

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN DEPARTEMEN TEKNOLOGI KEBUMIHAN
TAHUN AKADEMIK 2019-2020**



**DEPARTAMEN TEKNOLOGI KEBUMIHAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2020**

KATA PENGANTAR

Pada era keterbukaan informasi dan pemanfaatan teknologi digital yang semakin berkembang menuntut semua pihak untuk dapat memberikan layanan yang sebaik-baiknya. Tidak terkecuali pada dunia pendidikan sebagai salah satu bagian dalam melayani masyarakat di bidang penyelenggaraan pendidikan khususnya pendidikan tinggi.

Departemen Teknologi Kebumian sebagai bagian Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada sebagai melaksanakan program pendidikan pada jenjang Sarjana Terapan (D-IV) dengan program studi yaitu Sarjana Terapan (D-IV) Teknologi Survei dan Pemetaan Dasar serta Sarjana Terapan (D-IV) Sistem Informasi Geografis. Dalam melaksanakan layanan pendidikan, kegiatan evaluasi menjadi penting untuk meningkatkan segala aspek penunjang yang masih dirasa kurang untuk menjadi lebih baik lagi. Salah satu evaluasi yang dilakukan adalah pada aspek kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen.

Penilaian kepuasan pengguna layanan manajemen di Departemen Teknologi Kebumian dilakukan secara berkala, paling sedikit satu kali tiap tahun dengan menggunakan instrument digital yang terdapat pada laman Program Studi di bawah Departemen Teknologi Kebumian, yaitu Program Studi Teknologi Survei Pemetaan Dasar pada link <https://tsp.sv.ugm.ac.id/kuesioner-layanan/> dan Program Studi Sistem Informasi Geografis pada link <https://sig.sv.ugm.ac.id/portalkita/kuesioner-layanan/>

Laporan ini merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengevaluasi layanan manajemen Departemen Teknologi Kebumian pada Tahun Akademik 2019-2020. Adapun evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Departemen Teknologi Kebumian diselenggarakan rutin setiap tahun pada akhir Tahun Akademik yang berjalan.

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada Departemen untuk meningkatkan pelayanan khususnya terhadap mahasiswa, mitra Kerjasama, dosen, tenaga kependidikan, dan alumni.

Yogyakarta, September 2020

Ketua Departemen Teknologi Kebumian SV UGM



Dr. Taufik Hery Purwanto, M.Sc.

**Laporan Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen Departemen Teknologi
Kebumian
Tahun Akademik 2019-2020**

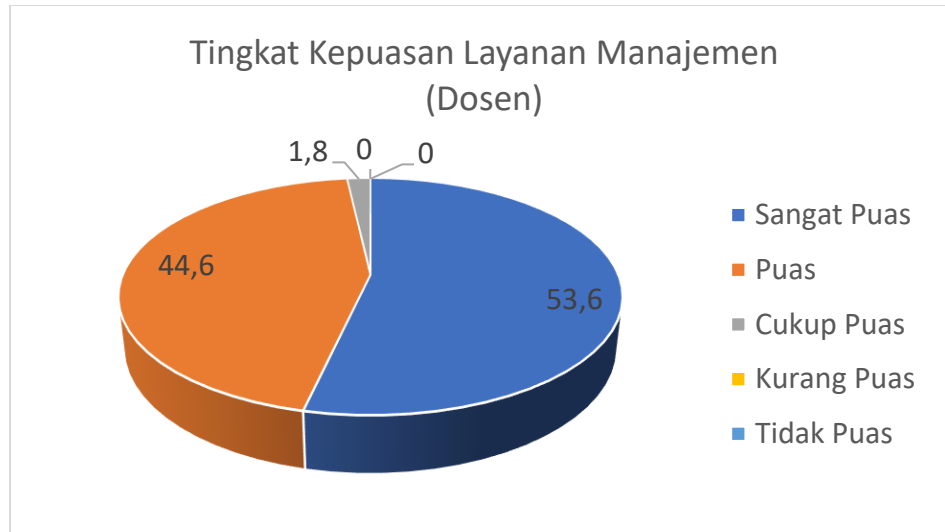
Berikut ini disajikan hasil penilaian kepuasan pengguna layanan manajemen di Departemen Teknologi Kebumian.

