

GUGUS PENJAMINAN MUTU

FAKULTAS TEKNIK



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA

**(DOSEN, MAHASISWA DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN)**

1/1/2022

HALAMAN PENGESAHAN
Kegiatan Survey Kepuasan Pengguna

Tim Pelaksana

Ketua : Nurul Hayaty, M.Cs.
NIP/NIDN : 199103272019032019 / 0027039101
Sekretaris : Muhamad Mujahidin, S.T., M.T
Anggota : Prof. Dr. Indra Almanar
Nola Ritha, S.T., M.Cs.
Septia Refly, S.Pd., M.Si.
Defriansyah, S.T.

Tanjungpinang, 28 April 2022

Mengetahui,
Dekan FT UMRAH



Sapta Nugraha, S.T., M.Eng.
NIP: 198904132015041005

Ketua,

Nurul Hayaty, M.Cs.
NIP. 199103272019032019

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 survey 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 survey 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 survey ini diharapkan dapat menjadi salah satu dokumen pendukung bagi pelaksana audit eksternal.

D. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan pada Tahun 2021/2022, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Proses kegiatan monitoring

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan monev	04 April 2022
2.	Perancangan instrumen penilaian	10-13 April 2022
3.	Pengumpulan dan pengolahan data	17-20 April 2022
4.	Penyusunan laporan	24 Mei – 28 April 2022

BAB II

DESKRIPSI PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Tim Pelaksana

Tim pelaksana kegiatan survey kepuasan pengguna berasal dari tim Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Teknik, yaitu:

Tabel 2. Tim pelaksana

No.	Nama	Jabatan
1.	Nurul Hayaty, M.Cs.	Ketua
2.	Muhamad Mujahidin, S.T., M.T.	Sekretaris
3.	Prof. Indra Almanar	Anggota
4.	Nola Ritha, S.T., M.Cs.	Anggota
5.	Septia Refly, M.Si.	Anggota
6.	Defriansyah, S.T.	Anggota

F. 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 SURVEY

3.1 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 43% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 35% menyatakan baik/setuju, 14% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 8% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap pelayanan bidang tata kelola, tata pamong, dan kerjasama pada tahun 2021 yang dapat dilihat pada Gambar 1.

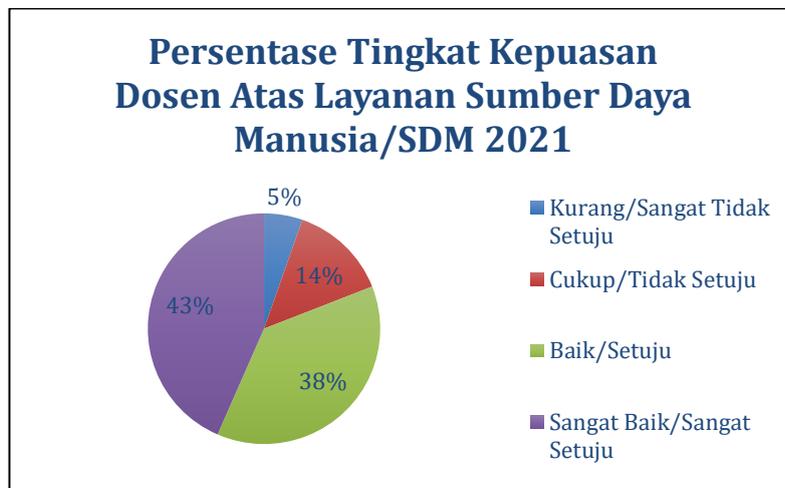


Gambar 1. Tingkat Kepuasan Dosen Atas Pelayanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2021

B. Layanan Sumber Daya Manusia/SDM

Berdasarkan data hasil kuesioner, persentase tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDM 2021 dengan kategori sangat baik mencapai 43%, 38% dengan kategori

baik/setuju, 14% dengan kategori /tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5% mendapatkan kategori kurang/sangat tidak setuju terhadap pelayanan SDM tahun 2021.



Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Sumber Daya Manusia/SDM 2021

C. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan keuangan, sarana dan prasarana pada tahun 2021 dengan kategori sangat baik/sangat setuju mencapai 39%, kategori baik/setuju mencapai 42%, 11% dengan kategori cukup/tidak setuju, dan kategori kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana pada tahun 2021 mencapai 8% dari data keseluruhan yang ada. Dan persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan SDM pada tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 2021

D. Layanan Penelitian

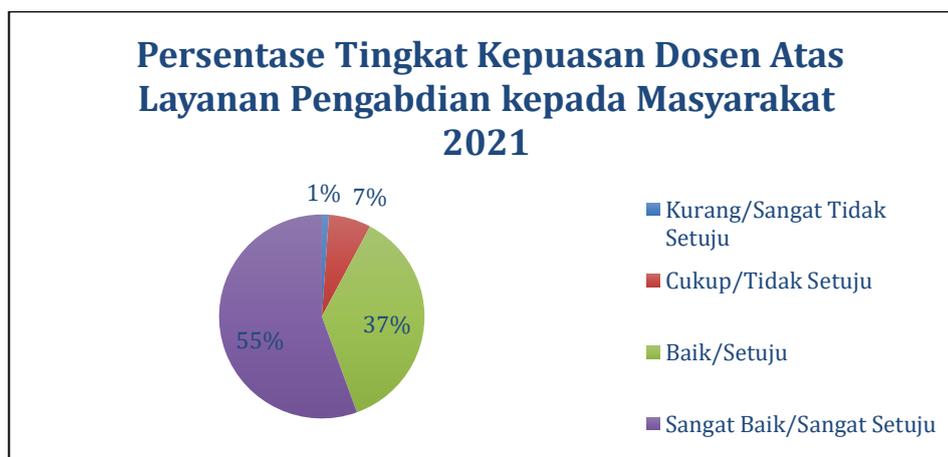
Persentase data tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian pada tahun 2021 yang diperoleh melalui kuesioner yaitu sebanyak 44% dosen menyatakan sangat baik/sangat setuju, 41% menyatakan baik/setuju, 13% cukup/tidak setuju, dan sisanya sebanyak 2% dosen yang menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dan grafik persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan penelitian pada tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Penelitian 2021

E. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

Berdasarkan data hasil kuesioner, maka diperoleh persentase tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2021 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 2021 dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Pengabdian kepada Masyarakat 2021

3.2 TENAGA PENDIDIKAN

Kuesioner yang disebarakan diisi oleh 14 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 2021 adalah seperti pada Gambar 6.

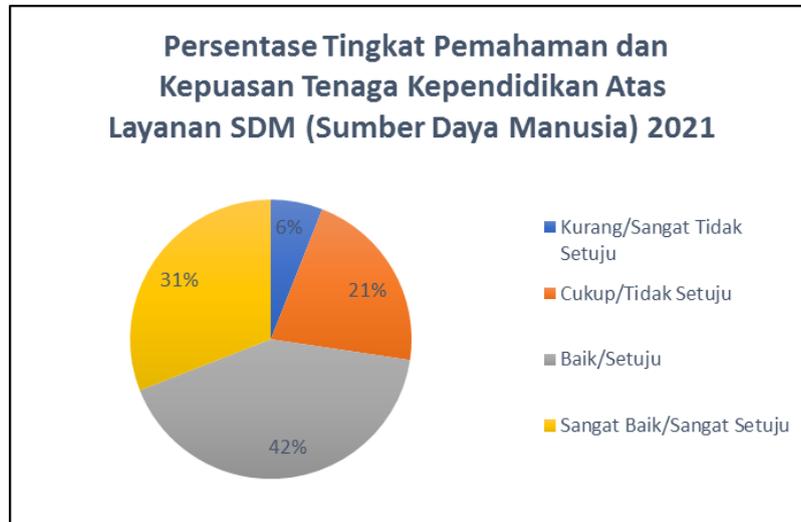


Gambar 6. Persentase Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Tenaga Kependidikan atas Pelayanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2021

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 31% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 42% menyatakan baik/setuju, 21% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 6% 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 2021 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 14 tenaga kependidikan yang menyatakan baik/setuju.



Gambar 8. Persentase Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Tenaga Kependidikan Atas Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 2021

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 2021 sebanyak 29% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 46% menyatakan baik/setuju, 20% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.

