

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



**FAKULTAS SAINS & TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS OTTOW GEISLER PAPUA  
JAYAPURA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PEMANGKU  
KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN  
MANAJEMEN PROGRAM STUDI BIOLOGI TAHUN  
AKADEMIK 2022/2023**

Revisi	0			
Tanggal	10 Desember 2022			
Proses	Penanggung Jawab			Tanda Tangan
	Nama	Jabatan	Tanggal	
Perumusan	Iriani Ira Bukorpioper, M.Si	Ketua Tim	19/12-22	
Dikaji ulang oleh	Theopilus Tipawael, M.Pd	Wakil Dekan I	16/12-22	
Dikendalikan oleh	Ermy Dikta Sumanik, S.Pd., M.Li	Kepala Gugus Penjaminan Mutu Fakultas	9/12-22	
Dipertimbangkan	Theopilus Tipawael, M.Pd	Senat Fakultas	10/12-22	
Disetujui dan disahkan	Fegie Y. Wattimena ST., M.Kom	Dekan	29/12/22	

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GRAFIK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. TUJUAN.....	1
2. SASARAN.....	1
3. RUANG LINGKUP .....	1
4. PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI.....	1
5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN SKORING .....	3
6. METODE ANALISIS DATA .....	3
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN.....	4
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN.....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Klasifikasi Skala Pemahaman di Fakultas Sains & teknologi	Halaman	2
---------	---	---------	---

## DAFTAR GRAFIK

Gambar 1	Jumlah Responden Kuesioner	Halaman 4
Gambar 2	Asal Instansi	Halaman 4
Gambar 3	Responden mengetahui struktur fakultas prodi	Halaman 5
Gambar 4	Pelayanan akademik di fakultas	Halaman 5
Gambar 5	Pelayanan non akademik di fakultas	Halaman 6
Gambar 6	Kenyamanan dalam bekerja/belajar	Halaman 6
Gambar 7	Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar	Halaman 7
Gambar 8	Aksesibilitas sarana prasarana	Halaman 7
Gambar 9	Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi	Halaman 8
Gambar 10	Pembagian tugas dan kewenangan jelas dan adil	Halaman 8
Gambar 11	Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan tugas dan kewenangan	Halaman 9
Gambar 12	Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan	Halaman 9
Gambar 13	Legalitas organisasi dan tata kerja	Halaman 10
Gambar 14	Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil	Halaman 10
Gambar 15	Sistem Penjaminan	Halaman 11
Gambar 16	Sistem Pengelolaan	Halaman 11
Gambar 17	Penerapan musyawarah	Halaman 12
Gambar 18	Keterlibatan unsur-unsur	Halaman 12
Gambar 19	Keterlibatan unsur-unsur	Halaman 13
Gambar 20	Hasil pengolahan responden dosen	Halaman 14
Gambar 21	Hasil pengolahan responden tendik	Halman 14
Gambar 22	Hasil pengolahan responden mahasiswa	Halaman 15
Gambar 23	Hasil pengolahan responden lulusan	Halaman 15
Gambar 24	Hasil pengolahan responden pengguna lulusan	Halaman 16

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. TUJUAN**

Penilaian survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2022/2023 merupakan indikator dari penilaian mutu suatu program studi, gugus, ataupun Lembaga. Penilaian kuesioner pemahaman ini dilakukan secara berkala per tahun akademik. Tujuan dari pelaksanaan kuesioner pemahaman ini menilai bagaimana dosen, tendik, mahasiswa, lulusan, mitra, dan pengguna lulusan mengetahui kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen di FST UOGP TA 2022/2023.

#### **2. SASARAN**

Dalam pelaksanaan survei pemahaman ini yang menjadi sasaran penilaian berupa dosen, tendik, mahasiswa, lulusan, mitra dan pengguna lulusan.

#### **3. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layana manajemen FST UOGP TA 2022/2023 ini menilai bagaimana dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, lulusan, mitra dan pengguna lulusan dalam proses pendidikan. Kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2022/2023 dapat membantu dalam mengarahkan perencanaan, pengembangan, pengambilan keputusan, serta strategi pengelolaan dan peningkatan mutu fakultas.

