



**LAPORAN SURVEI PENGUKURAN TINGKAT
KEPUASAN LULUSAN TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

TAHUN 2021

**SURVEY PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LULUSAN TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI
GORONTALO TAHUN 2021**

RINGKASAN LAPORAN



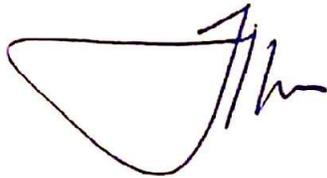
**UNIT PENJAMIN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2021**

DISUSUN OLEH :

**Tim Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Lulusan
Terhadap Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG**

Mengetahui,

Ketua Unit Penjamin Mutu Fakultas Teknik



Jumiati Ilham, ST.,MT
NIP. 19751017200501 2 001

Dekan Fakultas Teknik UNG



REKRETERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS TEKNIK

Dr. Sardi Salm, M.Pd
NIP. 196807051997021001

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN.....	1
A. Pengantar.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Responden.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Pelaksanaan dan Teknik Survey.....	2
1. Pelaksanaan.....	2
2. Teknik Survey.....	3
F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor.....	3
G. Metode Analisis.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY.....	6
A. Pelayanan yang diberikan (professional, komunikatif, dan responsive).....	6
B. Kejelasan alur/prosedur pelayanan.....	7
C. Ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman.....	8
D. Kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat.....	8
E. Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan.....	9
F. Ketersediaan sistem informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan.....	10
G. Jalur untuk Memberikan Keluhan dan Umpan Balik.....	10
H. Ketetapan waktu pelayanan sesuai dengan janji.....	11
I. Pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan.....	12
PENUTUP.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Saran Tidak lanjut.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pengantar

Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan, begitu juga halnya dalam dunia pendidikan. Dimana pendidikan bermutu akan sangat 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 tersebut.

Sedangkan definisi mutu layanan berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Universitas Negeri Gorontalo (UNG) sebagai salah satu universitas negeri di Gorontalo, dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya dalam segala aspek layanan dengan segala sarana dan prasarana yang lengkap serta mumpuni. Selain dosen dan tenaga kependidikan UNG juga memiliki pelanggan eksternal yaitu lulusan. Untuk mendapatkan

gambaran tentang mutu layanan manajemen, perlu dilakukan survey pengguna layanan yakni lulusan khususnya di Fakultas Teknik UNG. Survey ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan manajemen dari sudut pandang lulusan sebagai pengguna layanan. Tingkat kepuasan lulusan yang sangat baik merupakan indikator keberhasilan proses pelayanan dalam institusi tersebut.

B. Tujuan

Melalui survei ini diharapkan diperoleh tanggapan dari pihak pengguna layanan, yakni lulusan terhadap kinerja pelayanan manajemen yang ada di lingkungan Fakultas Teknik UNG dan sebagai dasar peningkatan layanan manajemen di Fakultas Teknik selanjutnya.

C. Responden

Responden yang memberikan respon pada kuesioner tentang Kepuasan lulusan Terhadap Layanan Manajemen adalah lulusan yang tersebar di 9 (Sembilan) Program Studi yang ada di lingkungan Fakultas Teknik UNG.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup informasi yang diperoleh tanggapannya dari responden meliputi Lima pertanyaan yaitu: Pelayanan yang diberikan, kejelasan alur/prosedur pelayanan, ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman, kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat, keramahan dan kesopanan dalam pelayanan, ketersediaan system informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan, jalur untuk memberikan keluhan dan umpan balik, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji, dan pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan.

