

4. Deskripsi pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan, layanan pengelolaan dan pengembangan SDM, layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas, layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, layanan dan pelaksanaan proses penelitian, layanan dan pelaksanaan PkM dan Kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan.

Monitoring kegiatan penjaminan mutu FT UPGRi Palembang dilaksanakan oleh Wakil Dekan Bidang Akademik berkoordinasi dengan GPM terkait kegiatan penyusunan instrumen-instrumen mutu dan perkembangan. Survey kepuasan terhadap kepuasan aspek akademik, aspek fasilitas dan layanan, aspek kinerja dosen dapat dilihat dari survey hasil yang tertuang dalam tabel 5.d LKPS.

Sebagai bentuk umpanbalik dari pengguna sebagai bentuk pengukuran kepuasan atas layanan kinerja lulusan dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Tingkat **kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen tentang pelayanan para pemangku** kepentingan di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 78 %, memuaskan berjumlah 15 %, cukup memuaskan 4 %, kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 1 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan layanan manajemen sangat memuaskan.
- 2) Tingkat **kepuasan pengguna tentang layanan manajemen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM** di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 74 %, memuaskan berjumlah 20 %, cukup memuaskan 4 %, kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 1 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan manajemen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM sangat memuaskan.
- 3) Tingkat **kepuasan pengguna terhadap tentang layanan manajemen terhadap layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas** di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 74 %, memuaskan berjumlah 15 %, cukup memuaskan 5 %, kurang memuaskan 3 %, dan tidak memuaskan 2 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan tentang layanan manajemen terhadap layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas sangat memuaskan.
- 4) Tingkat **kepuasan pengguna tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan** di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 77 %, memuaskan berjumlah 16 %, cukup memuaskan 4 %, kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 1 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan sangat memuaskan.
- 5) Tingkat **kepuasan pengguna tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian** di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 75 %, memuaskan berjumlah 16 %, cukup memuaskan 5 %, kurang memuaskan 3 %, dan tidak memuaskan 1 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian sangat memuaskan.
- 6) Tingkat **kepuasan pengguna tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan PkM** di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 72 %, memuaskan berjumlah 21 %, cukup memuaskan 3 %, kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 2 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan PkM sangat memuaskan.
- 7) Tingkat **kepuasan pengguna terhadap lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan** dari Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 73 %, memuaskan berjumlah 20 %, cukup memuaskan 4 %, kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 1 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan.sangat

memuaskan.

Hasil monitoring ini menjadi bahan untuk evaluasi dan menentukan rencana aksi untuk perbaikan mutu selanjutnya.