



**PROGRAM STUDI  
DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

# **LAPORAN HASIL SURVEY**

**KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP  
LAYANAN MANAJEMEN**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>3</b>
A. LATAR BELAKANG.....	3
B. RUMUSAN MASALAH .....	4
C. TUJUAN PENELITIAN .....	4
D. MANFAAT PENELITIAN .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. KEPUASAN PENGGUNA.....	6
B. PELAYANAN MANAJEMEN .....	7
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>10</b>
A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN.....	10
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	10
C. UKURAN SAMPEL PENELITIAN.....	11
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>12</b>
D. Hasil dan Pembahasan.....	12
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>22</b>
E. KESIMPULAN .....	22
F. SARAN.....	23
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>24</b>

## **ABSTRAK**

Kepuasan pengguna terhadap Layanan Manajemen adalah aspek penting dalam dunia bisnis dan organisasi modern. Manajemen yang efektif dan berorientasi pada pengguna menjadi kunci sukses dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen, serta dampak positifnya pada kesetiaan pelanggan dan kesuksesan bisnis. Metode penelitian yang digunakan melibatkan survei, wawancara, dan analisis data statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan dalam memahami dan merespons kebutuhan pengguna, kemudahan akses terhadap informasi dan dukungan, serta kualitas layanan yang konsisten adalah faktor-faktor utama yang berkontribusi pada kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna yang tinggi terhadap layanan manajemen cenderung meningkatkan retensi pelanggan, merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, dan berkontribusi pada pertumbuhan bisnis jangka panjang.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi organisasi dan perusahaan dalam meningkatkan layanan manajemen mereka dengan fokus pada pengguna. Dengan memahami dan merespons kebutuhan pengguna secara efektif, organisasi dapat mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat membantu mereka mencapai kesuksesan jangka panjang dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya pengukuran dan pemantauan terus-menerus terhadap kepuasan pengguna sebagai bagian integral dari strategi manajemen yang berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Layanan Manajemen, Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen merupakan hal penting dalam berbagai sektor, termasuk bisnis, pemerintahan, dan organisasi nirlaba. Kepuasan pengguna merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan pelanggan terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh sebuah organisasi. Hal ini menjadi tolok ukur penting karena pengguna yang puas lebih cenderung untuk tetap setia, memberikan umpan balik positif, dan mendorong pertumbuhan bisnis atau keberhasilan organisasi.

Berikut adalah beberapa alasan mengapa latar belakang terkait kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen sangat penting:

1. **Persaingan yang Ketat:** Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, perusahaan harus memastikan bahwa layanan mereka memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi faktor penentu dalam memenangkan pasar dan mempertahankan pangsa pasar.
2. **Faktor Keberhasilan Bisnis:** Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kesuksesan bisnis. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan memberikan dukungan jangka panjang bagi perusahaan.
3. **Meningkatkan Retensi Pelanggan:** Mempertahankan pelanggan yang ada seringkali lebih efisien daripada mencari pelanggan baru. Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mengurangi tingkat pemutusan hubungan pelanggan (churn) dan meningkatkan retensi pelanggan.
4. **Umpan Balik yang Konstruktif:** Ketika pengguna puas, mereka lebih cenderung memberikan umpan balik yang konstruktif. Ini dapat membantu organisasi dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan yang mereka tawarkan.
5. **Peningkatan Reputasi dan Citra Perusahaan:** Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memberikan kontribusi positif terhadap citra dan reputasi

perusahaan. Citra yang baik dapat membantu dalam memenangkan kepercayaan pelanggan dan mitra bisnis.

6. Pengaruh Media Sosial: Era digital telah memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah berbagi pengalaman mereka dengan orang lain melalui media sosial. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memengaruhi opini orang lain, baik positif maupun negatif.
7. Peningkatan Produktivitas dan Efisiensi: Kepuasan pengguna juga dapat berdampak positif pada produktivitas karyawan. Karyawan yang melayani pelanggan yang puas cenderung lebih termotivasi dan berkinerja lebih baik.

Dalam era informasi dan transparansi, pemahaman dan pengukuran kepuasan pengguna telah menjadi salah satu elemen kunci dalam manajemen bisnis yang sukses. Oleh karena itu, organisasi perlu secara rutin mengukur kepuasan pengguna, mengidentifikasi masalah, dan mengambil tindakan untuk memperbaiki layanan mereka. Itu adalah langkah penting dalam mencapai keberhasilan jangka panjang dan pertumbuhan berkelanjutan.

