



Fakultas MIPA
Universitas Padjadjaran

2
0
2
2



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Padjadjaran

KATA PENGANTAR

Puji syukur sama-sama kita panjatkan ke hadirat Allah SWT sehingga atas berkat rahmat-Nya kami Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Padjadjaran telah selesai melakukan survei secara online untuk mengukur tingkat kepuasan seluruh pengguna lanana di lingkungan FMIPA Unpad. Survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan mana saja yang mesti mendapatkan perhatian pihak fakultas untuk ditingkatkan.

Laporan analisis survei ini telah selesai disusun dikarenakan adanya dukungan dari semua pihak, baik itu dari tim manajemen fakultas, departemen dan program studi, maupun pihak-pihak responden yang terlibat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan para pihak tersebut.

Pada akhirnya, kami berharap hasil analisis ini akan memberi manfaat besar bagi peningkatan pelayanan yang ada di lingkungan FMIPA Unpad.

Jatinangor, September 2022

Dekan FMIPA,

The image shows a blue circular official stamp of Universitas Padjadjaran (Unpad). The stamp contains the university's name in Indonesian and English, along with a central emblem featuring a book and a torch. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Prof. Dr. Iman Rahayu, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
ANALISIS DATA KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA MENURUT KRITERIA	1
I. Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Dosen, Lulusan, Mahasiswa, Mitra, Pengguna Lulusan, dan Tenaga Kependidikan)	1
II. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan	3
III. Analisis Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM	3
IV. Analisis Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana	5
V. Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan	7
VI. Analisis Kepuasan Peneliti dan Mitra Kegiatan Penelitian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian	8
VII. Analisis Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat dan Mitra Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat	9
VIII. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja terhadap Kinerja Lulusan.....	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Dosen, Lulusan, Mahasiswa, Mitra, Pengguna Lulusan, dan Tenaga Kependidikan) secara Keseluruhan	1
Gambar 1. 2. Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Dosen, Lulusan, Mahasiswa, Mitra, Pengguna Lulusan, dan Tenaga Kependidikan) secara Masing-Masing.....	2
Gambar 2. 1. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan	3
Gambar 3. 1. Analisis Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM secara Keseluruhan.....	4
Gambar 3. 2. Analisis Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM.....	4
Gambar 4. 1. Analisis Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana secara Keseluruhan	5
Gambar 4. 2. Analisis Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana secara Masing-Masing	6
Gambar 5. 1. Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan	7
Gambar 6. 1. Analisis Kepuasan Peneliti dan Mitra Kegiatan Penelitian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian	8
Gambar 7. 1. Analisis Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat dan Mitra Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat secara Keseluruhan ...	9
Gambar 7. 2. Analisis Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat dan Mitra Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat secara Masing-Masing	10
Gambar 8. 1. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja terhadap Kinerja Lulusan	11
Gambar 8. 2. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja terhadap Kinerja Lulusan Berdasarkan Kategori.....	12

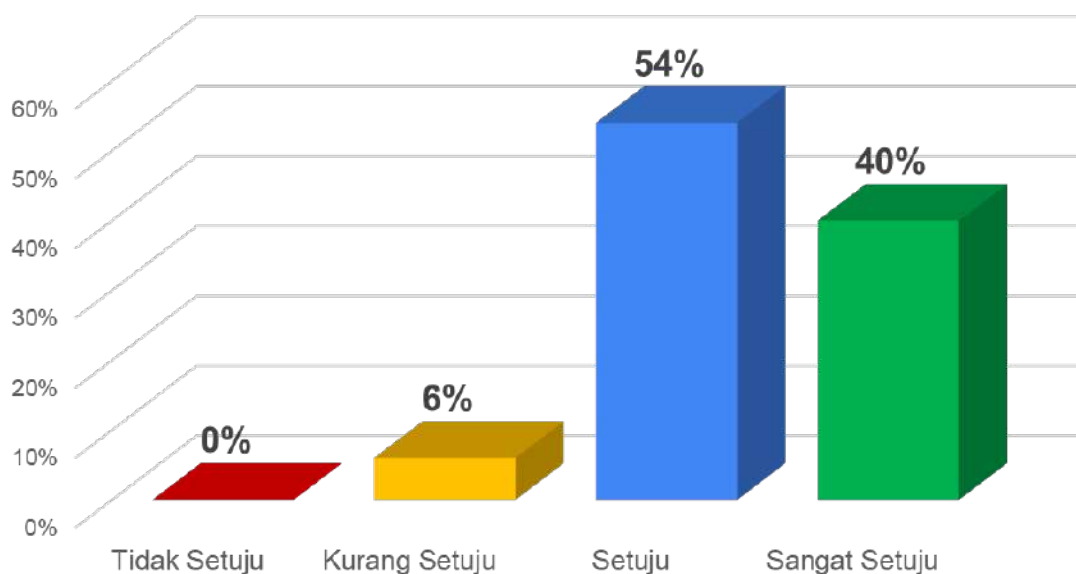
ANALISIS DATA KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA MENURUT KRITERIA

I. Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Dosen, Lulusan, Mahasiswa, Mitra, Pengguna Lulusan, dan Tenaga Kependidikan)

