



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UIN SUSKA RIAU

2024

LEMBAR PENGESAHAN

1. Nama Kegiatan : Pelaksanaan Program “Survei Kepuasan Layanan FST Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau”
2. Waktu Kegiatan : Agustus 2024
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, 12 Agustus 2024

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Drs. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Layanan di Fakultas Sains dan Teknologi (FST) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan di FST UIN Suska Riau, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Survei ini dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga pendidik yang telah memanfaatkan layanan kami.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian dan masukan melalui survei ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada tim penyusun laporan yang telah bekerja keras menyusun dokumen ini dengan baik.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi FST UIN Suska Riau dalam upaya meningkatkan mutu layanan. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Pekanbaru, 12 Agustus 2024

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Drs. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
I. PENDAHULUAN.....	5
1.1 TUJUAN SURVEI	5
II. METODOLOGI SURVEI	6
2.1. POPULASI DAN SAMPEL	6
2.2. INSTRUMEN SURVEI.....	6
2.3. ASPEK SURVEI	6
2.4. METODE PENGUMPULAN DATA	7
2.5. SKALA PENILAIAN	7
2.6. PENGOLAHAN DATA	7
III. HASIL SURVEI.....	8
3.1. KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	8
3.1.1. Hasil survei kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen	8
3.1.2. Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan manajemen	9
3.1.3. Hasil survei kepuasan Mahasiswa terhadap layanan manajemen	10
3.2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MAHASISWA	10
3.3. KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK TERHADAP SISTEM PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM	13
3.3.1. Kepuasan Dosen terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM.....	14
3.3.2. Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM.....	15
3.4. KEPUASAN PENGGUNA (DOSEN, TENAGA PENDIDIK, MAHASISWA) TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN MAUPUN SARANA PRASARANA	16
3.4.1. Kepuasan pengguna Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana	17
3.4.2. Kepuasan pengguna Tenaga Pendidik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana	17
3.4.3. Kepuasan pengguna Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana	18
3.5. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN	19
3.6. KEPUASAN PENELITI TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN	21
3.7. KEPUASAN PENGABDI TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN	23
IV. PENUTUP.....	25
4.1. REKOMENDASI	25

I. PENDAHULUAN

Survei kepuasan layanan merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (dosen, tenaga pendidik, dan mahasiswa) terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau. Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran hasil survei terhadap pengguna jasa layanan fakultas. Informasi yang diperoleh akan menjadi dasar bagi FST UIN Suska Riau untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

1.1 Tujuan Survei

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau dan mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

II. METODOLOGI SURVEI

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi: Pengguna jasa layanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau selama periode TA 2023-2024.

Sampel: sebagian pengguna layanan yang dipilih secara acak.

- 1) Dosen = 122 responden,
- 2) Tenaga pendidik = 19 responden,
- 3) Mahasiswa = 652 responden.

2.2. Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuesioner yang terdiri dari:

- 1) Survei kepuasan pengguna (Dosen, Tenaga Pendidik, Mahasiswa) terhadap Layanan Manajemen;
- 2) Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa;
- 3) Survei kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM;
- 4) Survei kepuasan pengguna (Dosen, Tenaga Pendidik, Mahasiswa) terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana;
- 5) Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran;
- 6) Survei kepuasan Peneliti terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian;
- 7) Survei kepuasan Pengabdian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian.

Instrumen dapat diakses melalui web <https://lpm.uin-suska.ac.id/survey-kepuasan/> .

2.3. Aspek Survei

Survei kepuasan menggunakan model Servqual (Service Quality) yang memenuhi aspek:

1) **Tangible (Berwujud)**

Mengukur aspek fisik yang terlihat seperti fasilitas, peralatan, kebersihan, dan penampilan petugas yang mendukung pelayanan. Contoh: kualitas ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, kebersihan lingkungan.

2) **Reliability (Keandalan)**

Mengukur kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan. Contoh: ketepatan waktu dalam memberikan layanan, kesesuaian hasil dengan permintaan.

3) **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Mengukur kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu pengguna dan memberikan pelayanan. Contoh: kecepatan respon terhadap permintaan atau pengaduan.

4) **Assurance (Jaminan)**

Mengukur rasa percaya dan keamanan yang dirasakan oleh pengguna terhadap pelayanan, termasuk kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas petugas. Contoh: profesionalisme petugas, kemampuan menjelaskan prosedur.

5) **Empathy (Empati)**

Mengukur perhatian individual dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna. Contoh: keramahan, kesabaran, dan perhatian kepada kebutuhan khusus.

2.4. **Metode Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden atau melalui platform daring. Survei disebarkan pada tanggal 01 Juli 2024 sampai dengan 29 Agustus 2024.

2.5. **Skala Penilaian**

Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert 1-4, dengan kategori berikut:

1: Kurang

2: Cukup

3: Baik

4: Sangat Baik

2.6. **Pengolahan Data**

Data yang diperoleh diolah menggunakan rumus indeks kepuasan:
Hasil indeks dinyatakan dalam skala 25-100.