#### **4. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen penilaian
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan penilaian
- 5) Mengolah hasil penilaian
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil

b. Teknik penilaian

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survei pengisian kuesioner secara daring: <https://tinyurl.com/SurveylayananmanajemenFST2223>

## 5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Secara umum item yang dinilai di dalam kuesioner menyesuaikan dengan pemahaman yang dinilai sehingga akan ada perbedaan total nilai disetiap pemahaman menyesuaikan jumlah pernyataan, walaupun pada akhirnya hasil akhir akan menunjukkan tingkat kepuasan responden berdasarkan klasifikasi penilaian yang telah ditentukan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang penilaian yang ada, artinya responden menilai Kurang (K). Nilai skala 2 artinya responden menilai Cukup (C). Nilai skala 3 artinya responden menilai Baik (Baik). Nilai skala 4 artinya responden menilai Sangat Baik (SB).

## 6. METODE ANALISIS DATA

Hasil survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2022/2023 berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks pemahaman tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program Excel. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata pemahaman yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat pemahaman. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen, mahasiswa, tendik, lulusan, mitra, pengguna lulusan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2022/2023. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Klasifikasi Skala pemahaman Di fakultas sains & teknologi**

Nilai	Range	Klasifikasi Kepuasan (KK)
1	0 s.d 55	Kurang (K)
2	56 s.d 70	Cukup (C)
3	71 s.d 85	Baik (B)
4	86 s.d 100	Sangat Baik (SB)

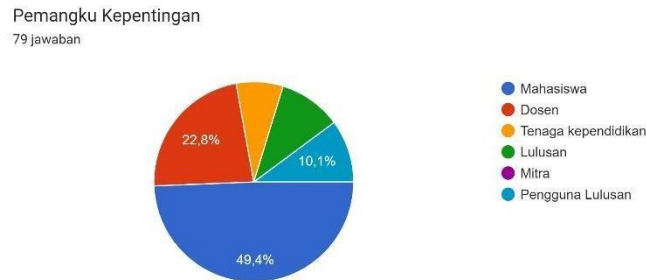


## BAB II

### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

#### 1. Pemangku Kepentingan

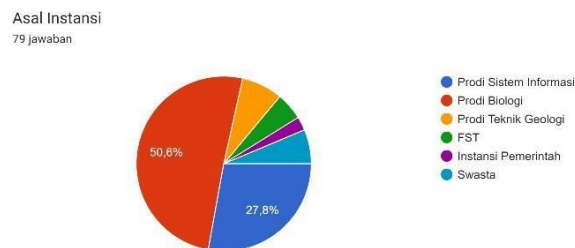
Jumlah responden kuesioner berdasarkan statusnya disajikan pada gambar berikut ini:



**Gambar 1: jumlah responden kuesioner**

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersaji didapatkan bahwa responden mahasiswa yang menjawab sebanyak 39 orang atau 49,4%, untuk responden dosen yang menjawab sebanyak 18 orang atau 22,8%, responden tenaga kependidikan yang menjawab sebanyak 6 orang atau 7,6%, responden lulusan yang menjawab sebanyak 8 orang atau 10,1% dan responden pengguna lulusan sebanyak 8 orang atau 10,1%.

#### 2. Asal Instansi



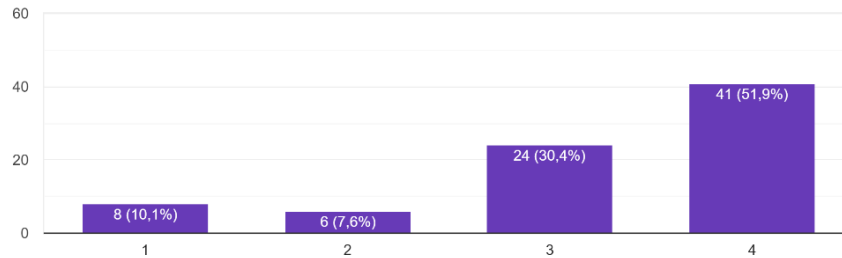
**Gambar 2: Asal Instansi**

berdasarkan grafik di atas dapat dilihat asal instansi responden sebagai berikut. Responden prodi Sistem Informasi sebanyak 22 orang atau 27,8%, responden prodi Biologi sebanyak 40 orang atau 50,6%, responden prodi Teknik Geologi sebanyak 6 orang atau 7,6%, responden FST sebanyak 4 orang atau 5,1%, responden instansi sebanyak 2 orang atau 2,5%, dan responden swasta sebanyak 5 orang atau 6,3%.

