



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN



**LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI (L S P)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2025**

 <p>Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar</p>	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR	Disahkan oleh	: Ketua LSP P1
	Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222	Nomor Dokumen	: SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
	Email: lsp@unismuh.ac.id	Nomor Salinan	:
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi	: 01/00
		Status	: Terkendali
			: Tidak Terkendali
		Halaman	2

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang sertifikasi kompetensi memiliki pengguna layanan seperti: peserta uji kompetensi, asesor, industri/mitra, serta pihak terkait lainnya. Kualitas layanan terhadap seluruh pengguna di lingkungan LSP harus senantiasa ditingkatkan dan dievaluasi secara berkelanjutan. Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk memperbaiki mutu layanan agar sesuai dengan standar nasional maupun internasional (Carlson & O'Cass, 2010; Falk, Hammerschmidt & Schepers, 2010; Boonlertvanich, 2019).

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi adalah melalui survei kepuasan pengguna (Dado, Taborecka-Petrovicova, Cuzovic & Rajic, 2012; Lien, Cao & Zhou, 2017). Survei ini dapat dijadikan dasar dalam menilai aspek-aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan serta menjadi dorongan bagi setiap unit penyelenggara sertifikasi untuk terus meningkatkan kualitas layanannya (White, 2010; Nadeak, Simanjuntak, Naibaho, Sormin, Juwita & Pardede, 2019; Naibaho, 2021).

Mengingat jenis layanan di LSP beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan serta pelaporan hasil survei kepuasan pengguna, diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi unit kerja dalam lingkungan LSP. Pedoman ini akan membantu LSP mengetahui tingkat kualitas kinerja layanan serta menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

B. Tujuan

Dokumen ini disusun sebagai acuan bagi unit kerja Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Universitas Muhammadiyah Makassar dalam melaksanakan survei kepuasan pengguna serta menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Survei kepuasan ini menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana layanan LSP telah memenuhi harapan, kebutuhan, dan standar mutu yang ditetapkan.

 Lembaga Sertifikasi Profesi <i>Universitas Muhammadiyah Makassar</i>	<p style="text-align: center;">LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR</p> <p style="text-align: center;">Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id</p>	Disahkan oleh	: Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen	: SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan	:
		Edisi/ Revisi	: 01/00
Dokumen	<p style="text-align: center;">STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan</p>	Status	: Terkendali : Tidak Terkendali
		Halaman	3

Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib dilakukan secara berkala agar diperoleh informasi yang akurat, objektif, dan relevan. Hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan dasar dalam menetapkan kebijakan serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang tepat untuk peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, keberadaan survei kepuasan pengguna tidak hanya berfungsi sebagai sarana evaluasi, tetapi juga sebagai pendorong terciptanya layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa serta pemangku kepentingan lainnya di LSP Universitas Muhammadiyah Makassar.

C. Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksana survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah berikut ini:

1. Persiapan:
 - a. Penyusunan daftar pertanyaan instrumen survei;
 - b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
 - c. Menentukan responden;
 - d. Menggandaan daftar pertanyaan survei.
 2. Pelaksanaan pengumpulan data:
 - a. Daftar pertanyaan survei yang dibagikan kepada responden;
 - b. Kuesioner melalui website dan Google form;
 - c. Selanjutnya semua hasil penilaian responden dikumpulkan.
 3. Pengolahan data, terdiri atas:
 - a. Data yang didapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
 - b. Hasil tabulasi dihitung sesuai dengan rumus yang telah ditentukan.

