



LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA



2022

PREPARED BY

Gugus Penjamin Mutu FTTK

**FAKULTAS TEKNIK DAN
TEKNOLOGI KEMARITIMAN | UMRAH**

HALAMAN PENGESAHAN
Kegiatan Survey Kepuasan Pengguna

Tim Pelaksana

Ketua : Nurul Hayaty, M.Cs.
NIP/NIDN : 199103272019032019 / 0027039101
Sekretaris : Nola Ritha, S.T., M.Cs
Anggota : Septia Refly, S.Pd., M.Si.
Adyk Marga Raharja, S.T., M.Sc.
Firman Apriansyah, S.Si., M.T.

Tanjungpinang, Januari 2023

Mengetahui,
Dekan FT UMRAH



Ir. 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 2022, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Proses kegiatan monitoring

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan monev	5 Desember 2022
2.	Perancangan instrumen penilaian	6-9 Desember 2022
3.	Pengumpulan dan pengolahan data	17-28 Desember 2022
4.	Penyusunan laporan	1-5 Januari 2023

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.	Nola Ritha, S.T., M.Cs	Sekretaris
3.	Septia Refly, S.Pd., M.Si.	Anggota
4.	Adyk Marga Raharja, S.T., M.Sc.	Anggota
5.	Firman Apriansyah, S.Si., M.T.	Anggota

B. 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. Terkait dosen, dilakukan pengukuran 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

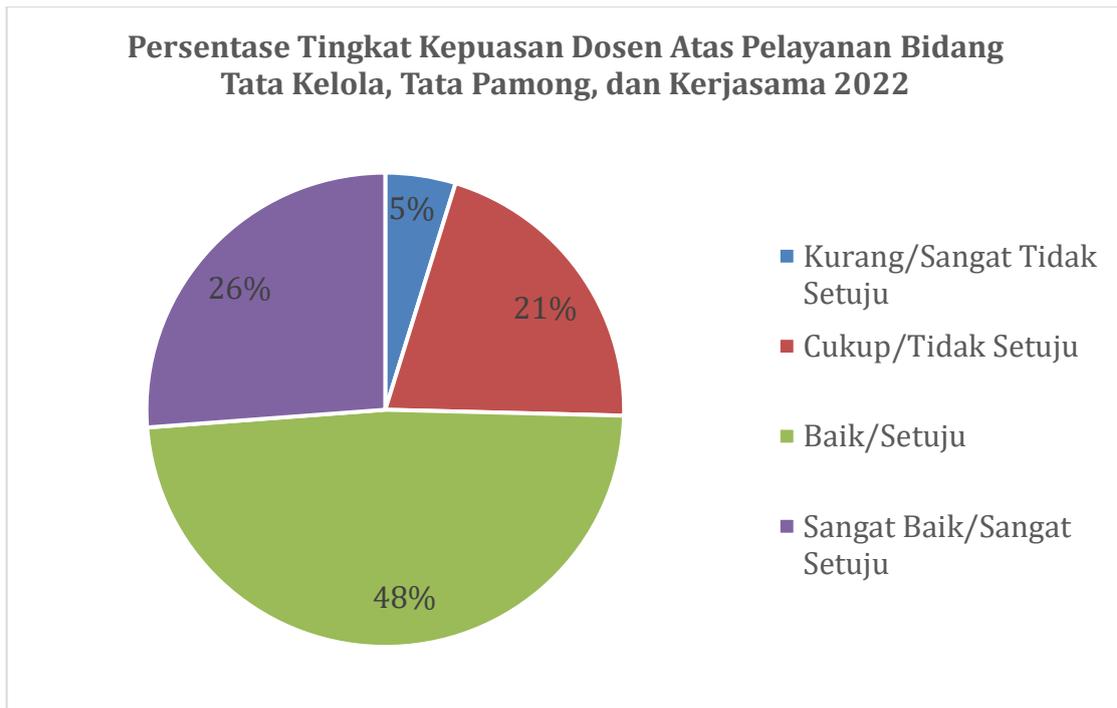
3.1 DOSEN

Kuesioner yang disebarakan kepada dosen dan diisi oleh 15 dosen yang ada di Program Studi Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji pada tahun 2022. 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