### 3. Apakah saudara mengetahui struktur fakultas, prodi?

Apakah saudara mengetahui Struktur organisasi fakultas , prodi ?

79 jawaban



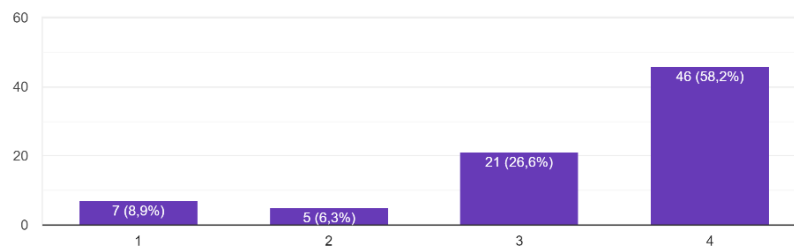
**Gambar 3: responden mengetahui struktur fakultas prodi**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 8 orang atau 10,1%, 6 orang atau 7,6% menjawab cukup, 24 orang atau 30,4% menjawab baik, dan 41 orang atau 51,9% menjawab sangat baik.

### 4. Pelayanan Akademik di Fakultas

Pelayanan Akademik di fakultas

79 jawaban

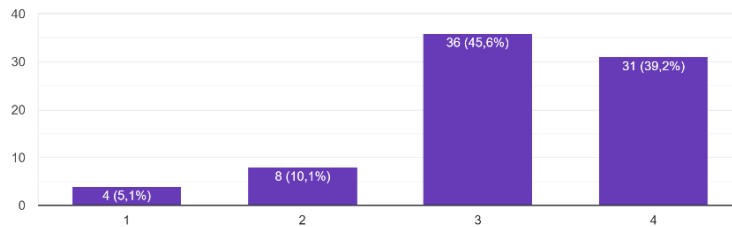


**Gambar 4: Pelayanan Akademik di Fakultas**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 7 orang atau 8,9%, 5 orang atau 6,3% menjawab cukup, 21 orang atau 26,6% menjawab baik, dan 46 orang atau 58,2% menjawab sangat baik.

## 5. Pelayanan Non Akademik di Fakultas

Pelayanan non Akademik di fakultas  
79 jawaban

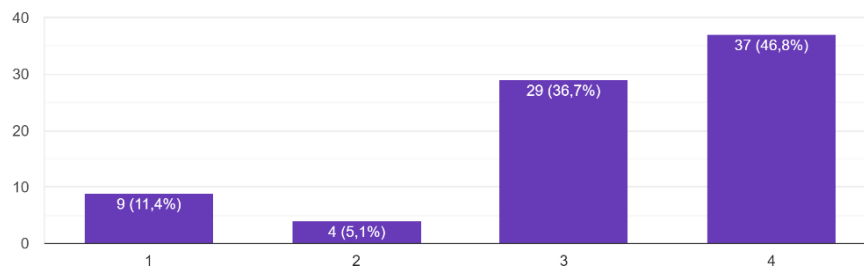


**Gambar 5: Pelayanan Non Akademik di Fakultas**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 4 orang atau 5,1%, 8 orang atau 10,1% menjawab cukup, 36 orang atau 45,6% menjawab baik, dan 31 orang atau 39,2% menjawab sangat baik.

