



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

LAPORAN

**TINDAK LANJUT HASIL SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
TAHUN 2023**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan untuk tahun 2023 ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan laporan hasil survei kepuasan yang telah dilakukan dan umpan balik yang dilakukan oleh program studi. 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, Desember 2023
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 ditetapkan. 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. Oleh karena itu, GPM FMIPA memandang perlu melakukan umpan balik dan upaya perbaikan untuk peningkatan mutu luaran yang berkala dan tersistem.

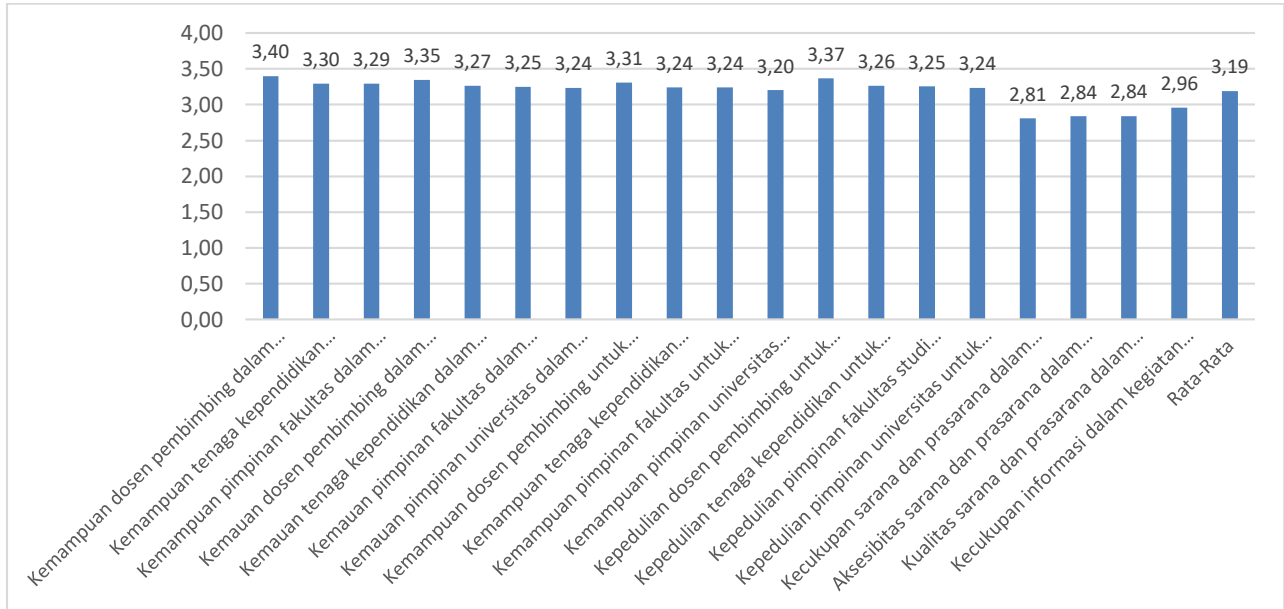
1.2. Tujuan

Tujuan dari adalah untuk menjangkau umpan balik dan menindaklanjuti hasil survei kepuasan terhadap mutu pelayanan di FMIPA UNP.

