

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA DAN
MITRATERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
2021**



**PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
AKADEMIK DIVISI AUDIT & MONITORING**

**EVALUASI UNIT
PENJAMINAN MUTU**



**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
Jalan Kamwolker, perumnas III-Waena, Kota Jayapura**

LEMBAR PENGESAHAN

Tujuan : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Menejemen
Fakultas Ilmu Keolahragaan 2021

Tujuan Survei : Mengetahui keterlaksanaan survei Fakultas Ilmu Keolahragaan 2021

Waktu Survei : 07 Juli 2021 s.d. 19 Desember 2021

Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Alamat : Perumnas III Waena, Gedung Terpadu A FIK Kampus
Waena, Kota Jayapura

Penyusunan : Unit Penjaminan Mutu FIK UNCEN

Mengetahui
Dekan FIK UNCEN
FIK UNCEN

Jayapura, 20 Desember 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu

Prof. Dr. Saharuddin Ita, M.Kes
NIP.195812311985031032

Prof. Dr. Sutoro, M.Kes AIFO
NIP. 19600331 198803 1 000

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan hasil survei kepuasan dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan tahun 2021 dapat disusun dengan sebaik-baiknya. Penyusunan laporan hasil survei Fakultas Ilmu Keolahragaan tahun 2021 dapat berjalan dengan baik atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua dan Sekretaris LPPM UNCEN yang telah memfasilitasi dan mendukung kegiatan ini.
2. Pusat Audit Monitoring dan Evaluasi Pendidikan Tinggi yang telah memfasilitasi dan mendukung kegiatan ini.
3. Dekan, Wakil Dekan, Kaprodi beserta stafnya yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini.
4. Ketua Unit Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Keolahragaan yang telah mengkoordinasikan kegiatan ini.
5. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini yang tidak dapat kami sebut satu per satu.

Harapan kami, semoga kegiatan audit yang telah dilaksanakan ini bermanfaat bagi FIK dan UNCEN dalam rangka meningkatkan standar mutu internal

Jayapura, 19 Desember 2021
Penyusun,

Unit Penjaminan Mutu Fakultas
Ilmu Keolahragaan UNCEN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	ii
A. Instrumen dan Hasil Survei Kepuasan Dosen Bidang Manajemen.....	1
B. Pembahasan.....	2
C. Kesimpulan.....	3

LAPORAN EVALUASI

Survei dilakukan oleh FIK UNCEN sebagai upaya peningkatan kualitas FIK UNCEN secara konsisten dan berkelanjutan untuk memberikan kepuasan stakeholders (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan). Hasil survei tersebut diharapkan dapat menjadi dasar untuk mengembangkan budaya mutu yang berkelanjutan untuk mewujudkan visi FIK UNCEN. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui survei yang dilakukan menggunakan metode rating scale. Skala ini digunakan untuk menentukan kategori kepuasan responden berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1. Kategori kepuasan mitra terhadap manajemen

No.	Skor %	Kategori
1	0 - 25 %	Sangat Tidak Puas
2	>25% - 50%	Kurang Puas
3	>50% - 75%	Puas
4	>75% - 100%	Sangat Puas

A. Instrument Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen

Instrumen survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di lingkungan Ilmu Keolahragaan pada bidang mitra terhadap layanan manajemen terdiri dari 3 pernyataan, yaitu 1) Mutu kerjasama yang dilakukan oleh fakultas, 2) Manfaat kerjasama yang dilakukan oleh fakultas, 3) Keberlanjutan kerjasama yang dilakukan oleh fakultas. Data survei diambil pada tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 21 kerjasama dengan lembaga di dalam negeri dan 16 kerjasama dengan lembaga di luar negeri sebanyak 4, dan wilayah sebanyak 1 kerjasama dari dua Prodi yang ada di Fakultas Ilmu Keolahragaan. Butir-butir pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Butir pernyataan instrumen survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen FIK UNCEN

No.	Butir Pernyataan
1	Mutu kerjasama yang dilakukan oleh fakultas.
2	Manfaat kerjasama yang dilakukan oleh fakultas.
3	Keberlanjutan kerjasama yang dilakukan oleh fakultas.

Survei ini melibatkan 21 mitra kerjasama dari Fakultas Ilmu Keolahragaan sesuai dengan data terakhir pada bulan November tahun 2023. Kepuasan responden diukur dengan menggunakan metode rating scale. Hasil analisis terhadap kepuasan mitra terhadap manajemen Fakultas Ilmu Keolahragaan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Data rata-rata skor kepuasan mitra terhadap manajemen FIK UNCEN

Butir	Skor Maksimal	Rata-Rata Skor
1	3	3,15
2	3	3,25
3	3	3,21

Persentase yang di dapatkan dari analisis data menunjukkan nilai 81,5%, hal ini menunjukkan bahwa mitra yang bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Keolahrgaan merasa sangat puas terhadap ketiga pernyataan yang di nilai yaitu 1) Mutu kerjasama yang dilakukan oleh fakultas, 2) Manfaat kerjasama yang dilakukan oleh fakultas, 3) Keberlanjutan kerjasama yang dilakukan oleh fakultas.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada instrumen kepuasan mitra di lingkungan Fakultas Ilmu Keolahrgaan, dapat diketahui bahwa mitra merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Keolahrgaan UNCEN. Hasil olah data yang telah dilakukan menunjukkan beberapa rata-rata skor pada setiap item pernyataan memiliki nilai yang bervariasi. 3 item pernyataan memiliki skor tertinggi pada bidang kepuasan mitra terhadap manajemen adalah : 1) Mutu kerjasama yang dilakukan oleh fakultas, 2) Manfaat kerjasama yang dilakukan oleh fakultas, 3) Keberlanjutan kerjasama yang dilakukan oleh fakultas. Sehingga dari ketiga item pernyataan bidang tersebut dapat dilakukan evaluasi kembali agar pada tahun selanjutnya dapat mengalami peningkatan. Dari berbagai saran yang diberikan oleh mitra, pelayanan dari fakultas ilmu keolahrgaan dari segi kepuasan mitra terhadap manajemen agar lebih baik lagi. Terutama terkait dengan survei kepuasan mitra terhadap manajemen di lingkungan Fakultas Ilmu Keolahrgaan UNCEN.

C. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil survey yang telah diisi oleh responden mitra terkait dengan instrumen pernyataan pada bidang kepuasan mitra terhadap manajemen, pelayanan Fakultas Ilmu Keolahrgaan UNCEN kepada mitra dikategorikan sangat memuaskan, sehingga kualitas pelayanan perlu dipertahankan. Akan tetapi berdasarkan pembahasan, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan dievaluasi kembali pelayanannya, yaitu:

1. Mutu kerjasama yang dilakukan oleh fakultas
2. Manfaat kerjasama yang dilakukan oleh fakultas
3. Keberlanjutan kerjasama yang dilakukan oleh fakultas

