

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Tim Penjaminan Mutu Fakultas Teknik
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI | 2019

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas berkat dan perkenannya maka Survei Kepuasan Pengguna Fakultas Teknik Universitas Martitim Raja Ali Haji Tahun 2018 dapat dilaksanakan dengan baik. Kegiatan Survei Pemangku Kepentingan dimaksud sebagai salah satu kegiatan untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan FT UMRAH.

Penilaian dan masukan sangat berarti dalam pelaksanaan kegiatan ini, maka dalam kesempatan ini, kami sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada para responden baik dari Mahasiswa, Dosen, dan juga Tenaga Kependidikan yang bersedia meluangkan waktu dan berkenan memberi penilaian dan masukan yang telah dilaksanakan pada 2-20 Desember 2019.

Hasil dari Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi Fakultas dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada para *stakeholder* untuk mencapai pelayanan optimal.

Tanjungpinang, Desember 2019

Ketua Tim Penjaminan Mutu FT

Fitri Farida, S.Pd., M.T

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 sebagai bagian integral dari Universitas Maritim Raja Ali Haji telah menetapkan visi dan misi. Perlu dilakukan survei kepuasan dalam rangka pengukuran keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut. Kenyamanan pemangku kepentingan dalam menjalankan tugas dan perannya tidak terlepas dari layanan yang disediakan. Adapun responden dalam kegiatan ini terdiri dari 3 bagian yaitu Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan yang masing-masing rincian sasaran penilaian dijelaskan pada tiap bagian.

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan di Fakultas Teknik UMRAH dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas. Adapun alat bantu survei berupa angket dengan menyebarkan secara online menggunakan *google form*. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan FT UMRAH di masa selanjutnya.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan Survei kepuasan layanan Fakultas Teknik UMRAH sebagai berikut:

1. Diperoleh data kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan terhadap mutu layanan FT UMRAH selama tahun 2019
2. Mendapatkan landasan untuk melakukan perbaikan mutu layanan FT UMRAH selama tahun 2019 dan periode kedepannya
3. Mendapatkan masukan dari responden terkait hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam mutu layanan FT UMRAH
4. 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 2019, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Proses kegiatan monitoring

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan monev	2 Desember 2019
2.	Perancangan instrumen penilaian	3-6 Desember 2019
3.	Pengumpulan dan pengolahan data	9-17 Desember 2019
4.	Penyusunan laporan	18-20 Desember 2019

BAB II

DESKRIPSI PELAKSANAAN KEGIATAN

D. Tim Pelaksana

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

Tabel 2. Tim pelaksana

No.	Nama	Jabatan
1.	Fitri Farida, S.Pd., M.T	Ketua
2.	Ferdi Cahyadi, S.Kom., M.Cs	Anggota

E. Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah dengan menyebarkan angket kepada sasaran kegiatan yaitu Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Pendidikan. Angket yang disebarakan secara online berisi pertanyaan-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.

F. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan melakukan teknik statistik deskriptif dengan menggunakan analisis frekuensi dan menyajikan hasil analisis data dalam bentuk

diagram untuk memudahkan pembacaan. Analisis dilakukan secara menyeluruh untuk mengetahui rata-rata kepuasan pada setiap komponen.

BAB III

HASIL SURVEI

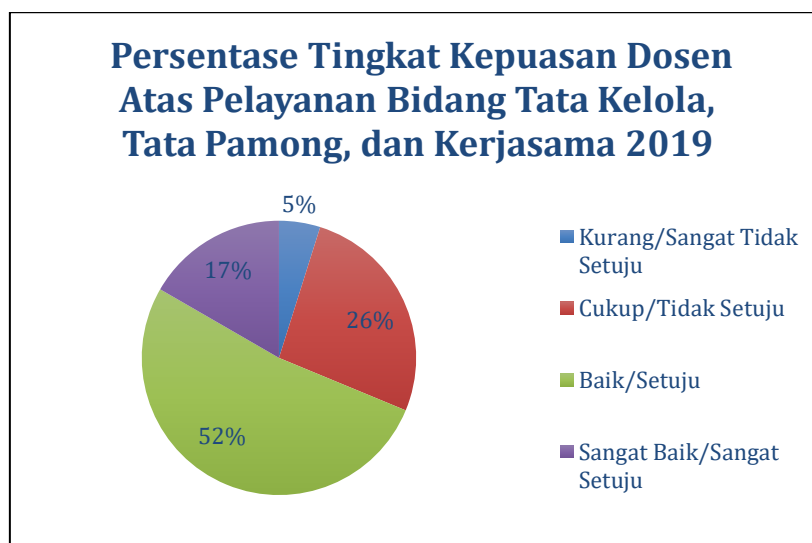
A. DOSEN

Kuesioner yang disebarakan kepada dosen dan diisi oleh 18 dosen yang ada di Program Studi Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji pada tahun 2019. 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)

1. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama Dosen

Data yang diperoleh berdasarkan poin tata kelola, tata pamong, dan kerjasama dosen. Hasil kuesioner pada poin di atas divisualisasikan kedalam bentuk *pie chart* sebagai berikut.