Tabel waktu pelaksanaan survei

 <p>Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar</p>	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id	Disahkan oleh	: Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen	: SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan	:
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi	: 01/00
		Status	: Terkendali : Tidak Terkendali
		Halaman	4

4	Pembuatan Laporan											
---	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online yang tersedia pada website Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Universitas Muhammadiyah Makassar. Populasi dari objek pengukuran ini adalah seluruh mahasiswa yang telah menjadi asesi di LSP Universitas Muhammadiyah Makassar. Teknik penarikan responden yang digunakan pada survei ini adalah total sampling, yaitu melibatkan seluruh responden yang bersedia mengisi dan mengirimkan penilaianya melalui kuesioner yang tersedia di website. Survei ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan desain survei, di mana pengukuran dilakukan terhadap mahasiswa yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan LSP, mulai dari proses pendaftaran uji kompetensi hingga penerimaan sertifikat. Adapun jumlah responden yang terlibat dalam survei ini adalah 8 mahasiswa yang telah mengikuti uji kompetensi di LSP Universitas Muhammadiyah Makassar.

Kuesioner yang digunakan dalam survei ini disusun berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *Servqual*, yang mencakup lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Wardhana & Wati, 2016; Islam, 2019). Bukti Fisik (*Tangible*) menggambarkan kemampuan LSP dalam menunjukkan eksistensinya melalui ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Aspek ini meliputi fasilitas ruang uji kompetensi, peralatan yang digunakan, dukungan teknologi, serta penampilan dan kesiapan asesor maupun staf administrasi LSP. Keandalan (*Reliability*) kemampuan LSP dalam menyelenggarakan layanan sertifikasi yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup ketepatan jadwal uji kompetensi, keakuratan administrasi, serta konsistensi prosedur yang sesuai dengan standar Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Daya Tanggap (*Responsiveness*) kesediaan LSP untuk memberikan layanan secara cepat dan tepat kepada mahasiswa asesi, termasuk ketepatan dalam memberikan informasi, kecepatan merespons pertanyaan, serta kesigapan dalam menangani kebutuhan atau kendala yang dihadapi asesi. Kepastian (*Assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, dan sikap profesional asesor maupun staf LSP dalam memberikan layanan. Dimensi ini juga mencakup aspek sopan santun, rasa aman, serta kemampuan LSP dalam membangun kepercayaan mahasiswa bahwa proses sertifikasi berjalan sesuai standar yang berlaku. Perhatian (*Empathy*) wujud perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada mahasiswa asesi. Hal ini mencakup kemampuan LSP dalam memahami kebutuhan mahasiswa, memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif, serta memastikan setiap asesi merasa dihargai dan diperhatikan dalam setiap tahap layanan sertifikasi.

 <p>LSP Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar</p>	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR	Disahkan oleh	: Ketua LSP P1
	Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222	Nomor Dokumen	: SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
	Email: lsp@unismuh.ac.id	Nomor Salinan	:
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi	: 01/00
		Status	: Terkendali
			: Tidak Terkendali
		Halaman	5

E. Metode Analisis Data

Data hasil survei kepuasan pengguna dianalisis secara kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jawaban responden yang diperoleh melalui kuesioner berbasis website dikategorikan dalam bentuk pilihan “Ya” dan “Tidak”, di mana setiap jawaban “Ya” diberi skor 1 dan jawaban “Tidak” diberi skor 0. Teknik skoring ini memungkinkan penghitungan tingkat kepuasan pengguna secara sederhana namun tetap objektif. Selanjutnya, Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) dihitung dengan rumus berikut:

$$IKP = \frac{\text{Jumlah Jawaban "Ya"}}{\text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

Rumus ini diadaptasi dari pedoman survei kepuasan masyarakat (PermenPANRB No. 14 Tahun 2017). Nilai IKP yang diperoleh kemudian dikonversi ke dalam kategori tingkat kepuasan, seperti sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Hasil analisis dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut konsep Servqual (Wardhana & Wati, 2016; Islam, 2019), yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek layanan LSP Universitas Muhammadiyah Makassar yang sudah memenuhi harapan pengguna serta aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, metode ini tidak hanya memberikan gambaran tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga menjadi dasar penyusunan rekomendasi kebijakan dalam peningkatan mutu layanan (Sugiyono, 2019; Parasuraman et al., 1988).

 Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id	Disahkan oleh : Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen : SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan :
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi : 01/00
		Status : Terkendali
		: Tidak Terkendali
		Halaman 6

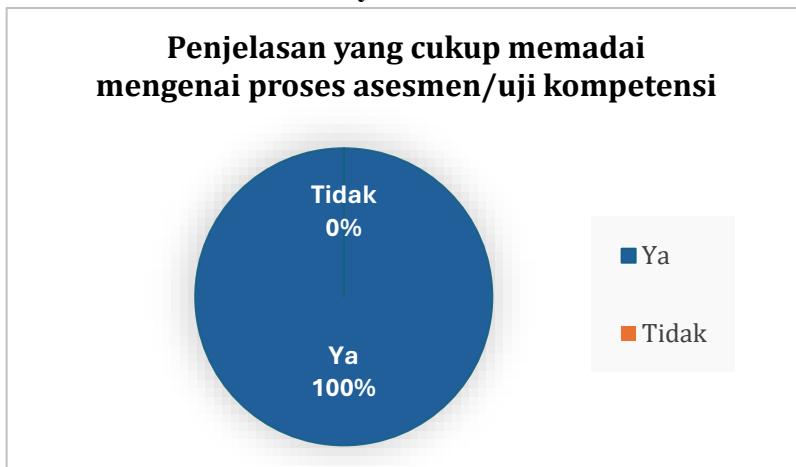
BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI

A. Data Responden

Data responden diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner oleh tim survei kepuasan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) kepada seluruh mahasiswa yang telah menjadi asesi dan menggunakan layanan LSP Universitas Muhammadiyah Makassar.

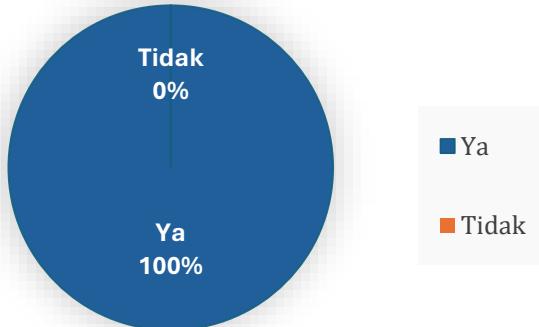
B. Hasil Analisis Survei Pelayanan LSP



Dari data di atas, hasil survei pada indikator penjelasan proses asesmen/uji kompetensi menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini berarti mahasiswa asesi merasa telah mendapatkan penjelasan yang cukup memadai mengenai tahapan asesmen/uji kompetensi yang dilaksanakan oleh LSP Universitas Muhammadiyah Makassar. Temuan ini mencerminkan bahwa aspek kejelasan informasi telah berjalan dengan sangat baik dan tidak menimbulkan keraguan di kalangan peserta uji.

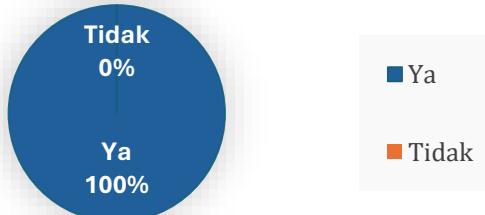
 Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id	Disahkan oleh : Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen : SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan :
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi : 01/00
		Status : Terkendali : Tidak Terkendali
		Halaman 7

Standar kompetensi yang akan diujikan



Dari data di atas, hasil survei pada indikator kesempatan mempelajari standar kompetensi yang akan diujikan serta menilai diri sendiri terhadap pencapaianya menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa asesi telah diberikan akses dan kesempatan yang memadai untuk memahami standar kompetensi sekaligus melakukan penilaian mandiri sebelum mengikuti uji kompetensi. Temuan ini menegaskan bahwa LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah menerapkan prinsip transparansi dan kesiapan dalam pelaksanaan asesmen/uji kompetensi, sehingga mendukung terciptanya proses uji yang lebih objektif dan akuntabel.