BAB 2 TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

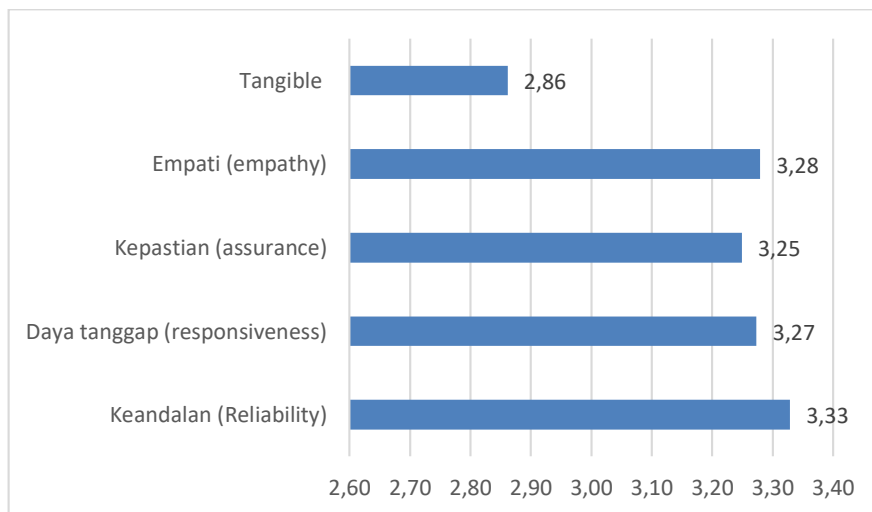
2.1. Hasil Kajian Survey Kepuasan Mahasiswa

Hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Rataan Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk Setiap Pernyataan Kuesioner

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sebesar 3,19. Hal ini menunjukkan bahwa respon mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan FMIPA UNP tergolong baik. Gambar 2 menyajikan indeks kepuasan mahasiswa berdasarkan 5 aspek layanan kemahasiswaan di UPPS.

