

LAPORAN
PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN AKADEMIK 2023/2024



OLEH:
TIM PENJAMINAN MUTU FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024

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, 9 Agustus 2024

Ketua TPMF



Abdul Haris Mulyadi, S.T.,M.T

NIK. 2160149

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 Dosen.....	3
2.2 Kepuasan Tenaga Kependidikan	4
2.3 Kepuasan Mahasiswa.....	5
2.4 Kepuasan Lulusan.....	7
2.5 Kepuasan Pengguna Lulusan.....	8
2.6 Kepuasan Mitra.....	9
BAB III KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	
3.1 Kesimpulan.....	11
3.2 Tindak Lanjut.....	11
Lampiran.....	12

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Hasil Uji Instrumen.....	1
Tabel 1.2. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Pengguna.....	2
Tabel 2.1 Tingkat Kepuasan Dosen.....	3
Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan	4
Tabel 2.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	5
Tabel 2.4 Tingkat Kepuasan Lulusan.....	7
Tabel 2.5 Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan.....	8
Tabel 2.6 Tingkat Kepuasan Mitra.....	9
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen FTS.....	11

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kepuasan Dosen.....	3
Gambar 2.2 Kepuasan Tenaga Kependidikan	5
Gambar 2.3 Kepuasan Mahasiswa.....	6
Gambar 2.4 Kepuasan Lulusan.....	7
Gambar 2.5 Kepuasan Pengguna Lulusan.....	8
Gambar 2.6 Kepuasan Mitra.....	10

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 FTS untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen.

1.2. Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan

Pelaksanaan pengukuran 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 responden yang mengisi kuesioner pada tahun akademik 2023/2024 sebanyak 1740. Jumlah responden berdasarkan status, terdapat 41 dosen, 19 tenaga kependidikan, 1062 mahasiswa, 495 lulusan, 69 pengguna lulusan, 54 mitra.

1.3. Instrumen

Survei kepuasan 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	0,361	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. Kategorisasi 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

