

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PEMANGKU
KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI GEOLOGI
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**FAKULTAS SAINS & TEKNOLOGI
UNIVERSITAS OTTOW GEISLER PAPUA
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan : Laporan Survey Layanan manajemen

Program Studi Geologi

Tahun Akademik 2023/2024

Jayapura, 3 Desember 2024

Wakil Dekan I



Iriani Ira Bukorpioper, S.Si., M.Si
NIDN. 1407019001

Gugus Penjaminan Mutu

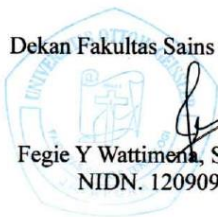


Ermy D Sumanik, S.Pd., M.Li
NIDN. 1412059001

Dekan Fakultas Sains & Teknologi



Fegie Y Wattimeria, ST., M.Kom
NIDN. 1209097301



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024 mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, lulusan, mitra, pengguna lulusan. Pengelolaan survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024 telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP di tahun akademik 2023/2024. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Ottow Geissler Papua Jayapura yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik di Universitas Ottow Geissler Papua Jayapura yang telah banyak memberikan masukan serta dukungan baik moril maupun materil.
3. Dekan Fakultas Sains & Teknologi yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrumen kepuasan terhadap mahasiswa.
4. Ketua Program Studi Geologi yang telah memberikan dukungan serta kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument kepuasan terhadap mahasiswa.
5. Para responden yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, mitra, pengguna lulusan yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024. Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jayapura, Desember 2024

Gugus Penjaminan Mutu

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	2
6. METODE ANALISIS DATA	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	3
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT	14
BAB IV KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Klasifikasi Skala Pemahaman di Fakultas Sains & teknologi	Halaman	2
Tabel 2	Nilai Responses	Halaman	12

DAFTAR GRAFIK

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

BAB I

PENDAHULUAN

1. TUJUAN

Penilaian survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024 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 untuk mengetahui dan menilai tingkat kepuasan pemangku kepentingan bagaimana dosen, tendik, mahasiswa, lulusan, mitra, dan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen di FST UOGP TA 2023/2024.

2. SASARAN

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

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024 ini menilai tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, lulusan, mitra dan pengguna lulusan dalam proses pendidikan. Kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024 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 melalui link <https://tinyurl.com/SurveyLayananManajemen2324>

5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Secara umum item yang dinilai di dalam kuesioner menyesuaikan dengan pemahaman yang dinilai sehingga akan ada perbedaan totalan 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 2023/2024 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 2023/2024. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Skala Penilaian

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)

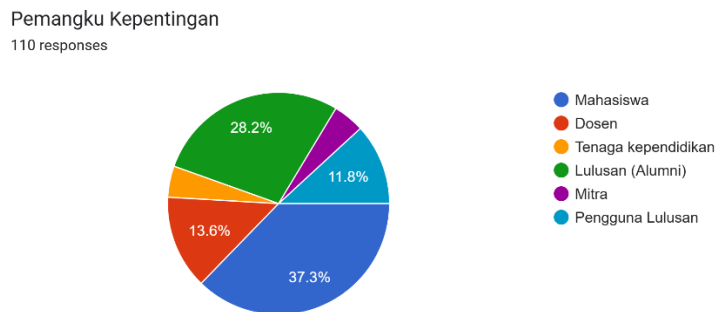
BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

A. Hasil Pengukuran Google Form terhadap semua Pemangku Kepentingan

1. Pemangku Kepentingan

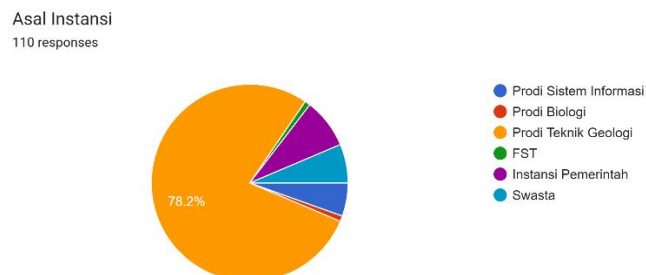
Jumlah responden kuesioner berdasarkan statusnya disajikan pada gambar berikut ini:



Gambar 1: jumlah responden kuesioner

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersaji didapatkan bahwa responden mahasiswa yang menjawab sebanyak 41 orang atau 37,3%, untuk responden dosen yang menjawab sebanyak 15 orang atau 13,6%, responden tenaga kependidikan yang menjawab sebanyak 5 orang atau 4,5%, responden lulusan yang menjawab sebanyak 31 orang atau 28,2%, responden pengguna lulusan sebanyak 13 orang atau 11,8% dan responden mitra sebanyak 5 orang atau 4,5%.

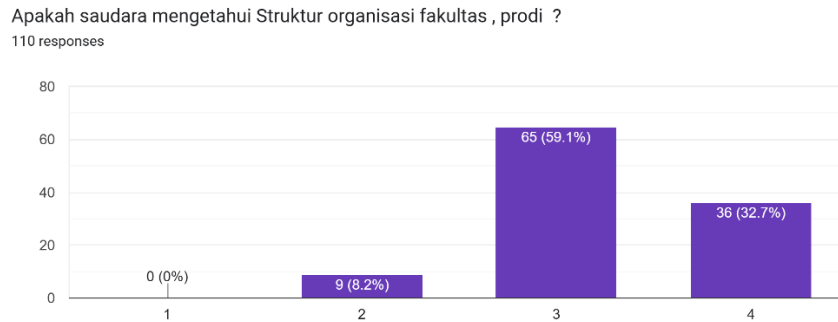
2. Asal Instansi



Gambar 2: Asal Instansi

berdasarkan grafik di atas dapat dilihat asal instansi responden sebagai berikut. Responden prodi Geologi sebanyak 86 orang atau 78,2%, responden prodi Biologi sebanyak 1 orang atau 0,9%, responden prodi Sistem Informasi sebanyak 6 orang atau 5,5%, responden FST sebanyak 1 orang atau 0,9%, responden instansi sebanyak 9 orang atau 8,2%, dan responden swasta sebanyak 7 orang atau 6,4%.

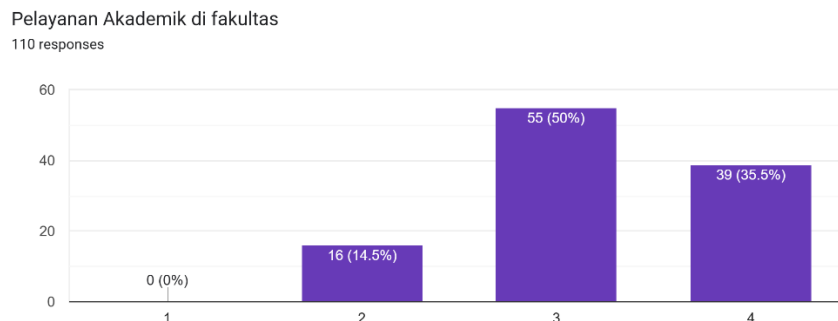
3. Apakah saudara mengetahui struktur fakultas, prodi?



Gambar 3: responden mengetahui struktur fakultas prodi

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 9 orang atau 8,2% menjawab cukup, 65 orang atau 59,1% menjawab baik, dan 36 orang atau 32,7% menjawab sangat baik.

4. Pelayanan Akademik di Fakultas

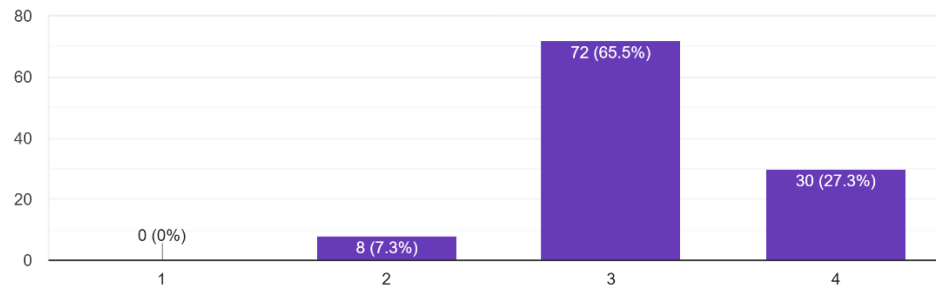


Gambar 4: Pelayanan Akademik di Fakultas

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 16 orang atau 14,5% menjawab cukup, 55 orang atau 50% menjawab baik, dan 39 orang atau 35,5% menjawab sangat baik.

