

LAPORAN
PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN AKADEMIK 2021/2022



OLEH:
TIM PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022

PENGANTAR

Alhamdulillah, pengukuran kepuasan layanan manajemen Fakultas Teknik dan Sains (FTS) Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Purwokerto, 18 Agustus 2022

Ketua Tim Penjaminan Mutu



(Lahan Adi Purwanto, M.Kom.)

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Tujuan Pengukuran.....	1
1.2 Pelaksanaan Pengukuran.....	1
1.3 Instrumen.....	1
1.4 Analisis Data.....	2
BAB II HASIL PENGUKURAN	
2.1 Kepuasan Pengguna.....	3
2.2 Tingkat Kepuasan Pengguna.....	4
BAB III KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	
3.1 Kesimpulan.....	5
3.2 Tindak Lanjut.....	5
Lampiran.....	6

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Hasil Uji Instrumen.....	1
Tabel 2.1. Tingkat Kepuasan Pengguna.....	4

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kepuasan Pengguna.....	3

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan layanan manajemen adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan manajemen Fakultas Teknik dan Sains (FTS) yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan dan mitra. Hasil yang diperoleh dari pengukuran kepuasan layanan manajemen ini bisa digunakan sebagai masukan atau umpan balik bagi UMP untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen.

1.2. Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Layanan

Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Layanan Survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen dilakukan dengan teknik survey kuesioner elektronik melalui <https://fts.ump.ac.id>. Pengukuran dan pelaporan pengukuran dilakukan secara berkala setiap setiap 1 (satu) tahun akademik. Responden survei adalah pengguna layanan manajemen FTS yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan dan mitra. Jumlah reponden yang mengisi kuesioner pada tahun akademik 2021/2022 sebanyak 569. Jumlah responden berdasarkan status, terdapat 35 dosen, 14 tenaga kependidikan, 343 mahasiswa, 146 lulusan, 17 pengguna lulusan, 14 mitra.

1.3. Instrumen

Survei kepuasaan pengguna terhadap layanan manajemen FTS diawali dengan menyusun instrumen survei. Instrumen survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen berdasarkan 5 aspek kepuasan layanan yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. Responden diminta memberikan respon jawaban mulai dari 1 (kurang puas) sampai 4 (sangat puas). Instrumen kepuasan sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan uji statistik. Hasil uji validitas dan reliabilitas tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 1.1. Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
r-hitung	r-tabel	Hasil	Cronbach's Alpha	Hasil
0,831-0,966	0,367	Valid	0,969	Reliabel

1.4. Analisis Data

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dilanjutkan dengan analisis dan perhitungan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan pengguna pada masing-masing aspek dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + (1 \times di)$$

$$TKM = \sum TKMi / 5$$

Keterangan :

ai = persentase “sangat puas”; bi = persentase “puas”; ci = persentase “cukup puas”; di = persentase “kurang puas”.

TKM1: Reliability; TKM2: Responsiveness; TKM3: Assurance; TKM4: Empathy; TKM5: Tangible.

Tabel dibawah ini merupakan kategorisasi tingkat kepuasan pengguna terhadap TKM :