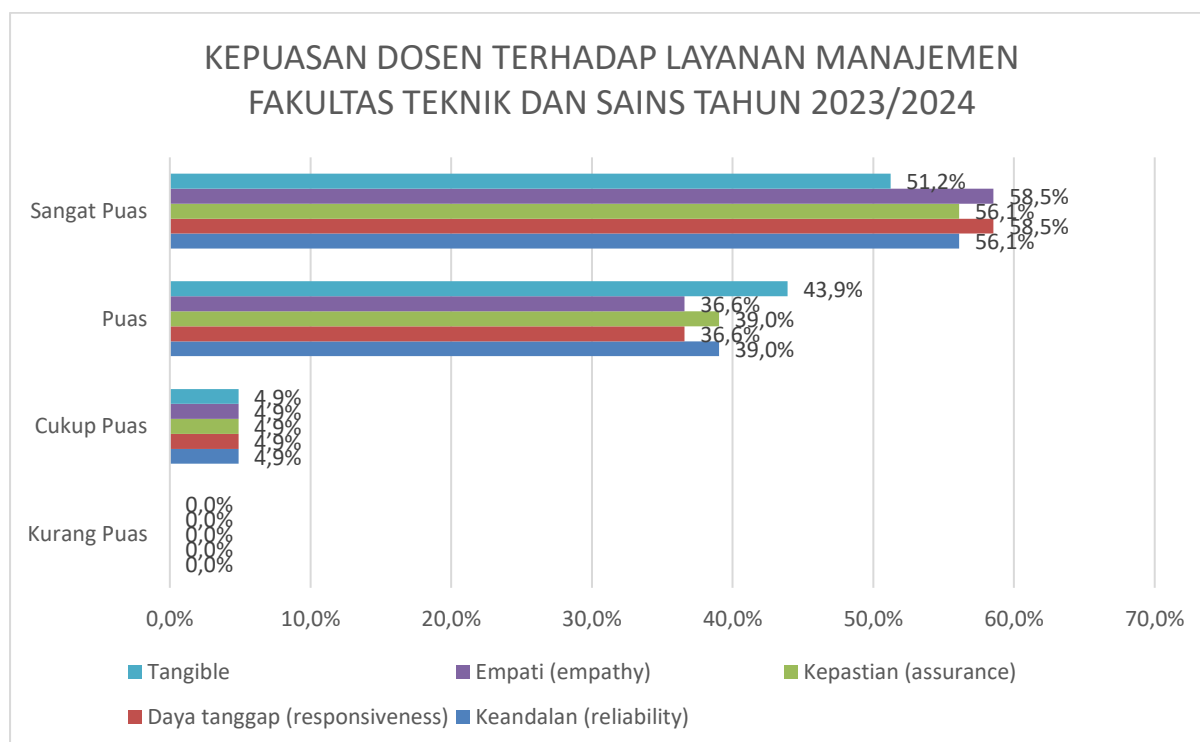
2.1. Kepuasan Dosen

Hasil analisis kepuasan dosen terhadap layanan manajemen FTS tersaji pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 2.1. Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen FTS

Aspek Kepuasan	Nilai TKM	Tingkat Kepuasan
Keandalan (TKM1)	3,512	Sangat Puas
Daya tanggap (TKM2)	3,537	Sangat Puas
Kepastian (TKM3)	3,512	Sangat Puas
Empati (TKM4)	3,537	Sangat Puas
Tangible (TKM5)	3,463	Sangat Puas
Tingkat kepuasan layanan manajemen (TKM)	3,512	Sangat Puas

Secara keseluruhan, dosen sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,512.



Gambar 2.1. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen FTS