## 6. Kenyamanan dalam bekerja/belajar

Kenyamanan dalam bekerja/belajar  
79 jawaban

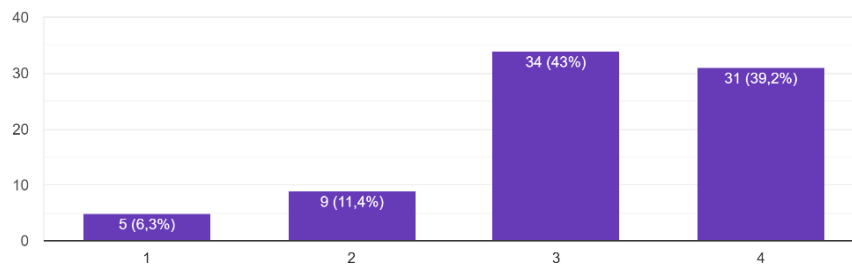


**Gambar 6: Kenyamanan dalam bekerja/belajar**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 9 orang atau 11,4%, 4 orang atau 5,1% menjawab cukup, 29 orang atau 36,7% menjawab baik, dan 37 orang atau 46,8% menjawab sangat baik.

## 7. Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar

Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar  
79 jawaban

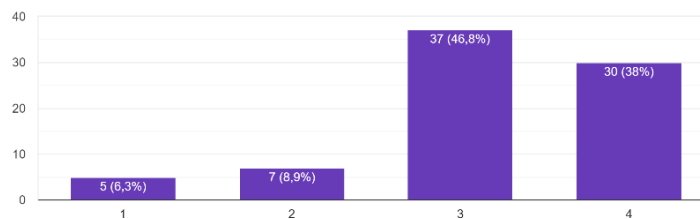


**Gambar 7: Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 5 orang atau 6,3%, 9 orang atau 11,4% menjawab cukup, 34 orang atau 43% menjawab baik, dan 31 orang atau 39,2% menjawab sangat baik.

## 8. Aksesibilitas sarana prasarana

Aksesibilitas sarana prasarana  
79 jawaban

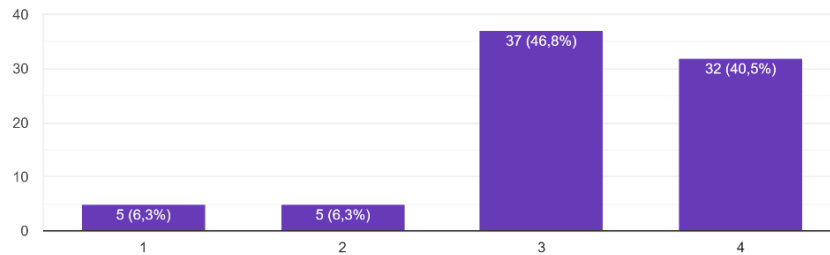


**Gambar 8: Aksesibilitas sarana prasarana**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 5 orang atau 6,3%, 7 orang atau 8,9% menjawab cukup, 37 orang atau 46,8% menjawab baik, dan 30 orang atau 38% menjawab sangat baik.

## 9. Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi

Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi  
79 jawaban

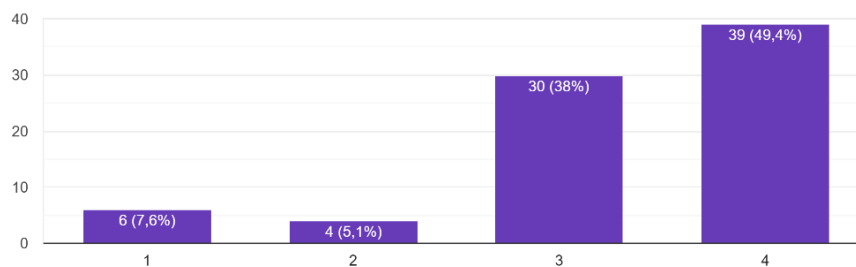


**Gambar 9: Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 5 orang atau 6,3%, 5 orang atau 6,3% menjawab cukup, 37 orang atau 46,8% menjawab baik, dan 32 orang atau 40,5% menjawab sangat baik.