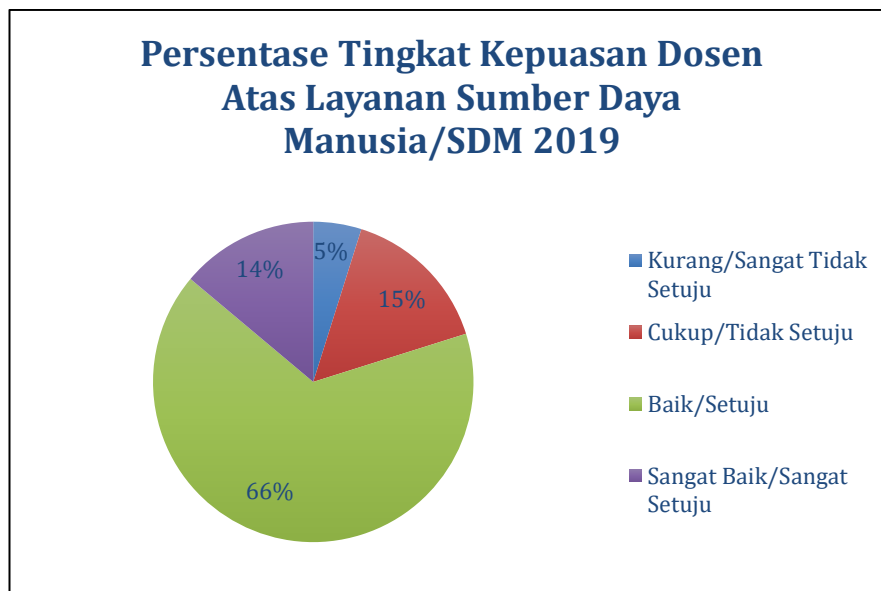


Gambar 1. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Pelayanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2019

Berdasarkan data hasil kuesioner yang diolah melalui Microsoft Excel, maka diperoleh persentase kepuasan dosen mencapai 17% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 52% menyatakan baik/setuju, 26% menyatakan cukup/tidak setuju, dan 5% menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dari chart ini juga dapat dilihat bahwa tidak ada nilai yang diperoleh untuk kurang/sangat tidak setuju terhadap pelayanan bidang tata kelola, tata pamong, dan kerjasama pada tahun 2019.

2. Layanan Sumber Daya Manusia/SDM

Data yang diperoleh berdasarkan poin tata layanan sumber daya (SDM) dosen pada tahun 2019 jika divisualisasikan ke dalam bentuk grafik maka akan terlihat seperti gambar berikut:

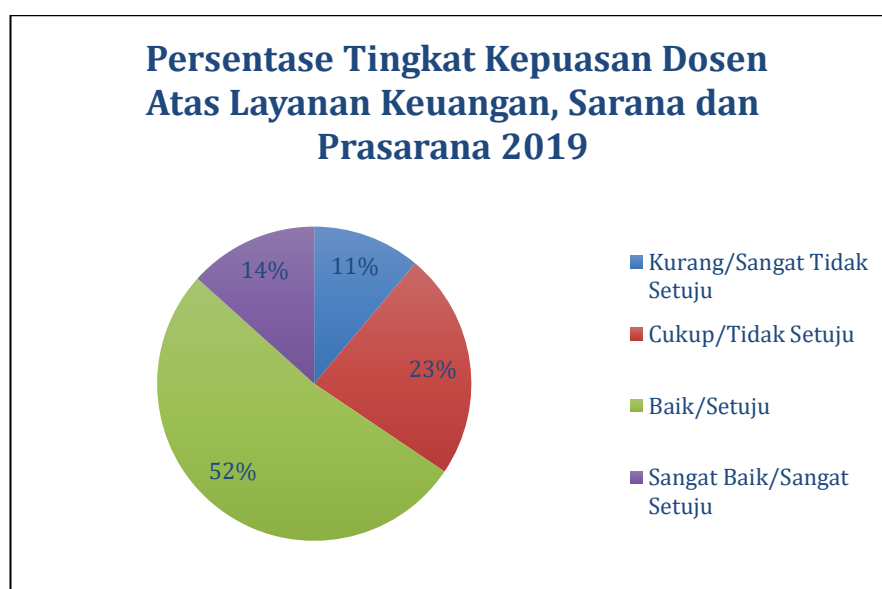


Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Sumber Daya Manusia/SDM 2019

Berdasarkan data hasil kuesioner yang diolah, maka diperoleh persentase kepuasan dosen terhadap layanan SDM 2019 mencapai 14% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 66% menyatakan baik/setuju, 5% menyatakan cukup/tidak setuju, dan 14% menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dari chart ini juga dapat dilihat bahwa tidak ada nilai yang diperoleh untuk kurang/sangat tidak setuju terhadap pelayanan SDM tahun 2019.

3. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Data yang diperoleh berdasarkan poin Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana dosen jika divisualisasikan ke dalam bentuk grafik pie maka akan terlihat seperti gambar berikut:

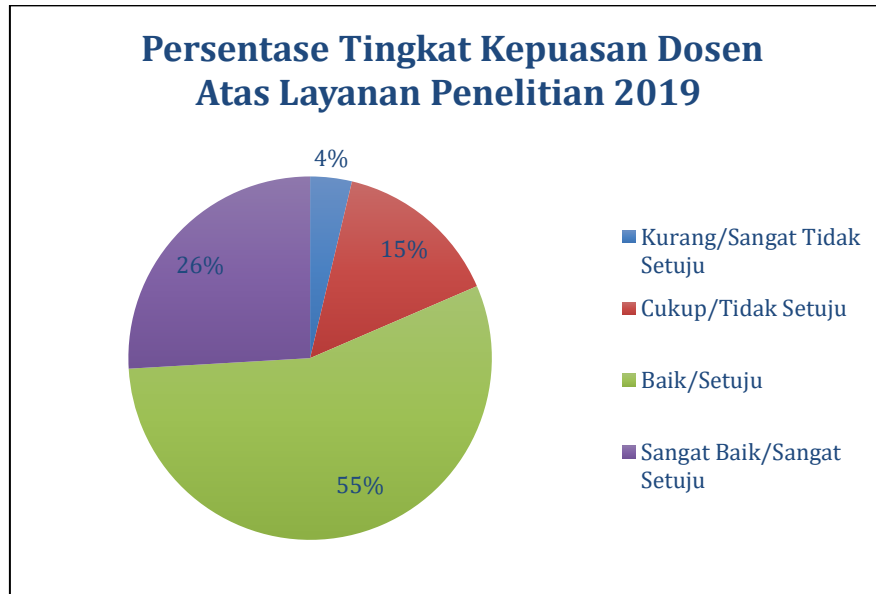


Gambar 3. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 2019

Berdasarkan data hasil kuesioner yang diolah melalui Microsoft Excel, maka diperoleh persentase kepuasan dosen mencapai 59% menyatakan baik/setuju, 38% menyatakan cukup/tidak setuju, dan 3% menyatakan sangat baik/sangat setuju. Dari chart ini juga dapat dilihat bahwa tidak ada nilai yang diperoleh untuk kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana pada tahun 2019.

4. Layanan Penelitian

Data yang diperoleh berdasarkan poin Layanan Penelitian dalam bentuk grafik batang sebagai berikut.

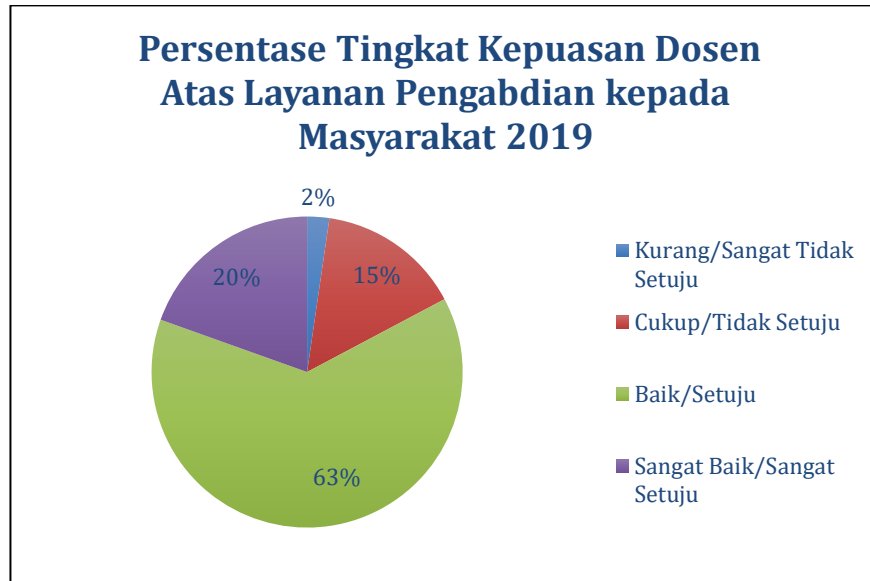


Gambar 4. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Penelitian 2019

Berdasarkan data hasil kuesioner yang diolah melalui Microsoft Excel, maka diperoleh persentase kepuasan dosen terhadap layanan SDM 2019 mencapai 26% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 55% menyatakan baik/setuju, 15% menyatakan cukup/tidak setuju, dan 4% menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dari chart ini dapat dilihat bahwa tidak ada nilai yang diperoleh untuk kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan penelitian dosen pada tahun 2019.

5. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

Data yang diperoleh berdasarkan poin Layanan Pengabdian kepada Masyarakat yang divisualisasikan ke dalam bentuk grafik batang sebagai berikut.



Gambar 5. Persentase Tingkat Kepuasan Dosen Atas Layanan Pengabdian kepada Masyarakat 2019

Berdasarkan data hasil kuesioner yang diolah melalui Microsoft Excel, maka diperoleh persentase kepuasan dosen terhadap layanan SDM 2019 mencapai 20% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 63% menyatakan baik/setuju, 15% menyatakan cukup/tidak setuju, dan 2% menyatakan kurang/sangat tidak setuju. Dari chart ini juga dapat dilihat bahwa tidak ada nilai yang diperoleh untuk kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2019.

