



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
Revisi	:	04
Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023


LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN LPM 2023



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
UNIVERSITAS ANDALAS**

Gedung Rektorat Lt 2. Limau Manis, Padang – 25163
Telp. 0751-7880777, Fax 71085, email : lpm@unand.ac.id



 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023


KATA PENGANTAR

Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan, serta memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan juga mempercepat pencapaian sasaran terhadap kinerja staf LPM Universitas Andalas, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan.

Kami menyadari sepenuhnya kegiatan dan laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari semua pihak terkait, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2023 ini. Kami mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangannya.

Semoga hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2023 ini dapat memberikan nilai tambah dan menjadi salah satu referensi internal LPM serta pihak terkait lain dalam melakukan upaya peningkatan mutu, pelayanan dan kinerja LPM UNAND, menuju terwujudnya visi LPM UNAND.

Padang, 25 Agustus 2023

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

I. PENDAHULUAN


1.1 Latar Belakang

Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Pelayanan berkualitas dapat dicirikan antara lain dari upaya pelayanan aparatur yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak, dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, mengantisipasi kondisi khusus yang dihadapi masyarakat tanpa mengabaikan prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan, membangun partisipasi masyarakat dengan mengakomodasikan kebutuhan masyarakat serta merefleksikan keadilan, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban bagi seluruh masyarakat, dan hal tersebut haruslah ditetapkan dalam kebijakan yang strategis dan adaptif menuju penyediaan sistem manajemen dan mutu sumber daya aparatur yang lebih baik dengan kemampuan bersaing yang tinggi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta pihak-pihak terkait lainnya.

Namun demikian, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai berbagai kelemahan dan permasalahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat ditandai dengan masih banyaknya keluhan pelanggan antara lain menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepuasan pelayanan.

Menyadari hal tersebut, LPM Universitas Andalas sebagai lembaga yang berperan dalam pengembangan pendidikan dan penjaminan mutu di Universitas Andalas terus berupaya untuk mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan terbaik bagi pelanggan. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan pelayanan dengan memberikan


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

stimulasi semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang objektif pada semua aspek pelayanan yang ada di lingkup LPM Universitas Andalas. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik melalui aktivitas survei kepuasan pelanggan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari survei mengenai kepuasan pelanggan antara lain :

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan LPM UNAND
2. Untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pengguna pelayanan LPM UNAND

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

II. PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh staf LPM dengan memberikan kuesioner melalui *google form* kepada pelanggan LPM seperti prodi-prodi yang diakreditasi tahun ini baik nasional maupun internasional, GPM dan GKM penerima hibah LPM tahun ini, dan peserta Pelatihan/ Bimtek yang dilaksanakan oleh LPM tahun ini. Kemudian kuesioner ditabulasi oleh staf bagian data LPM UNAND.

Pertanyaan yang terdapat dalam angket kuesioner merupakan pertanyaan tertutup dengan opsi jawaban yang telah ditetapkan. Selain itu, responden juga di berikan kebebasan dalam menyampaikan kritik saran pada kolom saran yang juga disediakan dalam blanko kuesioner.


