



LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA

TERHADAP KINERJA LAYANAN FAKULTAS TEKNIK

**GUGUS PENJAMIN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Palembang, 30 September 2024

Disahkan oleh
Dekan FT

Diperiksa oleh
Wakil Dekan FT

Diajukan oleh
Ketua GPM FT

Ir.Amiwarti,S.T,M.T

Ir.Abdul Aziz, S.T., M.T.

Ir.Muhrinsyah Fatimura,S.T,M.T

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA	1
TERHADAP KINERJA LAYANAN FAKULTAS TEKNIK	1
DAFTAR ISI	2
1. Latar Belakang.....	3
2. Tujuan	3
3. Aspek-aspek yang dinilai	3
4. Ruang Lingkup	4
METODE PELAKSANAAN.....	5
1. Waktu Pelaksanaan.....	5
2. Metode.....	5
HASIL	6
1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan	6
2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.	7
3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas	9
4. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan.	11
5. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan PKM	15
PENUTUP	17
1. KESIMPULAN	17
2. REKOMENDASI.....	17

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Keberhasilan program studi dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Dosen, Mahasiswa dan tenaga kependidikan adalah para pengguna yang secara langsung merasakan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi perkembangan program studi dimasa depan.

Kepuasan merupakan hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya.

Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui survey kepuasan pengguna, hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, evaluasi dan penentu arah kebijakan peningkatan kualitas pelayanan Program Studi di masa selanjutnya.

2. Tujuan

Tujuan dilakukannya monev terhadap kepuasan pengguna ini adalah:

1. Mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah diberikan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna/mitra terhadap layanan yang diberikan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan.
4. Sebagai Umpan balik dan bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan

3. Aspek-aspek yang dinilai

Aspek-aspek yang dinilai dalam survey penilaian kepuasan pengguna layanan di lingkungan Fakultas Teknik adalah penilaian terhadap kinerja Layanan Tata Pamong, Layanan SDM, Layanan Keuangan, Layanan Lembaga Pendidikan dan PKM, Layanan Sarana dan Prasaran serta kepuasan mitra/Pengguna PKM.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup peserta penilaian kepuasan terhadap kualitas layanan ini adalah Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan serta Pengguna/Mitra Pelaksanaan PKM

METODE PELAKSANAAN

1. Waktu Pelaksanaan

Survey kepuasan pengguna/mitra dilingkungan Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, dilakukan setiap akhir semester genap pada tahun akademik berjalan. Pada Tahun akademik 2020/2021 ini dilakukan pada bulan Juli 2021.

2. Metode

Penilaian tingkat kepuasan pengguna/Mitra PKM dilakukan dengan membagikan secara langsung kuisioner kepada pengguna pada saat pelaksanaan PKM, sedangkan untuk penilaian kepuasan lainnya, pengisian dapat dilakukan melalui form online

Penilaian kepuasan pengguna ini, diterbitkan oleh Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas Teknik dengan metode *purposive sampling*. Perspektif penilaian dari setiap aspek yang diukur didapat dengan menggunakan Analisis deskriptif dimana pengolahan data menggunakan Window Excel.

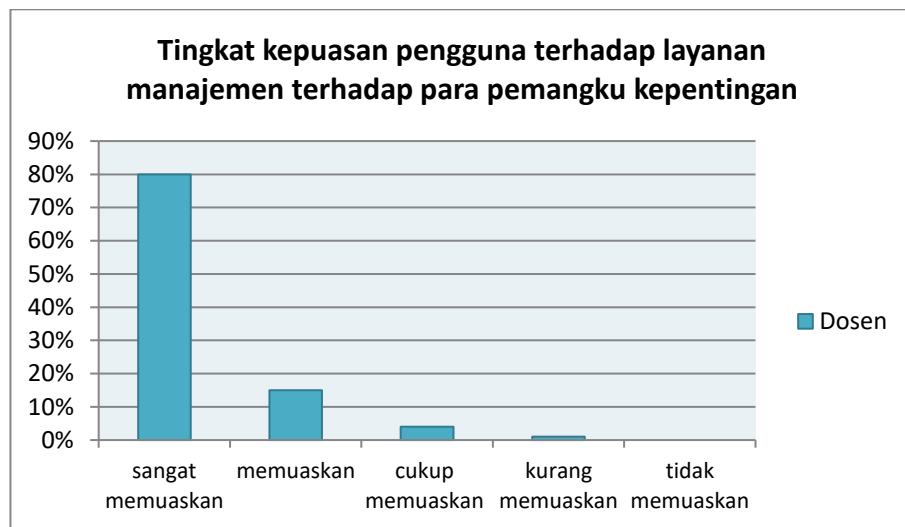
Survey kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata) berdasarkan kriteria 5 = sangat memuaskan ; 4 = memuaskan; 3 = cukup memuaskan : 2 = kurang memuaskan ; 1= tidak memuaskan.