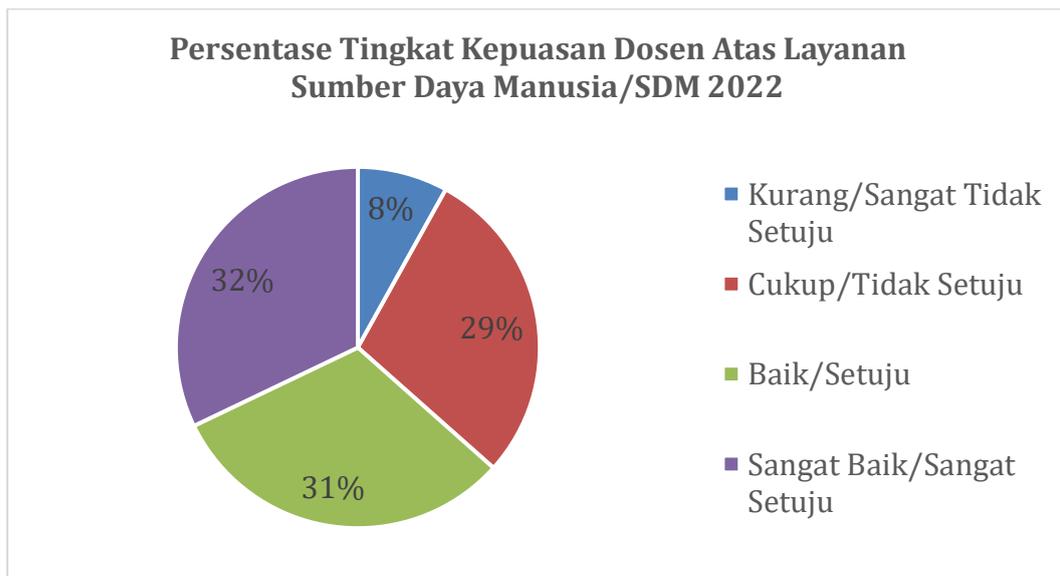
Berdasarkan data hasil kuesioner diperoleh persentase kepuasan dosen mencapai 26% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 48% menyatakan baik/setuju, 21% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap pelayanan bidang tata kelola, tata pamong, dan kerjasama pada tahun 2022 yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Dosen Atas Pelayanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2022

B. Layanan Sumber Daya Manusia/SDM

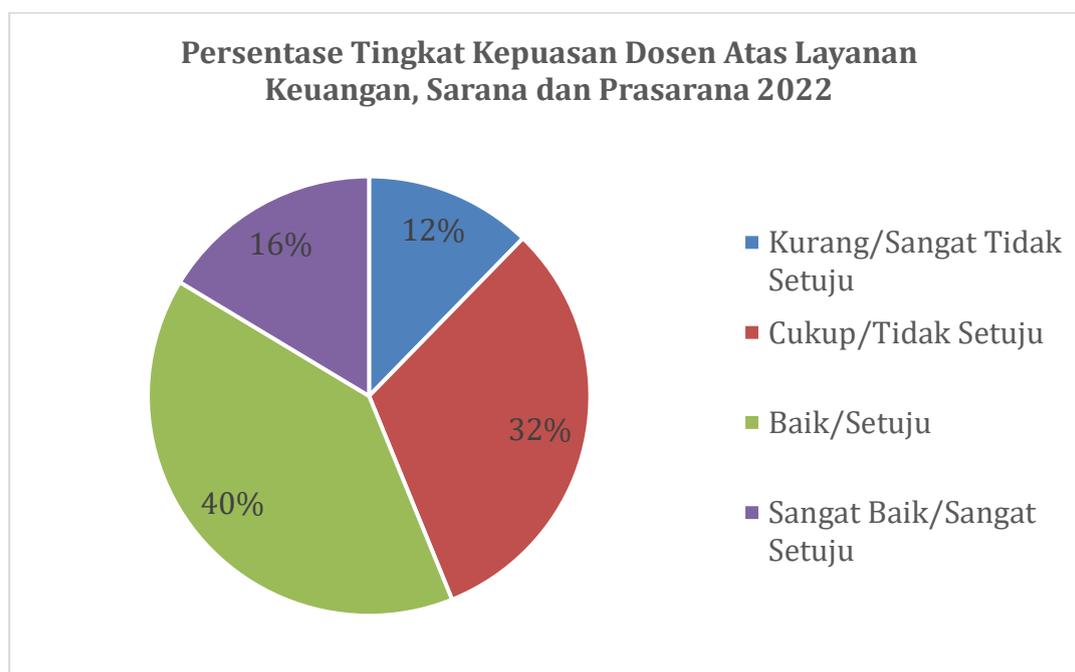
Berdasarkan data hasil kuesioner, persentase tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDM 2022 dengan kategori sangat baik mencapai 32%, 31% dengan kategori baik/setuju, 29% dengan kategori /tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 8% mendapatkan kategori kurang/sangat tidak setuju terhadap pelayanan SDM tahun 2022.



Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Sumber Daya Manusia/SDM 2022

C. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

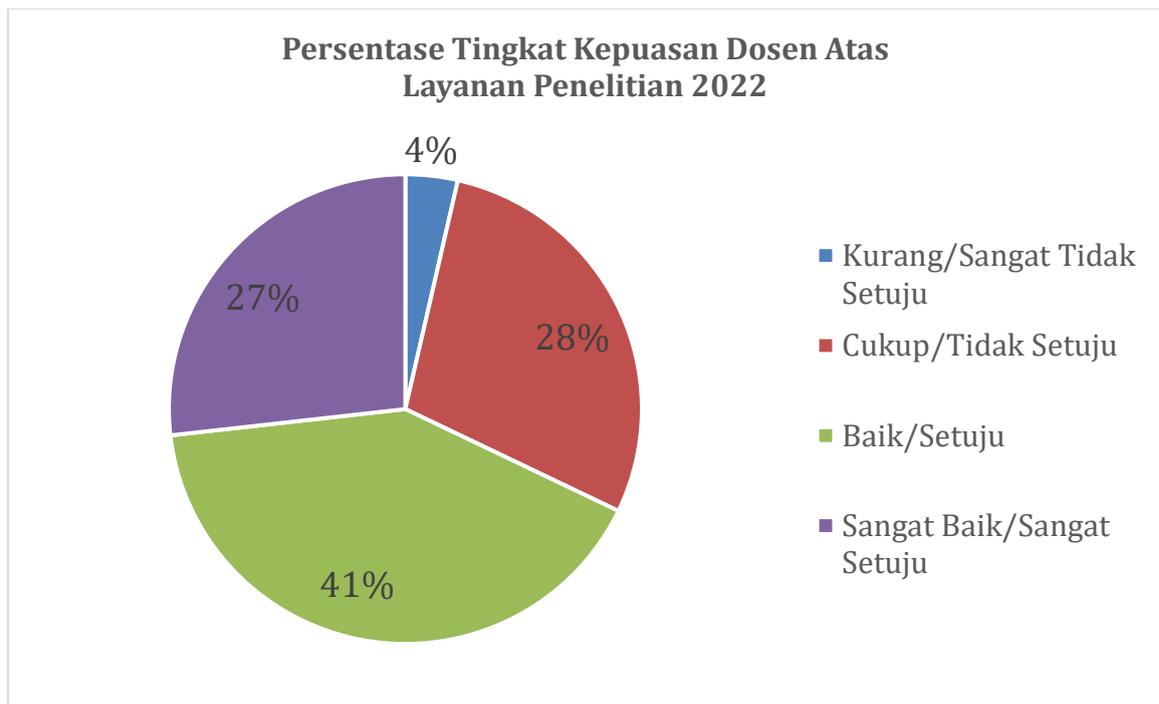
Persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan keuangan, sarana dan prasarana pada tahun 2022 dengan kategori sangat baik/sangat setuju mencapai 16%, kategori baik/setuju mencapai 40%, 32% dengan kategori cukup/tidak setuju, dan kategori kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana pada tahun 2022 mencapai 12% dari data keseluruhan yang ada. Persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan SDM pada tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 2022

D. Layanan Penelitian

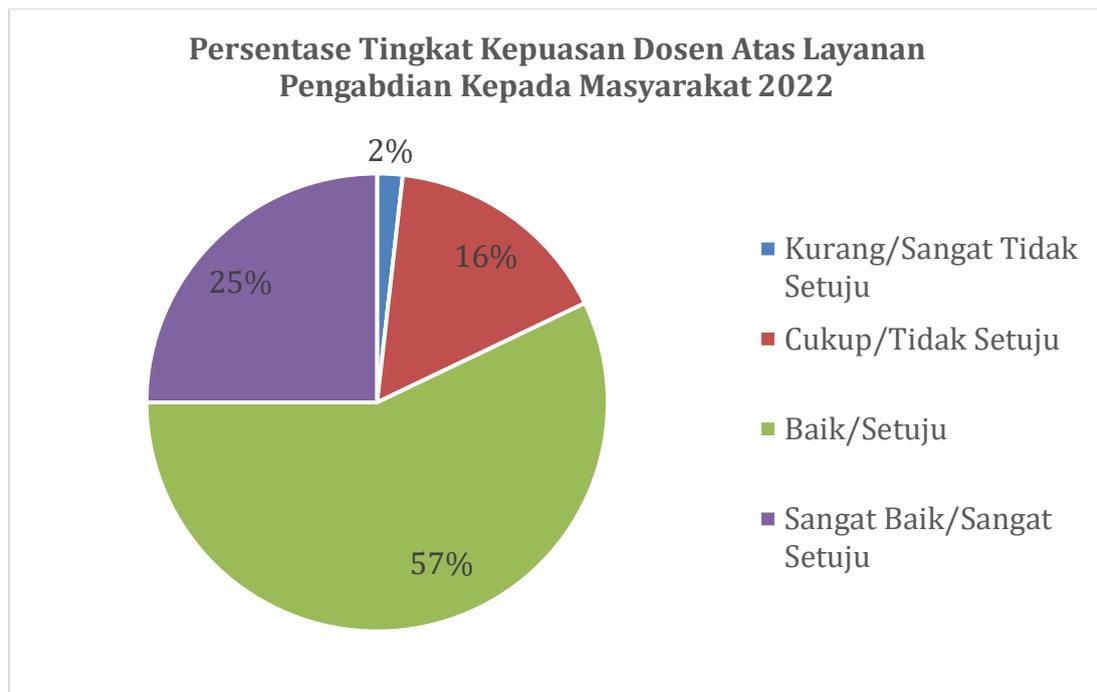
Persentase data tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian pada tahun 2022 yang diperoleh melalui kuesioner yaitu sebanyak 27% dosen menyatakan sangat baik/sangat setuju, 41% menyatakan baik/setuju, 28% cukup/tidak setuju, dan sisanya sebanyak 4% dosen yang menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dan grafik persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan penelitian pada tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Penelitian 2022

E. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

Berdasarkan data hasil kuesioner, maka diperoleh persentase tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2022 sebanyak 25% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 57% menyatakan baik/setuju, 16% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2% menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dan grafik persentase tingkat kepuasan dosen atas layanan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Pengabdian kepada Masyarakat 2022

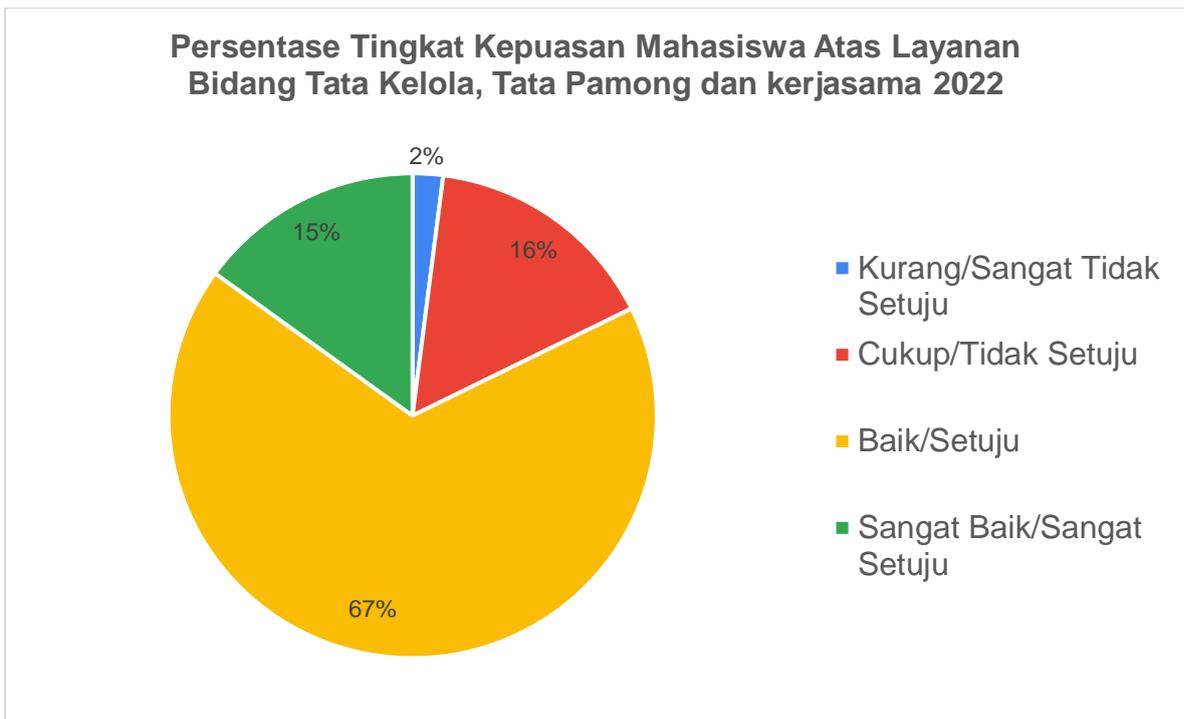
3.2 MAHASISWA

Kuesioner yang disebarakan ini diisi oleh 120 mahasiswa/i aktif yang ada di Program Studi Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji pada tahun 2022. 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 Reliability (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 120 mahasiswa Fakultas Teknik UMRAH pada tahun 2022 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 2022 adalah seperti pada Gambar 9.