2.2 Hasil Survei

2.2.1 Evaluasi Narasumber

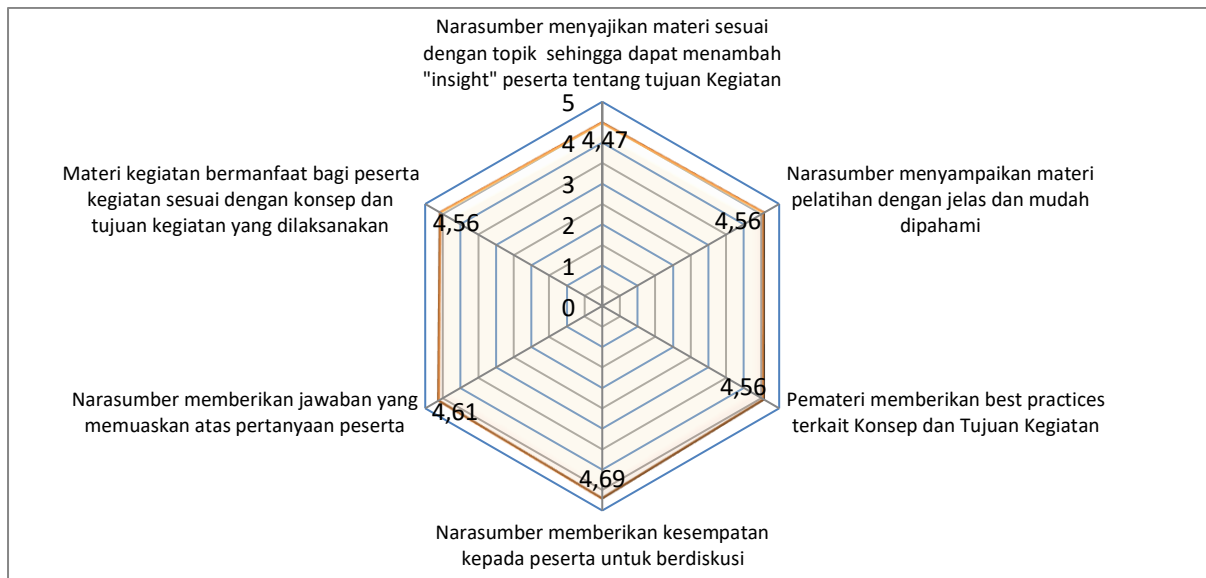
Tabel 1. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Narasumber

No	Butir Pertanyaan	Nilai
1	Narasumber menyajikan materi sesuai dengan topik sehingga dapat menambah "insight" peserta tentang tujuan Kegiatan	4,47
2	Narasumber menyampaikan materi pelatihan dengan jelas dan mudah dipahami	4,56
3	Pemateri memberikan best practices terkait Konsep dan Tujuan Kegiatan	4,56
4	Narasumber memberikan kesempatan kepada peserta untuk berdiskusi	4,69
5	Narasumber memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan peserta	4,61
6	Materi kegiatan bermanfaat bagi peserta kegiatan sesuai dengan konsep dan tujuan kegiatan yang dilaksanakan	4,56
	Rata - Rata	4,58

*) Nilai Terendah 1 dan Nilai tertinggi 5

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

Peta Mutu Evaluasi Narasumber




Gambar 1. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Narasumber

2.2.2 Evaluasi Pelaksana Kegiatan

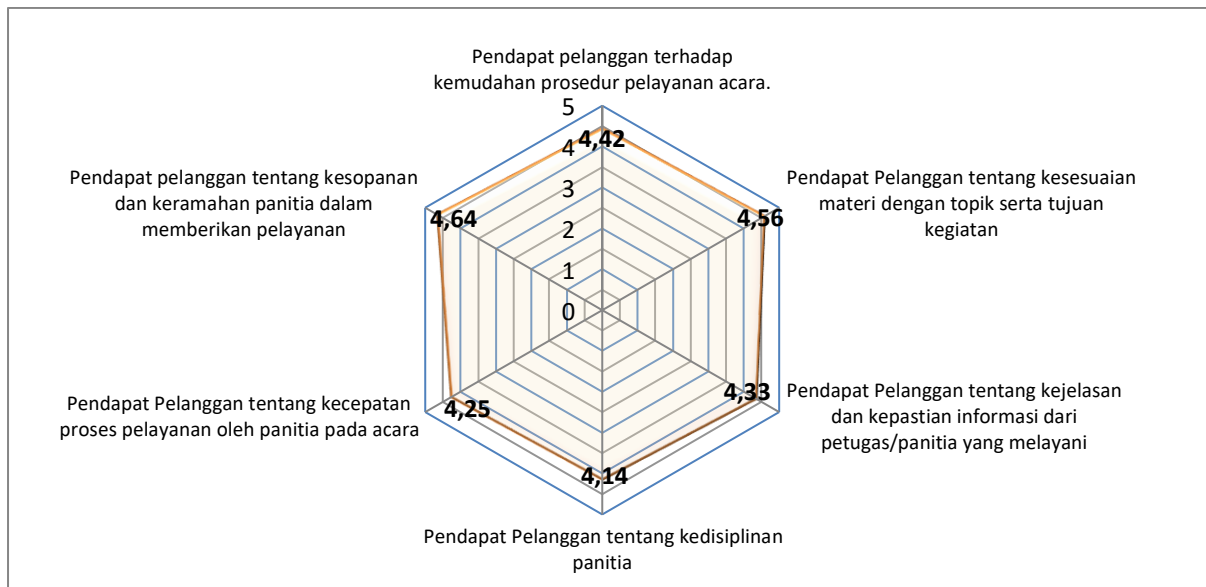
Tabel 2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap LPM Sebagai Pelaksana Kegiatan

