

**LAPORAN HASIL
EVALUASI KEPUASAN TENAGA PENDIDIK DAN
KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN UNIVERSITAS
SERTA EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN**



OLEH

TIM BPMI

Dr. Bafirman, M.Kes. AIFO
Drs. Zul Asri, M.Hum
Dr. Ambiyar, M.Pd
Prof.Dr.Harris Effendi Thahar,M.Pd
Dr. Yulhendri, M.Si
Dr. Hamdi, M.Si
Dr. Dadan Suyana, M.Pd

**BADAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

BAB I
EVALUASI KEPUASAN TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN
TERHADAP PELAYANAN UNIVERSITAS

A. Evaluasi Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Pelayanan Universitas

Dalam hal pelayanan universitas, terdapat delapan dimensi yang dievaluasi dan dimintakan respon dari tenaga pendidik dalam hal ini dosen yang berkenaan dengan aspek pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, penelitian dan karya ilmiah, pengabdian kepada masyarakat, tugas tambahan, kebutuhan kesejahteraan, kebutuhan kesehatan dan kebugaran, serta kebutuhan sosial/keagamaan.

Output data yang dihasilkan dari penilaian ini memperlihatkan kondisi dari masing-masing Fakultas di UNP berdasarkan elemen penilaian tersebut. Dari angket yang telah diisi secara online di Portal resmi akademik Universitas Negeri Padang, diperoleh hasil sebagai berikut.

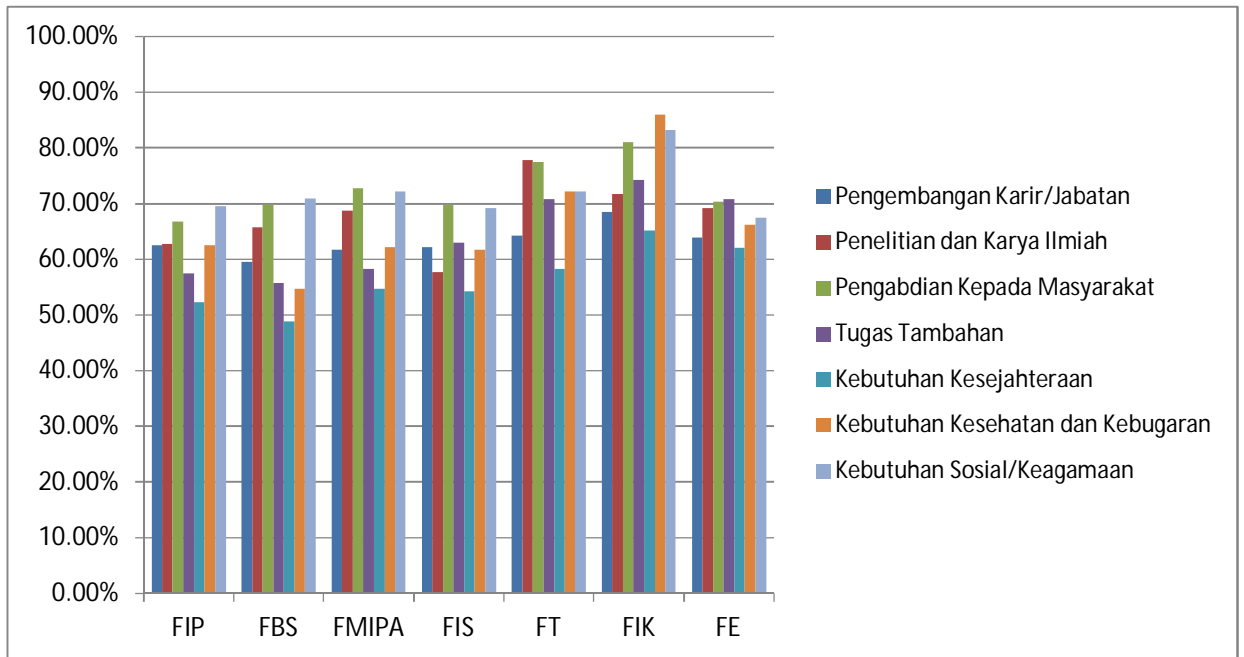
Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Pengisian Angket Evaluasi Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Pelayanan Universitas Per Fakultas

