



LAPORAN SURVEY —————

# KEPUASAN

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2023**

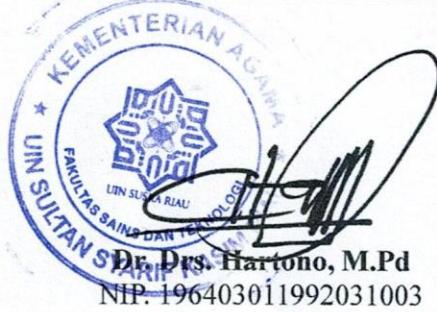


## LEMBAR PENGESAHAN

1. Nama Kegiatan : Pelaksanaan Program “Survei Kepuasan Layanan FST Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau”
2. Waktu Kegiatan : Agustus 2023
3. Tempat : Kantor Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Pelaksana : Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 9 Agustus 2023

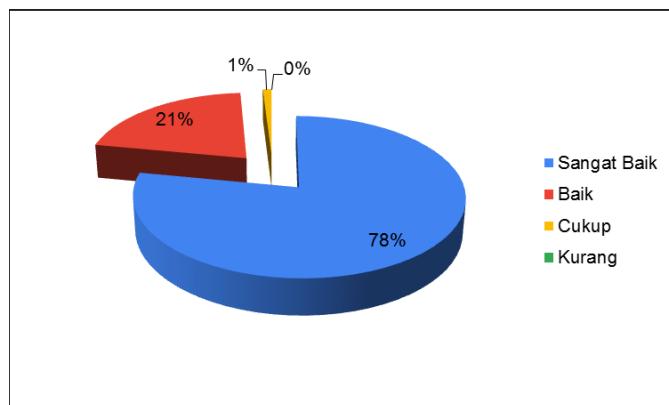
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



## HASIL SURVEY KEPUASAN

### 1. KEPUASAN MITRA KERJASAMA

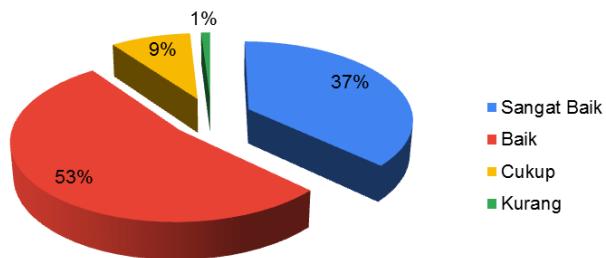
Kerjasama UIN Suska Riau dengan mitra telah memberikan kepuasan kepada mitra industri dan mitra kerjasama lainnya, serta menjamin keberlanjutan kerjasama. Gambar berikut menunjukkan bahwa 78% mitra kerjasama UIN Suska Riau menyatakan puas dengan kerjasama yang telah dilaksanakan. Di samping manfaat kerjasama telah diperoleh oleh UIN Suska Riau, manfaat kerjasama juga didapatkan oleh mitra kerjasama. Mitra kerjasama memiliki kepuasan yang sangat baik dalam menjalin kerjasama yang dilakukan dengan universitas/fakultas/program studi.



Persentase Kepuasan Mitra terhadap Kerjasama

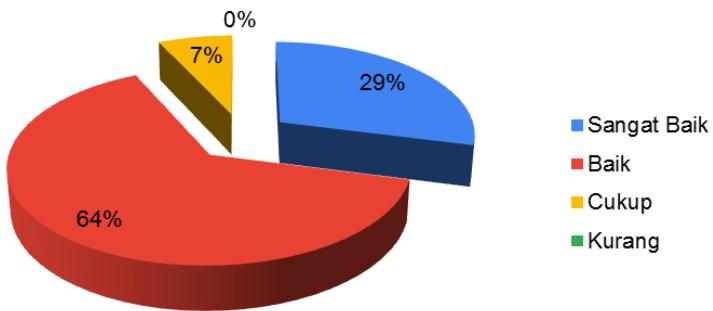
### 2. KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

Pengukuran kepuasan pengguna ini dilakukan secara berkala dan melibatkan semua pemangku kepentingan. Survey kepuasan pengguna ini mengukur 6 aspek yang dituangkan dalam enam pertanyaan, yaitu P1, P2, P3, P4, P5, dan P6. Responden merupakan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Hasil pengukuran kepuasan pengguna diberikan pada Gambar berikut.



