

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TAHUN 2024-2025

Sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu tata kelola dan layanan akademik di lingkungan, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Palembang, dilakukan serangkaian survei kepuasan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik yang objektif dan konstruktif terhadap layanan yang telah diselenggarakan, guna menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Kegiatan survei ini meliputi beberapa aspek utama layanan, antara lain:

1. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan dan Pelaksanaan Penelitian

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai bentuk dukungan yang diberikan oleh institusi dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, termasuk perencanaan, pendanaan, fasilitasi publikasi, dan pengembangan kapasitas peneliti.

2. Survei Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen

Survei ini mengevaluasi kinerja manajerial program studi, mencakup aspek tata kelola, transparansi, akuntabilitas, komunikasi, dan pelayanan administratif terhadap seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal.

.

3. Survei Kepuasan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Fokus survei ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pengembangan kompetensi, karier dosen dan tenaga kependidikan, serta dukungan untuk peningkatan kualitas individu.

4. Survei Kepuasan terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Fasilitas

Survei ini mencerminkan persepsi pengguna terhadap efektivitas dan efisiensi pengelolaan anggaran, transparansi keuangan, serta kecukupan dan kualitas sarana prasarana penunjang proses pembelajaran dan kegiatan akademik lainnya.

5. Survei Kepuasan Pengguna terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

Survei ini mengukur kepuasan terhadap berbagai aspek layanan pendidikan seperti relevansi kurikulum, metode pembelajaran, ketersediaan dosen, pembimbingan akademik, serta sistem evaluasi pembelajaran.

6. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian

Selain layanan umum, survei ini menggali lebih dalam terkait persepsi dosen terhadap strategi institusi dalam mendukung ekosistem penelitian yang berkualitas dan berkelanjutan.

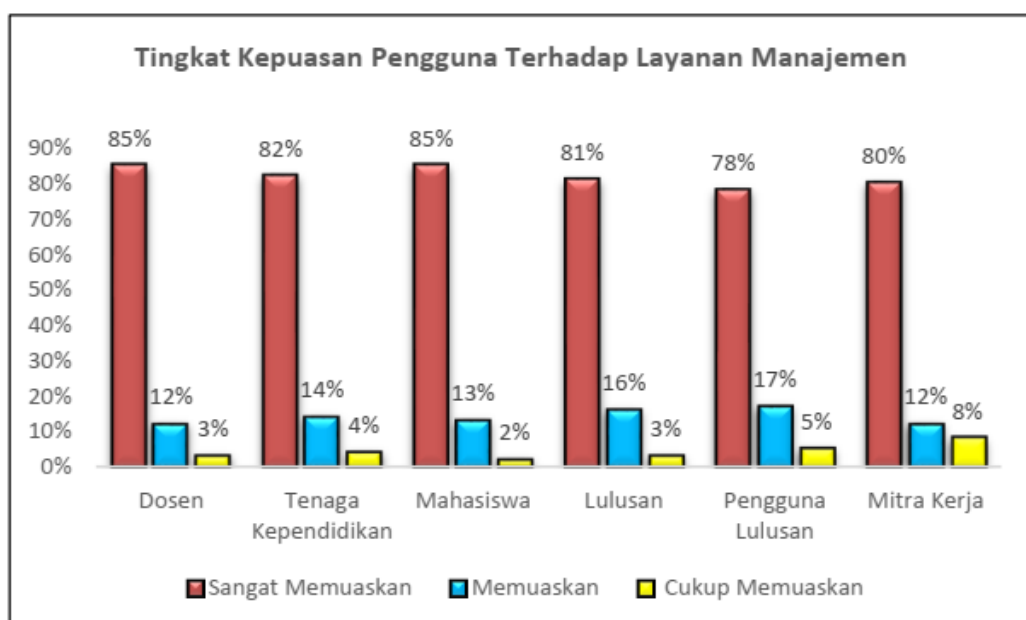
7. Survei Kepuasan Pengguna terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Survei ini mengevaluasi kualitas layanan institusi dalam mendorong kegiatan PkM, kemudahan akses terhadap pendanaan, kerja sama dengan mitra eksternal, serta dampak program PkM terhadap masyarakat