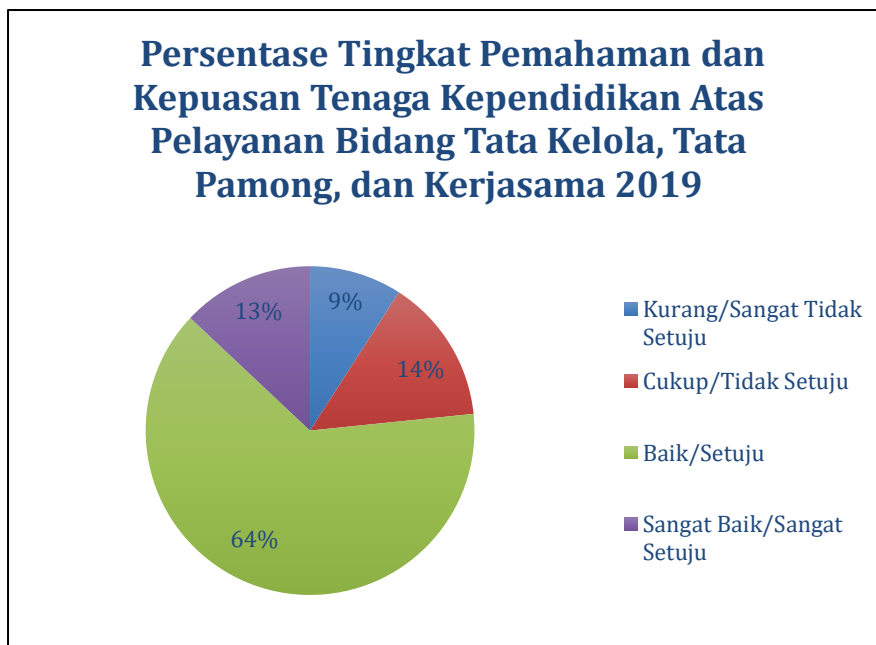
B. TENAGA PENDIDIKAN

Kuesioner yang disebarakan diisi oleh 11 tenaga kependidikan yang ada di Program Studi Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji pada tahun 2019. 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)

1. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama Tenaga Kependidikan

Data yang diperoleh berdasarkan poin tata kelola, tata pamong, dan kerjasama tenaga kependidikan dapat dilihat pada grafik berikut.

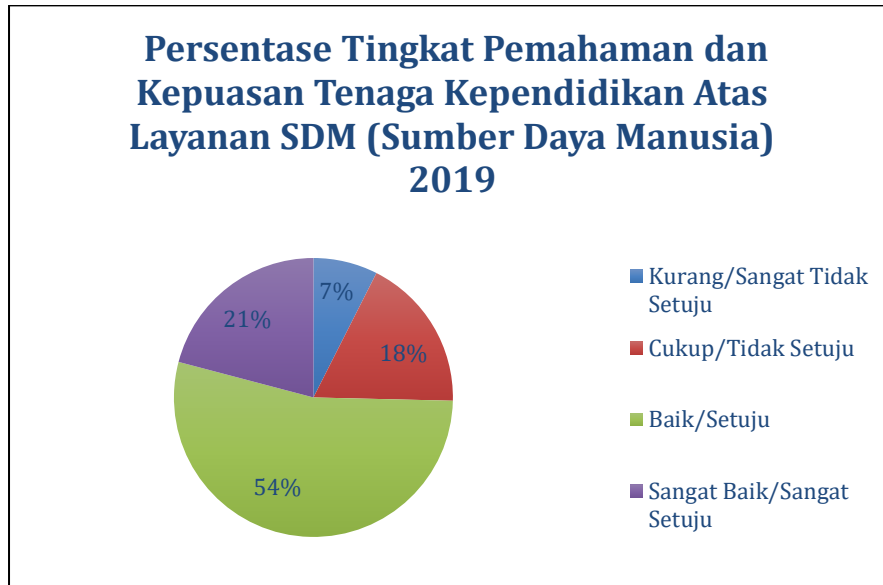


Gambar 6. Persentase Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Tenaga Kependidikan atas Pelayanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2019

Berdasarkan hasil kuesioner yang diolah melalui Microsoft Excell, dapat dilihat pada grafik di atas bahwa persentase data tingkat pemahaman dan kepuasan tenaga pendidikan atas pelayanan bidang tata kelola, tata pamong, dan kerjasama sebanyak 13% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 64% menyatakan baik/setuju, 14% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 9% menyatakan kurang/sangat tidak setuju

2. Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) Tenaga Kependidikan

Data hasil kuesioner tenaga kependidikan terkait poin Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat dilihat pada *pie chart* sebagai berikut.

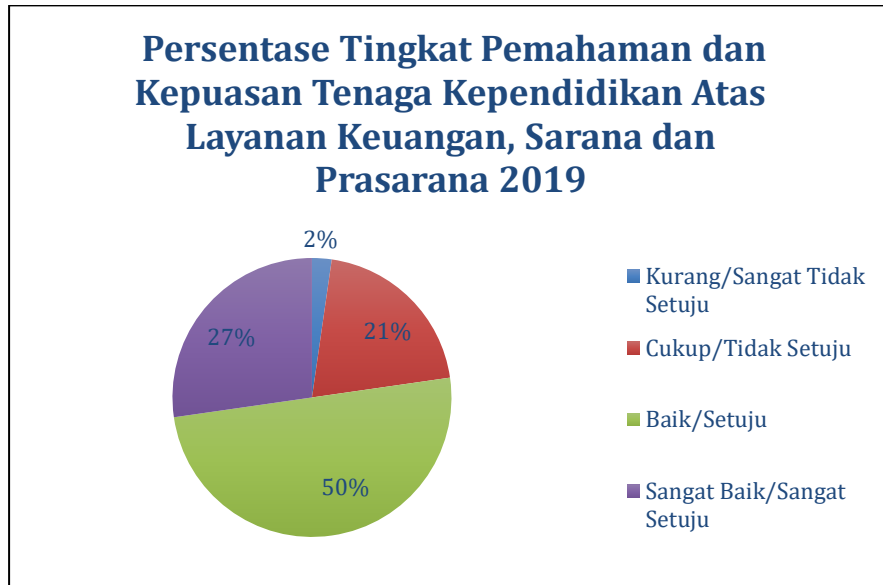


Gambar 7. Persentase Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Tenaga Kependidikan atas Layanan SDM(Sumber Daya Manusia) 2019

Berdasarkan hasil kuesioner yang diolah melalui Microsoft Excell, dapat dilihat pada grafik di atas bahwa persentase data tingkat pemahaman dan kepuasan tenaga pendidikan atas layanan SDM sebanyak 21% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 54% menyatakan baik/setuju, 18% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 7% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.

3. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner yang telah disebar terkait poin layanan keuangan, sarana dan prasarana tenaga kependidikan dapat dilihat



Gambar 8. Persentase Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Tenaga Kependidikan Atas Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 2019

Berdasarkan hasil kuesioner yang diolah melalui Microsoft Excell, dapat dilihat pada grafik pie di atas bahwa persentase data tingkat pemahaman dan kepuasan tenaga pendidikan atas layanan keuangan, sarana, dan prasarana tahun 2019 sebanyak 27% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 50% menyatakan baik/setuju, 21% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.

C. MAHASISWA

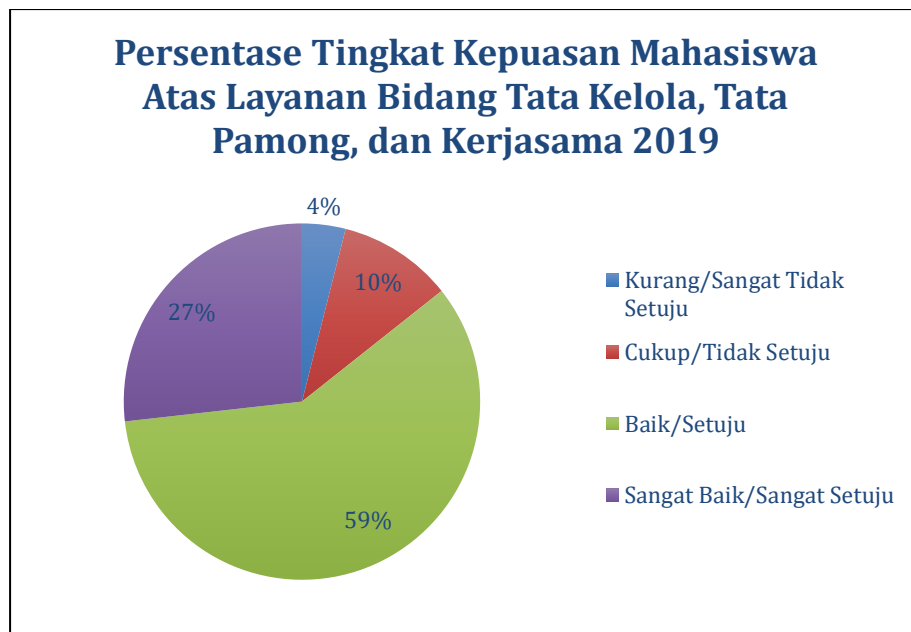
Kuesioner yang disebarakan ini diisi oleh 150 mahasiswa/i aktif yang ada di Program Studi Fakultas Teknik Universitas Maritim Raja Ali Haji pada tahun 2019. Mahasiswa/i mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner terkait dengan pendapat pribadi masing-masing mahasiswa/i mengenai pelayanan bidang 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 (9 pertanyaan)

5. Layanan Bidang Pendidikan (4 pertanyaan)
6. Layanan Bidang Pendidikan (8 pertanyaan)
7. Layanan Bidang Pendidikan (5 pertanyaan)
8. Layanan Bidang Pendidikan (4 pertanyaan)

1. Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama Mahasiswa

Data yang diperoleh berdasarkan poin tata kelola, tata pamong, dan kerjasama dosen dapat dilihat pada *pie chart* sebagai berikut.

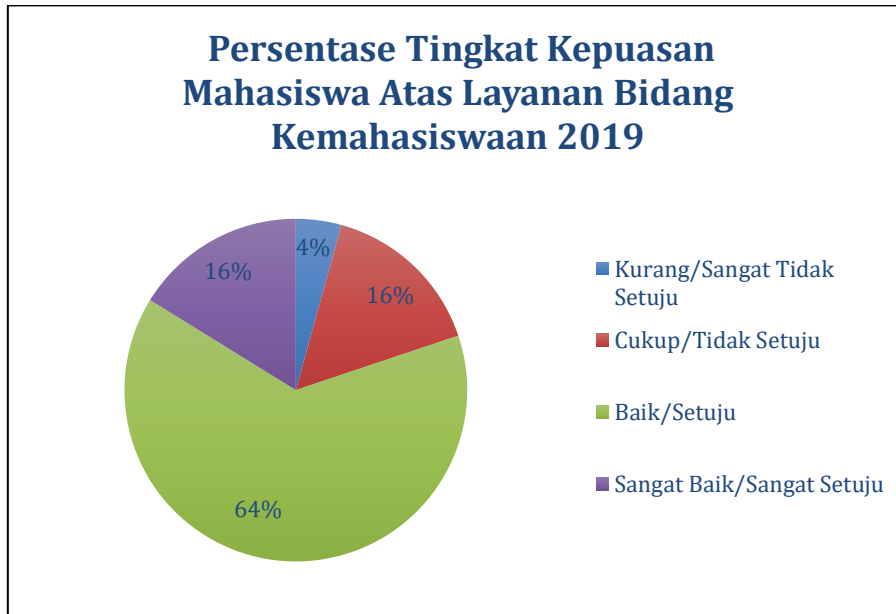


Gambar 9. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama 2019

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner. Data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 150 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 27% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 59% menyatakan baik/setuju, 10% 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 2019.