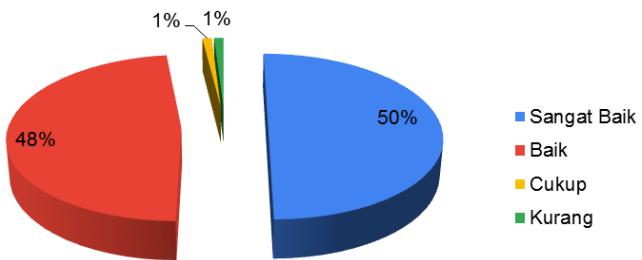
Persentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

Gambar di atas menunjukkan persentase kepuasan dosen terhadap layanan manajemen UIN Suska Riau **sangat baik** dan **baik** masing-masing sebanyak 37% dan 53%, sisanya sebesar 9% dan 1% dosen menyatakan layanan manajemen UIN Suska Riau cukup dan kurang.



**Percentase Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen**

Gambar di atas menunjukkan persentase kepuasan tenaga kependidikan/pegawai terhadap layanan manajemen UIN Suska Riau sangat baik dan baik masing-masing sebanyak 29% dan 64%, sisanya sebesar 7% tendik menyatakan layanan manajemen UIN Suska Riau cukup.



**Percentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen**

Gambar di atas menunjukkan persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen UIN Suska Riau sangat baik dan baik masing-masing sebanyak 50% dan 48%, sisanya sebesar 2% mahasiswa menyatakan layanan manajemen UIN Suska Riau cukup dan kurang.

Survey kepuasan menunjukkan bahwa pemangku kepentingan (dosen, tenaga pendidikan, dan mahasiswa) merasa puas terhadap layanan manajemen yang dilakukan oleh UIN Suska Riau.

### 3. KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang memenuhi aspek-aspek berikut: Kejelasan instrumen yang digunakan, metoda, pelaksanaan, perekaman, dan analisis datanya. Dalam menilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dapat diukur dengan menggunakan instrumen kepuasan pengguna. Instrumen kepuasan pengguna digunakan untuk mengontrol jalannya layanan kemahasiswaan di bidang penalaran, minat dan bakat, bimbingan dan konseling, beasiswa, layanan kesehatan, karir, kewirausahaan dan penanaman nilai dasar keislaman. Aspek-aspek ini digunakan untuk menilai layanan kemahasiswaan di lingkungan UIN Suska Riau. Masing-masing aspek penilaian diukur dengan sejumlah item yang alternatif jawabannya secara berjenjang dengan 4 skala yaitu sangat baik, baik, cukup dan kurang. Instrumen kepuasan pengguna ini memuat 27 butir pertanyaan yang pelaksanaannya dilakukan pada tahun 2022. Sebelum disebarluaskan, kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitas (isi dan konstruknya) sebagaimana mestinya sehingga kuesioner sudah layak disebarluaskan. Hasil kepuasan pengguna untuk masing-masing jenis pelayanan disajikan pada Tabel berikut.

Tabel Hasil Kepuasan Pengguna untuk Semua Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	% Sangat Baik	% Baik	% Cukup	% Kurang
Penalaran ( <i>Soft skill</i> )	43.23%	36.09%	12.03%	8.65%
Minat dan Bakat	44.28%	36.02%	11.63%	8.07%
Bimbingan dan Konseling	42.86%	38.16%	11.65%	7.33%
Beasiswa	41.60%	40.60%	9.53%	8.27%
Layanan Kesehatan	42.11%	35.59%	14.54%	7.76%
Karir	43.86%	35.34%	14.29%	6.51%
Bimbingan Kewirausahaan	40.10%	36.09%	15.54%	8.27%
Penanaman Nilai Dasar Keislaman	44.86%	38.10%	10.52%	6.52%
Rata-Rata Pelayanan	43%	37%	13%	7%

Rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap seluruh layanan kemahasiswaan yang diberikan UIN Suska Riau sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.