III. HASIL SURVEI

3.1. Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen

Pengukuran kepuasan pengguna ini dilakukan secara berkala dan melibatkan semua pemangku kepentingan. Survei kepuasan pengguna ini mengukur 6 aspek yang dituangkan dalam enam pertanyaan di Tabel 1. Responden merupakan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan kuesioner Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen

No	Pertanyaan
P1	Tangible - Transparan ; Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi, untuk mendukung Tridharma perguruan Tinggi
P2	Reliability - Kredibilitas ; Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan untuk mendukung Tridharma perguruan Tinggi.
P3	Responsiveness - Adil ; Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk mendukung Tridharma perguruan Tinggi
P4	Assurance - Tanggung Jawab ; Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk mendukung Tridharma perguruan Tinggi
P5	Empathy - Akuntabilitas ; Layanan prima manajemen di FST UIN Suska Riau dilakukan sesuai dengan prosedur.
P6	Sikap - Layanan ; Pelayanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah sesuai nilai-nilai keislaman

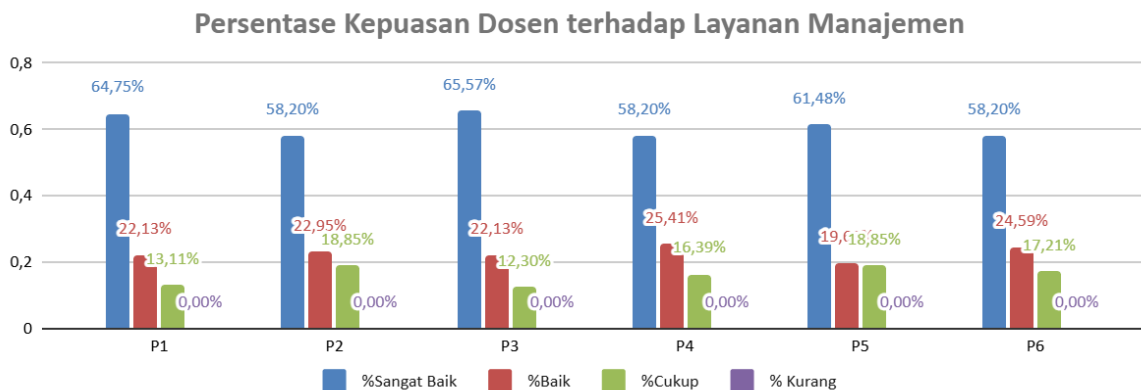
3.1.1. Hasil survei kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen

Hasil survei kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil survei kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	79	27	16	0	122
P2	71	28	23	0	122
P3	80	27	15	0	122
P4	71	31	20	0	122
P5	75	24	23	0	122
P6	71	30	21	0	122

Persentase kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Gambar. 1. Rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) Dosen 83,88%. Ini menunjukkan kepuasan dosen yang tinggi terhadap layanan manajemen FST.



Gambar 1. Persentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

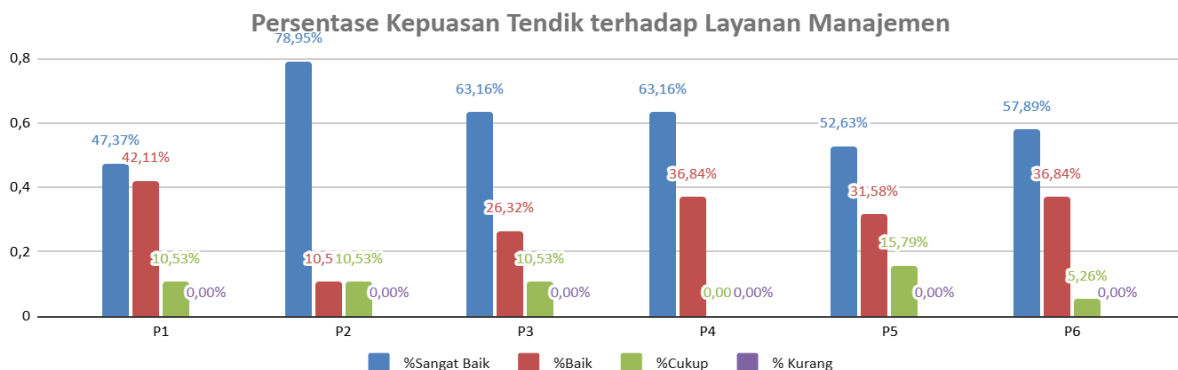
3.1.2. Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan manajemen

Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan manajemen

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	9	8	2	0	19
P2	15	2	2	0	19
P3	12	5	2	0	19
P4	12	7	0	0	19
P5	10	6	3	0	19
P6	11	7	1	0	19

Persentase kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Gambar. 2. Rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) Dosen 91,23%. Ini menunjukkan kepuasan Tenaga Pendidik yang sangat tinggi terhadap layanan manajemen FST.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Manajemen

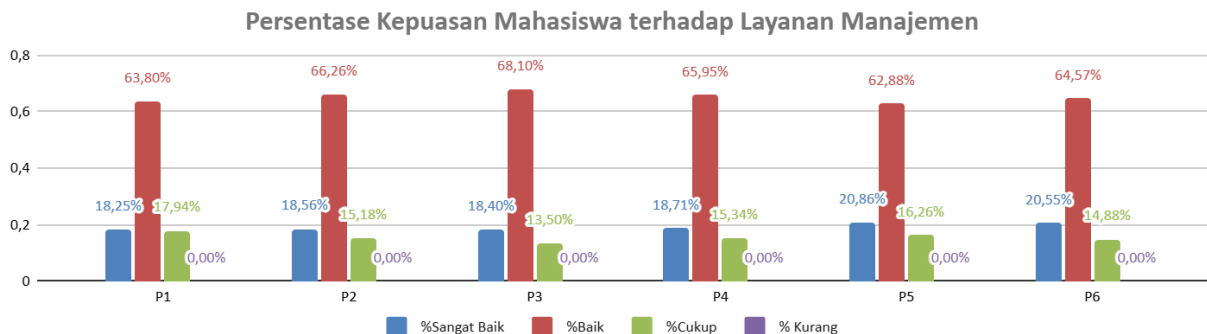
3.1.3. Hasil survei kepuasan Mahasiswa terhadap layanan manajemen

