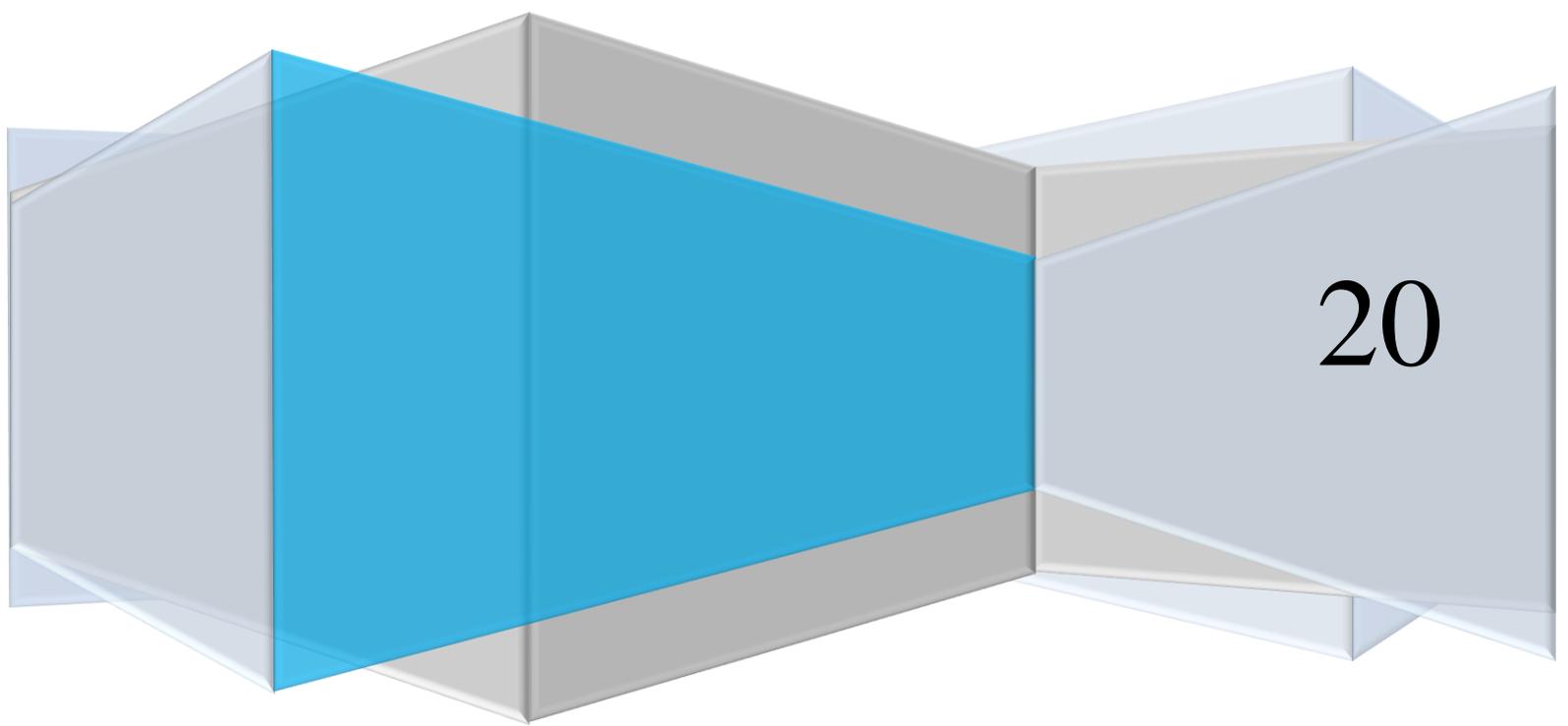


**GPM FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
(DOSEN, MAHASISWA DAN TENAGA KEPENDIDIKAN)**



20

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya “Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna (Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan)” di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji dapat kami selesaikan.

Tidak lupa kami ucapkan rasa terima kasih kepada pihak yang turut bekerja sama secara langsung maupun tidak langsung. Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari seluruh pihak. Kegiatan ini dilaksanakan agar dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan mutu bagi pelayanan FT UMRAH kedepannya.

Tanjungpinang, Desember 2020

Ka. GPM FT

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Fakultas Teknik UMRAH adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan dari Dosen, Tenaga Pendidikan dan Mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Fakultas Teknik UMRAH merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Teknik UMRAH.

Saat ini, mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Fakultas Teknik UMRAH, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), Fakultas Teknik UMRAH juga memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Fakultas Teknik UMRAH terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan internal yaitu Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Pendidikan.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan Survei kepuasan layanan Fakultas Teknik UMRAH sebagai berikut:

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan internal (Dosen, Mahasiswa, Tenaga Pendidikan) mengetahui fungsi Fakultas Teknik UMRAH
2. Monitoring kualitas layanan Fakultas Teknik UMRAH untuk pelanggan internal (Dosen, Mahasiswa, Tenaga Pendidikan)
3. Sebagai bahan evaluasi bagi Fakultas Teknik UMRAH untuk meningkatkan kualitas dimasa yang akan datang

C. Manfaat

Laporan survei kepuasan ini diharapkan dapat menjadi salah satu landasan bagi pimpinan, baik tingkat program studi maupun di tingkat fakultas untuk melakukan evaluasi serta dalam mengambil tindak lanjut yang diperlukan dalam proses perkuliahan. Lebih dari itu, laporan survei ini diharapkan dapat menjadi salah satu dokumen pendukung bagi pelaksana audit eksternal.

D. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan pada tahun 2020, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Proses kegiatan monitoring

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan monev	7 Desember 2020
2.	Perancangan instrumen penilaian	8-11 Desember 2020
3.	Pengumpulan dan pengolahan data	14-24 Desember 2020
4.	Penyusunan laporan	28-30 Desember 2020

BAB II

DESKRIPSI PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah dengan menyebarkan angket kepada sasaran kegiatan yaitu Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Pendidikan. Hal ini dilakukan dikarenakan situasi saat ini yang masih dalam masa waspada pandemi. Angket yang disebarkan secara online berisi butir-butir pertanyaan yang terbagi menjadi beberapa bagian.

Kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran terbagi tiga, yaitu untuk dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan. Untuk dosen yang diukur dengan tiga komponen layanan yaitu sarana dan prasarana, pelaksanaan tridarma perguruan tinggi dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk mahasiswa yang diukur dengan tiga komponen layanan yaitu sarana dan prasarana, pelaksanaan pelayanan pendidikan dan proses pembelajaran dan saran untuk peningkatan pelayanan dan fasilitas. Untuk tenaga kependidikan yang diukur dengan dua komponen yaitu pelaksanaan pelayanan pendidikan dan saran untuk peningkatan pelayanan dan fasilitas. Diberikan skala 1 sampai 4 dimana 1 untuk kategori sangat tidak puas/sangat kurang setuju hingga 4 untuk kategori sangat puas/sangat setuju.

BAB III

HASIL SURVEI

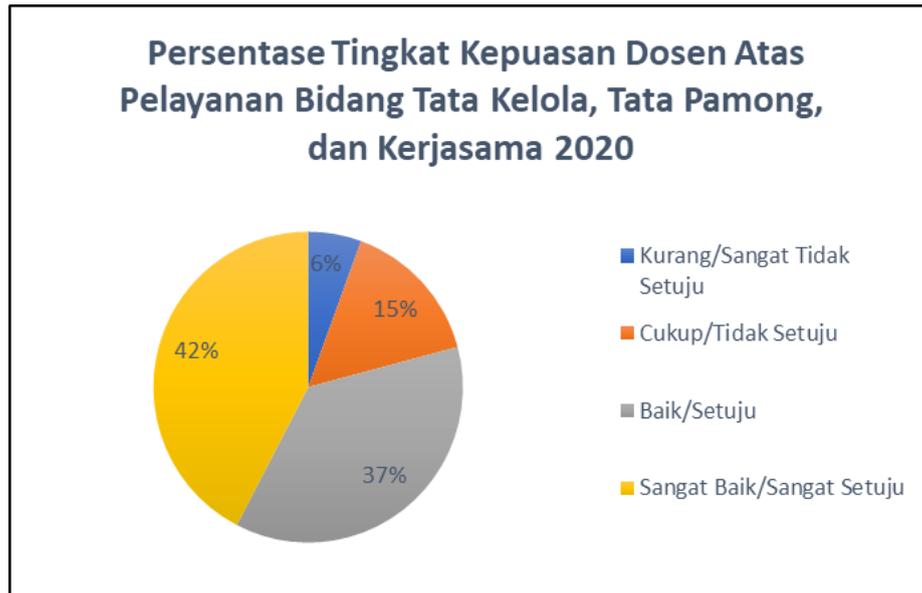
1. DOSEN

Kuesioner yang disebarakan kepada dosen dan diisi oleh 18 dosen yang ada di Program Studi Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji pada tahun 2020. Dosen mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner terkait dengan pendapat dosen mengenai pelayanan bidang tata kelola, SDM, serta kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk peningkatan pelayanan fasilitas pembelajaran yang lebih baik. Kuesioner ini memiliki lima poin yang dimana masing-masing poin memiliki beberapa pertanyaan dengan rincian sebagai berikut:

1. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama (8 pertanyaan)
2. Layanan Sumber Daya Manusia/SDM (8 pertanyaan)
3. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana (5 pertanyaan)
4. Layanan Penelitian (3 pertanyaan)
5. Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat (5 pertanyaan)

A. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama Dosen

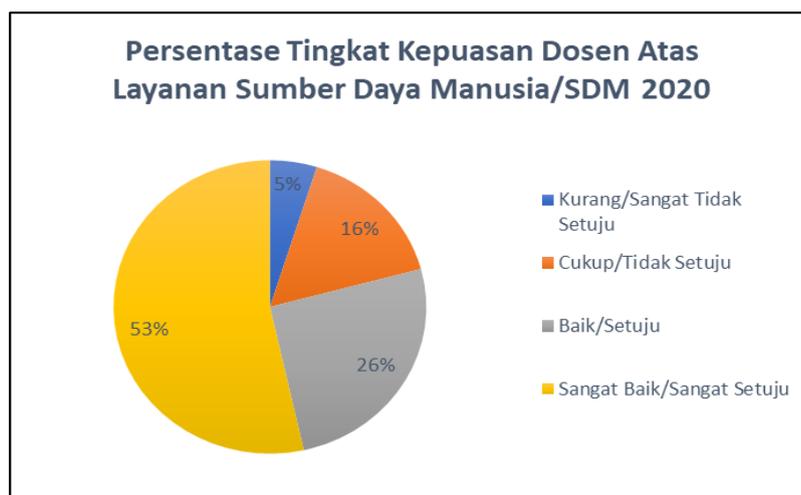
Berdasarkan data hasil kuesioner diperoleh persentase kepuasan dosen mencapai 42% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 37% menyatakan baik/setuju, 15% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 6% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap pelayanan bidang tata kelola, tata pamong, dan kerjasama pada tahun 2020 yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Dosen Atas Pelayanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2020

B. Layanan Sumber Daya Manusia/SDM

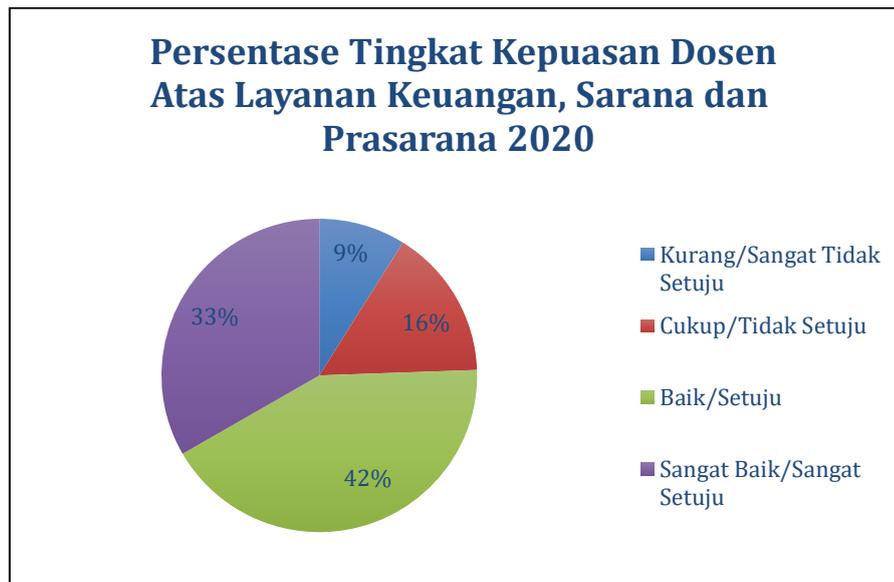
Berdasarkan data hasil kuesioner, persentase tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDM 2020 dengan kategori sangat baik mencapai 53%, 26% dengan kategori baik/setuju, 16% dengan kategori /tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5% mendapatkan kategori kurang/sangat tidak setuju terhadap pelayanan SDM tahun 2020.



Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Sumber Daya Manusia/SDM 2020

C. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan keuangan, sarana dan prasarana pada tahun 2020 dengan kategori sangat baik/sangat setuju mencapai 33%, kategori baik/setuju mencapai 42%, 16% dengan kategori cukup/tidak setuju, dan kategori kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana pada tahun 2020 mencapai 9% dari data keseluruhan yang ada. Dan persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan SDM pada tahun 2020 dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 2020

D. Layanan Penelitian

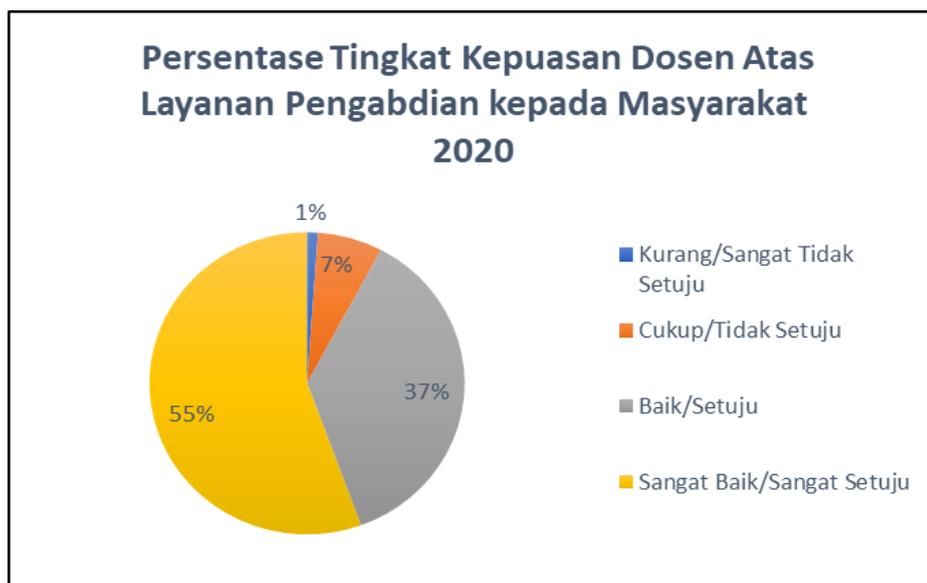
Persentase data tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian pada tahun 2020 yang diperoleh melalui kuesioner yaitu sebanyak 54% dosen menyatakan sangat baik/sangat setuju, 29% menyatakan baik/setuju, 15% cukup/tidak setuju, dan sisanya sebanyak 2% dosen yang menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dan grafik persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan penelitian pada tahun 2020 dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Penelitian 2020

E. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

Berdasarkan data hasil kuesioner, maka diperoleh persentase tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2020 sebanyak 55% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 37% menyatakan baik/setuju, 7% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 1% menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dan grafik persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2020 dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Pengabdian kepada Masyarakat 2020

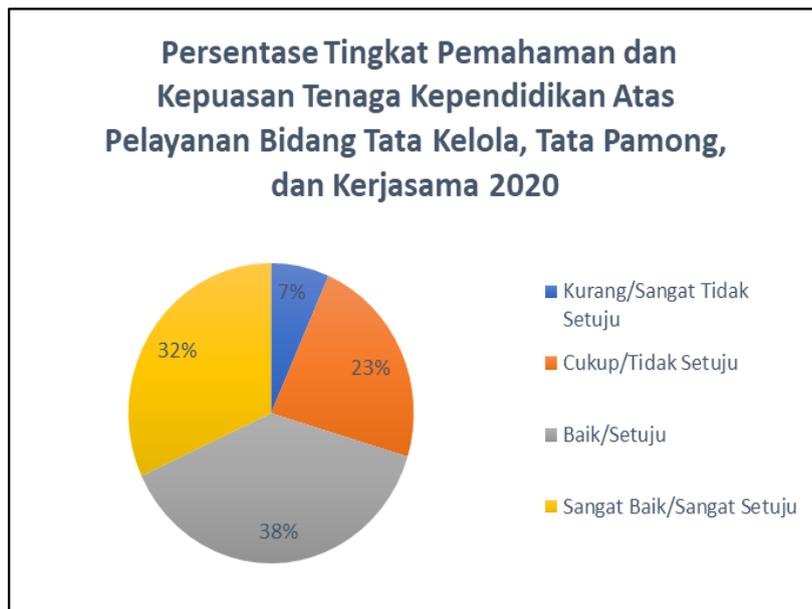
2. TENAGA PENDIDIKAN

Kuesioner yang disebarakan diisi oleh 13 tenaga kependidikan yang ada di Program Studi Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji pada tahun 2020. Tenaga kependidikan mengisi kuesioner terkait dengan pendapat mengenai pelayanan bidang tata kelola, SDM, Pembiayaan, serta kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk peningkatan pelayanan fasilitas pembelajaran yang lebih baik. Kuesioner ini memiliki tiga poin yang dimana masing-masing poin memiliki beberapa pertanyaan dengan rincian sebagai berikut:

1. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama (7 pertanyaan)
2. Layanan Sumber Daya Manusia/SDM (6 pertanyaan)
3. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana (4 pertanyaan)

A. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama tenaga kependidikan

Hasil rekap keseluruhan data pada poin tingkat pemahaman dan kepuasan tenaga pendidikan terhadap Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama adalah Baik. Dan persentase tingkat pemahaman dan kepuasan tenaga pendidikan terhadap Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama pada tahun 2020 adalah seperti pada Gambar 6.