No	Aspek	Persentase							Rata-rata per aspek
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIK	FE	
1	Pengembangan Kompetensi	61.50%	57%	62.25%	53.75%	59.75%	64.50%	64%	60.39%
2	Pengembangan Karir/Jabatan	62.50%	59.50%	61.75%	62.25%	64.25%	68.50%	69.25%	64.00%
3	Penelitian dan Karya Ilmiah	62.75%	65.75%	68.75%	57.75%	77.75%	71.75%	70.25%	67.82%
4	Pengabdian Kepada Masyarakat	66.75%	69.75%	72.75%	69.75%	77.50%	81%	73.50%	73.00%
5	Tugas Tambahan	57.50%	55.75%	58.25%	63%	70.75%	74.25%	70.75%	64.32%
6	Kebutuhan Kesejahteraan	52.25%	48.75%	54.75%	54.25%	58.25%	65.25%	62%	56.50%
7	Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	62.50%	54.75%	62.25%	61.75%	72.25%	86%	66.25%	66.54%
8	Kebutuhan Sosial/Keagamaan	69.50%	71%	72.25%	69.25%	72.25%	83.25%	67.50%	72.14%
Rata-rata per Fakultas		61.91%	60.28%	64.13%	61.47%	69.09%	74.31%	67.94%	65.59%

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa masing-masing fakultas rata-rata memberikan nilai rentang 60-75%. Rata-rata hasil pengisian angket FIP

61,91% dengan kategori baik, FBS 60,28% dengan kategori baik, FMIPA 64,13% dengan kategori baik, FIS 61,47% dengan kategori baik, FT 69,09% dengan kategori baik, FIK 74,31% dengan kategori baik, FE 67,94% dengan kategori baik. Secara keseluruhan rata-rata hasil evaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan universitas adalah **65,59%** dengan kategori **baik**.

Dari masing-masing aspek evaluasi kepuasan yang diamati dapat kita lihat bahwa nilai yang didapat berkisar antara 56-73%. Pada Gambar 1 dapat dilihat bahwa dari keseluruhan aspek penilaian, aspek pengabdian kepada masyarakat memperoleh nilai tertinggi yakni 73% dari seluruh fakultas dengan kategori baik. Hal ini berarti pelayanan universitas pada aspek pengabdian masyarakat sudah dirasakan baik disemua fakultas. Aspek kebutuhan kesejahteraan dari elemen evaluasi pelayanan universitas mendapat nilai terendah yakni 56,50% dengan kategori cukup. Hal ini berarti pelayanan universitas pada aspek kebutuhan kesejahteraan masih perlu ditingkatkan lagi karena pelayanan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan masih tergolong cukup baik. Lebih jelasnya dapat kita lihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Grafik Evaluasi Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Pelayanan Universitas per Fakultas selingkungan Universitas Negeri Padang

B. Evaluasi Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Universitas

Dalam hal pelayanan universitas, terdapat lima dimensi yang dievaluasi dan dimintakan respon dari tenaga kependidikan dalam hal ini pegawai UNP yang berkenaan dengan aspek pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, kebutuhan kesejahteraan, kebutuhan kesehatan dan kebugaran, serta kebutuhan sosial/keagamaan.

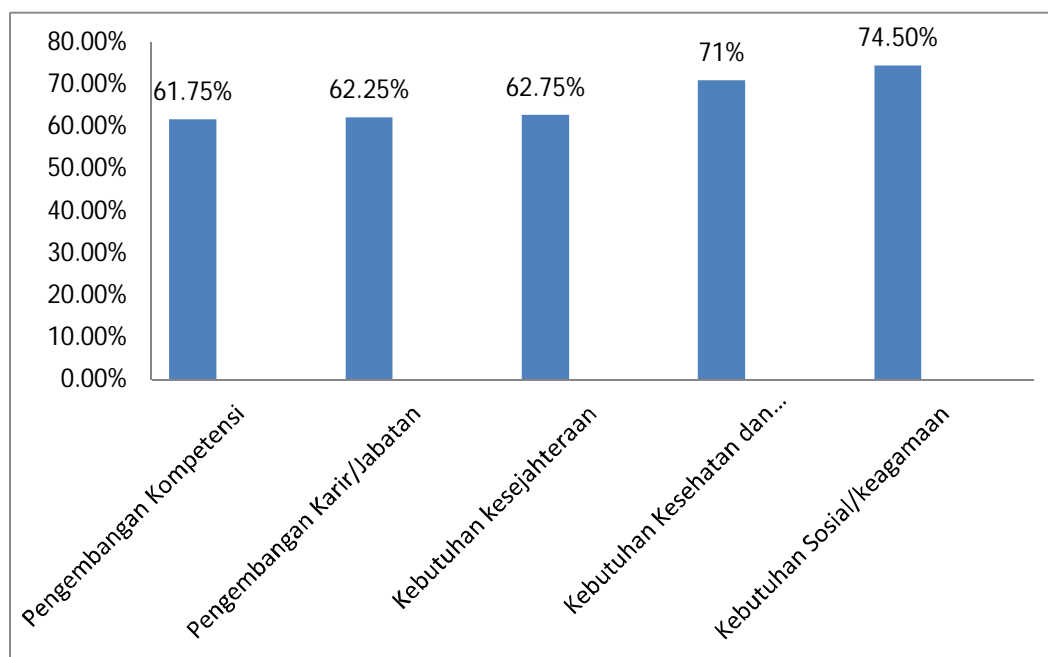
Dari angket yang telah diisi secara online di Portal resmi akademik Universitas Negeri Padang, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Pengisian Angket Evaluasi Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Universitas