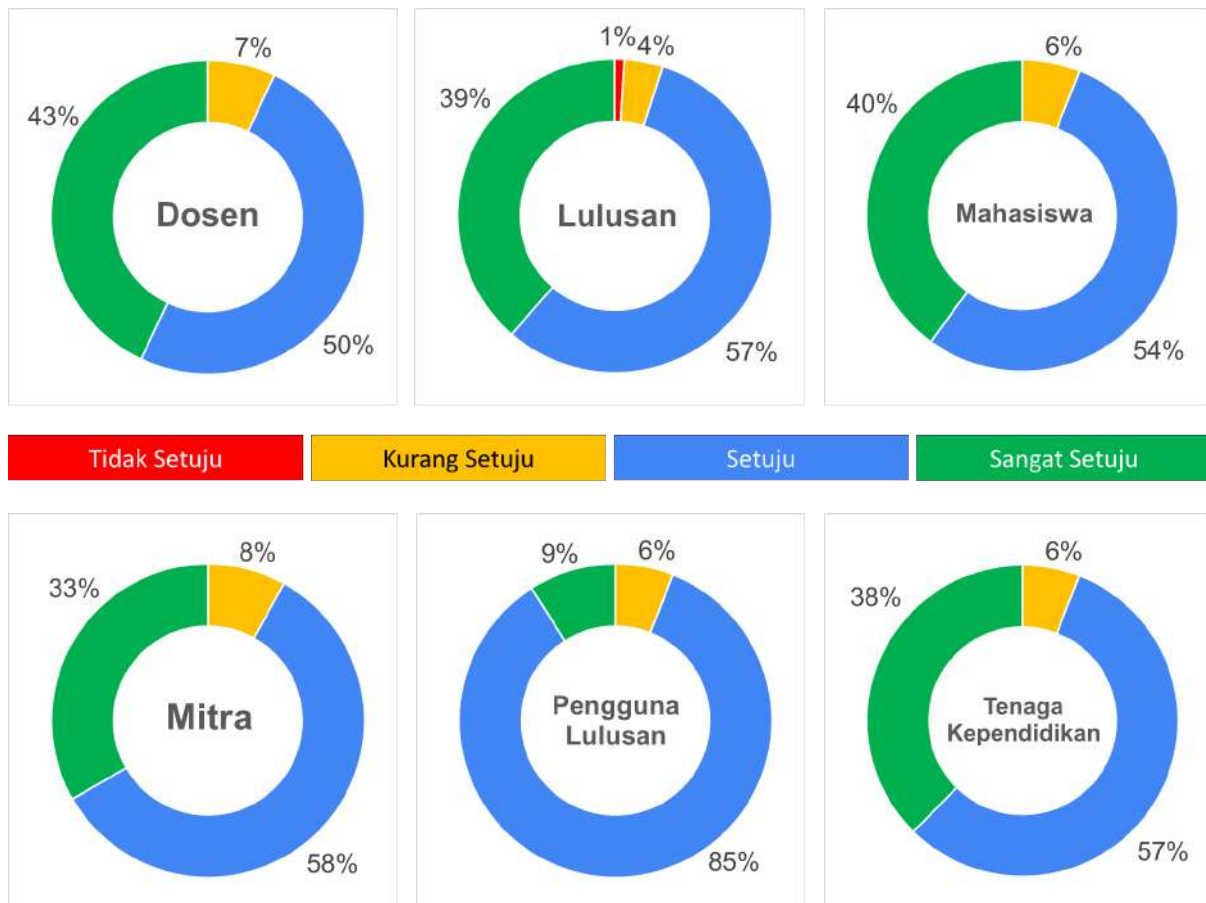
Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan tata pamong, tata kelola dan kerjasama UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada Dosen, Lulusan, Mahasiswa, Mitra, Pengguna Lulusan, dan Tenaga Kependidikan. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui *link*:

- a. <https://bit.ly/Kuesioner-DSN>
- b. <https://bit.ly/Kuesioner-LLSN>
- c. <https://bit.ly/Kuesioner-MHS>
- d. <https://bit.ly/Kuesioner-MTRA>
- e. <https://bit.ly/Kuesioner-PGLLSN>
- f. <https://bit.ly/Kuesioner-TNDK>

Berdasarkan data hasil kuesioner di atas maka dilakukan analisis secara deskriptif yang hasilnya dapat dilihat pada **Gambar 1. 1.** dan **1. 2.** Pada **Gambar 1. 1.** menunjukkan bahwa hampir semua responden (94%) memberikan respon yang positif atas penilaian tata pamong, tata kelola dan kerjasama. Terdapat 40% responden memberikan respon sangat setuju atas penilaian positif dari tata pamong, tata kelola dan kerjasama dan 54% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya yang kurang setuju hanya sebanyak 6%.



Gambar 1. 1. Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Dosen, Lulusan, Mahasiswa, Mitra, Pengguna Lulusan, dan Tenaga Kependidikan) secara Keseluruhan



