



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

LAPORAN

**TINDAK LANJUT HASIL SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
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 Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan untuk tahun 2024 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, 2024
Gugus Penjaminan Mutu



Dr. Violita, M.Si
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 sistem 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 sistem manajemen yang lama ke sistem manajemen yang baru. Oleh karena itu, GPM FMIPA memandang perlu melakukan umpan balik dan upaya perbaikan untuk peningkatan mutu luaran yang berkala dan tersistem.

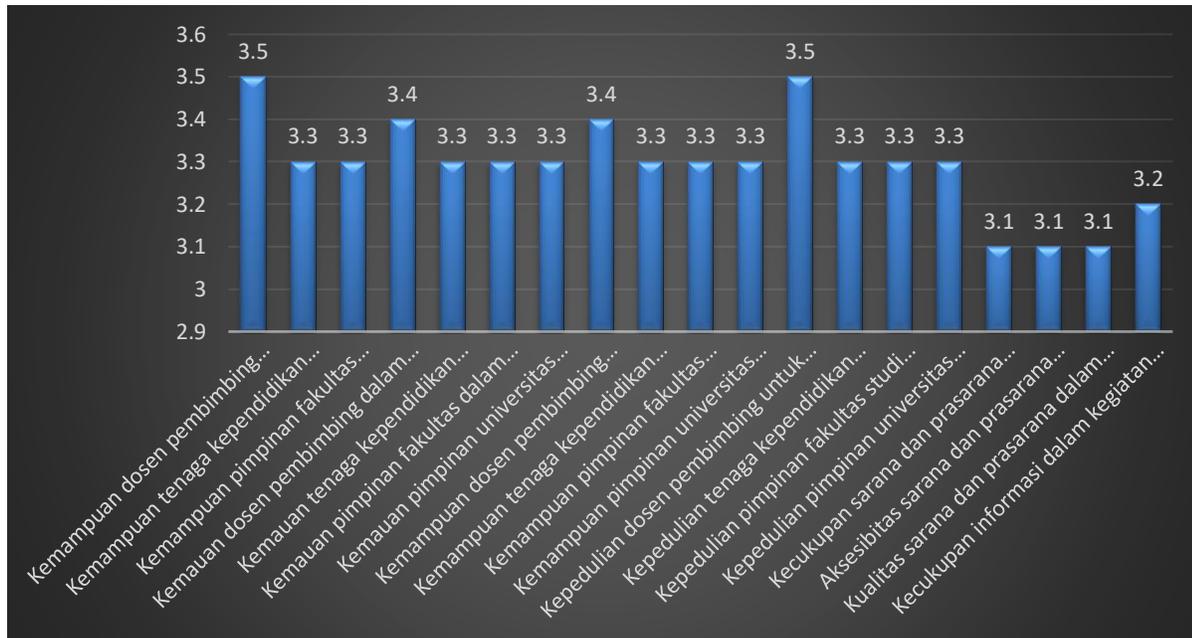
1.2. Tujuan

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

BAB 2 TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

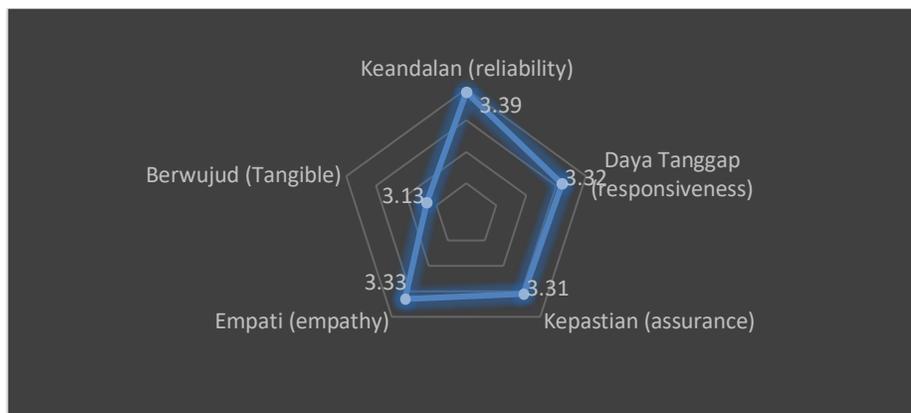
2.1. Hasil Kajian Survey Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tahun 2024 data yang diperoleh, diketahui rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sebesar 3,29 (Gambar 1). Hal ini menunjukkan bahwa respon mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan FMIPA UNP tergolong sangat tinggi.



