



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

LAPORAN

**TINDAK LANJUT HASIL SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA (STAKEHOLDER)
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 Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan untuk tahun 2022 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 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 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.

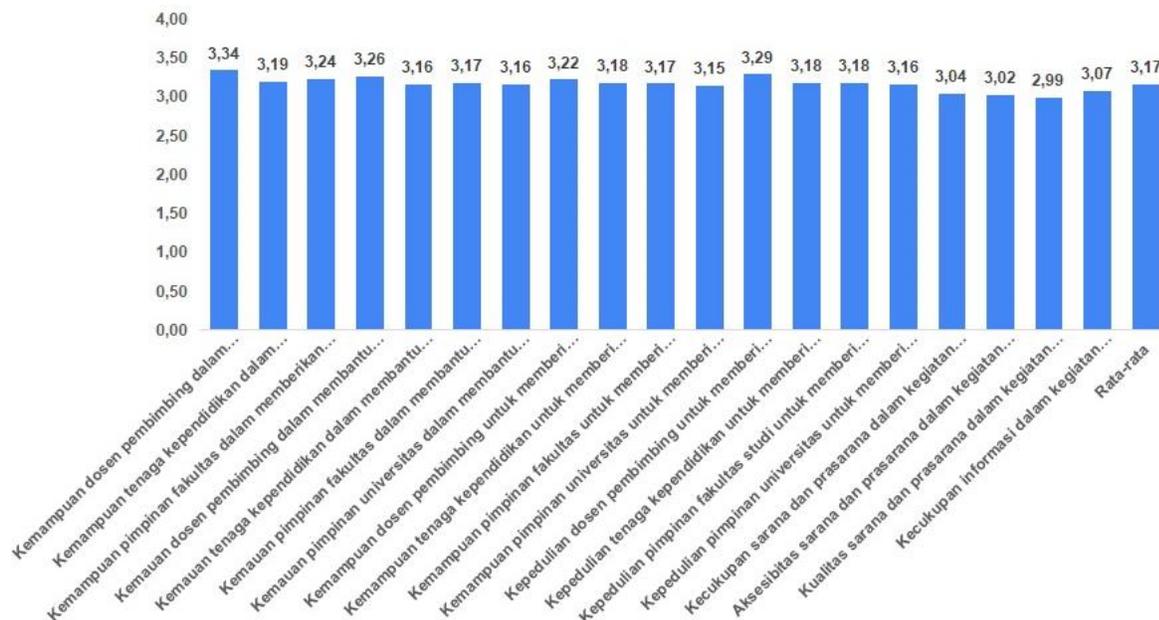
1.2. Tujuan

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

BAB 2 TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

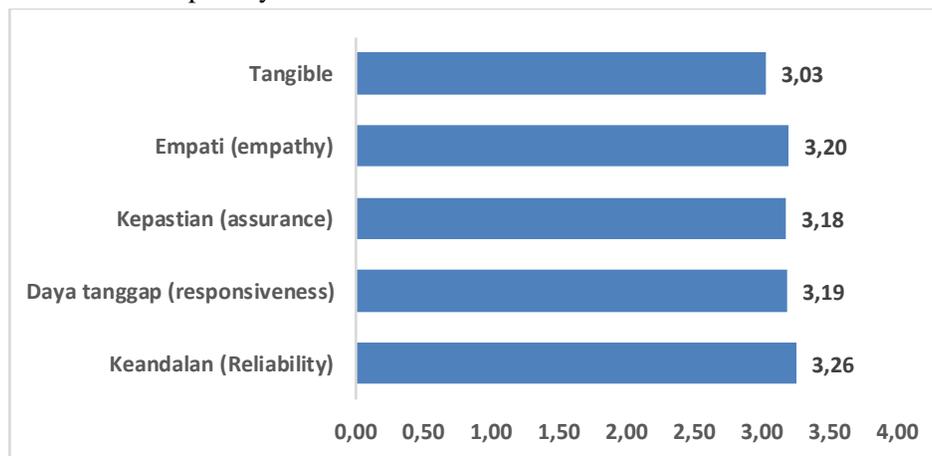
2.1. Hasil Kajian Survey Kepuasan Mahasiswa

Hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tahun 2022 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 3,17. 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.