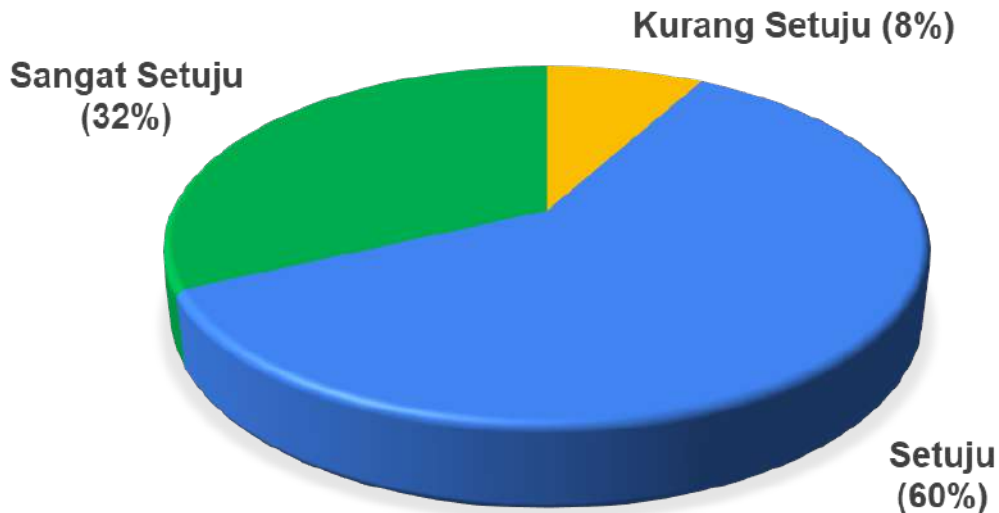
Gambar 1. 2. Analisis Kepuasan Para Pemangku Kepentingan (Dosen, Lulusan, Mahasiswa, Mitra, Pengguna Lulusan, dan Tenaga Kependidikan) secara Masing-Masing

Adapun secara lebih detail hasil analisis untuk masing-masing responden yang diperoleh berdasarkan **Gambar 1. 2.** sebagai berikut:

- Pada responden Dosen, sebagian Dosen (50%) memberikan respon setuju, sebanyak 43% menyatakan sangat setuju, sedangkan sisanya sebanyak 7% menyatakan kurang setuju atas penilaian tata pamong, tata kelola dan kerjasama.
- Untuk responden Lulusan, sebanyak 57% memberikan respon setuju, 39% Lulusan menyatakan sangat setuju, 4% menyatakan kurang setuju dan 1% sisanya menyatakan tidak setuju atas penilaian tata pamong, tata kelola dan kerjasama.
- Responden Mahasiswa, lebih dari sebagian Mahasiswa (54%) memberikan respon setuju, sebanyak 40% menyatakan sangat setuju, dan 6% sisanya menyatakan kurang setuju atas penilaian tata pamong, tata kelola dan kerjasama.
- 58% responden Mitra memberikan respon setuju, sebanyak 33% menyatakan sangat setuju, dan 8% menyatakan kurang setuju atas penilaian tata pamong, tata kelola dan kerjasama.
- Responden Pengguna Lulusan, sebagian besar Pengguna Lulusan (85%) memberikan respon setuju atas penilaian tata pamong, tata kelola dan kerjasama, 9% menyatakan sangat setuju, sedangkan sisanya yang kurang setuju hanya sebanyak 6%.
- Sedangkan untuk responden Tenaga Kependidikan, sebanyak 57% Tenaga Kependidikan memberikan respon setuju, 38% menyatakan sangat setuju, dan 6% sisanya menyatakan kurang setuju atas penilaian tata pamong, tata kelola dan kerjasama.

II. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan kemahasiswaan UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada Mahasiswa. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui *link* <https://bit.ly/Kuesioner-MHS>



Gambar 2. 1. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

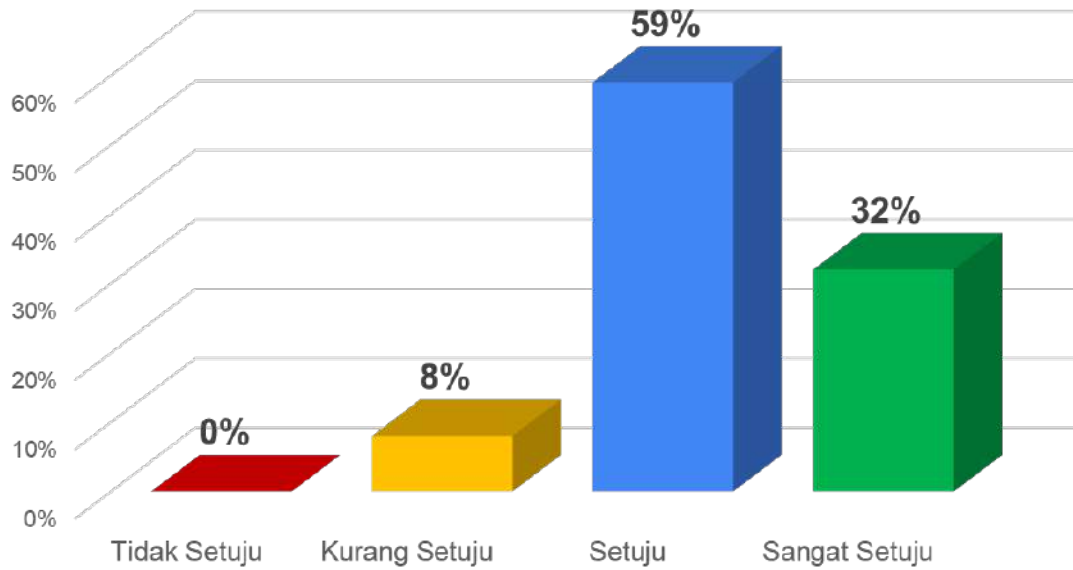
Berdasarkan data hasil kuesioner di atas maka dilakukan analisis secara deskriptif yang hasilnya dapat dilihat pada **Gambar 2. 1.** Pada Gambar tersebut, menunjukkan bahwa hampir semua Mahasiswa (92%) memberikan respon yang positif atas penilaian layanan kemahasiswaan. Terdapat 32% responden memberikan respon sangat setuju atas penilaian positif dari layanan kemahasiswaan dan 60% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya yang kurang setuju hanya sebanyak 8%.

