



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

LAPORAN

**HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
TAHUN 2021**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Survei Kepuasan untuk tahun 2021 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, 28 Juni 2021
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.

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 2021.

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	1622
2.	Dosen	71
3.	Tenaga Kependidikan	59
4.	Lulusan	303
5.	Pengguna Lulusan	30
6.	Mitra	24

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>. Semua instrumen ini telah diuji kelayakannya dari segi validitas dan reliabilitas secara statistik (<http://gpm.fmipa.unp.ac.id/instrumen.php>) dan validitas bahasa terkait kemudahan penggunaan oleh dua ahli pada Juni tahun 2020.

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 lulusan dan mitra berkaitan dengan indikator layanan manajemen. Survei kepuasan pengguna berkaitan dengan kompetensi alumni.

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.

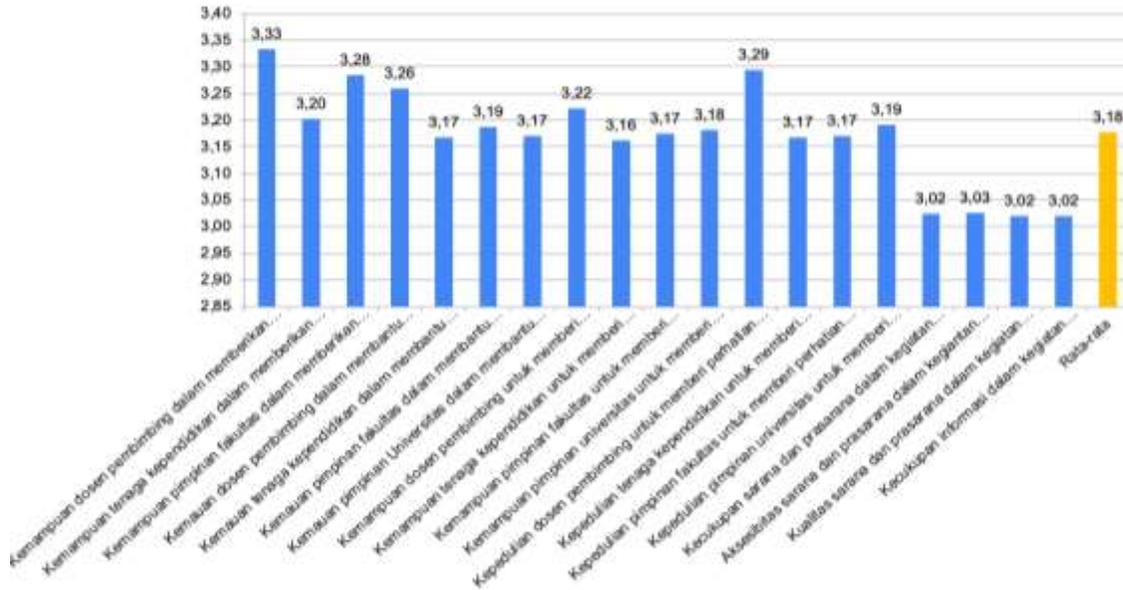
Tabel 3. Predikat Nilai IK

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

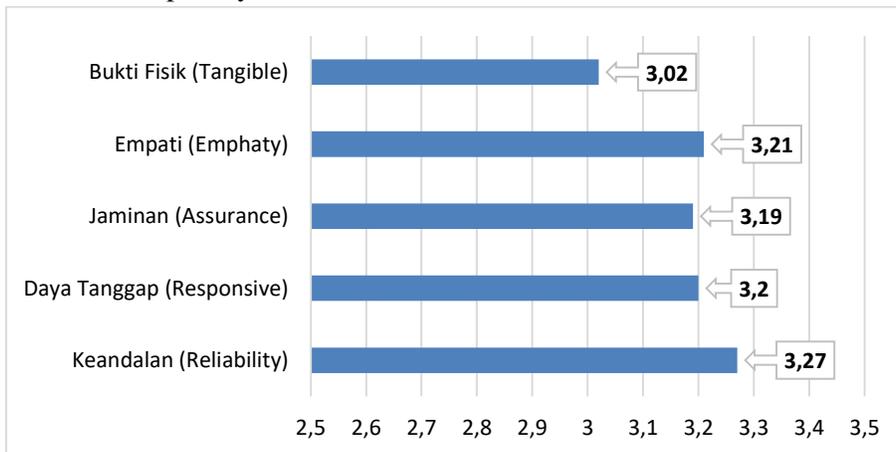
3.1. Hasil Kajian Survey Kepuasan Mahasiswa

Hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar berikut ini.