HASIL

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan

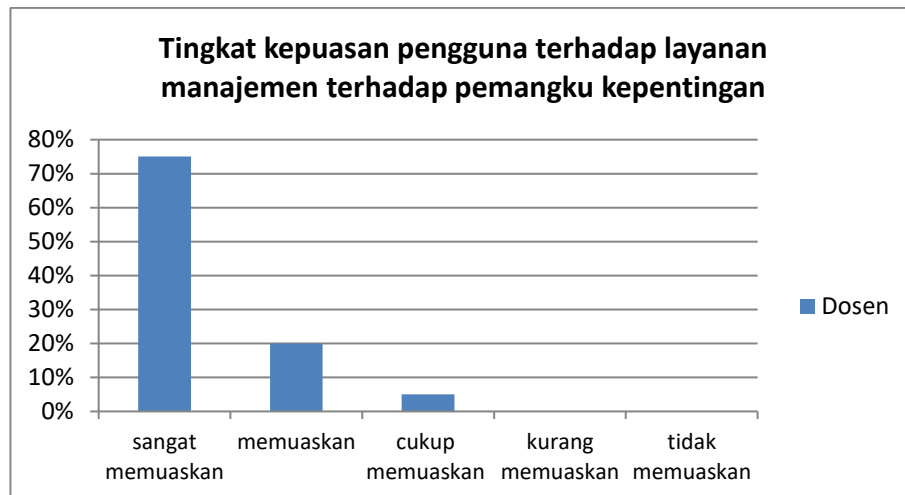
Hasil angket prodi Teknik Elektro

Hasil angket yang diberikan pada dosen teknik elektro, 80% menjawab sangat memuaskan, 15% memuaskan, 4% cukup memuaskan dan yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 1%



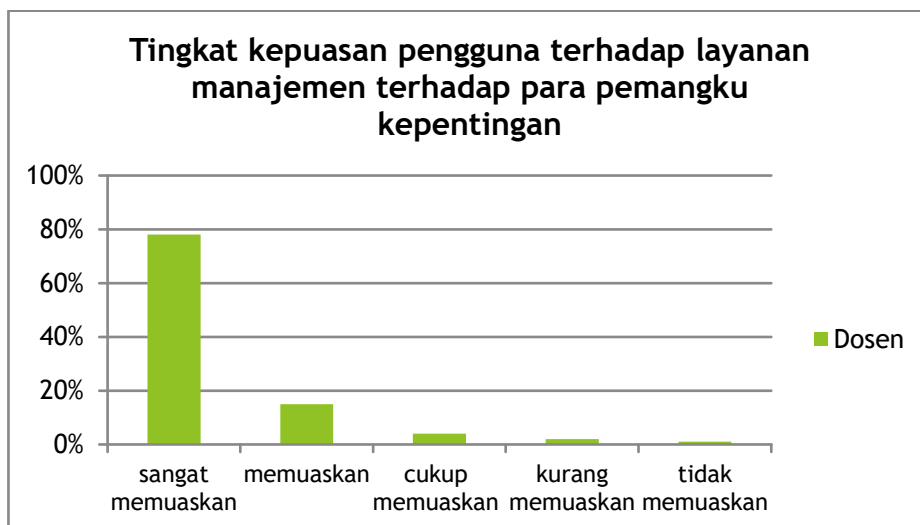
Gambar 1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan pada prodi teknik elektro

Berdasarkan hasil angket dengan 8 orang dosen teknik kimia sebagai responden, dari beberapa pertanyaan yang diberikan sekitar 75 % memberikan penilaian sangat memuaskan, sedangkan sisanya menjawab memuaskan 20% dan 5% cukup memuaskan.



Gambar 2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan pada prodi teknik kimia

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen tentang pelayanan para pemangku kepentingan di Prodi Teknik Sipil, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 78 %, memuaskan berjumlah 15 %, cukup memuaskan 4 %, kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 1 %.

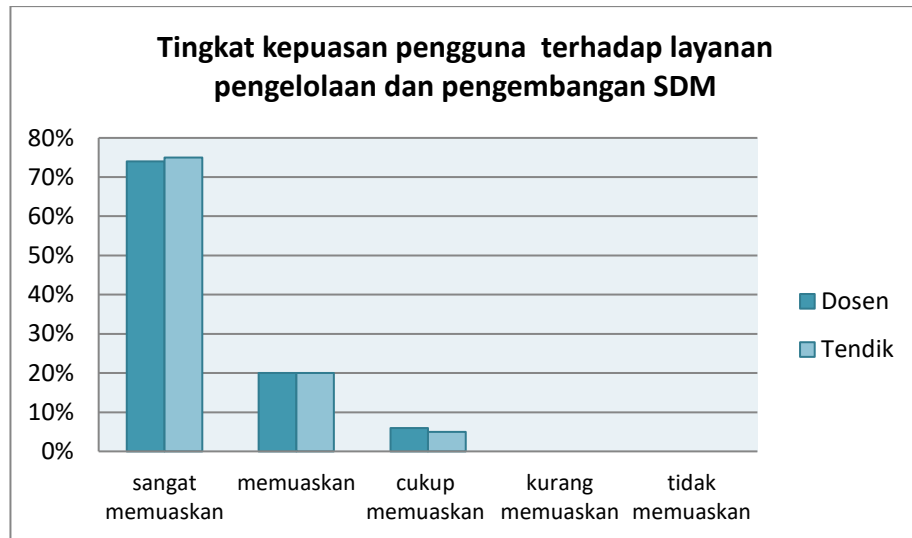


Gambar 3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan pada prodi teknik sipil

2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.

