



**GUGUS PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
GPMI FMIPA  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**LAPORAN**

**HASIL PENGUKURAN 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 Survei Kepuasan untuk tahun 2024 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, 2024  
Gugus Penjaminan Mutu Internal



**Dr. Violita, M.Si.**  
NIP. 198107042008012022

## **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 publik 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 sistem 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 pada bulan Juli 2024 berdasarkan surat dari Dekan FMIPA UNP terlampir pada Lampiran 1.

### 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	844
2.	Dosen	42
3.	Tenaga Kependidikan	52
4.	Lulusan	107
5.	Pengguna Lulusan	48
6.	Mitra	39

### 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

<u>Tanggapan</u>	<u>Predikat</u>
<u>Sangat Puas</u>	4
<u>Puas</u>	3
<u>Tidak Puas</u>	2
<u>Sangat Tidak Puas</u>	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.

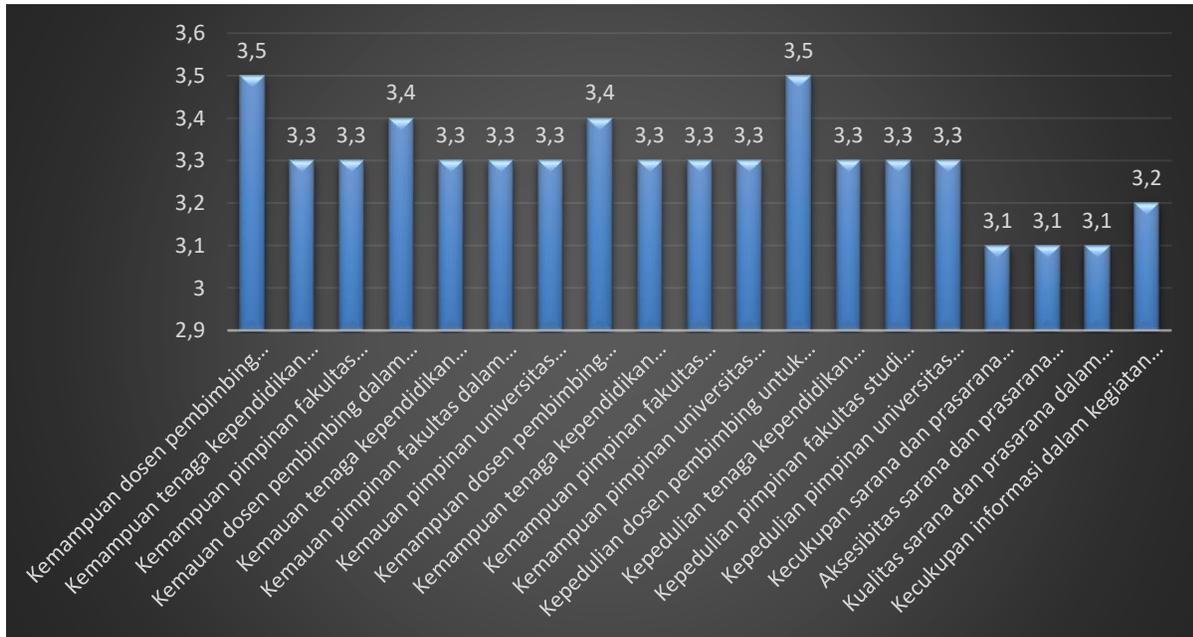
Tabel 3. Predikat Nilai IK

<b>IK</b>	<b>Predikat</b>
$\geq 3.25$	Sangat Tinggi
2.75 – 3.24	Tinggi
2.25 – 2.74	Cukup
1.75 – 2.24	Rendah
$\leq 1.75$	Rendah Sekali

## BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISISNYA

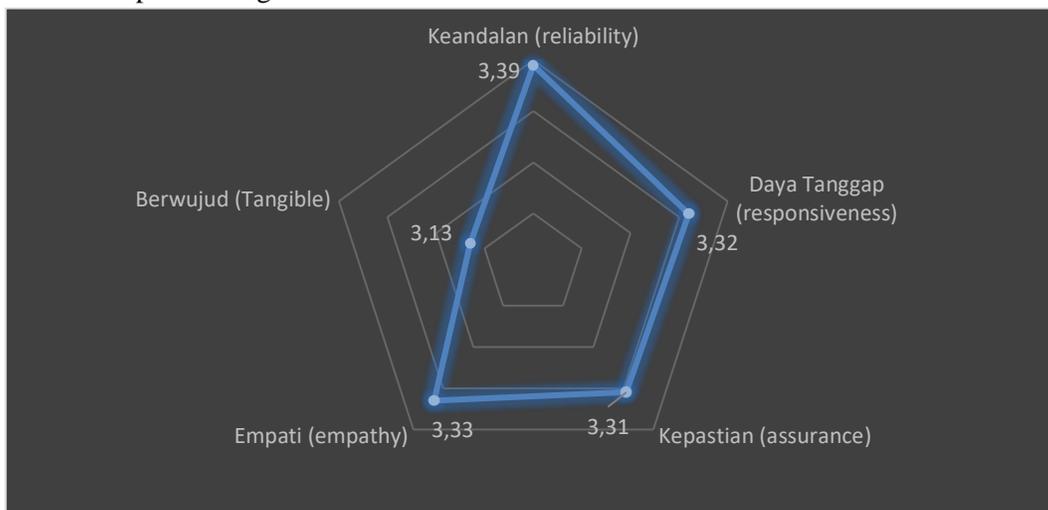
### 3.1. Hasil Kajian Survey Kepuasan Mahasiswa

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

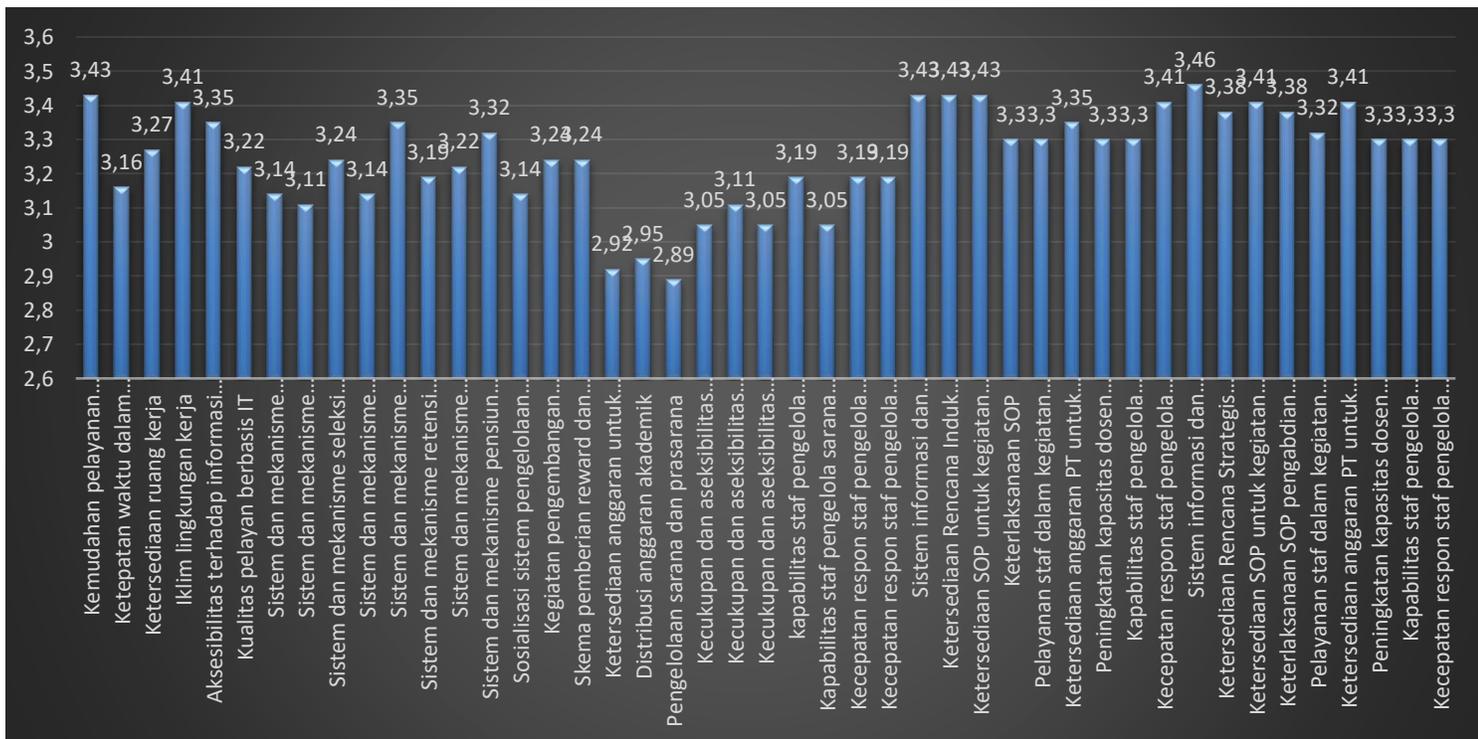
Berdasarkan 5 aspek kepuasan pengguna terhadap layanan kemahasiswaan, indeks kepuasan tertinggi adalah pada aspek keandalan yakni dengan capaian indeks kepuasan sebesar 3,39. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan seluruh unsur pimpinan di UPPS telah 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.