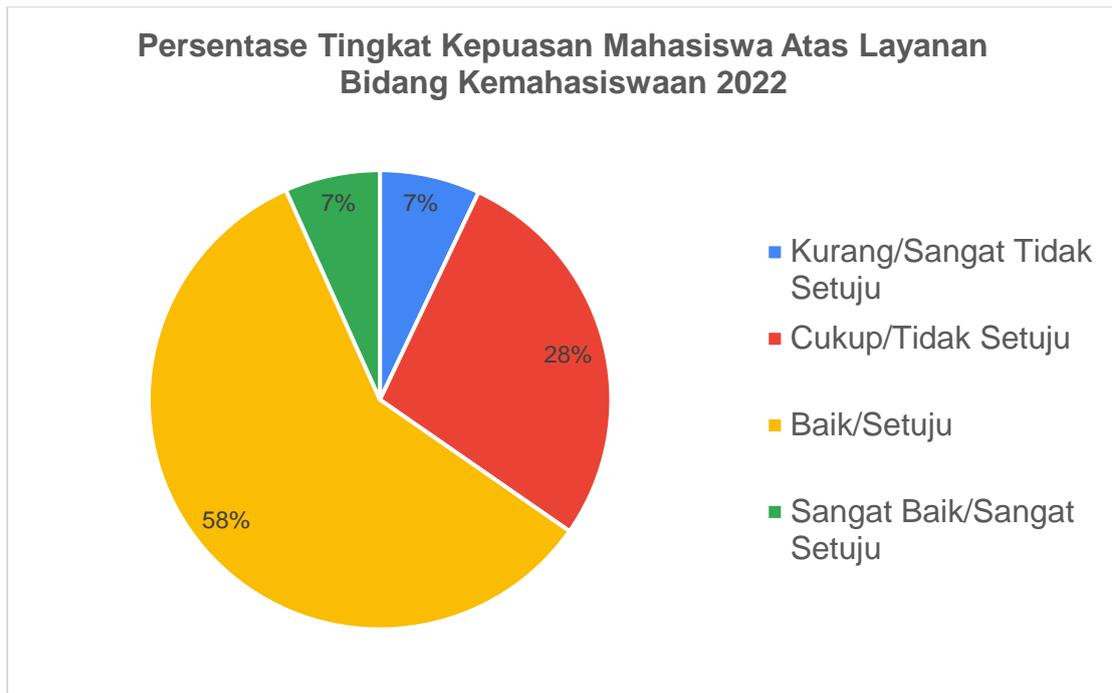


Gambar 9. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2022

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner. Data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 120 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 15% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 67% menyatakan baik/setuju, 16% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang tata kelola, tata pamong dan kerjasama pada tahun 2022.

B. Layanan Bidang Kemahasiswaan

Persentase tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan bidang kemahasiswaan pada tahun 2022 adalah seperti pada Gambar 10.

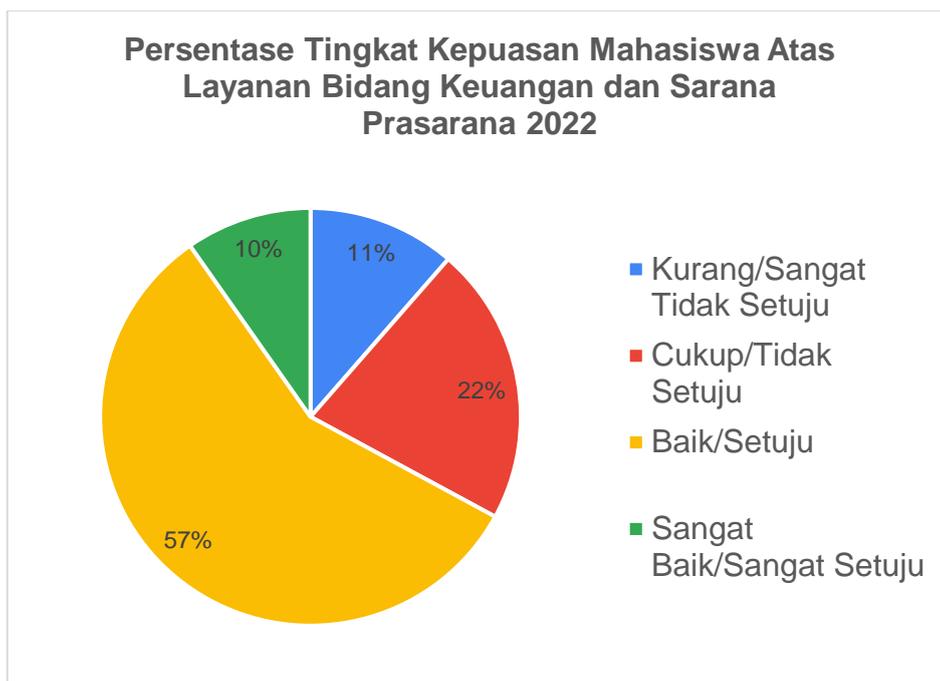


Gambar 10. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Kemahasiswaan 2022

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 120 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 2022.

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 2022 adalah seperti pada Gambar 11.