5. Pelayanan Non Akademik di Fakultas

Pelayanan non Akademik di fakultas
110 responses

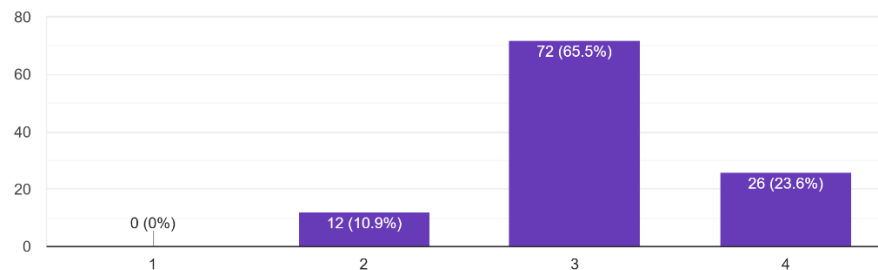


Gambar 5: Pelayanan Non Akademik di Fakultas

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 8 orang atau 7,3% menjawab cukup, 72 orang atau 65,5% menjawab baik, dan 30 orang atau 27,3% menjawab sangat baik.

6. Kenyamanan dalam bekerja/belajar

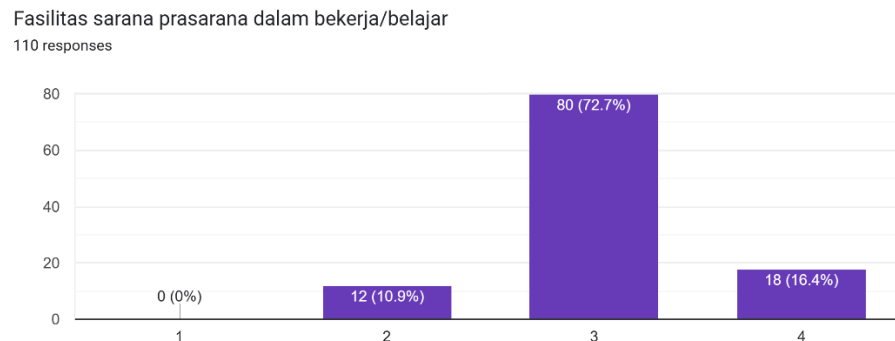
Kenyamanan dalam bekerja/belajar
110 responses



Gambar 6: Kenyamanan dalam bekerja/belajar

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 12 orang atau 10,9% menjawab cukup, 72 orang atau 65,5% menjawab baik, dan 26 orang atau 26,6% menjawab sangat baik.

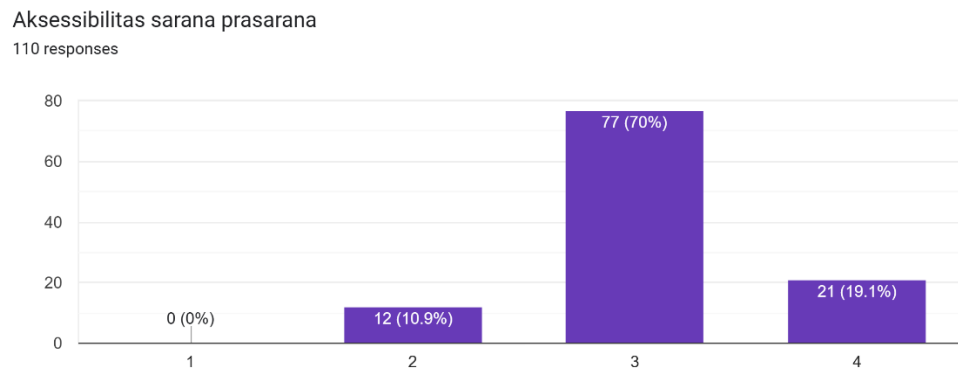
7. Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar



Gambar 7: Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 12 orang atau 10,9% menjawab cukup, 80 orang atau 72,7% menjawab baik, dan 18 orang atau 16,4% menjawab sangat baik.