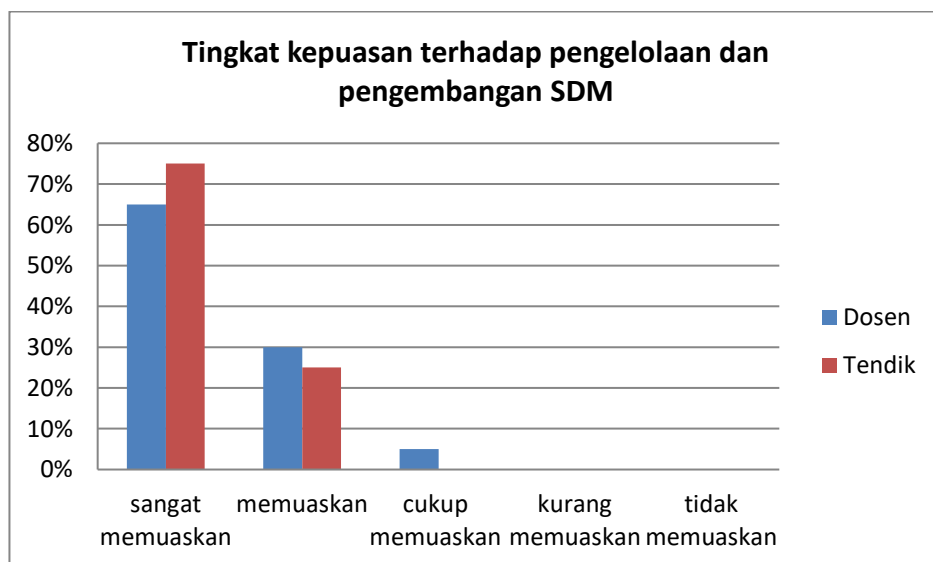
Hasil pengukuran kepuasan pengguna pada prodi teknik elektro yang dilakukan terhadap para dosen dan tendik prodi teknik elektro, 74% dosen dan 75% tendik menjawab sangat

memuaskan, 20% memuaskan sedangkan yang menjawab cukup memuaskan 6% dosen dan 5% tendik.



Gambar 4. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada prodi teknik elektro

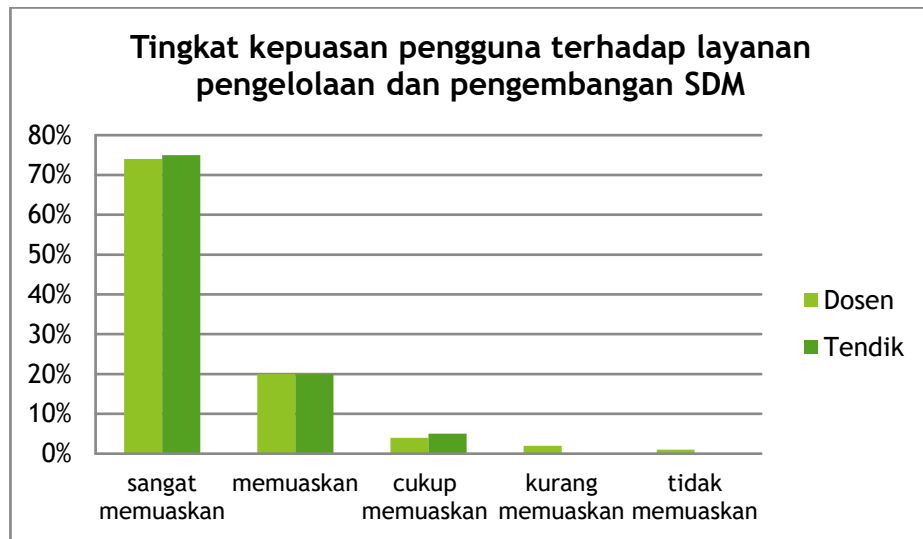
Berdasarkan hasil angket dosen dan tendik teknik kimia dengan beberapa pertanyaan, didapat hasil : untuk dosen, kurang lebih 65% menyatakan sangat memuaskan, dan 30% memuaskan sisanya cukup memuaskan, sedangkan dari 17 tendik, yang menjawab sangat memuaskan sekitar 75% sangat memuaskan dan 25% memuaskan



Gambar 5. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada prodi teknik kimia

Tingkat kepuasan pengguna tentang layanan manajemen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di prodi teknik sipil, dosen yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 74 %, memuaskan berjumlah 20 %, cukup memuaskan 4 %,

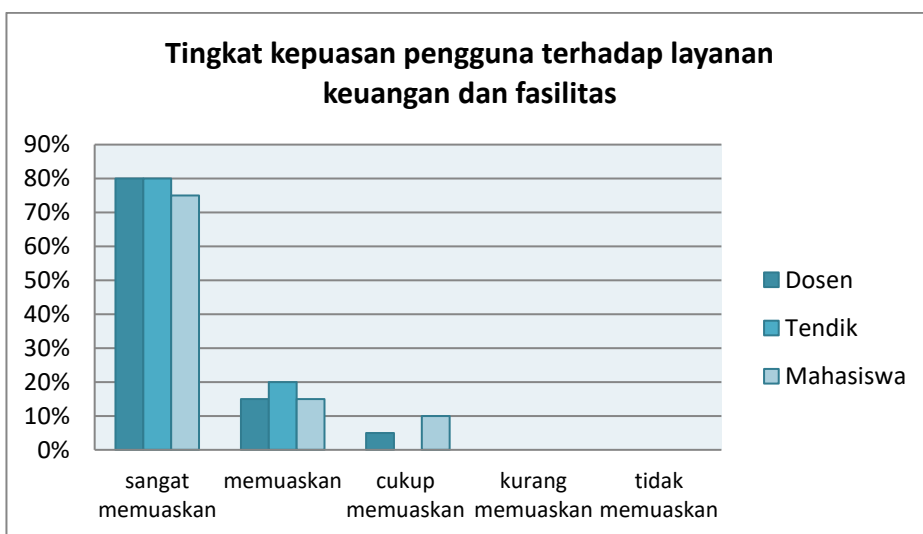
kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 1 %. Tendik yang menjawab sangat memuaskan : 75%, memuaskan 20%, cukup memuaskan 5%.