E. Pelaksanaan dan Teknik Survey

1. Pelaksanaan

Survey dilakukan bulan Desember terhadap lulusan dalam periode satu tahun, yakni pada tahun 2021. Survey

dilakukan Tim UPM Fakultas Teknik dengan menyebarkan kuesioner melalui link survei.

a. Tahap Persiapan

- 1) Membentuk tim survey (tim studi pelacakan)
- 2) Menyusun instrumen/kuesioner
- 3) Mempersiapkan surat tugas dari pimpinan serta instrumen/kuesioner.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Melakukan koordinasi dengan tim survey
- 2) Menetapkan responden sampel survey secara acak
- 3) Menyebarkan kuesioner kepada responden.
- 4) Melakukan pengumpulan respons dari para responden
- 5) Mengolah dan menganalisis data.

c. Tahap Pelaporan

Pelaporan dilakukan setelah kuesioner terisi dan dikirimkan kembali secara daring ke website Fakultas Teknik UNG. Disusun laporan dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan. Laporan disampaikan kepada pimpinan Fakultas Teknik UNG.

2. Teknik Survey

Bentuk instrumen berupa kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat baik, baik, cukup, dan kurang.

F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor

Instrumen pengukuran berupa kuesioner dimana kinerja layanan yang dinilai meliputi Pelayanan yang diberikan, kejelasan alur/prosedur pelayanan, ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman, kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat, keramahan dan kesopanan dalam

pelayanan, ketersediaan system informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan, jalur untuk memberikan keluhan dan umpan balik, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji, dan pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan dengan diawali identitas responden berupa: alamat email, program studi responden, dan angkatan. Kuesioner yang diisi oleh responden berupa pernyataan yang diminta untuk direspon dengan cara dichecklist pada kolom: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Skor untuk masing-masing aspek ditetapkan dengan skor: Sangat Baik mendapat skor 4, Baik mendapat skor 3, Cukup mendapat skor 2, dan Kurang mendapat skor 1.

INSTRUMEN PENELUSURAN KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

Alamat email :
Program Studi :
Angkatan :

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Pelayanan yang diberikan (professional, komunikatif, dan responsif)				
2	Kejelasan alur / prosedur pelayanan				
3	Ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman				
4	Kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat				
5	Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan				
6	Ketersediaan Sistem informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan Lulusan				
7	Jalur untuk memberikan keluhan dan umpan balik				
8	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji				
9	Pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan				

G. Metode Analisis

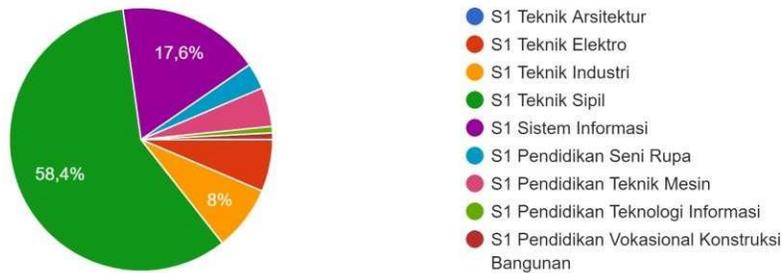
Data Metode analisis data hasil survey menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk prosentase, hasil analisis data kuesioner selanjutnya dibandingkan dengan data ideal berdasarkan kuesioner yang disebarakan sehingga diperoleh pemetaan respon pada setiap pernyataan.

BAB II

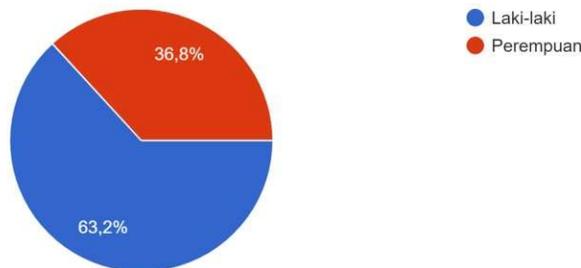
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY

Pada bagian ini, diuraikan persepsi lulusan terhadap aspek-aspek pernyataan yang diajukan dalam kuesioner terkait dengan kepuasan terhadap kinerja layanan manajemen dari Fakultas Teknik UNG. Selanjutnya, data tentang kepuasan lulusan terhadap kinerja lulusan Fakultas Teknik UNG disajikan berdasarkan aspek penilaian kepuasan.