Gambar 1. Rataan Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk Setiap Pernyataan Kuesioner

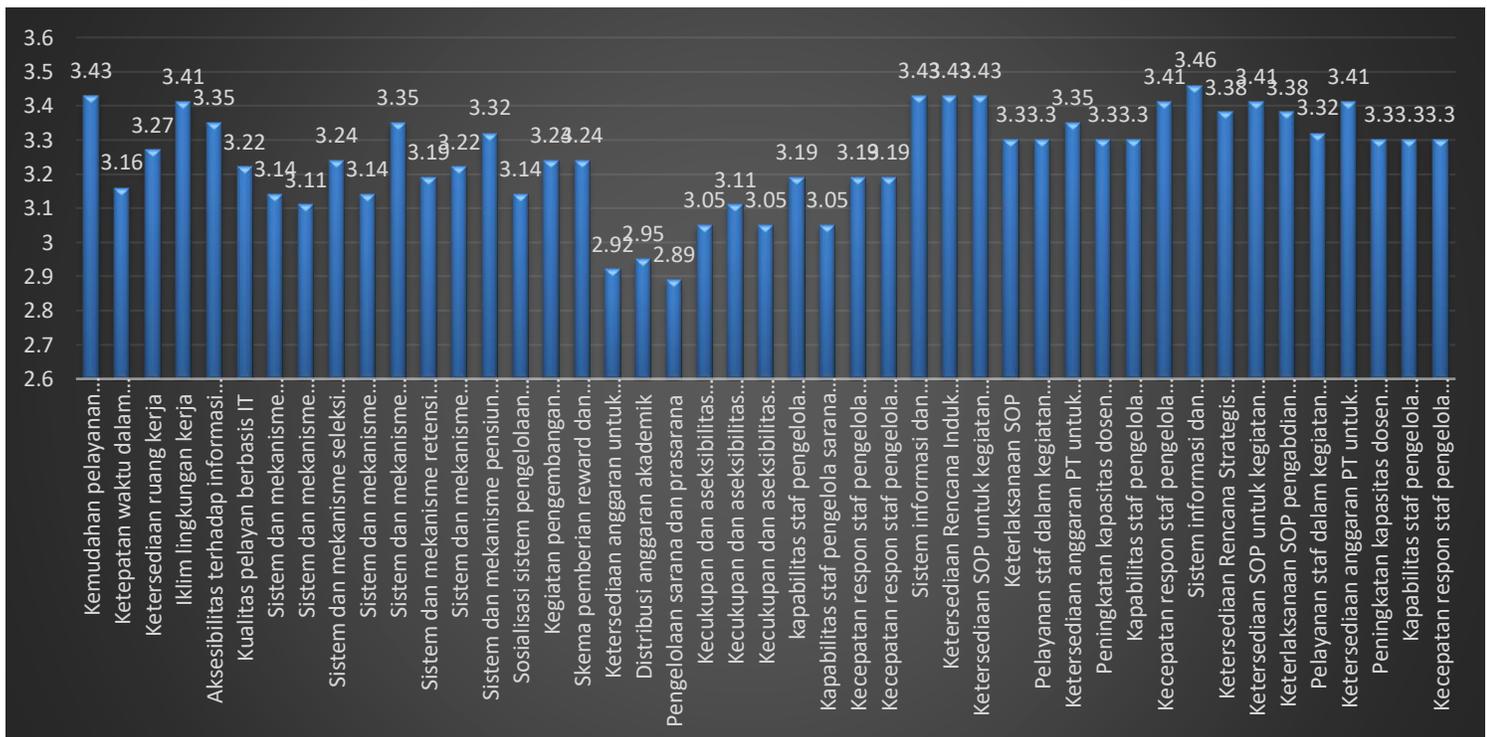
Berdasarkan 5 aspek kepuasan pengguna terhadap layanan kemahasiswaan, indeks kepuasan tertinggi adalah pada aspek keandalan yakni dengan capaian indeks kepuasan sebesar 3,39. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan seluruh unsur pimpinan di UPPS telah 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 3,13 (Gambar 2). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kemahasiswaan dari segi fasilitas masih perlu ditingkatkan.



Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan.

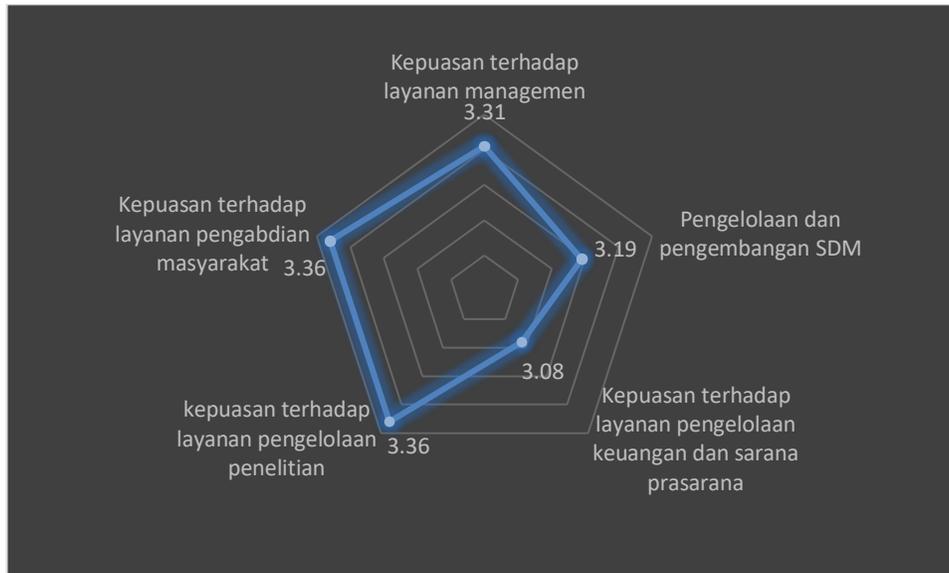
2.2. Hasil Kajian Survey Kepuasan Dosen

Hasil survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM tahun 2024 diperoleh data bahwa rata-rata kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3.26. Artinya, berada pada kategori sangat tinggi. Indeks Kepuasan yang tinggi terdapat pada item sistem informasi pengabdian masyarakat ketersediaan anggaran PT penelitian yakni mencapai 3,46, kemudian diikuti oleh ketersediaan Rencana induk penelitian yakni 3,43, ketersediaan SOP untuk kegiatan penelitian yakni 3,43, termasuk juga system informasi dan manajemen untuk penelitian yakni 3,43, serta kemudahan pelayanan administrasi perkantoran dengan nilai yang sama yakni 3,43. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada skema ketersediaan anggaran untuk akademik, distribusi anggaran akademik, dan pengelolaan sarana dan prasarana masing-masing dengan nilai 2,92;2,95; dan 2,89 (Gambar 3).



Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Dosen

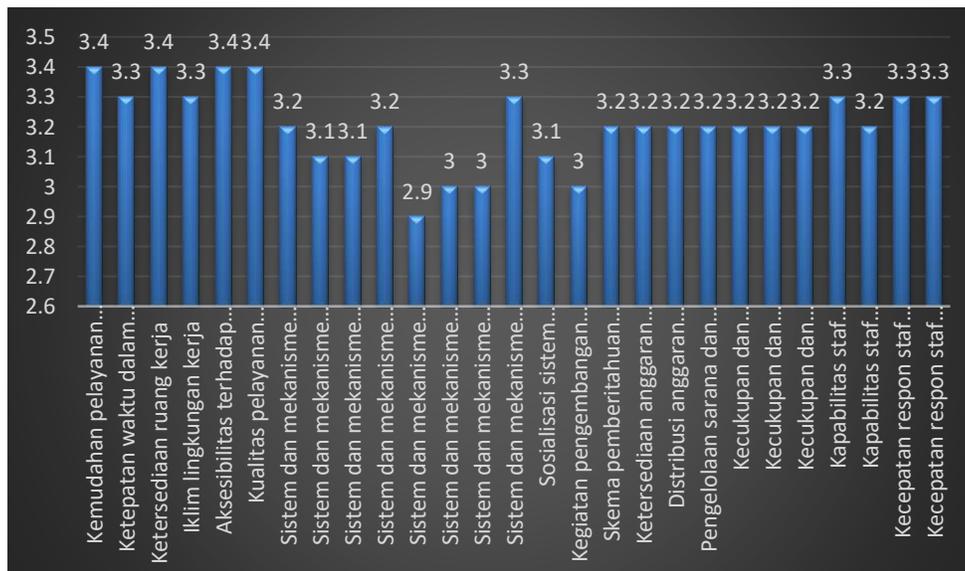
Sementara itu indeks kepuasan dosen berdasarkan 5 aspek layanan di UPPS terlihat bahwa indeks kepuasan tertinggi terdapat pada aspek kepuasan terhadap layanan pengelolaan penelitian dan aspek kepuasan terhadap layanan pengabdian masyarakat yakni mencapai nilai 3,36. Sementara itu indeks kepuasan terendah terdapat pada aspek pengelolaan keuangan dan sarana dan prasarana yakni pada nilai 3,08 (Gambar 4). Namun secara keseluruhan terkategori tinggi.



Gambar 4. Hasil survei kepuasan dosen berdasarkan 5 aspek layanan kepuasan dosen

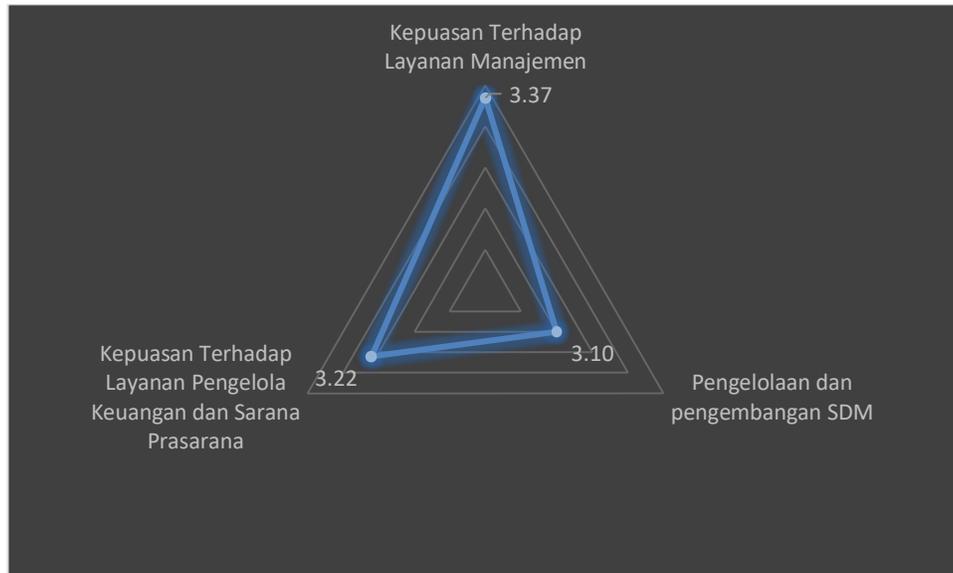
2.3. Hasil Kajian Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM pada Tahun 2024 terlihat bahwa rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3,23 (Gambar 5). Artinya berada pada kategori tinggi. Indeks Kepuasan yang tinggi terdapat pada aspek ketersediaan ruang kerja, Aksesibilitas terhadap... Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada aspek system dan mekanisme penempatan kepegawaian yakni mencapai nilai 2,9 (Gambar 5).



Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

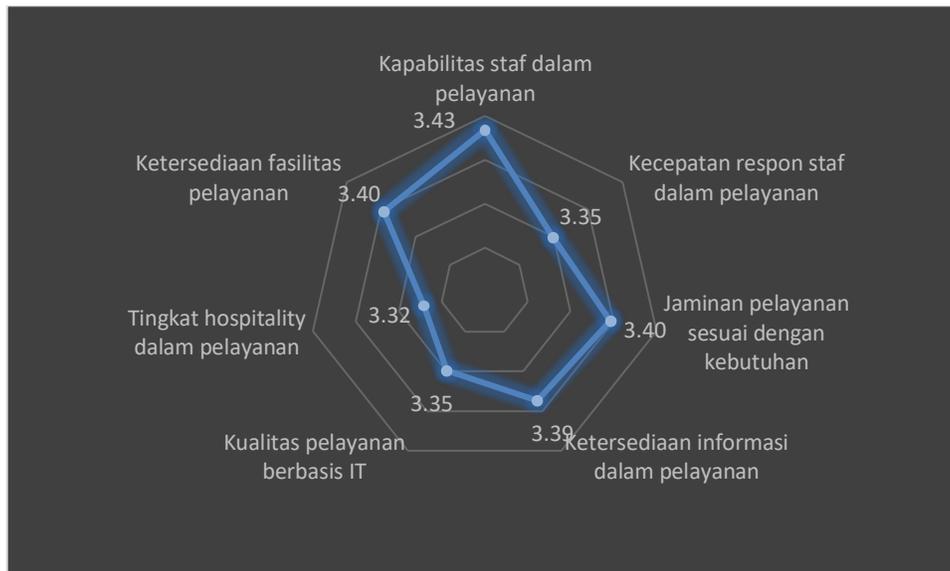
Sementara itu indeks kepuasan tenaga kependidikan berdasarkan 3 aspek layanan di UPPS terlihat bahwa indeks kepuasan tertinggi terdapat pada aspek kepuasan terhadap layanan manajemen yakni mencapai nilai 3,37, kemudian diikuti oleh kepuasan terhadap layanan pengelolaan dan sarana prasarana (3,22), dan terendah pada pengelolaan dan pengembangan SDM (3,10) (Gambar 6). Secara keseluruhan ketiga aspek layanan tenaga kependidikan terkategori tinggi.



Gambar 6. Hasil survei kepuasan layanan tenaga kependidikan berdasarkan 3 aspek layanan

2.4. Hasil Kajian Survei Kepuasan Lulusan

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap pelayanan pada Tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Hasil Survei Kepuasan Lulusan

Kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen sebesar 3,37. Artinya, berada pada kategori sangat tinggi.

2.5. Hasil Kajian Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni pada Tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 8.

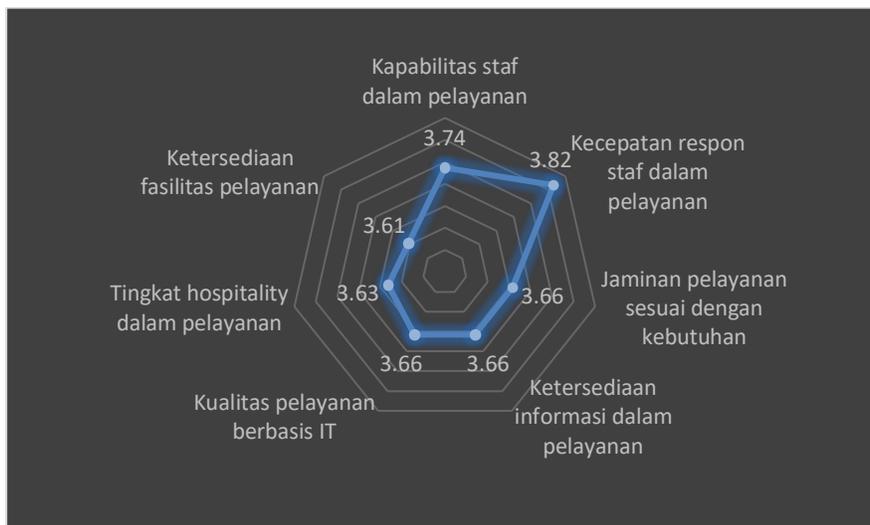


Gambar 8. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni sebesar 3,52. Artinya, berada pada kategori sangat tinggi.