I. Pengguna Dosen

Pada penilaian kepuasan layana manajemen terhadap pengguna tenaga dosen, terdapat beberapa daftar pertanyaan, antara lain:

- a. Departemen/Program Studi memberikan informasi tentang pengembangan diri dan/atau kompetensi Dosen
- b. Departemen/Program Studi memberikan kesempatan kepada Dosen untuk mengembangkan diri dan/atau kompetensinya
- c. Departemen/Program Studi memberikan informasi tentang jenjang karier Dosen
- d. Departemen/Program Studi mendorong Dosen untuk dapat meningkatkan kariernya
- e. Departemen/Program Studi memberikan informasi layanan kesejahteraan dan kesehatan pegawai
- f. Departemen/Prgram Studi menyediakan dukungan untuk mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan kesejahteraan dan Kesehatan
- g. Secara umum bagaimana layanan manajemen yang disediakan Departemen/Program Studi

Dosen selanjutnya menilai berdasarkan daftar pertanyaan tersebut dengan mengisi skor 1 s.d. 5 (1 berarti tidak puas hingga 5 yang berarti sangat puas). Hasil penilaian disajikan dalam grafik di bawah



Gambar 1. Tingkat kepuasan layanan manajemen (Dosen)

Dari grafik pada Gambar 1 menunjukkan dosen merasakan sangat puas atas layanan manajemen dari Departemen Teknologi Kebumian yaitu sebanyak 53,6%. 44,6% merasakan puas, dan 1,8% merasakan cukup puas. Hasil ini akan menjadi pertimbangan bagi Departemen untuk meningkatkan aspek pelayanan yang dirasai masih kurang supaya menjadi lebih baik lagi ke depannya.

II. Pengguna Mahasiswa

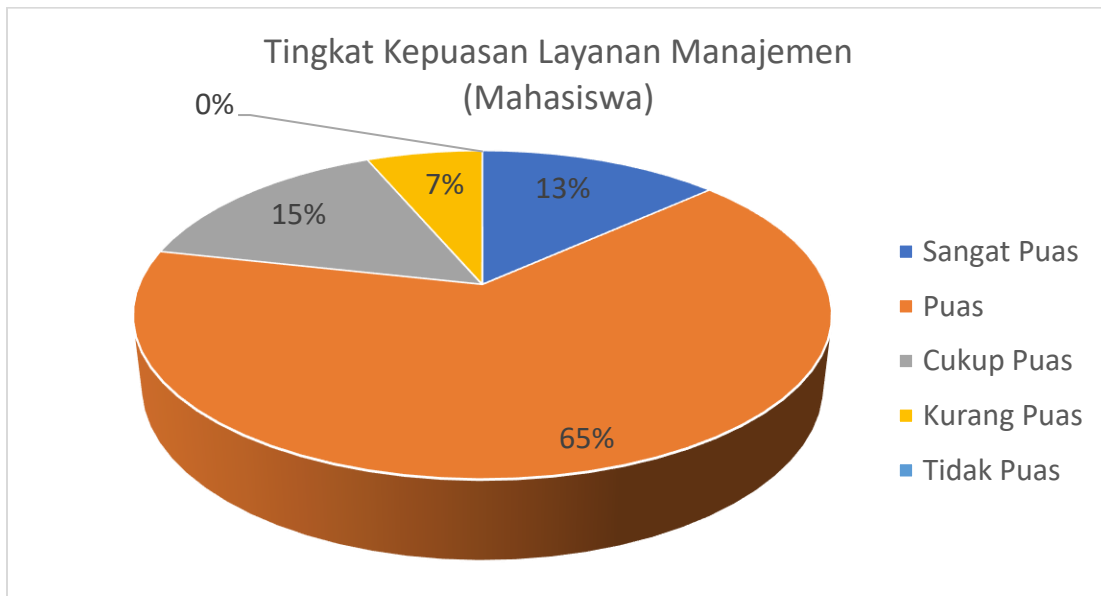
Pada penilaian kepuasan layana manajemen terhadap pengguna mahasiswa, terdapat beberapa daftar pertanyaan, antara lain:

- a. Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman
 - b. Sarana pembelajaran yang tersedia lengkap di ruang kuliah
 - c. Laboratorium dan peralatan relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa
 - d. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen
 - e. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab
 - f. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
 - g. Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya
 - h. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan
- Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

- i. Departemen/Program Studi menyediakan dosen untuk kebutuhan bimbingan konseling bagi mahasiswa
- j. Departemen/Program Studi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
- k. Departemen/Program Studi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
- l. Staf administrasi akademik, kemahasiswaan, dan umum santun dalam memberikan pelayanan
- m. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).
- n. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran
- o. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UGM/Sekolah Vokasi dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
- p. Kepedulian Departemen/Program Studi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- q. Departemen/Program Studi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik
- r. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah
- s. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa
- t. Departemen/Program Studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya
- u. Departemen/Program Studi memberikan informasi akademik dan pelayanannon akademik dalam bentuk website (online)
- v. Departemen/Program Studi secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik
- w. Departemen/Program Studi membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan
- x. Departemen/Program Studi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa

y. Departemen/Program Studi berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan

Mahasiswa selanjutnya menilai berdasarkan daftar pertanyaan tersebut dengan mengisi skor 1 s.d. 5 (1 berarti tidak puas hingga 5 yang berarti sangat puas). Hasil penilaian disajikan dalam grafik di bawah:



Gambar 2. Tingkat kepuasan layanan manajemen (Mahasiswa)

Dari hasil grafik pada Gambar 2 di atas, terdapat 13% mahasiswa yang merasakan sangat puas, 65% merasakan puas, 15% merasakan cukup puas, dan 7% merasakan kurang puas. Hasil ini akan menjadi evaluasi bagi departemen dan prodi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi semakin baik dan dapat memuaskan seluruh penggunanya.

III. Pengguna Tenaga Kependidikan

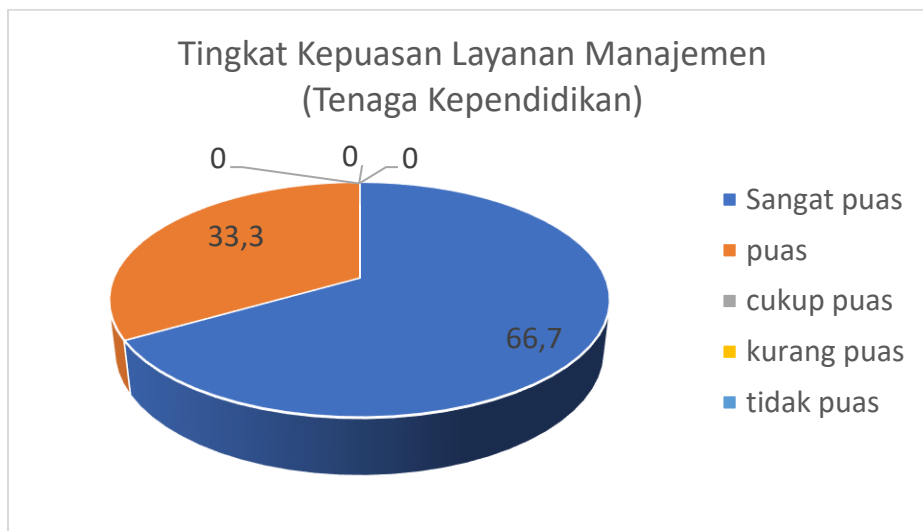
Pada penilaian kepuasan layanan manajemen terhadap pengguna tenaga kependidikan, terdapat beberapa daftar pertanyaan, antara lain:

- a. Departemen/Program Studi menyediakan informasi untuk pengembangan diri dan/atau kompetensi Tenaga Kependidikan
- b. Departemen/Program Studi memfasilitasi kegiatan pengembangan diri dan/atau kompetensi Tenaga Kependidikan

- c. Departemen/Program Studi menyediakan informasi tentang jenjang karier Tenaga Kependidikan
- d. Departemen/Program Studi memberikan kesempatan untuk peningkatan jabatan Tenaga Kependidikan
- e. Departemen/Program Studi memberikan informasi layanan kesejahteraan dan kesehatan pegawai
- f. Departemen/Prgram Studi menyediakan dukungan untuk mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan kesejahteraan dan kesehatan
- g. Secara umum bagaimana layanan manajemen yang disediakan Departemen/Program Studi

Dari daftar pertanyaan tersebut selanjutnya tenaga kependidikan melakukan penilaian secara daring dengan mengisi kuisisioner yang berupa pilihan bertingkat dari 1 s.d. 5 dengan nilai 1 berarti tidak puas, hingga nilai 5 yang berarti sangat puas.