Standar yang ditetapkan untuk survei kepuasan layanan manajemen FTS yaitu sebesar 80% pengguna menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 95,1% dosen puas dan sangat puas dalam hal keandalan (reliability), 95,1% dosen puas dan sangat puas dalam hal daya tanggap (responsiveness), 95,1% dosen puas dan sangat puas dalam hal kepastian (assurance), 95,1% dosen puas dan sangat puas dalam hal empati (empathy), 95,1% dosen puas dan sangat puas dalam hal tangible. Secara keseluruhan, lebih dari 80% dosen puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen FTS

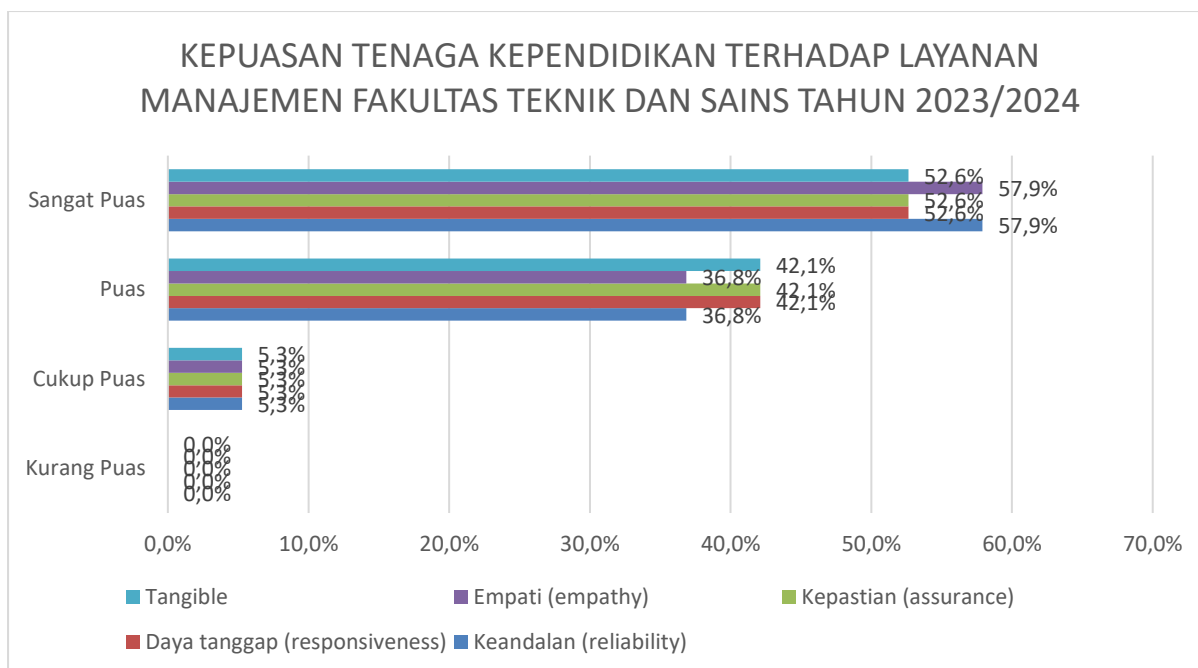
2.2. Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil analisis kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen FTS tersaji pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FTS