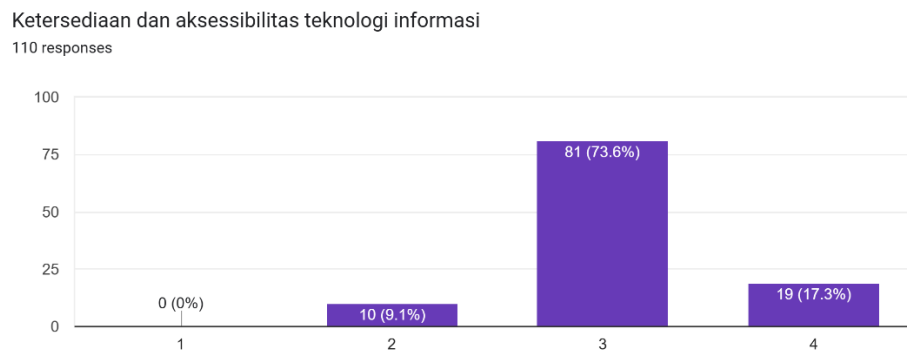
8. Aksesibilitas sarana prasarana



Gambar 8: Aksesibilitas sarana prasarana

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 12 orang atau 10,9% menjawab cukup, 77 orang atau 70% menjawab baik, dan 21 orang atau 19,1% menjawab sangat baik.

9. Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi



Gambar 9: Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 10 orang atau 9,1% menjawab cukup, 81 orang atau 73,6% menjawab baik, dan 19 orang atau 17,3% menjawab sangat baik.

10. Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil

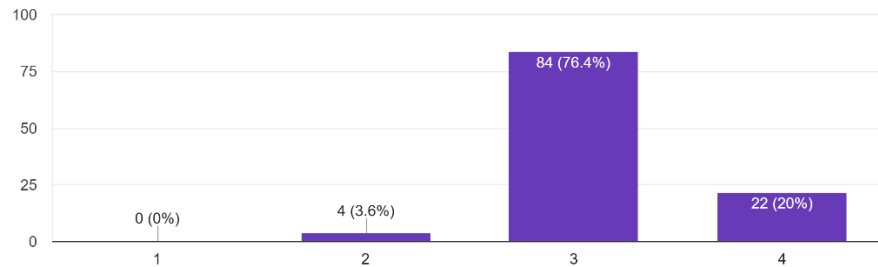


Gambar 10: Pembagian tugas dan kewenangan jelas dan adil

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 11 orang atau 10% menjawab cukup, 76 orang atau 69,1% menjawab baik, dan 23 orang atau 20,9% menjawab sangat baik.

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

Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan Tugas dan kewenangan
110 responses

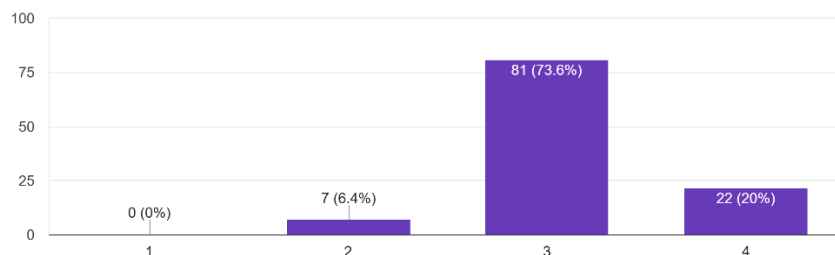


Gambar 11: kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan tugas dan kewenangan

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 4 orang atau 3,6% menjawab cukup, 84 orang atau 76,4% menjawab baik, dan 22 orang atau 22% 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 / fakutas dan program studi
110 responses