## 10. Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil

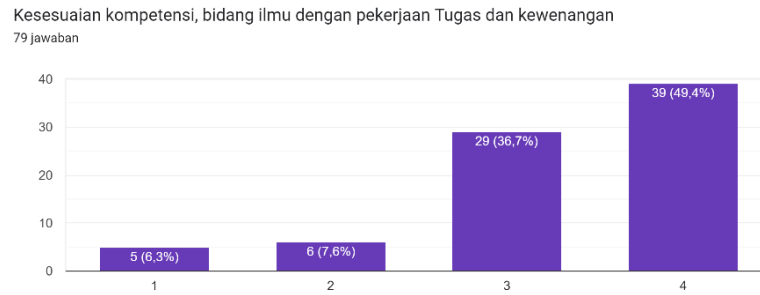
Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil  
79 jawaban



**Gambar 10: Pembagian tugas dan kewenangan jelas dan adil**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 6 orang atau 7,6%, 4 orang atau 5,1% menjawab cukup, 30 orang atau 38% menjawab baik, dan 39 orang atau 49,4% menjawab sangat baik.

## 11. Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan tugas dan kewenangan

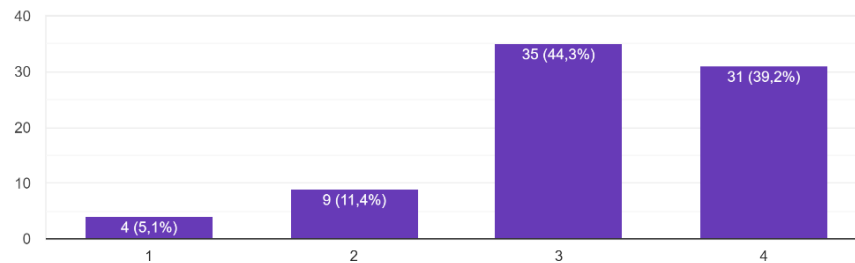


**Gambar 11: kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan tugas dan kewenangan**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 5 orang atau 6,3%, 6 orang atau 7,6% menjawab cukup, 29 orang atau 36,7% menjawab baik, dan 39 orang atau 49,4% menjawab sangat baik.

## 12. Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan structural non-struktural di kampus/fakultas dan program studi

Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus / fakultas dan program studi  
79 jawaban

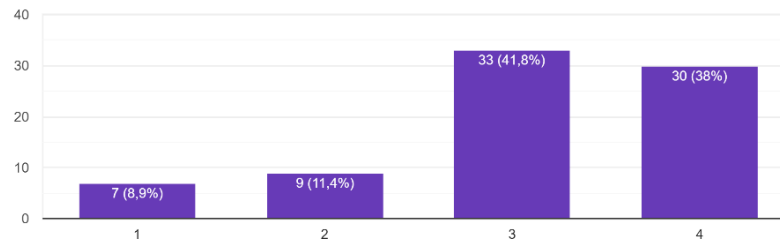


**Gambar 12: Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 4 orang atau 5,1%, 9 orang atau 11,4% menjawab cukup, 35 orang atau 44,3% menjawab baik, dan 31 orang atau 39,2% menjawab sangat baik.

### 13. Legalitas organisasi dan tata kerja

Legalitas organisasi dan tata kerja  
79 jawaban

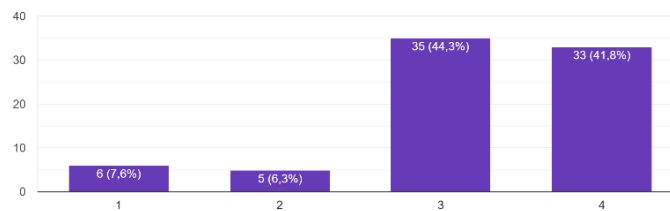


**Gambar 13: Legalitas oragnisasi dan tata kerja**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 7 orang atau 8,9%, 9 orang atau 11,4% menjawab cukup, 33 orang atau 41,8% menjawab baik, dan 30 orang atau 38% menjawab sangat baik.

### 14. Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil

Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil  
79 jawaban

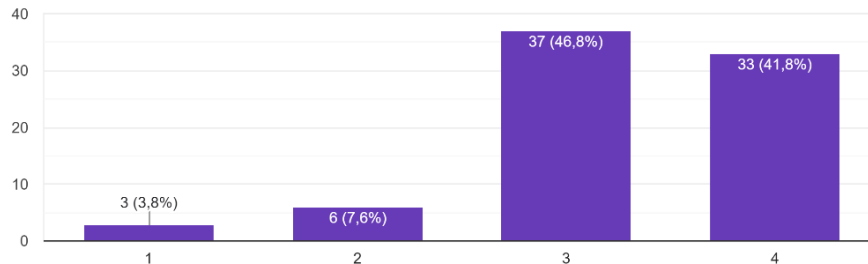


**Gambar 14: Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 6 orang atau 7,6%, 5 orang atau 6,3% menjawab cukup, 35 orang atau 44,3% menjawab baik, dan 33 orang atau 41,8% menjawab sangat baik.