Aspek Kepuasan	Nilai TKM	Tingkat Kepuasan
Keandalan (TKM1)	3,526	Sangat Puas
Daya tanggap (TKM2)	3,474	Sangat Puas
Kepastian (TKM3)	3,474	Sangat Puas
Empati (TKM4)	3,526	Sangat Puas
Tangible (TKM5)	3,474	Sangat Puas
Tingkat kepuasan layanan manajemen (TKM)	3,495	Sangat Puas

Secara keseluruhan, tenaga kependidikan sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,495.



Gambar 2.2. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FTS

Standar yang ditetapkan untuk survei kepuasan layanan manajemen FTS yaitu sebesar 80% pengguna menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 94,7 % tenaga kependidikan puas dan sangat puas dalam hal keandalan (reliability), 94,7 % tenaga kependidikan puas dan sangat puas dalam hal daya tanggap (responsiveness), 94,7 % tenaga kependidikan puas dan sangat puas dalam hal kepastian (assurance), 94,7 % tenaga kependidikan puas dan sangat puas dalam hal empati (empathy), 94,7 % tenaga kependidikan puas dan sangat puas dalam hal tangible. Secara keseluruhan, lebih dari 80% tenaga kependidikan puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen FTS.

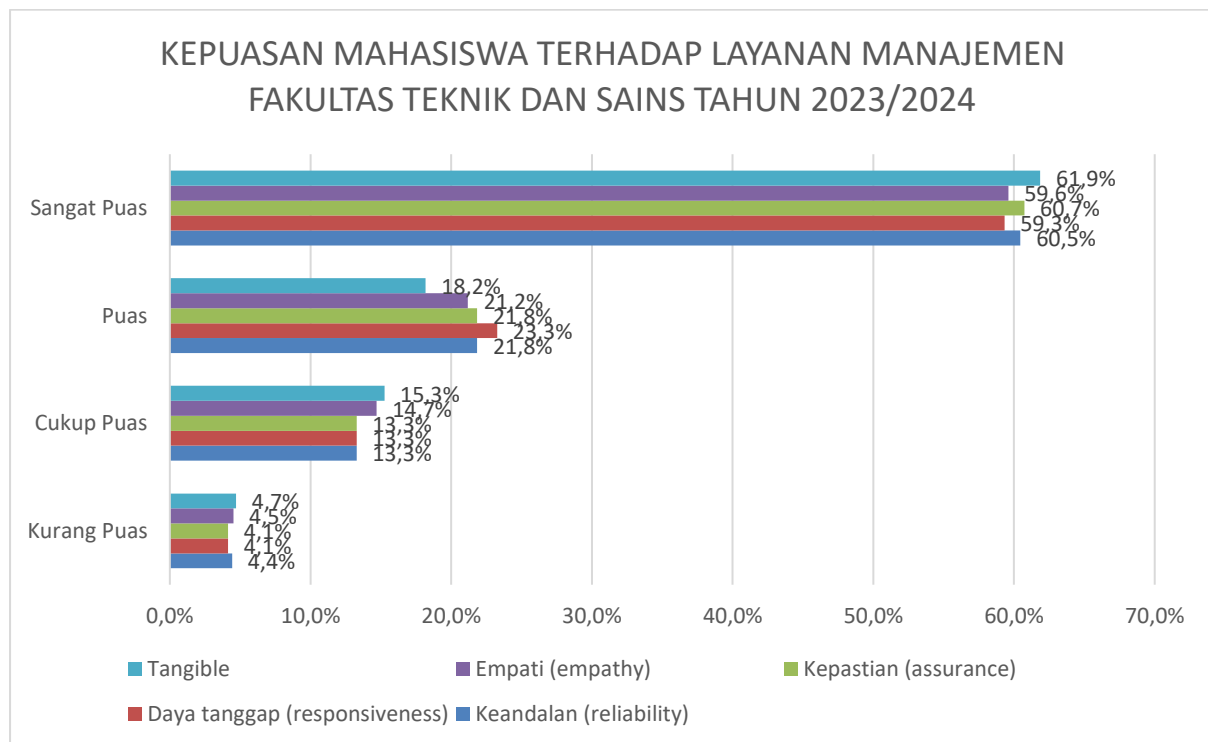
2.3. Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen FTS tersaji pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 2.3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen FTS