Hasil survei kepuasan Mahasiswa terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil survei kepuasan Mahasiswa terhadap layanan manajemen

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	119	416	117	0	652
P2	121	432	99	0	652
P3	120	444	88	0	652
P4	122	430	100	0	652
P5	136	410	106	0	652
P6	134	421	97	0	652

Persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Gambar. 3. Rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) Dosen 84,48%. Ini menunjukkan kepuasan Mahasiswa yang tinggi terhadap layanan manajemen FST.



Gambar 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

3.2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa

Daftar pertanyaan kuesioner survei kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Daftar Pertanyaan kuesioner Kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa

No	Pertanyaan
A1. Penalaran (Softskillss)	
	Bentuk Kegiatan
	Kebermanfaatan
	Narasumber/Materi/Instruktur
	Tindak Lanjut
A2. Minat Dan Bakat	
	Wadah penyaluran
	Dukungan Dana
	Pemberian Motivasi

No	Pertanyaan
	Tindak Lanjut
B1. Bimbingan Dan Konseling	
	Bentuk Layanan BK
	Evektivitas Layanan
	Konselor
	Tindak Lanjut
B2. Beasiswa	
	Informasi Beasiswa
	Proses Admintrasi
	Proses Seleksi
B3. Layanan Kesehatan	
	Ketersediaan Klinik
	Tenaga Kesehatan
	Proses Pelayanan
C1. Karir	
	Wadah pengembangan (career center)
	Baris Program pengembangan
	Informasi layanan
C2. Bimbingan Kewirausahaan	
	program Bimbingan
	Kebermanfaatan
	Tindak Lanjut
D. Penanaman Nilai Dasar Keislaman	
	Bentuk program
	Kebermanfaatan
	Tindak Lanjut

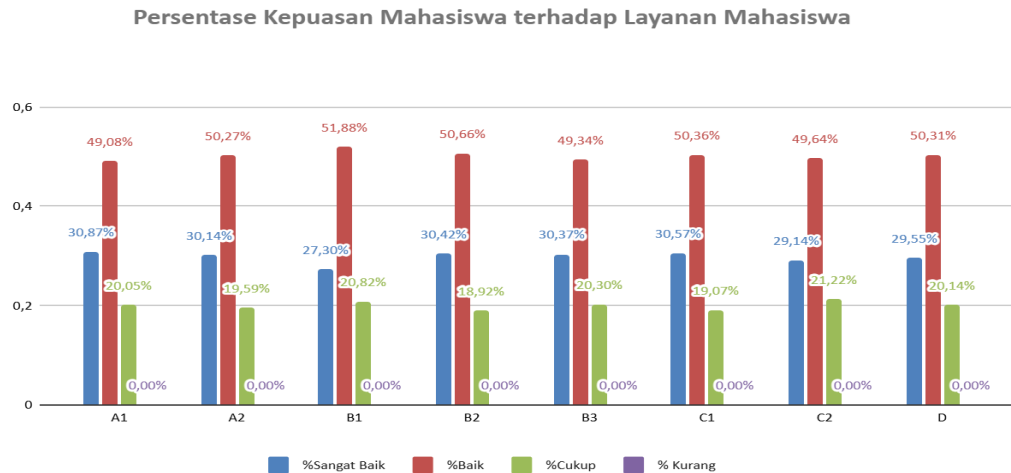
Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan manajemen

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Responden
A1. PENALARAN (SOFTSKILSS)						
	Bentuk Kegiatan	177	342	133	0	652
	Kebermanfaatan	202	310	140	0	652
	Narasumber/Materi/Instruktur	195	321	136	0	652
	Tindak Lanjut	231	307	114	0	652
A2. MINAT DAN BAKAT						
	Wadah penyaluran	191	338	123	0	652

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Responden
	Dukungan Dana	196	320	136	0	652
	Pemberian Motivasi	185	339	128	0	652
	Tindak Lanjut	214	314	124	0	652
B1. BIMBINGAN DAN KONSELING						
	Bentuk Layanan BK	180	339	133	0	652
	Evektivitas Layanan	187	334	131	0	652
	Konselor	163	342	147	0	652
	Tindak Lanjut	182	338	132	0	652
B2. BEASISWA						
	Informasi Beasiswa	187	347	118	0	652
	Proses Admintrasi	202	317	133	0	652
	Proses Seleksi	206	327	119	0	652
B3. LAYANAN KESEHATAN						
	Ketersediaan Klinik	188	334	130	0	652
	Tenaga Kesehatan	205	307	140	0	652
	Proses Pelayanan	201	324	127	0	652
C1. KARIR						
	Wadah pengembangan (career center)	210	315	127	0	652
	Baris Program pengembangan	193	334	125	0	652
	Informasi layanan	195	336	121	0	652
C2. BIMBINGAN KEWIRAUSAHAAN						
	program Bimbingan	184	327	141	0	652
	Kebermanfaatan	196	317	139	0	652
	Tindak Lanjut	190	327	135	0	652
D. PENANAMAN NILAI DASAR KEISLAMAN						
	Bentuk program	187	341	124	0	652
	Kebermanfaatan	193	322	137	0	652
	Tindak Lanjut	198	321	133	0	652

Persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Mahasiswa dapat dilihat pada Gambar. 4. Rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) Mahasiswa 80%. Ini menunjukkan kepuasan Mahasiswa yang tinggi terhadap layanan Mahasiswa di FST.