Gambar 6. Persentase Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Tenaga Kependidikan atas Pelayanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2020

Berdasarkan Gambar 6 dapat dilihat bahwa persentase data tingkat pemahaman dan kepuasan tenaga pendidikan atas pelayanan bidang tata kelola, tata pamong, dan kerjasama sebanyak 32% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 38% menyatakan baik/setuju, 23% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 7% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.

B. Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) Tenaga Kependidikan

Hasil kuesioner terhadap tingkat kepuasan layanan SDM Tenaga Kependidikan dapat dilihat pada Gambar 7 dimana sebanyak 35% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 40% menyatakan baik/setuju, 20% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.



Gambar 7. Persentase Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Tenaga Kependidikan atas Layanan SDM(Sumber Daya Manusia) 2020

C. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil kuesioner tenaga kependidikan pada tahun 2020 yang telah direkap bahwa tenaga kependidikan berpendapat sebagian besar bahwa sarana dan prasarana bernilai Baik. Penilaian terhadap sistem Informasi Manajemen yang ada di FT UMRAH mendukung kinerja tenaga kependidikan dimana sebanyak 13 tenaga kependidikan yang menyatakan baik/setuju.



Gambar 8. Persentase Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Tenaga Kependidikan Atas Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 2020

Berdasarkan hasil kuesioner dapat dilihat pada grafik pie di atas bahwa persentase data tingkat pemahaman dan kepuasan tenaga pendidikan atas layanan keuangan, sarana, dan prasarana tahun 2020 sebanyak 29% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 44% menyatakan baik/setuju, 21% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 6% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.

3. MAHASISWA

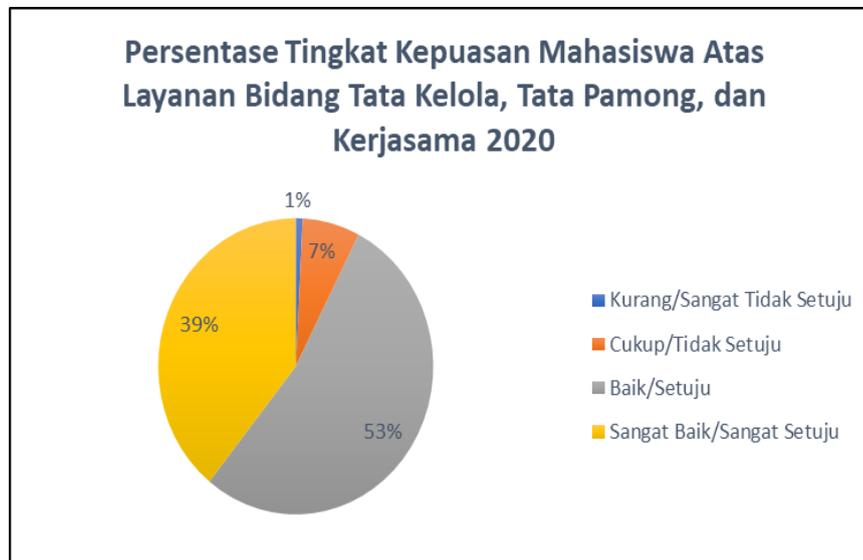
Kuesioner yang disebarakan ini diisi oleh 165 mahasiswa/i aktif yang ada di Program Studi Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji pada tahun 2020. Mahasiswa/i mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner terkait dengan pendapat pribadi masing-masing mahasiswa/i mengenai pelayanan bidang tata kelola, SDM, kualitas sarana dan prasarana, serta kualitas pendidikan yang digunakan untuk peningkatan pelayanan fasilitas pembelajaran yang lebih baik. Kuesioner ini memiliki delapan poin yang dimana masing-masing poin memiliki beberapa pertanyaan dengan rincian sebagai berikut

1. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama (12 pertanyaan)
2. Layanan Bidang Kemahasiswaan (14 pertanyaan)
3. Layanan Bidang Keuangan, Sarana dan Prasarana (14 pertanyaan)
4. Layanan Bidang Pendidikan Aspek Realiability (9 pertanyaan)
5. Layanan Bidang Pendidikan Aspek Responsiveness (4 pertanyaan)

6. Layanan Bidang Pendidikan Aspek Assurance (8 pertanyaan)
7. Layanan Bidang Pendidikan Aspek Emphaty (5 pertanyaan)
8. Layanan Bidang Pendidikan Aspek Tangibles (4 pertanyaan)

A. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama Mahasiswa

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 165 mahasiswa Fakultas Teknik UMRAH pada tahun 2020 bagian kualitas layanan bidang tata kelola, tata pamong, dan kerjasama sebagian besar menyatakan baik/setuju. Dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama pada tahun 2020 adalah seperti pada Gambar 9.