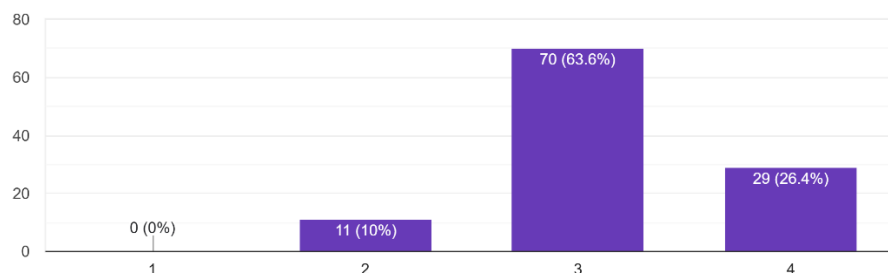


Gambar 12: Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 7 orang atau 6,4% menjawab cukup, 81 orang atau 73,6% menjawab baik, dan 22 orang atau 20% menjawab sangat baik.

13. Legalitas organisasi dan tata kerja

Legalitas organisasi dan tata kerja
110 responses

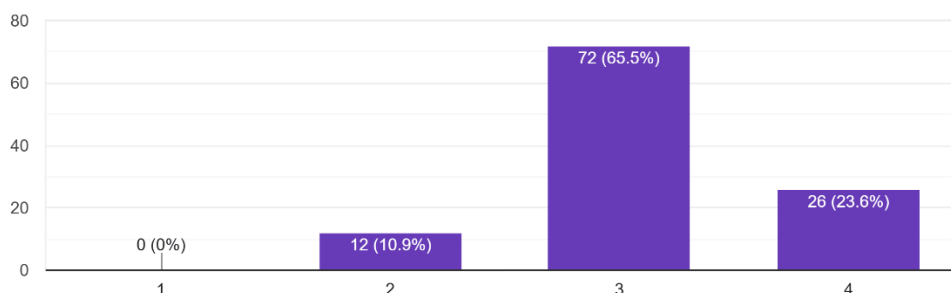


Gambar 13: Legalitas oragnisasi dan tata kerja

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 11 orang atau 10% menjawab cukup, 70 orang atau 63,6% menjawab baik, dan 29 orang atau 26,4% menjawab sangat baik.

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

Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil
110 responses



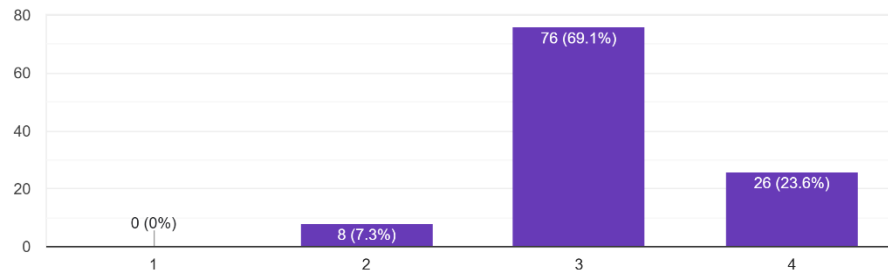
Gambar 14: Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 12 orang atau 10,9% menjawab cukup, 72 orang atau 65,5% menjawab baik, dan 26 orang atau 23,6% 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

110 responses



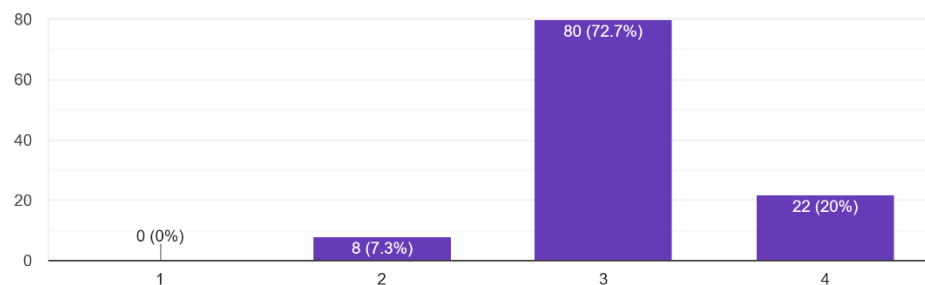
Gambar 15: Sistem penjaminan

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 8 orang atau 7,3% menjawab cukup, 76 orang atau 69,1% menjawab baik, dan 26 orang atau 26,6% menjawab sangat baik.