## B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks ini?

## C. TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan manajemen yang disediakan di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen.
2. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan manajemen, seperti pendaftaran, administrasi, bimbingan, dan lainnya.

3. Menyelidiki pandangan staf akademik terkait penyediaan layanan manajemen dalam Program Studi Doktor Ilmu Manajemen.
4. Mengidentifikasi potensi perbaikan dan rekomendasi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen di program studi tersebut.

#### D. MANFAAT PENELITIAN

1. Pemahaman Lebih Baik tentang Kepuasan Pengguna: Penelitian ini akan membantu dalam memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen di program studi doktor ilmu manajemen. Ini dapat membantu perguruan tinggi dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengoptimalkan pelayanan mereka.
2. Peningkatan Kualitas Layanan: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan pengguna lainnya. Perguruan tinggi dapat mengidentifikasi masalah yang memengaruhi kepuasan pengguna dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai.
3. Peningkatan Reputasi Perguruan Tinggi: Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dapat meningkatkan reputasi perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang dikenal memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa dan pengguna lainnya cenderung lebih diminati oleh calon mahasiswa dan pengguna potensial.
4. Peningkatan Retensi Mahasiswa: Dengan memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan mahasiswa, perguruan tinggi dapat meningkatkan retensi mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan pendidikan mereka cenderung bertahan dan menyelesaikan studi mereka.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. KEPUASAN PENGGUNA**

Kepuasan pengguna terhadap lulusan merujuk pada sejauh mana orang atau pihak yang menggunakan lulusan dari suatu institusi pendidikan atau program pelatihan merasa puas dengan kualitas, keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi yang dimiliki oleh lulusan tersebut. Kepuasan pengguna ini dapat merujuk pada berbagai pihak, seperti pengusaha yang merekrut lulusan, klien atau pelanggan yang dilayani oleh lulusan, atau pihak lain yang berinteraksi dengan mereka. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat menjelaskan kepuasan pengguna terhadap lulusan:

1. **Kualitas Keterampilan dan Pengetahuan:** Pengguna akan merasa puas jika lulusan memiliki kualitas keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau tugas yang mereka jalani. Lulusan yang kompeten akan lebih mampu menjalankan tugas mereka dengan baik.
2. **Kemampuan Berkomunikasi:** Kemampuan berkomunikasi yang baik adalah aspek penting dalam kepuasan pengguna. Lulusan yang mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih efektif dalam bekerja sama dengan rekan kerja, klien, dan pelanggan.
3. **Keterampilan Interpersonal:** Lulusan yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik akan lebih mudah berintegrasi dalam tim kerja dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
4. **Penggunaan Teknologi dan Alat:** Terutama dalam lingkungan kerja yang modern, pengguna mungkin juga menilai lulusan berdasarkan kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi dan alat-alat terkait. Lulusan yang mampu menguasai teknologi yang diperlukan akan lebih bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi.

5. Etika Kerja: Lulusan yang memahami dan menerapkan etika kerja yang baik akan mendapatkan kepercayaan pengguna. Kepatuhan terhadap kode etik, tanggung jawab, dan integritas sangat penting dalam menciptakan kepuasan.
6. Kemampuan Memecahkan Masalah: Pengguna akan merasa puas jika lulusan memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang tepat. Kemampuan ini akan membantu dalam mengatasi tantangan dalam pekerjaan atau pelayanan.
7. Responsif Terhadap Perubahan: Lingkungan kerja dan pasar dapat berubah dengan cepat. Lulusan yang responsif terhadap perubahan dan mampu beradaptasi dengan situasi yang baru akan lebih bernilai bagi pengguna.
8. Prestasi dan Kontribusi Positif: Pengguna akan merasa puas jika lulusan memberikan kontribusi positif bagi organisasi atau masyarakat di mana mereka bekerja. Prestasi lulusan dalam mencapai tujuan dan menciptakan perubahan positif akan mendapatkan apresiasi.
9. Umpan Balik dan Evaluasi Terbuka: Institusi pendidikan atau program pelatihan yang menerima umpan balik dan evaluasi dari pengguna akan lebih mampu meningkatkan kualitas lulusan mereka. Kepuasan pengguna dapat meningkat jika pengguna merasa bahwa masukan mereka dihargai dan diakomodasi.
10. Kontinuitas Pembelajaran: Pengguna akan lebih puas jika lulusan menunjukkan komitmen terhadap pembelajaran berkelanjutan dan pengembangan diri. Kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan keterampilan juga merupakan faktor penting dalam mempertahankan kepuasan pengguna.