Grafik hasil penilaiannya sebagai berikut



Gambar 3. Grafik Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan Manajemen (Tendik)

Dari Gambar 3 di atas dapat dilihat bahwa tenaga kependidikan di Departemen Teknologi Kebumihan merasakan kepuasan dalam layanan manajemen sebesar 33,3%, dan 66,7% merasakan sangat puas.

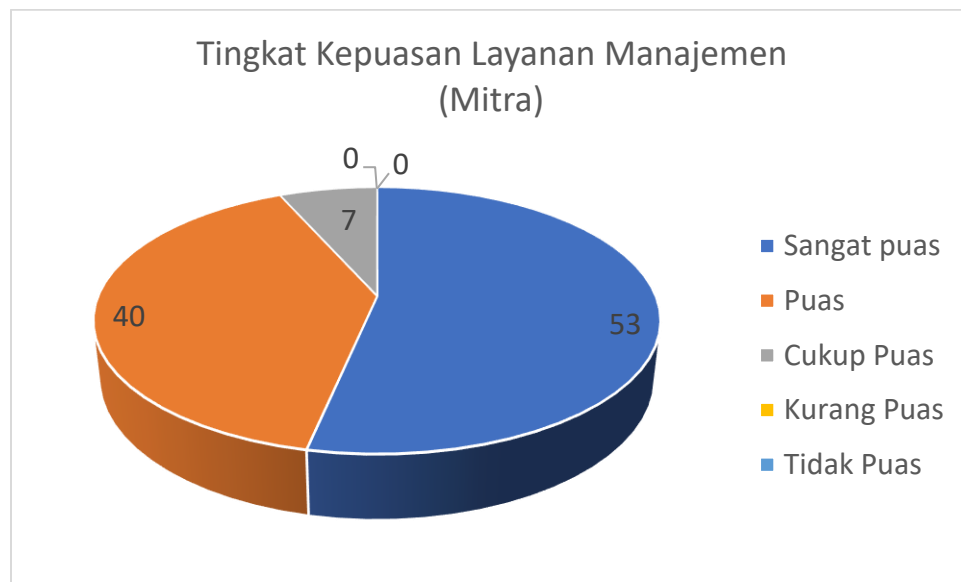
IV. Mitra

Pada penilaian kepuasan layana manajemen terhadap pengguna mitra, terdapat beberapa daftar pertanyaan, antara lain:

- a. Kompetensi petugas dalam memberikan layanan (professional, komunikatif, dan responsif)
- b. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman
- c. Keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas Kemudahan dalam koordinasi dan penggunaan surat
- d. Keterlibatan mitra dan pengguna untuk memberi masukan terkait kegiatan pengembangan kampus
- e. Ketersediaan media sosial untuk komunikasi dan koordinasi dengan mitra dan pengguna

Dari daftar pertanyaan tersebut selanjutnya mitra melakukan penilaian secara daring dengan mengisi kuisisioner yang berupa pilihan bertingkat dari 1 s.d. 5 dengan nilai 1 berarti tidak puas, hingga nilai 5 yang berarti sangat puas.

Grafik hasil penilaian layanan manajemen disajikan pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Tingkat kepuasan layanan manajemen (mitra)

Dari grafik pada Gambar 4, terdapat 53% mitra yang merasakan sangat puas atas layanan manajemen dari Departemen Teknologi Kebumian. Selain itu terdapat 40% mitra yang merasa puas, dan 7% merasakan cukup puas.

V. Alumni

Pada saat laporan survei ini disusun Departemen Teknologi Kebumian belum meluluskan mahasiswa, sehingga pada bagian tingkat kepuasan layanan manajemen pada alumni belum dapat dilaporkan.