

2021

LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN
LAYANAN P2M



PUSAT PENJAMINAN MUTU

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang
Banda Aceh**

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	1
DAFTAR ISI.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
BAB I PENDAHULUAN	4
BAB II METODE SURVEY	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
BAB IV KESIMPULAN.....	11

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan ramat dan karunia-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan Pusat Penjaminan Mutu (P2M) STIES Tahun 2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) yang meliputi: tersedianya dokumen SPMI (Kebijakan, Manual, Standar dalam SPMI, dan Formulir SPMI), dokumen AMI, dokumen Akreditasi dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*, mengadakan Workshop/pelatihan yang sangat membantu dalam untuk penyusunan SPMI, dll.

Laporan survei ini menyampaikan hasil penilaian survei yang berikan oleh pengguna layanan LPM, juga temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh LPM, menjadi upaya untuk membenahan layanan LPM setiap semester di lingkungan STIES Banda Aceh.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan survei ini. Semoga laporan survei ini bermanfaat bagi P2M dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan STIES Banda Aceh.

Banda Aceh, 1 Desember 2021
Kepala P2M

The image shows a purple circular official stamp of STIES Banda Aceh. The text around the stamp reads "SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAMPUNG" at the top and "BANDA ACEH" at the bottom. In the center of the stamp is a logo featuring a book and a quill. Overlaid on the right side of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Ainul Ridha, S.E, M.Si, Ak

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Pusat Penjaminan Mutu (P2M) STIES Banda Aceh sebagai lembaga yang bergerak dibidang pelayanan audit mutu mempunyai pengguna layanan yang mendapatkan layanan P2M di lingkungan STIES Banda Aceh. Kualitas dari layanan yang diberikan oleh P2M terhadap semua pengguna layanan harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan.

Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna. Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi P2M STIES Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas layanannya.

2. Tujuan

- a. Untuk mendapatkan data aktual tentang kualitas pelayanan P2M STIES Banda Aceh yang diterima oleh pengguna layanan;
- b. Sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh P2M STIES Banda Aceh;
- c. Untuk menjaring kebutuhan *stakeholders* terkait peningkatan kualitas pelayanan P2M STIES Banda Aceh; dan
- d. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan P2M STIES Banda Aceh selanjutnya..

3. Ruang Lingkup Survey

Ruang lingkup kegiatan survey tingkat kepuasan layanan ini diperuntukan bagi pejabat struktural STIES Banda Aceh.

4. Manfaat dan Keberlanjutan

Hasil/keluaran kegiatan survey tingkat kepuasan terhadap layanan P2M STIES Banda Aceh tahun 2021 akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Dapat dirancang program-program perbaikan pelayanan kepada stakeholder,
- b. Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi P2M STIES Banda Aceh dalam meningkatkan pelayanan
- c. Dapat diperoleh indeks kepuasan terhadap pelayanan P2M STIES Banda Aceh; dan
- d. Hasil dari survey kepuasan layanan P2M STIES Banda Aceh tahun 2021 dapat dijadikan rujukan bagi survey serupa pada tahun-tahun berikutnya.

BAB II

METODE SURVEY

1. Lokasi dan Waktu Survey

Pengambilan data dilakukan pada Pejabat Struktural STIES Banda Aceh yang menggunakan layanan P2M dalam tahun 2021. Waktu survey dilaksanakan dari bulan Januari - November 2021.

2. Jenis Data dan Cara Pengumpulannya

Data yang dikumpulkan adalah data primer. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan pada saat menggunakan layanan P2M STIES Banda Aceh. Secara umum pelaksanaan pengumpulan data dilakukan di Kantor P2M STIES Banda Aceh. Enumerator menyebarkan kuesioner kepada responden secara online menggunakan *google form* dan dilanjutkan pengisian kuesioner oleh responden.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software Microsoft Excell*. Analisis data dengan menggunakan metode deskriptif. Metode ini dipergunakan untuk mengorganisasikan dan meringkas data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data, output yang dikeluarkan adalah tabulasi data, grafik-grafik atau gambar-gambar, serta perhitungan-perhitungan deskriptif, sehingga dapat diketahui ciri-ciri khusus dari data tersebut. Selanjutnya dapat diinterpretasikan sebagai informasi tegas dan jelas mengenai data tersebut.