## B. PELAYANAN MANAJEMEN

Pelayanan manajemen adalah sebuah konsep yang mengacu pada berbagai praktik dan proses yang digunakan untuk mengelola suatu organisasi, bisnis, atau proyek secara efisien dan efektif. Manajemen melibatkan berbagai

aspek, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah penjelasan terkait pelayanan manajemen:

1. **Perencanaan:** Ini adalah langkah awal dalam manajemen. Dalam perencanaan, tujuan dan sasaran organisasi ditentukan, strategi dikembangkan, dan rencana tindakan dibuat. Ini melibatkan identifikasi sumber daya yang diperlukan dan cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
2. **Pengorganisasian:** Setelah perencanaan, langkah berikutnya adalah mengorganisasi sumber daya yang tersedia, termasuk manusia, modal, dan fasilitas. Ini melibatkan pembagian tugas, pembentukan struktur organisasi, dan alokasi sumber daya sesuai dengan rencana yang telah dibuat.
3. **Pengarahan:** Pengarahan melibatkan komunikasi tujuan kepada anggota organisasi dan memotivasi mereka untuk bekerja menuju tujuan tersebut. Ini mencakup pengelolaan tim, pengembangan budaya perusahaan, dan memastikan bahwa semua orang dalam organisasi memahami peran dan tanggung jawab mereka.
4. **Pengendalian:** Pengendalian melibatkan pemantauan kinerja organisasi, membandingkannya dengan rencana yang telah ditetapkan, dan mengambil tindakan korektif jika ada penyimpangan. Ini mencakup pengukuran kinerja, pelaporan, dan perbaikan berkelanjutan.
5. **Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):** Manajemen SDM adalah bagian penting dari manajemen yang fokus pada perekrutan, pelatihan, pengembangan, dan pengelolaan karyawan. Ini termasuk kebijakan terkait gaji, promosi, dan pengelolaan hubungan dengan karyawan.
6. **Manajemen Keuangan:** Manajemen keuangan melibatkan pengelolaan aset dan liabilitas finansial organisasi. Ini mencakup perencanaan anggaran, pengawasan pengeluaran, pengelolaan hutang dan investasi, serta penentuan sumber pendanaan.

7. **Manajemen Proyek:** Manajemen proyek adalah sub-disiplin manajemen yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian proyek tertentu. Ini mencakup manajemen sumber daya proyek, jadwal, anggaran, dan pemantauan kemajuan.
8. **Manajemen Operasi:** Ini berkaitan dengan pengelolaan operasi sehari-hari suatu organisasi atau bisnis. Ini mencakup manajemen rantai pasokan, produksi, pengadaan, dan pengiriman produk atau layanan.
9. **Manajemen Strategis:** Manajemen strategis adalah tingkatan tertinggi manajemen yang berkaitan dengan penetapan visi, misi, dan strategi jangka panjang organisasi. Ini melibatkan pengambilan keputusan strategis yang memengaruhi arah keseluruhan organisasi.
10. **Manajemen Kualitas:** Manajemen kualitas berfokus pada peningkatan kualitas produk atau layanan yang disediakan oleh organisasi. Ini melibatkan pemantauan, pengukuran, dan perbaikan berkelanjutan.

Pelayanan manajemen adalah penting untuk mencapai tujuan dan kesuksesan organisasi. Dengan mengintegrasikan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, organisasi dapat menjadi lebih efisien, responsif terhadap perubahan pasar, dan dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih baik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura selama periode bulan Juli hingga Oktober 2023.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Studi pustaka Dimaksudkan untuk mendapatkan kajian dasar teoritis yang relevan dengan masalah yang diteliti.
- b. Kuesioner (angket) Dengan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dalam hal ini kuesioner disebarikan kepada mahasiswa. Pemberian skor/nilai terhadap jawaban pertanyaan pada kuesioner menggunakan skala Likert (Sugiyono,2001, hal 33). Pemberian skor dan kategori jawaban pada tiap-tiap pertanyaan dalam kuesioner sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju = skor 1