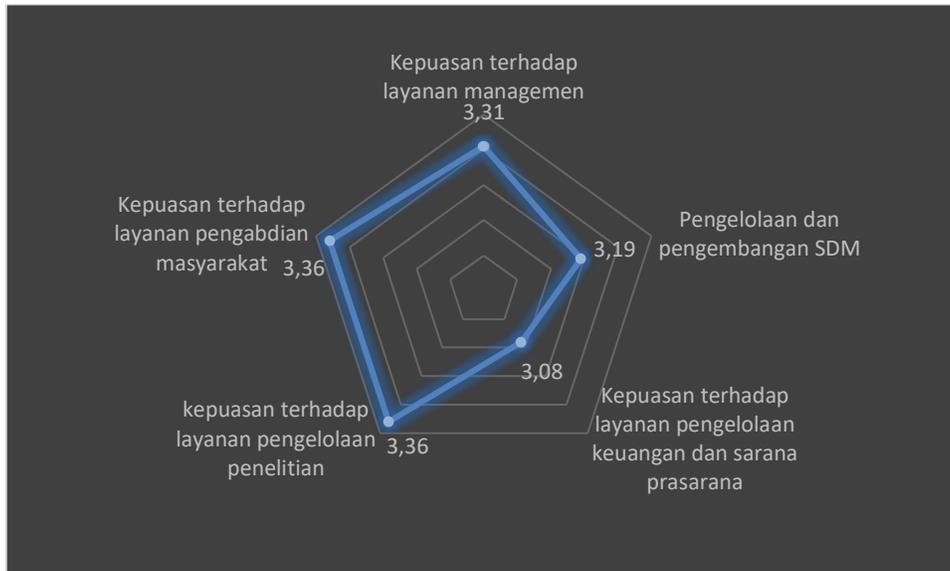
### 3.2. Hasil Kajian Survey Kepuasan Dosen