2.6. Hasil Kajian Survei Kepuasan Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap pelayanan manajemen pada Tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Hasil Survei Kepuasan Mitra

Kepuasan mitra terhadap layanan manajemen sebesar 3,68. 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 6811/UN.35.1/TU/2024 tanggal 12 Juli 2024 (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	Link
1.	Mahasiswa	Sangat tinggi	Skema ketersediaan anggaran untuk akademik, distribusi anggaran akademik, dan pengelolaan sarana dan prasarana	Fasilitas FMIPA SURAT untuk surat menyurat mahasiswa Bootbiru untuk KWU mahasiswa Tempat air minum sehat Ketersediaan gedung perkuliahan baru dan penempatan ruangan baru untuk beberapa departemen. Ketersediaan laboratorium kampus Sijunjung	https://drive.google.com/drive/folders/1z4ARchX5vSpzx6LnZkBH9C93KfznocG?usp=drive_link https://fmipa.unp.ac.id/arsipkantua/
2.	Dosen	Sangat tinggi	-	-	-
3.	Tenaga Kependidikan	Tinggi	Skema sistem dan mekanisme pengembangan kepegawaian perlu ditingkatkan lagi	Pelatihan K3 (terkait dengan keselamatan dan kesehatan kerja umum) Pelatihan manajemen labor halal *bukti terlampir	-
4.	Lulusan	Sangat tinggi	Tingkat hospitality perlu ditingkatkan		-
5.	Pengguna Lulusan	Sangat tinggi	Kemampuan Bahasa asing perlu ditingkatkan		https://drive.google.com/file/d/1n74iGD4mB0rna952hifoP2210gFh1J0T/view?usp=sharing
6.	Mitra	Sangat tinggi	Ketersediaan fasilitas layanan perlu ditingkatkan	Ketersediaan e office dalam pelayanan elektronik dalam hal pengurusan administrasi	https://fmipa.unp.ac.id/arsipkantua/

BAB IV

PENUTUP

Berikut ini adalah kesimpulan hasil tindak lanjut dan survei kepuasan pengguna pada tahun 2024 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), pemilihan tenaga kependidikan terbaik setiap bulan, fasilitas pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja umum, dan termasuk ketersediaan gedung perkuliahan baru dan penempatan ruangan bagi beberapa departemen.

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

No : 6811/UN35.1/TU/2024
Lamp. : -
Hal : Pemberitahuan

Padang, 12 Juli 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,

M. Kifli, S.Pd, M.Si
NIP.19730702 200312 100 2

Lampiran 2. Bukti Tindak Lanjut

Sertifikat Kompetensi Keselamatan dan Kesehatan Kerja Umum

13084930



BADAN NASIONAL
SERTIFIKASI PROFESI
INDONESIAN PROFESSIONAL
CERTIFICATION AUTHORITY

SERTIFIKAT KOMPETENSI
CERTIFICATE OF COMPETENCE

No. 74321 3257 0021491 2024

Dengan ini menyatakan bahwa,
This is to certify that,

Fitri Yuranda

No. Reg. KKK.2037.008465 2024

Telah kompeten pada bidang:
Is competent in the area of:

Keselamatan & Kesehatan Kerja
Occupational Safety & Health

Dengan Kualifikasi / Kompetensi:
With Qualification / Competency:

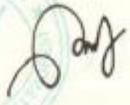
AHLI KESELAMATAN & KESEHATAN KERJA UMUM
GENERAL OCCUPATIONAL SAFETY & HEALTH EXPERT

Sertifikat ini berlaku untuk: 3 (tiga) Tahun
This certificate is valid for: 3 (three) Years

Jakarta, 07 Oktober 2024

Atas nama BNSP
On behalf of Indonesian Professional Certification Authority

Lembaga Sertifikasi Profesi K3 Nasional
Professional Certification Agency for National Occupational Safety & Health



Thomas R. Mardadi
Ketua
Chairman



Surat Pengusulan Peserta Training K3



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
 Jalan Prof Dr. Hamka Air Tawar Padang 25131 Telp.Opr (0751)7057420 Fax (0751)7058772
 E-Mail: fmipa@fmipa.unp.ac.id Homepage: <http://fmipa.unp.ac.id>

