



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
GPM FMIPA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

LAPORAN

**HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
TAHUN 2020**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Survei Kepuasan untuk tahun 2020 ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil analisis dari survei kepuasan yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil survei kepuasan ada beberapa hal yang harus segera ditindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kinerja.

Apresiasi kami sampaikan kepada pengelola program studi yang telah kooperatif membantu dalam pelaksanaan kegiatan survei kepuasan ini. Ucapan terima kasih kami berikan bagi semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan.

Padang, 30 Juni 2020
Gugus Penjaminan Mutu



Dra. Iryani, MS.
NIP. 196201131986032001

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan system manajemen kualitas (Amin, 2017), atau dengan kata lain maka pelayanan public yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen. Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh FMIPA UNP haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah di tetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari system manajemen yang lama ke system manajemen yang baru.

1.2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan evaluasi kepuasan pelayanan akademik secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu pelayanan di FMIPA UNP.

BAB II METODE

FMIPA dalam rangka peningkatan mutu layanan manajemen. Salah satu upaya maka melakukan survei kepuasan pengguna atau pemangku kepentingan internal dan eksternal. Tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen yang ada di FMIPA UNP.

2.1. Lokasi dan Waktu Survey

Kuesioner ini disebarakan kepada seluruh pengguna FMIPA Universitas Negeri Padang baik secara internal maupun eksternal secara online. Survei kepuasan layanan manajemen ini dilakukan dari tanggal 11 Mei – 25 Juni 2020.

2.2. Teknik Pengambilan Sampel

Jumlah responden kepuasan ini diperoleh menggunakan *volunteer sampling*. Jumlah sampel yang digunakan untuk melihat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Responden Kepuasan Pengguna Layanan Manajemen

No	Pemangku Kepentingan	Jumlah Responden
1.	Mahasiswa	426
2.	Dosen	114
3.	Tenaga Kependidikan	60
4.	Lulusan	0
5.	Pengguna Lulusan	0
6.	Mitra	72

2.3. Instrumen

Instrumen survei kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen dalam bentuk angket terdiri atas: 1) instrumen kepuasan mahasiswa, 2) instrumen kepuasan dosen, 3) instrumen kepuasan kependidikan, 4) instrumen kepuasan lulusan, 5) instrumen kepuasan pengguna lulusan, dan 6) instrumen kepuasan mitra. Semua instrumen ini dapat dilihat pada <http://gpm.fmipa.unp.ac.id/instrumen.php>.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan berisikan indikator: keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*). Survei kepuasan dosen terhadap pelayanan meliputi layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana-prasarana, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan meliputi layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana-prasarana. Survei kepuasan mitra berkaitan dengan indikator layanan manajemen.

2.4. Metode Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria berikut ini.

Tabel 2. Predikat Tanggapan

Tanggapan	Predikat
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks Kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum n_i \cdot S_i}{N}$$

dimana S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, S_n = Predikat item; dan N = Jumlah responden.