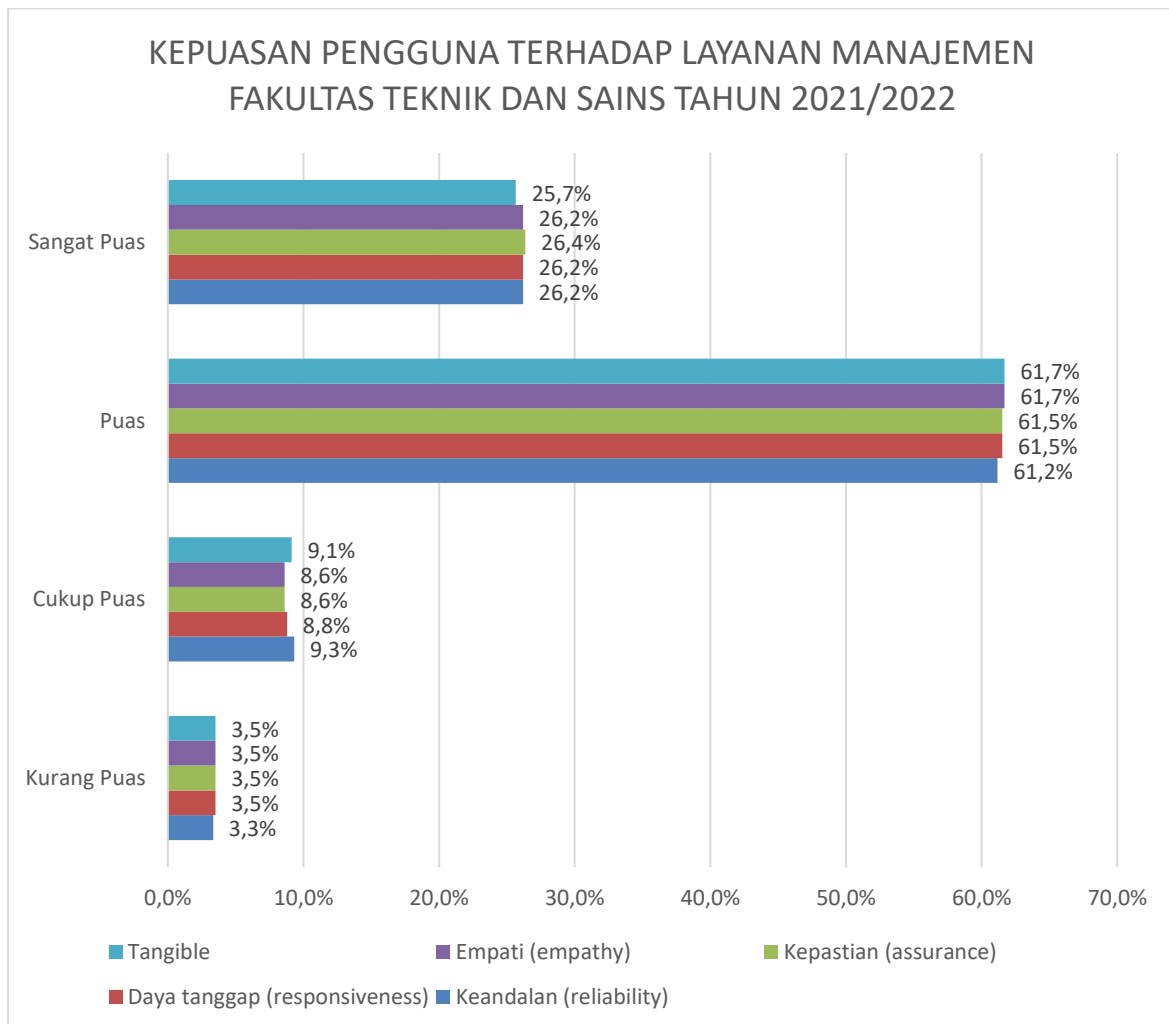
Tabel 1.2. Tingkat Kepuasan Pengguna

Nilai Interval TKM	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,75	Kurang Puas
1,75 – 2,50	Cukup Puas
2,51 – 3,25	Puas
3,26 – 4,00	Sangat Puas

BAB II HASIL PENGUKURAN

2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen FTS tersaji dalam gambar 2.1.



Gambar 2.1. Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen FTS

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 87,3% pengguna puas dan sangat puas dalam hal keandalan (reliability), 87,7% pengguna puas dan sangat puas dalam hal daya tanggap (responsiveness), 87,9% pengguna puas dan sangat puas dalam hal kepastian (assurance), 87,9% pengguna puas dan sangat puas dalam hal empati (empathy), 87,3% pengguna puas dan sangat puas dalam hal tangible. Secara keseluruhan lebih dari 80% pengguna atau para pemangku kepentingan puas dan sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible.

2.2. Tingkat Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen FTS tersaji dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1. Tingkat Kepuasan Pengguna

Aspek Kepuasan	Nilai TKM	Tingkat Kepuasan
Keandalan (TKM1)	3,278	Sangat Puas
Daya tanggap (TKM2)	3,279	Sangat Puas
Kepastian (TKM3)	3,281	Sangat Puas
Empati (TKM4)	3,281	Sangat Puas
Tangible (TKM5)	3,271	Sangat Puas
Tingkat kepuasan layanan manajemen (TKM)	3,278	Sangat Puas

Secara keseluruhan, pengguna atau para pemangku kepentingan puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,278.

BAB III

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa lebih dari 80% pengguna atau para pemangku kepentingan menunjukkan puas dan sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,278.

3.2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei, masih terdapat pemangku kepentingan yang kurang puas dan cukup puas dengan pelayanan manajemen FTS. Untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen, tindaklanjut yang perlu dilakukan adalah :

- a. Menerapkan prinsip *service excellent*.
- b. Meningkatkan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS (FTS) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO (UMP)

Berikut ini adalah kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen FTS UMP.

Petunjuk pengisian :

Pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan penilaian anda terhadap pernyataan yang diberikan!

Status anda saat ini:

- Mahasiswa
- Dosen
- Tenaga Kependidikan
- Lulusan
- Pengguna Lulusan
- Mitra FTS

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan manajemen FTS dalam memberikan pelayanan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari manajemen FTS dalam membantu saya dan memberikan jasa dengan cepat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan manajemen FTS untuk memberi keyakinan kepada saya bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian manajemen FTS untuk memberi perhatian kepada saya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<i>Tangible</i> :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Penilaian saya terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				
--	--	--	--	--	--