Gambar 4. Rata-rata Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa

3.3. Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan 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.

Tabel 7. Daftar Pertanyaan kuesioner Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM

No	Pertanyaan
P1	Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (<i>reliability</i>)
P2	Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian tendik (<i>reliability</i>)
P3	Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan tendik dengan unit Kerja dan kompotensinya (<i>assurance</i>)
P4	Distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) sesuai dengan kapasitas, dan disusun dengan prinsip keadilan dan terencana (<i>assurance</i>)
P5	Evaluasi kinerja tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (<i>assurance</i>)
P6	Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat tendik (<i>responsiveness</i>)
P7	Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (<i>responsiveness</i>)

No	Pertanyaan
P8	Skema pemberian reward dan punishment, pengakuan, mentoring yang diimplemetasikan untuk memotivasi dan mendukung kinerja (<i>tangible</i>)
P9	Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (<i>empathy</i>)
P10	Pemberian remunerasi/tunjangan kinerja yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (<i>empathy</i>)
P11	Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja tendik (<i>tangible</i>)
P12	Skema pemberian reward dan punishment, pengakuan, mentoring yang diimplemetasikan untuk memotivasi dan mendukung kinerja (<i>tangible</i>)

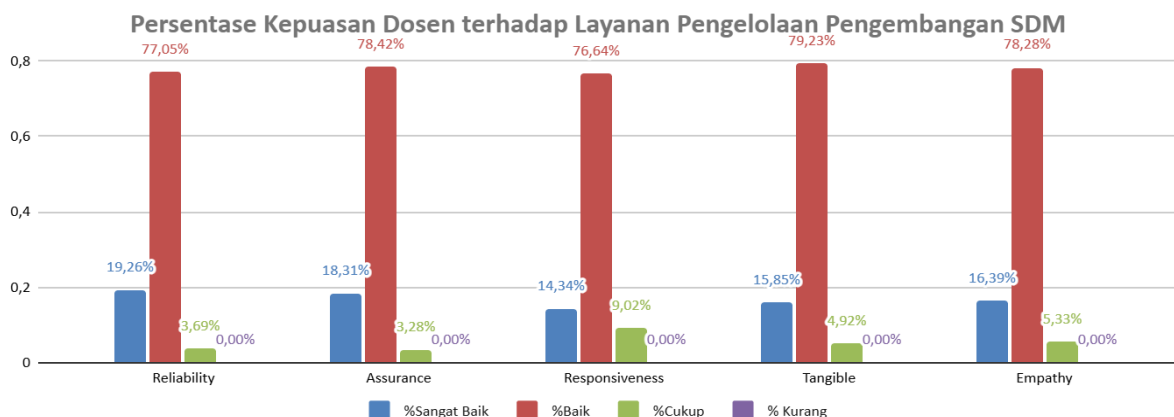
3.3.1. Kepuasan Dosen terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM

Hasil survei kepuasan Dosen terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil survei kepuasan Dosen terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	28	87	7	0	122
P2	19	101	2	0	122
P3	20	98	4	0	122
P4	17	99	6	0	122
P5	30	90	2	0	122
P6	14	98	10	0	122
P7	21	89	12	0	122
P8	18	97	7	0	122
P9	20	96	6	0	122
P10	20	95	7	0	122
P11	16	102	4	0	122
P12	24	91	7	0	122

Persentase kepuasan Dosen terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan dapat dilihat pada Gambar. 5. Hasil survey kepuasan Dosen terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM memiliki nilai persentase sangat tinggi dengan rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) pada aspek *reliability* 96,31%, *assurance* 96,72%, *responsiveness* 90,98%, *tangible* 95,08% dan *empathy* 94,67%.



Gambar 5. Persentase Kepuasan Dosen terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM

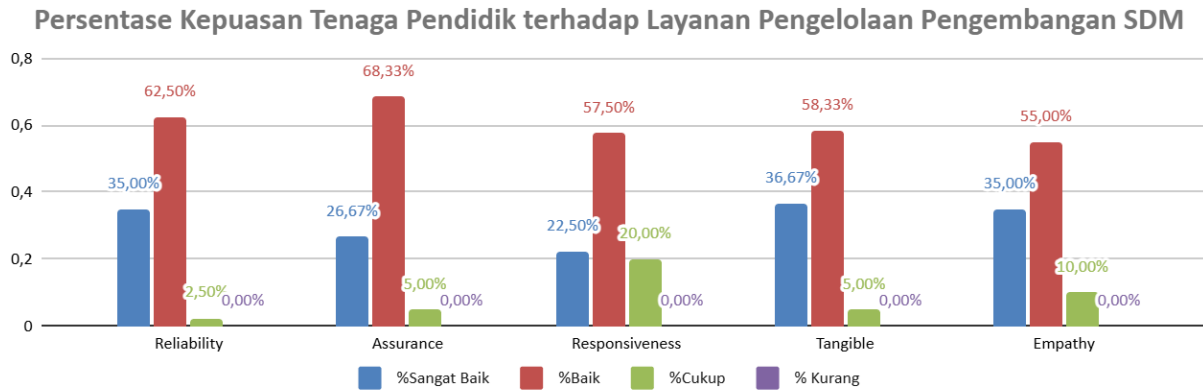
3.3.2. Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM

Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	10	9	1	0	20
P2	4	16	0	0	20
P3	6	14	0	0	20
P4	4	13	3	0	20
P5	6	14	0	0	20
P6	3	14	3	0	20
P7	6	9	5	0	20
P8	10	8	2	0	20
P9	5	14	1	0	20
P10	9	8	3	0	20
P11	3	16	1	0	20
P12	9	11	0	0	20

Persentase kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan dapat dilihat pada Gambar. 6. Hasil survey kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM memiliki nilai persentase sangat tinggi dengan rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) pada aspek *reliability* 97,50%, *assurance* 95,00%, *responsiveness* 80,00%, *tangible* 95,00% dan *empathy* 90,00%.



Gambar 6. Persentase Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Sistem Pengelolaan Pengembangan SDM

3.4. Kepuasan pengguna (Dosen, Tenaga Pendidik, Mahasiswa) terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan maupun Sarana Prasarana

Daftar pertanyaan kuesioner survei kepuasan pengguna (Dosen, Tenaga Pendidik, dan Mahasiswa) terhadap layanan pengelolaan Keuangan maupun Sarana Prasarana dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Daftar Pertanyaan kuesioner Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Pengelolaan Keuangan maupun Sarana Prasarana

No	Pertanyaan
P1	Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses dikampus(<i>Reliability</i>)
P2	Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan (<i>Reliability</i>)
P3	Ruang kerja yang memadai (<i>Tangibles</i>)
P4	Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (<i>Tangibles</i>)
P5	Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik (<i>Tangibles</i>)
P6	Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir (<i>Tangibles</i>)
P7	Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi(<i>Assurance</i>)
P8	Ketepatan pencairan gaji dan remunerasi (<i>Assurance</i>)
P9	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan (<i>Assurance</i>)
P10	Keterlibatan tenaga kependidikan dalam penyusunan Rencana (<i>Empathy</i>)

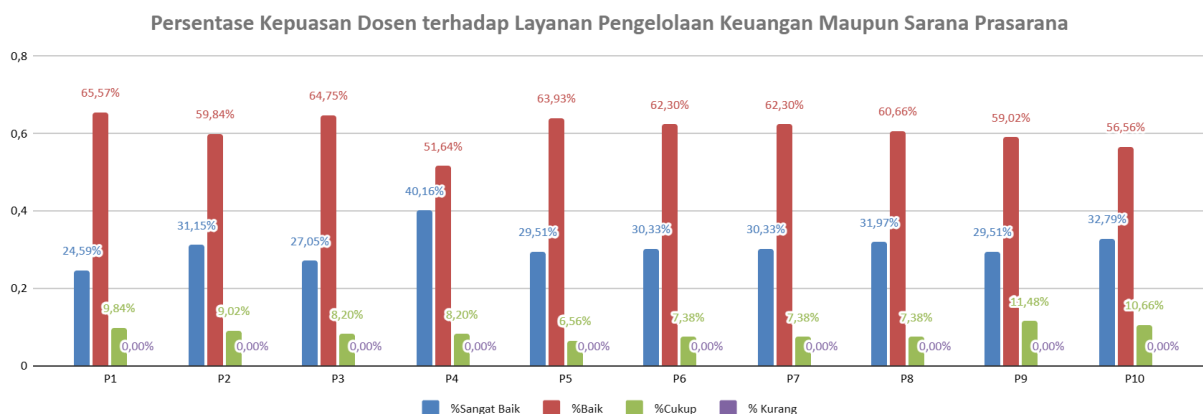
3.4.1. Kepuasan pengguna Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana

Hasil survei kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil survei kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	30	80	12	0	122
P2	38	73	11	0	122
P3	33	79	10	0	122
P4	49	63	10	0	122
P5	36	78	8	0	122
P6	37	76	9	0	122
P7	37	76	9	0	122
P8	39	74	9	0	122
P9	36	72	14	0	122
P10	40	69	13	0	122

Persentase kepuasan Dosen terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana dapat dilihat pada Gambar. 7. Rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) Dosen 91,39%. Ini menunjukkan kepuasan dosen yang sangat tinggi terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana di FST.