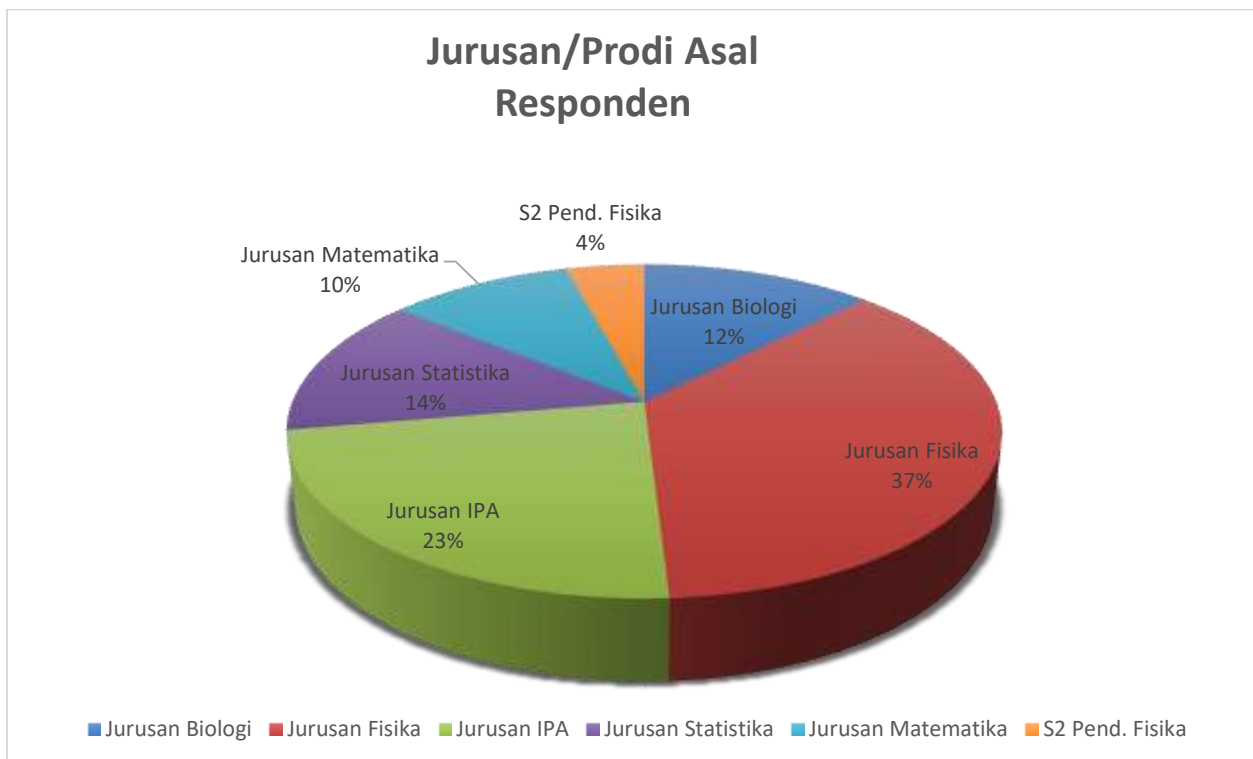
Tabel 3. Predikat Nilai IK

IK	Predikat
≥ 3.25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.75 – 3.24	Baik (Puas)
2.25 – 2.74	Cukup
1.75 – 2.24	Rendah (Tidak Puas)
≤ 1.75	Rendah Sekali (Sangat Tidak Puas)

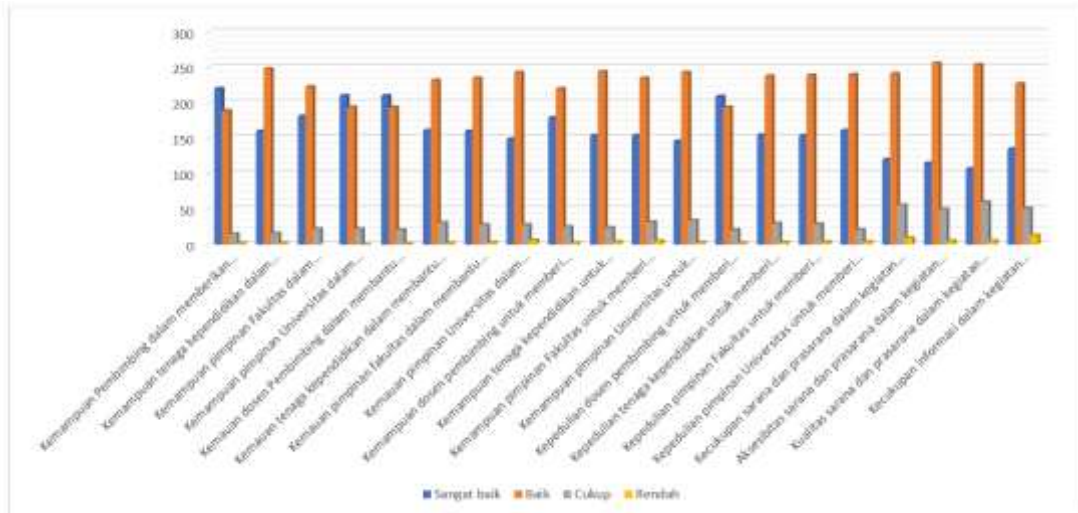
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISISNYA

3.1. Hasil Kajian Survey Kepuasan Mahasiswa

Dari kuisioner yang diberikan kepada Mahasiswa, ada 426 mahasiswa yang memberikan penilaian kepuasan mereka terhadap Layanan Kemahasiswaan. Diagram berikut menggambarkan jurusan mahasiswa yang memberikan penilaian, yang berasal dari Jurusan yang ada di FMIPA termasuk mahasiswa Prodi S2 Pendidikan Fisika.



