



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
INTERNAL, GPMI FMIPA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

LAPORAN

**HASIL REVIEW PELAKSANAAN
PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
TAHUN 2024**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU INTERNAL
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Review Kepuasan untuk tahun 2024 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, 2024
Gugus Penjaminan Mutu Internal



Dr. Violita, M.Si
NIP. 198107042008012022

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 ditetapkan. 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 Tahun 2024

No	Pemangku Kepentingan	Jumlah Responden	Hasil Review
1.	Mahasiswa	844	<ul style="list-style-type: none">Prodi yang belum mengisi (Pendidikan Fisika S1, Fisika S1, Pendidikan Kimia S2, Pendidikan Matematika S2)
2.	Dosen	42	<ul style="list-style-type: none">Departemen yang belum mengisi (Pendidikan IPA)
3.	Tenaga Kependidikan	52	Sudah memenuhi
4.	Lulusan	107	Prodi yang sudah mengisi: Statistika S1, dan D3, Matematika S1, Pend. Kimia S1, Kimia S1, Pend. Biologi S1, Matematika S1, Pend. Fisika S1, Pend. Matematika S2.
5.	Pengguna Lulusan	48	Prodi yang sudah mengisi; Biologi S1, Pend. IPA S1, Pend. Matematika S2
6.	Mitra	39	Sudah memenuhi

2.1.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan dan Rekomendasi

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

- Sebaiknya prodi memberitahukan kembali kepada mahasiswa, dosen, lulusan, pengguna lulusan dan mitra untuk mengisi survei kepuasan 2024 agar data yang diperoleh dapat memenuhi.
- 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 15270/UN.35.TU/2024. Adapun bukti hasil review terdapat pada lampiran 1.

BAB III PENUTUP

Berikut ini adalah kesimpulan hasil review pelaksanaan survei kepuasan pengguna pada tahun 2024 pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.

Pelaksanaan survei kepuasan secara umum sudah berjalan baik meskipun responden belum mewakili untuk semua prodi dan perlu diberitahukan kembali kepada pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, lulusan, pengguna lulusan dan mitra)

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

Lampiran 1. Dokumentasi hasil review pelaksanaan survei kepuasan 2024



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 : 15270/UN35.1/TU/2024
Lamp. : -
Hal : Pemberitahuan

Padang, 30 Desember 2024

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

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan mutu dan layanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, maka perlu dilakukan survey kepuasan oleh civitas akademika, kami meminta kepada bapak/Ibu untuk menginformasikan kepada semua civitas akademika agar mengisi link berikut;

1. Survey kepuasan untuk mahasiswa dengan link <http://bit.ly/skmfmipa>
2. Survey kepuasan untuk alumni /lulusan dengan link <http://bit.ly/sklfmipa>
3. Survey kepuasan untuk dosen dengan link <https://bit.ly/surveyKPDosen>
4. Survey kepuasan untuk tendik dengan link <https://bit.ly/surveykepuasantendik>
5. Survey kepuasan untuk mitra kerja sama dengan link <http://bit.ly/surveykepuasanmitraUNP>

Demikianlah pemberitahuan ini kami sampaikan, terimakasih atas perhatian dan kerjasama bapak/Ibu.

Dekan.

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

Persentase Survei Kepuasan Pengguna

Daftar Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 2024

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan matematika S1	1	0,12
2	Matematika S1	55	6,52
3	Pendidikan Fisika S1	6	0,71
4	Fisika S1	0	0,00
5	Pendidikan Kimia S1	63	7,46
6	Kimia S1	67	7,94
7	Biologi S1	143	16,94
8	Pendidikan Biologi S1	76	9,00
9	Pendidikan IPA S1	1	0,12
10	Statistika S1	255	30,21
11	Statistika D3	60	7,11
12	Pendidikan Matematika S2	0	0,00
13	Pendidikan Fisika S2	6	0,71
14	Pendidikan Kimia S2	0	0,00
15	Pendidikan Biologi S2	3	0,36
16	Fisika S2	1	0,12
17	Pendidikan IPA S3	1	0,12
18	Agribisnis S1	73	8,65
19	Agroteknologi S1	19	2,25
20	Peternakan S1	14	1,66
Total		844	

Hasil Survei Kepuasan Dosen 2024

No.	Departemen	Jumlah responden	Persentase
1	Matematika	1	2,38
2	Fisika	1	2,38
3	Kimia	12	28,57
4	Biologi	15	35,71
5	Pendidikan IPA	0	0,00
6	Statistika	1	2,38
7	Agroindustri	12	28,57
Total		42	

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan 2024

No.	Departemen	Jumlah responden
1	Matematika	
2	Fisika	
3	Kimia	
4	Biologi	
5	Pendidikan IPA	
6	Statistika	
7	Agroindustri	
Total		52

Hasil Survei Kepuasan Lulusan 2024

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan matematika S1		0
2	Matematika S1	22	20,56
3	Pendidikan Fisika S1	1	0,93
4	Fisika S1	0	0,00
5	Pendidikan Kimia S1	24	22,43
6	Kimia S1	20	18,69
7	Biologi S1	0	0,00
8	Pendidikan Biologi S1	4	3,74
9	Pendidikan IPA S1	0	0,00
10	Statistika S1	10	9,35
11	Statistika D3	17	15,89
12	Pendidikan Matematika S2	9	8,41
13	Pendidikan Fisika S2	0	0,00
14	Pendidikan Kimia S2	0	0,00
15	Pendidikan Biologi S2	0	0,00
16	Fisika S2	0	0,00
17	Pendidikan IPA S3	0	0
18	Agribisnis S1	0	0
19	Agroteknologi S1	0	0
20	Peternakan S1	0	0
Total		107	

Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan 2024

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan matematika S1	0	0
2	Matematika S1	0	0
3	Pendidikan Fisika S1	0	0
4	Fisika S1	0	0
5	Pendidikan Kimia S1	0	0
6	Kimia S1	0	0
7	Biologi S1	1	2,08
8	Pendidikan Biologi S1	1	2,08
9	Pendidikan IPA S1	43	89,58
10	Statistika S1	0	0
11	Statistika D3	0	0
12	Pendidikan Matematika S2	3	6,25
13	Pendidikan Fisika S2	0	0
14	Pendidikan Kimia S2	0	0
15	Pendidikan Biologi S2	0	0
16	Fisika S2	0	0
17	Pendidikan IPA S3	0	0
18	Agribisnis S1	0	0
19	Agroteknologi S1	0	0
20	Peternakan S1	0	0
Total		48	

Hasil Survey Kepuasan Mitra 2024

No.	Bidang	Jumlah responden	Persentase
1	Pendidikan	23	58,97
2	Penelitian	1	2,56
3	Pengabdian kepada masyarakat	6	15,38
4	kegiatan lainnya	9	23,08
Total		39	