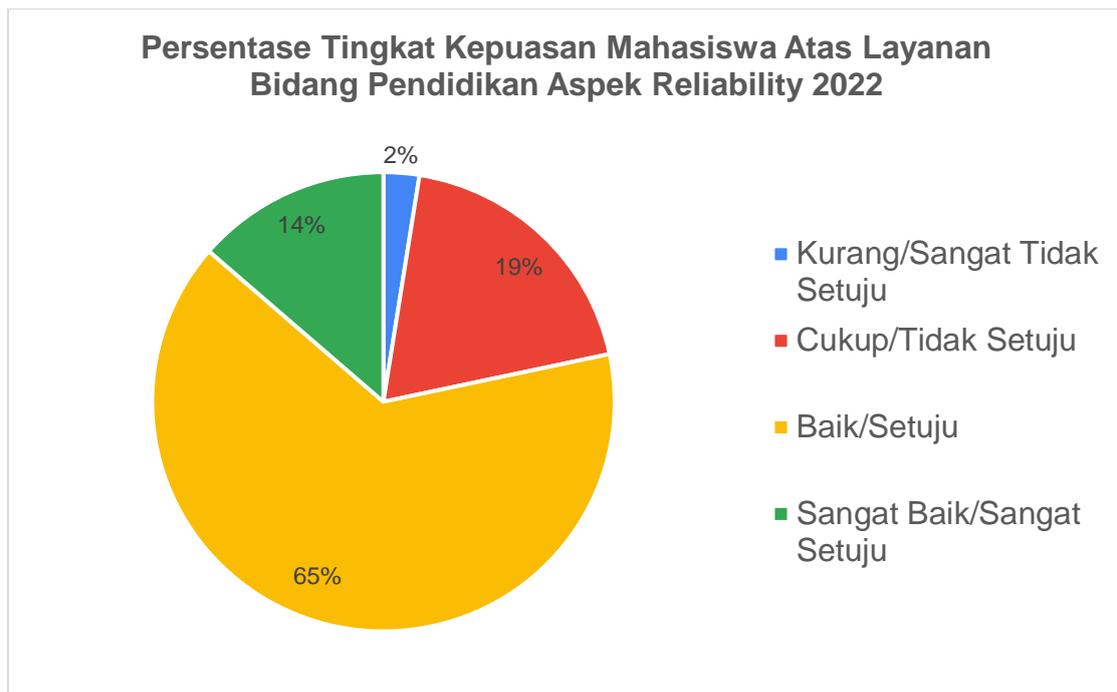


Gambar 11. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana 2022

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah. Data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 120 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 10% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 57% menyatakan baik/setuju, 22% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 11% 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 2022 adalah seperti pada Gambar 12.

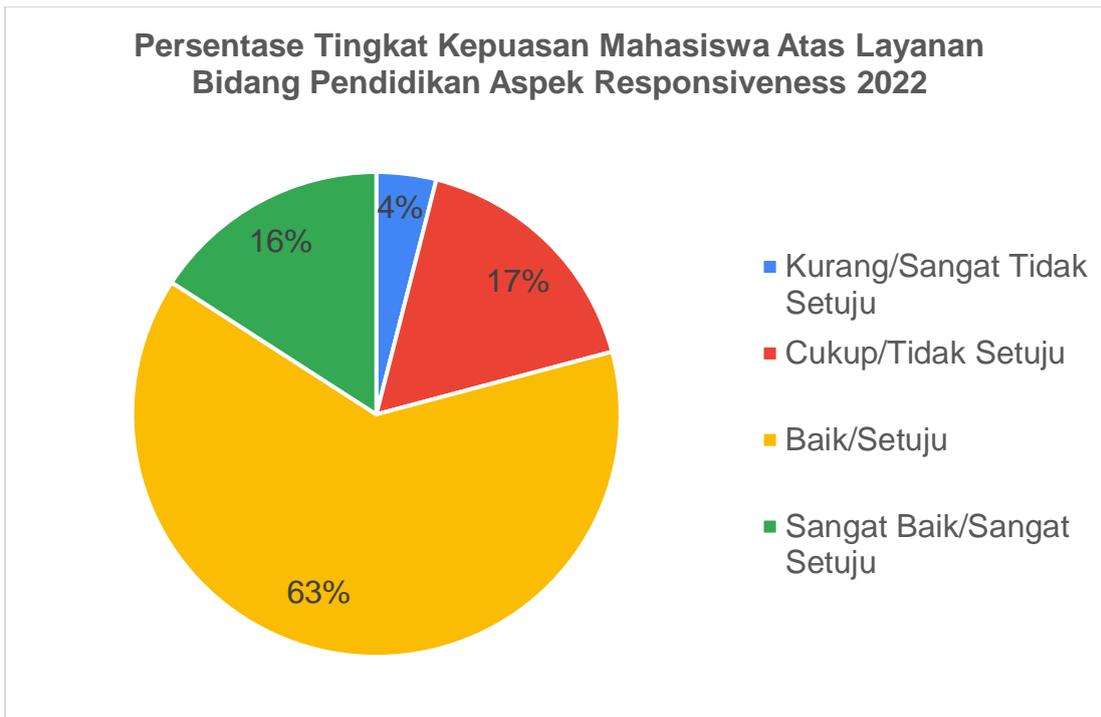


Gambar 12. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek Reliability 2022

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 120 mahasiswa maka diperoleh persentase sebanyak 14% dengan kategori sangat baik/sangat setuju, 65% dengan kategori baik/setuju, 19% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2% dari 120 mahasiswa yang mengisi kuesioner menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek Reliability pada tahun 2022.

E. Bidang Pendidikan Aspek Responsiveness

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 120 mahasiswa Fakultas Teknik UMRAH pada tahun 2022 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 2022 adalah seperti pada Gambar 13.