Survey kepuasan pengguna dilakukan sebagai bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan di Program Studi Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Palembang. Kegiatan ini dilaksanakan pada akhir semester genap tahun akademik yang sedang berjalan. Responden yang terlibat dalam survey ini terdiri dari 8 dosen, 17 tenaga kependidikan, dan 30 mahasiswa, 12 Lulusan, 8 Mitra Kerja, 7 Pengguna Lulusan. Pengukuran hasil angket menggunakan skala dengan kriteria sebagai berikut: 4=sangat memuaskan, 3=memuaskan, 2=cukup memuaskan, 1=tidak memuaskan.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen bagi para pemangku kepentingan menunjukkan bahwa, dari 8 **Dosen** yang menjadi responden, sekitar 85% memberikan penilaian sangat memuaskan, 12% menilai memuaskan, dan 3% menilai cukup memuaskan, 30 **Mahasiswa** memberikan penilaian 85% sangat memuaskan, 13% menilai memuaskan, dan 2% menilai cukup memuaskan, 17 **Tenaga Kependidikan** sekitar 82% memberikan penilaian sangat memuaskan, 14% menilai memuaskan, dan 4% menilai cukup memuaskan, 12 **Lulusan** sekitar 81% memberikan penilaian sangat memuaskan, 16% menilai memuaskan, dan 3% menilai cukup memuaskan, 7 **Pengguna Lulusan** sekitar 78% memberikan penilaian sangat memuaskan, 17% menilai memuaskan, dan 5% menilai cukup memuaskan, 8 **Mitra Kerja** sekitar 80% memberikan penilaian sangat memuaskan, 12% menilai memuaskan, dan 8% menilai cukup memuaskan Berikut Link Survei pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan:

1. Dosen : <https://forms.gle/9D5df1wMEVp88qDf7>
2. Mahasiswa : <https://forms.gle/RwzfwDLHSiwute8B6>
3. Tenaga Kependidikan : <https://forms.gle/MxjEeY438pmFRSbp9>
4. Lulusan : <https://forms.gle/Ep72ZAyxTAqbbiq17>
5. Pengguna Lulusan : <https://forms.gle/syWQxDRJy11YaB6K6>
6. Mitra Kerja : <https://forms.gle/1NL4yDqpmaVdYJVz7>



Gambar 3.11 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen

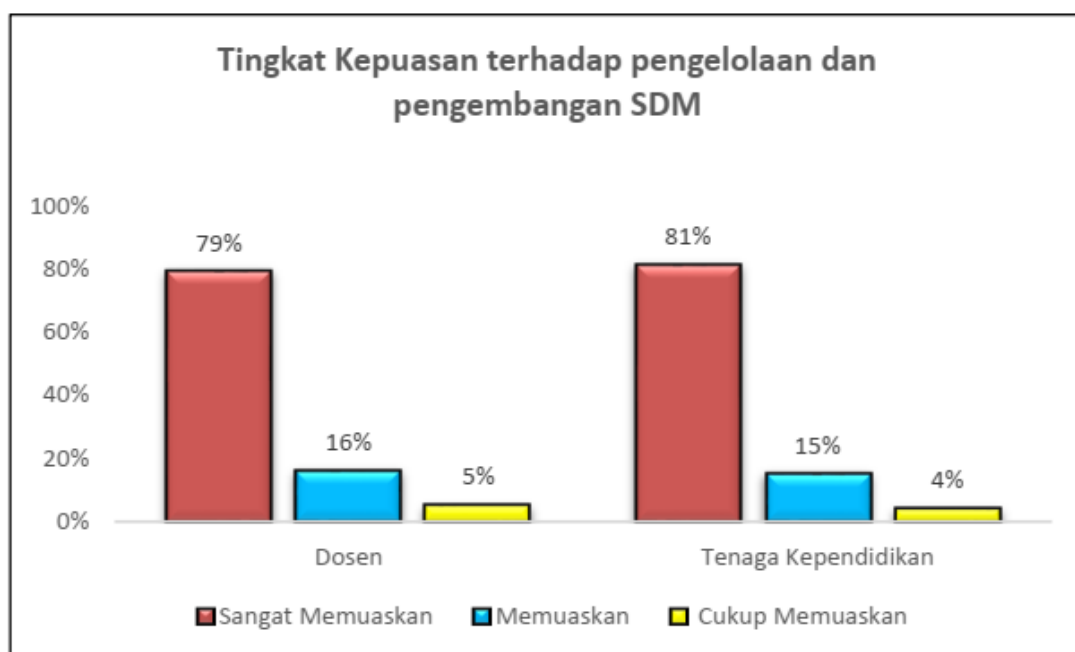
Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

menunjukkan bahwa, berdasarkan hasil angket dari beberapa pertanyaan yang diberikan, sekitar 79% dosen menyatakan sangat memuaskan, sementara 16% Dosen memuaskan dan 5 % cukup memuaskan lainnya memberikan penilaian puas.