Tidak Setuju = skor 2

Kurang Setuju = skor 3

Setuju = skor 4

Sangat Setuju = skor 5

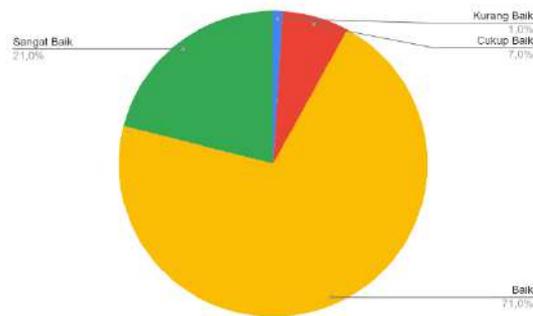
### C. UKURAN SAMPEL PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah stakeholder Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, dan Sampel dalam penelitian ini adalah stakeholder Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang mendapatkan pelayanan disemua bagian pelayanan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

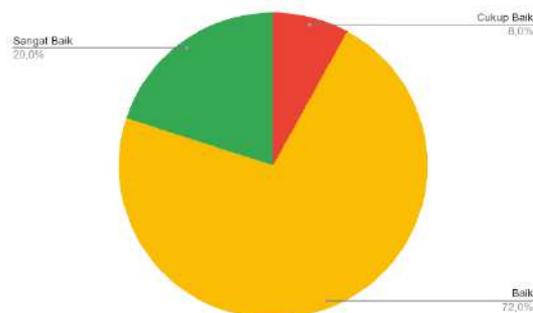
### D. Hasil dan Pembahasan

#### 1. PS DIM FEB UNTAN memiliki Kenyamanan Gedung untuk berurusan



- Mayoritas responden (92%) memberikan penilaian positif (Baik dan Sangat Baik).
- Hanya 8% responden yang memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.
- Kesimpulan: Gedung dinilai nyaman oleh sebagian besar responden, namun, perlu perhatian pada 8% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

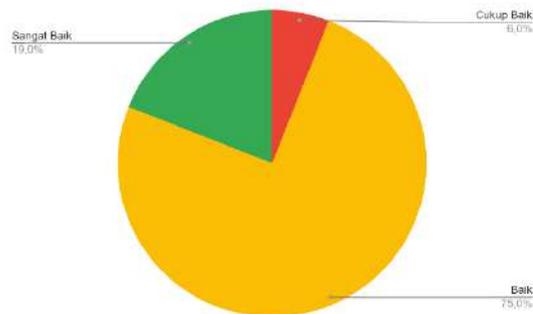
#### 2. PS DIM FEB UNTAN memiliki kenyamanan ruangan untuk menerima tamu berurusan



- Penilaian mayoritas (92%) positif.
- Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik.

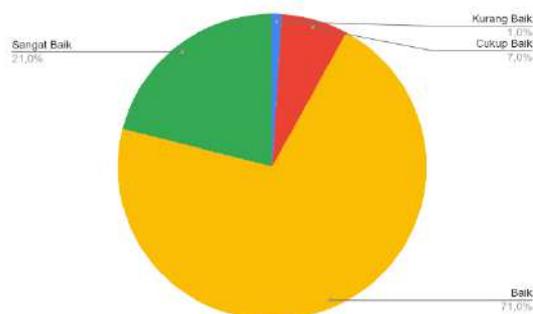
- Kesimpulan: Ruang dinilai nyaman oleh sebagian besar responden, dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

3. PS DIM FEB UNTAN memiliki perlengkapan mebelair yang nyaman dan eksklusif bagi tamu pihak luar.



- Mayoritas responden (94%) memberikan penilaian positif.
- Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik.
- Kesimpulan: Perlengkapan mebelair dinilai nyaman dan eksklusif oleh sebagian besar responden.

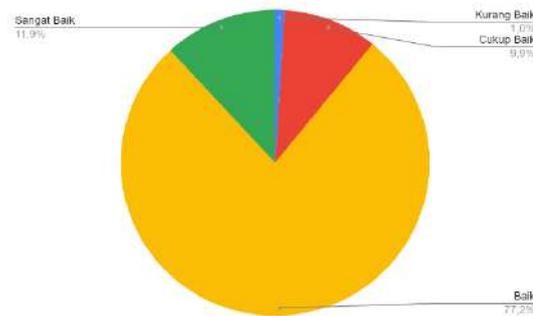
4. PS DIM FEB UNTAN memiliki sarana umum (toilet, surau, masjid, kantin, Rumah sakit) bagi pihak luar.