Dari olahan data yang masuk, ternyata lebih dari 90% memberikan penilaian Sangat baik dan Baik terhadap pelayanan yang mereka rasakan. Diagram batang berikut menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

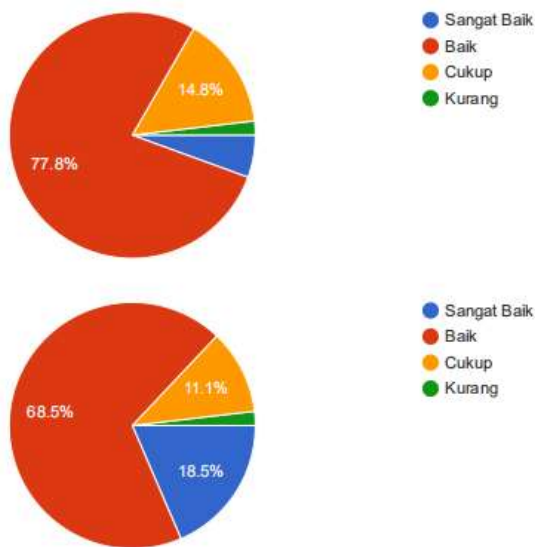


Dari diagram tersebut hanya bagian berwujud (tangible) yang nilainya di bawah 90% tetapi masih berada di atas 85%. Berdasarkan penilaian mahasiswa, terutama bagian yang memberikan penilaian kurang, akan menjadi perhatian khusus bagi pimpinan fakultas untuk menindaklanjuti untuk masa-masa berikutnya.

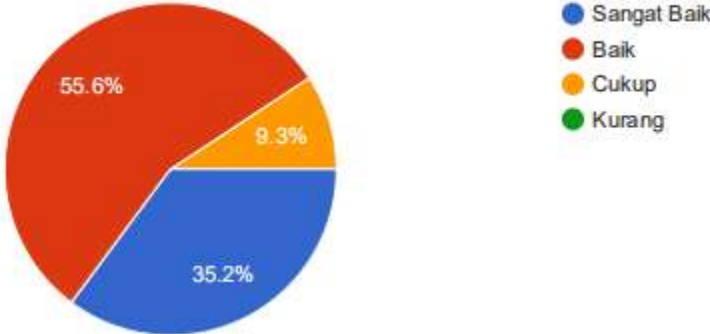
3.2. Hasil Kajian Survey Kepuasan Dosen

Hasil survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM pada Tahun 2020 dapat dilihat pada Gambar berikut ini.

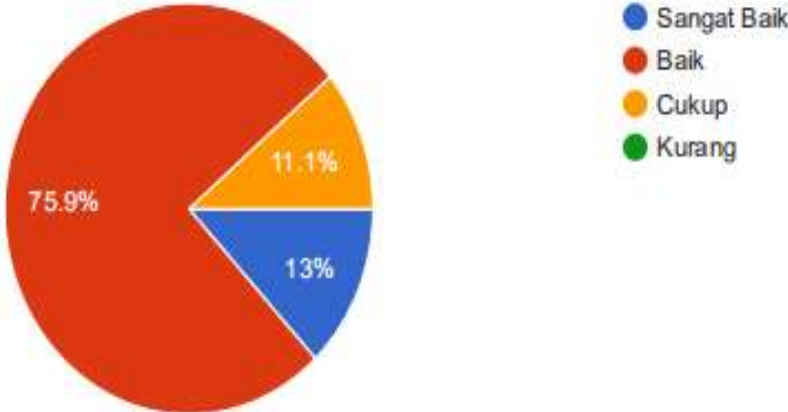
Sistem dan mekanisme perencanaan kepegawaian:



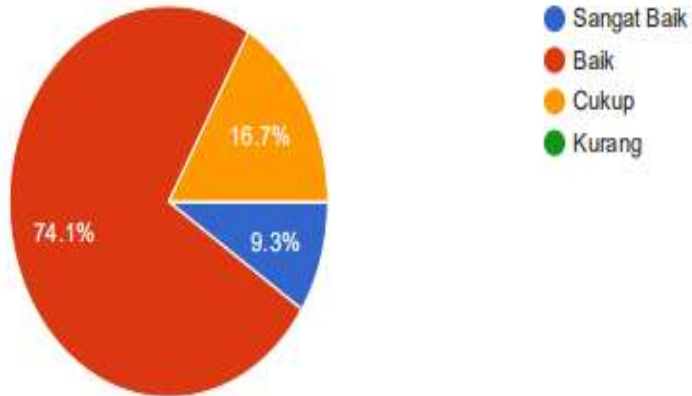
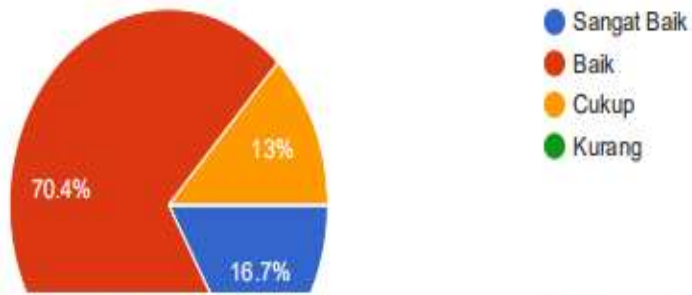
Sistem dan mekanisme seleksi kepegawaian



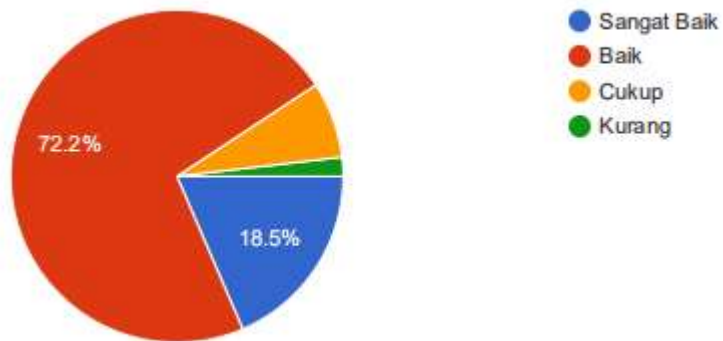
Sistem dan mekanisme penempatan kepegawaian



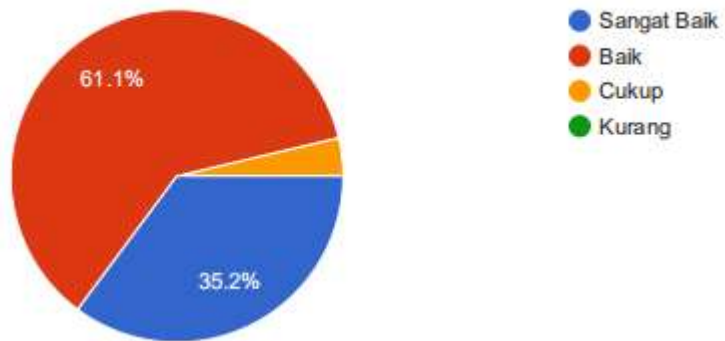
Sistem dan mekanisme pengembangan kepegawaian



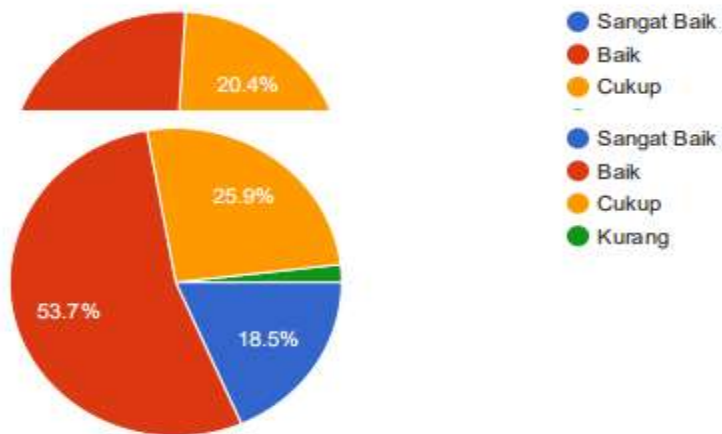
Sistem dan mekanisme pemberhentian kepegawaian