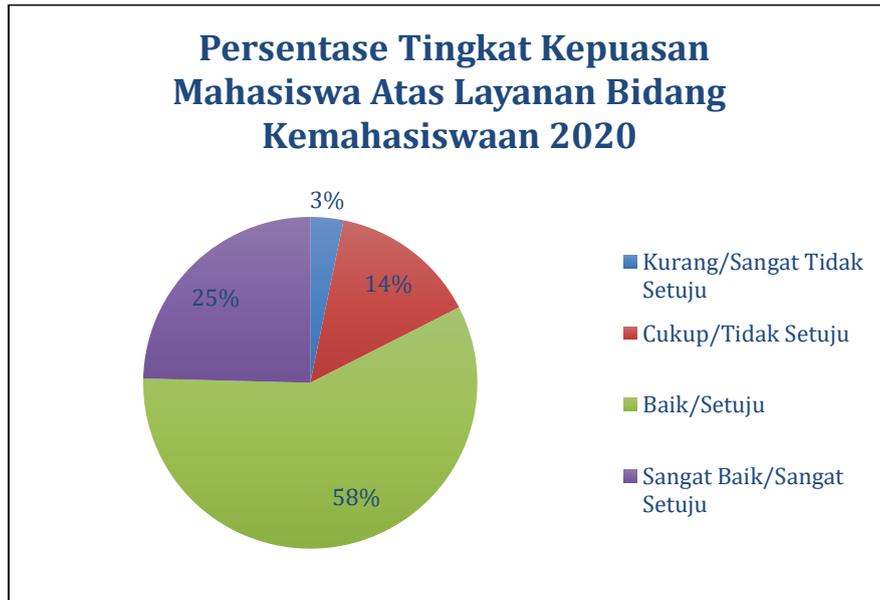


Gambar 9. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2020

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner. Data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 165 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 39% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 53% menyatakan baik/setuju, 7% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 1% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang tata kelola, tata pamong dan kerjasama pada tahun 2020.

B. Layanan Bidang Kemahasiswaan

Persentase tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan bidang kemahasiswaan pada tahun 2020 adalah seperti pada Gambar 10.



Gambar 10. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Kemahasiswaan 2020

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 165 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 25% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 58% menyatakan baik/setuju, 14% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 3% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang kemahasiswaan pada tahun 2020.

C. Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana

Hasil rekap keseluruhan data pada poin tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasana secara keseluruhan dengan nilai tertinggi adalah Baik. Dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasana pada tahun 2020 adalah seperti pada Gambar 11.

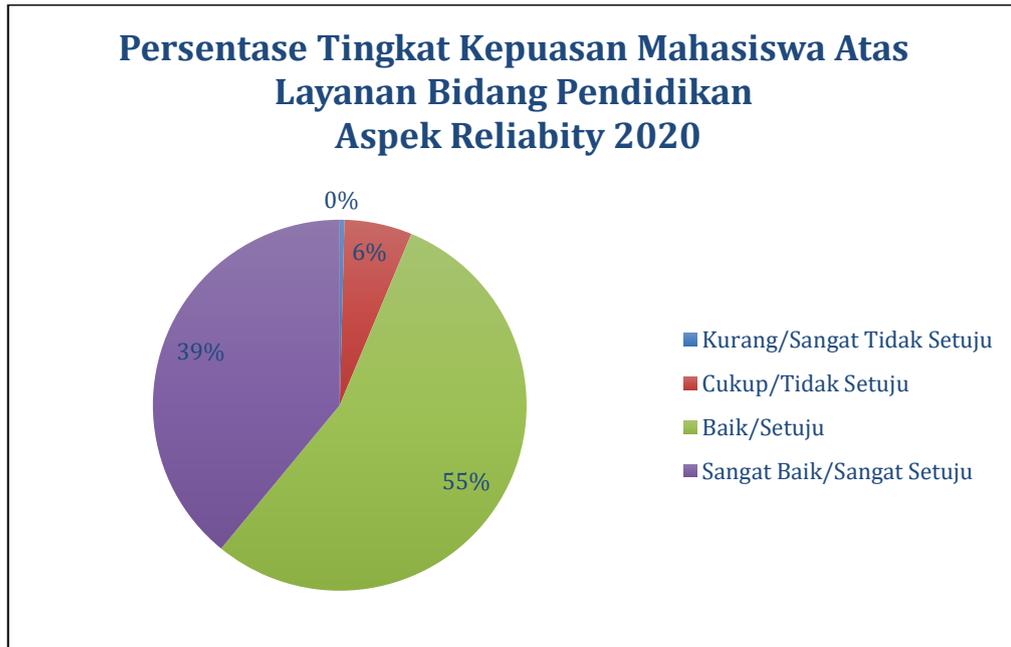


Gambar 11. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana 2020

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah. Data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 165 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 28% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 53% menyatakan baik/setuju, 15% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.

D. Bidang Pendidikan Aspek *Reliability*

Hasil rekap keseluruhan data pada poin tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang pendidikan secara keseluruhan dengan nilai tertinggi adalah Baik. Dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang pendidikan Aspek *Reliability* pada tahun 2020 adalah seperti pada Gambar 12.

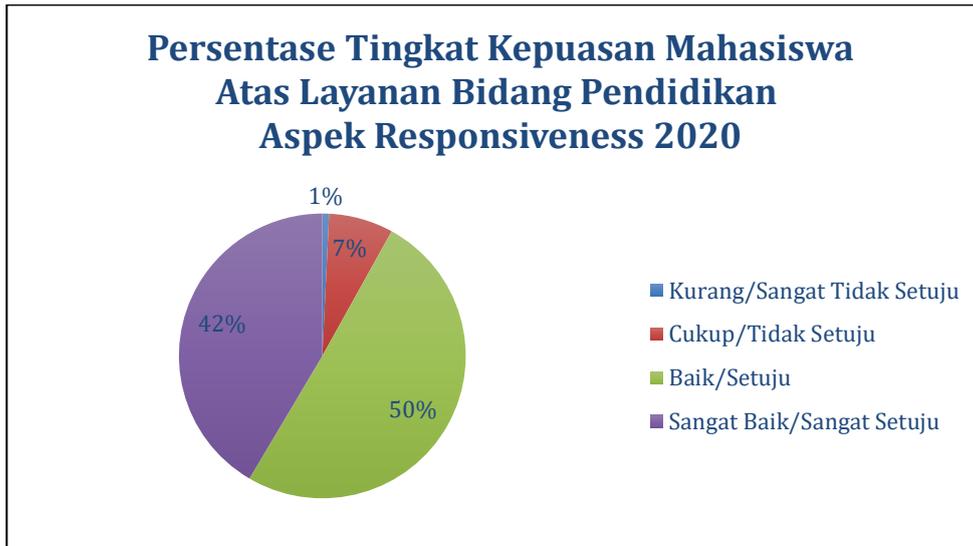


Gambar 12. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek *Reliability* 2020

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 165 mahasiswa maka diperoleh persentase sebanyak 39% dengan kategori sangat baik/sangat setuju, 55% dengan kategori baik/setuju, 6% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 0% walaupun ada 6 buah data dari 165 mahasiswa yang mengisi kuesioner menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek *Reliability* pada tahun 2020.

