



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

LAPORAN

**HASIL REVIEW PELAKSANAAN
PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
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 Review Kepuasan untuk tahun 2021 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, 14 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 di tetapkan. 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

2.2.1 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 sampai dengan tanggal 14 Juni 2021

No	Pemangku Kepentingan	Jumlah Responden (s.d 14 Juni 2021)	Hasil Review
1.	Mahasiswa	1610	Sudah lengkap perwakilan prodi
2.	Dosen	71	Sudah lengkap perwakilan jurusan
3.	Tenaga Kependidikan	59	Sudah
4.	Lulusan	195	<ul style="list-style-type: none">• Belum mengisi karena belum ada lulusan (Statistika S1, Fisika S2, Pendidikan IPA S3)• Respondennya masih 1 orang: Pendidikan Biologi S2• Respondennya 3-9 (Mat S1, Fisika S1, Kimia S1, Pend. Bio S1, Pend. Fisika S2)
5.	Pengguna Lulusan	12	Prodi yang sudah mengisi: Pend. Fisika S1, Fisika S1, Pend. Mat S2, Pend. Fisika S2 dan Pend. Bio S2
6.	Mitra	24	Pendidikan (13), Penelitian (2), Pengabdian (7) dan Kegiatan Lainnya (2)

2.1.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan dan Rekomendasi

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

- Sebaiknya prodi memberitahukan kembali kepada lulusan, pengguna lulusan dan mitra untuk mengisi survei kepuasan 2021 sampai tanggal 28 Juni 2021.
- Sebaiknya disajikan data secara real time agar kaprodi dapat dengan memfollow up kembali ke pengguna
- 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 disampaikan melalui rapat pimpinan fakultas (MPF) tanggal 14 Juni 2021. Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan surat undangan Dekan FMIPA nomor tanggal 9 Juni 2021. Adapun bukti pembahasan hasil review terdapat pada gambar 1 dan lampiran .



Gambar 1. Pelaksanaan Review Survei Kepuasan Pengguna

BAB III PENUTUP

Berikut ini adalah kesimpulan hasil review pelaksanaan survei kepuasan pengguna pada tahun 2021 pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.

1. Pelaksanaan survei kepuasan secara umum sudah berjalan baik meskipun responden dari segi lulusan, pengguna lulusan dan mitra masih kurang dan perlu diberitahukan kembali kepada pemangku kepentingan (lulusan, pengguna lulusan dan mitra)
2. Berkaitan dengan alumni, pengguna lulusan dan mitra, sebaiknya survei dilakukan dalam bentuk satu kesatuan

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

Lampiran 1. Undangan Review Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna



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
E-mail: fmipa@fmipa.unp.ac.id Website: <http://fmipa.unp.ac.id>

Nomor : 296/UN35.1/TU/2021
Lamp. : -
Hal : Undangan Rapat Pimpinan

9 Juni 2021

Yth.
Wakil Dekan I/II/III
Ketua Jurusan
Sekretaris Jurusan.....
Koordinator Prodi.....
TF A.Madya Kepegawalan/Koor TU.....
Ketua/Sekretaris GPM
FMIPA Universitas Negeri Padang

Dengan hormat,

Dengan ini kami mengundang Saudara untuk dapat hadir pada :

Hari /Tanggal : Senin/14 Juni 2021
Pukul : 10.00 WIB s.d Selesai
Tempat : Aula FMIPA UNP Padang
Agenda : 1. Informasi baru oleh Dekan, Wakil Dekan, Ketua Jurusan dan Ketua Prodi
2. Penyerahan Sertifikat Dosen Konten Pembelajaran Daring Berprestasi dan Prodi Berprestasi Tingkat UNP
3. Sosialisasi Instrumen Validasi Soal dan Portofolio untuk Penilaian Capaian Pembelajaran
4. Informasi Pelaksanaan Monev Pembelajaran ke 3 (Proses Pembelajaran) dan Tahap 4(Penilaian) Serta Hasil Evaluasi Monev Tahap 2
5. Review Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pengguna
6. Hal lain yang dirasa perlu

Demikianlah undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kehadiran Saudara diucapkan terima kasih.