Gambar 1. Rataan Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk Setiap Pernyataan Kuesioner

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sebesar 3,18. Hal ini menunjukkan bahwa respon mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan FMIPA UNP tergolong baik. Gambar 28 menyajikan indeks kepuasan mahasiswa berdasarkan 5 aspek layanan kemahasiswaan di UPPS.

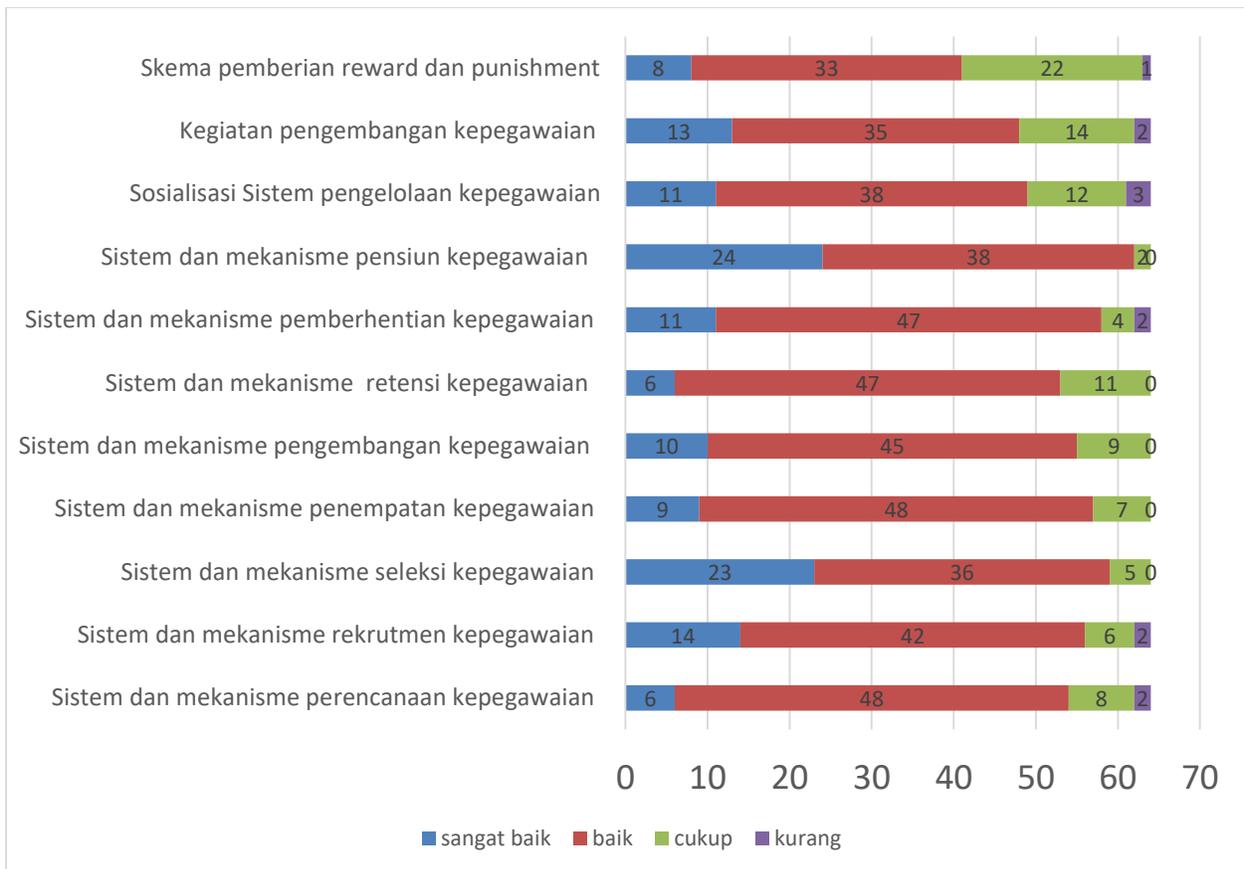


Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan.