- Mayoritas responden (92%) memberikan penilaian positif.
- Hanya 8% responden yang memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.

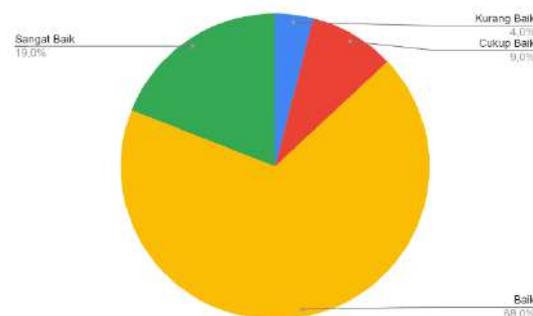
- Kesimpulan: Sarana umum dinilai baik oleh sebagian besar responden, namun perlu perhatian pada 8% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

5. PS DIM FEB UNTAN memiliki fasilitas TI lengkap dan jaringan wify yang stabil bagi pihak luar untuk berurusan.



- Mayoritas responden (90%) memberikan penilaian positif.
- 11% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.
- Kesimpulan: Fasilitas TI dinilai baik oleh sebagian besar responden, tetapi perlu perhatian pada 11% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

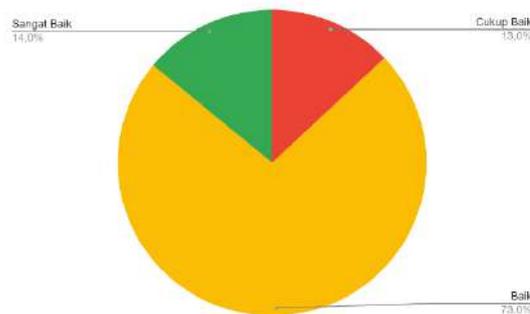
6. PS DIM FEB UNTAN memiliki keamanan parkir bagi pihak luar ketika sedang berurusan



- Mayoritas responden (87%) memberikan penilaian positif.
- 13% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.

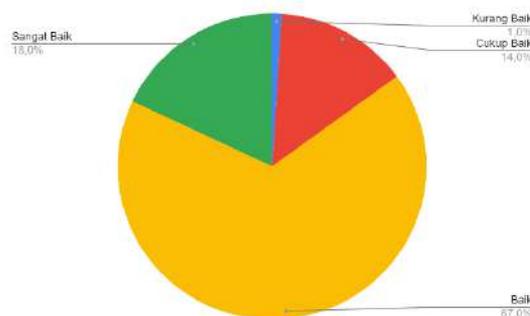
- Kesimpulan: Keamanan parkir dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden, namun perlu perhatian pada 13% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

7. PS DIM FEB UNTAN memiliki Banyak ruangan yang bisa digunakan untuk urusan umum bagi pihak luar



- Mayoritas responden (87%) memberikan penilaian positif.
- Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik.
- Kesimpulan: Ketersediaan ruangan dinilai baik oleh sebagian besar responden, dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

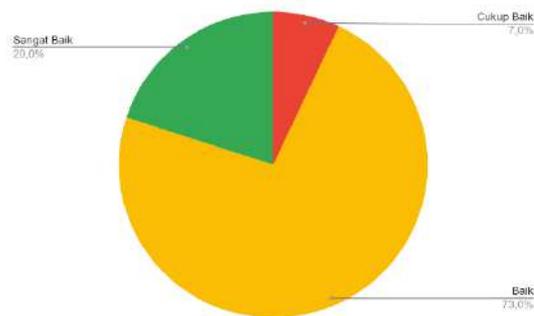
8. PS DIM FEB UNTAN menciptakan kemudahan dalam proses layanan



- Mayoritas responden (85%) memberikan penilaian positif.
- 15% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.

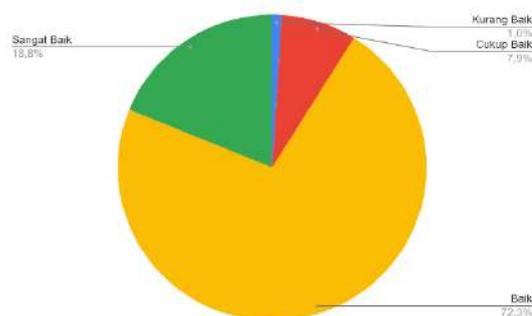
- Kesimpulan: Proses layanan dinilai baik oleh sebagian besar responden, namun perlu perhatian pada 15% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

9. PS DIM FEB UNTAN komit terhadap kepentingan kerjasama pihak luar



- Mayoritas responden (93%) memberikan penilaian positif.
- Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik.
- Kesimpulan: Komitmen terhadap kerjasama dinilai tinggi oleh sebagian besar responden.