Aspek Kepuasan	Nilai TKM	Tingkat Kepuasan
Keandalan (TKM1)	3,383	Sangat Puas
Daya tanggap (TKM2)	3,378	Sangat Puas
Kepastian (TKM3)	3,392	Sangat Puas
Empati (TKM4)	3,359	Sangat Puas
Tangible (TKM5)	3,372	Sangat Puas
Tingkat kepuasan layanan manajemen (TKM)	3,377	Sangat Puas

Secara keseluruhan, mahasiswa sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,377.



Gambar 2.3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen FTS

Standar yang ditetapkan untuk survei kepuasan layanan manajemen FTS yaitu sebesar 80% pengguna menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 82,3 % mahasiswa puas dan sangat puas dalam hal keandalan (reliability), 82,6 % mahasiswa puas dan sangat puas dalam hal daya tanggap (responsiveness), 82,6 % mahasiswa puas dan sangat puas dalam hal kepastian (assurance), 80,8 % mahasiswa puas dan sangat puas dalam hal empati (empathy), 80,04 % mahasiswa puas dan sangat puas dalam hal tangible. Secara keseluruhan, lebih dari 80% mahasiswa puas dan sangat puas layanan manajemen FTS.

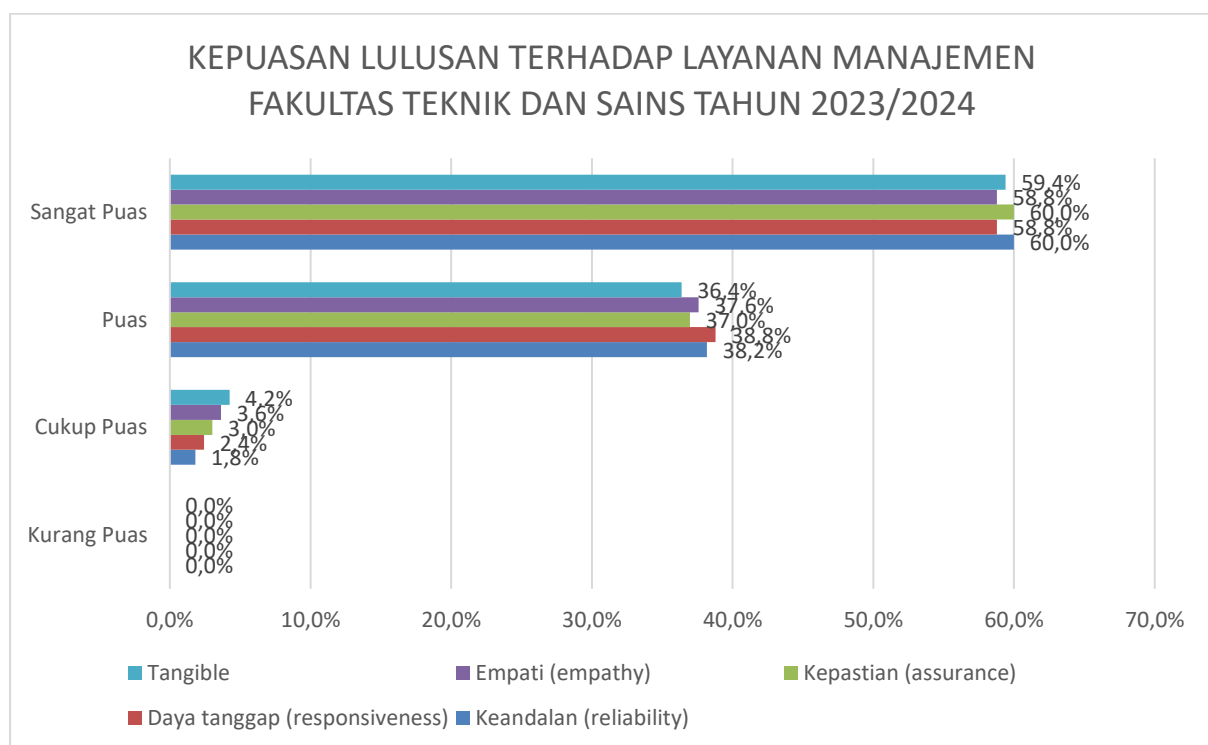
2.4. Kepuasan Lulusan

Hasil analisis kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen FTS tersaji pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 2.4. Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Layanan Manajemen FTS

Aspek Kepuasan	Nilai TKM	Tingkat Kepuasan
Keandalan (TKM1)	3,582	Sangat Puas
Daya tanggap (TKM2)	3,564	Sangat Puas
Kepastian (TKM3)	3,570	Sangat Puas
Empati (TKM4)	3,552	Sangat Puas
Tangible (TKM5)	3,552	Sangat Puas
Tingkat kepuasan layanan manajemen (TKM)	3,564	Sangat Puas

Secara keseluruhan, lulusan sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,564.



Gambar 2.4. Kepuasan Lulusan terhadap Layanan Manajemen FTS

Standar yang ditetapkan untuk survei kepuasan layanan manajemen FTS yaitu sebesar 80% pengguna menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 98,2 % lulusan puas dan sangat puas dalam hal keandalan (reliability), 97,6 % lulusan puas dan

sangat puas dalam hal daya tanggap (responsiveness), 97,0 % lulusan puas dan sangat puas dalam hal kepastian (assurance), 96,4 % lulusan puas dan sangat puas dalam hal empati (empathy), 95,8 % lulusan puas dan sangat puas dalam hal tangible. Secara keseluruhan, lebih dari 80% lulusan puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen FTS.