**15. Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan fakultas**

Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan Fakultas  
79 jawaban

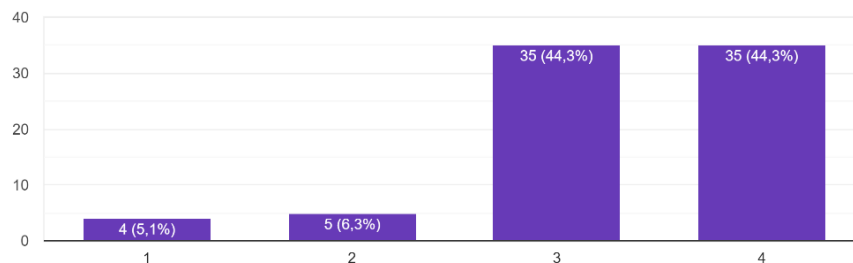


**Gambar 15: Sistem penjaminan**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 3 orang atau 3,8%, 6 orang atau 7,6% menjawab cukup, 37 orang atau 46,8% menjawab baik, dan 33 orang atau 41,8% menjawab sangat baik.

**16. Sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata Kelola fakultas dan prodi**

Sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola fakultas dan program studi  
79 jawaban



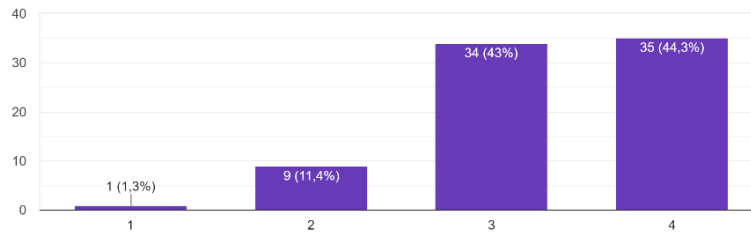
**Gambar 16: Sistem pengelolaan**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 4 orang atau 5,1%, 5 orang atau 6,3% menjawab cukup, 35 orang atau 44,3% menjawab baik, dan 35 orang atau 44,3% menjawab sangat baik.



### 17. Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan

Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan  
79 jawaban

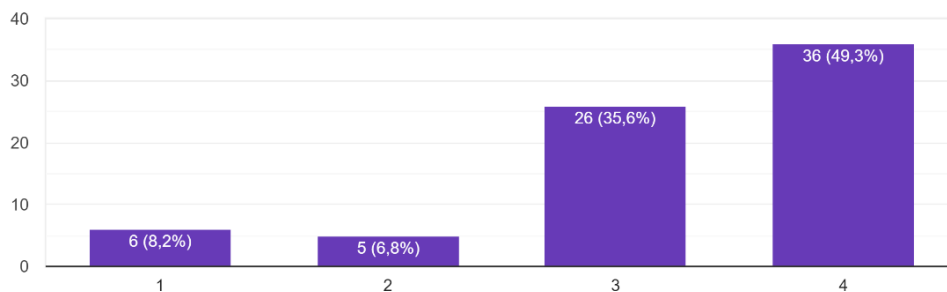


**Gambar 17: Penerapan musyawarah**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 1 orang atau 1,3%, 9 orang atau 11,4% menjawab cukup, 34 orang atau 43% menjawab baik, dan 35 orang atau 44,3% menjawab sangat baik.