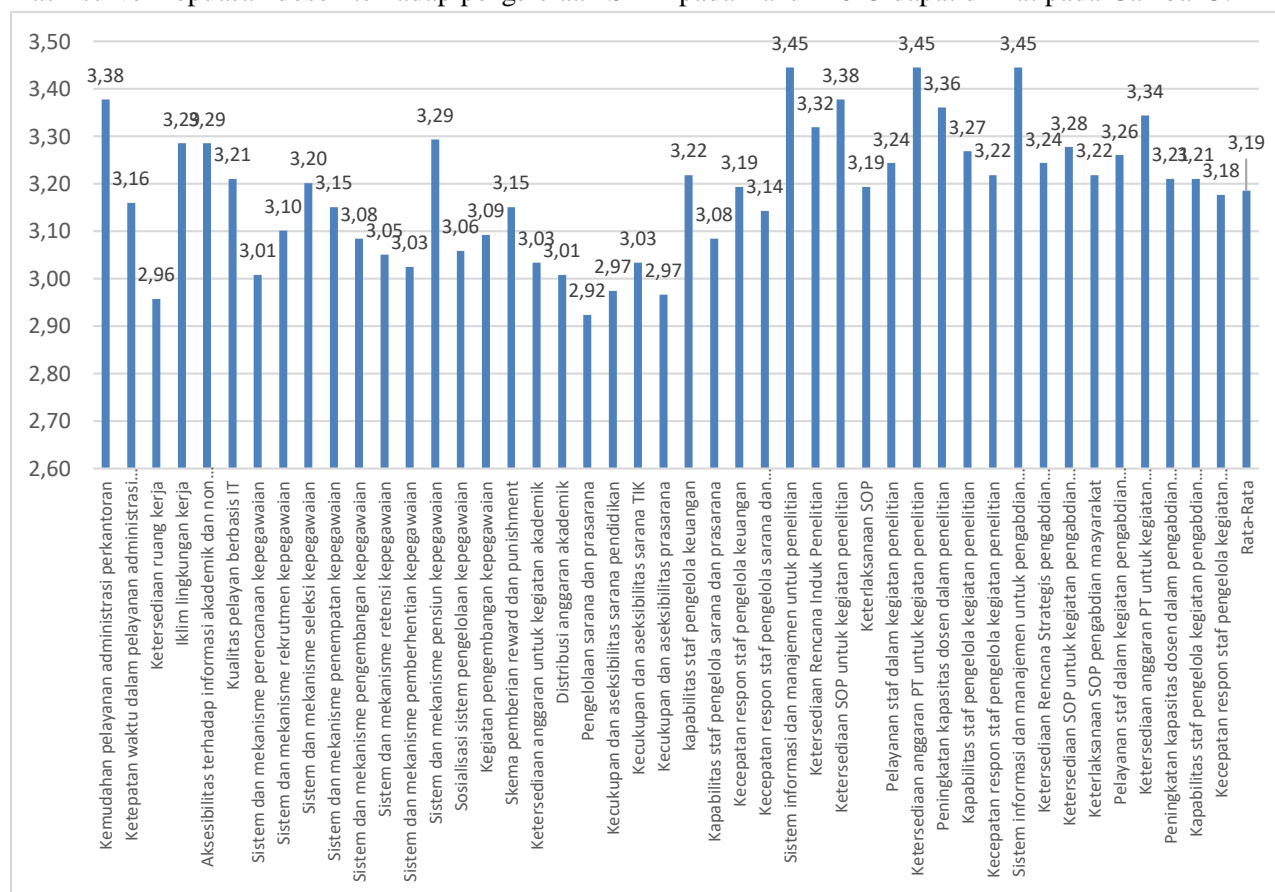


Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan.

Berdasarkan 5 aspek kepuasan pengguna terhadap layanan kemahasiswaan, indeks kepuasan tertinggi adalah pada aspek keandalan yakni dengan capaian indeks kepuasan sebesar 3,33. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan seluruh unsur pimpinan di UPPS telah memberikan kepuasan tertinggi jika dibandingkan dengan aspek lainnya. Sementara itu, capaian indeks kepuasan terendah dicapai oleh aspek bukti fisik yang berkaitan dengan fasilitas, yakni sebesar 2,86. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kemahasiswaan dari segi fasilitas masih perlu ditingkatkan.

2.2. Hasil Kajian Survey Kepuasan Dosen

Hasil survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM pada Tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 3.