Gambar 7. Persentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana

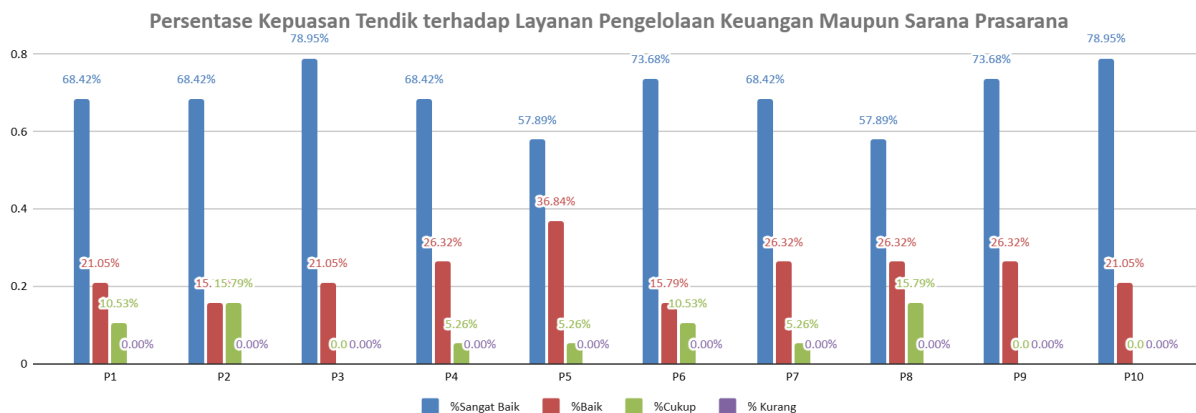
3.4.2. Kepuasan pengguna Tenaga Pendidik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana

Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil survei kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	13	4	2	0	19
P2	13	3	3	0	19
P3	15	4	0	0	19
P4	13	5	1	0	19
P5	11	7	1	0	19
P6	14	3	2	0	19
P7	13	5	1	0	19
P8	11	5	3	0	19
P9	14	5	0	0	19
P10	15	4	0	0	19

Persentase kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana dapat dilihat pada Gambar. 8. Rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) Tenaga Pendidik 93,16%. Ini menunjukkan kepuasan Tenaga Pendidik yang sangat tinggi terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana di FST.



Gambar 8. Persentase Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana

3.4.3. Kepuasan pengguna Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana

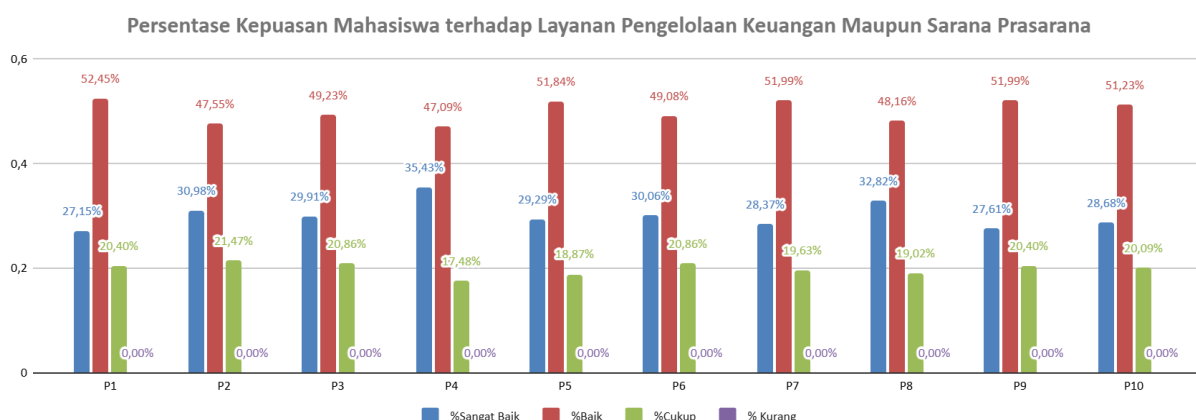
Hasil survei kepuasan Mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil survei kepuasan Mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	177	342	133	0	652
P2	202	310	140	0	652
P3	195	321	136	0	652

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P4	231	307	114	0	652
P5	191	338	123	0	652
P6	196	320	136	0	652
P7	185	339	128	0	652
P8	214	314	124	0	652
P9	180	339	133	0	652
P10	187	334	131	0	652

Persentase kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana dapat dilihat pada Gambar. 9. Rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) Mahasiswa 80,16%. Ini menunjukkan kepuasan Mahasiswa yang sangat tinggi terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana di FST.



Gambar 9. Persentase kepuasan Mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana

3.5. Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran

Daftar pertanyaan kuesioner survei kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Daftar Pertanyaan kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran

No	Pertanyaan
P1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dalam memberikan pelayanan [Dosen]
P2	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dalam memberikan pelayanan [Tenaga kependidikan]
P3	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dalam memberikan pelayanan [Pengelola Prodi (Kaprodi, Sekprodi, dll)]
P4	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat [Dosen]
P5	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat [Tenaga kependidikan]

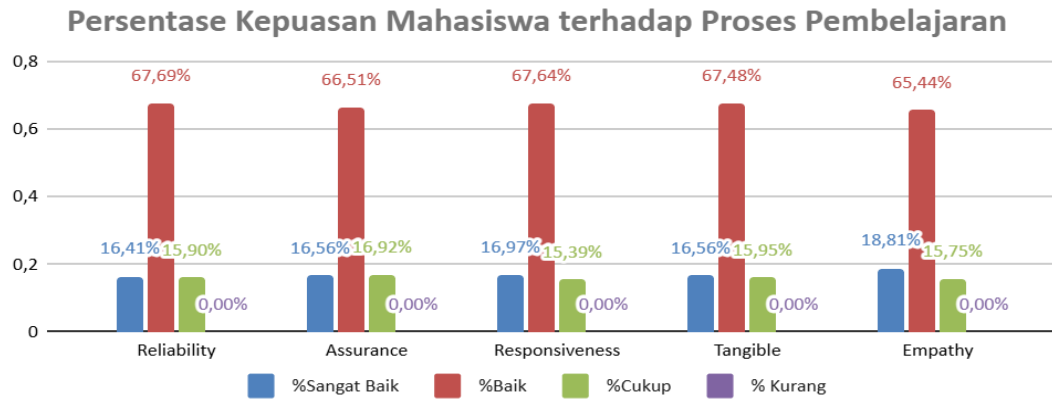
No	Pertanyaan
P6	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat [Pengelola Prodi (Kaprodi, Sekprodi, dll)]
P7	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan [Dosen]
P8	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan [Tenaga kependidikan]
P9	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan [Pengelola Prodi (Kaprodi, Sekprodi, dll)]
P10	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada mahasiswa [Dosen]
P11	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada mahasiswa [Tenaga kependidikan]
P12	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian untuk memberi perhatian kepada mahasiswa [Pengelola Prodi (Kaprodi, Sekprodi, dll)]
P13	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana [gedung & Ruang]
P14	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana [Sumber belajar : Media, Laboratorium]
P15	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana [Internet]