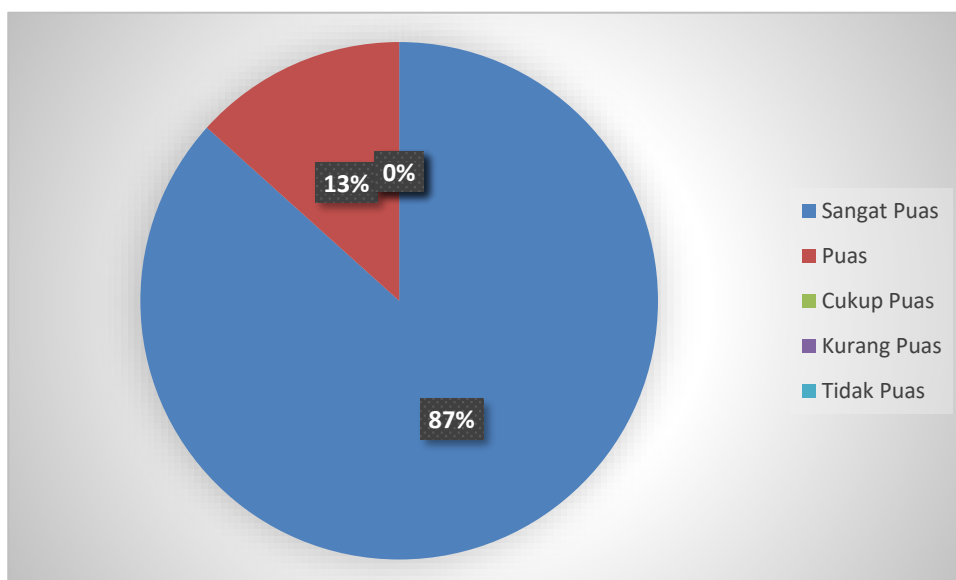
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Layanan P2M STIES Banda Aceh

a. Tersedia dokumen SPMI (Kebijakan, Manual, Standar dalam SPMI, dan Formulir SPMI) dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*

Hasil kepuasan *stakeholders* terhadap layanan P2M STIES Banda Aceh mengenai ketersediaan dokumen SPMI dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy* pada Gambar 1.