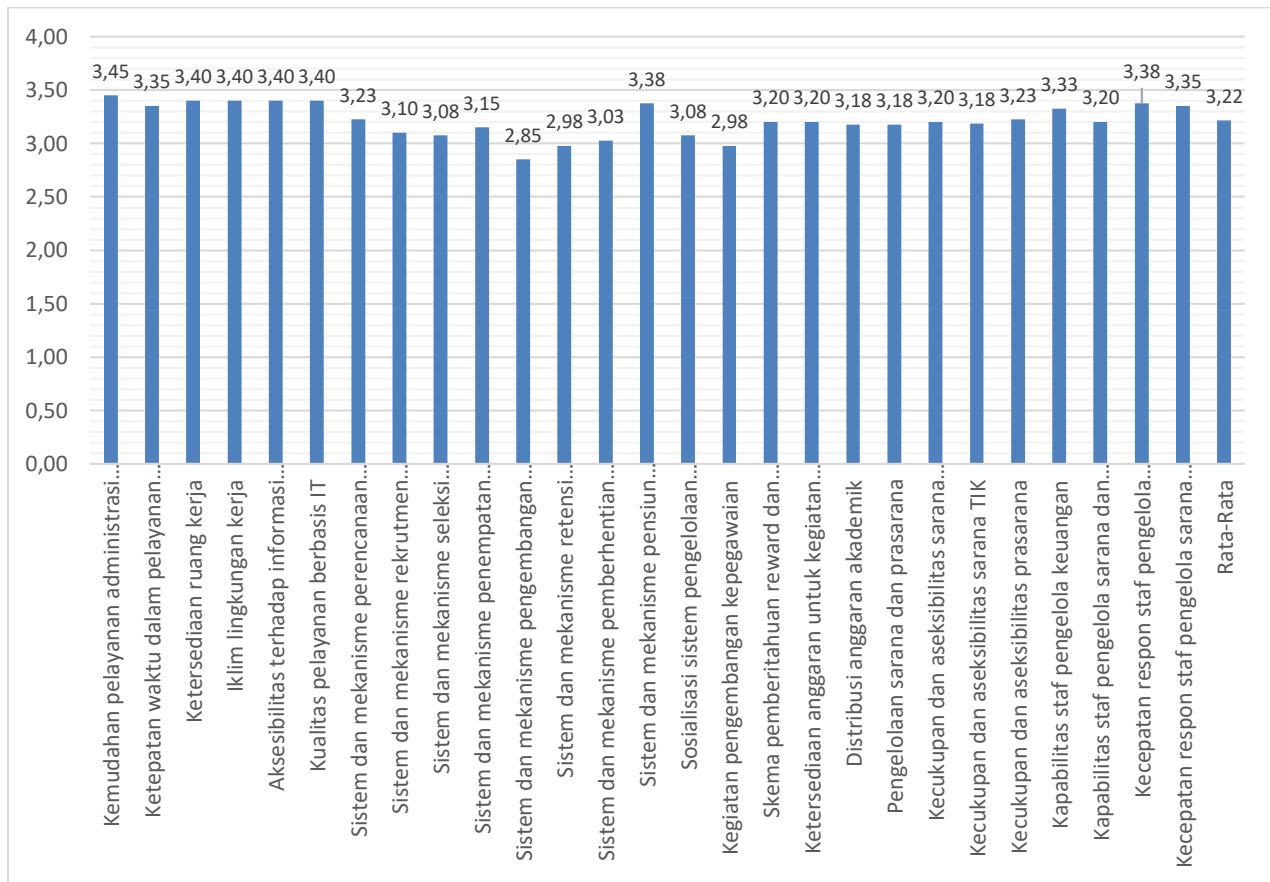


Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3,19. Artinya, berada pada kategori tinggi. Indeks Kepuasan yang Tinggi terdapat pada item sistem informasi dan manajemen untuk penelitian, ketersediaan anggaran PT untuk kegiatan penelitian, sistem informasi dan manajemen untuk pengabdian masyarakat, kemudahan pelayanan administrasi perkantoran, ketersediaan SOP untuk kegiatan penelitian. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada item kecukupan dan aksesibilitas sarana pendidikan, kecukupan dan aksesibilitas prasarana, ketersediaan ruang kerja, dan pengelolaan sarana dan prasarana.

2.3. Hasil Kajian Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM pada Tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 4.

