



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

LAPORAN

**HASIL REVIEW PELAKSANAAN
PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
TAHUN 2022**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Review Kepuasan untuk tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei sementara dan pelaksanaan kepuasan pengguna.

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, Agustus 2022
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. Berhubung ada beberapa responden dari masing-masing program studi belum terpenuhi maka perlu dilakukan review pelaksanaan survei kepuasan pengguna.

1.2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan review pelaksanaan kepuasan pelayanan manajemen adalah untuk meningkatkan kualitas survei kepuasan pengguna di FMIPA UNP.

BAB II HASIL REVIEW PELAKSANAAN DAN REKOMENDASI

2.1. Hasil Review dan Rekomendasi

2.1.1 Jumlah Responden

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 sampai dengan tanggal 24 Juni 2022

No	Pemangku Kepentingan	Jumlah Responden (s.d 24 Juni 2022)	Hasil Review
1.	Mahasiswa	912	<ul style="list-style-type: none">• Prodi yang belum mengisi (Pendidikan IPA S3)• Respondennya masih 1 orang: Biologi S1• Respondennya 3-9 (Fisika S1, Pend. Bio S1, Pend. Fisika S2, Pend. Kimia S2, Pend. Biologi S2, Fisika S2)
2.	Dosen	15	Perwakilan dosen masih minim di setiap Jurusan
3.	Tenaga Kependidikan	42	Sudah memenuhi
4.	Lulusan	21	Prodi yang sudah mengisi: Pend. Mat S1, Pend. Fisika S1, Pend. Mat S2, Pend. Kimia S2, Pend. Bio S2 dan Fisika S2
5.	Pengguna Lulusan	1	Hanya 1 prodi yang baru mengisi
6.	Mitra	1	Pendidikan (0), Penelitian (0), Pengabdian (1) dan Kegiatan Lainnya (0)

2.1.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan dan Rekomendasi

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna secara umum telah berlangsung baik, ada beberapa prodi yang memberikan rekomendasi berupa:

- a. Sebaiknya prodi memberitahukan kembali kepada mahasiswa, dosen, lulusan, pengguna lulusan dan mitra untuk mengisi survei kepuasan 2022 sampai tanggal 14 Agustus 2022.
- b. Sebaiknya disajikan data secara real time agar kaprodi dapat dengan memfollow up kembali ke pengguna

- c. Sebaiknya survei dilakukan dalam bentuk satu kesatuan berkaitan dengan alumni, pengguna lulusan dan mitra

2.2. Bukti Pelaksanaan Hasil Review

Hasil review survei kepuasan telah direview dan ditindaklanjuti oleh pimpinan fakultas MIPA. Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan surat pemberitahuan Dekan FMIPA nomor 5606/UN.35.TU/2022 tanggal 03 Agustus 2022. Adapun bukti hasil review terdapat pada lampiran 1.

BAB III PENUTUP

Berikut ini adalah kesimpulan hasil review pelaksanaan survei kepuasan pengguna pada tahun 2022 pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.

1. Pelaksanaan survei kepuasan secara umum sudah berjalan baik meskipun responden masih minim dari segi mahasiswa, dosen, lulusan, pengguna lulusan dan mitra masih kurang dan perlu diberitahukan kembali kepada pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, lulusan, pengguna lulusan dan mitra)
2. Berkaitan dengan alumni, pengguna lulusan dan mitra, sebaiknya survei dilakukan dalam bentuk satu kesatuan

Hasil review survei ini diharapkan akan menjadi bahan masukan dan koreksi bagi GPM untuk melaksanakan proses pengukuran kepuasan dengan baik ke depannya.

Lampiran 1. Dokumentasi Review Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
Alamat: Jln. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang 25131 Telepon: (0751) 7057420
Home page <https://fmipa.unp.ac.id> || E-mail info@fmipa.unp.ac.id

No : 5606/UN35.TU/ 2022
Lamp. : 1 berkas
Hal : Pemberitahuan

Padang, 03 Agustus 2022

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Kepala Departemen /Koordinator Prodi
Di Tempat.

Dengan hormat,

Berdasarkan surat kami sebelumnya nomor 4308/UN35.1.1.8/ 2022 tentang Pemberitahuan Survey Kepuasan pengguna dan hasil survey menunjukkan jumlah responden masih minim, dimana jumlah responden minimal 70 % dari jumlah responden yang ada (terlampir). Kami meminta kepada bapak/Ibu untuk menginformasikan kepada semua civitas akademika mengisi link ini sampai tanggal 14 Agustus 2022.