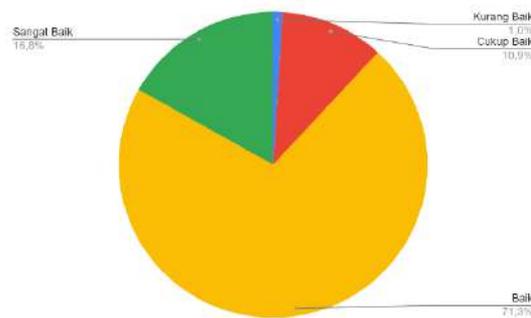
10. PS DIM FEB UNTAN memiliki kemudahan dalam informasi sesuai kebutuhan pihak luar yang bekerja sama



- Mayoritas responden (92%) memberikan penilaian positif.
- 8% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.

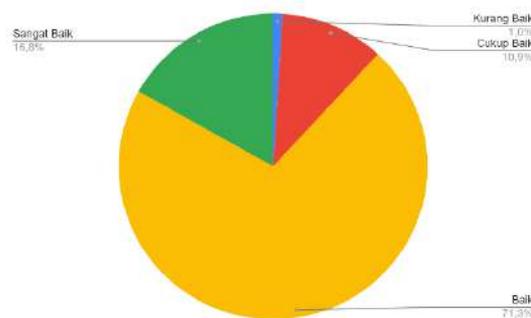
- Kesimpulan: Kemudahan informasi dinilai baik oleh sebagian besar responden, namun perlu perhatian pada 8% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

11. PS DIM FEB UNTAN menjamin kesesuai prosedur dengan kebutuhan pihak luar.



- Mayoritas responden (89%) memberikan penilaian positif.
- 11% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.
- Kesimpulan: Jaminan kesesuaian prosedur dinilai baik oleh sebagian besar responden, tetapi perlu perhatian pada 11% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

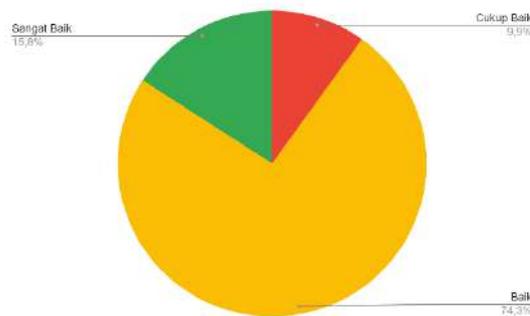
12. PS DIM FEB UNTAN PS DIM FEB UNTAN bertindak cepat complain layanan dari pihak luar



- Mayoritas responden (86%) memberikan penilaian positif.
- 14% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.

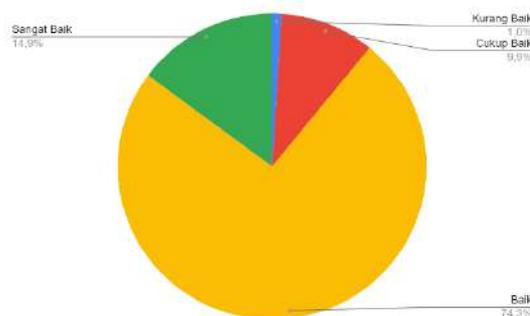
- Kesimpulan: Tindakan cepat terhadap keluhan dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden, namun perlu perhatian pada 14% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

13. PS DIM FEB UNTAN bertindak cepat dalam membantu pihak luar sesuai dengan kebutuhan



- Mayoritas responden (91%) memberikan penilaian positif.
- 9% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.
- Kesimpulan: Tindakan cepat dalam membantu dinilai baik oleh sebagian besar responden.