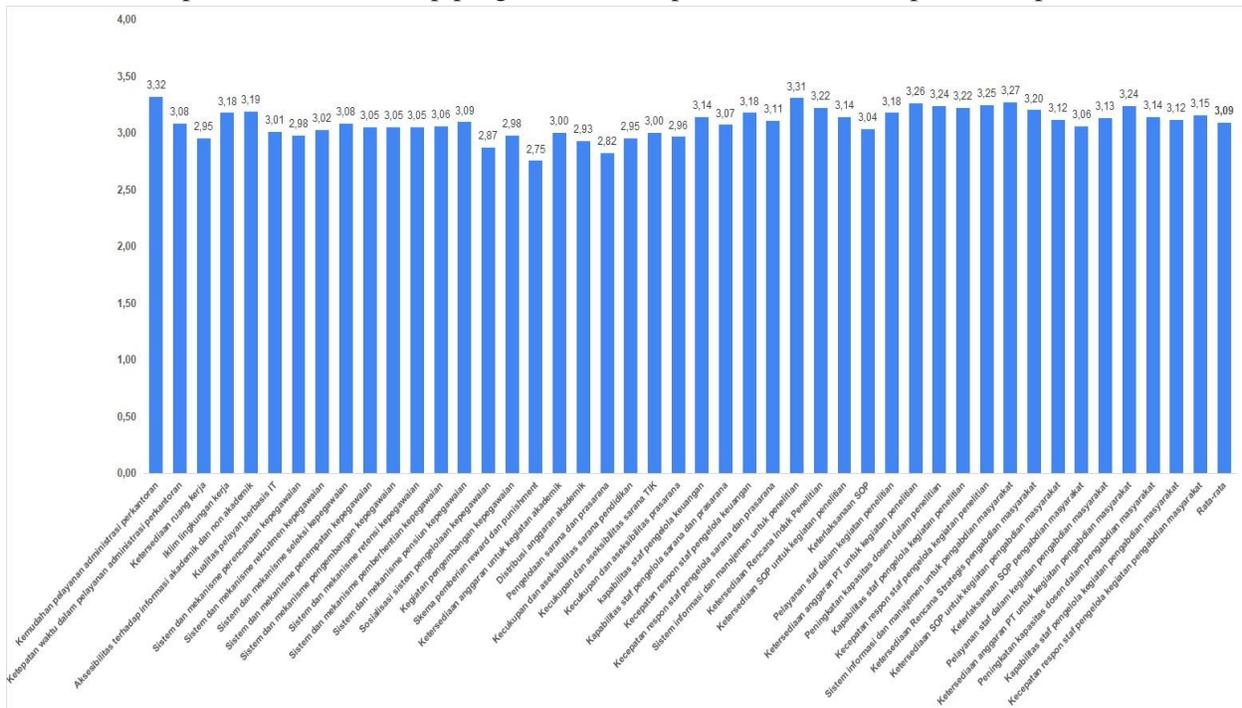


Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan.

Berdasarkan 5 aspek kepuasan pengguna terhadap layanan kemahasiswaan, indeks kepuasan tertinggi adalah pada aspek keandalan yakni dengan capaian indeks kepuasan sebesar 3,26. 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 3,03. 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 2022 dapat dilihat pada Gambar 3.