III. Analisis Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

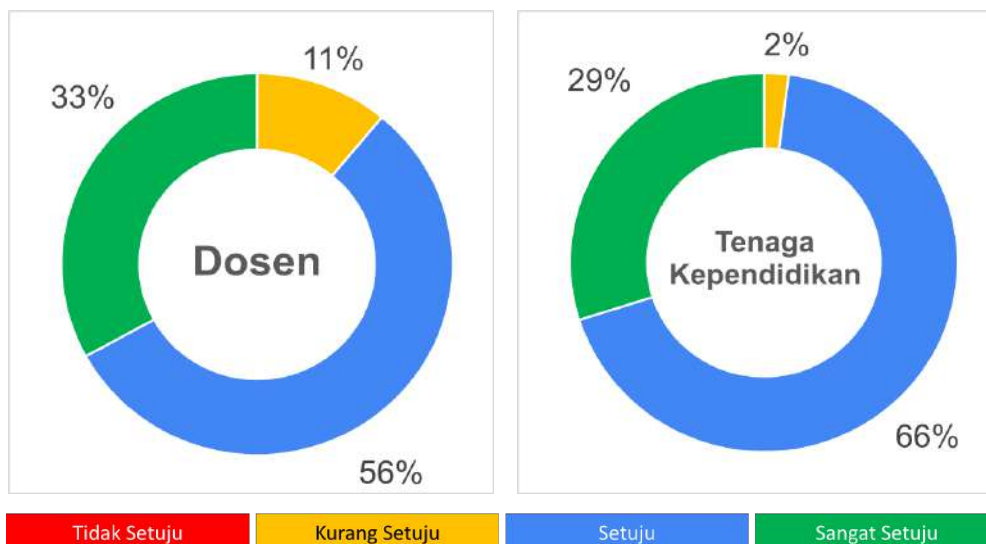
Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui *link*:

- a. <https://bit.ly/Kuesioner-DSN>
- b. <https://bit.ly/Kuesioner-TNDK>

Berdasarkan data hasil kuesioner di atas maka dilakukan analisis secara deskriptif yang hasilnya dapat dilihat pada **Gambar 3. 1.** dan **3. 2.** Pada **Gambar 3. 1.** menunjukkan bahwa hampir semua Dosen dan Tenaga Kependidikan (91%) memberikan respon yang positif atas penilaian layanan pengelolaan dan pengembangan SDM. Terdapat 32% responden memberikan respon sangat setuju atas penilaian positif dari layanan pengelolaan dan pengembangan SDM, 59% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya yang kurang setuju hanya sebanyak 8%.



Gambar 3. 1. Analisis Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM secara Keseluruhan



Gambar 3. 2. Analisis Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

dapun secara lebih detail hasil analisis untuk masing-masing responden yang diperoleh berdasarkan **Gambar 3. 2.** sebagai berikut:

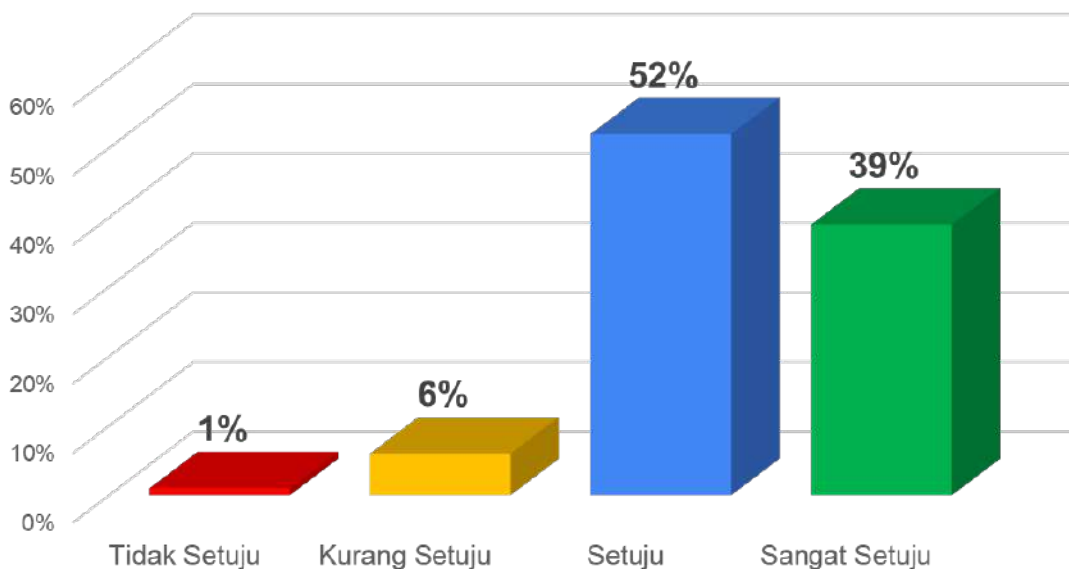
- Pada responden Dosen, sebagian besar Dosen (89%) memberikan respon yang positif atas penilaian layanan pengelolaan dan pengembangan SDM. Terdapat 56% responden menyatakan setuju, sebanyak 33% menyatakan sangat setuju, dan 11% sisanya menyatakan kurang setuju.
- Sedangkan untuk responden Tenaga Kependidikan, sebanyak 66% Tenaga Kependidikan memberikan respon setuju, 29% menyatakan sangat setuju, dan sisanya menyatakan yang kurang setuju hanya sebanyak 2% atas penilaian layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.