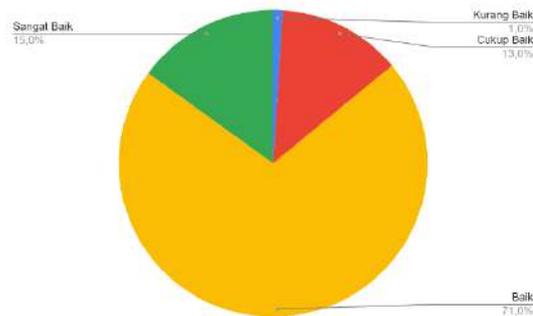
14. PS DIM FEB UNTAN bertindak cepat membuat Kesesuaian atau perubahan sesuai dengan kebutuhan pihak luar.



- Mayoritas responden (91%) memberikan penilaian positif.
- 9% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.

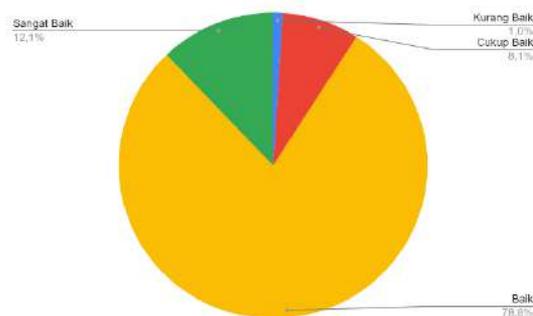
- Kesimpulan: Tindakan cepat dalam membuat kesesuaian atau perubahan dinilai baik oleh sebagian besar responden.

15. PS DIM FEB UNTAN memiliki informasi public yang dapat memenuhi kebutuhan pihak luar



- Mayoritas responden (86%) memberikan penilaian positif.
- 14% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.
- Kesimpulan: Informasi publik dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden, namun perlu perhatian pada 14% yang memberikan penilaian kurang baik atau cukup baik.

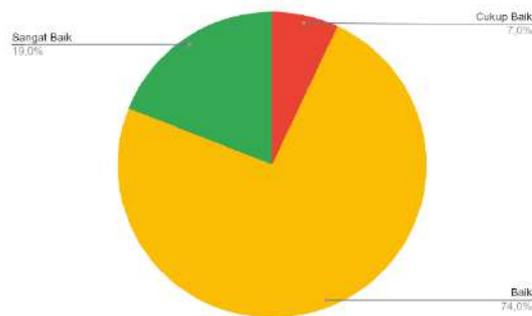
16. PS DIM FEB UNTAN memiliki petugas Pubic Relation dengan perhatian penuh membantu pihak luar dalam berurusan.



- Mayoritas responden (88%) memberikan penilaian positif.
- 12% responden memberikan penilaian kurang baik dan cukup baik.

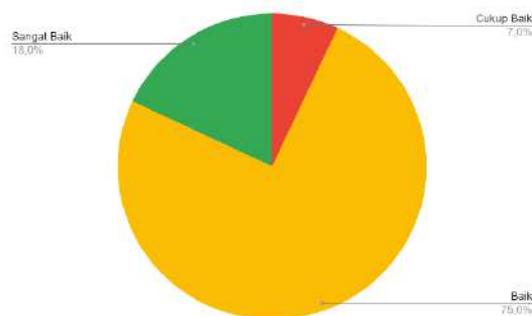
- Kesimpulan: Pelayanan dari petugas Public Relation dinilai baik oleh sebagian besar responden.

17. PS DIM FEB UNTAN memiliki petugas Pubic Relation dengan perilaku baik dan sopan dalam memberikan layanan kepada pihak luar.



- Mayoritas responden (93%) memberikan penilaian positif.
- Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik.
- Kesimpulan: Perilaku baik dan sopan petugas Public Relation dinilai tinggi oleh sebagian besar responden.

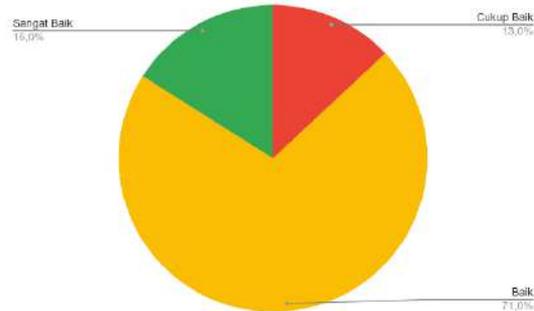
18. PS DIM FEB UNTAN memiliki petugas Pubic Relation dengan kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan kepada pihak luar



- Mayoritas responden (93%) memberikan penilaian positif.
- Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik.

- Kesimpulan: Kemampuan komunikasi yang baik dinilai tinggi oleh sebagian besar responden.