Kesempatan yang diberikan asesor untuk mendiskusikan atau menegosiasikan metode, instrumen, sumber asesmen, serta jadwal asesmen



Dari data di atas, hasil survei pada indikator kesempatan yang diberikan asesor untuk mendiskusikan atau menegosiasikan metode, instrumen, sumber asesmen, serta jadwal asesmen menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal

 <p>LSP Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar</p>	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR	Disahkan oleh	: Ketua LSP P1
	Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222	Nomor Dokumen	: SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
	Email: lsp@unismuh.ac.id	Nomor Salinan	:
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi	: 01/00
		Status	: Terkendali : Tidak Terkendali
		Halaman	8

ini menggambarkan bahwa proses asesmen di LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah dilaksanakan secara partisipatif dan fleksibel, di mana asesi diberikan ruang untuk berkomunikasi dan menyampaikan masukan terkait pelaksanaan uji kompetensi. Temuan ini memperlihatkan bahwa LSP tidak hanya menjaga aspek teknis asesmen, tetapi juga menjamin adanya transparansi, akomodasi, dan penghargaan terhadap kebutuhan peserta uji, sehingga meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan diri mahasiswa dalam mengikuti proses asesmen.



Dari data di atas, hasil survei pada indikator upaya asesor dalam menggali seluruh bukti pendukung yang sesuai dengan latar belakang pelatihan dan pengalaman asesi menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “**Ya**”. Hal ini menegaskan bahwa asesor LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah melaksanakan asesmen secara komprehensif dengan mempertimbangkan rekam jejak pelatihan dan pengalaman yang dimiliki oleh mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa proses uji kompetensi tidak hanya berfokus pada hasil tes semata, tetapi juga memperhatikan bukti nyata yang relevan dengan kompetensi asesi. Dengan demikian, asesmen yang dilakukan bersifat lebih objektif, adil, dan sesuai dengan prinsip evidence-based assessment.

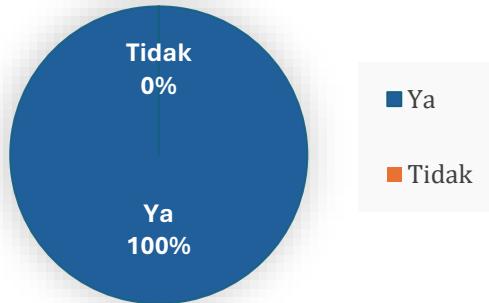
 Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id	Disahkan oleh : Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen : SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan :
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi : 01/00
		Status : Terkendali : Tidak Terkendali
		Halaman 9

**Kesempatan penuh yang diberikan
kepada asesi untuk mendemonstrasikan
kompetensi yang dimiliki selama asesmen**



Dari data di atas, hasil survei pada indikator kesempatan penuh yang diberikan kepada asesi untuk mendemonstrasikan kompetensi yang dimiliki selama asesmen menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini mengindikasikan bahwa LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah memberikan ruang yang optimal bagi mahasiswa untuk menunjukkan kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan yang relevan dengan unit kompetensi yang diujikan. Temuan ini mencerminkan bahwa proses asesmen dilaksanakan secara transparan, adil, dan berbasis pada performa nyata, sehingga meningkatkan kepercayaan diri asesi dan memastikan uji kompetensi berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

**Penjelasan yang diberikan mengenai
keputusan asesmen**



Dari data di atas, hasil survei pada indikator penjelasan yang diberikan mengenai keputusan asesmen menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa asesi merasa telah memperoleh informasi

 <p>Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar</p>	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR	Disahkan oleh	: Ketua LSP P1
	Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222	Nomor Dokumen	: SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
	Email: lsp@unismuh.ac.id	Nomor Salinan	:
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi	: 01/00
		Status	: Terkendali : Tidak Terkendali
		Halaman	10

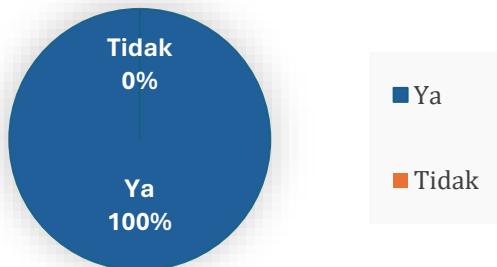
yang jelas dan memadai terkait hasil asesmen yang mereka jalani. Temuan ini menandakan bahwa LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah melaksanakan proses asesmen secara **akuntabel, transparan, dan komunikatif**, sehingga keputusan asesmen dapat diterima dengan baik oleh peserta uji dan tidak menimbulkan keraguan.