#### 4. KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM

Kejelasan instrumen yang digunakan, pelaksanaan, perekaman dan analisis datanya. Dalam menilai kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM dapat diukur dengan menggunakan instrumen kepuasan pengguna. instrumen kepuasan pengguna digunakan untuk dapat mengidentifikasi beberapa aspek sebagai berikut: Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible*. Kelima aspek ini digunakan untuk menilai dosen, tenaga kependidikan dan pengelola yang ada di lingkungan UIN Suska Riau. Masing-masing aspek penilaian diukur dengan sejumlah item yang alternatif jawabannya secara berjenjang dengan 4 skala yaitu sangat baik, baik, cukup dan kurang.

Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM diukur dengan menggunakan instrumen kepuasan pengguna yang memuat 12 butir pertanyaan. Sebelum disebarluaskan, kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitas (isi dan konstruknya) sebagaimana mestinya sehingga kuesioner sudah layak disebarluaskan.

Pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM terakhir dilaksanakan pada tahun 2022.



**Percentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM**



**Percentase Kepuasan Tendik terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM**

Gambar di atas menunjukkan persentase kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di UIN Suska Riau. Secara umum, dosen menyatakan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM UIN Suska Riau 31% sangat baik, 53% baik, 15% cukup, 1% kurang. Begitu juga dengan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM menyatakan 18% sangat baik, 68,80% baik, 4,80% cukup, 4% kurang.

## 5. KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

Kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana dapat diukur menggunakan instrumen kepuasan pengguna dengan mengidentifikasi aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan *tangible*. Kelima aspek ini disajikan dalam 11 pertanyaan untuk dosen dan 10 pertanyaan untuk mahasiswa yang dibuat LPM dan disebarluaskan melalui website LPM. Masing-masing aspek penilaian diukur dengan sejumlah item yang alternatif jawabannya secara berjenjang dengan 4 skala yaitu sangat baik, baik, cukup dan kurang. Untuk mengukur kesahihan instrumen tersebut dilakukan uji validitas, untuk keandalannya digunakan uji reliabilitas dengan skala Likert. Adapun hasilnya diperoleh koefisien validitas setiap butir pertanyaan lebih besar dari r-tabel (0,36) dan reliabilitas-nya adalah 0,94. Jadi, setiap pertanyaan *valid* dan *reliable*. Hasil survey pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana secara keseluruhan adalah:



**Percentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana**

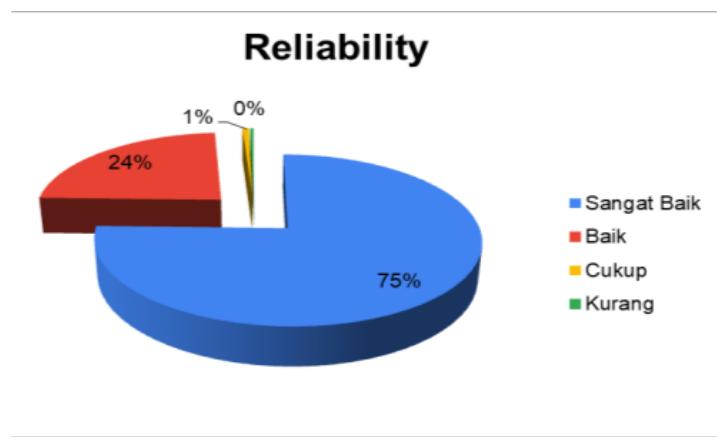


**Percentase Kepuasan Tendik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana**

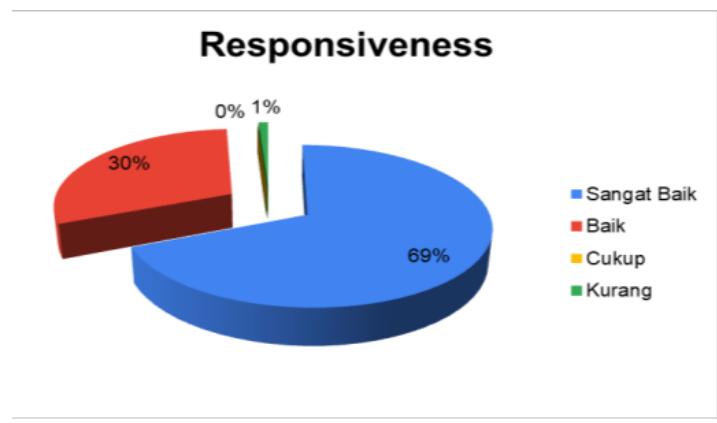
Dari hasil survei tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana sangat baik.