2. Layanan Bidang Kemahasiswaan

Data yang diperoleh berdasarkan poin layanan bidang kemahasiswaan dapat dilihat pada *pie chart* sebagai berikut.

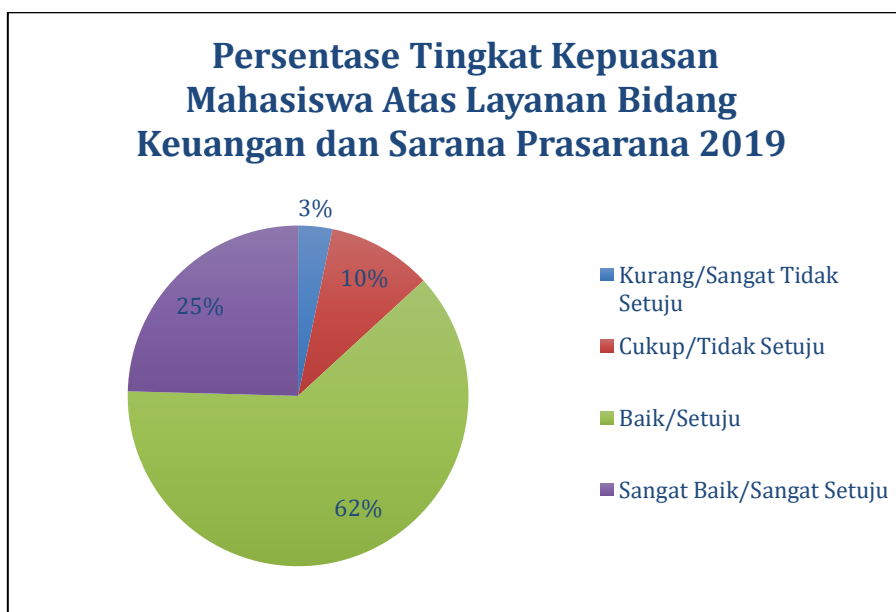


Gambar 10. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Kemahasiswaan 2019

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 150 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 16% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 64% menyatakan baik/setuju, 16% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang kemahasiswaan pada tahun 2019.

3. Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana

Data yang diperoleh berdasarkan poin Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana dapat dilihat pada grafik *pie* sebagai berikut.

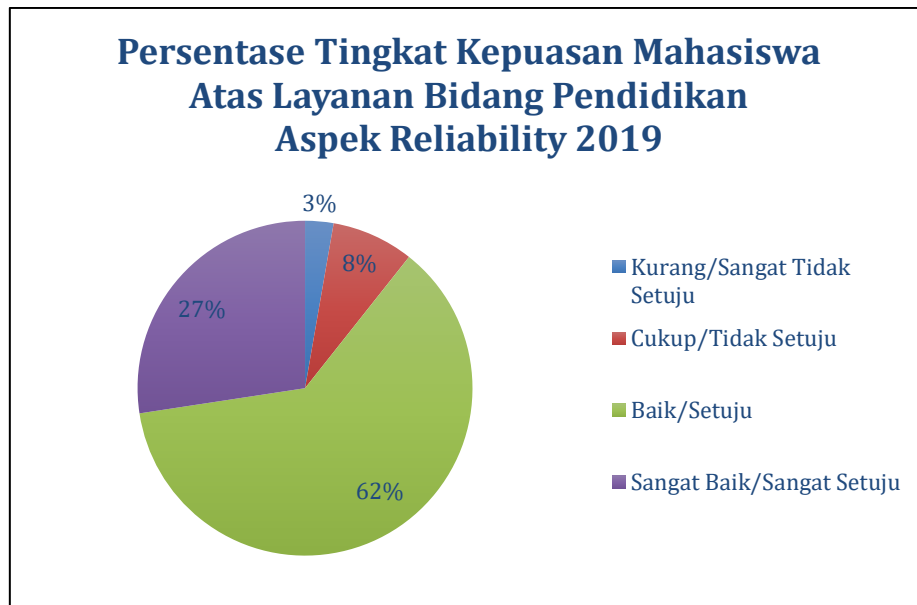


Gambar 11. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana 2019

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah. Data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 150 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 25% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 62% menyatakan baik/setuju, 10% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 3% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.

4. Bidang Pendidikan Aspek *Reliability*

Data yang diperoleh berdasarkan poin Bidang Pendidikan Aspek *Reliability* dapat dilihat pada grafik *pie* sebagai berikut.