Gambar 6. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada prodi teknik sipil

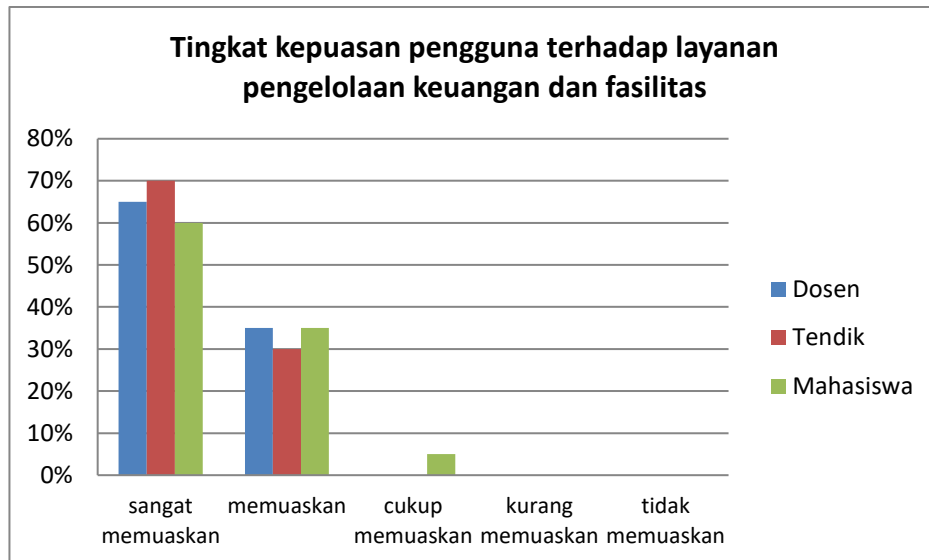
3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas

Tingkat kepuasan para pengguna di prodi teknik elektro berdasarkan jawaban angket adalah, sangat memuaskan : dosen 80%, tendik 80%, mahasiswa 75%, memuaskan : dosen 15%, tendik 20%, mahasiswa 15%, cukup memuaskan : dosen 5%, mahasiswa 10%



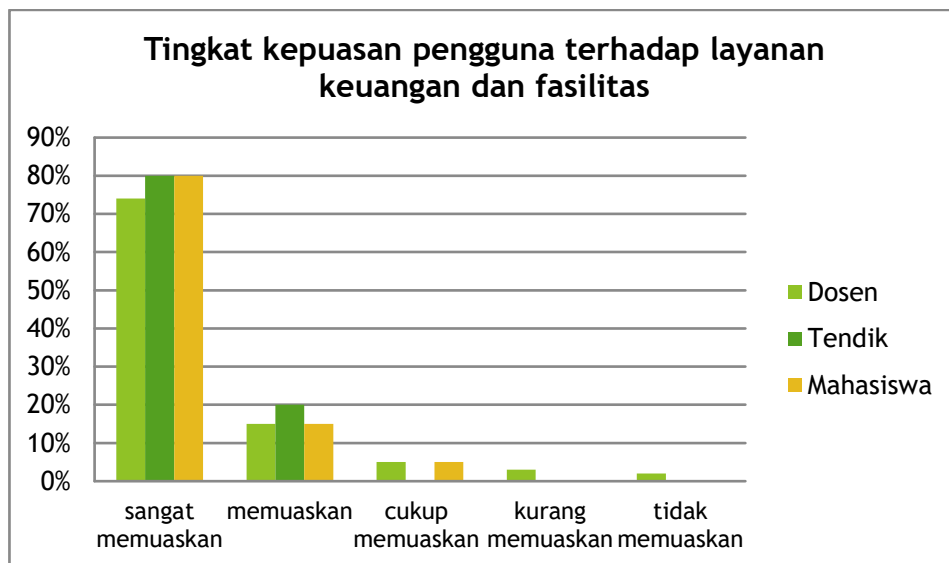
Gambar 7. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan dan fasilitas pada prodi teknik elektro

Dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dalam angket, tingkat kepuasan para dosen terhadap pengelolaan keuangan dan fasilitas berada pada kisaran 65% menilai sangat memuaskan dan 35% memuaskan, sedangkan tendik menilai sangat memuaskan sebesar 70%, dan 30% memberi nilai memuaskan. Untuk mahasiswa, 60% sangat memuaskan, 35% memuaskan, 5% cukup memuaskan



Gambar 8. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan dan fasilitas pada prodi teknik kimia