IV. Analisis Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana

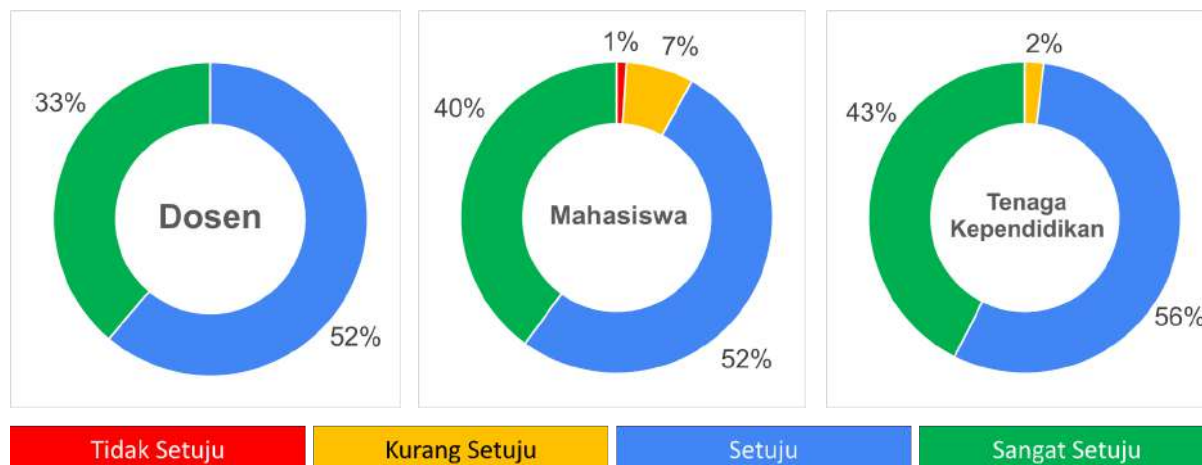
Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui *link*:

- a. <https://bit.ly/Kuesioner-DSN>
- b. <https://bit.ly/Kuesioner-MHS>
- c. <https://bit.ly/Kuesioner-TNDK>

Berdasarkan data hasil kuesioner di atas maka dilakukan analisis secara deskriptif yang hasilnya dapat dilihat pada **Gambar 4. 1.** dan **4. 2.** Pada **Gambar 4. 1.** menunjukkan bahwa hampir semua responden (91%) memberikan respon yang positif atas penilaian layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana. Terdapat 39% responden memberikan respon sangat setuju atas penilaian positif dari layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana, 52% responden menyatakan setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju dan terdapat 1% sisanya yang menyatakan tidak setuju.



Gambar 4. 1. Analisis Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana secara Keseluruhan



Gambar 4. 2. Analisis Kepuasan Sivitas Akademi terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana secara Masing-Masing

Adapun secara lebih detail hasil analisis untuk masing-masing responden yang diperoleh berdasarkan **Gambar 4. 2.** sebagai berikut:

- a. Pada responden Dosen, 100% Dosen memberikan respon yang positif atas penilaian layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana. Sebanyak 52% responden memberikan respon setuju dan 33% sisanya menyatakan sangat setuju.
- b. Untuk responden Mahasiswa, sebagian besar Mahasiswa (92%) memberikan respon yang positif atas penilaian layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana. Sebanyak 52% responden memberikan respon setuju, 40% menyatakan sangat setuju, 6% menyatakan kurang setuju dan sisanya yang tidak setuju hanya sebanyak 1% Mahasiswa.
- c. Sedangkan untuk responden Tenaga Kependidikan, sebanyak 56% Tenaga Kependidikan memberikan respon setuju, 43% menyatakan sangat setuju, dan 2% sisanya menyatakan kurang setuju atas penilaian layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana.

V. Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sah serta andal yang dibagikan kepada Mahasiswa. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui link <https://bit.ly/Kuesioner-MHS>