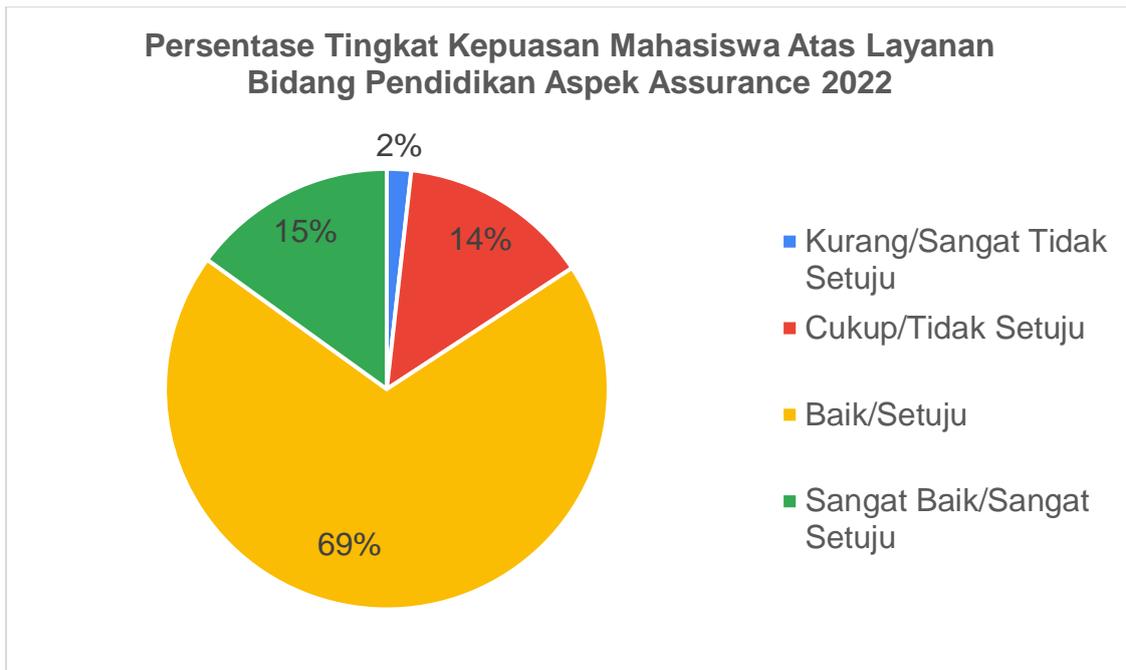


Gambar 13. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek Responsiveness 2022

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 120 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 16% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 63% menyatakan baik/setuju, 17% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek Responsiveness tahun 2022.

F. Bidang Pendidikan Aspek Assurance

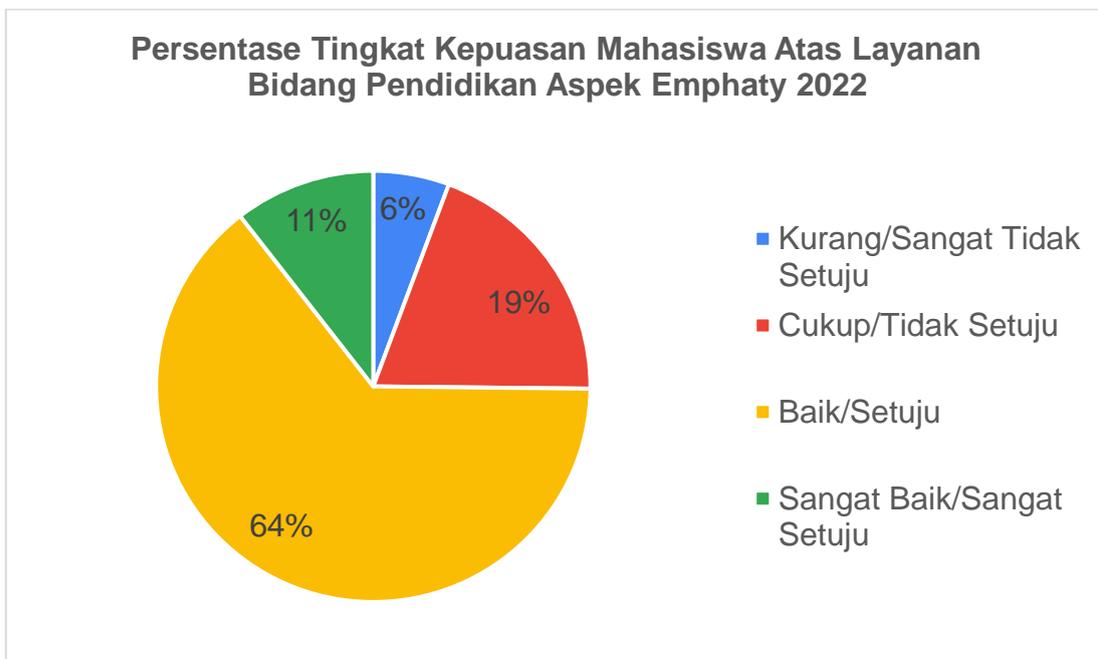
Persentase data pada grafik di Gambar 14 diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 120 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 15% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 69% menyatakan baik/setuju, 14% 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 2022

G. Bidang Pendidikan Aspek *Emphaty*

Persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasana pada tahun 2022 adalah seperti pada Gambar 15.