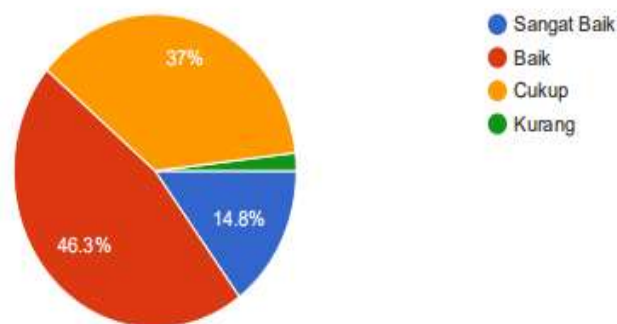
Sistem dan mekanisme pensiun kepegawaian



Sosialisasi Sistem pengelolaan kepegawaian



Skema pemberian reward dan punishment

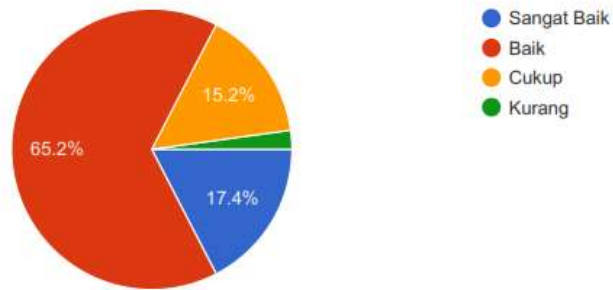
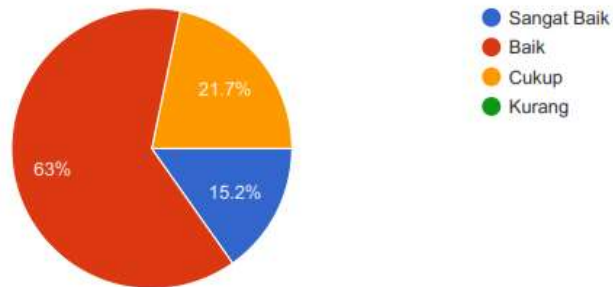


Secara umum kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM berada pada kategori baik/tinggi.

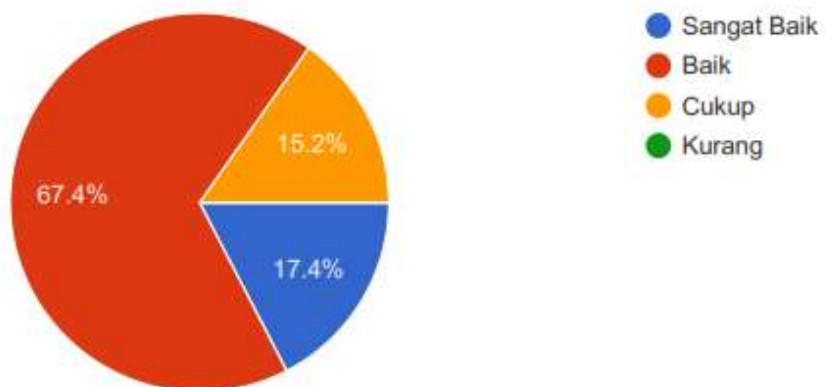
3.3. Hasil Kajian Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil analisis angket kepuasan tenaga kependidikan tahun 2020 terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM dapat dilihat pada diagram berikut ini.,

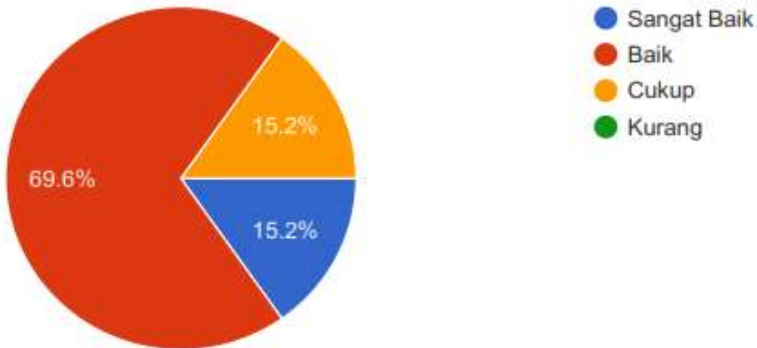
Sistem dan mekanisme perencanaan kepegawaian