Hasil survei kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Hasil survei kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	111	430	111	0	652
P2	110	445	97	0	652
P3	100	449	103	0	652
P4	91	448	113	0	652
P5	124	430	98	0	652
P6	117	445	90	0	652
P7	103	451	98	0	652
P8	107	427	118	0	652
P9	114	423	115	0	652
P10	128	430	94	0	652
P11	117	432	103	0	652
P12	123	418	111	0	652
P13	100	453	99	0	652
P14	115	429	108	0	652
P15	109	438	105	0	652

Persentase kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran dapat dilihat pada Gambar. 10. Hasil survei kepuasan memiliki nilai tinggi dengan rata-rata kepuasan (Sangat Baik dan Baik) pada aspek *reliability* sebesar 84,10%, *assurance* 83,07%, *responsiveness* 84,61%, *tangible* 84,04% dan *empathy* 84,25%. Ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran yang diberikan sangat memenuhi ekspektasi.



Gambar 10. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran

3.6. Kepuasan Peneliti terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

Daftar pertanyaan kuesioner survei kepuasan Peneliti terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16. Daftar Pertanyaan kuesioner Kepuasan Peneliti terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

No	Pertanyaan
P1	Keterbukaan informasi program hibah(Tangibles)
P2	Kemudahan fasilitas pengajuan proposal penelitian (Reliability)
P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian(Responsiveness)
P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan atau monev penelitian (Assurance)
P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan penelitian(Empathy)
P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban penelitian (Empathy)
P7	Kemudahan fasilitas penelitian (Tangibles)
P8	Kesigapan layanan administrasi selama penelitian(Responsiveness)
P9	Ketepatan pencairan dana penelitian(Tangibles)
P10	Konsistensi aturan pada pelaksanaan penelitian dan kegiatan monev(Reliability)
P11	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output penelitian(Reliability)
P12	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output penelitian (Reliability)
P13	Ketepatan output penelitian(Responsiveness)
P14	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output penelitian(Empathy)

No	Pertanyaan
P15	Output penelitian dapat digunakan dalam pemecahan masalah(Empathy)

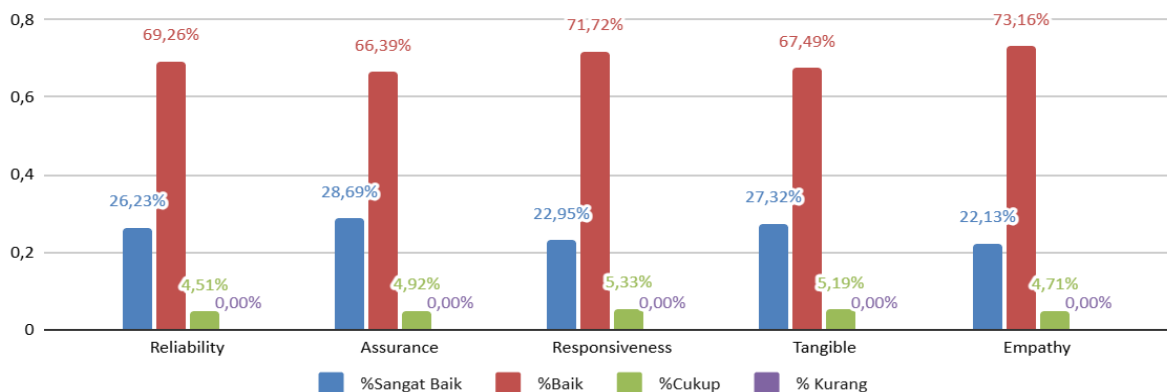
Hasil survei kepuasan Peneliti terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Hasil survei kepuasan Peneliti terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	36	78	8	0	122
P2	37	78	7	0	122
P3	31	83	8	0	122
P4	35	81	6	0	122
P5	24	92	6	0	122
P6	23	92	7	0	122
P7	33	84	5	0	122
P8	25	92	5	0	122
P9	31	85	6	0	122
P10	33	84	5	0	122
P11	26	91	5	0	122
P12	32	85	5	0	122
P13	35	82	5	0	122
P14	27	90	5	0	122
P15	34	83	5	0	122

Persentase kepuasan Peneliti terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian dapat dilihat pada Gambar. 11. Hasil menunjukkan kepuasan sangat tinggi, dengan rata-rata skor aspek *reliability* 95,49%, *assurance* 95,08%, *responsiveness* 94,67%, *tangible* 94,81%, dan *empathy* 95,29%. Hasil ini mencerminkan kemampuan LP2M yang sangat sangat memuaskan dalam mengelola penelitian.