Dari data di atas, hasil survei pada indikator penjelasan yang memadai mengenai keputusan asesmen menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini berarti mahasiswa asesi merasa telah memperoleh informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami mengenai keputusan yang diambil oleh asesor. Temuan ini mencerminkan bahwa LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahap asesmen, sehingga keputusan yang dihasilkan dapat diterima oleh peserta uji tanpa menimbulkan keraguan maupun keberatan.

 Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id	Disahkan oleh : Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen : SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan :
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi : 01/00
		Status : Terkendali
		: Tidak Terkendali
		Halaman 11

Pemberian umpan balik yang mendukung oleh asesor setelah asesmen serta tindak lanjutnya



Dari data di atas, hasil survei pada indikator pemberian umpan balik yang mendukung oleh asesor setelah asesmen serta tindak lanjutnya menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa asesi merasa memperoleh masukan yang bermanfaat terkait hasil asesmen, baik dalam bentuk penguatan atas kompetensi yang sudah dikuasai maupun saran perbaikan untuk aspek yang masih perlu ditingkatkan. Temuan ini menegaskan bahwa LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah melaksanakan asesmen tidak hanya sebagai proses penilaian, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran, pengembangan diri, dan peningkatan kompetensi berkelanjutan bagi peserta uji.

Keterlibatan asesor bersama asesi dalam mempelajari seluruh dokumen asesmen serta melakukan penandatanganan



Dari data di atas, hasil survei pada indikator keterlibatan asesor bersama asesi dalam mempelajari seluruh dokumen asesmen serta melakukan penandatanganan menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini menegaskan bahwa

 Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id	Disahkan oleh : Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen : SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan :
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi : 01/00
		Status : Terkendali
		: Tidak Terkendali
		Halaman 12

proses asesmen di LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah dilakukan secara partisipatif, transparan, dan sesuai prosedur, di mana asesi diberi kesempatan untuk meninjau hasil asesmen sebelum dilakukan pengesahan. Temuan ini memperlihatkan adanya komitmen LSP dalam menjaga integritas dokumen asesmen sekaligus memastikan bahwa keputusan yang diambil benar-benar dipahami dan disepakati bersama oleh asesor dan asesi.



Dari data di atas, hasil survei pada indikator jaminan kerahasiaan hasil asesmen serta penjelasan mengenai penanganan dokumen asesmen menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini membuktikan bahwa LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah menjalankan prinsip kerahasiaan, keamanan, dan akuntabilitas dalam pengelolaan data asesmen. Mahasiswa asesi merasa yakin bahwa hasil asesmen mereka dijaga kerahasiaannya dan diperlakukan sesuai prosedur yang berlaku. Temuan ini menunjukkan adanya komitmen LSP dalam menjaga integritas asesmen serta membangun rasa percaya dari peserta uji terhadap lembaga penyelenggara.

 Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id	Disahkan oleh : Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen : SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan :
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi : 01/00
		Status : Terkendali
		: Tidak Terkendali
		Halaman 13



Dari data di atas, hasil survei pada indikator penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif oleh asesor selama asesmen menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) memberikan jawaban “Ya”. Hal ini mengindikasikan bahwa asesor LSP Universitas Muhammadiyah Makassar mampu membangun komunikasi yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami oleh asesi. Temuan ini menegaskan bahwa proses asesmen tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mengutamakan interaksi yang humanis, persuasif, dan profesional, sehingga menciptakan suasana asesmen yang kondusif serta meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan diri peserta uji.

C. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa asesi terhadap layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Universitas Muhammadiyah Makassar, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan capaian jawaban responden sebesar 100% “Ya” pada seluruh indikator yang diukur.