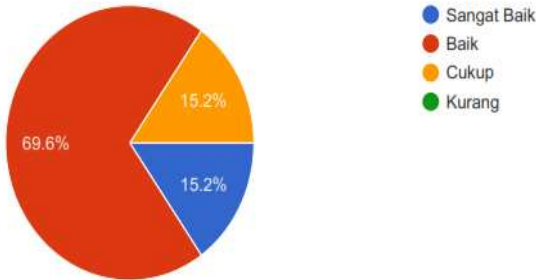
Sistem dan mekanisme seleksi kepegawaian



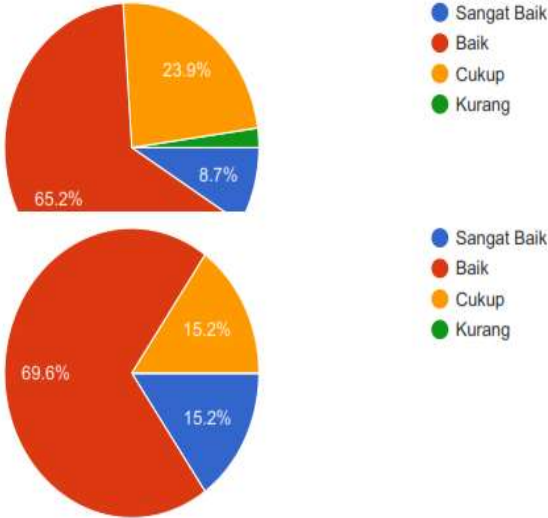
Sistem dan mekanisme penempatan kepegawaian



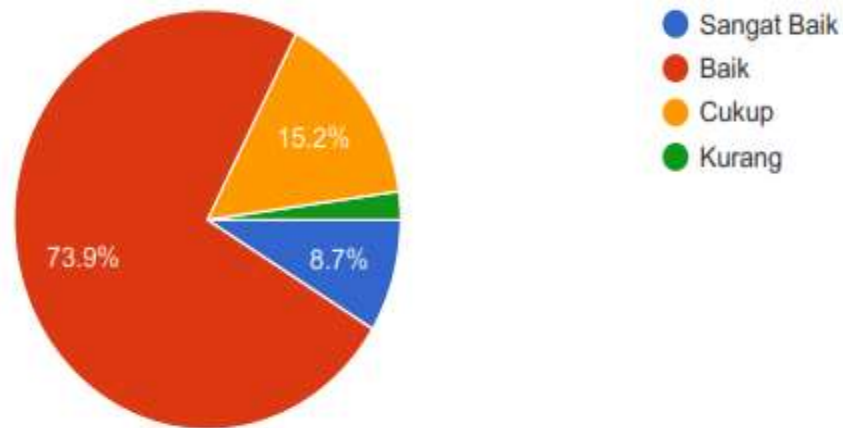
Sistem dan mekanisme pengembangan kepegawaian