E. Bidang Pendidikan Aspek Responsiveness

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 165 mahasiswa Fakultas Teknik UMRAH pada tahun 2020 bagian kualitas layanan bidang Pendidikan bagian kedua terlihat jelas bahwa dari total 4 pertanyaan yang diajukan sebagian besar mahasiswa berpendapat baik/setuju. Dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang pendidikan bagian kedua pada tahun 2020 adalah seperti pada Gambar 13.

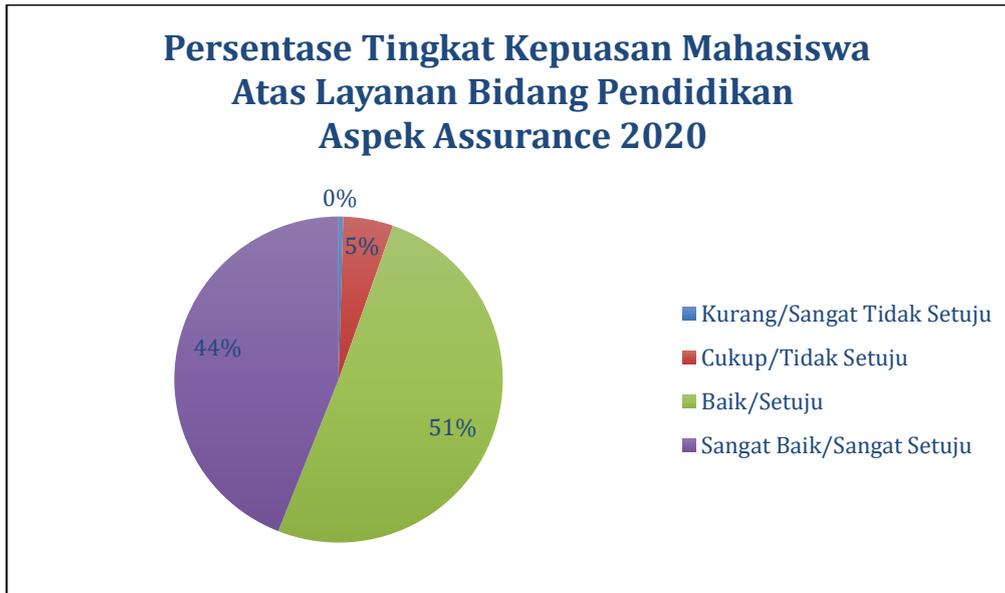


Gambar 13. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek *Responsiveness* 2020

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 165 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 42% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 50% menyatakan baik/setuju, 7% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 1% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek *Responsiveness* tahun 2020.

F. Bidang Pendidikan Aspek Assurance

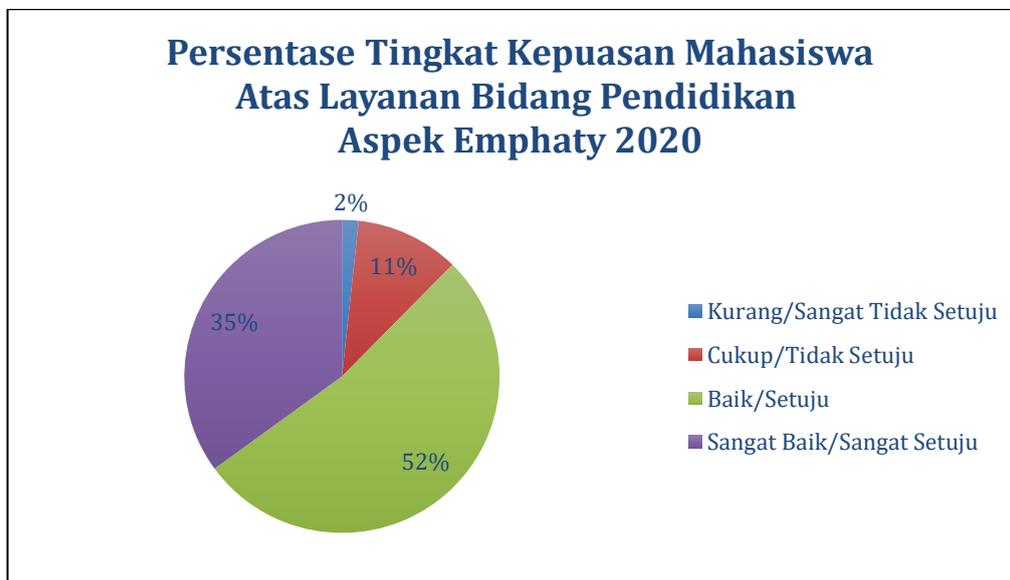
Persentase data pada grafik di Gambar 14 diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 165 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 44% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 51% menyatakan baik/setuju, 5% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 0% walaupun berjumlah 6 orang menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan bidang pendidikan Aspek *Assurance*.



Gambar 14. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek Assurance 2020

G. Bidang Pendidikan Aspek *Emphaty*

Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasana pada tahun 2020 adalah seperti pada Gambar 15.