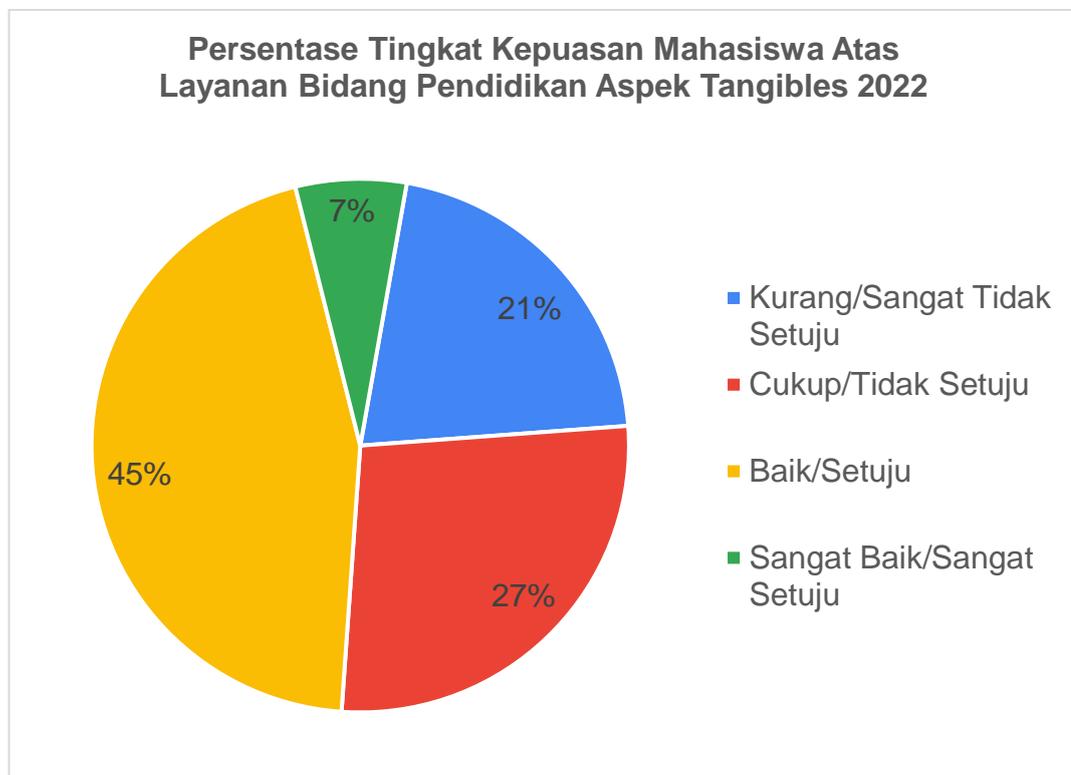


Gambar 15. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek Emphaty 2022

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 120 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 11% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 64% dengan kategori baik/setuju, 19% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 6% dari 120 mahasiswa yang mengisi kuesioner menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan aspek emphaty pada tahun 2022.

H. Bidang Pendidikan Aspek Tangibles

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 120 mahasiswa Fakultas Teknik UMRAH pada tahun 2022 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 2022

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 120 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 7% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 45% menyatakan baik/setuju, 27% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 21% 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. Secara umum tingkat kepuasan dosen dapat dikatakan memuaskan, hal ini dapat dilihat dari persentase penilaian “kurang memuaskan” yang berada di bawah 10% pada hampir semua aspek penilaian. Terdapat satu aspek yang memiliki persentase penilaian “kurang memuaskan” di atas 10% yaitu aspek kepuasan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana.
2. Dari penilaian yang dilakukan, dapat dikatakan mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang didapatkan. Hal ini ditunjukkan oleh persentase penilaian “kurang memuaskan” yang berada di bawah 10% pada hampir semua aspek penilaian, kecuali pada layanan keuangan, sarana, dan prasarana, dan layanan bidang pendidikan aspek tangibles. Aspek layanan keuangan, sarana, dan prasarana terkait dengan ketersediaan sarana untuk memenuhi kebutuhan dasar yang didapat oleh mahasiswa, sedangkan layanan bidang pendidikan aspek tangibles terkait dengan ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pendidikan seperti alat perkuliahan atau laboratorium, media pembelajaran, serta sarana dan prasarana pendidikan.

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. Dari hasil penilaian kepuasan dapat diketahui aspek yang perlu dilakukan peningkatan. Dari survei ini aspek sarana dan prasarana, baik itu sarana akademik dan non-akademik, menjadi aspek yang mendapat penilaian yang kurang, baik itu dari dosen maupun mahasiswa.

Oleh karena itu disarankan untuk dilakukan tinjauan bagi pimpinan Fakultas terkait aspek tersebut.

C. Penutup

Demikianlah laporan kegiatan Survey Kepuasan Pengguna terhadap pengguna internal dosen, mahasiswa dan tenaga pendidikan Tahun 2021/2022. 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, Januari 2023

Ketua GPM

Nurul Hayaty, M.Cs.