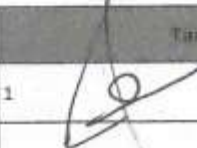


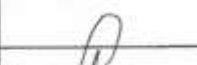







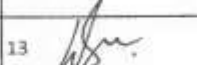


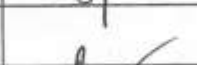



Dr. Yulkifli, S.Pd., M.Si.

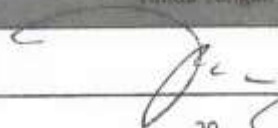

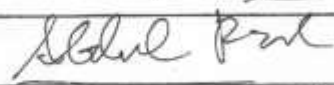
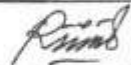



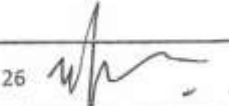





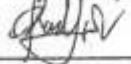

NIP. 19730702 200312 1 002

Lampiran 2. Daftar Hadir Review Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna

DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : **Senin/14 Juni 2021**
 Pukul : 10.00 WIB s.d Selesai
 Tempat : Aula FMIPA UNP
 Acara : 1. Informasi baru oleh Dekan, Wakil Dekan, Ketua Jurusan dan Ketua Prodi
 2. Penyerahan Sertifikat Konten Pembelajaran Daring Berprestasi dan Prodi Berprestasi
 3. Sosialisasi Instrumen Validasi Soal dan Portofolio untuk Penilaian Capaian Pembelajaran
 4. Informasi Pelaksanaan Monev Pembelajaran Tahap 3 (Proses pembelajaran) dan Tahap 4 (Penilaian) Serta Hasil Evaluasi Monev Tahap 2
 5. Review Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pengguna
 6. Hal lain yang dirasa perlu

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Fulkpli	Dekan	1 
2			2 
3	Alizar	WD 1.	3 
4	Dony Permana	Kajur Statistika	4 
5	Maranah Dewi F.N	Nobulen	5 
6	DEFFRI AHMAD	Sekjur Mat	6 
7	Medea Rosha	Kajur Mat	7 
8	Dwi Hilda Putri	Kajur Biologi	8 
9	IRWAN	WD 2	9 
10	Fitri Amelia	Prodi Kimia	10 
11	Edi Nasra	Sekjur Kimia	11 
12	Haffi Alberida	Kaprodi Biol. Biot	12 
13	Des M.	Staf jur Bio	13 
14	Khairil Arif	Sekjur IPA	14 
15	Hidayati	Staf jurusan Biologi	15 
16	Fatmi Mufit	Sekjur Fisika	16 
17	RATNA WULAN	Prodi Fisika	17 
18	Syafridini	Kaprodi Fisika	18 

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
19	Pardhi Octavio	Keprosid Kores	19 
20	Miftahul Kheir	Dosen	20 
21	A. Rizale	sekruti S2 Kul. Fis	21 
22	Rendy Aprizon	Sekretaris GPM	22 
23	Jalham D		23 
24	Beti Vionanda	B 3 stat	24 
25	Norony Amalita	Lekjur Stat	25 
26	Febri Yanto	Dosen	26 
27	Hardeli	Dosen	27 
28	Yerizon	Keprosdi S2 P. Med	28 
29	LUFRI	Dosen	29 
30	Hamdi	S2 Fisika	30 
31	ASRIZAL	S2 Pend Fisika	31 
32	Fridgo Tarman	Koor. Prodi: Pend mat	32 
33	Rizka Putri Dewi		33 
34			34
35			35
36			36



Dr. Yuliani, S.Pd., M.Si.