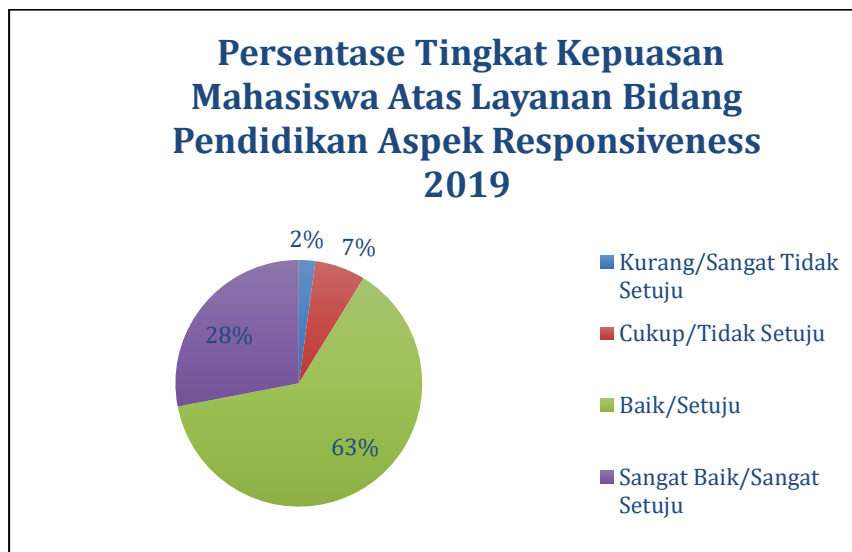
Gambar 12. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan 2019

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 150 mahasiswa maka diperoleh persentase sebanyak 27% dengan kategori sangat baik/sangat setuju, 62% dengan kategori baik/setuju, 8% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 3% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan pada tahun 2019.

5. Bidang Pendidikan Aspek *Responsiveness*

Data yang diperoleh berdasarkan poin Bidang Pendidikan Aspek *Responsiveness*

dapat dilihat *pie chart* sebagai berikut.

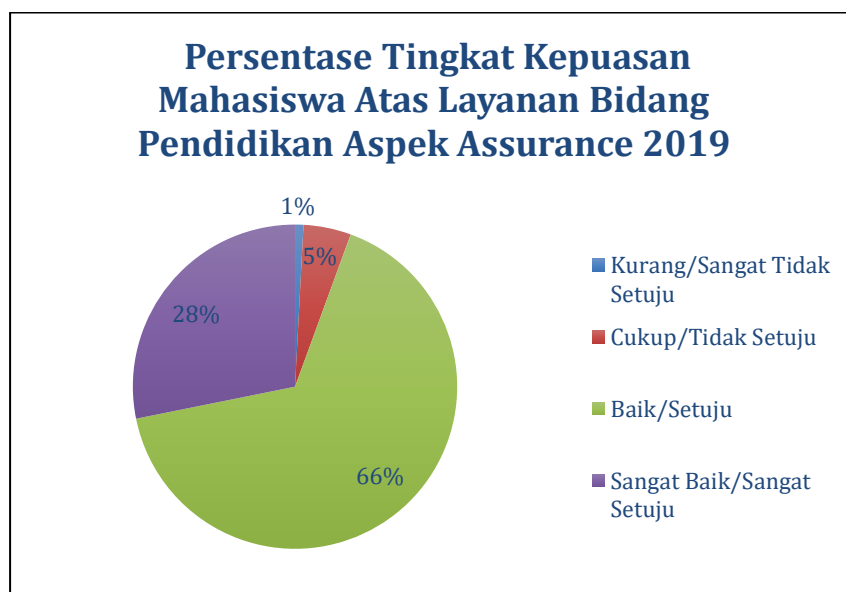


Gambar 13. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan 2019

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 150 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 28% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 63% menyatakan baik/setuju, 7% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 2% menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan pada aspek *responsiveness* tahun 2019.

6. Bidang Pendidikan Aspek Assurance

Data yang diperoleh berdasarkan poin Bidang Pendidikan Aspek Assurance dapat dilihat pada bentuk *pie chart* sebagai berikut.

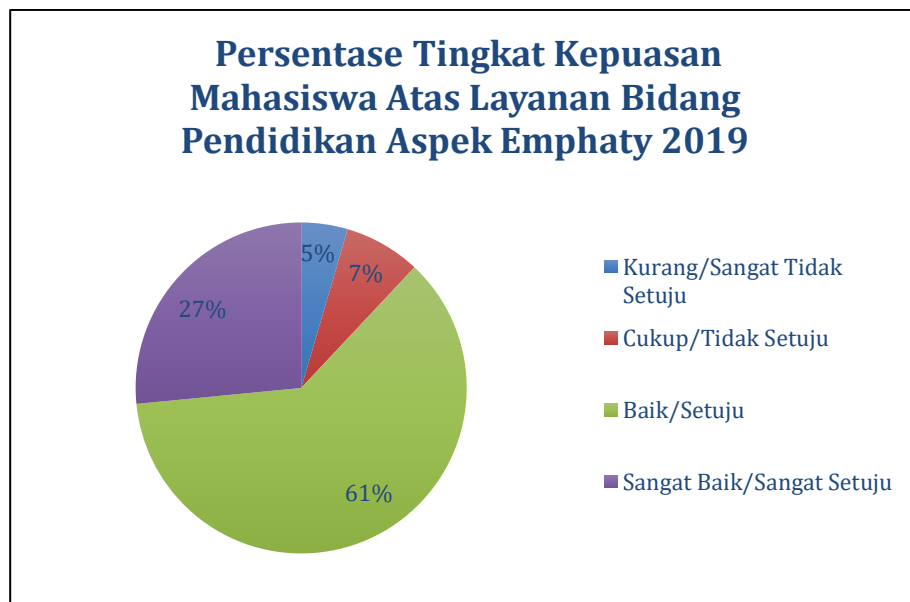


Gambar 14. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek Assurance 2019

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 150 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik pie dengan persentase sebanyak 28% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 66% menyatakan baik/setuju, 5% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 1% menyatakan kurang/sangat tidak setuju.