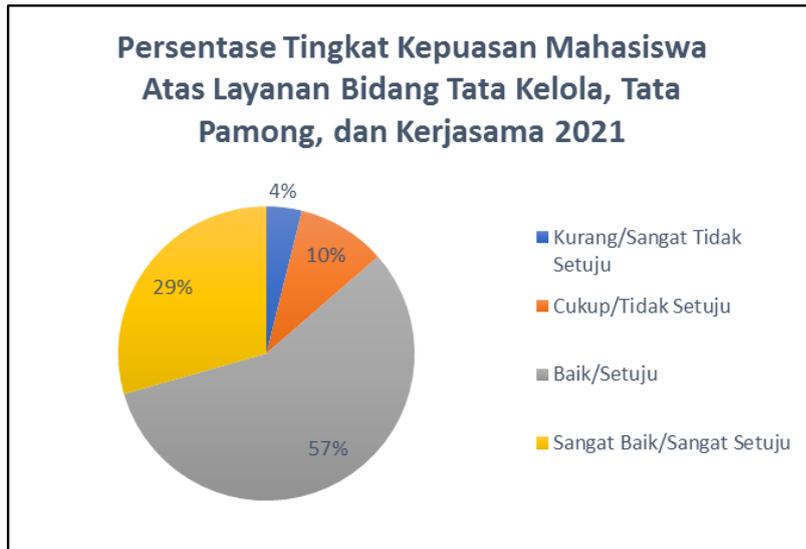
3.3 MAHASISWA

Kuesioner yang disebarakan ini diisi oleh 242 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 242 mahasiswa Fakultas Teknik UMRAH pada tahun 2021 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 2021 adalah seperti pada Gambar 9.

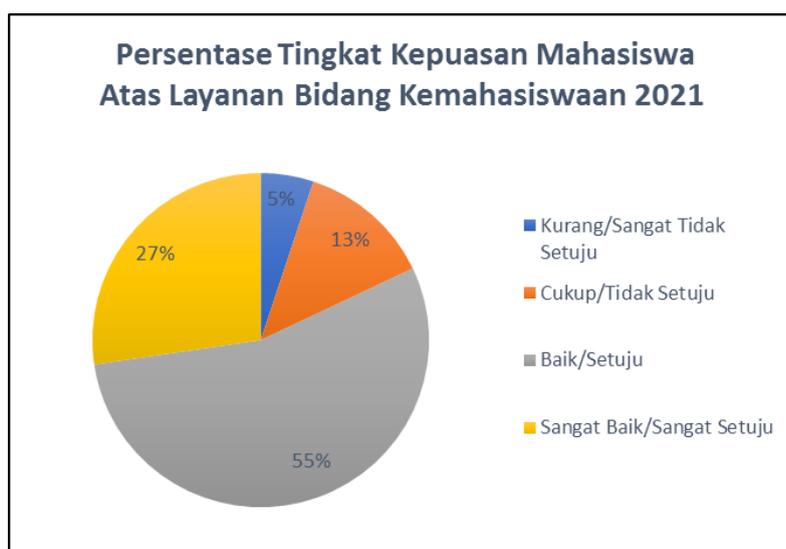


Gambar 9. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2021

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner. Data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 242 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 10% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 57% menyatakan baik/setuju, 7% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang tata kelola, tata pamong dan kerjasama pada tahun 2021.

B. Layanan Bidang Kemahasiswaan

Persentase tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan bidang kemahasiswaan pada tahun 2021 adalah seperti pada Gambar 10.

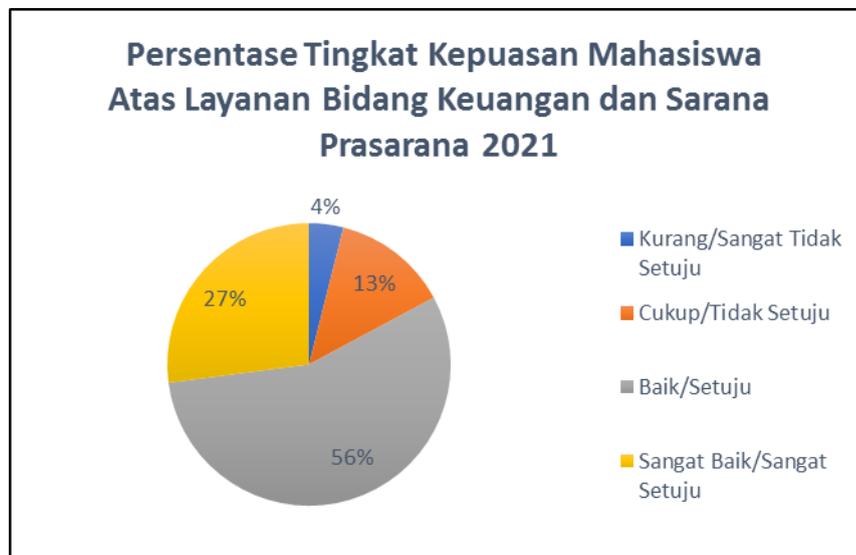


Gambar 10. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Kemahasiswaan 2021

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 242 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 27% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 55% menyatakan baik/setuju, 14% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5 menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang kemahasiswaan pada tahun 2021.