Berdasarkan 5 aspek kepuasan pengguna terhadap layanan kemahasiswaan, indeks kepuasan tertinggi adalah pada aspek keandalan yakni dengan capaian indeks kepuasan sebesar 3,27. 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 3,02. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kemahasiswaan dari segi fasilitas masih perlu ditingkatkan.

3.2. Hasil Kajian Survey Kepuasan Dosen

Hasil survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM pada Tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar berikut ini.

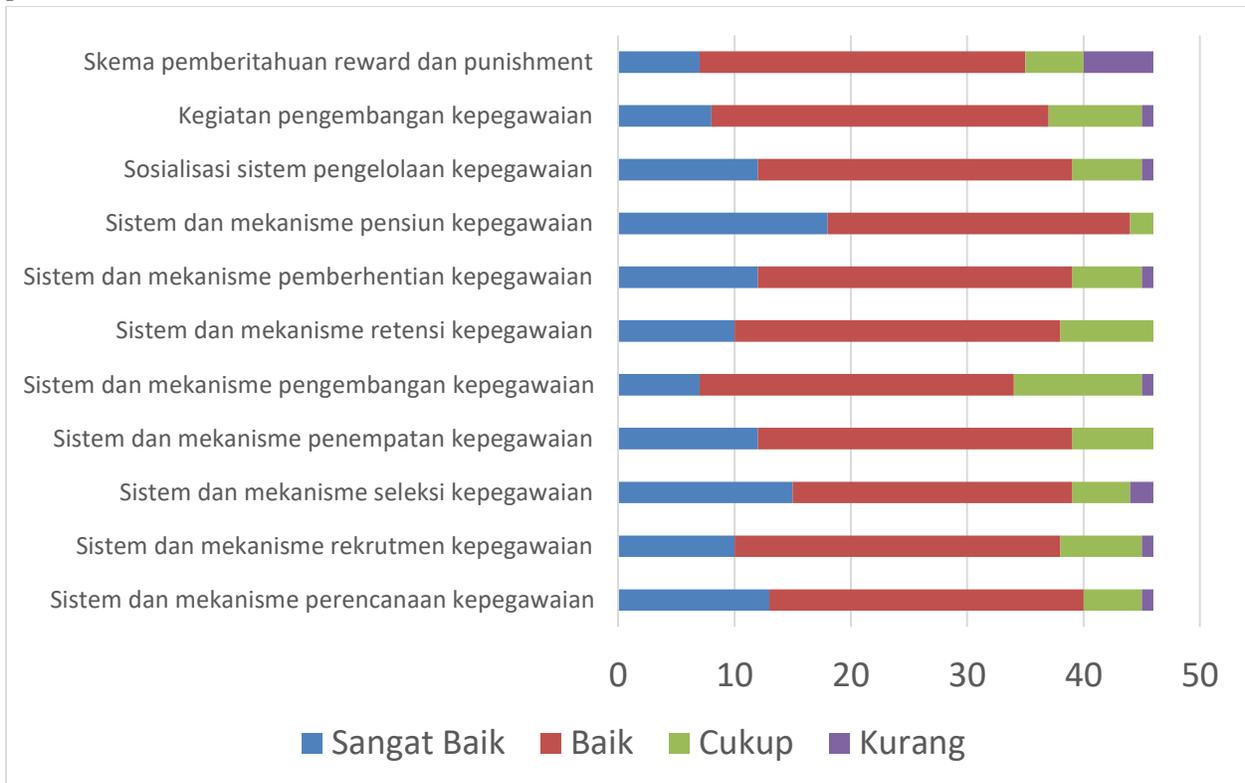


Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3,09 Artinya berada pada kategori tinggi. Indeks Kepuasan yang Tinggi terdapat pada item peningkatan kapasitas dosen dalam penelitian, Ketersediaan anggaran PT untuk kegiatan penelitian, Sistem dan mekanisme pensiun kepegawaian. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada skema pemberian reward dan punishment, Kecukupan dan aksesibilitas sarana pendidikan, dan Pengelolaan sarana dan prasarana.

3.3. Hasil Kajian Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM pada Tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar berikut ini.