NIP. 19730702 200312 1 002



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
E-mail: fmipa@fmipa.unp.ac.id Website: <http://fmipa.unp.ac.id>

NOTULEN RAPAT

Hari / Tanggal : Senin / 14 Juni 2021

Peserta Rapat : 1. Dekan
2. Wakil Dekan I, II, dan III
3. Ketua & Sekretaris Jur. Biologi, Matematika, Fisika, Kimia, & Statistika
4. Koordinator Prodi S1, S2, dan S3
5. Kabag TU
6. Ketua & Sekretaris GPM

Agenda : Rapat evaluasi hasil MONEV 2, pelaksanaan MONEV 3, review pelaksanaan kepuasan pengguna

Hasil rapat evaluasi adalah sebagai berikut :

Pembicara	Informasi
Renol Afrizon, S.Pd., M.Pd. (Sekretaris GPM)	<ol style="list-style-type: none">1. Tidak ada temuan pada prodi S1 Fisika, D3 Statistika, S2 Fisika, dan S3 Pend. IPA.2. Monev Pembelajaran 3 dan 4 berkaitan dengan Pelaksanaan Pembelajaran dan Penilaian Pembelajaran (gpm.fmipa.unp.ac.id).3. Monev Online Prodi : 17 – 23 Juni 2021 (Data monev yang sudah OK atau yang telah disimpan akan langsung hilang tanda editnya). Apabila ada kesalahan pengisian dan telah disimpan maka dilaporkan ke GPM.4. Indikator monev:<ol style="list-style-type: none">a. Pelaksanaan Pembelajaran Pelaksanaan UAS, Kesesuaian Proses dengan RPS, Kehadiran Dosen dan Mahasiswa.b. Penilaian Pembelajaran UTS (Naskah Soal, Bobot Soal, Berdasarkan Sub CPMK, Validasi Soal, Terdokumensi dan Bisa diakses), UAS (Naskah Soal, Bobot Soal, Berdasarkan Sub CPMK, Validasi Soal, Terdokumensi dan Bisa diakses).5. Survei kepuasan pengguna untuk tahun 2021 akan ditutup tanggal 27 Juni 2021.6. Mahasiswa dari semua prodi sudah mewakili pengisian survei.7. Dosen dari semua jurusan sudah mewakili pengisian survei.8. Tenaga kependidikan sudah mewakili pengisian survei.9. Belum ada lulusan dari S1 Statistika, S2 Fisika, dan S3 Pend. IPA yang mengisi survei karena masih prodi baru. Responden dari lulusan S2 Pend. Bio, S1 Matematika, S1 Fisika, S1 Kimia, S1 Pend. Bio, dan S2 Pend. Fisika masih kurang dari 10.



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
E-mail: fmipa@fmipa.unp.ac.id Website: <http://fmipa.unp.ac.id>

	10. Pengguna lulusan prodi yang sudah mengisi survei: S1Pend. Fisika, S1 Fisika, S2 Pend. Matematika, S2 Pend. Fisika, dan S2 Pend. Bio. 11. Mitra yang sudah mengisi survei: Pendidikan (13), Penelitian (2), Pengabdian (7) dan Kegiatan Lainnya (2).
Dr. Hardeli, M. Si. (Koor. Prodi S2 Pend. Kimia)	1. Terkait temuan pada pelaksanaan pembelajaran, ternyata ada dosen yang memberikan UTS dalam bentuk lain
Dr. Asrizal, M.Si (Koor. Prodi S2 Pend. Fisika)	1. Bagaimana kita melakukan MONEV sedangkan UAS baru dimulai minggu ini? 2. Beberapa mahasiswa Pendidikan Fisika S2 sudah mengisi survei kepuasan mahasiswa, tapi pada laporan GPM masih kosong.
Defri Ahmad, S.Pd, M.Si (Sekjur Matematika)	1. Terlalu banyak survei yang harus diisi oleh alumni atau atasan tempat mereka bekerja sehingga ada rasa segan.
Dr. Abdul Razak, S.Si, M.Si (Koor. Prodi S2 Pend. Biologi)	1. Terkait temuan MONEV pada Pendidikan Biologi S2, ada mahasiswa yang terkendala jaringan saat mengakses elearning, ada mata kuliah yang tidak jadi dilaksanakan karena tidak ada mahasiswa yang mengambil.



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

Notulen,

Zulhamidi, S.Sos, M.Kom
NIP. 19640211 199303 1 001