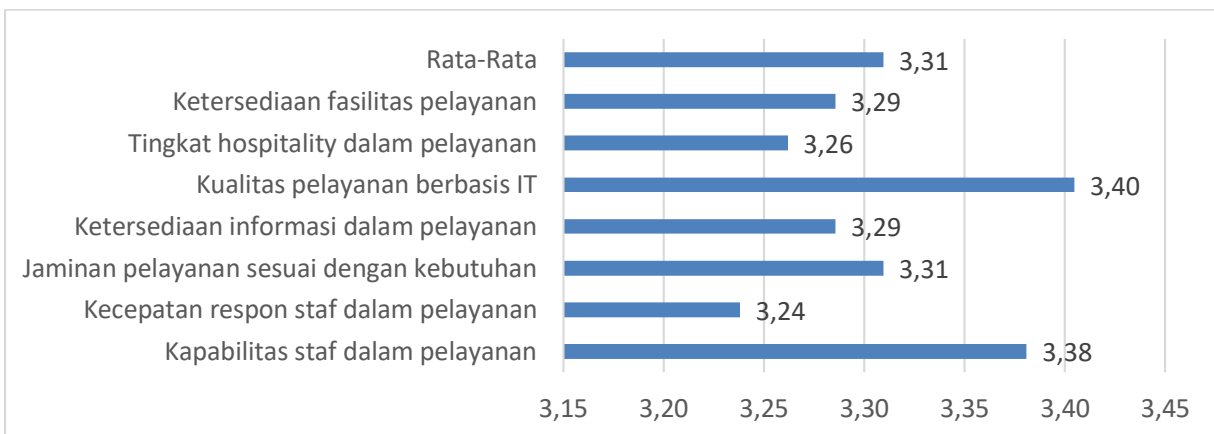


Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3,22. Artinya berada pada kategori tinggi. Indeks Kepuasan yang tinggi terdapat pada item kemudahan pelayanan administrasi perkantoran, ketersediaan ruang kerja, iklim lingkungan kerja, aksesibilitas terhadap informasi akademik dan non-akademik, dan kualitas pelayanan berbasis IT. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada sistem dan mekanisme resistensi kepegawaian, kegiatan pengembangan kepegawaian, dan sistem dan mekanisme pengembangan kepegawaian.

2.4. Hasil Kajian Survei Kepuasan Lulusan

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap pelayanan pada Tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 5.

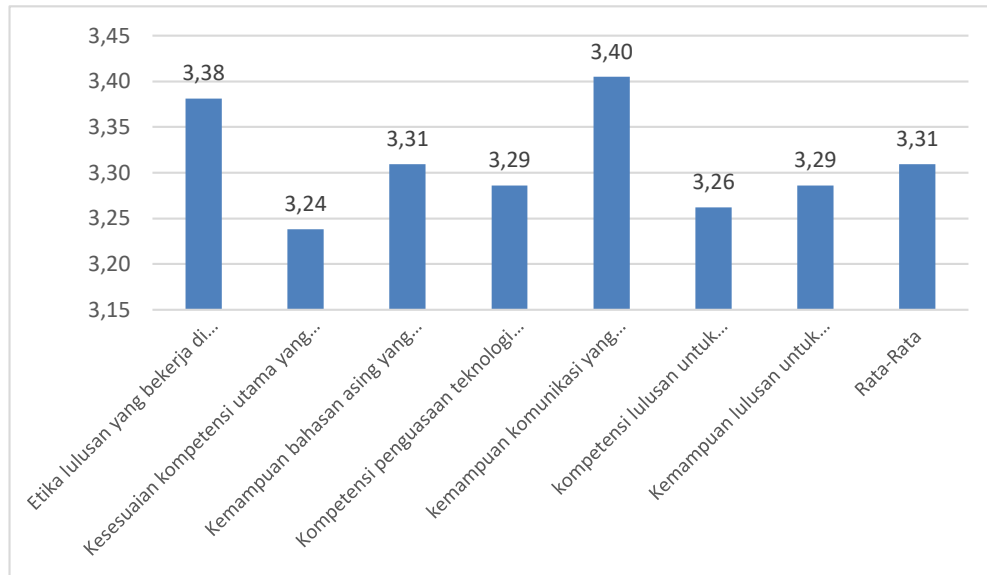


Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Lulusan

Kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen sebesar 3,31. Artinya, berada pada kategori sangat tinggi

2.5. Hasil Kajian Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni pada Tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 6.