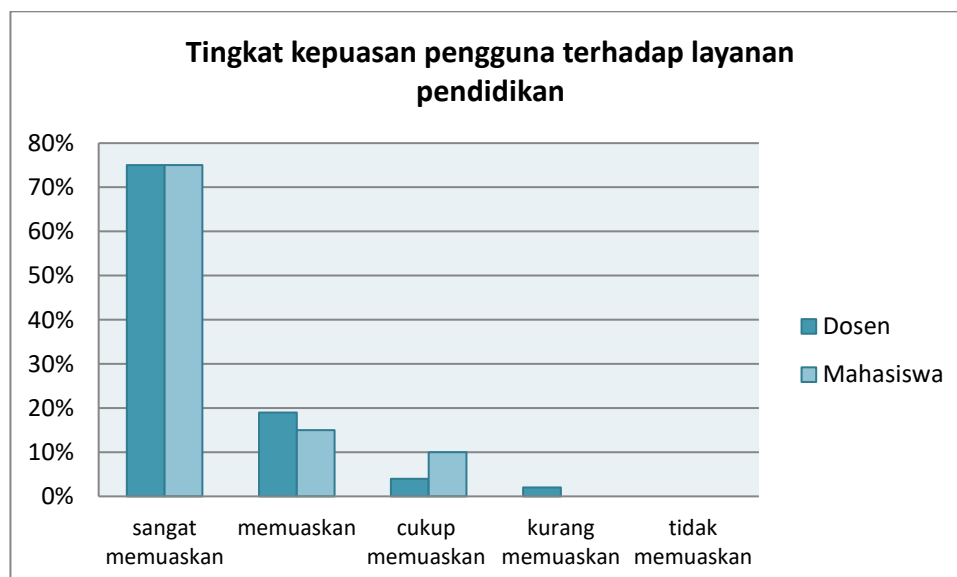
Tingkat kepuasan pengguna terhadap tentang layanan manajemen terhadap layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas di prodi teknik sipil, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 74 %, memuaskan berjumlah 15 %, cukup memuaskan 5 %, kurang memuaskan 3 %, dan tidak memuaskan 2 %. Jawaban dari responden tendik : sangat memuaskan 80%, memuaskan 20% sedangkan responden mahasiswa 80% menjawab sangat memuaskan, 15% memuaskan dan 5% cukup memuaskan



Gambar 9. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan dan fasilitas pada prodi teknik sipil.

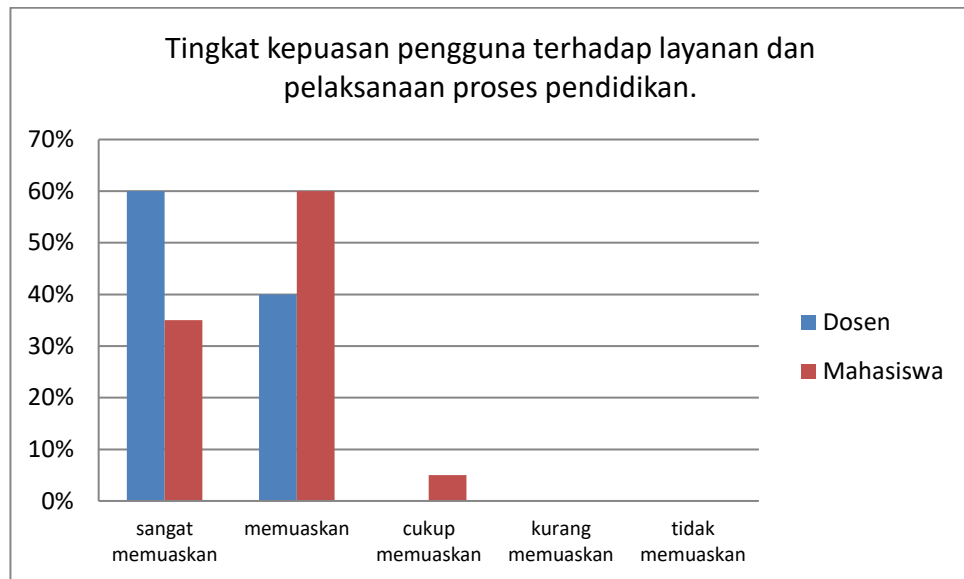
4. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan.

Sebanyak 75% dosen teknik elektro menjawab sangat memuaskan, 19% memuaskan 4% cukup memuaskan dan 2% kurang memuaskan. Mahasiswa prodi teknik elektro 75% menjawab sangat memuaskan, 15% memuaskan dan 10% cukup memuaskan



Gambar 10. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan pada prodi teknik elektro

Sebanyak 40% responden dosen memberikan penilaian memuaskan dan 60% sangat memuaskan, sedangkan mahasiswa menilai sangat memuaskan sebanyak 35%, memuaskan 60% dan sisanya cukup memuaskan.