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

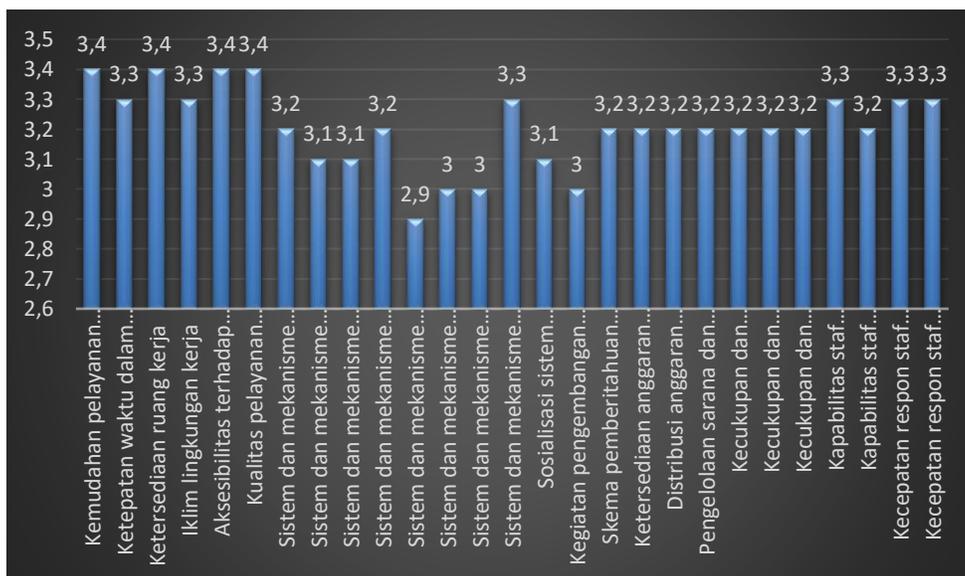
Sementara itu indeks kepuasan dosen berdasarkan 5 aspek layanan di UPPS terlihat bahwa indeks kepuasan tertinggi terdapat pada aspek kepuasan terhadap layanan pengelolaan penelitian dan aspek kepuasan terhadap layanan pengabdian masyarakat yakni mencapai nilai 3,36. Sementara itu indeks kepuasan terendah 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

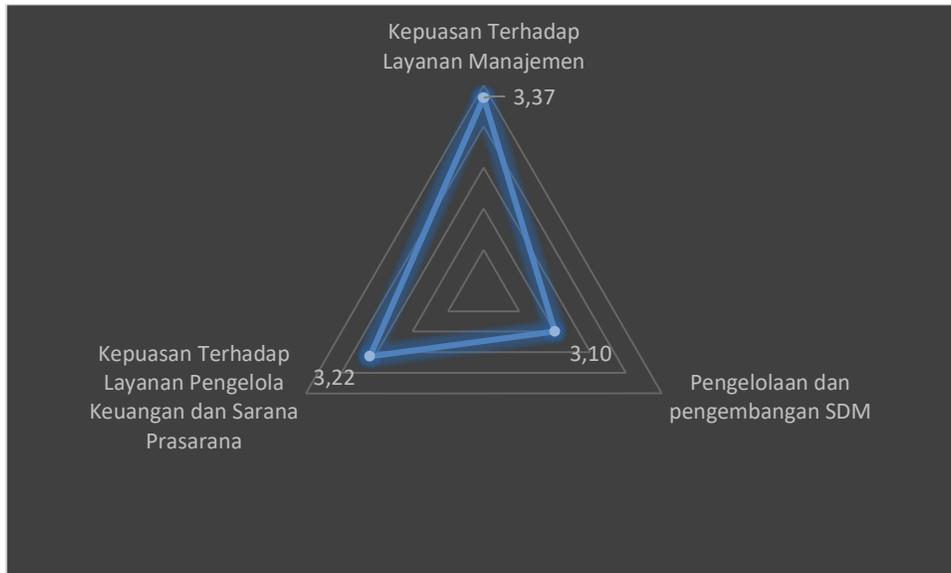
### 3.3. Hasil Kajian Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

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 informasi akademik dan non akademik, dan kemudahan pelayanan administrasi perkantoran. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada aspek system dan mekanisme pengembangan kepegawaian yakni mencapai nilai 2,9 (Gambar 5).



Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

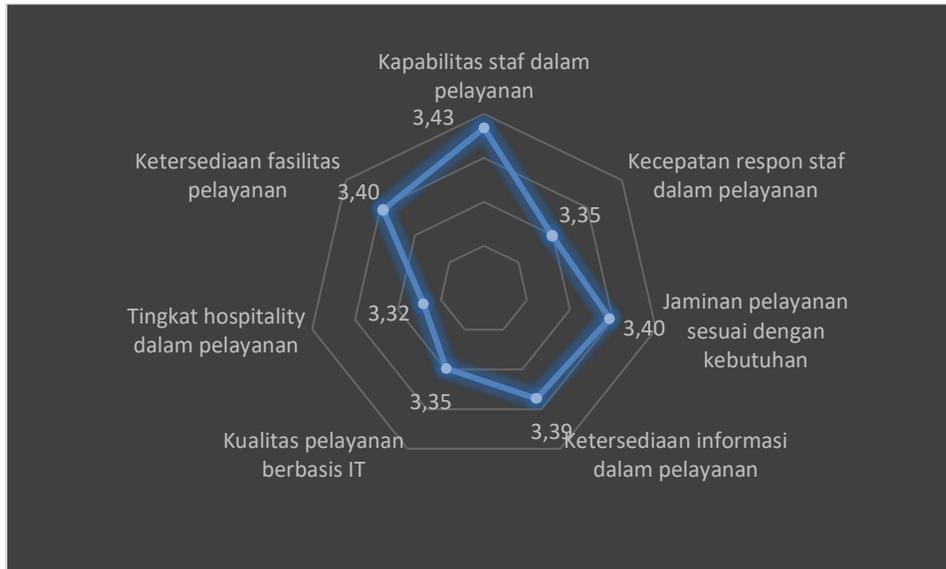
Sementara itu indeks kepuasan tenaga kependidikan berdasarkan 3 aspek layanan di UPPS terlihat bahwa indeks kepuasan tertinggi terdapat pada aspek kepuasan terhadap layanan manajemen yakni mencapai nilai 3,37, kemudian diikuti oleh kepuasan terhadap layanan pengelolaan dan sarana prasarana (3,22), dan 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

### 3.4. 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.

### 3.5. Hasil Kajian Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

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

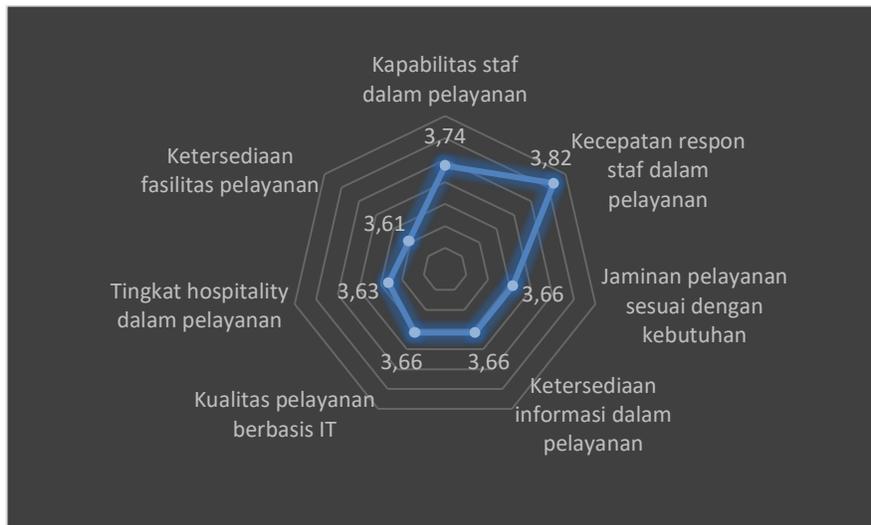


Gambar 8. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

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

### 3.6. 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 IV PENUTUP**

Berikut ini adalah kesimpulan hasil survei kepuasan pengguna pada tahun 2024 pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.

1. Indek kepuasan mahasiswa terhadap layanan tergolong sangat tinggi (3,29).
2. Indek kepuasan dosen terhadap layanan tergolong sangat tinggi (3,26).
3. Indek kepuasan tenaga kependidikan tergolong tinggi (3,23).
4. Indek kepuasan lulusan terhadap layanan tergolong sangat tinggi (3,27).
5. Indek kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni tergolong sangat tinggi (3,52).
6. Indek kepuasan mitra terhadap layanan tergolong sangat tinggi (3,68).

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

Lampiran 1. Pemberitahuan Survei 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](mailto: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,  
Wakili, S.Pd, M.Si  
NIP.19730702 200312 100 2