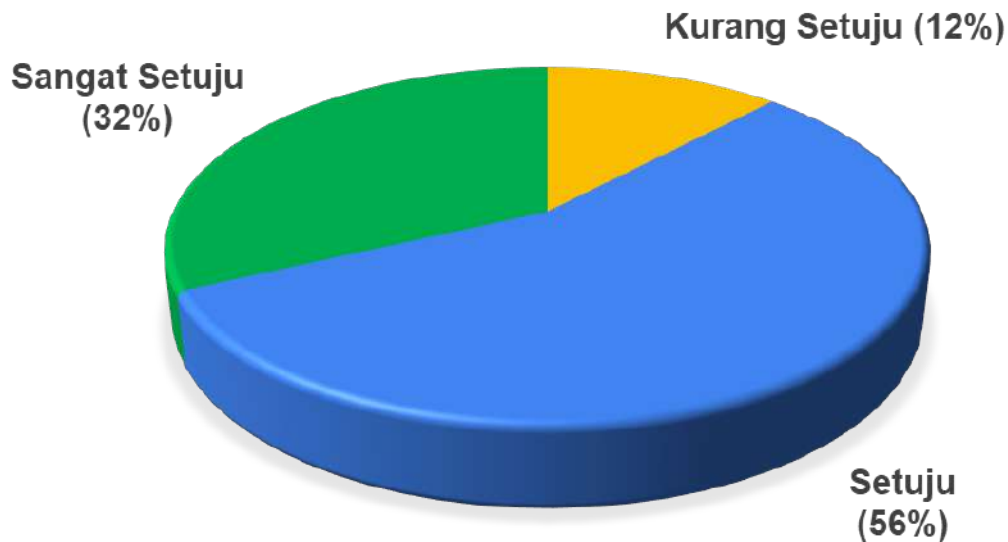


Gambar 5. 1. Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

Berdasarkan data hasil kuesioner di atas maka dilakukan analisis secara deskriptif yang hasilnya dapat dilihat pada **Gambar 5. 1**. Pada Gambar tersebut, menunjukkan bahwa hampir semua Mahasiswa (96%) memberikan respon yang positif atas penilaian layanan dan pelaksanaan proses pendidikan. Terdapat 42% responden memberikan respon sangat setuju atas penilaian positif dari layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, 54% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya yang kurang setuju hanya sebanyak 4%.

VI. Analisis Kepuasan Peneliti dan Mitra Kegiatan Penelitian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan dan pelaksanaan proses penelitian UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada peneliti dan mitra kegiatan penelitian yang dalam hal ini adalah Dosen. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui *link* <https://bit.ly/Kuesioner-DSN>



Gambar 6. 1. Analisis Kepuasan Peneliti dan Mitra Kegiatan Penelitian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

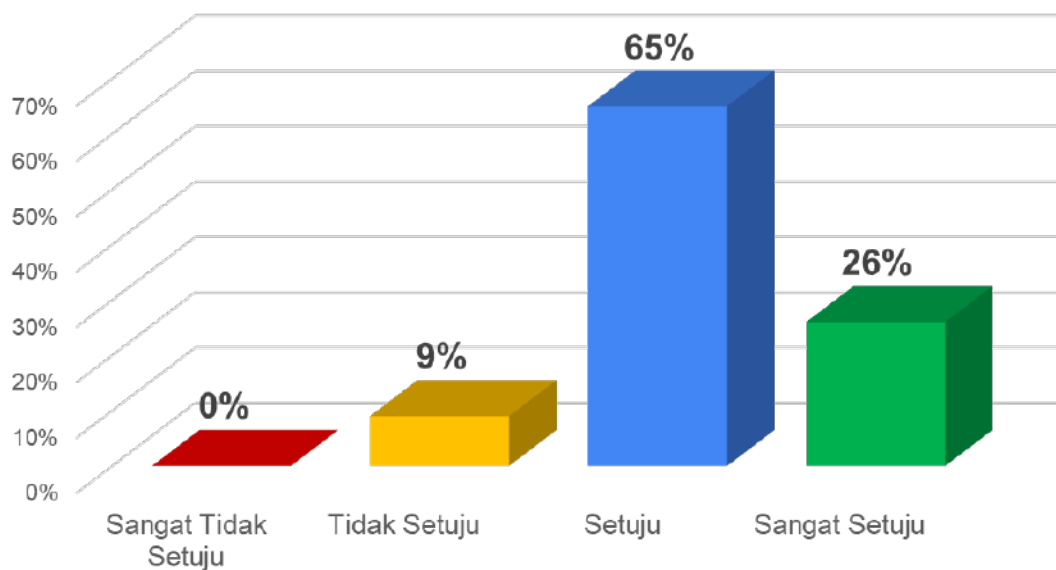
Berdasarkan data hasil kuesioner di atas maka dilakukan analisis secara deskriptif yang hasilnya dapat dilihat pada **Gambar 6. 1**. Pada Gambar tersebut, menunjukkan bahwa hampir semua Mahasiswa (88%) memberikan respon yang positif atas penilaian layanan dan pelaksanaan proses penelitian. Terdapat 32% responden memberikan respon sangat setuju atas penilaian positif dari layanan dan pelaksanaan proses penelitian, 56% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya yang kurang setuju hanya sebanyak 12%.

VII. Analisis Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat dan Mitra Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat

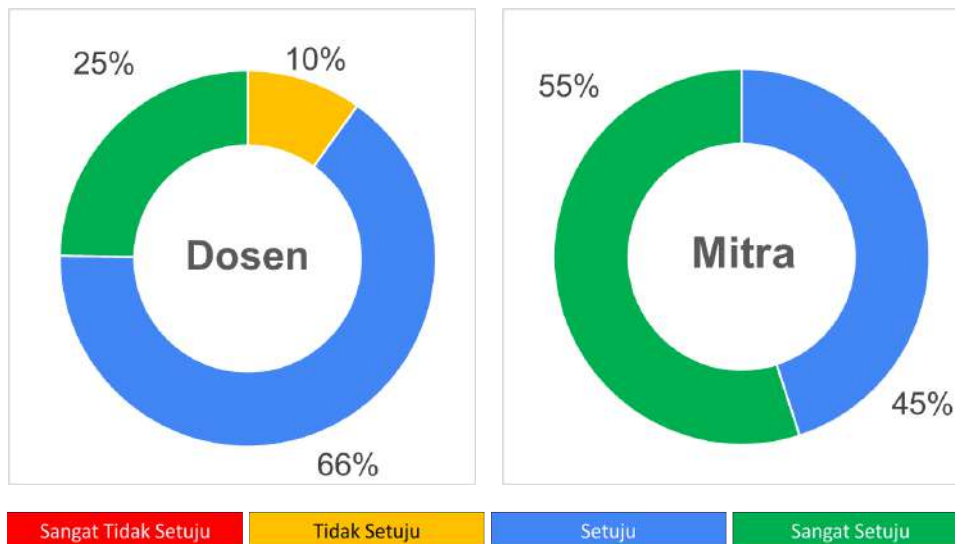
Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dalam hal ini adalah Dosen, dan mitra kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui *link*:

- a. <https://bit.ly/Kuesioner-DSN>
- b. <https://bit.ly/Kuesioner-MTRA>

Berdasarkan data hasil kuesioner di atas maka dilakukan analisis secara deskriptif yang hasilnya dapat dilihat pada **Gambar 7. 1.** dan **7. 2.** Pada **Gambar 7. 1.** menunjukkan bahwa hampir semua responden (91%) memberikan respon yang positif atas penilaian layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat. Terdapat 26% responden memberikan respon sangat setuju atas penilaian positif dari layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat dan 65% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya yang kurang setuju hanya sebanyak 9%.



Gambar 7. 1. Analisis Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat dan Mitra Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat secara Keseluruhan



Gambar 7. 2. Analisis Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat dan Mitra Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat secara Masing-Masing

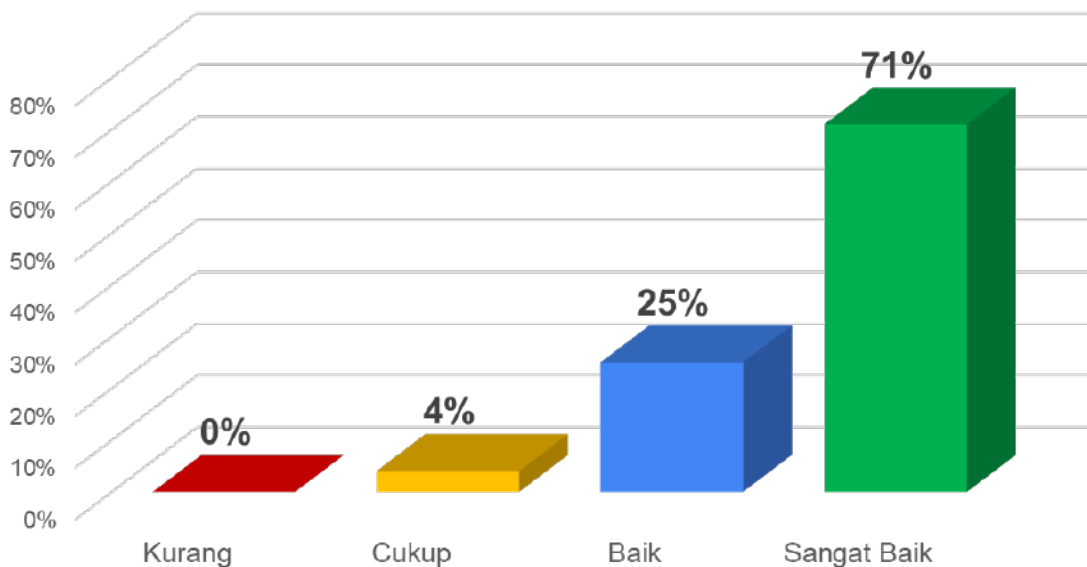
Adapun secara lebih detail hasil analisis untuk masing-masing responden yang diperoleh berdasarkan **Gambar 7. 2.** sebagai berikut:

- a. Pada responden Dosen, hampir seluruh Dosen (90%) memberikan respon positif atas penilaian dari layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat. Sebanyak 66% responden menyatakan setuju, 25% menyatakan sangat setuju, sedangkan sisanya yang kurang setuju hanya sebanyak 7%.
- b. Sedangkan responden Mitra, 100% Mitra memberikan respon positif, terdapat sebanyak 55% responden memberikan respon sangat setuju dan 45% sisanya menyatakan setuju atas penilaian dari layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat.