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 2021 adalah seperti pada Gambar 11.

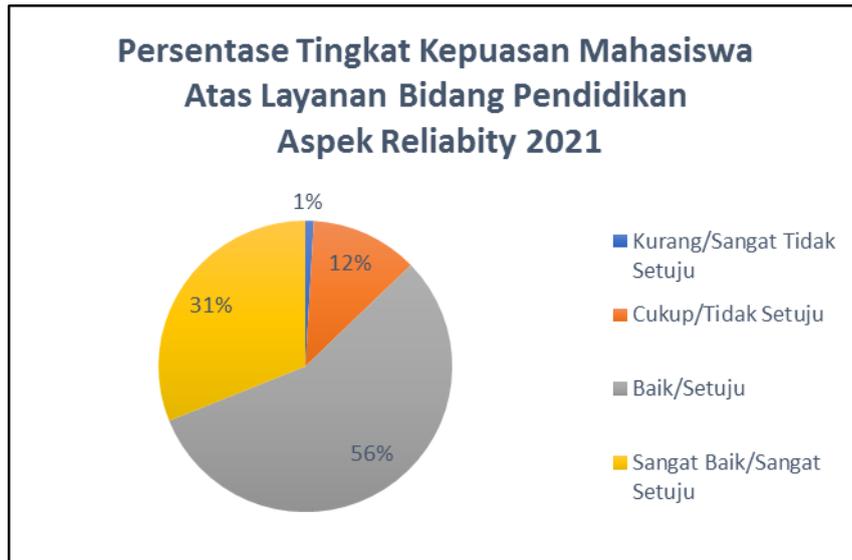


Gambar 11. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana 2021

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah. Data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 242 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 27% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 56% menyatakan baik/setuju, 13% 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 2021 adalah seperti pada Gambar 12.



Gambar 12. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek Reliability 2021

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 242 mahasiswa maka diperoleh persentase sebanyak 31% dengan kategori sangat baik/sangat setuju, 56% dengan kategori baik/setuju, 12% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 1% dari 242 mahasiswa yang mengisi kuesioner menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek Reliability pada tahun 2021.

E. Bidang Pendidikan Aspek Responsiveness

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 242 mahasiswa Fakultas Teknik UMRAH pada tahun 2021 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 2021 adalah seperti pada Gambar 13.

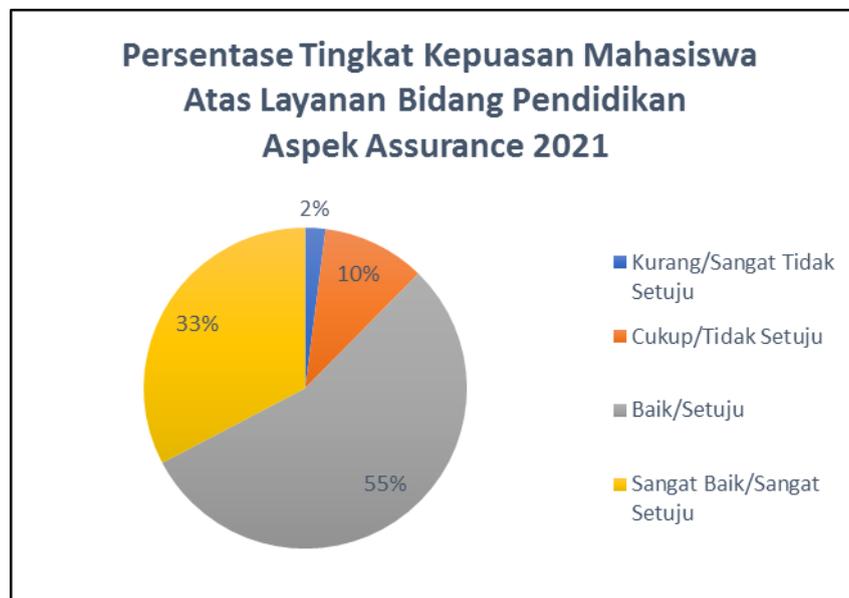


Gambar 13. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek Responsiveness 2021

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 242 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 32% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 57% menyatakan baik/setuju, 9% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek Responsiveness tahun 2021.