## 6. KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN

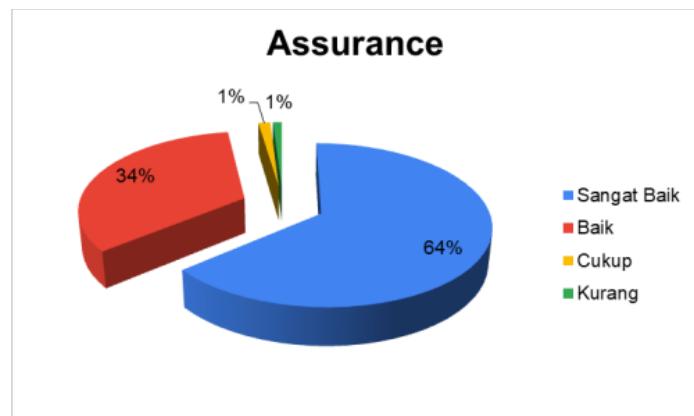
Dalam menilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan yang memenuhi aspek-aspek berikut: Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible*. Kelima aspek ini digunakan untuk menilai dosen, tenaga kependidikan dan pengelola yang ada di UIN Suska Riau. Masing-masing aspek penilaian diukur dengan sejumlah item yang alternatif jawabannya secara berjenjang dengan 4 skala yaitu sangat baik, baik, cukup dan kurang. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan diukur dengan menggunakan instrumen kepuasan pengguna yang memuat 15 butir pertanyaan. Sebelum disebarluaskan, kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitas (isi dan konstruknya) sebagaimana mestinya sehingga kuesioner sudah layak disebarluaskan. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan dilaksanakan tahun 2022 dapat dilihat pada gambar berikut:



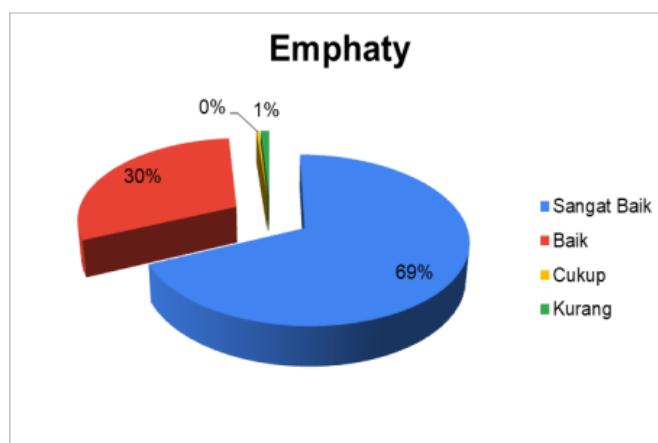
Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Reliability*



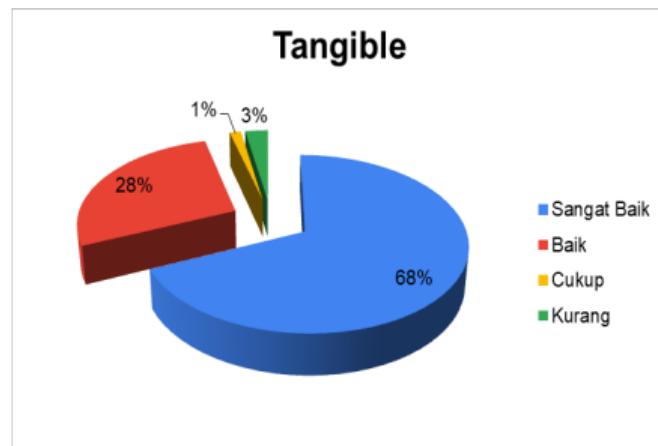
Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap aspek *Responsiveness*



**Percentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Assurance**



**Percentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Emphaty**



**Percentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Tangible**

Gambar di atas menunjukkan persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan kepada dosen, tenaga kependidikan, pengelola pada FST, menyatakan bahwa layanan dan pelaksanaan proses pendidikan sangat baik.