Gambar 11. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan pada prodi teknik kimia

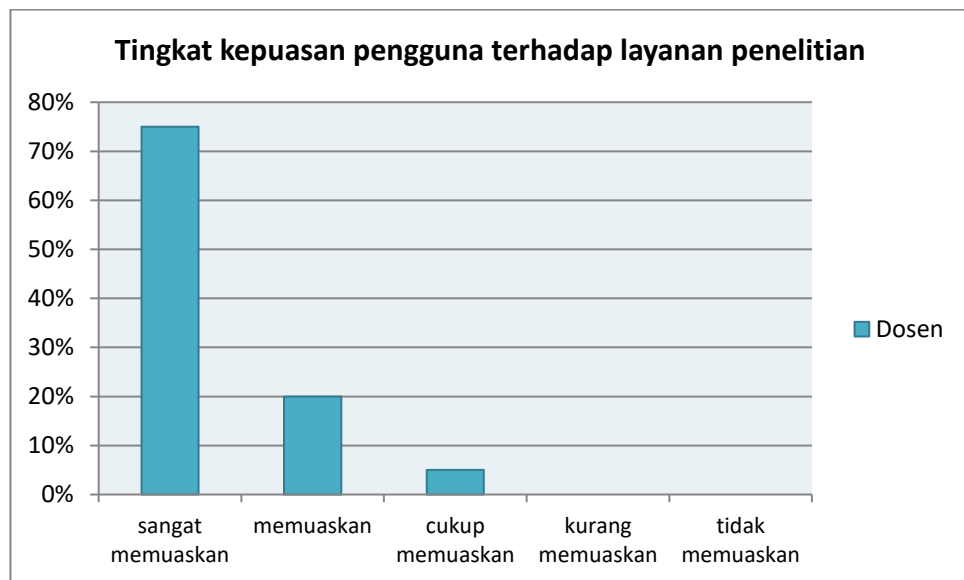
Tingkat kepuasan pengguna tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di prodi teknik sipil, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 77 %, memuaskan berjumlah 16 %, cukup memuaskan 4 %, kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 1 %. Responden mahasiswa yang merasa sangat puas 75%, 15% menjawab memuaskan dan sisanya cukup memuaskan.



Gambar 12. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan pada prodi teknik sipil

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan penelitian

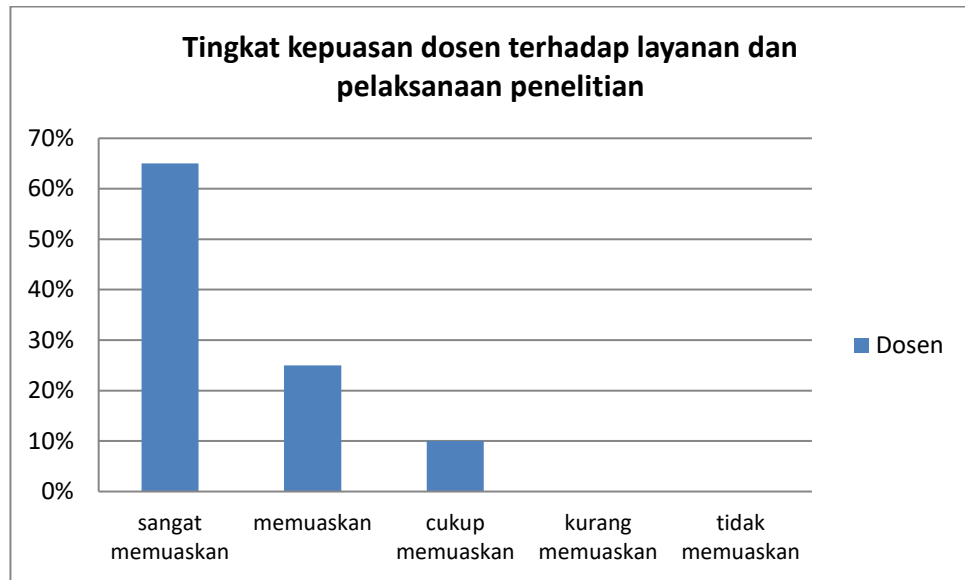
Sebanyak 20% responden dosen prodi teknik elektro memberikan penilaian memuaskan dan 75% sangat memuaskan, sedangkan 5% cukup memuaskan



Gambar 13. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penelitian pada prodi teknik elektro

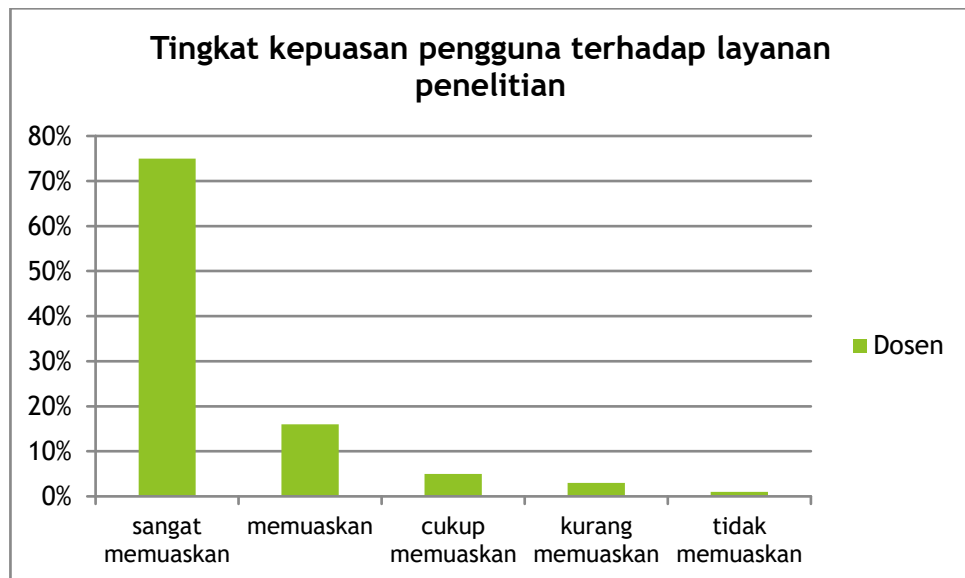
Berdasarkan pertanyaan yang diberikan tentang pelayanan pelaksanaan penelitian, Dosen Teknik Kimia memberikan penilaian sangat memuaskan sebanyak 65%, 25%

memuaskan dan 10% cukup memuaskan.