1. Survey kepuasan untuk mahasiswa dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanMahasiswaTahun2022>
2. Survey kepuasan untuk alumni /lulusan dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanLulusanTahun2022>
3. Survey kepuasan untuk dosen dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanDosenTahun2022>
4. Survey kepuasan untuk tendik dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanTendikTahun2022>
5. Survey kepuasan untuk mitra kerja sama dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanMitraFMIPAUNP2022>
6. Survey kepuasan untuk pengguna Lulusan dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanPenggunaLulusanTahun2022>

Demikianlah pemberitahuan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya terimakasih.


Dekan,
Dr. Yulkifli, S.Pd, M.Si
NIP. 19730702 200312 100 2

Daftar Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa 2022

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan Matematika (S1)	60	6,58%
2	Matematika (S1)	105	11,51%
3	Pendidikan Fisika (S1)	56	6,14%
4	Fisika (S1)	8	0,88%
5	Pendidikan Kimia (S1)	176	19,30%
6	Kimia (S1)	204	22,37%
7	Pendidikan Biologi (S1)	2	0,22%
8	Biologi (S1)	1	0,11%
9	Pendidikan IPA (S1)	14	1,54%
10	Statistika (D3)	107	11,73%
11	Statistika (S1)	130	14,25%
12	Pendidikan Matematika (S2)	31	3,40%
13	Pendidikan Fisika (S2)	4	0,44%
14	Pendidikan Kimia (S2)	8	0,88%
15	Pendidikan Biologi (S2)	3	0,33%
16	Fisika (S2)	3	0,33%
17	Pendidikan IPA (S3)		0,00%
Total		912	

Daftar Hasil Survey Kepuasan Lulusan 2022

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan Matematika (S1)	11	52,38%
2	Matematika (S1)		0,00%
3	Pendidikan Fisika (S1)	2	9,52%
4	Fisika (S1)		0,00%
5	Pendidikan Kimia (S1)		0,00%
6	Kimia (S1)		0,00%
7	Pendidikan Biologi (S1)		0,00%
8	Biologi (S1)		0,00%
9	Pendidikan IPA (S1)		0,00%
10	Statistika (D3)		0,00%
11	Statistika (S1)		0,00%

12	Pendidikan Matematika (S2)	3	14,29%
13	Pendidikan Fisika (S2)		0,00%
14	Pendidikan Kimia (S2)	3	14,29%
15	Pendidikan Biologi (S2)	1	4,76%
16	Fisika (S2)	1	4,76%
17	Pendidikan IPA (S3)		0,00%
Total		21	100,00%

Daftar Hasil Survey Kepuasan Pengguna Lulusan 2022

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan Matematika (S1)		0,00%
2	Matematika (S1)		0,00%
3	Pendidikan Fisika (S1)		0,00%
4	Fisika (S1)		0,00%
5	Pendidikan Kimia (S1)		0,00%
6	Kimia (S1)		0,00%
7	Pendidikan Biologi (S1)		0,00%
8	Biologi (S1)		0,00%
9	Pendidikan IPA (S1)		0,00%
10	Statistika (D3)	1	100,00%
11	Statistika (S1)		0,00%
12	Pendidikan Matematika (S2)		0,00%
13	Pendidikan Fisika (S2)		0,00%
14	Pendidikan Kimia (S2)		0,00%
15	Pendidikan Biologi (S2)		0,00%
16	Fisika (S2)		0,00%
17	Pendidikan IPA (S3)		0,00%
Total		1	

Daftar Hasil Survey Kepuasan Dosen 2022

No.	Departemen	Jumlah Responden
1	Matematika	2
2	Fisika	5
3	Biologi	4
4	Kimia	1
5	Pendidikan IPA	3
6	Statistika	
Total		15

Daftar Hasil Survey Kepuasan Tendik 2022

No.	Departemen	Jumlah Responden
1	Matematika	
2	Fisika	
3	Biologi	
4	Kimia	
5	Pendidikan IPA	
6	Statistika	
	Total	43

Daftar Hasil Survey Kepuasan Mitra 2022

No.	Bidang	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan		
2	Penelitian		
3	Pengabdian kepada Masyarakat	1	
4	Kegiatan Lainnya		
	Total	1	



Wakil Dekan I

Fitri Amelia, S.Si., M.Si., Ph.D.
NIP. 198008192009122002