Cukup memuaskan, sedangkan dari 17 tenaga kependidikan, sekitar 81% memberikan penilaian sangat memuaskan , 15% menilai memuaskan dan 4 % cukup memuaskan. Berikut link :

1. Dosen : <https://forms.gle/X1txtzCpWxkZ8kiK9>

2. Tenaga Kependidikan : <https://forms.gle/X4GfUsSVZ2vp2B6T6>



Gambar 3.12 Tingkat Kepuasan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM

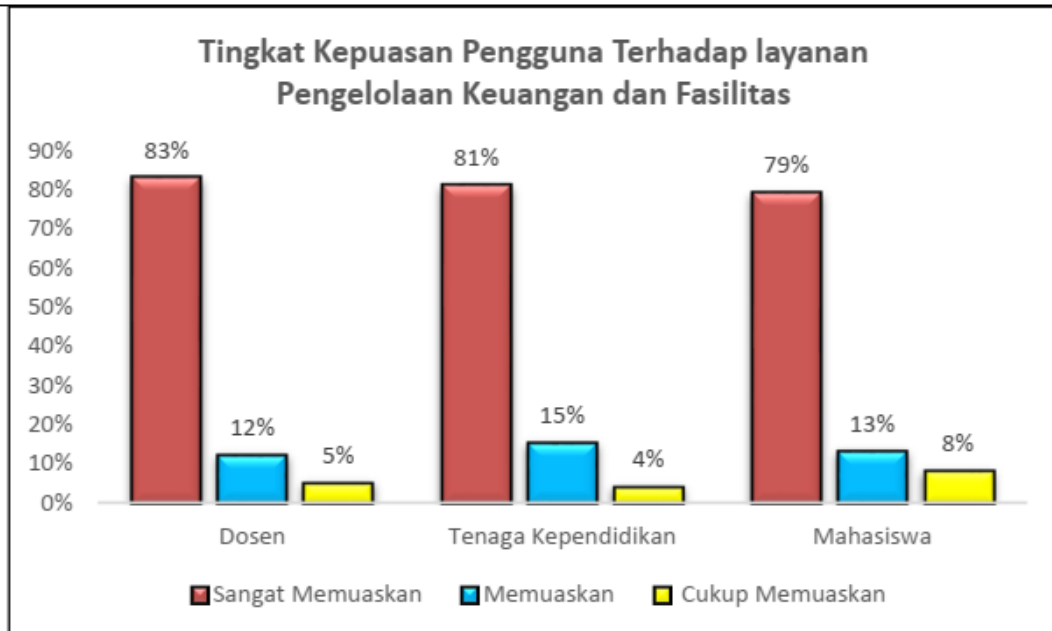
Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan keuangan dan Fasilitas

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan dalam angket, tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan keuangan dan fasilitas menunjukkan bahwa sekitar untuk **Dosen** 83% menilai sangat memuaskan, dan 12% menilai memuaskan, 5% Cukup Memuaskan . Sementara itu, **Tenaga Kependidikan** memberikan penilaian sangat memuaskan sebesar 81% dan 15% menilai memuaskan, 4% cukup memuaskan . Untuk **mahasiswa**, 79% merasa sangat puas, 13% puas, dan 8% cukup puas. Berikut Link Survei pengukuran **Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan keuangan dan Fasilitas** :