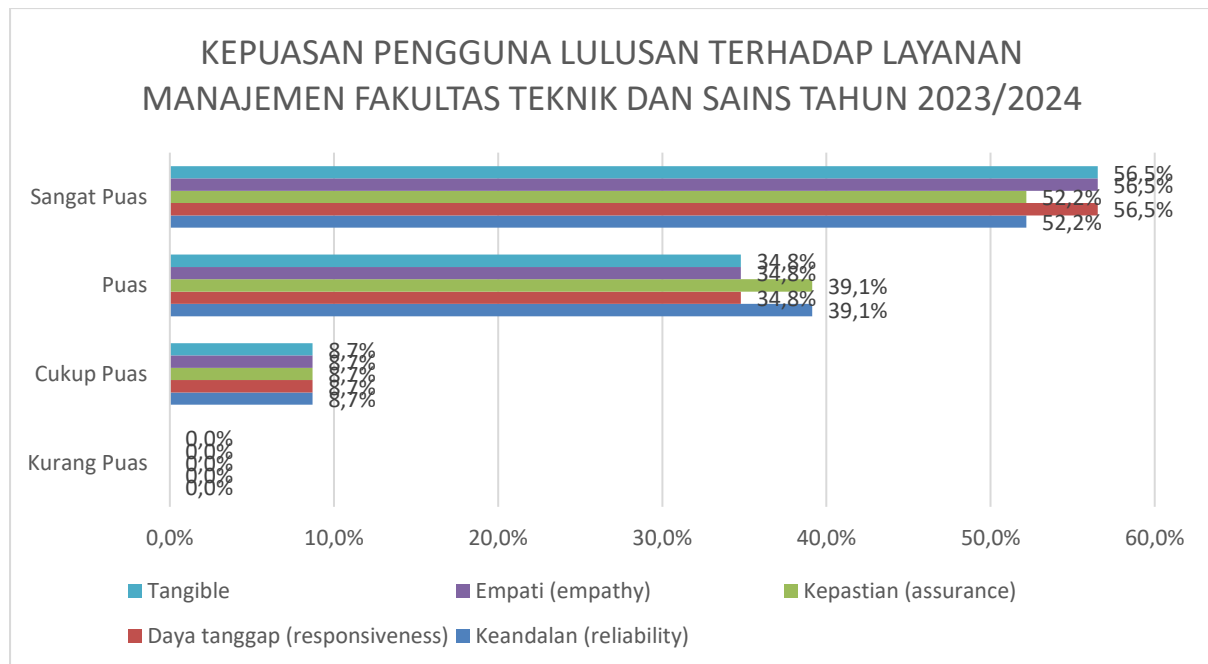
2.5. Kepuasan Pengguna Lulusan

Hasil analisis kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen FTS tersaji pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 2.5. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen FTS

Aspek Kepuasan	Nilai TKM	Tingkat Kepuasan
Keandalan (TKM1)	3,435	Sangat Puas
Daya tanggap (TKM2)	3,478	Sangat Puas
Kepastian (TKM3)	3,435	Sangat Puas
Empati (TKM4)	3,478	Sangat Puas
Tangible (TKM5)	3,478	Sangat Puas
Tingkat kepuasan layanan manajemen (TKM)	3,461	Sangat Puas

Secara keseluruhan, pengguna lulusan sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,461.



Gambar 2.5. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen FTS

Standar yang ditetapkan untuk survei kepuasan layanan manajemen FTS yaitu sebesar 80% pengguna menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 91,3 % pengguna lulusan puas dan sangat puas dalam hal keandalan (reliability), 91,3 % pengguna lulusan puas dan sangat puas dalam hal daya tanggap (responsiveness), 91,3 % pengguna lulusan puas dan sangat puas dalam hal kepastian (assurance), 91,3 % pengguna lulusan puas dan sangat puas dalam hal empati (empathy), 91,3 % pengguna lulusan puas dan sangat puas dalam hal tangible. Secara keseluruhan, lebih dari 80% pengguna lulusan puas dan sangat puas kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen FTS