No	Aspek	Rerata	Persentase	Kriteria
1	Pengembangan Kompetensi	2.47	61.75%	Baik
2	Pengembangan Karir/Jabatan	2.49	62.25%	Baik
3	Kebutuhan kesejahteraan	2.51	62.75%	Baik
4	Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	2.84	71%	Baik
5	Kebutuhan Sosial/keagamaan	2.98	74.50%	Baik

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa dari lima aspek yang diamati yakni pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, kebutuhan kesejahteraan, kebutuhan kesehatan dan kebugaran, serta kebutuhan sosial/keagamaan, didapatkan hasil rata-rata 66,45% dengan kategori baik. Hal ini berarti tanggapan tenaga kependidikan terhadap pelayanan universitas sudah dirasakan baik.

Berdasarkan hasil angket yang didapatkan tersebut, tampak bahwa pelayanan universitas pada aspek pengembangan kompetensi (61,75%), pengembangan karir/jabatan (62,25%), kebutuhan kesejahteraan (62,75%), kebutuhan kesehatan dan kebugaran (71%) dan kebutuhan sosial/keagamaan (74,5%) sudah dikategorikan baik. Untuk melihat bagaimana persebaran nilai hasil pengisian angket evaluasi kepuasan tenaga kependidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Grafik Evaluasi Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Universitas

BAB II EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

A. Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik

Dalam hal pelayanan akademik, terdapat 6 dimensi yang dievaluasi dan dimintakan respon dari mahasiswa berkenaan dengan aspek: Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik), Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap), Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan).

Output data yang dihasilkan dari penilaian ini memperlihatkan kondisi dari masing-masing fakultas dari masing-masing elemen tersebut. Secara umum hasil pengisian angket evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada portal UNP, dapat dilihat pada tabel berikut.

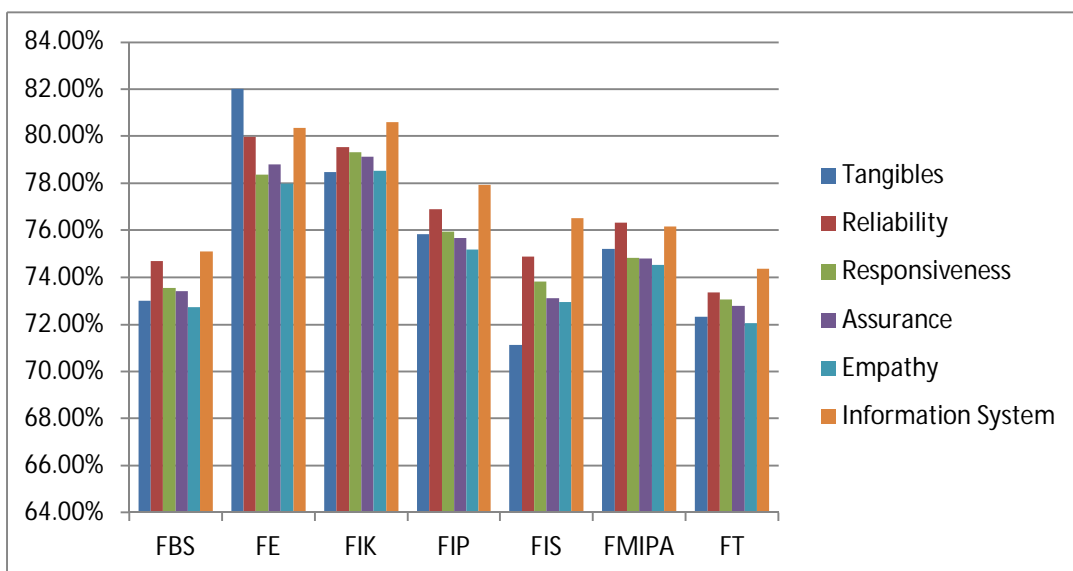
Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Pengisian Angket Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik

No	Fakultas	Aspek						Rata-rata per Fakultas
		<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Information System</i>	
1	FBS	73.02%	74.69%	73.56%	73.42%	72.73%	75.11%	73.76%
2	FE	82.00%	79.98%	78.38%	78.80%	77.98%	80.35%	79.58%
3	FIK	78.47%	79.53%	79.33%	79.13%	78.53%	80.60%	79.27%
4	FIP	75.84%	76.89%	75.93%	75.67%	75.18%	77.93%	76.24%
5	FIS	71.14%	74.89%	73.83%	73.11%	72.94%	76.51%	73.74%
6	FMIPA	75.20%	76.31%	74.82%	74.80%	74.53%	76.16%	75.30%
7	FT	72.34%	73.35%	73.05%	72.80%	72.05%	74.36%	72.99%
Rata-rata per aspek		75.43%	76.52%	75.56%	75.39%	74.85%	77.29%	75.84%

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa masing-masing fakultas rata-rata memberikan nilai dengan rentang 72-79%. Rata-rata hasil

pengisian angket FIP 76,24% dengan kategori baik, FBS 73,76% dengan kategori baik, FMIPA 75,30% dengan kategori baik, FIS 73,74 % dengan kategori baik, FT 72,99% dengan kategori baik, FIK 79,27% dengan kategori baik, FE 79,58% dengan kategori baik. Secara keseluruhan rata-rata hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah **75,84%** dengan kategori **baik**.

Dari masing-masing aspek evaluasi kepuasan yang diamati dapat kita lihat bahwa nilai yang didapat berkisar antara 74-77%. Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa dari keseluruhan aspek penilaian, aspek *Information System* memperoleh nilai tertinggi yakni 77,29% dari seluruh fakultas dengan kategori baik. Hal ini berarti pelayanan akademik pada aspek *Information System* sudah dirasakan baik disemua fakultas. Aspek *Empathy* dari elemen evaluasi pelayanan akademik mendapat nilai terendah yakni 74,85% dengan kategori baik. Meskipun sudah dikategorikan baik tetapi aspek *empathy* masih perlu ditingkatkan lagi. Lebih jelasnya dapat kita lihat pada gambar berikut ini.



Gambar 3. Grafik Evaluasi Kepuasan Mahasiswa secara Umum terhadap Pelayanan Akademik Universitas Negeri Padang

B. Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kemahasiswaan

Dalam hal pelayanan kemahasiswaan, terdapat 6 dimensi yang dievaluasi dan dimintakan respon dari mahasiswa berkenaan dengan aspek: Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik), Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap), Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan).

Output data yang dihasilkan dari penilaian ini memperlihatkan kondisi dari masing-masing fakultas dari tiap elemen tersebut. Secara umum hasil pengisian angket evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan pada portal UNP, dapat dilihat pada tabel berikut.

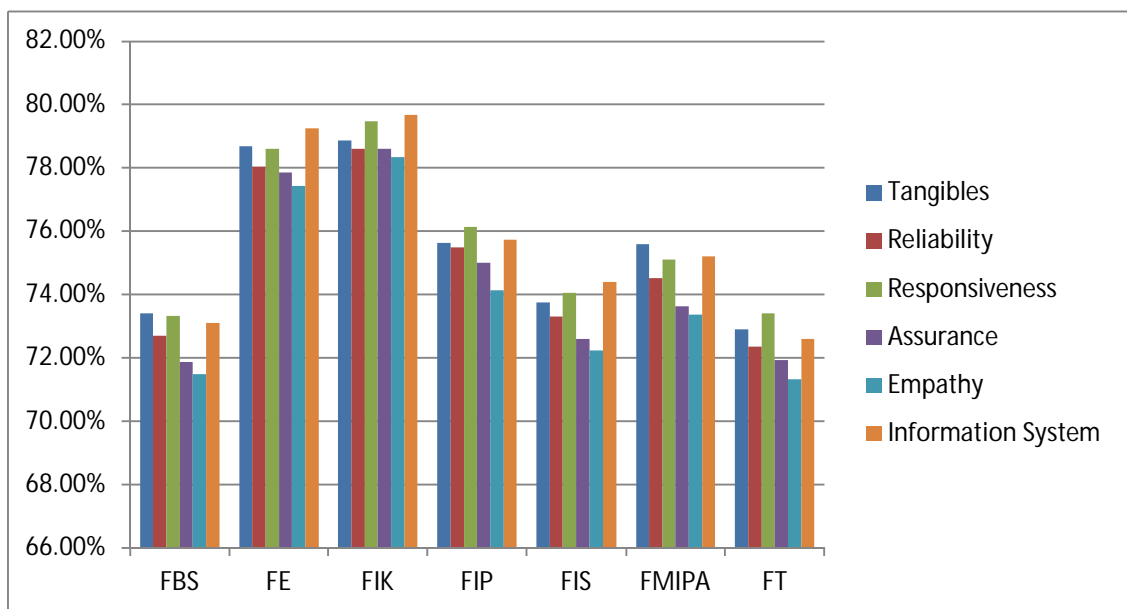
Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Pengisian Angket Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kemahasiswaan