1.Dosen : <https://forms.gle/73j6tsEDdPTn4j42A>

2.Tenaga Kependidikan : <https://forms.gle/bCzEBWc14UKBuxPz8>

3.Mahasiswa : <https://forms.gle/bVzKcsRSVQQMoUKL6>

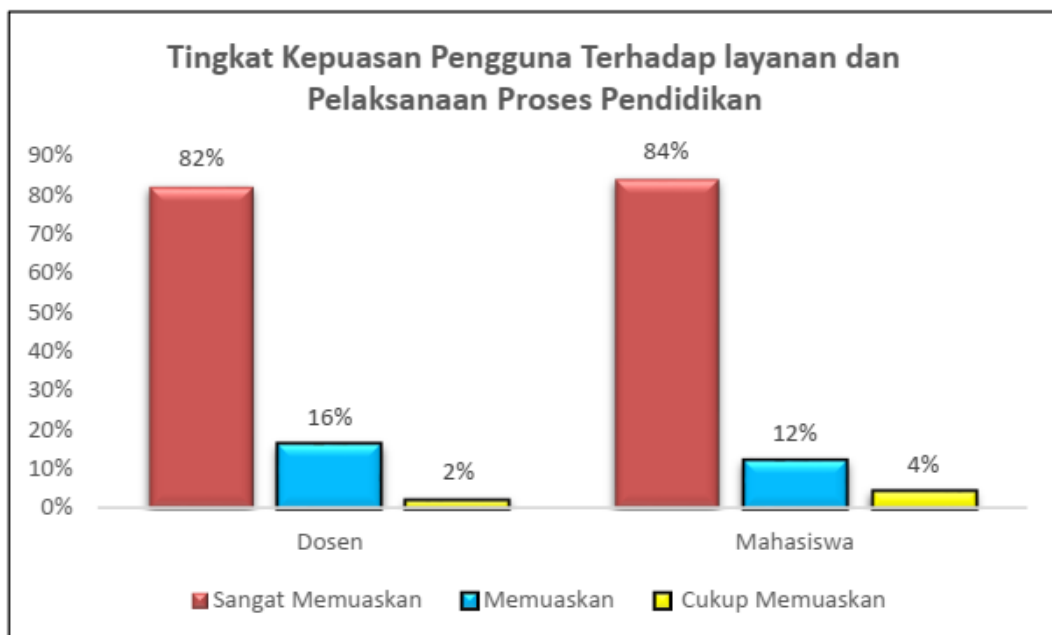


Gambar 3.13 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap layanan Pengelolaan Keuangan dan Fasilitas

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan.

Sebanyak 82% dosen responden memberikan penilaian Sangat memuaskan dan 16% menyatakan sangat memuaskan, 2% Cukup memuaskan sedangkan dari kalangan mahasiswa, 84% menilai sangat memuaskan, 12% memberikan penilaian memuaskan, dan 4% merasa cukup memuaskan. Berikut Link Survei pengukuran Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan :

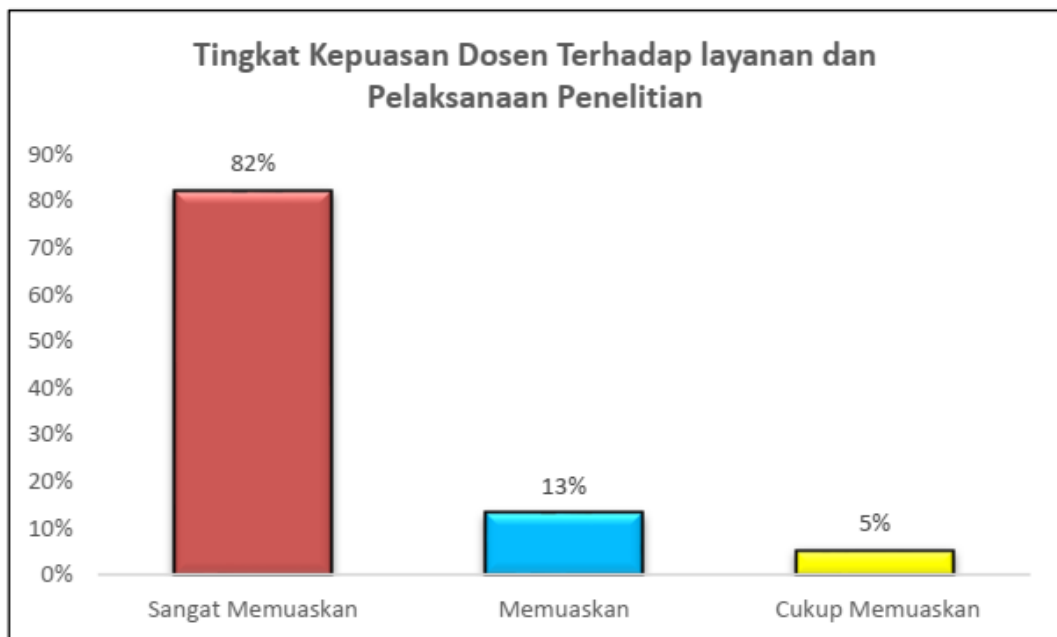
1. Dosen : <https://forms.gle/35tL7jhAxD1C6WE7>
2. Mahasiswa : <https://forms.gle/uq2XqaBSFbDwfJeo9>



Gambar 3.14. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan penelitian

Berdasarkan pertanyaan mengenai pelayanan dalam pelaksanaan penelitian, dosen Teknik Elektro memberikan penilaian dengan rincian 65% sangat memuaskan, 25% memuaskan, dan 10% cukup memuaskan. Berikut Link Survei pengukuran **Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan penelitian** : <https://forms.gle/82WUL1WQQ98UBaxJ9>