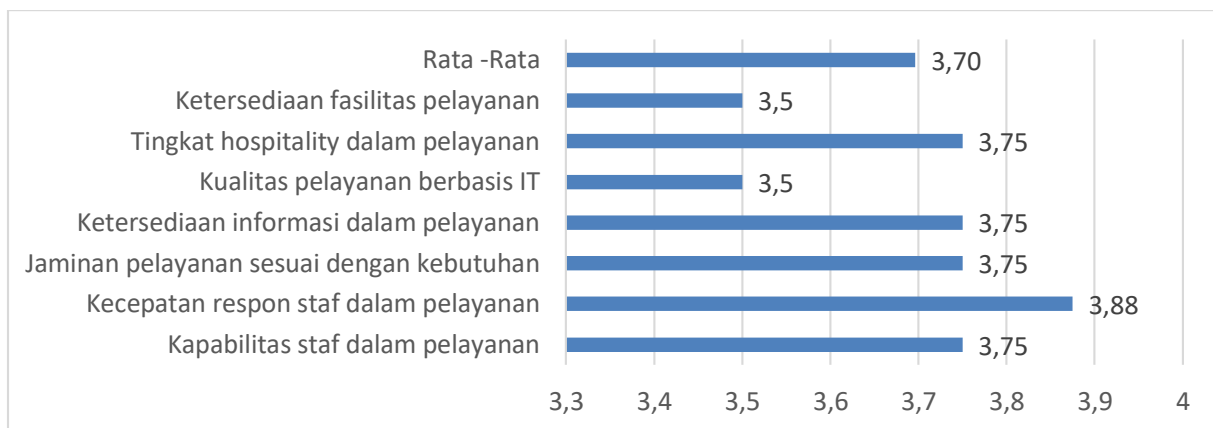


Gambar 6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni sebesar 3,31. Artinya, berada pada kategori sangat tinggi.

2.6. Hasil Kajian Survei Kepuasan Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap pelayanan manajemen pada Tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 7



Gambar 7 Hasil Survei Kepuasan Mitra

Kepuasan mitra terhadap layanan manajemen sebesar 3,70. Artinya berada pada kategori sangat tinggi.

BAB III UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

3.1. Umpan Balik

Setelah dilaksanakan pengukuran survei kepuasan pengguna maka dilakukan review dengan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi dengan tujuan untuk menambah jumlah responden dari program studi. Kegiatan review dilakukan sebagai umpan balik berdasarkan surat pemberitahuan Dekan FMIPA nomor 5132/UN.35.1/TU/2023 tanggal 12 Juni 2023 (Lampiran 1).

3.2. Tindak Lanjut

Adapun tindak lanjut yang telah dilakukan oleh pimpinan FMIPA terhadap tingkat kepuasan adalah terlihat pada Tabel berikut ini.

No	Pemangku Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Catatan	Tindak Lanjut
1.	Mahasiswa	tinggi	Kualitas layanan kemahasiswaan dari segi fasilitas masih perlu ditingkatkan.	
2.	Dosen	tinggi	Skema pemberian reward dan punishment, system pengelolaan kepegawaian, dan pengelolaan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan	http://fmipa.unp.ac.id/fmipa/blog/2023/12/01/pelatihan-pelayanan-prima-bagi-staf-pengajar-dan-tenaga-kependidikan-tahun-2023-fmipa-unp/ (Lampiran 2-4) Pelaksanaan kegiatan pelatihan pelayanan prima untuk staf pengajar dan tenaga kependidikan selingkungan FMIPA UNP
3.	Tenaga Kependidikan	tinggi	Skema pemberian reward dan punishment, dan sistem dan mekanisme pengembangan kepegawaian masih perlu ditingkatkan	http://fmipa.unp.ac.id/fmipa/blog/2024/01/10/evaluasi-kinerja-tenaga-kependidikan-fmipa-unp-tahun-2023/ evaluasi kinerja tenaga kependidikan FMIPA UNP (Lampiran 5) http://fmipa.unp.ac.id/fmipa/blog/2023/12/01/pelatihan-pelayanan-prima-bagi-staf-pengajar-dan-tenaga-kependidikan-tahun-2023-fmipa-unp/ (Lampiran 2-4) Pelaksanaan kegiatan pelatihan pelayanan prima untuk staf pengajar dan tenaga kependidikan selingkungan FMIPA UNP
4.	Lulusan	Sangat tinggi	-	
5.	Pengguna Lulusan	Sangat tinggi	-	
6.	Mitra	Sangat tinggi	Ketersediaan fasilitas pelayanan, ketersediaan pelayanan berbasis IT, ketersediaan informasi dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan	http://fmipa.unp.ac.id/fmipa/blog/2023/07/11/tindak-lanjut-moa-antara-fmipa-unp-dengan-faperta-unand/ Menindaklanjuti MoA antara FMIPA UNP dengan Fakultas Pertanian Universitas Andalas

BAB IV

PENUTUP

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

1. Indek kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan, dan mitra terhadap layanan tergolong tinggi dan sangat tinggi
2. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sudah ditindak lanjuti dengan pemberian reward insentif berbasis kinerja (ibk), pelatihan microsoft office dan pemilihan tenaga kependidikan terbaik setiap bulan.