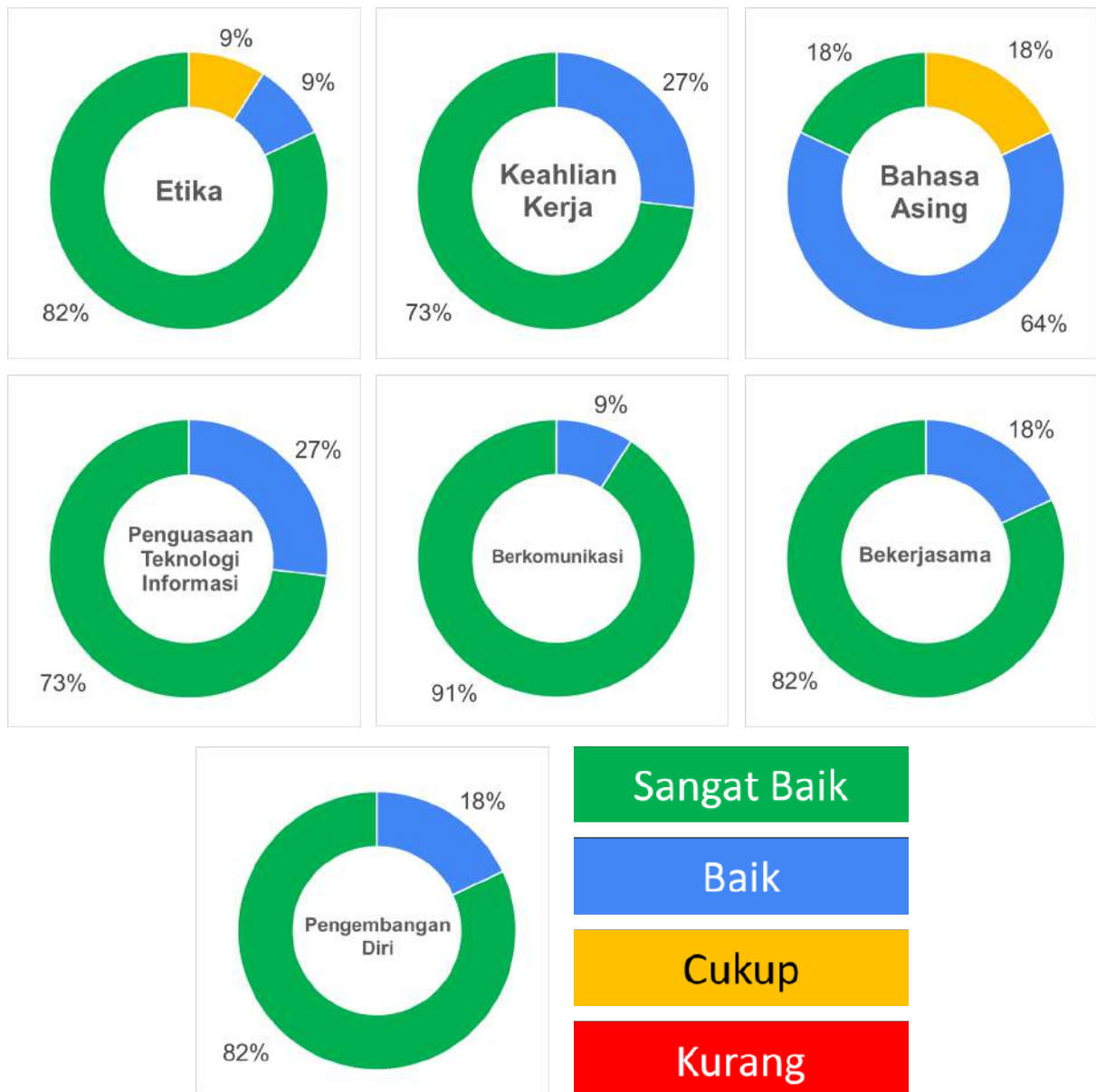
VIII. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja terhadap Kinerja Lulusan

Salah satu bentuk evaluasi berkala terkait dengan kinerja lulusan UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sah serta andal yang dibagikan kepada pelaksana kegiatan pengabdian kepada Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui *link* <https://bit.ly/Kuesioner-PGLLSN>

Berdasarkan data hasil kuesioner di atas maka dilakukan analisis secara deskriptif yang hasilnya dapat dilihat pada **Gambar 8. 1.** dan **8. 2.** Pada **Gambar 8. 1.** menunjukkan bahwa hampir semua Pengguna Lulusan (96%) memberikan respon penilaian yang baik atas kinerja lulusan. Terdapat 71% responden memberikan respon sangat baik dan 25% responden menyatakan baik, sedangkan sisanya yang cukup hanya sebanyak 4% atas penilaian positif dari kinerja lulusan.



Gambar 8. 1. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja terhadap Kinerja Lulusan



Gambar 8. 2. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja terhadap Kinerja Lulusan Berdasarkan Kategori

Adapun secara lebih detail hasil analisis untuk setiap kategori yang diperoleh berdasarkan **Gambar 8. 2.** sebagai berikut:

- a. Etika lulusan. Terdapat sebanyak 82% responden memberikan respon sangat baik, 9% menyatakan baik sedangkan 9% sisanya menyatakan cukup atas penilaian etika lulusan.
- b. Keahlian kerja lulusan. 100% Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja memberikan respon yang baik atas penilaian kinerja lulusan. Sebanyak 73% responden memberikan respon sangat baik dan 27% menyatakan baik atas penilaian keahlian kerja lulusan.
- c. Kemampuan bahasa asing lulusan. Sebanyak 64% responden memberikan respon baik, 18% menyatakan sangat baik sedangkan 18% sisanya menyatakan cukup atas penilaian kemampuan bahasa asing lulusan.

- d. Kemampuan penguasaan teknologi informasi lulusan. 100% Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja memberikan respon yang baik atas penilaian kinerja lulusan. Sebanyak 73% responden memberikan respon sangat baik dan 27% menyatakan baik atas penilaian kemampuan penguasaan teknologi informasi lulusan.
- e. Kemampuan berkomunikasi lulusan. Sebagian besar (91%) Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja memberikan respon yang sangat baik dan 27% menyatakan baik atas penilaian kemampuan berkomunikasi lulusan.
- f. Kemampuan bekerjasama lulusan. Sebagian besar (82%) Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja memberikan respon yang sangat baik dan 18% menyatakan baik atas penilaian kemampuan bekerjasama lulusan.
- g. Kemampuan mengembangkan diri lulusan. Sebagian besar (82%) Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja memberikan respon yang sangat baik dan 18% menyatakan baik atas penilaian kemampuan mengembangkan diri lulusan.