Seluruh mahasiswa asesi menyatakan bahwa mereka memperoleh penjelasan yang memadai mengenai proses dan keputusan asesmen, diberikan kesempatan untuk mempelajari standar kompetensi, mendiskusikan metode dan instrumen asesmen, hingga mendemonstrasikan kompetensi secara penuh. Selain itu, asesor dinilai telah memberikan umpan balik yang mendukung, menggunakan keterampilan komunikasi yang efektif, menjaga kerahasiaan hasil asesmen, serta melibatkan asesi dalam peninjauan dokumen asesmen secara transparan.

 Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222 Email: lsp@unismuh.ac.id	Disahkan oleh : Ketua LSP P1
		Nomor Dokumen : SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
		Nomor Salinan :
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi : 01/00
		Status : Terkendali
		: Tidak Terkendali
		Halaman 14

Temuan ini menunjukkan bahwa LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah melaksanakan proses asesmen sesuai dengan prinsip transparansi, objektivitas, akuntabilitas, dan profesionalisme. Dengan demikian, layanan LSP tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga memberikan rasa percaya, kenyamanan, serta kepuasan penuh bagi mahasiswa sebagai asesi.

2. Saran

LSP Universitas Muhammadiyah Makassar mempertahankan kualitas layanan asesmen, melaksanakan evaluasi berkala, mengembangkan inovasi digital, meningkatkan kapasitas asesor, dan memperluas jangkauan layanan agar tingkat kepuasan tetap tinggi serta kualitas layanan meningkat secara berkelanjutan sesuai kebutuhan pengguna dan tuntutan dunia kerja.

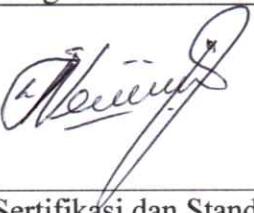
Dibuat oleh: Nurbiah Eka Susanty Tanggal: 17 September 2025	Diperiksa oleh: A. Mulawakkan Firdaus Tanggal: 04 September 2025	Disetujui oleh: Nasrun Tanggal: 08 September 2025
Tanda Tangan:	Tanda Tangan:	Tanda Tangan:
Divisi Sertifikasi dan Standarisasi	Divisi Penjaminan Mutu	Ketua LSP-P1 UM Makassar

 <p>Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar</p>	LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR	Disahkan oleh	: Ketua LSP P1
	Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222	Nomor Dokumen	: SOP.MK/LSP-UM.MKS/017/2025
	Email: lsp@unismuh.ac.id	Nomor Salinan	:
Dokumen	STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE Survey Kepuasan Pelanggan	Edisi/ Revisi	: 01/00
		Status	: Terkendali
			: Tidak Terkendali
		Halaman	13

Temuan ini menunjukkan bahwa LSP Universitas Muhammadiyah Makassar telah melaksanakan proses asesmen sesuai dengan prinsip transparansi, objektivitas, akuntabilitas, dan profesionalisme. Dengan demikian, layanan LSP tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga memberikan rasa percaya, kenyamanan, serta kepuasan penuh bagi mahasiswa sebagai asesi.

2. Saran

LSP Universitas Muhammadiyah Makassar mempertahankan kualitas layanan asesmen, melaksanakan evaluasi berkala, mengembangkan inovasi digital, meningkatkan kapasitas asesor, dan memperluas jangkauan layanan agar tingkat kepuasan tetap tinggi serta kualitas layanan meningkat secara berkelanjutan sesuai kebutuhan pengguna dan tuntutan dunia kerja.

Dibuat oleh: Nurbiah Eka Susanty Tanggal: 17 September 2025 Tanda Tangan:	Diperiksa oleh: A. Mulawakkhan Firdaus Tanggal: 17 September 2025 Tanda Tangan:	Disetujui oleh: Nasrun Tanggal: 17 September 2025 Tanda Tangan:
		 Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Muhammadiyah Makassar

Divisi Sertifikasi dan Standarisasi

Divisi Penjaminan Mutu

Ketua LSP-P1 UM Makassar