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

Lampiran 1. Surat Pemberitahuan Survey Kepuasan



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://gpm.fmipa.unp.ac.id> || E-mail gpm@fmipa.unp.ac.id

Nomor: 5132/UN.35.1/TU/2023
Hal : Pengisian Survey Kepuasan

12 Juni 2023

**Kepada Yth. Kepala Departemen
selingkungan FMIPA Universitas Negeri Padang**

Dengan Hormat

Schubungan telah dilaksanakan kegiatan Monev pembelajaran tahap I, II, dan III di lingkungan FMIPA, maka bersama surat ini kami mohon bantuan Saudara untuk dapat menginformasikan kepada dosen, tendik, mahasiswa, lulusan dan mitra agar dapat mengisi Survey Kepuasan dalam rangka peningkatan Mutu dan Layanan pada FMIPA Universitas Negeri Padang melalui link dibawah ini:

1. Survey kepuasan untuk mahasiswa dengan link <http://bit.ly/skrmfmpa>
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>
6. Survey kepuasan untuk pengguna Lulusan dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanPenggunaLulusanTahun2022>

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



J. Valkifli, S.Pd., M.Si.
NIP. 19730702 200312 1 002

Lampiran 2. Undangan Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan dan Dosen (Kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
Alamat :Jln. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang 25131Telepon: 0751-7057420
Email : fmipa@fmipa.unp.ac.id Website: <http://fmipa.unp.ac.id>

Nomor : 11248/UN35.1/TU/2023
Hal : Undangan

20 November 2023

**Kepada Yth. Bapak/Ibuk
Staf Pengajar dan Tenaga Kependidikan
Selingkungan FMIPA UNP**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan akan dilaksanakan kegiatan pelatihan pelayanan prima bagi staf pengajar dan tenaga kependidikan FMIPA Universitas Negeri Padang, bersama surat ini diharapkan kepada Saudara dapat mengikuti kegiatan tersebut pada:

Hari/Tanggal : Jum'at / 24 November 2023
Pukul : 15.00 Wib - Selesai
Tempat : Pakan Kamih, Bukittinggi

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama Saudara diucapkan terima kasih.



Dean,
Dr. Yulkfli, S.Pd, M.Si
NIP. 19730702 200312 1 002

Lampiran 3. Rounddown Acara (Kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima)

Lampiran :

RUNDOWN KEGIATAN
"PELATIHAN PELAYANAN PRIMA BAGI STAF PENGAJAR DAN TENAGA KEPENDIDIKAN FMIPA UNP "
Jumát / 24 November 2023

Jadwal	Kegiatan	PJ
14.00 - 14.30	Persiapan acara	MC: Fyeska
14.30 - 15.00	Pembukaan 1. Laporan dari Ketua Pelaksana Elvi Hengki, ST,MPd 2. Sambutan sekaligus pembukaan oleh Dekan FMIPA UNP Dr. Yulkifli, M.Si	
15.00 - 18.00	Pemberian Materi Pelayanan Prima oleh Supriadi, S.Ag, M.Pd	
18.00 - 18.15	Tanya Jawab	
18.15 - Selesai	Penutup	

Kediri, 24 November 2023



Dekan FMIPA, S.Pd, M.Si
NIP. 19700702 200312 1 002

Lampiran 4. Bukti Tindak Lanjut Hasil Kepuasan (Pelatihan Pelayanan Prima)



Lampiran 5. Bukti Kegiatan Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan FMIPA UNP