### 18. Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan

Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan  
73 jawaban

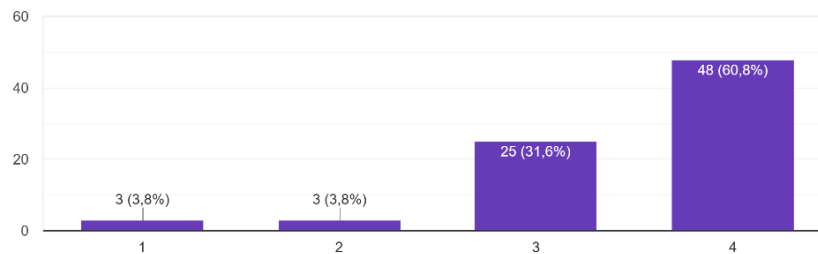


**Gambar 18: keterlibatan unsur-unsur**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 6 orang atau 8,2%, 5 orang atau 6,8% menjawab cukup, 26 orang atau 35,6% menjawab baik, dan 36 orang atau 49,3% menjawab sangat baik.

## 19. Internalisasi nilai-nilai kristiani dalam kehidupan kampus

Internalisasi nilai-nilai kristiani dalam kehidupan kampus  
79 jawaban



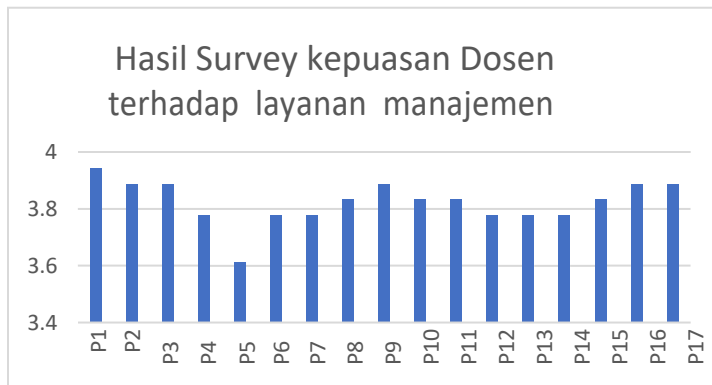
**Gambar 19: keterlibatan unsur-unsur**

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 3 orang atau 3,8%, 3 orang atau 3,8% menjawab cukup, 25 orang atau 31,6% menjawab baik, dan 48 orang atau 60,8% menjawab sangat baik.

### BAB III

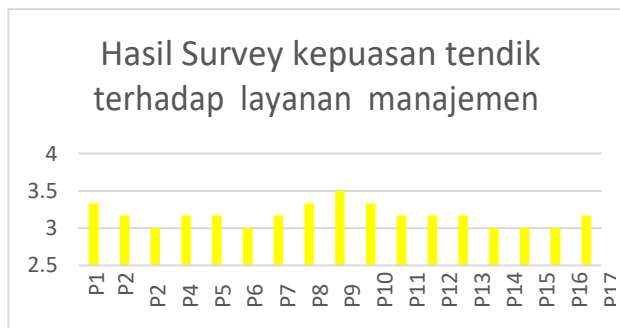
#### TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Hasil pengolahan survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2022/2023 diperoleh beberapa temuan sebagai berikut :



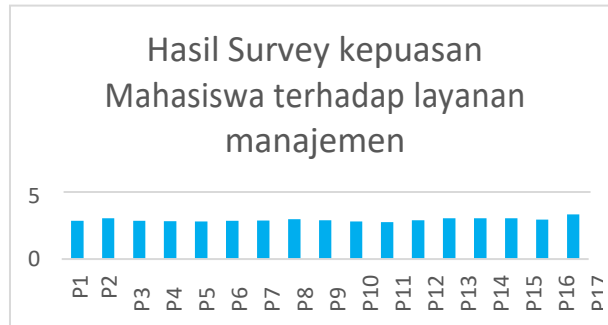
Gambar 20: Hasil pengolahan responden dosen

Dari data gambar 20 responden dosen dapat dilihat bahwa nilai rata-rata berada di 3,8 – 3,9 yang ini menunjukkan bahwa dosen FST UOGP merasa baik terhadap layanan manajemen