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

Sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola fakultas dan program studi

110 responses

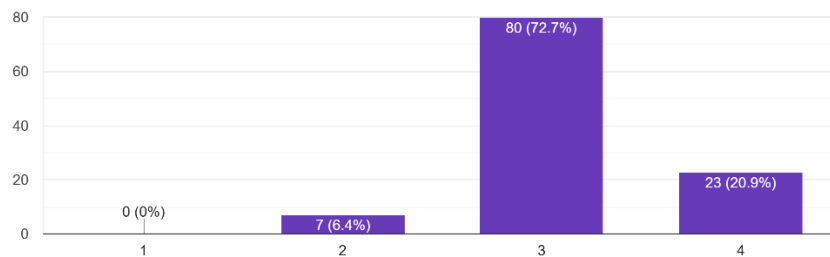


Gambar 16: Sistem pengelolaan

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 8 orang atau 7,3% menjawab cukup, 80 orang atau 72,7% menjawab baik, dan 22 orang atau 20% menjawab sangat baik.

17. Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan

Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan
110 responses

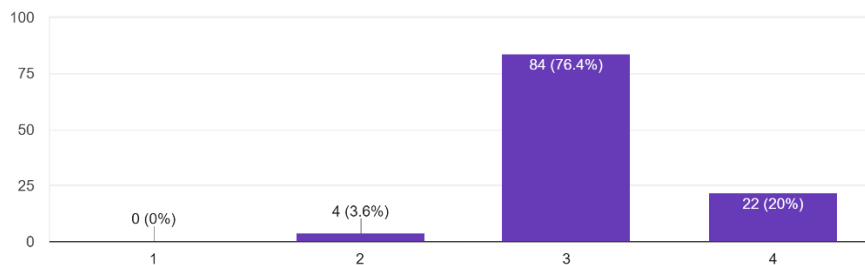


Gambar 17: Penerapan musyawarah

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 7 orang atau 6,4% menjawab cukup, 80 orang atau 72,7% menjawab baik, dan 23 orang atau 20,9% menjawab sangat baik.

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

Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan
110 responses

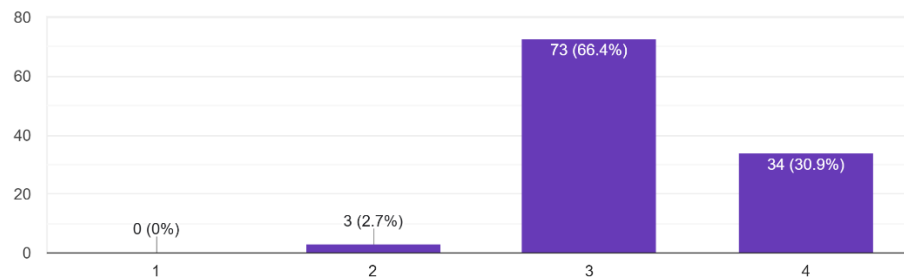


Gambar 18: keterlibatan usur-unsur

Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 4 orang atau 3,6% menjawab cukup, 84 orang atau 76,4% menjawab baik, dan 22 orang atau 20% menjawab sangat baik.