No	Nama Prodi	Aspek						Rata-rata per Fakultas
		Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Information System	
1	FBS	73.40%	72.71%	73.33%	71.87%	71.49%	73.11%	72.65%
2	FE	78.68%	78.03%	78.60%	77.85%	77.43%	79.25%	78.30%
3	FIK	78.87%	78.60%	79.47%	78.60%	78.33%	79.67%	78.92%
4	FIP	75.62%	75.49%	76.13%	75.00%	74.13%	75.73%	75.35%
5	FIS	73.74%	73.31%	74.06%	72.60%	72.23%	74.40%	73.39%
6	FMIPA	75.58%	74.51%	75.11%	73.62%	73.36%	75.20%	74.56%
7	FT	72.90%	72.36%	73.40%	71.94%	71.32%	72.60%	72.42%
Rata-rata per aspek		75.54%	75.00%	75.73%	74.50%	74.04%	75.71%	75.08%

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa rata-rata hasil pengisian angket FBS 72,65% dengan kategori baik, FE 78,30% dengan kategori baik, FIK 78,92% dengan kategori baik, FIP 75,35% dengan kategori baik, FIS 73,39% dengan kategori baik, FMIPA 74,56% dengan kategori baik,

FE 72,42% dengan kategori baik. Secara keseluruhan rata-rata hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah **75,08%** dengan kategori **baik**.

Dari masing-masing aspek evaluasi kepuasan yang diamati dapat kita lihat bahwa nilai yang didapat berkisar antara 74-75%. Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa dari keseluruhan aspek penilaian, aspek *Information System* memperoleh nilai tertinggi yakni 75,71% dari seluruh fakultas dengan kategori baik. Hal ini berarti pelayanan akademik pada aspek *Information System* sudah dirasakan baik disemua fakultas. Aspek *Empathy* dari elemen evaluasi pelayanan akademik mendapat nilai terendah yakni 74,5% dengan kategori baik. Meskipun pada setiap aspek pengamatan sudah dikategorikan baik tetapi tetap saja masih perlu ditingkatkan lagi. Lebih jelasnya dapat kita lihat pada gambar berikut ini.



Gambar 4. Grafik Evaluasi Kepuasan Mahasiswa secara Umum terhadap Pelayanan Akademik Universitas Negeri Padang

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Rata-rata hasil evaluasi kepuasan tenaga pendidik terhadap pelayanan universitas adalah 65,59% dengan kategori baik.
2. Aspek pengabdian kepada masyarakat memperoleh persentase tertinggi 73%, dan aspek kebutuhan kesejahteraan memperoleh persentase terendah 56,50% dari 8 aspek evaluasi kepuasan terhadap pelayanan universitas yang dinilai.
3. Rata-rata hasil evaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan universitas adalah 66,45% dengan kategori baik.
4. Aspek kebutuhan sosial/keagamaan memperoleh persentase tertinggi 74,5%, dan aspek kebutuhan kesejahteraan memperoleh persentase terendah 61,75% dari 5 aspek evaluasi kepuasan terhadap pelayanan universitas yang dinilai.
5. Secara umum rata-rata hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah 75,78% dengan kategori baik.
6. Secara umum rata-rata hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan adalah 75,08% dengan kategori baik.

B. SARAN

1. Kepada seluruh pimpinan terkait dari tingkat universitas, fakultas sampai ke tingkat prodi untuk lebih memperhatikan lagi aspek pelayanan terkait yang masih kurang memuaskan sehingga kedepannya lebih baik lagi.