No	Butir Pertanyaan	Nilai
1	Pendapat pelanggan terhadap kemudahan prosedur pelayanan acara.	4,42
2	Pendapat Pelanggan tentang kesesuaian materi dengan topik serta tujuan kegiatan	4,56
3	Pendapat Pelanggan tentang kejelasan dan kepastian informasi dari petugas/panitia yang melayani	4,33
4	Pendapat Pelanggan tentang kedisiplinan panitia	4,14
5	Pendapat Pelanggan tentang kecepatan proses pelayanan oleh panitia pada acara	4,25
6	Pendapat pelanggan tentang kesopanan dan keramahan panitia dalam memberikan pelayanan	4,64
	Rata - Rata	4,39

*) Nilai Terendah 1 dan Nilai tertinggi 5

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

Peta Mutu Evaluasi Pelaksana Kegiatan




Gambar 2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap LPM Sebagai Pelaksana Kegiatan

2.2.3 Evaluasi Pendampingan Akreditasi

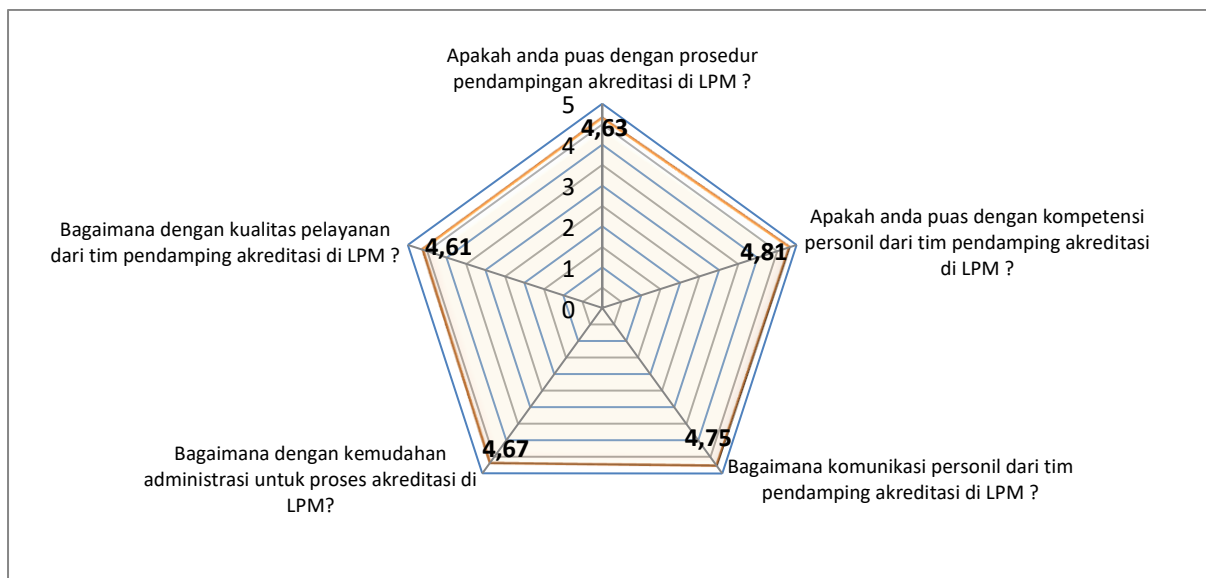
Tabel 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap LPM Dalam Pendampingan Akreditasi