F. Bidang Pendidikan Aspek Assurance

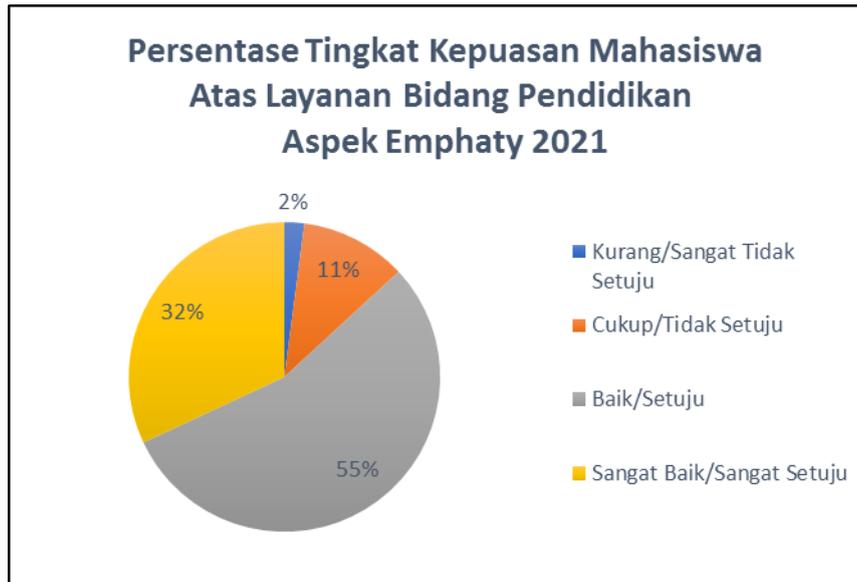
Persentase data pada grafik di Gambar 14 diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 242 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 33% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 55% menyatakan baik/setuju, 10% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2% 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 2021

G. Bidang Pendidikan Aspek Emphaty

Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasana pada tahun 2021 adalah seperti pada Gambar 15.



Gambar 15. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek *Emphaty* 2021

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 242 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 32% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 55% dengan kategori baik/setuju, 11% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2% dari 242 mahasiswa yang mengisi kuesioner menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan aspek *emphaty* pada tahun 2021.

H. Bidang Pendidikan Aspek *Tangibles*

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 242 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* 2021

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 242 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 30% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 54% menyatakan baik/setuju, 12% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek *Tangibles*.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey 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 43% merasa sangat baik. Tingkat persentase kepuasan terhadap layanan SDM sebesar 38% merasa baik. Sedangkan tingkat kepuasan untuk layanan keuangan, sarana dan prasarana sebesar 39% adalah baik dan 8% merasa kurang. Dan Tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan tridarma perguruan tinggi layanan penelitian menunjukkan persentase yang lebih besar yaitu 44% merasa sangat baik dan 55% merasa sangat baik untuk bidang layanan pengabdian kepada masyarakat
2. Rata-rata tenaga kependidikan memberikan nilai sangat baik sebesar 32% untuk pemahaman dan kepuasan terhadap layanan tata kelola, tata pamong dan kerjasama. Dan nilai baik sebesar 42% untuk layanan SDM di Fakultas Teknik UMRAH. Sedangkan untuk layanan keuangan, sarana dan prasarana sebesar 46% tenaga pendidikan merasa baik dan sebesar 5% merasa kurang.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata kelola, tata pamong dan kerjasama Fakultas Teknik UMRAH sebesar 57% merasa baik. Dan untuk layanan bidang kemahasiswaan sebesar 27% merasa sangat baik dan sebesar 13% masih merasa cukup. Sedangkan untuk layanan bidang keuangan, sarana dan prasarana sebesar 56% memberikan nilai baik dan 13% merasa cukup. Kemudian untuk bidang pendidikan Aspek *Reliability* 56% merasa baik, Aspek *Responsiveness* 57% merasa baik, Aspek *Assurance* 55% merasa baik, Aspek *Emphaty* 55% merasa baik serta Aspek *Tangibles* 54% merasa baik dan 12% merasa cukup.

B. Saran & Rekomendasi

Sebaiknya survey kepuasan ini dilakukan secara periodik untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan baik serta menjadi umpan balik bagi peningkatan keberlanjutan Fakultas Teknik UMRAH.

C. Penutup

Demikianlah laporan kegiatan Survey Kepuasan Pengguna terhadap pengguna internal dosen, mahasiswa dan tenaga pendidikan Tahun 2020/2021. Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang terkait dengan kegiatan ini, yang telah

bekerjsama dan memberikan kontribusinya dengan sangat baik. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi dasar bagi perbaikan mutu di FT UMRAH.

Tanjungpinang, 28 April 2022

Ketua GPM



Nurul Hayaty, M.Cs.

LAMPIRAN