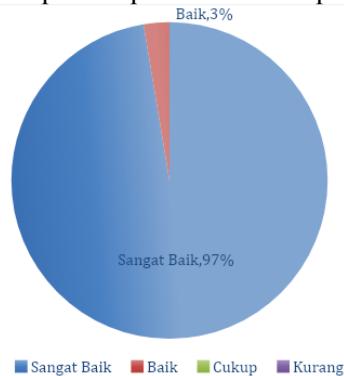
## 7. KEPUASAN PENELITI TERHADAP PENGELOLAAN PENELITIAN

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan angket 15 pertanyaan dari 5 variabel berkaitan kepuasan penyediaan layanan (1) *Tangible*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) Jaminan publikasi (*Assurance*), (5) *Empathy*. Uji validitas (isi dan konstruk) dan reliabilitas angket dengan uji coba melibatkan 30 responden dan diperoleh koefisien validitas tiap butir pernyataan sudah lebih besar dari  $r$ -tabel (0,361) dan reliabilitas nya adalah 0,81. Pengukuran kepuasan peneliti terakhir dilakukan tahun 2022 terhadap peneliti UIN Suska Riau. Tabel berikut menampilkan hasil survei kepuasan peneliti terhadap penelitian.

Tabel Hasil Survei kepuasan Peneliti pada Setiap Variabel yang diukur

Kriteria	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
<b>Sangat Baik</b>	0.88	0.97	0.92	0.63	0.95
<b>Baik</b>	0.12	0.03	0.08	0.37	0.05
<b>Cukup</b>	-	-	-	-	-
<b>Kurang</b>	-	-	-	-	-

Secara keseluruhan distribusi tingkat kepuasan peneliti terlihat pada Gambar berikut:



**Persentase Kepuasan Peneliti terhadap Pengelolaan Penelitian**

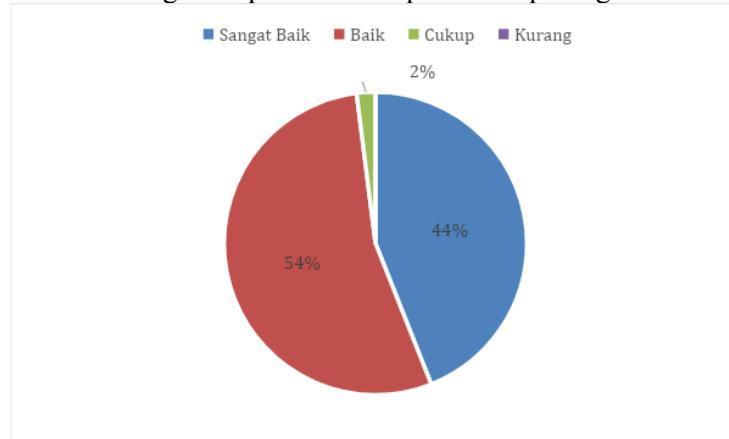
Pengukuran dilakukan dengan menggunakan angket memuat 5 butir pertanyaan tentang kepuasan: (1) Keterbukaan Informasi, (2) Kemudahan akses pengurusan kemitraan; (3) Kesigapan layanan administrasi; (4) Konsistensi aturan dan (5) *Output* penelitian untuk penyelesaian masalah mitra. Sebelum disebarluaskan, dilakukan uji validitas (isi dan konstruk) dan reliabilitas angket dengan uji coba melibatkan 20 responden. Diperoleh koefisien validitas tiap butir pernyataan sudah lebih besar dari  $r$ -tabel (0.4444) dan reliabilitas nya adalah 0.81.

Pengukuran kepuasan peneliti terakhir dilakukan tahun 2022 dimana hasil survey dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel Butir Pertanyaan Survey Kepuasan**

<b>Butir Pertanyaan</b>	<b>Tanggapan</b>			
	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
1	0.00	0.00	0.45	0.55
2	0.00	0.00	0.50	0.50
3	0.00	0.10	0.70	0.20
4	0.00	0.00	0.70	0.30
5	0.00	0.00	0.35	0.65

Secara keseluruhan distribusi tingkat kepuasan mitra peneliti dapat digambarkan sebagai berikut:



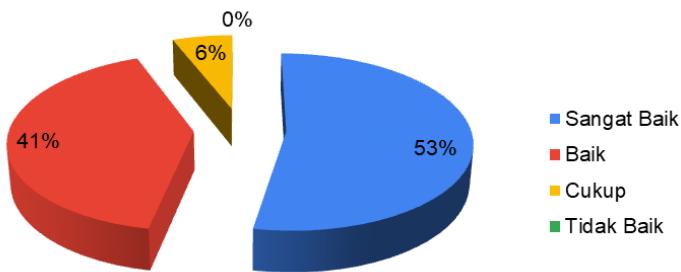
**Persentase Kepuasan Mitra Peneliti**

## **8. KEPUASAN PENGABDI/PELAKSANA PKM TERHADAP PENGELOLAAN PKM**

### **a. Pengukuran Kepuasan Pengabdi**

Kepuasan pengguna untuk PkM diukur menggunakan kuesioner yang memuat 15 butir pertanyaan yaitu berkaitan dengan kepuasan pelayanan: (1) Keterbukaan informasi (2) Kemudahan fasilitas pengajuan proposal (3) Kesigapan layanan administrasi LPPM (4) Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan atau monev pengabdian (5) Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan (6) Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pengabdian (7) Kemudahan fasilitas (8) Kesigapan layanan administrasi (9) Ketepatan pencairan dana (10) Konsistensi aturan pada pelaksanaan pengabdian dan kegiatan monev (11) Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output pengabdian (12) Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output pengabdian (13) Ketepatan output pengabdian (14) Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output (15) Output pengabdian dapat digunakan dalam pemecahan masalah.

Kuesioner tersebut melihat kebijakan universitas di bidang PkM. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitas (isi dan konstruknya) telah uji LPM, hasilnya diperoleh 0.3291 dan 0.9132. Pengukuran kepuasan terakhir dilaksanakan tahun 2022 terhadap pelaksana DTPS UIN Suska Riau. Distribusi tingkat kepuasan pelaksanaan PkM secara keseluruhan dapat digambarkan sebagai berikut:



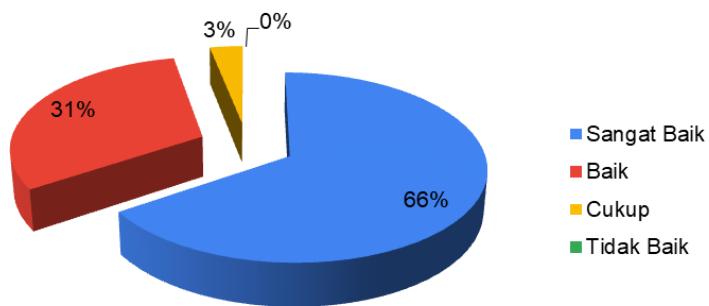
**Percentase Kepuasan Pengabdi PkM terhadap Pengelolaan PkM**

Hasil kuesioner memperlihatkan dosen sangat puas terhadap kebijakan universitas dalam pemberian Hibah Internal Universitas. Terutama dalam hal anggaran beserta fasilitas yang diberikan kepada dosen dalam hal pengabdian.

#### b. Pengukuran Kepuasan Mitra PkM

Pengukuran kepuasan Mitra PkM dilakukan menggunakan angket yang memuat 4 pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan (1) Keterbukaan informasi terkait rencana, pelaksanaan, monev, laporan dan output pengabdian (2) Kemudahan akses pengurusan kemitraan pengabdian (3) Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah kemitraan bidang pengabdian (4)Konsistensi aturan dalam kemitraan pengabdian. Sebelum disebarluaskan, dilakukan uji validitas (isi dan konstruk) dan reliabilitas terhadap kuesioner dengan uji coba terhadap 8 responden dan diperoleh koefisien validitas tiap butir pertanyaan sudah lebih besar dari r-tabel (0.7067) dan reliabilitas nya 0.8553.

Pengukuran kepuasan mitra PkM ini terakhir dilakukan pada tahun 2022 yang menyasar seluruh PkM. Hasil survey kepuasan pelaksanaan PkM secara keseluruhan dapat digambarkan sebagai berikut:



**Percentase Kepuasan Mitra terhadap Pengelolaan PkM**

Hasil kuesioner memperlihatkan bahwa mitra PkM sangat puas terhadap pelaksanaan PkM terutama dalam hal keterbukaan informasi terkait rencana, pelaksanaan, monev, laporan dan *output* pengabdian.