Gambar 14. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penelitian pada prodi teknik kimia

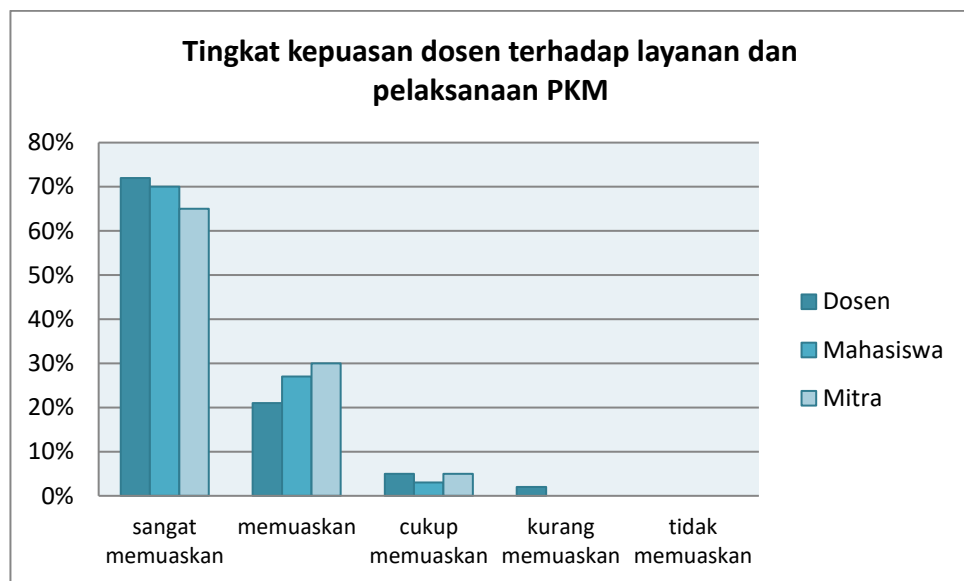
Tingkat kepuasan pengguna tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di prodi teknik sipil, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 75 %, memuaskan berjumlah 16 %, cukup memuaskan 5 %, kurang memuaskan 3 %, dan tidak memuaskan 1 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian sangat memuaskan



Gambar 15. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penelitian pada prodi teknik sipil

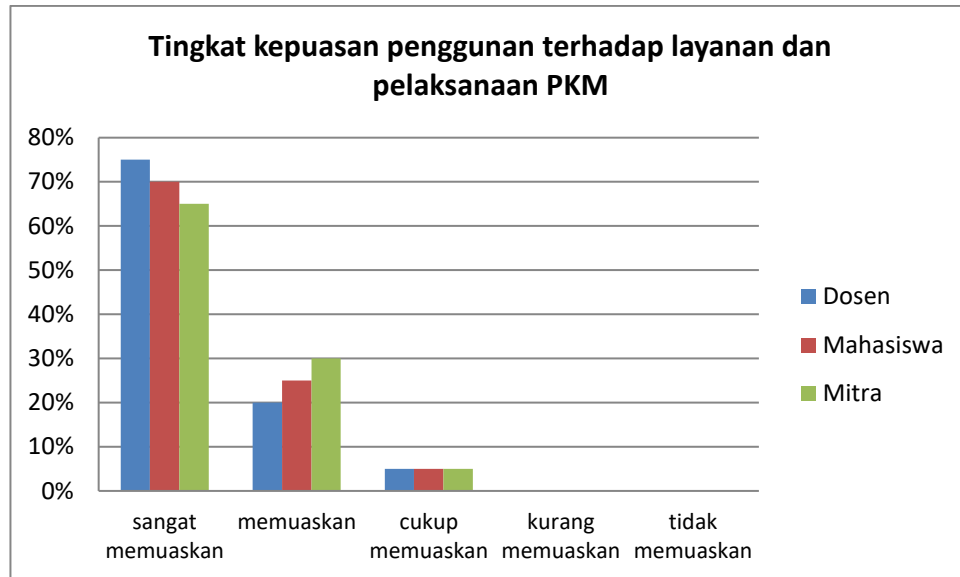
5. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan PKM

Hasil angket terhadap layanan dan pelaksanaan PKM di prodi teknik elektro, jawaban sangat memuaskan : dosen 72%, mahasiswa 70%, mitra 65%. Memuaskan : dosen 21%, mahasiswa 27%, mitra 30%. Cukup memuaskan : dosen 5%, mahasiswa 3%, mitra 5% dan 2% dosen menjawab kurang memuaskan.