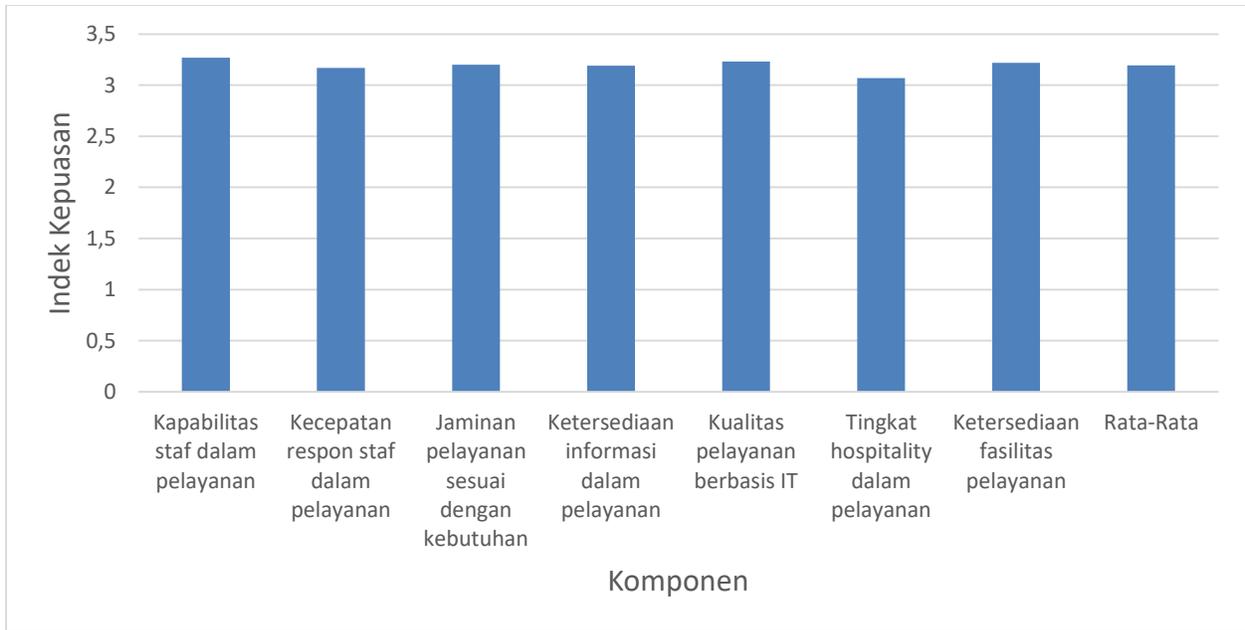


Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3.19 Artinya berada pada kategori tinggi. Indeks Kepuasan yang tinggi terdapat pada item pengelolaan sarana dan prasarana, Sistem dan mekanisme pensiun kepegawaian dan Kemudahan pelayanan administrasi perkantoran. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada Skema pemberian reward dan punishment, dan Sistem dan mekanisme pengembangan kepegawaian.

3.4. Hasil Kajian Survei Kepuasan Lulusan

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap pelayanan pada Tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar berikut ini.

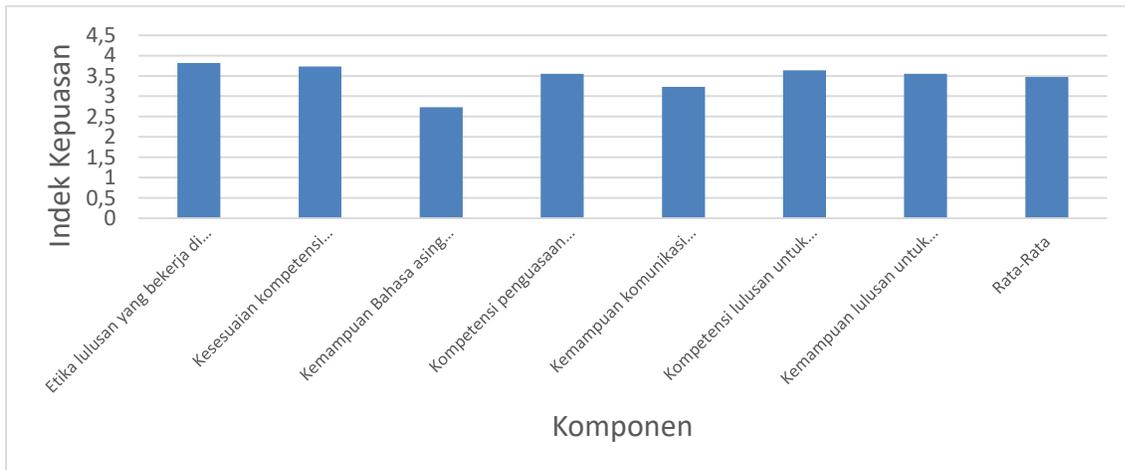


Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Lulusan

Kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen sebesar 3.19 Artinya berada pada kategori tinggi.