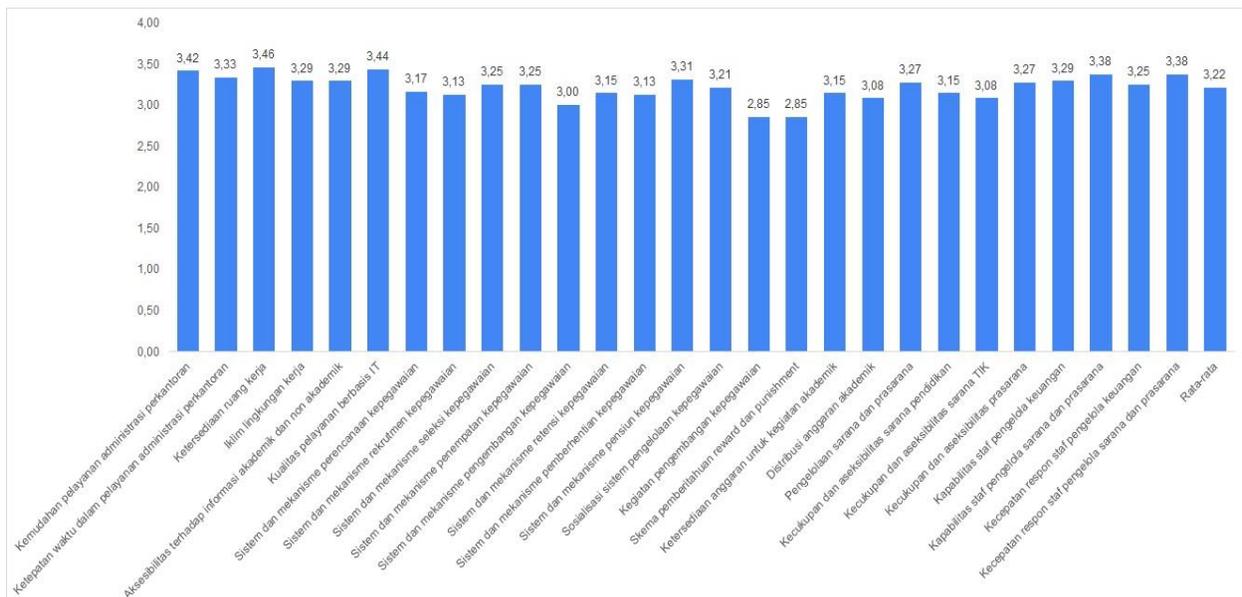


Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3.09. Artinya, berada pada kategori tinggi. Indeks Kepuasan yang Tinggi terdapat pada item sistem informasi pengabdian masyarakat, ketersediaan anggaran PT penelitian, peningkatan kapasitas penelitian, kapasitas staf pengelola penelitian, kecepatan respon staf pengelola penelitian. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada skema pemberian reward dan punishment, sistem pengelolaan kepegawaian, dan pengelolaan sarana dan prasarana.

2.3. Hasil Kajian Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM pada Tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 4.

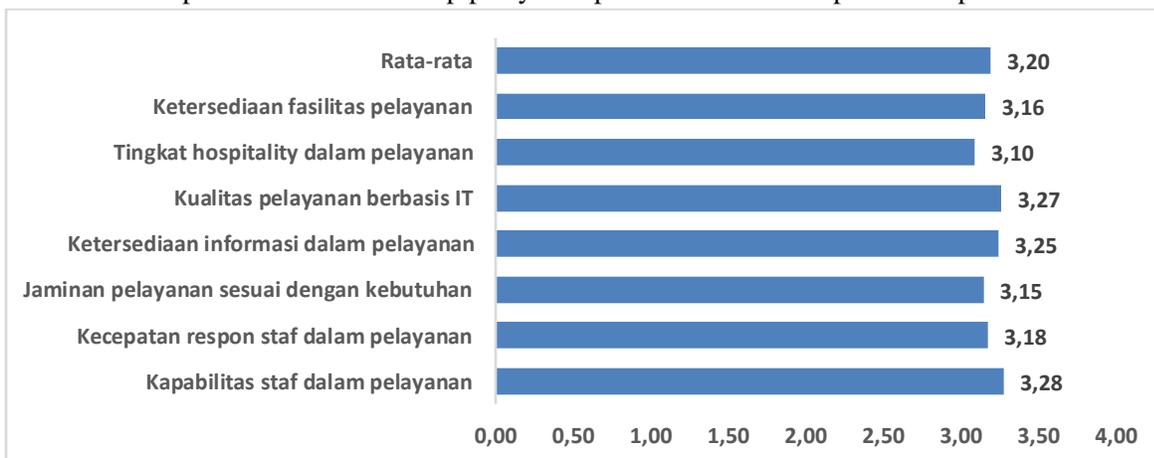


Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3,22. Artinya berada pada kategori tinggi. Indeks Kepuasan yang tinggi terdapat pada item ketersediaan ruang kerja, kualitas pelayanan berbasis IT, dan kemudahan pelayanan administrasi perkantoran. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada skema pemberian reward dan punishment dan sistem dan mekanisme pengembangan kepegawaian.

2.4. Hasil Kajian Survei Kepuasan Lulusan

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap pelayanan pada Tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 5.