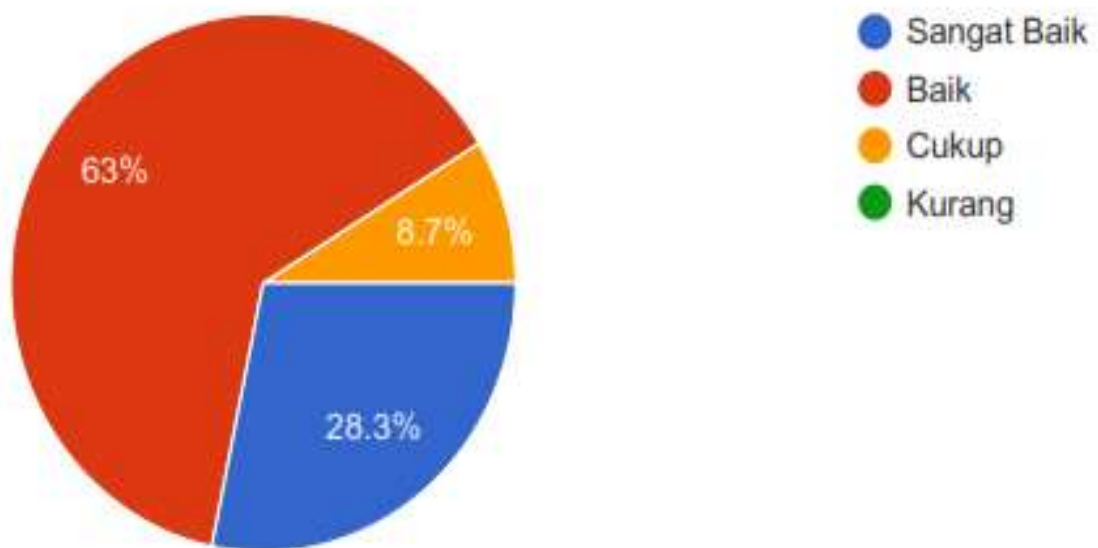
Sistem dan mekanisme pemberhentian kepegawaian



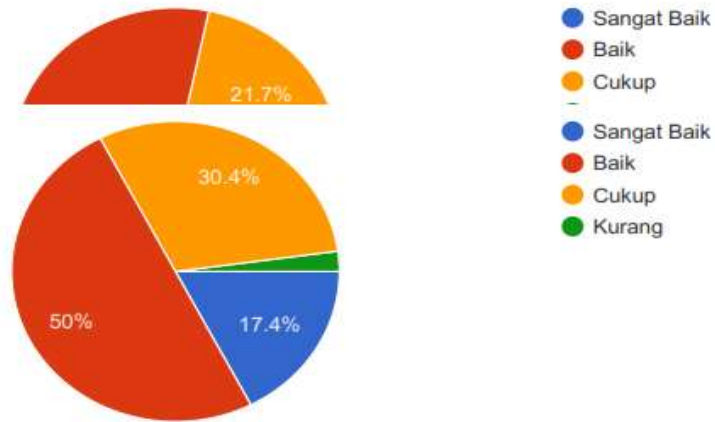
Sistem dan mekanisme pemberhentian kepegawaian



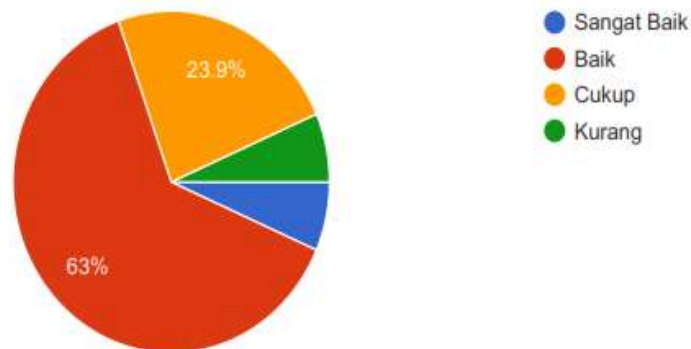
Sistem dan mekanisme pensiun kepegawaian



Sosialisasi Sistem pengelolaan kepegawaian



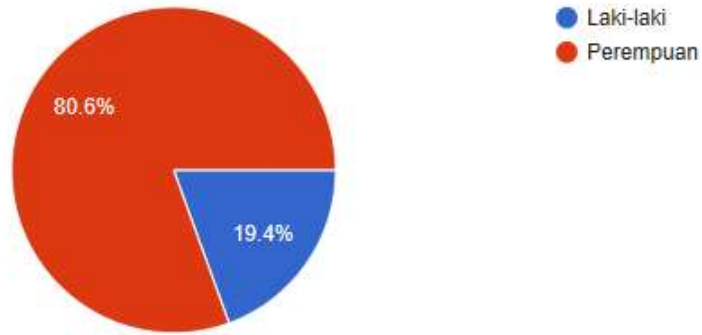
Skema pemberian reward dan punishment



Secara umum kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM berada pada kategori baik/tinggi.