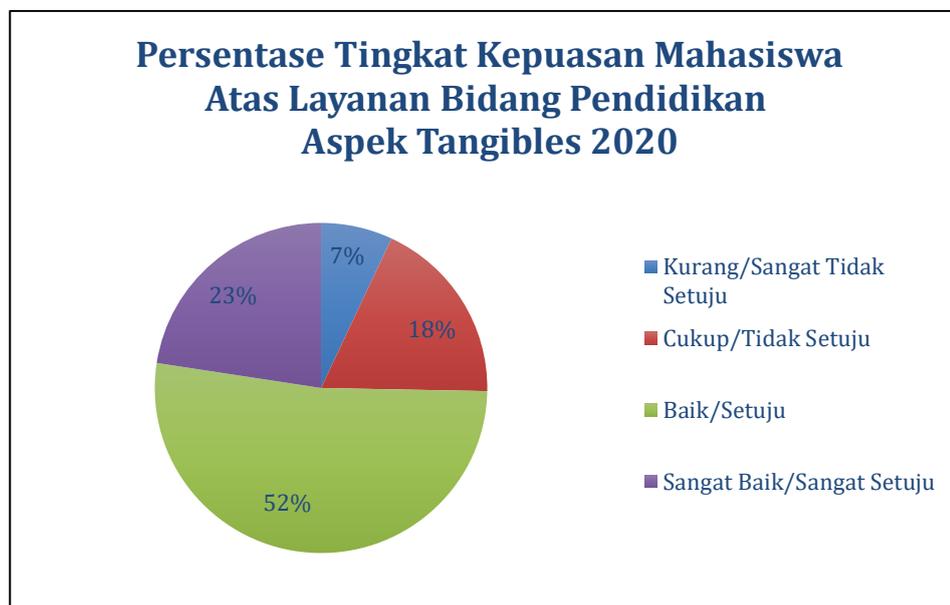
Gambar 15. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek *Emphaty* 2020

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 165 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 35% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 52% dengan kategori baik/setuju, 11% menyatakan cukup/tidak setuju, dan

sisanya yaitu sebanyak 2% dari 165 mahasiswa yang mengisi kuesioner menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan aspek empathy pada tahun 2020.

H. Bidang Pendidikan Aspek *Tangibles*

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 165 mahasiswa Fakultas Teknik UMRAH pada tahun 2020 bagian kualitas layanan bidang pendidikan aspek tangibles terlihat jelas bahwa dari total 4 pertanyaan yang diajukan sebagian besar mahasiswa berpendapat baik/setuju.



Gambar 16. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek *Tangibles* 2020

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 165 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 23% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 52% menyatakan baik/setuju, 18% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 7% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek *Tangibles*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. Tingkat persentase kepuasan dosen terhadap pelayanan tata kelola, tata pamong dan kerjasama Fakultas Teknik UMRAH adalah sebesar 42% merasa sangat baik. Sedangkan tingkat kepuasan untuk layanan keuangan, sarana dan prasarana sebesar 33% adalah baik dan 9% merasa kurang. Dan Tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan tridarma perguruan tinggi layanan penelitian menunjukkan persentase yang lebih besar yaitu 54% merasa sangat baik dan 55% merasa sangat baik untuk bidang layanan pengabdian kepada masyarakat
2. Rata-rata tenaga kependidikan memberikan nilai baik sebesar 39% untuk pemahaman dan kepuasan terhadap layanan tata kelola, tata pamong dan kerjasama. Dan sangat baik (40%) untuk layanan SDM di Fakultas Teknik UMRAH. Sedangkan untuk layanan keuangan, sarana dan prasarana sebesar 44% tenaga pendidikan merasa baik dan sebesar 6% merasa kurang.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata kelola, tata pamong dan kerjasama Fakultas Teknik UMRAH sebesar 53% merasa baik. Dan untuk layanan bidang kemahasiswaan sebesar 58% merasa baik dan sebesar 14% masih merasa cukup. Sedangkan untuk layanan bidang keuangan, sarana dan prasarana sebesar 53% dan 15% merasa cukup. Kemudian untuk bidang pendidikan Aspek *Reliability* 55% merasa baik, Aspek *Responsiveness* 50% merasa baik, Aspek *Assurance* 51% merasa baik, Aspek *Emphaty* 52% merasa baik serta Aspek *Tangibles* 52% merasa baik dan 18% merasa cukup.

B. Saran & Rekomendasi

- Beberapa aspek yang masih mendapatkan skor kurang seperti layanan keuangan, sarana, dan prasarana baik dari dosen maupun tenaga kependidikan untuk segera dicari penyebab dan solusinya, seperti mengadakan rapat pimpinan dan manajemen untuk meminta masukan terkait hal-hal yang harus diperbaiki bersama. Hal ini penting demi memaksimalkan kinerja dan untuk memperbaiki layanan kepada para *stakeholder*.
- Dari sisi kepuasan mahasiswa, aspek sarana dan prasarana dan juga tercermin dari aspek *tangibles* bahwa hal tersebut masih menjadi hal yang perlu untuk ditingkatkan. Memasukkan peningkatan sarana dan prasarana dalam perencanaan yang dirumuskan setiap awal tahun.

C. Penutup

Demikianlah laporan kegiatan Survei Kepuasan Pengguna terhadap pengguna internal dosen, mahasiswa dan tenaga pendidikan tahun 2020. Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang terkait dengan kegiatan ini, yang telah bekerjasama dan memberikan kontribusinya dengan sangat baik. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi dasar bagi perbaikan mutu di FT UMRAH.

Tanjungpinang, Desember 2020

Ka. GPM FT

LAMPIRAN

Lampiran 1: Angket untuk Dosen

Angket Kepuasan Dosen atas Pelayanan Bidang Tatakelola, SDM, Pembiayaan dan Sapras, Penelitian, PkM

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap tingkat kepuasan yang Saudara terhadap kinerja FT UMRAH. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawab yang saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
A. Tata Kelola, Tata Pamong dan kerjasama					
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada di FT UMRAH sangat mendukung kinerja dosen				
2	Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan dosen.				
3	Ketepatan waktu layanan Kepala dan Staf bagian/unit dengan kebutuhan dosen.				
4	Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/ kebijakan yang ada kepada dosen.				
5	Pimpinan prodi/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada dosen.				
6	Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan dosen				
7	Terlaksananya kerjasama FT UMRAH dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen.				
8	Terlaksananya kerjasama FT UMRAH dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen.				
B. Layanan SDM					
1	FT UMRAH memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai yang transparan dan akuntabel.				