Program Studi
125 jawaban



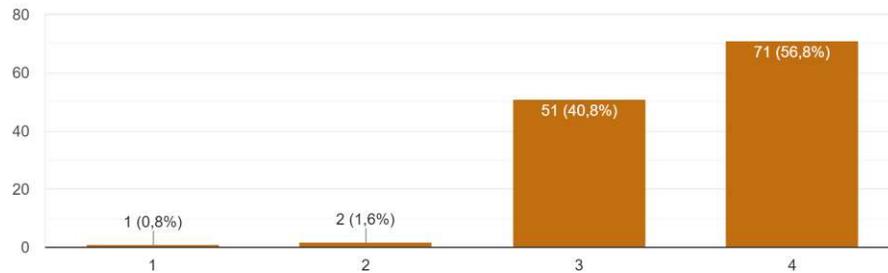
Jenis Kelamin
125 jawaban



A. Pelayanan yang diberikan (professional, komunikatif, dan responsive)

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 125 responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa pelayanan dipersepsi “Sangat Baik” oleh lulusan.

1. Pelayanan yang diberikan (professional, komunikatif, dan responsif)
125 jawaban

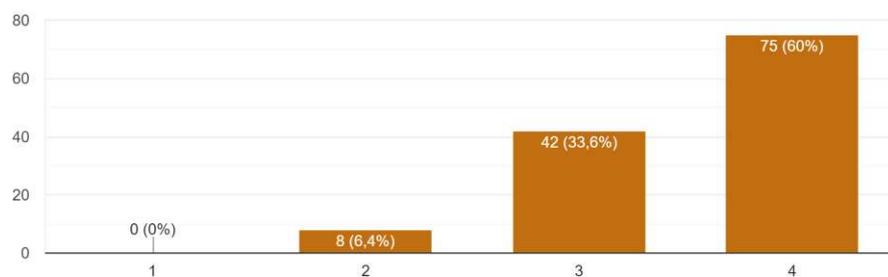


Gambar 1. Persentase pelayanan yang diberikan

B. Kejelasan alur/prosedur pelayanan

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 531 responden terhadap kejelasan alur/prosedur layanan pada Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kejelasan alur dipersepsi "**Baik**" oleh lulusan.

2. Kejelasan alur / prosedur pelayanan
125 jawaban

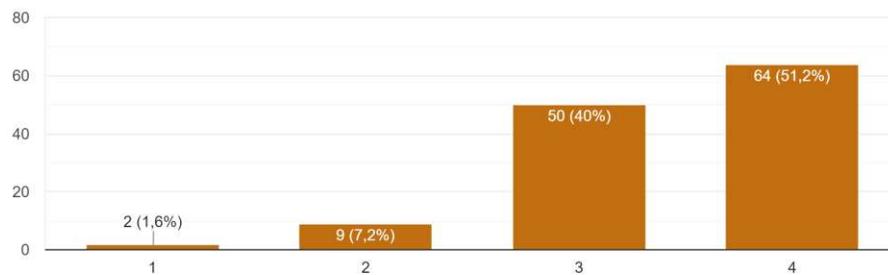


Gambar 2. Persentase Pengukuran Kejelasan Alur

C. Ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman

Tabel 3 menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 125 responden terhadap ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman pada Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman dipersepsi “**Baik**” oleh lulusan.

3. Ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman
125 jawaban



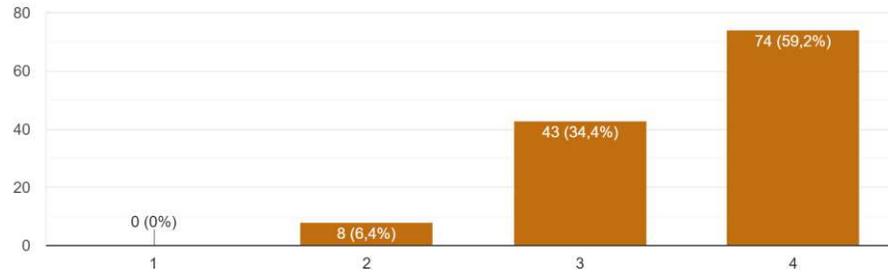
Gambar 3. Persentase Pengukuran ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman

D. Kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 125 responden terhadap kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat pada Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat dipersepsi “**Baik**” oleh lulusan.

4. Kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat

125 jawaban



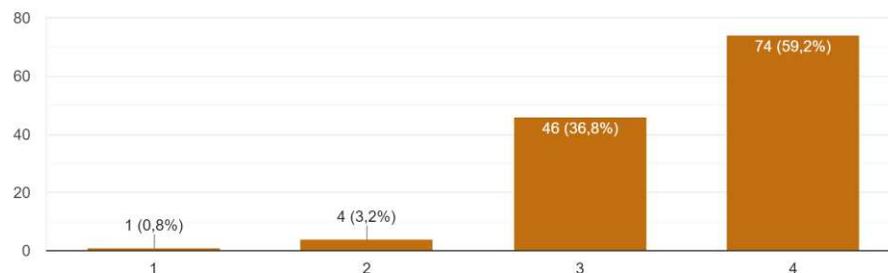
Gambar 4. Persentase Pengukuran kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat

E. Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 531 responden terhadap keramahan dan kesopanan dalam pelayanan pada Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan dalam pelayanan dipersepsi **“Sangat Baik”** oleh lulusan.

5. Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan

125 jawaban

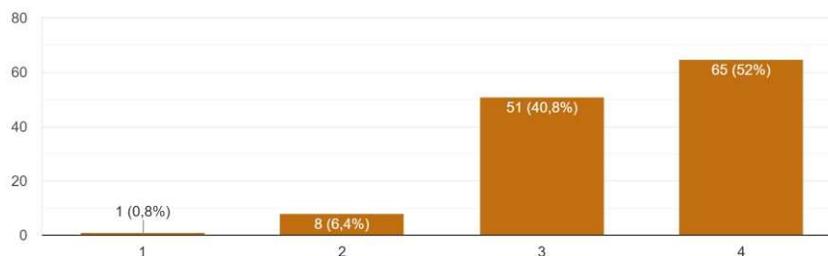


Gambar 5. Persentase Pengukuran keramahan dan kesopanan dalam pelayanan

F. Ketersediaan sistem informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 125 responden terhadap ketersediaan sistem informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan dalam pelayanan pada Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Ketersediaan sistem informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan dalam pelayanan dipersepsi “**Sangat Baik**” oleh lulusan.

6. Ketersediaan Sistem informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan Lulusan
125 jawaban

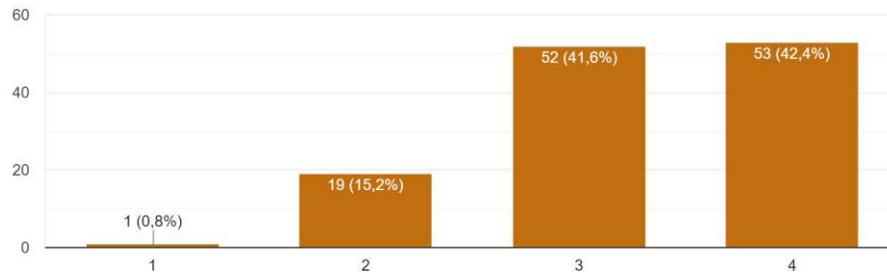


Gambar 5. Persentase Pengukuran Ketersediaan sistem informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan

G. Jalur untuk Memberikan Keluhan dan Umpan Balik

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 125 responden terhadap Jalur untuk Memberikan Keluhan dan Umpan Balik dalam pelayanan pada Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Jalur untuk memberikan keluhan dan umpan balik dalam pelayanan dipersepsi “**Sangat Baik**” oleh lulusan.