19. PS DIM FEB UNTAN memiliki petugas Pubic Relation dengan kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan kepada pihak luar.



- Mayoritas responden (87%) memberikan penilaian positif.
- Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik.
- Kesimpulan: Kemampuan komunikasi yang baik dinilai tinggi oleh sebagian besar responden.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **E. KESIMPULAN**

Sebagian besar responden (71%) memberikan penilaian "Baik" terkait kenyamanan gedung untuk berurusan, menunjukkan adanya kepuasan dalam hal ini. Hal yang serupa terjadi pada kenyamanan ruangan untuk menerima tamu berurusan, di mana 72% responden memberikan penilaian "Baik". Sementara itu, perlengkapan mebelair yang nyaman dan eksklusif bagi tamu pihak luar mendapat penilaian "Baik" dari 75% responden. Dalam hal fasilitas umum, seperti toilet, surau, masjid, kantin, dan rumah sakit, mayoritas responden (71%) menyatakan kepuasan dengan memberikan penilaian "Baik". Namun, terdapat beberapa area yang perlu perhatian lebih, seperti fasilitas Teknologi Informasi (TI). Meskipun mayoritas responden (78%) memberikan penilaian "Baik" terkait fasilitas TI dan jaringan WiFi, terdapat 12% yang memberikan penilaian "Sangat Baik". Perbaikan mungkin diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dalam aspek ini.

Selain fasilitas fisik, pelayanan administrasi juga dinilai. Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan dalam proses layanan (67%), terdapat sejumlah responden (18%) yang memberikan penilaian "Sangat Baik". Begitu juga dalam hal komitmen terhadap kepentingan kerjasama pihak luar, mayoritas responden memberikan penilaian positif, namun terdapat 20% yang memberikan penilaian "Sangat Baik". Dalam aspek kecepatan tanggapan terhadap keluhan atau layanan dari pihak luar, terdapat 14% responden yang memberikan penilaian "Sangat Baik". Hal serupa terjadi pada respons terhadap perubahan atau kesesuaian sesuai kebutuhan pihak luar, di mana 15% responden memberikan penilaian "Sangat Baik".

Informasi publik yang disediakan oleh program studi mendapat penilaian positif dari sebagian besar responden (71% memberikan penilaian "Baik"). Begitu juga dengan pelayanan dari petugas Public Relation, di mana mayoritas responden memberikan penilaian "Baik". Dalam hal perilaku dan kemampuan

komunikasi petugas Public Relation, mayoritas responden memberikan penilaian positif.

Secara keseluruhan, temuan survei menunjukkan bahwa Program Studi Doktor Ilmu Manajemen FEB UNTAN telah memenuhi sebagian besar harapan dan kebutuhan responden terkait fasilitas dan pelayanan administrasi perkantoran. Meskipun mayoritas aspek mendapatkan penilaian "Baik", terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pihak luar, terutama dalam hal fasilitas TI dan kecepatan tanggapan terhadap keluhan atau perubahan. Dengan demikian, perlu adanya evaluasi dan tindakan perbaikan yang berkelanjutan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

#### F. SARAN

1. Lakukan penelitian lebih mendalam terkait fasilitas Teknologi Informasi (TI) dan jaringan WiFi. Identifikasi area spesifik yang memerlukan perbaikan dan kembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan responden dalam hal ini.
2. Selain fasilitas dan pelayanan administrasi, lakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna, seperti suasana akademis, dukungan akademik, dan interaksi antaranggota program studi.
3. Tinjau kebijakan dan prosedur administrasi yang ada. Pastikan bahwa proses layanan administratif sesuai dengan kebutuhan dan harapan responden. Identifikasi area di mana efisiensi dapat ditingkatkan.
4. Lakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap tingkat kepuasan pengguna. Ini dapat melibatkan survei reguler, forum diskusi, atau interaksi langsung dengan pihak luar untuk memahami perubahan kebutuhan dan harapan mereka.
5. Melibatkan pihak terkait, termasuk pihak luar dan pengguna potensial lainnya, dalam proses evaluasi dan perbaikan. Partisipasi mereka dapat memberikan wawasan yang berharga dan mendukung keberlanjutan perbaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amri, H. R., & Subagio, R. T. (2020). Penerapan metode CSI untuk pengukuran tingkat kepuasan layanan manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), 241-252.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193-212.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.