Persentase Kepuasan Peneliti terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian



Gambar 11. Persentase Kepuasan Peneliti terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

3.7. Kepuasan Pengabdian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian

Daftar pertanyaan kuesioner survei kepuasan Pengabdian terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18. Daftar Pertanyaan kuesioner Kepuasan Pengabdian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian

No	Pertanyaan
P1	Keterbukaan informasi program hibah(Tangibles)
P2	Kemudahan fasilitas pengajuan proposal pengabdian (Reliability)
P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang pengabdian(Responsiveness)
P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan atau monev pengabdian (Assurance)
P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan pengabdian(Empathy)
P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pengabdian (Empathy)
P7	Kemudahan fasilitas pengabdian (Tangibles)
P8	Kesigapan layanan administrasi selama pengabdian(Responsiveness)
P9	Ketepatan pencairan dana pengabdian(Tangibles)
P10	Konsistensi aturan pada pelaksanaan pengabdian dan kegiatan monev(Reliability)
P11	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output pengabdian(Reliability)
P12	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output pengabdian (Reliability)
P13	Ketepatan output pengabdian(Responsiveness)
P14	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output pengabdian(Empathy)
P15	Output pengabdian dapat digunakan dalam pemecahan masalah(Empathy)

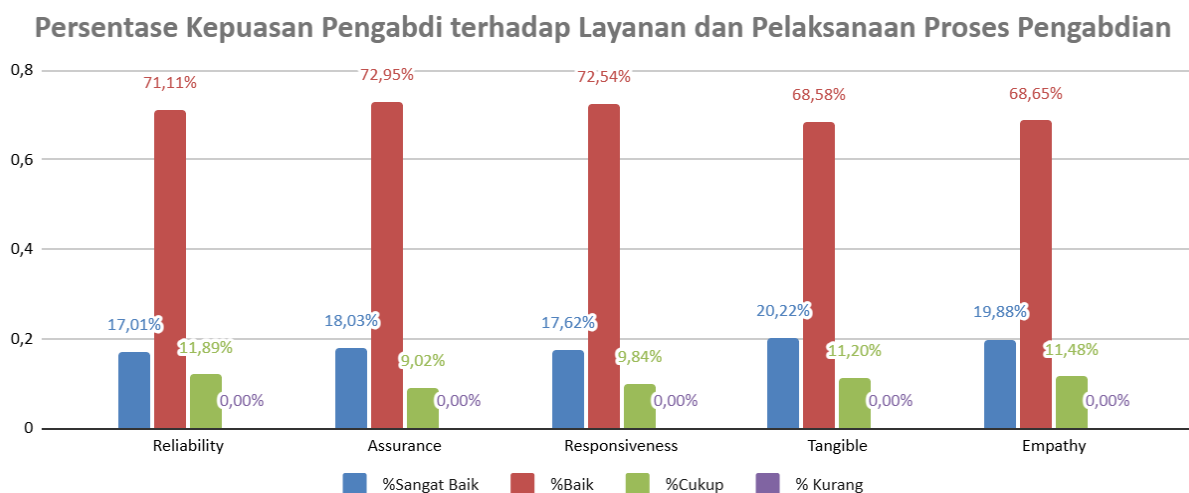
Hasil survei kepuasan Pengabdian terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 19. Hasil survei kepuasan Pengabdian terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P1	22	87	13	0	122
P2	27	84	11	0	122
P3	19	86	17	0	122
P4	22	89	11	0	122
P5	23	88	11	0	122
P6	17	85	20	0	122
P7	31	77	14	0	122
P8	24	91	7	0	122
P9	21	87	14	0	122
P10	19	86	17	0	122
P11	18	93	11	0	122
P12	19	84	19	0	122

No	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah Responden
P13	17	88	17	0	122
P14	32	81	9	0	122
P15	25	81	16	0	122

Persentase kepuasan Peneliti terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian dapat dilihat pada Gambar. 11. Hasil menunjukkan kepuasan sangat tinggi, dengan rata-rata skor aspek *reliability* 88,11%, *assurance* 90,98%, *responsiveness* 90,16%, *tangible* 88,80%, dan *empathy* 88,52%. Hasil ini mencerminkan kemampuan LP2M yang sangat memuaskan dalam mengelola kegiatan PkM.



Gambar 12. Persentase Kepuasan Pengabdian terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian

IV. PENUTUP

4.1. Rekomendasi

Rekomendasi untuk Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau:

1. Peningkatan Daya Tanggap

- Meningkatkan pelatihan bagi petugas untuk merespons permintaan pengguna dengan lebih cepat dan efektif.
- Menyediakan saluran komunikasi yang lebih interaktif seperti chatbot atau layanan daring real-time.

2. Pengembangan Fasilitas Fisik

- Memperbaiki fasilitas pendukung seperti ruang layanan, perangkat teknologi, dan lingkungan fisik yang nyaman.
- Menyediakan fasilitas tambahan untuk pengguna dengan kebutuhan khusus.

3. Peningkatan Komunikasi

- Menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses terkait prosedur dan layanan universitas.

Laporan ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan dasar perencanaan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Dengan perbaikan yang terus-menerus, FST dapat memberikan pelayanan yang semakin baik dan memenuhi harapan masyarakat.