No	Butir Pertanyaan	Nilai
1	Apakah anda puas dengan prosedur pendampingan akreditasi di LPM ?	4,63
2	Apakah anda puas dengan kompetensi personil dari tim pendamping akreditasi di LPM ?	4,81
3	Bagaimana komunikasi personil dari tim pendamping akreditasi di LPM ?	4,75
4	Bagaimana dengan kemudahan administrasi untuk proses akreditasi di LPM?	4,67
5	Bagaimana dengan kualitas pelayanan dari tim pendamping akreditasi di LPM ?	4,61
Rata - Rata		4,69

*) Nilai Terendah 1 dan Nilai tertinggi 5

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

Peta Mutu Pendampingan Akreditasi




Gambar 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap LPM Dalam Pendampingan Akreditasi

2.2.4 Evaluasi Hibah

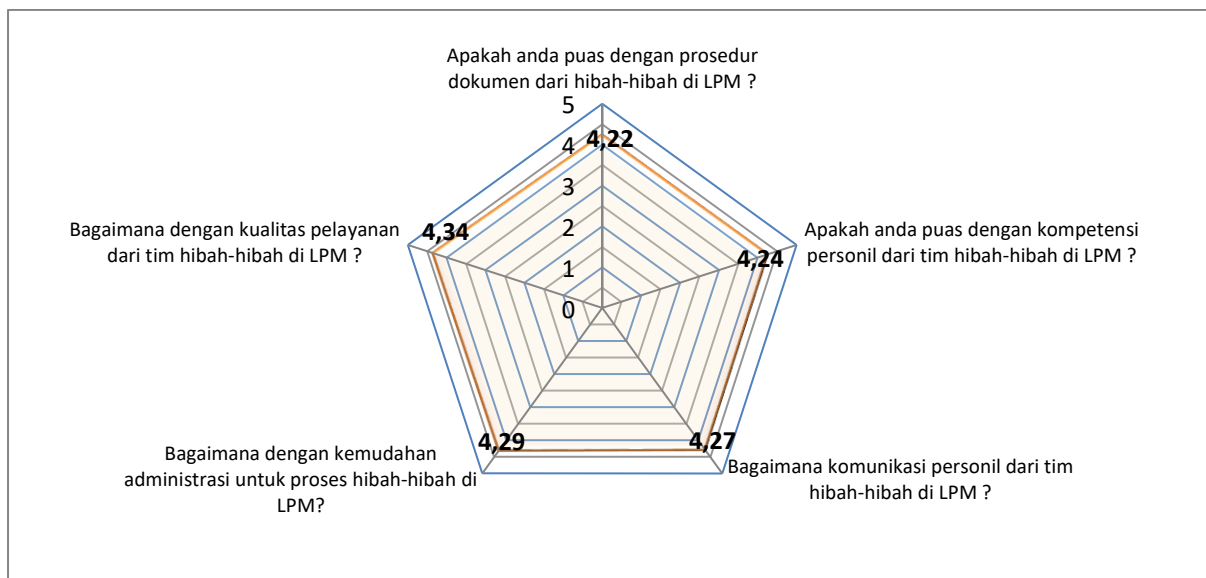
Tabel 4. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap LPM Dalam Penyelenggaraan Hibah

No	Butir Pertanyaan	Nilai
1	Apakah anda puas dengan prosedur dokumen dari hibah-hibah di LPM ?	4,22
2	Apakah anda puas dengan kompetensi personil dari tim hibah-hibah di LPM ?	4,24
3	Bagaimana komunikasi personil dari tim hibah-hibah di LPM ?	4,27
4	Bagaimana dengan kemudahan administrasi untuk proses hibah-hibah di LPM?	4,29
5	Bagaimana dengan kualitas pelayanan dari tim hibah-hibah di LPM ?	4,34
Rata - Rata		4,27