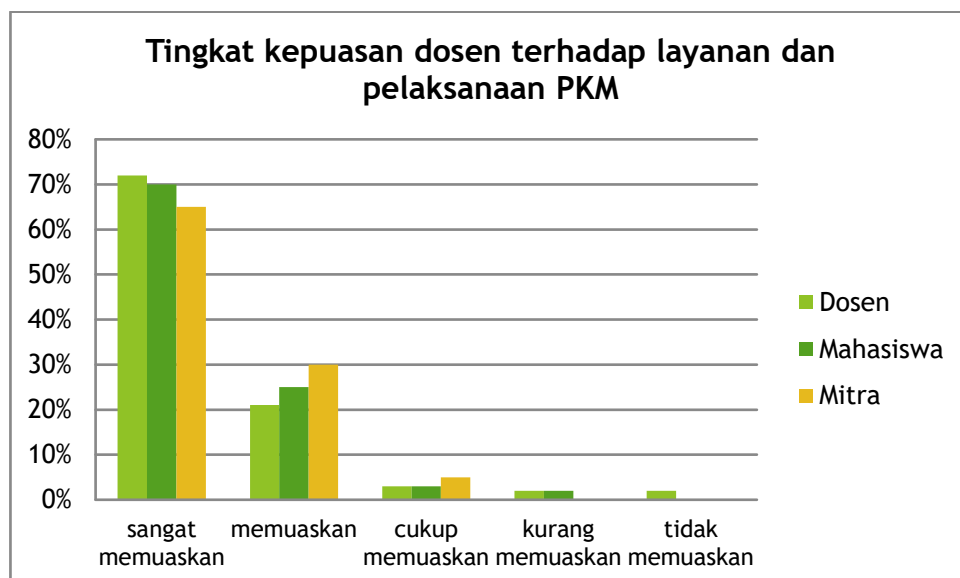
Gambar 16. Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM pada prodi teknik elektro

Dalam pelaksanaan PKM, berdasarkan pertanyaan yang diajukan dalam angket, sekitar 75% dosen menyatakan sangat memuaskan, 20% memuaskan dan 5% cukup memuaskan. Mahasiswa menilai 70% sangat memuaskan, 25% memuaskan dan 5% cukup memuaskan. Sedangkan mitra pengguna menilai sangat memuaskan sebanyak 65%, memuaskan 30% dan 5% cukup memuaskan.



Gambar 17. Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM pada prodi teknik kimia

Tingkat kepuasan pengguna tentang layanan manajemen terhadap layanan dan pelaksanaan PkM di prodi teknik sipil, yang menjawab sangat memuaskan berjumlah 72 %, memuaskan berjumlah 21 %, cukup memuaskan 3 %, kurang memuaskan 2 %, dan tidak memuaskan 2 %. Mahasiswa memberikan jawaban : sangat memuaskan 70%, 25% memuaskan, cukup memuaskan 3% dan 2% kurang memuaskan. Responden mitra menjawab sangat memuaskan 65%, memuaskan 30%, cukup memuaskan 5%



Gambar 16. Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM pada prodi teknik sipil

PENUTUP

1. KESIMPULAN

- a. Kecenderungan penilaian pengguna terhadap layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan dengan mengambil data dari para dosen fakultas teknik adalah sangat memuaskan, walaupun ada sedikit dosen yang menjawab kurang memuaskan dan tidak memuaskan antara lain pada kecepatan pelayanan, ada dosen yang menganggap kepengurusan masih lambat.
- b. Kecenderungan penilaian pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM dengan responden dosen dan tendik Fakultas Teknik adalah sangat memuaskan, walaupun ada dosen yang menjawab kurang memuaskan dan tidak memuaskan, tetapi persentasenya sangat kecil.
- c. Kecenderungan penilaian pengguna terhadap layanan keuangan dan fasilitas adalah sangat memuaskan. Adapun yang menjawab kurang maupun tidak memuaskan adalah pada fasilitas umum (kebersihan toilet), kelengkapan buku di perpustakaan
- d. Kecenderungan penilaian pengguna terhadap layanan Pendidikan sangat memuaskan, dengan sebagian kecil yang menjawab kurang ataupun tidak memuaskan ketika dosen mengganti jam tatap muka mengajar ke hari yang lain.
- e. Kecenderungan penilaian pengguna terhadap Pelaksanaan Kegiatan Penelitian adalah sangat memuaskan, sebagian kecil menjawab kurang atau tidak memuaskan pada unsur pembiayaan (dana)
- f. Kecenderungan penilaian pengguna terhadap Pelaksanaan Kegiatan PKM adalah sangat memuaskan

2. REKOMENDASI

- a. Peningkatan keterampilan bagi seluruh pengelola agar terjadi peningkatan kecepatan layanan manajemen bagi seluruh pihak pengguna.
- b. Peningkatan kualitas pelayanan umum dan penambahan buku di perpustakaan.
- c. Peningkatan kedisiplinan dosen dalam kegiatan belajar mengajar dan penambahan wawasan / pengetahuan bagi dosen agar mahasiswa menjadi lebih termotivasi untuk belajar.
- d. Peningkatan dana penelitian

Melalui kuesioner kepuasan pengguna dan mitra Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, diharapkan kedepannya mampu melakukan perbaikan terhadap hal-hal yang dirasa masih kurang agar terjadinya peningkatan kepuasan pengguna dan pelaksana.