7. Jalur untuk memberikan keluhan dan umpan balik
125 jawaban

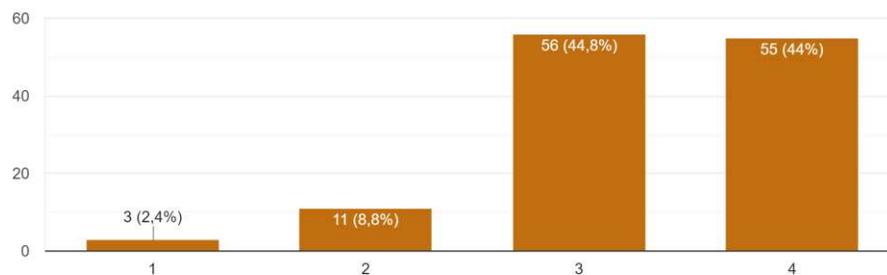


Gambar 5. Persentase Pengukuran Jalur untuk Memberikan Keluhan dan Umpan Balik

H. Ketetapan waktu pelayanan sesuai dengan janji

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 531 responden terhadap Ketetapan waktu pelayanan sesuai dengan janji dalam pelayanan pada Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Ketetapan waktu pelayanan sesuai dengan janji dalam pelayanan dipersepsi “**Baik**” oleh lulusan.

8. Ketetapan waktu pelayanan sesuai dengan janji
125 jawaban

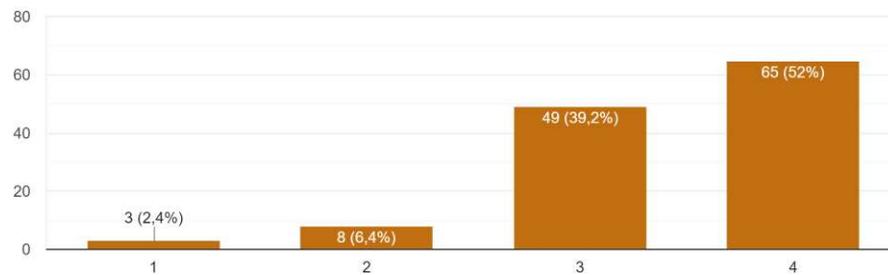


Gambar 5. Persentase Pengukuran Ketetapan waktu pelayanan sesuai dengan janji

I. Pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan

Gambar dibawah ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 125 responden terhadap Pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan dalam pelayanan pada Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan dalam pelayanan dipersepsi **“Sangat Baik”** oleh lulusan.

9. Pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan
125 jawaban



Gambar 5. Persentase Pengukuran Pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Temuan survey menggambarkan bahwa proses layanan manajemen yang diselenggarakan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo termasuk dalam katagori berkualitas, dilihat dari persepsi 125 responden berkenaan dengan Pelayanan yang diberikan, kejelasan alur/prosedur pelayanan, ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman, kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat, keramahan dan kesopanan dalam pelayanan, ketersediaan system informasi yang tersedia di FT untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan, jalur untuk memberikan keluhan dan umpan balik, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji, dan pelayanan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan

Hasil survey ini menunjukkan bahwa mutu layanan manajemen Fakultas Teknik UNG dalam upaya memfasilitasi lulusan sangat bagus dengan demikian, menjadi pendorong bagi Fakultas Teknik UNG untuk terus memberikan layanan manajemen yang lebih baik lagi di kemudian hari. Walaupun masih terdapat penilaian beberapa responden pada kategori cukup dan kurang.

Semoga pada laporan mendatang memberikan informasi atau gambaran yang lebih baik tentang kepuasan lulusan, terutama pada aspek yang mendapat persepsi cukup baik. Sehingga tingkat kepuasan layanan manajemen meningkat.

B. Saran Tidak lanjut

- a) Perlu adanya SOP pelayanan terhadap lulusan.
- b) Penggunaan teknologi informasi: menggunakan berbagai aplikasi dan produk teknologi terkini dalam proses pelayanan