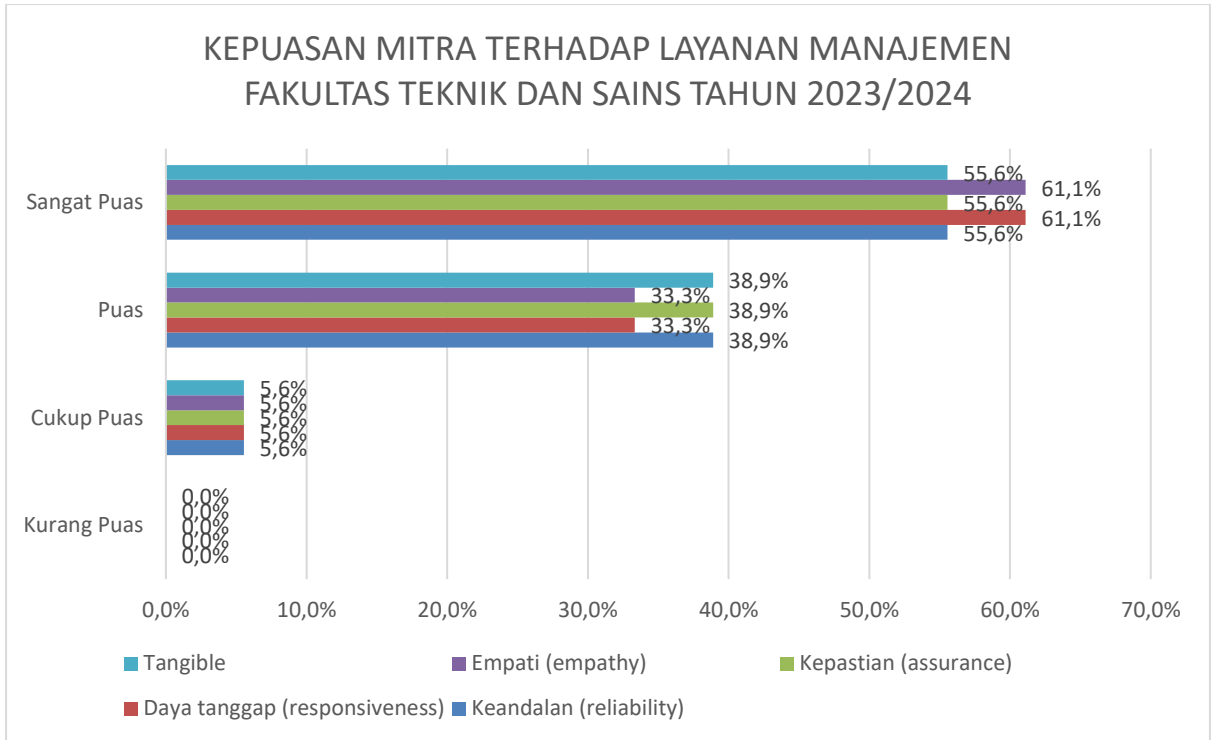
2.6. Kepuasan Mitra

Hasil analisis kepuasan mitra terhadap layanan manajemen FTS tersaji pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 2.6. Tingkat Kepuasan Mitra terhadap Layanan Manajemen FTS

Aspek Kepuasan	Nilai TKM	Tingkat Kepuasan
Keandalan (TKM1)	3,500	Sangat Puas
Daya tanggap (TKM2)	3,556	Sangat Puas
Kepastian (TKM3)	3,500	Sangat Puas
Empati (TKM4)	3,556	Sangat Puas
Tangible (TKM5)	3,500	Sangat Puas
Tingkat kepuasan layanan manajemen (TKM)	3,522	Sangat Puas

Secara keseluruhan, mitra sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,522.



Gambar 2.6. Kepuasan Mitra terhadap Layanan Manajemen FTS

Standar yang ditetapkan untuk survei kepuasan layanan manajemen FTS yaitu sebesar 80% pengguna menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 94,4 % mitra puas dan sangat puas dalam hal keandalan (reliability), 94,4 % mitra puas dan sangat puas dalam hal daya tanggap (responsiveness), 94,4 % mitra puas dan sangat puas dalam hal kepastian (assurance), 94,4 % mitra puas dan sangat puas dalam hal empati (empathy), 94,4 % mitra puas dan sangat puas dalam hal tangible. Secara keseluruhan, lebih dari 80% mitra puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen FTS.

BAB III

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pengguna atau para pemangku kepentingan sangat puas dengan layanan manajemen FTS dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible dengan nilai TKM sebesar 3,452.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen FTS

Pengguna	Nilai TKM	Tingkat Kepuasan
Dosen	3,512	Sangat Puas
Tenaga Kependidikan	3,495	Sangat Puas
Mahasiswa	3,377	Sangat Puas
Lulusan	3,564	Sangat Puas
Pengguna Lulusan	3,461	Sangat Puas
Mitra	3,522	Sangat Puas

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, tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah :

- a. Menanamkan budaya pelayanan prima di seluruh lapisan tim, sehingga semua staf memahami pentingnya memberikan pelayanan terbaik.
- b. Melakukan pemantauan kinerja setiap proses layanan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah sejak dini.
- c. Menyediakan saluran feedback yang mudah diakses oleh pengguna layanan sehingga mereka bisa memberi masukan atau menyampaikan keluhan dengan mudah.
- d. 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> : Penilaian saya terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>