19. Internalisasi nilai-nilai kristiani dalam kehidupan kampus

Internalisasi nilai-nilai kristiani dalam kehidupan kampus
110 responses



Gambar 19: keterlibatan unsur-unsur

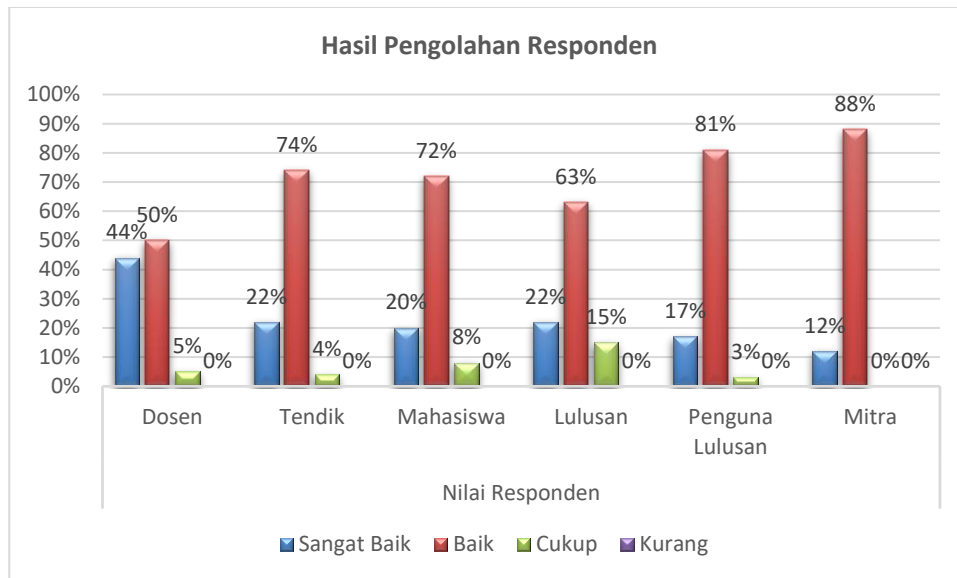
Berdasarkan sebaran grafik di atas didapatkan responden yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%, 3 orang atau 2,7% menjawab cukup, 73 orang atau 66,4% menjawab baik, dan 34 orang atau 30,9% menjawab sangat baik.

B. Hasil Pengukuran Penilaian Layanan Manajemen oleh Dosen, Tendik dan Mahasiswa

Hasil pengukuran Tingkat Layanan Kepuasan Dosen, Tendik dan Mahasiswa dengan total jumlah responden 110 responden, Dosen berjumlah 15 Responden, mahasiswa berjumlah 41 responden dan tendik berjumlah 5 responden disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2. Nilai Responses

Tingkat Layanan	Nilai Responden						Jumlah	Rata-rata
	Dosen	Tendik	Mahasiswa	Lulusan	Penguna Lulusan	Mitra		
Sangat Baik	113	19	141	118	37	10	438	73
Baik	128	63	502	332	178	75	1278	213
Cukup	14	3	54	77	6	0	154	26.66666667
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0



Gambar 20: Hasil pengolahan responden

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan hasil survey Layanan Manajemen oleh Dosen adalah sebesar 44% menilai sangat baik, 50% menilai baik, 5% menilai cukup dan 0% Kurang. Tendik adalah sebesar 22% menilai sangat baik, 74% menilai baik, 4% menilai cukup dan 0% Kurang. Mahasiswa adalah sebesar 20% menilai sangat baik, 72% menilai baik, 8% menilai cukup, dan 0% menilai kurang. Lulusan adalah sebesar 22% menilai sangat baik, 63% menilai baik, 15% menilai cukup, dan 0% menilai kurang. Pengguna lulusan adalah sebesar 20% menilai sangat baik, 80% menilai baik, 0% menilai cukup, dan 0% menilai kurang. Mitra adalah sebesar 12% menilai sangat baik, 88% menilai baik, 0% menilai cukup, dan 0% menilai kurang.

BAB III

TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Hasil pengolahan survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024 diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

Masih terdapat responden yang menilai layanan manajemen FST cukup dan kurang baik dengan presentasi yang rendah. Sehingga Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh FST adalah tetap memperbaiki dan meningkatkan layanan manajemen.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Layanan manajemen FST UOGP TA 2023/2024 dinilai oleh dosen, tendik dan mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan dan mitra rata- rata adalah Baik.
2. Masih Terdapat responden yang menilai layanan manajemen FST cukup baik dan kurang baik namun persentasi yang kecil, walau demikian Layanan Manajemen FST tetap perlu ditingkatkan lagi.

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN FST UOGP TA 2023/2024

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