Nomor : 8569/UN35.1/KP/2024
 Lamp. : -
 Hal : Pengusulan Peserta *Training*

20 Agustus 2024

Yth. Kepala LSP
Universitas Negeri Padang

Dengan hormat,

Bersama ini disampaikan peserta pelatihan dari Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam yaitu:

No.	Nama	NIP	Pangkat/Gol	Jenis Pelatihan
1.	Dr. Yulkifli, S.Pd, M.Si	197307022003121002	Pembina Utama Muda, IV/c	Risk Management (CRP)
2.	Dr. Irwan, M.Si	196510051991121001	Penata Tk. I, III/d	Risk Management (CRA)
3.	Elvi Hengki, S.T., M.Pd.	197803052000031002	Pembina Tk. I, IV/b	Risk Management (CRA)
4.	Fitri Amelia, S.Si., M.Si., Ph.D.	198008192009122002	Penata, III/c	Risk Management (CRA)
5.	Sri Mulyani, S.Kom., M.Sc.	197403282001122001	Pembina, IV/a	Risk Management (CRA)
6.	Dr. dr. Elsa Yuniarti, S.ked., M.Biomed., AIPO-K	198206232008122002	Penata Tk. I, III/d	Risk Management (CRA)
7.	Even Triaga, S.Si.	-	-	Risk Management (CRO)
8.	Elva Rahmi, S.Pd.	197411071999032002	Penata Muda Tk. I, III/b	K3 (Umum)
9.	Herawati Desi Putri	197804171999032002	Penata Muda, III/a	K3 (Umum)
10.	Zurian Affandi, S.Si.	-	-	K3 (Umum)
11.	Nofri Hardisal, S.Si.	-	-	K3 (Umum)
12.	Silvi Veronita, S.Si., M.Si.	-	-	K3 (Umum)

Kami mohon usul ini dapat diproses, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Dr. Yulkifli, S.Pd, M.Si.
 NIP. 197307022003121002

Surat Tugas Inhouse Training di LPPOM MUI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
UPT LABORATORIUM TERPADU



Jalan Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang 25131 Telepon (0751) 7051260
E-mail: labterpadu@unp.ac.id Home Page: <http://www.labterpadu.unp.ac.id>

SURAT TUGAS

No.568/UN35.14/KP/2024

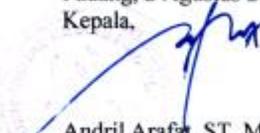
Kepala UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Negeri Padang dengan ini menugaskan:

No	Nama	Jabatan
1	Miftahul Khair, S.Si, M.Sc, Ph.D	Dosen Dept. Kimia FMIPA
2	Affiatul Achyar, M.Si	Dosen Penyelia Lab. PCR Halal
3	Yusni Atifah, M.Si	Dosen Penyelia Lab. PCR Halal
4	Sandi Fransisco Pratama, M.Sc	Dosen Penyelia Lab. PCR Halal
5	Siska Alicia Farma, S.Pd M.Biomed	Dosen Penyelia Lab. PCR Halal
6	Kurnia Sari, A.Md., AK	Analisis Lab. PCR Halal
7	Elva Rahmi, S.Pd	Analisis Lab. PCR Halal
8	Desy Akhrita, S.Pd	Tenaga Kependidikan Dept. Biologi FMIPA

Untuk melaksanakan Inhouse Training di LPPOM MUI pada tanggal 5-9 Agustus 2024 di Bogor.

Demikianlah surat tugas dibuat untuk dapat dipergunakan sesuai aturan berlaku.

Padang, 2 Agustus 2024
Kepala,



Andril Arafat, ST, M.Eng, Ph. D
NIP. 197708042024211005

**CERTIFICATE
OF PARTICIPATION**



LABORATORIUM
LPPOM MUI
Advance testing with integrity



YKAN
LP-1348/2018

THIS IS AWARDED TO

Kurnia Sari, A.Md., AK.

Workshop Halal Testing - Universitas Negeri Padang

Held by Laboratorium LPPOM MUI
August, 06 - 08 2024



Heryani, S.Si., M.T.Pn

Head of Laboratorium LPPOM MUI

Gedung Baru perkuliahan FMIPA



Gedung Baru FMIPA di Sijunjung



Booth biru untuk KWU mahasiswa.



Tempat air minum sehat