7. Bidang Pendidikan Aspek Empathy

Data yang diperoleh berdasarkan poin Bidang Pendidikan Aspek Empathy dapat dilihat pada *pie chart* sebagai berikut.

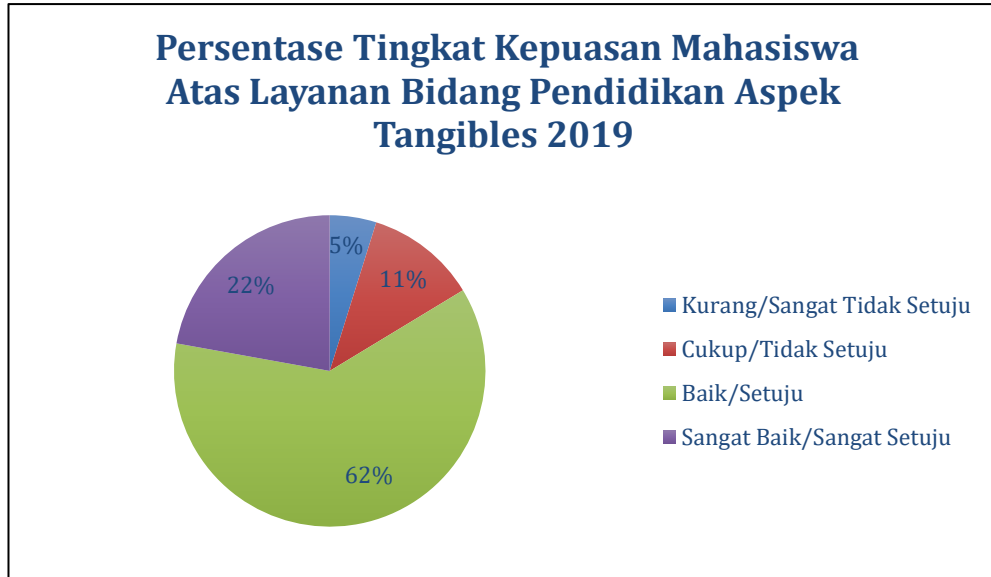


Gambar 15. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan pada Aspek Empathy 2019

Berdasarkan grafik diatas dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh 150 mahasiswa maka didapat persentase sebanyak 27% yang menyatakan sangat baik/sangat setuju, 61% dengan kategori baik/setuju, 7% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5% dari 150 mahasiswa yang mengisi kuesioner menyatakan kurang/sangat tidak setuju terhadap layanan bidang pendidikan Aspek Empathy pada tahun 2019.

8. Bidang Pendidikan Aspek *Tangibles*

Data yang diperoleh berdasarkan poin Bidang Pendidikan Bagian Kelima dapat dilihat pada grafik sebagai berikut.



Gambar 16. Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Bidang Pendidikan Aspek *Tangibles* 2019

Persentase data pada grafik di atas diperoleh setelah hasil kuesioner diolah dimana data keseluruhan yang mengisi kuesioner mencapai 150 mahasiswa. Data tersebut diolah dan divisualisasikan menjadi grafik *pie* dengan persentase sebanyak 22% menyatakan sangat baik/sangat setuju, 62% menyatakan baik/setuju, 11% menyatakan cukup/tidak setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 5% 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 52% merasa baik. Kemudian, tingkat persentase kepuasan dosen terhadap layanan sumber daya manusia 66% merasa baik, Namun 14% merasa kurang. Sedangkan tingkat kepuasan untuk layanan keuangan, sarana dan prasarana sebesar 52% merasa baik. Dan Tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan tridarma perguruan tinggi layanan penelitian menunjukkan persentase yang yang lebih besar yaitu 26% merasa sangat baik dan 55% merasa baik baik dan hanya 4% merasa kurang. dan 63% merasa sangat baik untuk bidang layanan pengabdian kepada masyarakat
2. Rata-rata tenaga kependidikan memberikan nilai baik sebesar 64% untuk pemahaman dan kepuasan terhadap layanan tata kelola, tata pamong dan kerjasama. Dan untuk layanan SDM di Fakultas Teknik UMRAH 54% merasa baik dan 21% merasa sangat baik. Sedangkan untuk layanan keuangan, sarana dan prasarana sebesar 50% tenaga pendidikan merasa baik dan sebesar 2% merasa kurang.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata kelola, tata pamong dan kerjasama Fakultas Teknik UMRAH sebesar 59% merasa baik dan hanya 4% merasa kurang. Dan untuk layanan bidang kemahasiswaan menunjukkan persentase yang lebih besar yaitu 64% merasa baik. Sedangkan untuk layanan bidang keuangan, sarana dan prasarana sebesar 62% merasa baik dan 3% merasa kurang. Kemudian untuk bidang pendidikan Aspek *Reliability* 62% merasa baik, Aspek *Responsiveness* 63% merasa baik, Aspek *Assurance* 66% merasa baik, Aspek *Emphaty* 61% merasa baik serta Aspek *Tangibles* 62% merasa baik dan 5% merasa kurang.

B. Penutup

Demikianlah laporan kegiatan Survei Kepuasan Pengguna terhadap pemangku kepentingan yaitu dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan Tahun 2019. 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, 20 Desember 2019

Ketua GPM

Fitri Farida, S.Pd., M.T

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</i> , <i>critical thinking</i> , <i>creativity</i> , dan <i>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.				