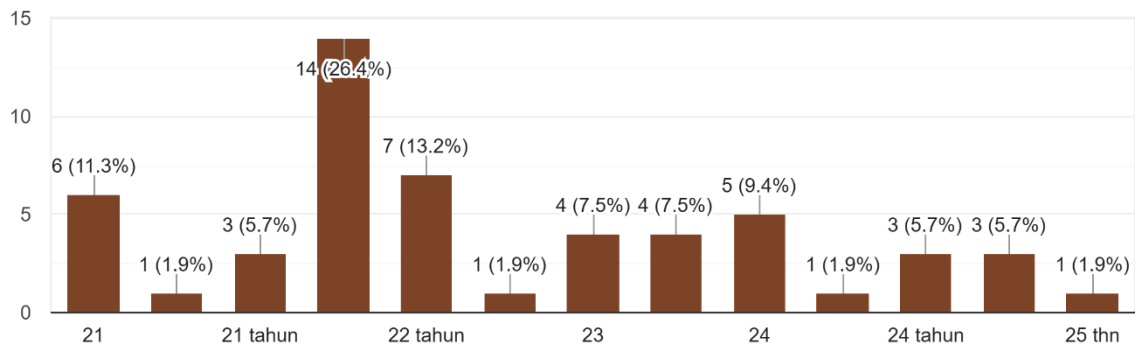
Jenis Kelamin

53 responses



Usia

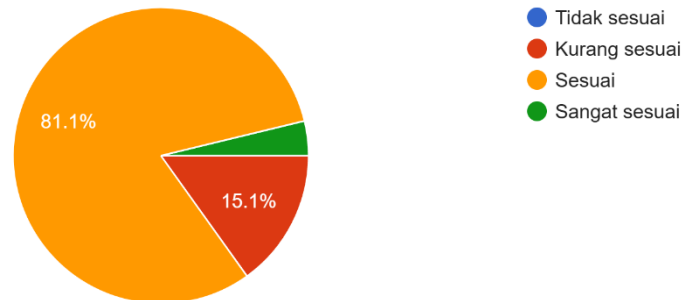
53 responses



HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA TRIWULAN IV TAHUN 2024

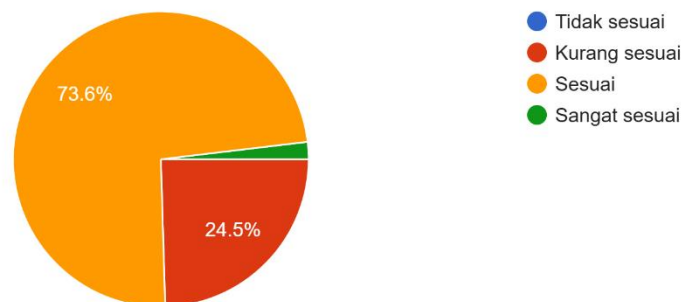
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

53 responses



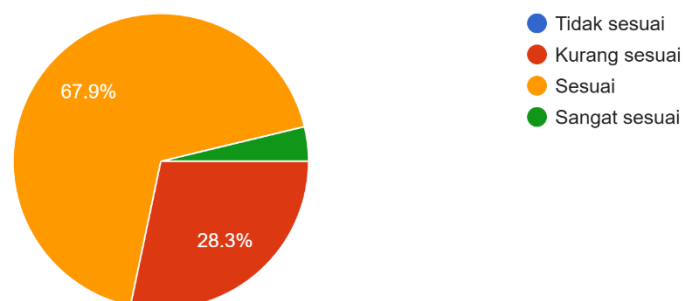
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

53 responses



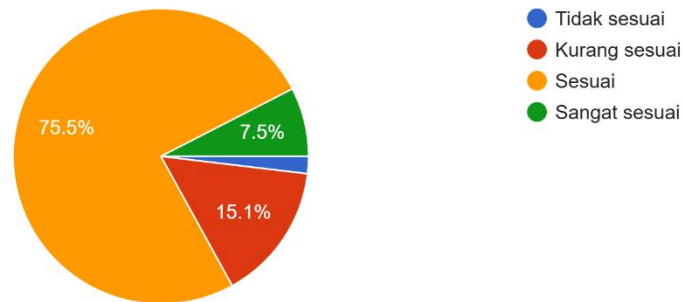
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

53 responses



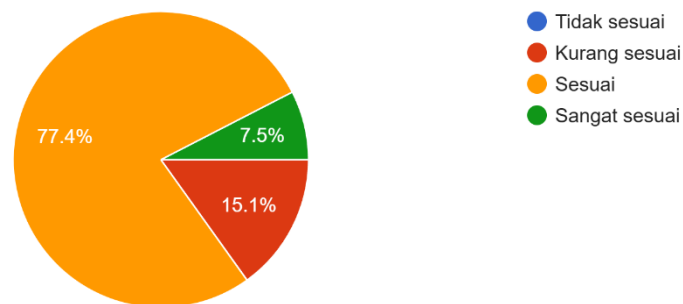
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

53 responses



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

53 responses



KESIMPULAN

Hasil survei menunjukkan bahwa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang secara umum telah memberikan pelayanan yang memuaskan, dengan beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam kecepatan waktu pelayanan dan Prosedur Pelayanan.