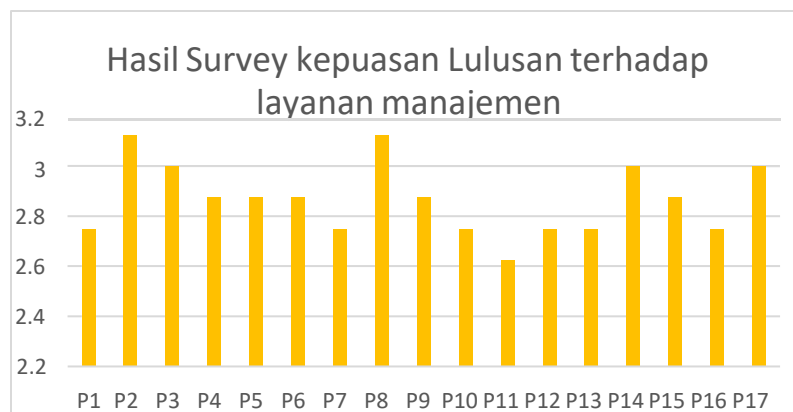
Gambar 21: hasil pengolahan responden tendik

Berdasarkan data yang tersaji di gambar 21, dapat dilihat bahwa nilai yang di dapat adalah antara 3 – 3,2. Dari range nilai di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa rata rata responden tendik cukup merasa baik dengan layana manajemen.



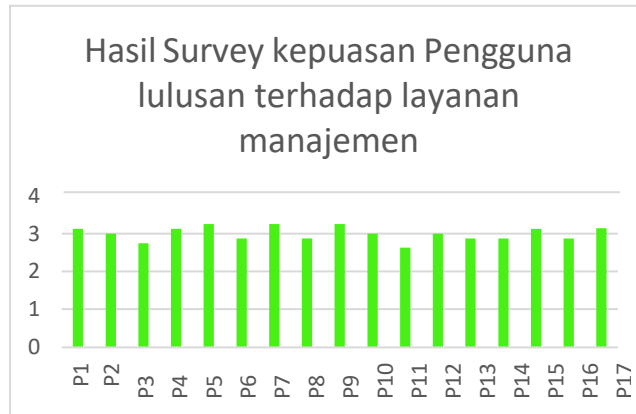
Gambar 22: hasil pengolahan responden mahasiswa

Berdasarkan data yang tersaji di gambar 22, dapat dilihat bahwa nilai yang di dapat adalah antara 2,5 sd 3. Dari range nilai di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa rata rata responden mahasiswa baik layanan manajemen.



Gambar 23: hasil pengolahan responden lulusan

Berdasarkan data yang tersaji di gambar 23, dapat dilihat bahwa nilai yang di dapat adalah antara 2,8 sd 3. Dari range nilai di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa rata rata responden lulusan baik layanan manajemen



Gambar 24: hasil pengolahan responden Pengguna lulusan

Berdasarkan data yang tersaji di gambar 24, dapat dilihat bahwa nilai yang di dapat adalah antara 2,5 sd 3. Dari range nilai di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa rata rata responden pengguna lulusan baik layanan manajemen

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2022/2023 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2022/2023 hasilnya baik.
2. Responden mitra perlu ditambahkan atau di perbanyak.
3. Responden pengguna lulusan perlu di tingkatkan.

## LAMPIRAN

### SURVEY KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN FST UOGP TA 2022/2023

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai					
		Mhs	Dosen	Tendik	Lulusan	Mitra	
1	Pemangku kepentingan						
2	Nama						
3	Asal Instansi	SI	Bio	TG	FST	Instansi Peme	Swasta
		K	C	B	SB		
4	Apakah saudara mengetahui struktur organisasi fakultas, prodi?						
5	Pelayanan akademik di fakultas						
6	Pelayanan non akademik di fakultas						
7	Kenyamanan dalam bekerja/belajar						
8	Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar						
9	Aksesibilitas sarana prasarana						
10	Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi						
11	Pembagian tugas dan kewenangan jelas dan adil						
12	Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan tugas dan kewenangan						
13	Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan structural non-struktural di kampus/fakultas dan program studi						
14	Legalitas organisasi dan tata kerja						
15	Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil						
16	Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan Fakultas						
17	Sistem pengelolaan, kebijakan pengembang tata Kelola fakultas dan program studi						
18	Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penerpaan dan penerpaan kebijakan						
19	Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penerapan dan penerpaan kebijakan						
20	Internalisasi nilai-nilai kristiani dalam kehidupan kampus						