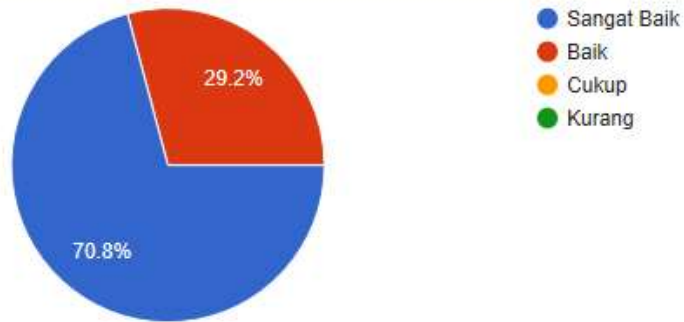
3.4. Hasil Kajian Survei Kepuasan Mitra

Hasil survei yang dilaksanakan pada tahun 2020 dari 72 reponden yang terdiri dari 80,6% perempuan dan 19,4% laki-laki.

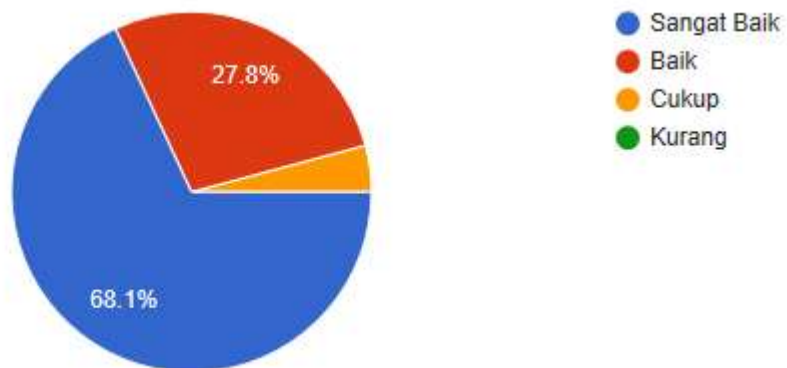


Berikut akan diuraikan data responden untuk setiap indikator

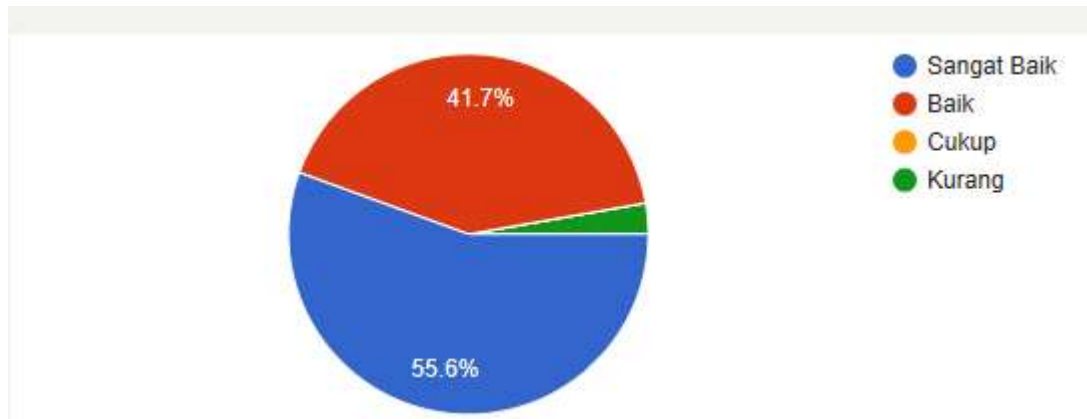
1. Kapabilitas staf dalam pelayanan



2. Ketersediaan informasi dalam pelayanan



3. Ketersediaan fasilitas pelayanan



BAB IV PENUTUP

Berikut ini adalah kesimpulan hasil survei kepuasan pengguna pada tahun 2020 pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.

1. Indek kepuasan mahasiswa terhadap layanan tergolong tinggi
2. Indek kepuasan dosen terhadap layanan tergolong tinggi
3. Indek kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan tergolong tinggi
4. Indek kepuasan mitra terhadap layanan tergolong sangat tinggi

Hasil survei ini diharapkan akan menjadi bahan masukan dan koreksi bagi Fakultas, untuk melakukan proses tatakelola yang lebih baik .