3.5. Hasil Kajian Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni pada Tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar berikut ini.

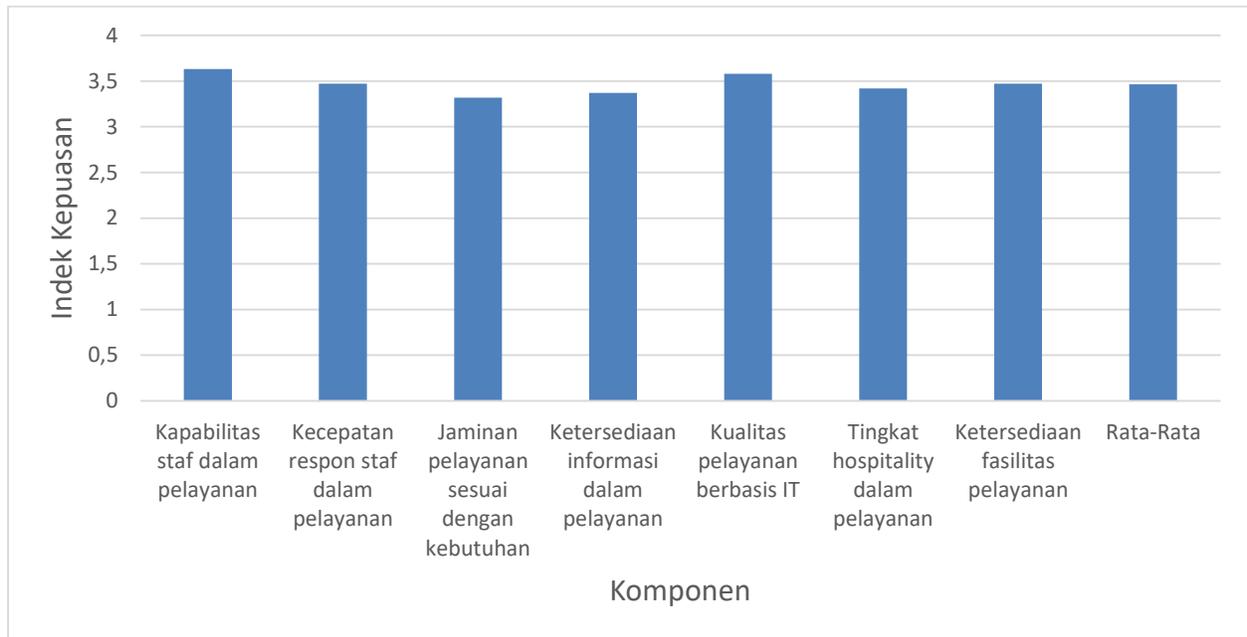


Gambar 6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni sebesar 3.47 Artinya berada pada kategori sangat tinggi.

3.6. Hasil Kajian Survei Kepuasan Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap pelayanan manajemen pada Tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar berikut ini.



Gambar 7. Hasil Survei Kepuasan Mitra

Kepuasan mitra terhadap layanan manajemen sebesar 3.47 Artinya berada pada kategori sangat tinggi.

BAB IV PENUTUP

Berikut ini adalah kesimpulan hasil survei kepuasan pengguna pada tahun 2021 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 lulusan terhadap layanan tergolong tinggi
5. Indek kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni tergolong sangat tinggi
6. 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 .



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
Gugus Penjaminan Mutu (GPM)

Jl. Prof Dr. Hamka Air Tawar Padang Telp. 7057420, Fax. 7058772

Home page <https://gpm.fmipa.unp.ac.id> || E-mail gpm@fmipa.unp.ac.id

No : 019/UN35.1.1.8/ 2021

Padang, 04 Mei 2021

Lamp. :

Hal : Pemberitahuan Survey Kepuasan

Kepada Yth :

Dekan 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 untuk menginformasikan kepada semua civitas akademika agar mengisi link berikut;

1. Survey kepuasan untuk mahasiswa dengan link <http://bit.ly/skrmfmipa>
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.

An Ketua GPM FMIPA
Sekretaris GPM

Renol Afrizon S.Pd., M.Pd
NIP.198706102014041001