2	Kesempatan dosen untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri.				
3	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan fungsional dan struktural secara periodik.				
4	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk meningkatkan jabatan non struktural				
5	Dosen mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan				
6	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan dosen melalui kebijakan dan program yang mendukung.				
7	Sistim kepegawaian di FT UMRAH menentukan jenjang karir dosen berdasarkan prestasi kerja.				
8	FT UMRAH memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman.				
C. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana					
1	FT UMRAH telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.				
2	FT UMRAH telah memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.				
3	Saya merasa nyaman dan tenang ditempat kerja karena fasilitas yang tersedia sudah memadai.				
4	FT UMRAH menyediakan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.				
5	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.				
D. Layanan Penelitian					
1	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dari FT UMRAH				
2	FT UMRAH menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung penelitian saya				
3	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil penelitian dari FT UMRAH				
4	Sistem Informasi Manajemen unit PPM FT UMRAH menunjang penelitian saya dan dapat diakses dengan mudah.				
E. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat					

1	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dari FT UMRAH.				
2	FT UMRAH menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat saya				
3	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat dari FT UMRAH.				
4	Sistem Informasi Manajemen unit FT UMRAH menunjang pengabdian kepada masyarakat saya dan dapat diakses dengan mudah.				

Lampiran 2 : Angket untuk Mahasiswa

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIDANG TATA KELOLA, TATA PAMONG, DAN KERJASAMA, KEMAHASISWAAN, KEUANGAN DAN SAPRAS, DAN BIDANG PENDIDIKAN

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap tingkat kepuasan yang Saudara terhadap kinerja FT UMRAH. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawaban yang saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A.	Tata Kelola, Tata Pamong, Dan Kerjasama				
1	Sistem Informasi Akademik (SIPA) bekerja dengan handal dan mudah diakses				
2	Kepala dan Staf bagian administrasi sudah memberi				
3	tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa				
4	Kepala beserta staf bagian administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa				
5	Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah di mengerti				
6	Kepala dan staf bagian administrasi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya				
7	Pemimpin FT UMRAH selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa				
8	Pemimpin FT UMRAH menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka				

9	Kegiatan kerjasama yang dilakukan FT UMRAH dengan berbagai instansi sangat bermanfaat peningkatan kualitas pembelajaran.				
13	Kegiatan kerjasama yang dilakukan FT UMRAH mendukung kegiatan KKN/Magang/Kunjungan Industri/KKL				
14	Kegiatan kerjasama yang dilakukan FT UMRAH mendukung kegiatan skripsi				
15	Kegiatan kerjasama yang dilakukan FT UMRAH mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)				
16	Mahasiswa diberi kemudahan akses untuk merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal				
B. Bidang Kemahasiswaan (NO. 17- 30)					
17	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan				
18	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait leadership, <i>public speaking, critical thinking, creativity, dan nasionalism.</i>				
19	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait edupreneur				
20	Fasilitasi Unit kemahasiswaan untuk kegiatan penguasaan teknologi informasi				
21	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian.				
22	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk mengikuti kompetisi baik dibidang akademik maupun nonakademik				
23	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan Program Kreatifitas Mahasiswa (PKM)				
24	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa.				
25	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu				
26	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan kesehatan bagi mahasiswa				
27	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan asuransi/santunan kecelakaan bagi mahasiswa				
28	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan karir.				
29	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan kewirausahaan.				

30	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan <i>Job Seeker</i> .				
C. Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana (No. 31-44)					
31	Sistem pembayaran keuangan di bank secara online sangat efektif dan efisien				
32	Pelayanan Staf unit keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa				
33	Sikap dan komunikasi kerja Staf unit keuangan sesuai jadwal kerja				
34	Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan mahasiswa				
35	Aksesibilitas Sistem informasi keuangan				
36	Pencahayaan ruang kelas ruang laboratorium dan ruang auditorium				
37	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium				
38	Aksesibilitas menggunakan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium.				
39	Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa.				
40	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa .				
41	Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan.				
42	Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana ibadah				
43	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan.				
44	Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi.				
D. Bidang Pendidikan					
1). Aspek Reliability (45-53)					
45.	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen				
46.	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
47.	Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan				
48.	Dosen mengembalikan hasil ujian /tugas/pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif				
49	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan				
50	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya				
51	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran				
52.	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa				
53.	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				

	2) Aspek Responsiveness (54-57)				
54.	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh dosen PA(Penasehat Akademik)/ dosen wali				
55.	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik				
56.	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik				
57.	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa				
	3). Aspek Assurance (58-65)				
58.	Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
59	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
60	Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
61	Kesantunan/ keramahan pengelola prodi (Ka/SekProdi) dalam memberikan pelayanan				
62	Kesantunan/keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan pelayanan				
63	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan				
64	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
65	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh FT UMRAH melalui Dosen Pembimbing Akademik				
	4) Aspek Emphaty (66-70)				
66	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
67	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa				
68	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				
69	Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil				
70	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik				
	5) ASPEK TANGIBELS (71-74)				
71	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
72	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
73	Ketersediaan Sarana pembelajaran				
74	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa				

Lampiran 3 : Angket untuk Tenaga Kependidikan

ANGKET PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN ATAS PELAYANAN BIDANG TATAKELOLA, SDM, PEMBIAYAAN DAN SAPRAS

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap tingkat kepuasan yang Saudara terhadap kinerja FT UMRAH. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawab yang saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
A. Tata Kelola, Tata Pamong dan kerjasama					
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada di FT UMRAH sangat mendukung kinerja tenaga kependidikan.				
2	Tanggapan pimpinan dan kepala bagian/unit terhadap keluhan tenaga kependidikan.				
3	Ketepatan waktu layanan pimpinan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.				
4	Kepala bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada tenaga kependidikan.				
5	Pimpinan dan kepala bagian/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada tenaga kependidikan.				
6	Pimpinan dan kepala bagian/unit menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan.				
7	Terlaksananya kerjasama FT UMRAH dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung mendukung pelaksanaan kegiatan.				
B. Layanan SDM					

1	FT UMRAH memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai.				
2	Kesempatan tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk				
3	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural secara periodik.				
4	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan				
5	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan Tenaga kependidikan melalui kebijakan dan program yang mendukung.				
6	Sistim kepegawaian di FT UMRAH menentukan jenjang karir Tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja.				
C. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana					
1	FT UMRAH telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.				
2	Fasilitas kerja mendukung dan memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.				
3	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.				
4	Lingkungan kerja nyaman dan tenang mendukung pekerjaan saya.				