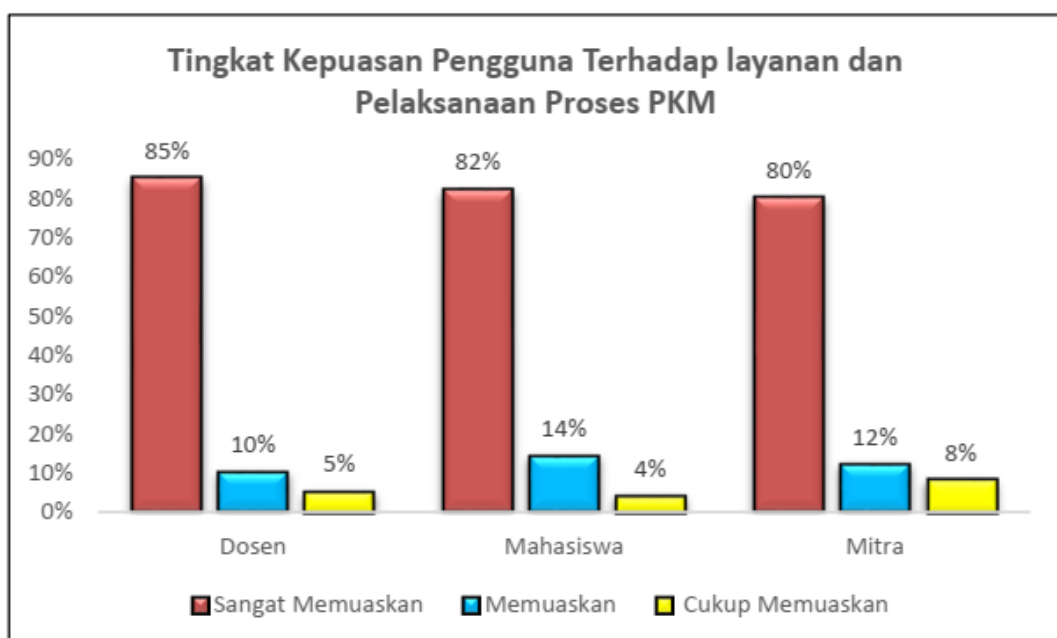


Gambar 3.15. Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap layanan dan Pelaksanaan Penelitian

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelaksanaan PKM

Dalam pelaksanaan PKM, dari hasil angket yang diajukan, sekitar 85% dosen menyatakan sangat memuaskan, 10% memberikan penilaian memuaskan, dan 5% menilai cukup memuaskan. Di kalangan mahasiswa, 82% merasa sangat puas, 14% Memuaskan, dan 4% cukup memuaskan. Sementara itu, mitra PKM pengguna memberikan penilaian sangat memuaskan sebesar 80%, 12% memuaskan, dan 8% cukup memuaskan. Berikut Link Survei pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap layanan dan Pelaksanaan Proses PKM :

1. Dosen : <https://forms.gle/dfPrQ9mCwqz4vPHa6>
2. Mahasiswa : <https://forms.gle/NptWaS68vFhr9YZK7>
3. Mitra : <https://forms.gle/Cbf38zZYj3EcYwhd6>



Gambar 3.16. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap layanan dan Pelaksanaan Proses PKM

Tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan

Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan membagikan tautan kepada alumni Teknik Elektro yang berperan sebagai penghubung dengan tempat (instansi) tempat mereka bekerja, menggunakan tautan berikut: <https://bit.ly/3ELZcfl> .Kepuasan pengguna terhadap lulusan Prodi Teknik Elektro, sebagaimana tercantum dalam Tabel 8.e.2) Kepuasan Pengguna pada LKPS Prodi Teknik Elektro, menunjukkan bahwa rata-rata pengguna memberikan penilaian Sangat Baik. Dari hasil survei pengukuran tingkat kepuasan yang dilakukan secara rutin, data mengenai kepuasan layanan, pengajaran, serta fasilitas dikumpulkan dan dianalisis guna mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Hasil analisis ini kemudian menjadi dasar perencanaan dan implementasi tindakan perbaikan yang terukur, yang dimonitor secara berkelanjutan untuk memastikan efektivitasnya. Seluruh proses ini dilakukan secara sistematis dan transparan, dengan hasilnya dipublikasikan agar mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan, memastikan kualitas pendidikan yang terus meningkat link publikasi Kepuasan <https://teknik.univpgri-palembang.ac.id/laporan-tingkat-kepuasan/>.