



LAPORAN SURVEY
KEPUASAN PENGGUNA
RISBANGSI

DIREKTORAT SISTEM INFORMASI
TELKOM UNIVERSITY

JANUARI 2019


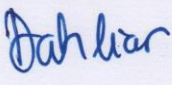
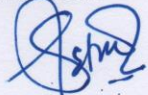


Telkom University

Jalan Telekomunikasi No.1 terusan Buah Batu, Bandung 40257

Laporan Survey Kepuasan Pengguna

Laporan Survey Kepuasan Pengguna (User Satisfaction Survey Report)

<p>Tanggal : 30 Januari 2019 Dibuat Oleh :  <u>Asep Deffy Ciftady</u> Kepala Urusan RISBANGSI</p>	<p>Disetujui Oleh :  <u>Dahliar Ananda</u> Kepala Bagian RISBANGSI</p>	<p>Disahkan Oleh :  <u>Dadang Setiawan</u> Direktur Sistem Informasi</p>
--	---	--

1. Tujuan

Tujuan dari adanya Dokumen Laporan Survey Kepuasan Pengguna bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pengembangan sistem informasi pada Unit Riset dan Pengembangan Sistem Informasi. Salah satu diantaranya adalah mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi dari pengguna termasuk rencana pengelolaan hubungan dengan unit/bagian terkait dengan Direktorat Sistem Informasi untuk mencapai tujuan dalam memberikan layanan yang berkualitas.

2. Metode Survey

Dalam menyusun Dokumen Laporan Survey Kepuasan Pengguna dilakukan dengan metode pengisian kuisioner kepuasan pengguna kepada pengguna dari aplikasi yang telah selesai dalam tahap pengembangan. Survey yang sudah selesai disimpan dan diolah untuk dianalisis hasilnya. Pengguna diminta untuk menilai tingkat kepuasan mereka pada skala sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Pada skala ini skor 2.5 merupakan median (nilai tengah) dimana pengguna menilai puas juga tidak puas. Berarti bahwa apabila skor dibawah 2.5 berarti ada ketidakpuasan, diatas skor 2.5 berarti terdapat kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan.

3. Tingkat Respon Survey

Dari survey yang telah disebar sebanyak 9 pengguna perwakilan dari unit-unit yang menjadi pengguna layanan untuk menanggapi survey, tingkat respon mewakili 90 % dari jumlah populasi. Ada kemungkinan bahwa beberapa pengguna tidak mengikuti survey ini, sehingga akan memiliki rendahnya jumlah tanggapan. Harus menjadi perhatian untuk tidak membiarkan hal ini, karena dapat membelokkan hasil dan menyajikan gambaran yang tidak adil dari kepuasan pengguna.

4. Hasil Survey

Berikut adalah hasil survey berdasarkan kuisioner kepuasan pengguna :

- Jumlah Sampel

Sampel diambil dari populasi user/pengguna dari unit-unit yang ada di lingkungan Universitas Telkom, dimana jumlah sampel tersebut menggunakan pengisian kuisioner secara manual. Jumlah user yang mengisi survey sebanyak 8 tersebar mewakili unit-unit yang melakukan permintaan pengembangan sistem informasi.

- Pernyataan Angket

Angket survey kepuasan pengguna terdiri dari daftar pernyataan beserta tingkat nilai kepuasan. Teknik analisis data dapat menggunakan metode kualitatif maupun metode kuantitatif.

- Hasil Temuan

Hasil temuan diperoleh dari hasil survey pengguna dan analisis data. Hasil temuan dapat dimasukkan untuk dijadikan acuan pada rekomendasi untuk perbaikan layanan.

- Nilai Hasil Survey Kepuasan Pengguna

Perhitungan total nilai didapat dari :

1. $SUM (\text{Nilai} \times \text{Responden}) = (x)$
2. $(x) / \text{Jumlah Responden} = (y)$
3. $((y) / \text{Variasi Nilai (4)}) * 100 = \text{Nilai Survey } \%$

No	Pertanyaan	1	2	3	4	Total Nilai Rata-rata
1	Kemudahan dalam pengajuan pengembangan aplikasi baru	0 (0%)	0 (0%)	7 (87.5%)	1 (12.5%)	3.1
2	Waktu tanggap dalam menanggapi pengembangan aplikasi baru	0 (0%)	0 (0%)	6 (75%)	2 (25%)	3.3
3	Kemampuan tim dalam menerima pendapat dan kebutuhan yang Anda berikan	0 (0%)	0 (0%)	4 (50%)	4 (50%)	3.5
4	Kesesuaian permintaan fungsionalitas dengan hasil pengembangan	0 (0%)	3 (37.5%)	5 (62.5%)	0 (0%)	2.6
5	Nilai tambah yang diperoleh dari adanya sistem yang telah dikembangkan	0 (0%)	0 (0%)	4 (50%)	4 (50%)	3.5
6	Kemudahan penggunaan dari sistem yang telah dikembangkan	0 (0%)	0 (0%)	7 (87.5%)	1 (12.5%)	3.1
7	Kesesuaian timeline penyelesaian sistem yang dibangun	0 (0%)	3 (37.5%)	4 (50%)	1 (12.5%)	2.8
8	Pelaksanaan user training sebelum kick off sistem	0 (0%)	2 (25%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)	2.9
9	Pendampingan kick off sistem	0 (0%)	0 (0%)	5 (62.5%)	3 (37.5%)	3.4
10	Kesesuaian panduan pengguna sebagai arahan penggunaan sistem	0 (0%)	4 (50%)	2 (25%)	2 (25%)	2.8
11	Kesesuaian aplikasi dengan harapan awal	0 (0%)	0 (0%)	7 (87.5%)	1 (12.5%)	2.9
12	Kolaborasi antara tim pengembang dengan unit terkait	0 (0%)	2 (25%)	2 (25%)	4 (50%)	2.3
13	Rating secara keseluruhan terhadap proses pengembangan sistem	0 (0%)	0 (0%)	6 (75%)	2 (25%)	2.8

Berdasarkan hasil analisis data di dapatkan rata- rata kepuasan unit dalam layanan pengembangan sistem informasi ada di angka 3. Hal ini dipengaruhi bebrapa faktor diantaranya adalah jumlah responden survey yang lebih sedikit dari jumlah pada survey sebelumnya.

Standar kepuasan di atas 2.5 , sehingga dapat dikatakan tingkat kepuasan user terhadap layanan pengembangan sistem informasi Direktorat Sistem Informasi cukup tinggi.

5. Rekomendasi Untuk Perbaikan Layanan

Rekomendasi untuk perbaikan layanan adalah melakukan evaluasi kembali terhadap pengembangan sistem informasi dengan melihat timeline pengerjaan pengembangan sistem. Selain itu juga tetap menjaga kualitas layanan dalam pengembangan aplikasi.