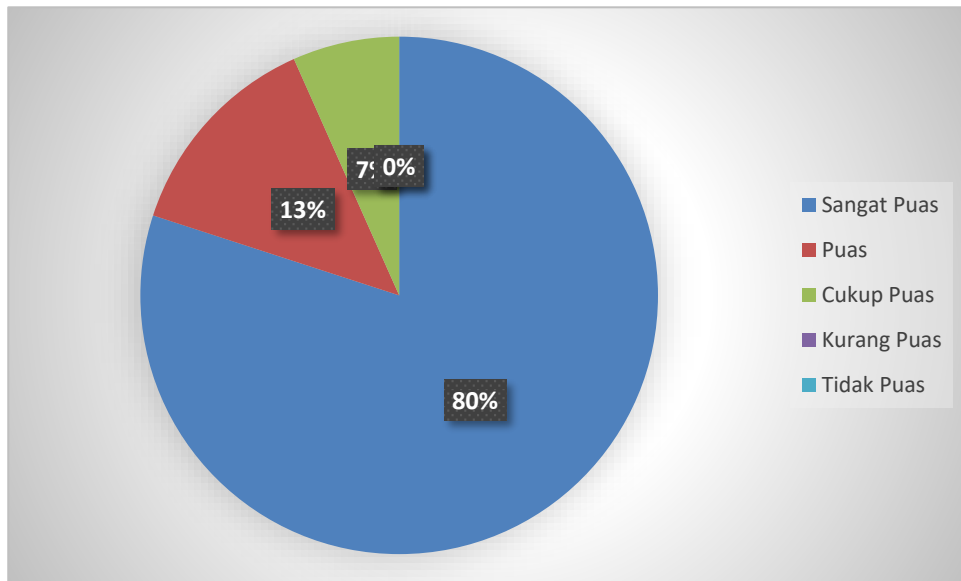


Gambar 1. Hasil Kepuasan Terhadap Dokumen SPMI

Hasil tersebut menunjukkan bahwa 87% pejabat struktural merasa sangat puas, 13% puas, 0% cukup puas, 0% kurang puas, dan 0% tidak puas. Saat ini dokumen SPMI yang disediakan oleh P2M STIES sudah sangat baik dan cukup lengkap. Namun, P2M STIES Banda Aceh juga harus terus mengikuti perkembangan SPMI secara nasional dan meningkatkan dokumen SPMI.

b. Tersedia dokumen AMI (Audit Mutu Internal) bentuk *hard copy* maupun *soft copy*

Hasil kepuasan *stakeholders* terhadap layanan P2M STIES Banda Aceh mengenai ketersediaan dokumen AMI dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy* pada Gambar 2.

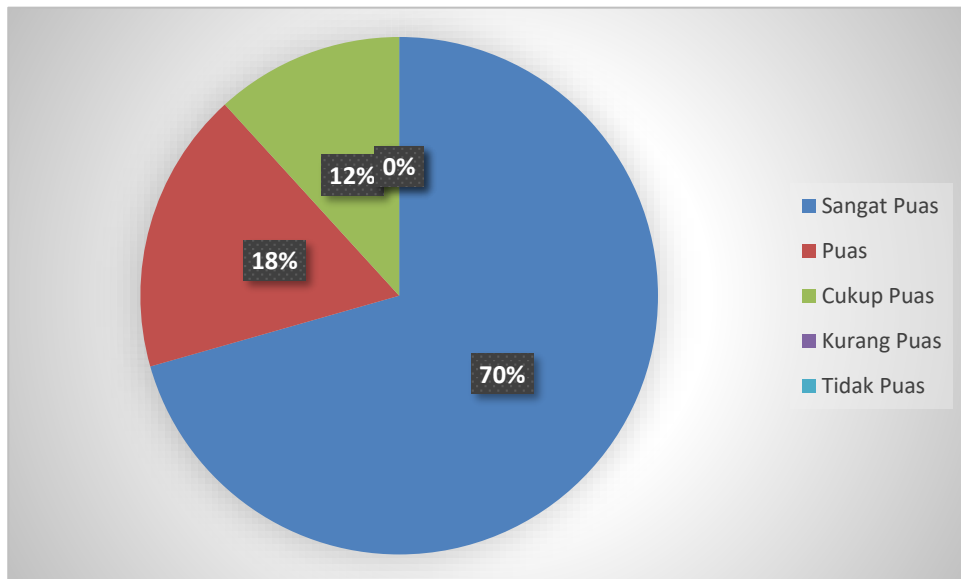


Gambar 2. Hasil Kepuasan Terhadap Dokumen AMI

Hasil tersebut menunjukkan bahwa 80% pejabat struktural merasa sangat puas, 13% puas, 7% cukup puas, 0% kurang puas, dan 0% tidak puas. Saat ini dokumen AMI yang disediakan oleh P2M STIES sudah sangat baik dan cukup lengkap. Namun, P2M STIES Banda Aceh juga harus terus mengikuti perkembangan AMI secara nasional dan meningkatkan kualitas dokumen AMI.

c. Tersedia dokumen Akreditasi *hard copy* maupun *soft copy*

Hasil kepuasan *stakeholders* terhadap layanan P2M STIES Banda Aceh mengenai ketersediaan dokumen akreditasi dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy* pada Gambar 3.