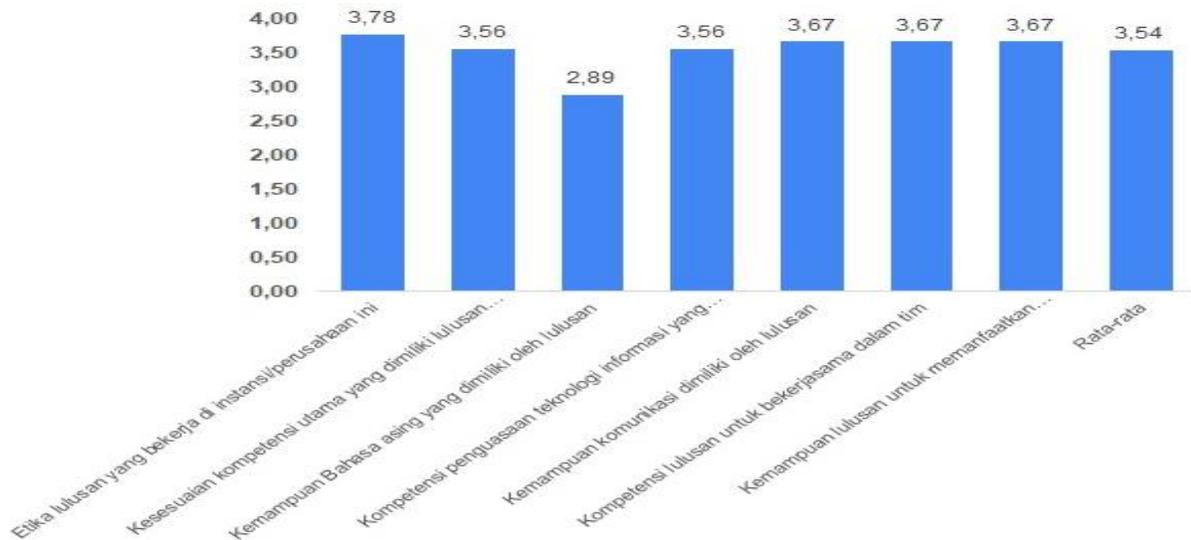


Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Lulusan

Kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen sebesar 3,20. Artinya, berada pada kategori tinggi.

2.5. Hasil Kajian Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni pada Tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 6.

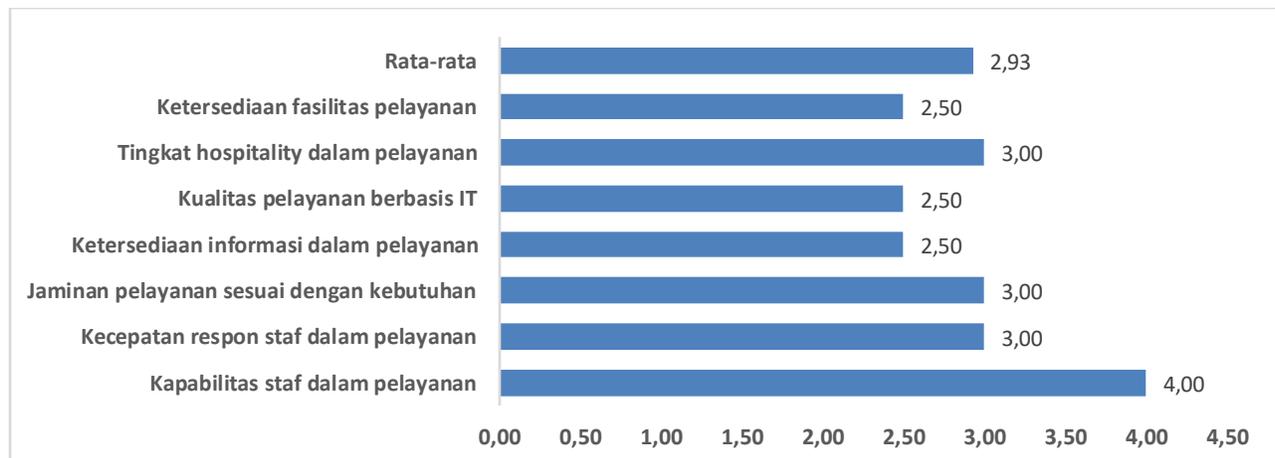


Gambar 6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni sebesar 3,54. Artinya, berada pada kategori sangat tinggi.