*) Nilai Terendah 1 dan Nilai tertinggi 5

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

Peta Mutu Evaluasi Hibah




Gambar 4. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap LPM Dalam Penyelenggaraan Hibah

2.2.5 Evaluasi Layanan LPM

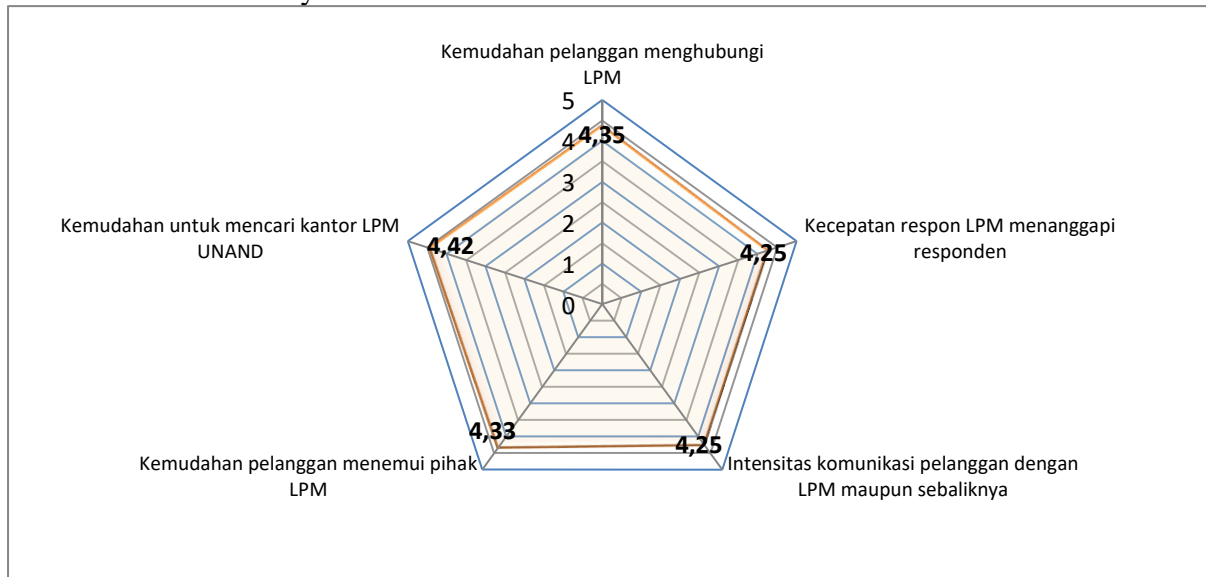
Tabel 5. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap LPM Dalam Proses Pelayanan

No	Butir Pertanyaan	Nilai
1	Kemudahan pelanggan menghubungi LPM	4,35
2	Kecepatan respon LPM menanggapi responden	4,25
3	Intensitas komunikasi pelanggan dengan LPM maupun sebaliknya	4,25
4	Kemudahan pelanggan menemui pihak LPM	4,33
5	Kemudahan untuk mencari kantor LPM UNAND	4,42
Rata - Rata		4,32

*) Nilai Terendah 1 dan Nilai tertinggi 5

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

Peta Mutu Evaluasi Layanan LPM




Gambar 5. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap LPM Dalam Proses Pelayanan