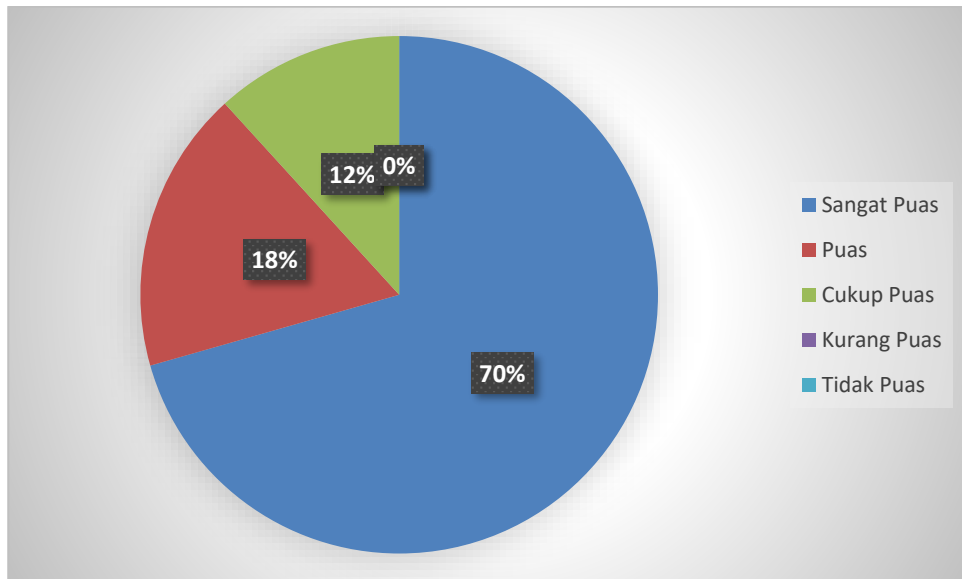


Gambar 3. Hasil Kepuasan Terhadap Dokumen Akreditasi

Hasil tersebut menunjukkan bahwa 70% pejabat struktural merasa sangat puas, 18% puas, 12% cukup puas, 0% kurang puas, dan 0% tidak puas. Saat ini dokumen Akreditasi yang disediakan oleh P2M STIES sudah baik dan cukup lengkap. Namun, P2M STIES Banda Aceh juga harus terus mengikuti perkembangan akreditasi secara nasional dan meningkatkan kualitas dokumen akreditasi.

d. Tersedia pendampingan dalam mempersiapkan Akreditasi Program Studi dan Asesmen Lapangan

Hasil kepuasan *stakeholders* terhadap layanan P2M STIES Banda Aceh mengenai ketersediaan pendampingan dalam mempersiapkan akreditasi program studi dan asesmen lapangan pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Kepuasan Terhadap Pendampingan Akreditasi dan Asesmen Lapangan

Hasil tersebut menunjukkan bahwa 70% pejabat struktural merasa sangat puas, 18% puas, 12% cukup puas, 0% kurang puas, dan 0% tidak puas. Saat ini pendampingan dalam mempersiapkan akreditasi program studi dan asesmen lapangan oleh P2M STIES sudah baik. Namun, P2M STIES Banda Aceh juga harus terus meningkatkan kualitas pendampingan dalam mempersiapkan akreditasi program studi dan asesmen lapangan.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Pusat Penjaminan Mutu adalah sangat baik.
2. Upaya tindak lanjut P2M akan mempertahankan nilai sangat baik dan meningkatkan nilai baik menjadi sangat baik berupa sosialisasi ketersediaan dokumen SPMI (Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu, dan Formulir Mutu) serta lebih giat melakukan Audit Internal dan Workshop pembekalan bagi Tim Auditor.