2.6. Hasil Kajian Survei Kepuasan Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap pelayanan manajemen pada Tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Hasil Survei Kepuasan Mitra

Kepuasan mitra terhadap layanan manajemen sebesar 2,93. Artinya, berada pada kategori tinggi

BAB III UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

3.1. Umpan Balik

Setelah dilaksanakan pengukuran survei kepuasan pengguna sampai tanggal 24 Juni 2022 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 5606/UN.35.TU/2022 tanggal 03 Agustus 2022.

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, sistem pengelolaan kepegawaian, dan pengelolaan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan	Pemberian reward berdasarkan kinerja: https://ibk.unp.ac.id/home
3.	Tenaga Kependidikan	tinggi	Skema pemberian reward dan punishment, dan sistem dan mekanisme pengembangan kepegawaian masih perlu ditingkatkan	<ul style="list-style-type: none">• http://fmipa.unp.ac.id/fmipa/blog/2022/2/12/19/pelatihan-microsoft-office-bagi-tenaga-kependidikan-fmipa-unp/• Pemberian reward berdasarkan kinerja: https://ibk.unp.ac.id/home• Pemilihan tenaga kependidikan terbaik di setiap bulannya
4.	Lulusan	tinggi	-	
5.	Pengguna Lulusan	Sangat tinggi	-	
6.	Mitra	tinggi	Ketersediaan fasilitas pelayanan, ketersediaan pelayanan berbasis IT, ketersediaan informasi dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan	<ul style="list-style-type: none">• http://fmipa.unp.ac.id/fmipa/blog/2022/10/28/pembicaraan-kerja-sama-prodi-agroteknologi-fmipa-unp-dengan-faperta-ipb/• http://fmipa.unp.ac.id/fmipa/blog/2022/10/26/pembicaraan-kerja-sama-departemen-kimia-dengan-sgia-batam-dan-pt-ecogreen-oleochemicals-batam/

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 ditindaklanjuti 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 tatakelola yang lebih baik .

Lampiran 1. Bukti Tindak Lanjut Hasil Kepuasa (Pelatihan Microsoft Office)



Lampiran 2. Bukti Tindak Lanjut Hasil Kepuasan (Insentif Berbasis Kinerja)

Showing 10 entries

NIP/NAMA	JENIS	JABATAN	STATUS/UNIT	DATA DUKUNG	SKS IBK	IBK	PAJAK	BAYAR
<input type="text" value="Search..."/>	<input type="text" value="Semua"/>	<input type="text" value="Search..."/>	<input type="text" value="Search..."/>	<input type="text" value="Search..."/>	<input type="text" value="Search..."/>	<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="Search"/>
Hamedy Yulian Saputra, S.Pd. 213044	Tendik	Teknisi Laboratorium (5/1107)	Tendik Non PNS Aktif Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan FMIPA	Kehadiran Rata-rata = 100.00 Nilai SKP = 0.00 Bulan : 9 - 9 (1)	sksr mengajar : 0.0000 sksr pemb : 0.0000 sksr penguji : 0.0000 sksr lain : 0.0000 sksr A : 0.0000 sksr B : 0.0000 sksr C : 0.0000 sksr TD : 0 sksr D : 29.3600	899.438,00	0,00	
						899.438,00	0,00	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Lampiran 3. Pemilihan tenaga kependidikan FMIPA terbaik di setiap bulan





Selamat atas Terpilihnya Tendik Terbaik

Fakultas Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang
Bulan September Tahun 2022



Nofri Hardisal, S.Si
Staf Subbag. Umum & BMN

"Together We are Excellent"

This award certificate is pinned to a brown fabric board with yellow pushpins. It features a blue and white background with a circular portrait of Nofri Hardisal, S.Si, a staff member in an orange blazer. The text is in Indonesian, celebrating his selection as the best staff member for September 2022. Logos of the Faculty of Mathematics and Natural Sciences and Universitas Negeri Padang are visible in the top right corner.



Selamat atas Terpilihnya Tendik Terbaik

Fakultas Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang
Bulan Desember Tahun 2022



Harmedi Yulian Saputra, S.Pd.
Teknisi Lab. Pendidikan IPA

"Together We are Excellent"

This award certificate is pinned to a brown fabric board with green pushpins. It features a blue and white background with a circular portrait of Harmedi Yulian Saputra, S.Pd., a technician in an orange blazer. The text is in Indonesian, celebrating his selection as the best staff member for December 2022. Logos of the Faculty of Mathematics and Natural Sciences and Universitas Negeri Padang are visible in the top right corner.