2.2.6 Penilaian Keseluruhan

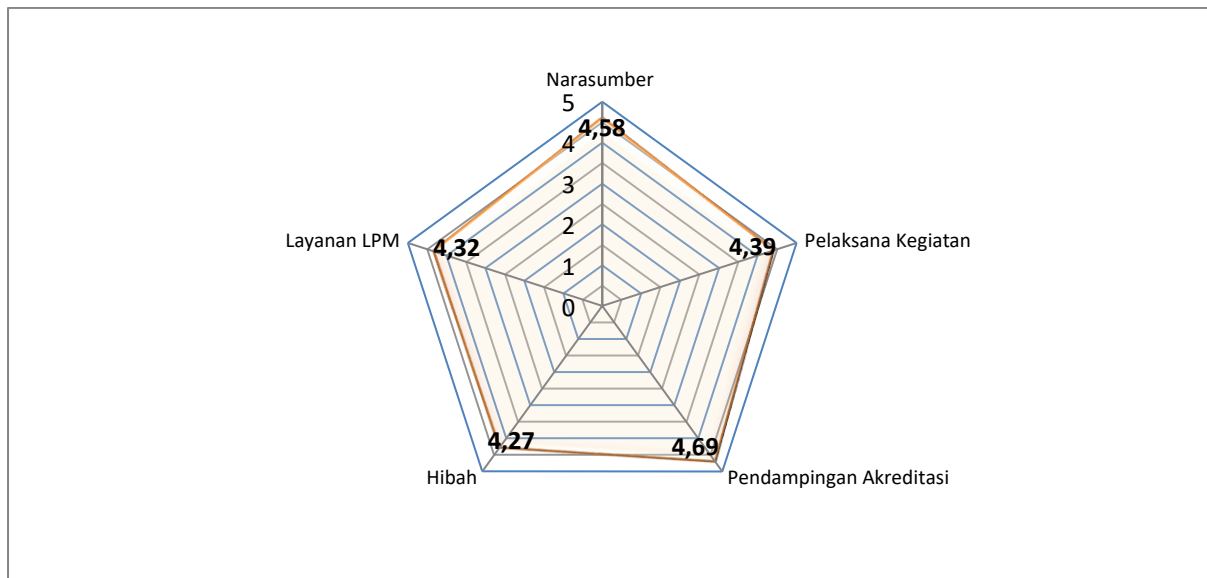
Tabel 6. Evaluasi Kepuasan Pelanggan LPM Secara Keseluruhan

No	Nama Penilaian	Nilai
1	Narasumber	4,58
2	Pelaksana Kegiatan	4,39
3	Pendampingan Akreditasi	4,69
4	Hibah	4,27
5	Layanan LPM	4,32

*) Nilai Terendah 1 dan Nilai tertinggi 5

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

Peta Mutu




Gambar 6. Evaluasi Kepuasan Pelanggan LPM Secara Keseluruhan

2.2.7 Perbandingan Kepuasan Pelanggan 2021 – 2023

Tabel 7. Evaluasi Kepuasan Pelanggan LPM 2021 - 2023

No	Nama Penilaian	Nilai 2021	Nilai 2022	Nilai 2023
1	Narasumber	4,63	4,74	4,58
2	Pelaksana Kegiatan	4,40	4,73	4,39
3	Pendampingan Akreditasi	4,18	4,24	4,69
4	Hibah	4,36	4,56	4,27
5	Layanan LPM	4,45	4,22	4,32
RATA-RATA		4,40	4,50	4,45

*) Nilai Terendah 1 dan Nilai tertinggi 5


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

Peta Mutu



Gambar 7. Evaluasi Kepuasan Pelanggan LPM 2021 - 2023

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat adanya peningkatan nilai kepuasan pelanggan terhadap pendampingan akreditasi serta layanan LPM.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.020
	Nama Dokumen	:	Laporan Kepuasan Pelanggan LPM 2023
	Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	0
	Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023

III. Kesimpulan

3.1 Kesimpulan

Nilai kepuasan pelanggan LPM pada tahun 2023 secara keseluruhan berkisar 4,32 sampai dengan 4,69 dimana rata-rata nilai kepuasan yaitu 4,45. Secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut dimana nilai kepuasan terhadap narasumber LPM yaitu 4,58; nilai kepuasan terhadap pelaksanaan kegiatan oleh LPM yaitu 4,39; nilai kepuasan terhadap proses pendampingan akreditasi oleh LPM yaitu 4,69; nilai kepuasan terhadap hibah-hibah yang dilaksanakan di LPM yaitu 4,27; nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan LPM yaitu 4,32. Hal ini berarti masih adanya ruang untuk peningkatan kepuasan pelanggan dimana nilai tertinggi untuk penilaian kepuasan adalah bernilai 5.